

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
GAZETECİLİK ANABİLİM DALI

SURİYELİ MÜLTECİLER, SOSYAL MEDYA VE SİVİL
TOPLUM: ENTEGRASYON SÜRECİ VE ÇÖZÜM
ARAYIŞLARI

Bilgen TÜRKAY

Yüksek Lisans Tezi

Ankara-2019

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
GAZETECİLİK ANABİLİM DALI

SURİYELİ MÜLTECİLER, SOSYAL MEDYA VE SİVİL
TOPLUM: ENTEGRASYON SÜRECİ VE ÇÖZÜM
ARAYIŞLARI

DANIŞMAN

Doç. Dr. Cenk SARAÇOĞLU

Bilgen TÜRKAY

Yüksek Lisans Tezi

Ankara-2019

ÖNSÖZ

Tarih boyunca savaşlardan en çok etkilenenler malesef ki her zaman o bölgelerde yaşayan masum insanlar olmuştur. Bu savaşlar büyük yıkımları, can kayıplarını ve göçleri de beraberinde getirmiştir. Türkiye'ye ve Avrupa'ya olan Suriyeli göçü de iç savaştan kaçan ve canlarını kurtarmaya çalışan insanların göçüdür. 2011 yılında başlamış olan ve hala devam eden Suriyeli göçünün Türkiye'ye olan yansıması kendine özgün nitelikleri de içinde barındırmakta ve bu durum bazı problemlere sebep olmaktadır. Gerek devletin gerekse sivil toplum kuruluşlarının çalışmaları yaşanan bu sorunları çözmekte yetersiz kalmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri ve sosyal medya ise bu sorunları çözmekte etkili araçlardır. Tez çalışmamda bu araçların Türkiye'deki mültecilerin problemlerini çözmekteki etkisi incelenmiştir.

Bu çalışmamda bilgi ve tecrübesiyle bana yol gösteren danışman hocam sayın Doç. Dr. Cenk Saraçoğlu'na, yardımını ve desteğini hiçbir zaman esirgemeyen sevgili ablam Selen Türkay'a ve hayat arkadaşım Eren Esentürk'e, ayrıca her zaman yanımda olan anne ve babama sonsuz teşekkürler..

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	ii
İÇİNDEKİLER	i
KISALTMALAR DİZİSİ	iii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	iv
TABLOLAR LİSTESİ.....	v
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM.....	5
TÜRKİYE’DEKİ SURIYELİ MÜLTECİLERİN GENEL PROFİLİ VE KARŞILAŞTIKLARI SORUNLAR.....	5
1.1.Türkiye’deki Suriyeli Mülteciler.....	5
1.2. Türkiye’deki Suriyeli Mültecilerin Problemleri	9
1.2.1.Barınma ve Beslenme Sorunları	10
1.2.2. Eğitim Sorunları.....	12
1.2.3. Sağlık Hizmetleri ile İlgili Sorunlar.....	17
1.2.4. Çalışma Haklarıyla İlgili Sorunlar	22
1.2.5. Güvensizlik ve Belirsizlik	26
1.2.6. Yerel Halkın Suriyeli Mültecilere Olan Tavrı.....	27
İKİNCİ BÖLÜM	30
MÜLTECİLER VE SİVİL TOPLUM KURULUŞLARININ BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ VE SOSYAL MEDYA KULLANIMI.....	30
2.1. Mültecilerin Bilgi ve İletişim Teknolojileri ve Sosyal Medya Kullanımı	30
2.1.1. Mültecilerin Bilgi ve İletişim Teknolojileri ve Sosyal Medya Kullanımının Ana Nedenleri.....	31
2.1.2. Mültecilerin Bilgi ve İletişim Teknolojileri ve Sosyal Medya Kullanımındaki Engeller ve Farklılıklar.....	40
2.2. Sivil Toplum Kuruluşlarının Bilgi ve İletişim Teknolojilerini Mültecilere Yardımda Kullanımı.....	42
2.2.1.Sivil Toplum Kuruluşlarının Bilgi ve İletişim Teknolojileri ve Sosyal Medya Kullanımındaki Zorluklar.....	44
2.2.2.Mültecilere Yardımda Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kullanımına Örnekler.....	47
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	50
MÜLTECİ YAŞAMI VE SİVİL TOPLUMUN “SOSYAL MEDYASI”	50
3.1. Yöntem.....	50
3.2. Sivil Toplum Kuruluşları Suriyeli Mülteciler İçin Neler Yapıyor?.....	51
3.3. Sivil Toplum Kuruluşlarına Göre Suriyeli Mültecilerin Problemleri.....	57
3.4. Sivil Toplum Kuruluşlarının Bilgi ve İletişim Teknolojileri ve Sosyal Medya Kullanımı. 60	
3.5. Bilgi ve İletişim Teknolojileri ve Sosyal Medya Mültecilere Yardım İçin Faydalı mı? 73	
3.6. Sivil Toplum Kuruluşlarının Bilgi ve İletişim Teknolojileri ve Sosyal Medya Kullanırken Karşılaştıkları Problemler.....	75
3.7. Suriyeli Mültecilerin Bilgi ve İletişim Teknolojileri ve Sosyal Medya Kullanımı	78

3.8. Suriyeli Mültecilerin Bilgi ve İletişim Teknolojileri ve Sosyal Medya Kullanırken Karşılaştıkları Zorluklar	82
SONUÇ	86
KAYNAKÇA.....	94
İNTERNET KAYNAKLARI.....	107
ÖZET	108
ABSTRACT	109
EKLER.....	110
<i>Ek 1. Görüşme Soruları.....</i>	<i>110</i>



KISALTMALAR DİZİSİ

- AFAD** : Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı
- BİT** : Bilgi ve İletişim Teknolojileri
- BM** : Birleşmiş Milletler
- İGAM** : İltica ve Göç Araştırmaları Merkezi
- SGDD-ASAM** : Sığınmacılar ve Göçmenlerle Dayanışma Derneği- Association for Solidarity with Asylum-Seekers and Migrants
- UNCHR** : United Nations High Commissioner for Refugees – Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği
- UNICEF** : United Nations International Children’s Emergency Found- Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu
- TBMM** : Türkiye Büyük Millet Meclisi
- SIM Kartı** : Subscriber Identity Module Kartı – Cep telefonlarından arama gibi işlemlerin yapılması için gerekli olan kart
- QR kodu** : Quick Response Kodu – Siyah beyaz karelerden oluşan cep telefonları tarafından okunduğunda içerdiği bilgilerin görülmesini sağlayan kodlardır.
- WHO** : World Health Organization – Dünya Sağlık Örgütü

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. ASAM Kapadokya Kadın Buluşmasının Facebook Sayfalarındaki Paylaşımı 63	
Şekil 2. İGAM'ın Katıldığı Etkinlikler Facebook Sayfalarından Duyurulmaktadır.	67
Şekil 3. Hayata Destek Derneği #AynıDiliKonuşuyoruz Kampanyası için Suriye Savaşı'nın 8. Yılına Girişinde Bulmaca Hazırlamıştır.	69
Şekil 4. Hayata Destek Derneği'nin Başlattığı #AynıDiliKonuşuyoruz Kampanyası, Türkçe ve Arapça'daki Ortak Kelimeleri Odağına Alarak Instagram'dan Paylaşmıştır.	70
Şekil 5. Hayata Destek Derneği Savunuculuk Çalışmaları Yapmakta ve Bunu Web Sitelerinde Paylaşmaktadır.	70
Şekil 6. Göç Araştırmaları Derneği'nin Göç Araştırmaları Platformu Adlı Facebook Sayfasında Göç Konusunda Araştırma Yapanlar Birbirlerine Yardımcı Olabilecek Paylaşımlar Yapmaktadırlar.	71

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1.Sivil Toplum Kuruluşlarının Sosyal Medya Platformaları ve Kendilerine Ait Web Siteleri Kullanımları	72
---	----



GİRİŞ

Geçtiğimiz yıllarda Ortadoğu’da savaşların bedeli ağır olmuş ve birçok yıkım meydana gelmiştir. Arap Baharı’nı izleyen dönemde, Suriye’deki gösteriler 2011’de bir iç savaşı beraberinde getirmiştir. İlk gösteriler Dera antik kentinde başlamış ve dört protestocu yaşamını yitirmiştir. Bu olaylar, Esad karşıtı gösterilerin artmasını tetiklemiştir. 2012’de Halep’e sığınan olaylar bu kenti harabeye çevirmiştir. 2013 yılında ise IŞİD’in Rakka’ya girmesi Suriye’deki yıkımın daha da artmasına sebep olmuştur (Dağ, 2015). Bu olaylarla birlikte özellikle 2015 yazında, içinde Türkiye, Lübnan, Irak ve Ürdün’ün bulunduğu Suriye’ye komşu ülkeler mültecilerin akınıyla karşılaşmış, bu kaçış daha sonra Avrupa içlerine doğru devam etmiştir (Bozkurt, 2018). İç savaşın getirdiği sonuçlarla birlikte sadece Türkiye’de 3.5 milyon kayıtlı mülteci bulunmakta ve bu sayı her geçen gün artmaya devam etmektedir.¹ Kaçış sırasında dramatik olaylar silsilesi yaşanmış, Avrupa’ya deniz yoluyla gitmeye çalışan birçok Suriyeli mülteci boğularak hayatını kaybetmiştir. Bunun yanında gidecekleri ülkelere ulaşabilen mültecileri de yeni bir yaşama başlarken birçok problem beklemektedir. Türkiye’de de mülteci kamplarındaki hayat şartları, yoksulluk, çaresizlikle yüzleşen milyonlarca mülteciye bu süreçte destek olmak sivil toplum kuruluşlarının ana görevi haline gelmiştir. İlk olarak insani yardımla başlayan bu görev daha sonra Suriyeli mültecilerin Türkiye’ye uyum sürecini sağlamak haline almıştır.

Uluslararası hukukta ‘mülteci’ kavramı, vatandaşı olduğu ülkenin dışında olan ve ‘ırkı, dini tabiiyeti, belirli bir sosyal gruba mensubiyeti veya siyasi düşüncesi nedeniyle zulme uğrayacağından haklı sebeplerle korktuğu’ için vatandaşı olduğu ülkeye dönemeyen veya dönmek istemeyen kişileri ifade etmektedir. Sığınmacı ise mülteci olarak uluslararası

¹ http://www.goc.gov.tr/icerik6/gecici-koruma_363_378_4713_icerik

koruma arayan ancak statüleri henüz resmi olarak tanımlanmamış kişilere denilmektedir. Türkiye, 1961 tarihli Mültecilerin Hukuki Durumuna Dair Cenevre Sözleşmesine göre Avrupa dışından gelenleri mülteci olarak kabul etmemektedir. 2014 yılında Türkiye’de Bakanlar Kurulu (2018 yılında yerini Cumhurbaşkanlığı Kabinesi almıştır) tarafından Geçici Koruma Yönetmeliği çıkarılmıştır. Türkiye’deki Suriyeliler de ‘geçici koruma’ statüsünde bulunmaktadır. Geçici koruma, ülkesinden ayrılmaya zorlanmış, ayrıldığı ülkeye geri dönemeyen, acil ve geçici koruma bulmak amacıyla sınırlarımıza gelen veya sınırlarımızı geçen ve haklarında bireysel olarak uluslararası koruma statüsü belirleme işlemi yapılamayan yabancılara sağlanan korumayı ifade etmektedir.² Bu çalışmada, Suriyeliler için bu kavramların içinden uluslararası literatürde yaygın olarak kullanılan mülteci kavramının kullanılması uygun görülmüştür.

Çalışmada sivil toplum kavramı, Helen Mackreath ve Şevin Gülfer Sağnıç’ın 2017 yılında yazdıkları Türkiye’de Sivil Toplum ve Suriyeli Mülteciler adlı raporundaki tanıma benzer şekilde Suriyeli mültecilere yardımda bulunan her türlü devlet dışı aktör olarak kullanılmıştır. Bunun içerisine dernekler, vakıflar, mültecilerle çalışan bazı platformlar da dahil edilmiştir. Çalışmada insani yardım sağlayan sivil toplum kuruluşları ve hak temelli sivil toplum kuruluşları kavramları geçmektedir. İnsani yardım sağlayan sivil toplum kuruluşları gıda, barınma gibi temel ihtiyaçları karşılamak için maddiyat içeren yardımlar sağlamaya odaklanırken, hak temelli kuruluşlar Suriyelilerin yasal hakları ile ilgili çalışmalar yapmaktadırlar.

Sürekli genişleyen bir alan olan bilgi ve iletişim teknolojileri ise bir bilginin toplanmasını, işlenmesini, saklanmasını, ihtiyaç duyulduğunda herhangi bir yere iletilmesini veya herhangi bir yerden bu bilgiye erişilmesini sağlayan teknolojiler bütünü olarak tanımlanmaktadır (Ceyhun ve Çağlayan, 1997: 16). Genel olarak eski teknolojiler

² http://www.goc.gov.tr/icerik3/uluslararasi-koruma-cesitleri_409_546_548

olan televizyon, radyo ve telefon iletişimini kapsadığı gibi, internete bağlanmaya olanak veren bilgisayarlar, akıllı telefonlar gibi diğer araçları ve çok ileri teknoloji ürünleri olan yapay zeka ve robotiği de kapsamaktadır. Bu çalışmada da bilgi ve iletişim teknolojileri Suriyeli mültecilerin ve sivil toplum kuruluşlarının kullandıkları bilgisayar, akıllı telefon gibi her türlü dijital aracı ifade etmektedir. Çalışmada sosyal medya ve bilgi ve iletişim teknolojileri ayrı ayrı ele alınmıştır.

İletişim bilindiği gibi toplumsal hayatın vazgeçilmez bir unsurudur. Yüzyüze iletişimin yanında, teknolojik gelişmelere paralel olarak sosyal medya iletişimi ortaya çıkmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojileri de insanların çalışma, öğrenme, iletişim gibi yaşam pratiklerini değiştirmiştir. Bu teknolojinin sağladığı kolaylıklar sivil toplum kuruluşlarının iletişim stratejilerinde de önemli bir yer tutmaktadır. Bu çalışmada ‘bilgi ve iletişim teknolojileri ve sosyal medyanın Suriyeli mültecilerin sorunlarının çözümünde etkisi nedir?’ sorusundan yola çıkılmıştır. Buna bağlı olarak Türkiye’deki sivil toplum kuruluşlarının Suriyeli mültecilere yardım sürecinde sosyal medya ve bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımının yanında bu sivil toplum kuruluşlarının bakış açısından Suriyeli mültecilerin sosyal medya ve bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı incelenmiştir.

Türkiye’deki Suriyeli göç süreci Türkiye’ye olan diğer göçlerden ve genel olarak da dünyadaki diğer göç hareketlerinden farklı olarak işlemiştir. Suriyeli mülteciler Türkiye’ye çok hızlı ve yoğun sayılarda gelmişlerdir. Türkiye’deki devlet mekanizmalarının, aniden gelişen bu yoğunluk karşısında aldığı önlemlerde bazı yapısal eksiklikler olduğu görülmektedir. Bunları gidermek için çalışan sivil toplum kuruluşları da zaman zaman bocalamaktadır. Çünkü dünyada örneği bulunmayan bu durum karşısında yapılacakları tespit etmek ve eyleme geçmenin yanında kapitalist sistemin kendisinden kaynaklanan zorluklarla da yüzleşmektedirler. Sivil toplum kuruluşları bu aşamalarda sosyal medya ve bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanmaktadır. Ancak Türkiye’deki Suriyeli mülteci

durumunun özgünlüğünden dolayı bu konuda da bazı sınırlılıklarla karşılaşmaktadırlar. Çalışmada bu sınırlılıkların ne olduğu da incelenmiştir.

Çalışma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde mevcut akademik çalışmalar ve resmi raporlar incelenerek Türkiye'deki Suriyeli mültecilerin genel profili ve Türkiye'de karşılaştıkları problemler incelenmiştir. İkinci bölümde mevcut akademik çalışmalar taranarak dünya genelinde mülteci ve göçmenlerin sosyal medya ve bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı nedenlerine ve bu konuda karşılaştıkları zorluklara bakılmıştır. Bunun yanında dünyadaki sivil toplum kuruluşlarının mültecilere ve göçmenlere yardım sürecinde sosyal medya ve bilgi ve iletişim teknolojilerini daha önce nasıl kullandığına ve bu konuda karşılaştıkları zorluklara odaklanılmıştır. Üçüncü bölümde çalışmanın yöntemi belirtilmiş, Türkiye'de Suriyeli mültecilere yardım eden sekiz farklı sivil toplum kuruluşundan dokuz kişi ile yapılan görüşmeler analiz edilerek bu sivil toplum kuruluşlarının sosyal medya ve bilgi ve iletişim teknolojileri kullanma pratiklerinin yanında, onların bakış açısından mültecilerin sosyal medya ve bilgi ve iletişim teknolojilerini nasıl kullandıklarına dair bulgular ortaya konulmuştur. Son bölümde ise bulguların tartışmasının yapıldığı sonuç kısmı yer almaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE’DEKİ SURİYELİ MÜLTECİLERİN GENEL PROFİLİ VE KARŞILAŞTIKLARI SORUNLAR

1.1. Türkiye’deki Suriyeli Mülteciler

Lübnan, Ürdün, Irak ve Türkiye artan Suriyeli mülteci sayısında kilit rolü olan ev sahibi ülkelerdir. Mültecilerin Türkiye’deki varlığı da, onlara destek olabilmek için uzun dönemli ekonomik, sosyal ve politik sorumlulukları gerektirmektedir. Avrupa Birliği, özellikle 2015 yılından beri, Suriyeli mülteci krizi ile ilgili yönetim problemleriyle karşı karşıyadır. Avrupa’ya dağılan Suriyeli mültecilerin ev sahibi ülkelerdeki politik ve sosyal yapıyı etkilemesi, durumun daha ayrıntılı bir perspektiften, deneye dayalı ve açıklamalı olarak incelenmesi gereğini ortaya çıkarmaktadır (İçduygu & Milet, 2016). Türkiye’nin mültecilerle ilgili çözüm arayışlarına geçmeden önce geçmiş yıllardaki bazı belgelere göz atmamız gerekir. Bunlardan ilki 1934’de yürürlüğe giren ve Türkiye’ye göç edenlere açıkça olumlu fırsatlar sağlayan ‘Yerleşim Kanunu’dur. 1934’ten sonra bu kanun yenisiyle değiştirilmiştir. Diğer bir belge de 1951 Cenevre Sözleşmeleri ve mültecilerin durumuna ilişkin 1967 Ek Protokolü’dür. Türkiye ikisinin de imzacısı olmakla birlikte yalnızca Avrupa Konseyi’ne üye ülkelerden gelenlere sığınma hakkının tanındığı coğrafi sınırlama beyanlarını koruma hakkını kullanmıştır. Bu iki belgenin sonucu olarak, Türkiye’ye Avrupa coğrafyasından gelen Türk veya Müslüman olmayan sığınmacıların büyük bir kısmı Türk kanunlarına göre mülteci statüsü içerisinde tanımlanmamaktadır. 1980’lerde Türkiye’ye sığınma talep edenlerin artmasıyla 1994’te sığınmacılarla ilgili bir yönetmelik çıkarılmıştır. Bu yönetmelikle sözleşmedeki hükümlerin uygulanması kolaylaştırılmaya çalışılmıştır.

2013'te bu yönetmeliğin yerini "Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu" almıştır (İçduygu, 2015). Bu kanunla uluslararası korumaya ilişkin hükümler, insan hakları standartlarına ve AB müktesebatına uygun olarak kanun düzeyinde belirlenmiştir. Türkiye sığınmacılara ilişkin coğrafi limit hakkını hala korumaktadır. Kitlesele akın durumlarında sağlanacak geçici koruma ilk defa kanuni dayanak kazanmıştır. Bu kanuna göre geçici korumaya ilişkin iş ve işlemler Bakanlar Kurulu (2018 yılında yerini Cumhurbaşkanlığı Kabinesi almıştır) tarafından çıkarılacak bir yönetmelikle düzenlenecektir. Bu yönetmelik 2014 yılında Geçici Koruma Yönetmeliği adı ile çıkarılmıştır.³ Yönetmelik kişi ya da gruplara kendi ülkesindeki ciddi tehlikelerden dolayı başka bir ülkeye giriş ya da bir ülkede sınırlı bir zaman dilimi içinde kalabilme hakkı vermektedir. Statü belirleme sürecinde sığınmacılar limitli olarak sağlık, eğitim ve diğer sosyal haklardan yararlanabilirler. Ayrıca geçici koruma statüsünün ne kadar süreceği de bilinmemektedir (Rygiel, Baban, & Ilcan, 2016).

Suriye İç Savaşı 29 Nisan 2011'de başladığında Türkiye'ye 250-300 kişilik bir grup olarak az sayıda mülteci gelmiştir (Ihlamur-Öner, 2014). Temmuz 2011'de Hatay bölgesine 15.000 kadar mülteci gelmiş ve durumların görelî düzelmesi ile yaklaşık 5.000'i geri dönmüştür. 2011 yılı sonunda Türkiye'de 8.000 civarı Suriyeli mülteci olduğu görülmektedir. 2012'de bu süreç ivme kazanmış ve 2012'nin ortalarında Türkiye'ye her ay yaklaşık 20.000 mülteci giriş yapmış, yılın sonunda kayıtlı mülteci sayısı 170.000'lere ulaşmıştır. 2014'te ise Türkiye'ye her ay giriş yapan mülteci sayısı 55.000'e ulaşmıştır. 2015'te bu sayı 1.7 milyona ulaşmış, 2016'da ise 2.7 milyon kayıtlı mülteci olduğu belirlenmiştir (İçduygu, 2015). İçişleri Bakanlığı'nın yaptığı açıklamaya göre 1 Kasım 2018 itibarıyla biyometrik verilerde yer alan Suriyeli mülteci sayısı toplam 3 milyon 591 bin 714

³ http://www.goc.gov.tr/icerik6/yabancilar-ve-uluslararasi-koruma-kanununda-gecici-koruma_409_558_1098_icerik

kişiyeye ulaşmıştır. Bu kişilerin 1 milyon 948 bin 785'i erkeklerden oluşurken, 1 milyon 642 bin 929'u ise kadınlardan oluşmaktadır. En büyük nüfusa sahip yaş aralığını ise 846.689 kişi ile 10-18 yaş arası Suriyeli mülteciler oluşturmaktadır. Suriyeli mültecilerin yalnızca 157.515'i kamplarda yaşarken, 3 milyon 434 bin 199'u ise kamp dışında yaşamaktadır. En çok mülteci 559 bin 518 kişiyle İstanbul ilinde bulunurken, mülteci nüfusunun en yoğun olduğu il %90.62 ile Kilis'tir.⁴ Kayıtlı olmayan mülteciler de göz önüne alındığında bu sayıların çok daha fazla olduğu düşünülmektedir.

Suriye'deki savaş ile birlikte Türkiye üzerinden Avrupa'ya gitmek isteyen sığınmacı sayısı da artmış ve bunun için tehlikeli yollar izlemişlerdir. Örneğin deniz yoluyla Avrupa'ya gelmek isteyen Suriyelileri taşıyan botların batması sonucu kadın ve çocuklar da dahil olmak üzere pek çok sığınmacı hayatını kaybetmiştir. 2015'te iki yaşındaki Alan Kurdi'nin cansız bedeninin Türkiye sahillerine vurması da dünyada tepki uyandırmıştır. Bütün bu gelişmelerden sonra Avrupa, mülteci krizine müdahalede bulunmuş, 18 Mart 2016'da AB-Türkiye Anlaşması imzalanmıştır. Bu anlaşmaya göre, 20 Mart 2016'dan sonra Türkiye'den yasal olmayan yollarla Yunan adalarına ulaşan göçmenler 4 Nisan 2016'dan başlayarak Türkiye'ye iade edilecek ve her geri gönderilen Suriyeli için Türkiye'den bir kayıtlı Suriyeli Avrupa Birliği ülkelerine yerleştirilecektir. Bu anlaşma göçmenlerin yasal olmayan yollarla Avrupa'ya girmesinin kontrol altına alınmasını amaçlamaktadır (İçduygu & Millet, 2016). Bunun karşılığında da Avrupa Birliği, mültecilerin eğitim, sağlık ve yiyecek gibi ihtiyaçlarının karşılanması için Türkiye'ye 2016 ve 2017 yılı için üç milyar Euro ve toplamda altı milyar Euro para ödemeyi kabul etmiştir.⁵

Daha önce de belirtildiği gibi Türkiye'deki Suriyeli mülteci meselesi diğer ülkelerdeki göç meselelerine göre yapısal farklılıklar arz etmektedir. Bunlardan ilki Suriyeli

⁴ http://www.goc.gov.tr/icerik6/gecici-koruma_363_378_4713_icerik

⁵ https://www.avrupa.info.tr/sites/default/files/2017-11/171113_factsheet_TR.pdf

mültecilerin Türkiye'ye kısa bir zaman dilimi içinde ve çok yoğun olarak gelmiş olmalarından kaynaklanmaktadır. Beklenmedik bu yoğunluktan dolayı bazı problemler ortaya çıkmıştır. Bunların en önemlileri artan yabancı düşmanlığı ve enformel çalışma koşullarıdır. Erdoğan'a göre (2018, s.6), Türkiye'deki tarım, inşaat, tekstil sektörü ile küçük işletme ve fabrikalarda enformel olarak çalışan mülteci sayısı 650.000 civarındadır. Suriyeli mültecilerin içinde bulunduğu geçici koruma statüsü de enformal çalışma için uygun zemini hazırlamaktadır. Türk işverenler ucuz işgücü yaratması açısından bu durumdan yararlanmaktadır. Kapitalist ilişkiler içerisinde sermaye sahipleri tarafından kendilerine en çok fayda sağlayacak şekilde kullanılmaya çalışılan mültecilerin enformal çalışması, zaman zaman bunun önüne geçmeye çalışan sivil toplum kuruluşları ile sermaye sahipleri arasında çatışmalara da sebep olmaktadır (Ambrosioni and Van der Leun, 2015, p. 104; Vandevordt, 2017, p. 1909).

İşçi haklarının savunulması konusunda sivil toplum kuruluşları çalışmaları sınırlı kalmaktadır. Çünkü sivil toplum kuruluşlarının çalışmaları devlet-sermaye bağları ile çatışmaktadır. Ayrıca bu kuruluşların daha iyi çalışma koşulları için yapacakları, Suriyeli işçilerin kovulmasına ya da yasal olarak cezalandırılmasına yol açabilmektedir. Suriyeli mülteciler de işten çıkarılma ya da sınırdışı edilme korkusu ile devletle ya da işverenle yasal bir çatışmaya girmekten kaçınmaktadır. Gittikçe yayılan bu korku onları daha iyi çalışma koşulları için birlikte hareket etmekten de alıkoymaktadır (Bélanger & Saracoglu, 2018).

Türkiye'de özellikle Suriyeli mültecilere karşı gittikçe artan bir yabancı düşmanlığı vardır. Yerel halk, Suriyelilerin sağlık, eğitim gibi birçok hizmetten yararlanmasından rahatsızlık duymaktadır. Bu düşmanlığın bir sebebi de enformel çalışan Suriyeli mülteci sayısındaki artıştır. Yerel halk artan mülteci sayısından dolayı kendilerinin iş bulamadığından şikayet etmektedir. Mültecilerle yapılan bir görüşmede de Suriyeliler,

Türkiye’de gün geçtikçe kendilerine yönelik olumsuz tepkilerin arttığını ve kendilerinin işsizlik, boşanma, suç gibi birçok sorunun sorumlusu olarak görüldüklerini belirtmişlerdir (İyem & Yıldırım, 2017).

Aşağıda Suriyeli mültecilerin Türkiye’de yaşadıkları problemler incelenecektir. Bu inceleme Türkiye’deki Suriyeli mülteci meselesinin yapısal farklılıklarını anlamak açısından da aydınlatıcı olacaktır.

1.2. Türkiye’deki Suriyeli Mültecilerin Problemleri

Daha önce de belirtildiği gibi, Suriyeli mülteciler, geçici koruma statüsüyle Türkiye’de sınırlı bir zaman diliminde kalma hakkına sahiptirler. Bu geçici koruma statüsü, özellikle kampların dışında yaşayan mültecilerin yaşam şartlarını çerçevlendirmektedir. Mülteciler düzenli iş, eğitim, sosyal ve ekonomik desteğe ulaşmakta güçlük çekmekte ve birçok sorunla karşılaşmaktadırlar. Mültecilerin geçici koruma statüsünün sağladığı haklardan faydalanabilmeleri için Türkiye’de Afet ve Acil Durum Yönetim Merkezi’ne (AFAD) kaydolmaları ve kimlik edinmeleri gerekmektedir. Eğer Suriyeliler şehir değiştirirse bunu yetkililere bildirmeli ve eskisini iptal ettirip gittiği yeni şehir için ayrı bir kimlik çıkarttırmalıdır. Kimlik sahibi olduktan sonra Türk vatandaşlarınıninkiyle benzer ama sınırlı sosyal haklara sahip olmaktadır (Baban, Ilcan & Rygiel, 2016).

Suriyeli mültecilerin yaşadığı sorunları barınma ve beslenme sorunları, eğitim sorunları, sağlık hizmetlerinde karşılaşılan sorunlar, çalışma koşullarındaki sorunlar, güvensizlik ve belirsizlik ve ev sahibi ülkedeki vatandaşların olumsuz tutumlarından kaynaklanan sorunlar olarak kategorize edebiliriz. Aşağıda bu sorunları ayrı başlıklar altında inceleyeceğiz.

1.2.1.Barınma ve Beslenme Sorunları

Türkiye'ye gelen Suriyelilerin büyük kısmı kırsal alandan gelen yoksul mültecilerden oluşmaktadır (Koçancı, 2016). Bunların bazıları kamplarda yaşarken çoğunluğu şehirlere dağılmıştır. Şehirlerde yaşayan mülteciler kamplardakilerden daha zor koşullarda yaşamaktadırlar. Bu zorlukların içinde ev bulma, kira ödeme, iş bulma, eğitim ve sağlık hizmetlerine erişme vardır. Buna rağmen 3 milyondan fazla Suriyeli şehir hayatını tercih etmiştir ve bunun için şu sebepleri belirtmişlerdir: (1) kampların kapasitesini aşan mülteci sayısı; (2) aile ilişkileri ve finansal olanakların bazı mültecilere, özellikle akrabaları tarafından ayarlanan kolay ev tutma gibi fırsatları sağlaması; (3) ülkede yasadışı bulunan Suriyelilerin kamplarda bulunmalarına izin verilmemesidir (İçduygu, 2015: s.8). Kamplarda yaşamayı seçmeyen ve yoksul olan Suriyeliler, kalabalık evlerde, apartman dairelerinde, çadırlarda, düğün salonlarında, yıkık binalarda, terkedilmiş hapisanelerde yaşamaktadırlar (İstanbul ve Kilis'te mültecilerle yapılan görüşmelerden; ayrıca Blinger ve diğerlerine bkz. tarih yok). Gelirlerinin büyük kısmını Türkiye vatandaşlarından daha fazla olarak ödedikleri kira için harcamaktadırlar. Yüksek barınma masraflarının yanında, beslenmekte de güçlük çekmektedirler. Bazı kayıtlı mülteciler aylık alışveriş kartlarına sahiptir. Ancak mülteciler bu kartların yetersiz olduğunu belirtmişlerdir. Bir mülteci anne, oğullarının çalışabileceği gerekçesiyle sivil toplum kuruluşları tarafından kendisine alışveriş kartı verilmediğini söylemiştir (Baban, Ilcan & Rygiel, 2016).

Şehirlerdeki birçok Suriyeli mültecinin kayıt dışı olması, Türkiye'deki yetkililer ve yardım kuruluşları için içinden çıkılması zor bir problem haline gelmiştir. AFAD 2014 yılındaki raporunda şehirlerdeki mültecilerin üçte birinden fazlası kayıt dışı olduğunu belirtmiştir. Bu durum onların hizmetlerden faydalanmalarını engellemektedir. Çünkü kayıtlı olmak, temel hizmet ve korumadan faydalanmak için ilk adımdır (İçduygu, 2015).

2014 yılında 478.479 olan kayıtlı mülteci sayısı, 2015 yılı sonunda 2.415.494'a çıkartılmış kayıtlı mülteci oranı da artmıştır.⁶

Kaya ve Kırac (2016) İstanbul'daki mülteciler üzerinde yaptığı çalışmada, görüşmelere katılan mültecilerin %95.2'sinin ev ya da apartmanlarda yaşadığını tespit etmişlerdir. Bu mülteci ailelerin çoğunluğu, üst katlarda yaşamaktansa daha ucuz olduğu için zemin katta ya da bodrum katında yaşamayı tercih etmiştir. Toplanan veriye göre, aylık en az 667 TL yiyecek için harcanırken, 595 TL ise ev kirasına harcanmaktadır. Ailelerin %89'u en az tercih edilen ve en ucuz yiyecekleri alırken, %59'u günlük olarak yedikleri öğünleri azaltmıştır. %58'i diğerlerinden yiyecek ödünç almakta ya da yardımlarla geçinmektedir. %29'u öğünlerin porsiyon miktarını azalttığını belirtmiş, %14'ü çocuklarını beslemek için daha az yemeyi tercih ettiklerini söylerken, yetişkinlerin %9'u yemek yemeden günler geçirdiğini söylemiştir. Araştırmaya göre ailenin temel ihtiyaçlarını karşılamak için en yaygın yöntemler borç para almak ya da krediyle yiyecek almak (%44), çocuklarını çalışmaya göndermek (%12), birikimlerini harcamak (%11) ve ev eşyalarını satmaktır (%6). Bunu %5'le dilencilik izlemektedir. Diğer %2 ise okul masraflarını karşılayamadığı için çocuklarını okuldan almak zorunda kaldığını belirtmiştir.

AFAD'ın 2017 yılındaki raporuna göre⁷ Suriyeli mülteci erkeklerin %62'si kadınların ise %65'i bir ev veya apartman dairesinde yaşamaktadır. Kadınların %31'i, erkeklerin ise yüzde %32'si harabelerde yaşamaktadır. Kamp dışında yaşayan Suriyeli mültecilerin %43'ü uyku malzemelerinin yetersiz olduğunu belirtmiştir. %58'i konutlarındaki mobilya/ev eşyalarının yetersiz olduğunu, %41'i ise giyim malzemelerinin yetersiz olduğunu ifade etmiştir. Bu mültecilerin %93'ünün evlerinde ısınma malzemesi

⁶ http://www.goc.gov.tr/icerik3/gecici-korumaya-iliskin-kayit-islemleri_558_560_8966

⁷ <https://www.afad.gov.tr/upload/Node/25337/xfiles/17a->

Türkiye_deki_Suriyelilerin_Demografik_Görünümü_Yasam_Koşullari_ve_Gelecek_Beklentilerine_Yonelik_Saha_Araştırmasi_2017.pdf

bulunmaktadır. %50'si su ve temizlik malzemelerine kolayca ulaşabilmektedir. Suriyeli mültecilerin %52'si 251 ile 500 TL arasında, %34'ü 501 ile 750 TL arasında, %6-7'si ise 750 TL üzerinde ya da 250 TL altında kira ödemektedir. Bu mültecilerin %50'si günde üç öğün, %46.10'u günde iki öğün, %2.5'i günde bir öğün, %1.5'i ise günde dört öğün yemek yemektedir. Suriyeli mültecilerin %57'si gelecek yedi gün için yeterli yiyeceğe ya da yiyecek temin edebilecek paraya sahip olduğunu belirtmiştir. %78.50'si geçilen 30 gün içinde yiyecekleri yetersiz olduğunda ya da yiyecek temin edecek paraları olmadığında daha az tercih edilen veya fiyatları daha uygun yiyecekleri tükettiğini ifade etmiştir. %53.70'i bu durumda aile ve arkadaşlarından ödünç gıda almakta ve yardım istemekteyken, %60'ı öğün sayısını azaltmaktadır. %55.90'ı böyle durumlarda çocuklarına yemek yedirebilmek için gıda tüketimini azaltmaktadır. %30.20'si bütün gün aç kalmaktayken, %52.70'i öğünlerinin porsiyonunu azalttığını belirtmiştir.

Kamu Denetçiliği Kurumu'nun 2018 yılında yayınladığı raporda⁸ ekonomik imkanları kısıtlı olan Suriyelilerin yaşadıkları şehirlerde daha ucuza kiralık ev bulabilecekleri mahallelerde yoğunlaştıkları belirtilmiştir. Rapora göre Suriyeliler özellikle sınır illerinde ciddi bir kiralık konut talebi yaratmakta ve bu durum kira fiyatlarını oldukça arttırmaktadır. Suriyeliler ekonomik nedenlerle barınmak için fiziki koşulları yetersiz olan evlerde yaşamlarını sürdürmek zorunda kalmaktadır.

1.2.2. Eğitim Sorunları

Kasım 1998'de çocukları koruma alanında yapılan Oslo-Hadeland konferansında "Eğitimin sömürü, cinsiyetten kaynaklanan şiddeti önleyici etkisi vardır ve bu yüzden önemli koruyucu bir araçtır." denmiştir. Eğitim ayrıca, çocukların işçilik sömürüsüne ya da

⁸ Türkiye'deki Suriyeliler - Özel Rapor. <https://www.ombudsman.gov.tr/suriyeliler/rapor.html#p=124>

çocuk evliliklerinin içine çekilmesini önlemektedir (Watkins & Zyck, 2014). Eğitime erişim travmaların önlenmesine ve korumaya ek olarak, yoksulluğun azaltılmasında da etkilidir (Sinclair, 2011). Buna ek olarak iyi eğitim almış kadınlar da çalışma hayatına katılabileceklerdir (Nicolai & Triplehorn, 2003). 2013 yılında Türkiye Milli Eğitim Bakanlığı Suriyeli çocukların eğitimine devam edebilmelerini sağlamak için bir yönerge taslağı hazırlamıştır.⁹ Buna göre, Türkiye Milli Eğitim Bakanlığı Suriyeli mülteci çocuklara eğitim olanaklarının sağlanmasından sorumludur ve Suriye Geçici Hükümeti Eğitim Bakanlığı da eğitim müfredatını belirleyecektir. Ayrıca, lise mezunu Suriyeli mülteciler, lisans sınavını geçerse Türkiye'deki üniversitelere katılma hakkı kazanacaklardır (Aras & Yasun, 2016).

Geçici koruma statüsünde alınan kimlikler, Suriyeli çocuklara Türk okullarında ücretsiz eğitim fırsatı sağlamaktadır (Baban, Ilcan & Rygiel, 2016). Buna rağmen, Suriyeli ailelerin yüzleştiği fakirliği göz önüne aldığımızda bu fırsattan yararlanmak onlar için daha zordur. Bu ailelerin çoğunun çocuklarını okula gönderebilmek için gerekli olan ulaşım ve kıyafet gibi masrafları karşılayabilecek parası yoktur. Bazı aileler ise çocuklarını Türkçe bilmedikleri ya da Suriyeli çocuklara yapılan ayrımcılıktan dolayı okula göndermemektedir. Sonuç olarak kampların dışında yaşayan çocukların sadece %14'ü okula gitmektedir ve çocukların çoğu en az üç yıldır okuldan uzaktır (Kutlu, 2015). Aras ve Yasun (2016)'un yaptıkları araştırmaya göre mültecilerin başlıca okula gitmeme nedenleri şunlardır:

⁹ "Ülkemizde Geçici Koruma Altında Bulunan Suriye Vatandaşlarına Yönelik Eğitim Öğretim Hizmetleri," Milli Eğitim Bakanlığı, No: 10230228/235/2693370, September 26, 2013.

- Çalışma zorunluluğu Türkiye'deki Suriyeli mültecilerin okula gitmeme sebeplerinin başında gelmektedir. Çocuk işçi problemi, özellikle lise çağındaki öğrenciler için önemli bir nedendir.
- Öğrencilerin ve ailelerin Türkiye'deki eğitim olanaklarından haberdar olmama ihtimali vardır.
- Bazı aileler başka bir ülkeye göç etmeden önce Türkiye'de geçici olarak kalıyor olabilirler ve bu nedenle çocuklarını okula göndermeyi tercih etmeyebilirler.
- Okul ücretleri birçok öğrenci için eğitime ulaşmakta diğer bir engeldir. Mülteci çocuklar için eğitim bedava olsa da, birçok okul öğrencilerin varlıklı ailelerinin bağışlarıyla ayakta kalmaktadır.

Kaya ve Kıracı (2016) nicel ve nitel araştırma tekniklerini kullanarak İstanbul'da Küçükçekmece, Bağcılar, Başakşehir, Fatih, Sultanbeyli ve Ümraniye'de Suriyelilerinin mevcut durumları ile ilgili bir araştırma yapmışlardır. Bu araştırmada Suriyeli çocukların büyük kısmının okula gitmek yerine, ailelerine destek olmak için dilencilik ya da fabrika işçiliği yaptığını bulmuşlardır. Ankete katılan Suriyelilere çocuklarını neden okula göndermedikleri sorulmuş, %26,6'sı çocukların aile bütçesine katkıda bulunmak için çalışması gerektiğini belirtmiştir. %20,3'ü eğitim masraflarını karşılayamadıklarını, %14,1'i ise yer olmaması sebebiyle çocuklarını okullara kabul etmediklerini belirtmiştir.

Aras ve Yasun (2016) Türkiye'deki Suriyeli mültecilerin eğitim fırsatlarını ve güçlüklerini, Suriyeli öğrencilerin Türk eğitim sistemine uyum sağlamasında Geçici Eğitim Merkezlerinin rolünü araştırmışlardır. Bunun için İstanbul'un değişik sosyo-ekonomik koşullarına sahip dört farklı bölgesinde 12 Geçici Eğitim Merkezi'ndeki yetkililerle görüşme yapmışlardır. Buna göre Türkiye'de okul çağında (5-19 yaş arası) yaklaşık 880.000 mülteci bulunmaktadır. Suriyeli mültecilerin Türkiye'de eğitimlerini sürdürebilmeleri için iki seçenek vardır. Öğrenciler geçici eğitim merkezlerinde ya da Türk

devlet okullarında eğitimlerini devam ettirebilir. Geçici eğitim merkezleri, okul çağındaki Suriyeli çocuklara ilk ve orta derece Arapça eğitim fırsatı veren merkezlerdir. Okula giden Suriyeli öğrencilerin %78'i geçici eğitim merkezlerinde, %22'si ise diğer eğitim kurumlarında eğitim görmektedir (Emin, M. N., 2016). Devletin koyduğu zorunluluğa göre okul öncesi ve birinci sınıftaki Suriyeli öğrenciler yalnızca Türk okullarına gidebilmektedir.

Geçici eğitim merkezlerinde eğitim ücretsiz olup, merkezlere olan destek sivil toplum kuruluşları, Milli Eğitim Bakanlığı, özel bağışlar, belediyeler gibi farklı kurumlardan gelmektedir. Bu merkezlerdeki öğretmenlerin maaşları üç farklı yolla karşılanmaktadır. Bunlar UNICEF, sivil toplum kuruluşları ve bağışlardır. UNICEF öğretmenlere yaklaşık olarak aylık 900 TL ödemektedir. Öğretmenler UNICEF'ten ödeme almaya okul Milli Eğitim Bakanlığı sistemine kayıt olur olmaz başlamaktadırlar. Buna ek olarak, UNICEF ödemeleri aksattıysa öğretmenlere geçmişe dönük telafi de sağlamaktadır. Bazı okullar ise öğretmen maaşlarını özel bağışlar ve sivil toplum kuruluşları desteği ile ödemektedir. Bu okullardaki bağışla karşılanan maaşlar 1.000-2.000 TL arasındayken, sivil toplum kuruluşlarının sağladığı maaşlar ise 1.200-1.500 TL arasındadır (Emin, M. N., 2016).¹⁰

Yetkililerle yapılan görüşmelerde Suriyeli çocuklara verilen eğitimin onları Türk eğitim sistemine adapte olmayı kolaylaştırıp kolaylaştırmadığı sorulmuş ve sadece %16.6'sı olumlu cevap vermiştir. Müfredattaki farklılıklar, denklik sınavları hakkındaki bilgisizlik ve eğitim dilindeki yetersizlikler bu adaptasyon sürecini zorlaştıran yaygın etkenlerdir (Aras & Yasun, 2016).

¹⁰ "2016/8375 Geçici Koruma Sağlanan Yabancıların Çalışma İzinlerine Dair Yönetmelik," *Resmî Gazete*, 2016.

TBMM İnsan Hakları İnceleme Komisyonu'nun (2018) raporuna göre¹¹ Türkiye'de 2017 yılının Kasım ayı itibariyle eğitim çağındaki Suriyeli çocuk sayısı 976.200'dür. Bunların 333.000'i devlet okullarında ve 305.000'i geçici eğitim merkezlerinde okullaştırılmıştır. Okullaştırılan çocuk sayısı toplamda yaklaşık 638.000'dir. En yüksek okullaştırma oranları ilkokulda (%95) gözlemlenirken, bu oran ortaokul ve lise seviyesinde düşmektedir. Eğitime Suriyeliler için oluşturulan geçici eğitim merkezlerinde ve devlet okullarında devam edilmektedir. 2017 sonu itibariyle 369 adet geçici eğitim merkezi bulunmaktadır. Eğitim ve öğretimde gönüllü olarak 12.630 öğretmene görev verilmiştir ve geçici eğitim merkezlerinde görev yapan eğitimciler aylık olarak maddi destek almaktadır. Buralarda Türk eğitimciler, rehber ve psikolojik danışmanlar da görev yapmaktadır. Geçici eğitim merkezleri Suriyeli mültecilerin eğitimi ihtiyacına büyük ölçüde cevap verse de kapasite yetersizlikleri devam etmektedir. Suriyelilerin Türkiye'ye toplumsal uyumunun sağlanması için bu merkezlerin kademeli olarak kapatılarak onların Türk eğitim sistemi içindeki okullarda eğitim görmesi sağlanmaya çalışılmaktadır. Bunun için yaklaşık 10.000 okula daha ihtiyaç duyulduğu düşünülmektedir. Yükseköğretime geçiş açısından ise Suriyeli mülteciler diğer ülkelerden gelen göçmenler için mevcut sistemde bulunan yolları izleyerek ve sınavlardan geçerek yabancı öğrenci kabul eden tüm üniversitelere başvurabilmektedir. Türkiye'de bulunan üniversitelerde 2017 yılı itibariyle yaklaşık 19.000 öğrenci ön lisans, lisans ve yüksek lisans eğitimi almaktadır. Üniversitelerde bulunan Suriye uyruklu okutman, öğretim görevlisi ve öğretim üyesi sayısı ise 331'dir. Ayrıca okullaşan 650.000 çocuğun yanı sıra yaklaşık 85.000 yetişkine meslek kazandırma içerikli eğitim, 210.000 yetişkine Türkiye'ye uyum sağlayabilmeleri için çeşitli konularda eğitim ve 160.000 Suriyeli yetişkine de Türkçe dil eğitimi verilmiştir.

¹¹ Türkiye Büyük Millet Meclisi İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Mülteci Hakları Alt Komisyonu Göç ve Uyum Raporu
https://www.tbmm.gov.tr/komisyon/insanhaklari/docs/2018/goc_ve_uyum_raporu.pdf

Kamu Denetçiliği Kurumu'nun 2018 yılı raporuna göre¹² Türkiye'deki Suriyelilerin %33,3'ü okur-yazar değildir. Bunda Türkiye'deki Suriyelilerin büyük kısmının eğitim düzeyinin düşük olduğu bir bölge olan Kuzey Suriye'den gelmiş olmalarının ve özellikle 2015 yılında Türkiye'deki eğitilmiş Suriyelilerin Avrupa'ya geçmelerinin etkisi olduğu düşünülmektedir. Geçici eğitim merkezlerinde bulunan kız-erkek öğrenci dağılımı aynı orandadır. Türkiye'deki okul çağındaki Suriyeli sayısı pek çok AB ülkesindeki toplam öğrenci sayısının bile üzerine çıkmış, bu da ciddi bir kapasite arttırımı ihtiyacını doğurmuştur. Bu konuda gösterilen çabaya rağmen Suriyeli çocukların eğitimi konusunda hala ciddi sorunlar bulunmakta, özellikle okula gidemeyen çocukların sayısının fazla olduğu görülmektedir. Bu rakam 357 bin civarındadır. Rapora göre temel sorun dil ve alfabe farklılığından kaynaklanmaktadır. Bu sorun özellikle devlet okullarına yönlendirilen 3. sınıf ve sonrasındaki öğrenciler için daha belirgindir. Geçici eğitim merkezleri artık ihtiyaçları karşılamakta zorlanmaktadır ve yeniden düzenlenmeleri gerekmektedir. Suriyeli ailelerin bir bölümü asimilasyon endişesi ile bir bölümü ise maddi imkansızlıklar nedeniyle çocuklarını okula göndermek istememektedir. Bazı aileler ise ilkokuldan sonra kız çocuklarını okula göndermemekte direnmektedirler. Ayrıca eğitim sistemine Suriyelilerin de dahil olmasıyla sayının oldukça artmasından dolayı, Türkiye'deki eğitim sisteminde aksaklıklar olabileceğine dair endişeler bulunmaktadır.

1.2.3. Sağlık Hizmetleri ile İlgili Sorunlar

Ekmekçi (2016), Türkiye'deki sağlık ve göçmenlik yasalarının, Suriyeli mültecilerin sağlık hizmetlerine ulaşmasındaki katkısını incelemiştir. 2013 yılında Türkiye ve Avrupa Birliği, Üçüncü Dünya Ülke Vatandaşlarının Geri Kabul Anlaşmasını imzalamıştır. Bu

¹² Türkiye'deki Suriyeliler - Özel Rapor. <https://www.ombudsman.gov.tr/suriyeliler/rapor.html#p=134>

anlaşmaya göre, Türkiye'ye yeniden kabul edilen yasadışı mülteciler, geri gönderme merkezlerinde tutulacaktır ve geldikleri ülkeye dönene kadar bu geri gönderme merkezlerinde 12 ay boyunca kalabileceklerdir. Bu zaman süresince de Türkiye bu yasadışı mültecilere sağlık hizmetleri sunmakta yetkilidir.

Türkiye anlaşma imzalandığında sınırlı sayıda geri gönderme merkezine sahiptir. Anlaşma yürürlüğe girince Avrupa ülkeleri Türkiye üzerinden Avrupa'ya geçen ve çoğu Suriyeli olan çok sayıda mülteciyi geri gönderecektir. Bu nedenle Türkiye, mültecileri ülkelerine güvenli şekilde gönderebilmek adına sağlık hizmetleri gibi konularda kendisini geliştirmeye mecburdur. Geri kabul merkezlerine gelen mülteciler zor şartlarda tamamladıkları yolculukları, travmaları, düzgün beslenememeleri ve yüksek stres altında olmalarından dolayı sağlık problemleri açısından yüksek risk taşımaktadır. Mülteciler, geri gönderme merkezlerine yerleştirilmeden önce tam sağlık kontrolünden geçmekte, gerekli aşıları yapılmakta ve sağlık kayıtları alınmaktadır. Merkezlerde de sosyal hizmet görevlisi ile birlikte doktor ve hemşire bulunmaktadır. Bunlara ek olarak, Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı, geçici koruma altında bulunan insanların sağlık hizmetleri için genelge yayınlamıştır. Bu genelgeler somut ifadeler içermemekte ve uluslararası hukukla bağdaşmamaktadır. Toplum sağlığı merkezleri birinci derece sağlık hizmetleri sunarken, sağlık ocakları ve poliklinikler ise ikinci derece sağlık hizmetleri sunmaktadır. Birinci derece sağlık hizmetleri çocuklar için rutin aşı programları, bebeklerin bakımı, hamile anneler ve çocukları ile sağlık danışmanlığı gibi konularla ilgilenmektedir. Kamu Denetçiliği Kurumu'nun 2018 yılındaki raporuna göre¹³ 2011 yılından beri Türkiye'de doğan Suriyeli bebek sayısı 276.158 olarak kaydedilmiştir.

Kamplarda yaşayan mülteciler, buralarda birinci ve ikinci derece sağlık hizmetlerinden ücretsiz olarak faydalanabilmektedir. Eğer daha yoğun bir tedavi gerekirse devlet

¹³ Türkiye'deki Suriyeliler - Özel Rapor. <https://www.ombudsman.gov.tr/suriyeliler/rapor.html#p=196>

hastanelerine transfer edilip buralarda yine ücretsiz bakılmaktadırlar. 2015 yılında yarım milyondan fazla Suriyeli hasta kamplardan hastanelere gönderilmiştir. Kamp dışında yaşayan mülteciler de birinci ve ikinci derece sağlık hizmetlerinden ücretsiz olarak yararlanma hakkına sahiptirler.

Suriye sınırındaki hastanelerin yaklaşık %30-40'ı Suriyeli mültecilerden oluşmaktadır.¹⁴ Bu nedenle buralarda ikamet eden yerel halk, sağlık hizmetlerinden faydalanması gereken 'asıl' kişilerin Suriyeliler yüzünden bundan mahrum bırakıldığından şikayet etmektedir. Bu durumu düzeltmek için mülteci sağlık merkezleri inşa edilmiştir. Bu merkezler, toplum sağlığı merkezleriyle birlikte çalışıp Suriyeli mültecilere birinci derece sağlık hizmetleri sunmayı amaçlamışlardır. Şu anda Türkiye'de 12 şehirde, 50 mülteci sağlık merkezi bulunmaktadır. Buralarda sosyal hizmet çalışanları, fizyologlar ve standart sağlık personelinin yanında çevirmenler de görev almaktadır. Buna ek olarak Suriye sınırının yakınındaki doktor sayısı da artırılmış, Şanlıurfa'da bu sayı 156'dan 380'e, Gaziantep'te ise 65'ten 179'a yükselmiştir (Ekmekçi, 2016).

2016 yılında birçok farklı kuruluşun birlikte yaptığı araştırmaya göre¹⁵ Türkiye, kayıtlı olmayan mültecilere acil durumlarda bile sağlık hizmetleri sunmamaktadır. Sağlık çalışanlarının çoğu yalnızca Türkçe konuşabilmektedir. İşçilerin çoğu kontrat yapmadan kaçak işçi olarak çalıştıklarından sağlık sigortaları da bulunmamaktadır.

Kaya ve Kıracı'nın (2016) İstanbul'daki mülteciler üzerinde yaptıkları araştırmaya göre mültecilerin %25'i sağlık hizmetlerine erişimleri olmadığını belirtirken, %75'i kısmen de olsa faydalanabildiklerini söylemiştir. Çatışmalardan kaçan birçok mülteciyi fiziksel

¹⁴ Center for Middle Eastern Strategic Studies. Effects of the Syrian refugees on Turkey. Ankara: Ankara Press; 2015.

¹⁵ Shadow Report on Turkey to the UN Committee on Protection of the Rights of All Migrant Workers and Members of Their Families
https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CMW/Shared%20Documents/TUR/INT_CMW_NGO_TUR_23327_E.pdf

hastalıkların yanında psikolojik travma da etkilemiştir. Buna rağmen, araştırmadaki hiçbir mülteci psikolojik destek aldığını belirtmemiştir. Mültecilerin %26'sı sağlık hizmetlerine ulaşmalarındaki en önemli engelin sağlık personeline şikayetlerini anlatamadıkları için dil problemi olduğunu belirtmiştir. Türkiye dil problemini hafifletmek için çevirmenler görevlendirmektedir. Ancak bu çevirmenlerin sayısı da yeterli değildir. Mültecilerin sürekli başka şehirlere gitmeleri de problem yaratmaktadır. Toplum sağlığı merkezleri bu nedenle hamile kadınları, bebekleri ve kronik hastalığı olan mültecileri düzenli takip edememektedirler. Türkiye, bütün mültecilerin kayıt yaptırmaları gereken GDMM isimli online bir sistem geliştirmiştir. Mülteciler sağlık hizmetlerinden faydalanabilmek için bu sisteme kayıt yaptırmak zorundadırlar. Böylece hastaların takibi de kolaylaşacaktır.

AFAD'ın 2017 yılındaki raporuna göre¹⁶ Suriyeli mültecilerin %66'sı sağlık hizmetlerinden faydalanmaktadır. Bunların %83'ü aldıkları sağlık hizmetlerinden çok memnun veya memnundur. Suriyeli mültecilerin %58.70'i ihtiyaçları olan ilaçlara erişebildiğini belirtmiştir.

TBMM İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Mülteci Hakları Alt Komisyonu'nun 2018 yılı raporuna göre¹⁷ ise Suriyeli mültecilerin sağlık hizmetleri birinci, ikinci ve üçüncü basamak sağlık tesislerinde verilmektedir. Türkiye'ye gelmek üzere sınıra ulaşan kişiler genel sağlık taramasından geçmekte, bulaşıcı ve salgın hastalıklar yönünde gerekli tedbirler alınmaktadır. Geçici koruma statüsü altında kimlik sahibi olan Suriyelilere yönelik sağlık hizmetleri imkanlar dahilinde sağlanırken, kimlik sahibi olmayanlara ise yalnızca

¹⁶ Türkiye'deki Suriyelilerin Demografik Görünümü, Yaşam Koşulları ve Gelecek Beklentilerine Yönelik Saha Araştırması
https://www.afad.gov.tr/upload/Node/25337/xfiles/17a-Turkiye_deki_Suriyelilerin_Demografik_Gorunumu_Yasam_Kosullari_ve_Gelecek_Beklentilerine_Yonelik_Saha_Arastirmasi_2017.pdf

¹⁷ Türkiye Büyük Millet Meclisi İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Mülteci Hakları Alt Komisyonu Göç ve Uyum Raporu
https://www.tbmm.gov.tr/komisyon/insanhaklari/docs/2018/goc_ve_uyum_raporu.pdf

bulaşıcı hastalıklarla mücadele, bağışıklanma ve acil sağlık hizmetleri sunulmaktadır. Genel sağlık hizmetlerinin geçici kimlik numarası alma şartına bağlanması, Suriyelilerin biyometrik kayıt altına alınması sürecini hızlandırmıştır. Hastanelerin yükünü azaltmak ve hizmete erişimi arttırmak için Suriyeli nüfusun çok olduğu yerlerde Göçmen Sağlığı Merkezleri kurulmuştur. 103 yerleşkede 103 göçmen sağlığı merkezi bulunmaktadır. Bu merkezlerde dil ve kültür bariyerinin aşılması için Suriyeli sağlık çalışanları da çalıştırılmaktadır. Buralarda 275'i doktor olmak üzere 680 sağlık personeli istihdam edilmiştir. Suriyeli mültecilerin nüfus hareketleri bireylerin koruyucu sağlık durumlarını takip açısından sorunlara yol açmaktadır.

Kamu Denetçiliği Kurumu'nun 2018 yılındaki raporuna göre¹⁸ özellikle sınır illerindeki hastanelerde toplam hizmetin %30 ile %40 arasında bir oranı Suriyelilere hizmet vermektedir, bu nedenle de bu hastanelerde kapasite sorunu yaşanmaktadır. Yeterli hizmet alamadığını düşünen yerel halk da bu duruma tepki göstermektedir. Türkiye'de sık görülmeyen çocuk felci, kızamık, şark çıbanı gibi bazı hastalıklar özellikle sınır illerinde görünür hale gelmiştir. Rapora göre Suriyeliler sağlık hizmetlerini ikamet ettikleri bölgede alabilmekte, eğer yeterli görülmezse başka yerlere de sevk edilebilmektedirler. Bakanlığa bağlı kuruluşlara ait ikinci ve üçüncü basamak sağlık kuruluşlarına doğrudan sevk almadan başvurabilirlerken, üniversite sağlık uygulama ve araştırma merkezlerine ve özel hastanelere doğrudan başvuramamakta, gerekli görüldüğünde sevk edilebilmektedirler.

Türkiye'deki Suriyeli mültecilerin sayısı göz önüne alındığında Türkiye'nin mültecilere uluslararası standartlara uygun koşulları sağlamak adına, Avrupa Birliği ve diğer uluslararası örgütlerden gelecek daha fazla desteğe ihtiyacı olduğu görülmektedir. (Kaya & Kıraç, 2016)

¹⁸ Türkiye'deki Suriyeliler - Özel Rapor. <https://www.ombudsman.gov.tr/suriyeliler/rapor.html#p=151>

1.2.4. Çalışma Haklarıyla İlgili Sorunlar

Suriyeli mülteciler, sağlık ve eğitim gibi hizmetlere ulaşma sorunlarının yanında, işçi haklarıyla ilgili problemlerlerden de müzdariptirler (Baban, Ilcan & Rygiel, 2016). Kaya ve Kırac'ın (2016) İstanbul'da mülteciler üzerinde yaptığı araştırmaya göre, konuşulan mültecilerin %30.4'u işsizlikten şikayet etmektedir. Daha önce bahsettiğimiz gibi aileler çocuklarını okul yerine çalışmaya gönderme mecburiyetinde kalmaktadırlar. Kaya ve Kırac, bu araştırmaya katılanlara çocuklarının nerelerde çalıştığını da sormuşlardır. Ailelerin yarısı, çocuklarının konfeksiyon ve ayakkabı üretimi gibi tekstil sektörlerinde çalıştıklarını belirtmiştir. İstanbul'da çalışan çocukların üçte biri büfeler, manavlar, kafeler ve restoranlar gibi servis hizmetlerinde çalışmaktadır. Ailelerin beşte biri ise çocuklarının mobilya ya da otomobil üretimi gibi endüstri sektöründe çalıştığını belirtmiştir. Araştırmada mülteci ailelerin aylık gelirlerinin 500 TL ile 2000 TL arasında değiştiği görülmüştür. %87'si gelirlerinin aylık 1.490 TL civarı olduğunu belirtmiştir. %4'ünün aylık kazançları 500 TL'den azken, %9'unun ise 2000 TL'den fazladır. Katılımcıların %64'ü tekstil, inşaat ve servis sektörlerinde düzenli maaşla çalışırken, %23'ü servis sektöründeki performanslarına göre günlük ödeme aldıklarını belirtmiştir. Yalnızca çok düşük bir yüzde ise İstanbul'da kendi işlerini kurmuşlardır.

Geçici koruma statüsü ve kimlik sahibi olmak mültecilere çalışma hakkı vermemektedir. Geçici koruma statüsüne göre, çalışma izinlerinin ayrıntıları Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın (2018 yılında adı Türkiye Cumhuriyeti Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı olarak değişmiştir) tavsiyesiyle hareket eden Bakanlar Kurulu'na (2018 yılında yerini Cumhurbaşkanlığı Kabinesi almıştır) bırakılmıştır. Düzenlemeye göre, geçici koruma statüsünde olan Suriyeli mülteciler, Bakanlar Kurulu tarafından belirlenen sektörlerde ve bölgelerde çalışma iznine başvurabilirler. Ancak 2017

sonuna kadar yalnızca 15.000 çalışma izni verilmiştir (ICG, 2018). Birçok Suriyeli, restoran, inşaat sektörü gibi alanlarda Türk işçilerden daha az gelikle, geçici olarak, kaçak ve güvensiz şartlarda çalışmak zorunda kalmaktadır. Urfa civarında, birçok Suriyeli tarım sektöründe çalışmaktadır. Bunlardan büyük kısmı pamuk toplamaktadır. Pamuk sektöründe Suriyeli mülteciler daha düşük ücretlerle çalıştıkları için Kürt işçilerle yer değiştirmiştir (Mazlumder'de görüşme yapılan kişilerden biri bu durumu 'fakirliğin el değiştirmesi' olarak tarif etmiştir). Bu durum Suriyeliler ve Kürtler arasında problem yaratmıştır (Baban, Ilcan & Rygiel, 2016).

2016 yılında birçok kuruluşun bir araya gelip yaptığı araştırmaya göre¹⁹ Türkiye'deki mültecilerin yüzleştiği en önemli problem çalışma izinlerinin olmayışıdır. Bu durum onları korunmasız bırakıp sömürülmeye itmektir. Ayrıca ödenmeyen maaşlarını ve sömürüyü şikayet edebilecekleri bir yer bulunmamaktadır. Yabancı uyrukluların Türkiye'de çalışabilmeleri için çalışma vizesi ve çalışma izni almaları gerekmektedir. Çalışma vizeleri Türk dış temsilciliklerinden, çalışma izni Türkiye Cumhuriyeti Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'ndan temin edilebilmektedir. 27 Kasım 2004'te onaylanan Bütün Göçmen İşçilerin ve Ailelerinin Korunmasına dair Uluslararası Düzenleme'den beri, Türk hükümeti bu düzenlemedeki her şartı yerine getirmemiştir. Kayıtlı olmayan göçmenlere yönelik uygun işçi kanunlarının yapılmaması onları sömürüye, ayrımcılığa maruz bırakmakta ve göçmenlerin eşitlik ve motivasyonu önünde bir engel oluşturmaktadır. Türkiye'deki göçmen işçilerle ilgili kanunlar her kategorideki göçmen işçileri korumakta başarısızdır. Çalışma izinlerindeki kısıtlamalar göçmenler için birçok zorluğa ve sömürüye yol açmaktadır. Örneğin, çalışma izni olan bir göçmen işçi bu izin boyunca çalışma alanını

¹⁹ Shadow Report on Turkey to the UN Committee on the Protection of the Rights of All Migrant Workers and Members of their Families
https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CMW/Shared%20Documents/TUR/INT_CMW_NGO_TUR_23327_E.pdf

ya da çalışma yerini değiştirememektedir. Bu nedenle göçmen işçi belirli işverenlere bağlanmakta, bu da sömürüyü tetiklemektedir. Sonuç olarak göçmen işçiler sömürüye boyun eğmek zorunda kalmaktadırlar.

Ekmekçi (2016), birçok Suriyeli mültecinin tarım, endüstri alanı ve küçük işletmelerde çok az maaşla ve kaçak olarak çalıştırıldıklarını belirtmiştir. Bu işler geçici ve sosyal güvenlik hakları bulunmayan işlerdir. Geçici koruma statüsündeki mülteciler için düzenlenen yasalar yeterli değildir. Yerel halk ve mültecilerin büyük kısmı iş fırsatlarının azaldığından şikayetçidirler.

Türkiye’de oturma izni aldıktan en az altı ay sonra çalışma iznine başvurmak mümkündür. Bu durum Türkiye’deki Suriyeli mülteciler için mümkün olamayacağından, onların mevcut durumları değerlendirilip, 15 Ocak 2016’da Türkiye’de Geçici Koruma Statüsüyle Bulunanların Çalışma İzinleriyle İlgili Genelge (No.2016/8375) çıkarılmıştır. Buna göre kayıt altına alınan tüm Suriyeliler ülkede resmi olarak çalışma izni alabilecektir.²⁰ Ancak, raporlara göre, Türk işverenlerin asgari ücreti ödemeyi istememesi gibi nedenlerden dolayı Nisan 2016 tarihine kadar Suriyelilerin ancak yüzde 0,1’inden daha azı yeni iş yasası kapsamında çalışma hakkı elde edebilmiştir (Mackreath & Sağmıç, 2017).

18 Mart’ta imzalanan AB-Türkiye Antlaşması’na göre ise Türkiye göçmen işçilerin haklarını savunacak, onlara kalacak yer, yiyecek ve tıbbi destek sağlayacaktır. Bu yeni düzenlemeye göre çalışma izinleri geçici koruma altındaki mültecilere de verilebilecektir. Bu nedenle, geçici koruma statüsündekiler bağımsız olarak ya da çalışma izni olmadan çalışamazlar. Herhangi bir iş yerinde geçici koruma statüsündeki mülteci sayısı, aynı işi

²⁰ Shadow Report on Turkey to the UN Committee on the Protection of the Rights of All Migrant Workers and Members of their Families
https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CMW/Shared%20Documents/TUR/INT_CMW_NGO_TUR_23327_E.pdf

yapabilecek Türk vatandaşı kalifiye işçi bulunmadığı işveren tarafından kanıtlanmadığı sürece, orda çalışan Türk vatandaşlarının %10'unu geçemez. Ayrıca Türkiye Cumhuriyeti Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı da Türk vatandaşlarına öncelik ya da Suriyeli çalışan sayısının sınırlanması gibi müdahalelerde bulunabilmektedir.

Mülteci çalışanlar Türk vatandaşlarıyla aynı haklara sahipmiş gibi görünseler de pratikte işyerlerinde bu mültecilere yönelik baskılar yaygındır. Bazı kurumlar çalışma izni verilmesiyle birlikte Suriyeli tarım işçilerinin artarak üretimin de artacağını umarken, bazıları da bu durumda düşük ücretle çalışan Suriyelilerin işsizliğe sebep olabileceğinden endişelenmektedir. Bu bağlamda, Türkiye mülteci çalışanlar için daha geniş kapsamlı bir düzenlemeye ihtiyaç duymaktadır.²¹

Kamu Denetçiliği Kurumu'nun 2018 yılındaki raporuna göre²¹ geçici koruma statüsüne altında olan Suriyeliler çalışma izni başvurularını e-devlet üzerinden yapabilmektedir. Geçici Koruma Sağlanan Yabancıların Çalışma İzinlerine Dair Yönetmelik ile geçici koruma sağlanan yabancılara sadece mevsimlik tarım ve hayvancılık işlerinde çalışmak koşuluyla çalışma izin muafiyeti getirilmiştir. Suriyeli mültecilere iş koşullarının sağlanması konusunda atılan adımlar işini kaybetmekten ya da haksız rekabetten korkan yerel halkı huzursuz etmektedir. Ayrıca ucuz işgücünden kaynaklanan istismar da ortaya çıkmaktadır. Bazı işverenler bu yüzden durumu avantaj olarak da görebilmektedir.

Uluslararası Kriz Grubu'nun 2018 yılındaki raporuna göre²² Suriyeli ve Türkiyeli vasıfsız işçiler arasında kayıt dışı iş imkanları konusunda yaşanan rekabet toplumsal gerginlikleri körüklemektedir. Kayıt dışı çalışan vatandaşlar ücretlerin düşüklüğünden, işverenlerin Suriyelileri tercih ettiğinden ve dolayısıyla kimi zaman işlerini kaybettiklerinden yakınmaktadır. Tekstil, mobilya üretimi, inşaat, mevsimsel tarım gibi

²¹ Türkiye'deki Suriyeliler - Özel Rapor. <https://www.ombudsman.gov.tr/suriyeliler/rapor.html#p=166>

²² Türkiye'deki Suriyeliler: Kentsel Gerilimleri Azaltmak
<https://d2071andvip0wj.cloudfront.net/Bilgi%20Notu.pdf>

sektörlerde kayıt dışı çalışma oranı nispeten yüksektir. Bu alanlarda ayrıca Kürt kökenli işçiler daha yoğun olarak çalışmaktadır. Bu nedenle özellikle bu kesim rekabetten olumsuz etkilenmekte ve bir gerilim yaratmaktadır.

1.2.5. Güvensizlik ve Belirsizlik

Türkiye’de bulunan mültecilerin güvenlik endişeleri de bulunmaktadır. Mevcut sivil toplum kuruluşlarının raporlarına ek olarak Suriyeli mültecilerle yapılan görüşmelerde Türkiye’deki güvensiz koşulların, onların Avrupa’ya tehlikeli yollarla da olsa gidip mülteci statusü kazanmak istemelerinin en önemli nedeni olduğu anlaşılmıştır (Baban, Ilcan & Rygiel, 2016). Ayrıca geçici koruma statusü, Suriyeli mültecileri belirsiz bir konuma yerleştirmektedir. Bu statü, onların tam vatandaşlık için başvurmalarını engellemekte, düzenli bir iş bulmalarını zorlaştırmakta ve uzun dönemli istikrar sağlamalarını kısıtlamaktadır. Bu şekilde bir geçici koruma statusü Suriyeli mülteci krizi yönetiminin başarısızlığını temsil etmektedir. Geçici koruma statusü mülteciler için sorunlar yaratsa da uluslararası kuruluşlar onların uluslararası koruma isteklerini onaylamamaktadır. Çünkü uluslararası kuruluşlar, onların geçici koruma statusü altında tehlikede olmadıklarını düşünmektedir (Ineli-Ciger, 2015: 29). Geçici koruma statusü, uluslararası koruma için teknik olarak bir hak doğurmasa bile, birçok Suriyeli hala uluslararası korumaya başvurup başvuramayacakları ya da ilerleyen zamanlarda Avrupa’da mültecilik statusü talep ederlerse Türkiye’ye geri gönderilebilecekleri konusunda kafa karışıklığı yaşamaktadır (Erdogan, 2015: 69).

Biehl (2015) Türkiye’deki sığınmacıların deneyimlerini, mülteci statusü kazanmanın bürokratik yöntemlerini, yerel dağıtımını ve üçüncü ülkeye yeniden yerleştirmesini araştırmış ve bu doğrultuda iki ana noktaya dikkat çekmiştir: İlk olarak süresiz bekleme, sınırlı bilgi

ve öngörülemeyen yasal durumun ortaya çıkarttığı ‘uzatmalı belirsizlik’ hali Türkiye’de sığınmacı olma deneyimin ana unsurudur. İkincisi, bu belirsizlik sığınmacıları bürokrasinin ya da güvenliğin bir gerekliliği olarak normalleştirilen uzatmalı belirsizliğin üretimi yoluyla kontrol altına alıp, suçlu hale getirmeye hizmet etmektedir.

1.2.6. Yerel Halkın Suriyeli Mültecilere Olan Tavrı

İçduygu (2015), tarihi bağlardan ayrı olarak, ev sahibi şehirlerin veya bölgelerin demografik karakteristikleri -özellikle etnik yapısı- ile, buralardaki yerli halk tarafından Suriyelilere karşı takınılan tavrın da Suriyelilerin yaşama koşullarında önemli belirleyici olduğunu belirtmiştir.²³ Bazı durumlarda, çatışma büyük bir olasılıktır. Örneğin Hatay sınırındaki geniş Alevi nüfusu, şehirdeki sayısı hızla artan Sunni Suriyelilere karşı çıkmaktadır (Kirişçi, 2013). Çalışmalar Türklerin çoğunluğunun Türkmenlerin göçüne daha sempatik bakarken; Suriyeli Kürtlerin, Kürt nüfusu fazla olan yerlerde yaşamayı tercih ettiklerini ortaya koymuştur.²⁴

Yerel topluluklar ayrıca Suriyeli mültecilere iş oranları ve düşük maaşlar gibi ekonomik sorunlardan ve yabancı düşmanlığı gibi sosyolojik faktörlerden dolayı da tepki göstermektedir. Son zamanlarda yapılan bir çalışma yerel halkın kiralar ve konut fiyatlarının artmasından, işsizlik ve ekonomik çatışmadan (Suriyelilerin yasadışı pazarda düşük ücretli olarak çalıştırılmasına olan öfke), Suriyelilerin sahip olduğu yeni işletmelerden kaynaklı rekabetten ve Suriyelileri sokaklarda satıcılık ve dilencilik yaparken görmekten endişeli olduğunu ortaya koymuştur.

²³ ORSAM, Suriye’ye Komşu Ülkelerde Suriyeli Mültecilerin Durumu, 15-8

²⁴ Ibid

2015'in başlarında mülteci kamplarını ayakta tutmak için harcanan para 5 milyar dolara ulaşmıştır. Uluslararası topluluklar bunun yalnızca %3'ünü karşılamıştır. Bu durum, halkın bakış açısında güçlü bir etki yaratmıştır (Erdoğan, 2015). Yapılan bir araştırmada katılımcıların %70'i mültecilerin Türk ekonomisine zarar verdiğini ve %60'ı da Türk vatandaşları fakirlik içinde yaşarken Suriyelilere yardım edilmesine karşı çıktığını belirtmiştir.²⁵

Kaya ve Kırac (2016)'ın İstanbul'da mülteciler üzerine yaptığı araştırmaya göre ise Suriyelilerin günlük hayatta yüzleştiği birçok problem bulunmaktadır ve kadınlar ayrımcılık ve ırkçılığa daha fazla maruz kalmaktadırlar. Suriyelilerin sokakta dilenirken görülmesi yerel halkta kine sebep olmaktadır. Bu yalnızca İstanbul'da değil diğer büyük şehirlerde de böyledir. Mülteciler ve yerel nüfus arasında birçok şiddet olayı rapor edilmiştir. Ayrıca Suriyeli mültecilerin sınavsız üniversiteye girdiği, tamamının devletten karşılıksız burs aldığı gibi gerçeği yansıtmayan haberler de bu kini arttırmaktadır.²⁶

UN Women'in 2018 yılında yayınladığı raporda²⁷ Türkiye'deki geçici koruma statüsündeki Suriyeli kadınların yalnızca yarından biraz fazlasının yerel halkla sosyal temas kurduğu belirtilmiştir.

Uluslararası Kriz Grubu'nun 2018 yılındaki raporunda²⁸ Ankara, İstanbul ve İzmir'deki saha çalışmalarında, vatandaşlarla yapılan mülakatlara göre genel olarak Suriyelilere yönelik olumsuz algının bir önceki yıla oranla daha da artmış olduğu gözlemlenmiştir. Olumsuz algı ve gerginlik zaman zaman şiddete dönüşebilmektedir. 2017 yılında Türkiye

²⁵ Ibid., 12.

²⁶ Türkiye Büyük Millet Meclisi İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Mülteci Hakları Alt Komisyonu Göç Ve Uyum Raporu

https://www.tbmm.gov.tr/komisyon/insanhaklari/docs/2018/goc_ve_uyum_raporu.pdf

²⁷ Türkiye'de Geçici Koruma Altındaki Suriyeli Kadın ve Kız Çocukların İhtiyaç Analizi
http://sgdd.org.tr/wp-content/uploads/2018/08/The_Needs_Assessment_TR_WEB.pdf

²⁸ Türkiye'deki Suriyeliler: Kentsel Gerilimleri Azaltmak
<https://d2071andvip0wj.cloudfront.net/Bilgi%20Notu.pdf>

çapında Suriyelilerin karıştığı 181 adli vaka ve toplumsal gerginlik olayı yaşanmıştır. Basına yansıyan haberlere göre bu olaylarda 24'ü Suriyeli olmak üzere en az 35 kişi yaşamını yitirmiştir. Bu sayıların aslında bilinenlerden çok daha yüksek olduğu tahmin edilmektedir. Yukarıda da bahsedildiği gibi Suriyeli ve Türkiyeliler arasındaki kayıt dışı işgücü rekabeti bu gerilimin nedenleri arasındadır. Buna ek olarak Türkiye'de yaklaşık 8 bin kayıtlı, 10 bin civarında da kayıtsız Suriyeli işletme bulunmaktadır. Suriyeliler yoğun olarak yaşadıkları mahallelerde restoran, elektronik eşya dükkanı gibi küçük kayıtsız işletmeler açmıştır. Bu işletmeler ile aynı alanlarda faaliyet gösteren Türkiyeli işletme sahipleri haksız rekabetten yakınmakta bu da iki grup arasında gerginlik yaratmaktadır. Ayrıca Suriyelilerin yoğun olarak yaşadığı mahallelerde görüşülen vatandaşlar, devlet ve uluslararası kuruluşlar tarafından Suriyelilere dağıtılan yardımlardan rahatsız olduklarını belirtmişlerdir. Suriyeliler ile yerel halk arasındaki etkileşim de son derece azdır. Çalışmayan Suriyeli kadınlar günlük hayatlarında yalnızca Suriyeli komşularını ziyaret etmekte, aynı yaştaki Suriyeli ve Türkiyeli çocuklar mahallelerde sokağın iki ucunda ayrı gruplar halinde oynamaktadır. Ankara'da Kur'an kursundan çıkan Türkiyeli genç kızlar, Suriyeliler ile aynı sınıfta okumak istemediklerini ifade etmişlerdir. Etkileşimin önündeki en büyük engel dil faktörüdür ancak Türkçe konuşmayı öğrenmiş Suriyeli çocuklar bile kendi arkadaş gruplarında kalmayı tercih etmektedirler.

Mültecilerin sorunlarını kısaca gözden geçirdik. Peki bu sorunların çözülmesinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve sosyal medyanın etkisi ne olabilir? Bu soruya cevap ararken çalışmamızdaki iki ana eksenden birisi olan mültecilerin bilgi ve iletişim teknolojileri ve sosyal medya kullanımlarına dair çalışmaları gözden geçirelim.

İKİNCİ BÖLÜM

MÜLTECİLER VE SİVİL TOPLUM KURULUŞLARININ BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ VE SOSYAL MEDYA KULLANIMI

2.1. Mültecilerin Bilgi ve İletişim Teknolojileri ve Sosyal Medya Kullanımı

Bilgi ve iletişim teknolojileri ve sosyal medya, mülteciler tarafından yaygın olarak kullanılmakta ve onların yaşamlarını etkilemektedir (Cassar, Gauci, & Bacchi, 2016). İnternet erişimi ve akıllı cep telefonları gibi iletişim teknolojileri, mülteciler için zaman ve mekan kavramlarını ve güç ilişkilerini değiştirebilmektedir (Hinchliffe, 1996: Pfaff, 2010). Hatta, cep telefonlarının göçmenler için yemek ve barınma kadar gerekli olduğunu iddia edenler olmuştur (Brunwasser, 2015). BİT ve sosyal medyanın bu potansiyel gücüne rağmen, göçün sebep olduğu problemlerden etkilenen mülteci ve sığınmacılar açısından teknolojinin öneminin önceki çalışmalarda yeterince dikkate alınmadığı görülmektedir (Leung, 2009).

Medyayla ilgili çeşitli ihtiyaçlar, artan belirsizlik ve medyanın bilgilendirme işlevinden dolayı savaş zamanlarında barış zamanına göre daha çok belirgileşir (Dotan & Cohen 1976). Bu ihtiyaçlar dört ana kategoriye ayrılabilir: bilişsel (ne olduğunun bilinmesi ve olayların olası sonuçlarının anlaşılması), duyuşsal (eğlendirici ve moral verici); sosyal-entegre edici (liderlere güvenici ve ülkeyle gururlanıcı); ve kaçış yolu sağlayıcı (zaman öldürme ve yalnızlıktan kaçmada yardımcı). Bu dört kategoriye ek olarak hayatta tutuculuk, Kozman ve Melki (2017) tarafından beşinci kategori olarak eklenmiştir. Wall, Campbell &

Janbek'in 2015 yılında Suriyeli mültecilerle ilgili bir çalışmasına göre, mülteciler telefonu daha geniş kapsamlı olarak politik bağlamda değerlendirmektedir. Mültecilerin yazarlara söylediğine göre 'cep telefonları devrimde büyük bir rol oynamıştır' ve 'cep telefonları sayesinde, dünya Suriye'de ne olup bittiğini öğrenmiştir.' Sosyal medya ve internet haber siteleri, mültecilerin Suriye ile ilgili haber almalarında çok önemli bir yer tutmaktadır (Kozman & Melki, 2017). Benzer şekilde, Charmarkeh'in (2013) yaptığı araştırmada da mülteciler tarafından internet kullanımı iletişim için gerekli olduğu vurgulanmıştır.

Aşağıda mültecilerin BİT ve sosyal medya kullanımının nedenlerinin genel olarak değerlendirilmesi yapılacaktır.

2.1.1. Mültecilerin Bilgi ve İletişim Teknolojileri ve Sosyal Medya Kullanımının Ana Nedenleri

Bu çalışmada mültecilerin BİT ve sosyal medya kullanımının temel nedenleri beş kategoriye ayrılmıştır. Bunlar; iletişim, bilgi arayışı, içerik paylaşımı, eğlence ve kaçış ve hayatta kalmaktır.

2.1.1.1. İletişim

İletişim, BİT ve sosyal medya kullanımının en önemli ve yaygın nedenlerinden birisidir. Cep telefonları ya da internet kafeler, mültecilere kendi ülkelerinden başka ülkelere yolculukları sırasında çok yardımcı olmuştur. Çalışmalar göstermektedir ki cep telefonları mültecilerin yolculukları sırasında ve ev sahibi ülkeye ulaşmalarından sonra uluslararası bağlarını korumak gibi birçok amaca hizmet etmektedir (Vertovec, 2009: 61). AFAD'ın 2017 yılındaki raporuna göre²⁹ Türkiye'de yaşayan Suriyeli mültecilerin

²⁹ Türkiye'deki Suriyelilerin Demografik Görünümü, Yaşam Koşulları ve Gelecek Beklentilerine Yönelik Saha Araştırması

%78.80'i Suriye'de kalan aileleri ile haberleşmek için internet kullanırken, %21.10'u ise bunun için cep telefonlarını kullanmaktadır.

Cassar, Gauci, ve Bacchi (2016), Malta'da 44 ülkeden 169 göçmenle sosyal medya kullanımlarına dair bir anket çalışması yapmıştır. Bu çalışma ile sosyal medyanın göçmenler tarafından kullanılarak iletişim ve sosyal ağ oluşturma işlevini anlamayı amaçlamışlardır. Bunun yanında, göçmenlerin sosyal medya kullanımını anlamaya yardımcı olması için sosyal medyanın arttırdığı bilgi ve hareketliliğin etkisi hakkında yerel otoriteleri ve sivil toplum kuruluşlarını bilgilendirmeyi istemişlerdir. Katılımcılar, internet erişimi gibi bilgi ve iletişim ihtiyaçlarının farklı olup olmadığının araştırılması için AB vatandaşları, sığınmacılar ve diğer üçüncü ülke vatandaşları olmak üzere üç grupta kategorize edilmiştir. Sonuçta göçmenlerin sosyal medyayı aile üyeleri, arkadaşları ve tanıdıklarıyla sohbet ve fotoğraf paylaşımı gibi kişisel mesaj alışverişi yapmak için kullandıkları bulunmuştur. Bunun yanında BİT yoluyla mülteciler ve göçmenler geldikleri ülkede yeni bağlantılar ve arkadaşlıklar da kurmaktadır (Panagakos & Horst, 2006)

Marlowe, Bartley ve Collins'in 2017 yılında Auckland'ta beş göçmen veya etnik azınlık grupta sosyal medya ve dijital etkileşimlerin öğrencilerin arkadaşlık ve aile pratiklerine etkisi üzerine yaptıkları çalışmaya göre dijital etkileşimler, ait olma duygusunu etkileyerek katılımcılar için bir 'yerleşiklik' hissiyatı yaratmıştır. Katılımcıların çoğu, sosyal medya bağlantısını coğrafi olarak ayrı yerlerde bulunan aile üyeleriyle iletişimlerini korumak ve arttırmak için kullanmaktadır. Dijital çevre, coğrafi sınırlara takılan ilişkileri devam ettirmekte yardımcı olmaktadır. Sosyal medya uluslararası etkileşimleri genellikle daha yaygın ve anlamlı hale getirmektedir. Skype ve Facetime gibi uygulamalar katılımcılar için

ulusaşırı ülkelerde bulunan aile ve arkadaşlarıyla başka türlü mümkün olmayacak şekilde iletişim olanakları sağlamaktadır. Bunun yanında, yüz yüze iletişime ek olarak hatta bazen bunun yerine, sosyal medya platformlarını kullanarak göç ettikleri yerlerde bulunan insanlarla yeni ilişkiler yaratmakta ya da bu ilişkileri derinleştirmektedirler. Sosyal medya kullanmak, bazı katılımcılara ise yüz yüze iletişimle coğrafi nedenlerden dolayı dahil olamayacağı yeni sosyal çevreler kazandırmıştır.

Coddington ve Mountz'un 2014 yılında Avusturalya adalarındaki sığınmacı kamplarındaki sığınmacıların bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı ile ilgili bir çalışma yapmıştır. Bu çalışmada adalarda ve anakaradaki sığınmacıların BİT ve sosyal medyayı, sosyal ağlar yaratıp bu uzak mesafelerde yalnızlıkla mücadele edebilmek için kullandıklarını bulmuşlardır. Sığınmacılar, cep telefonlarını, mesajlaşmayı, web sitelerini, Skype, Facebook ve Twitter'ı insanlarla haberleşmek, kamp şartlarındaki yalnızlıkla savaşmak, mevcut ilişkilerini korumak ve yeni ilişkiler geliştirmek için kullanmaktadır. Bunun yanında BİT'i acil durumlar ve sağlık koşulları gibi konularda dışarıdaki yardımcı kuruluşlarla iletişim kurmakta da kullanmaktadır. Benzer sonuçlar Yap ve Leffler'in 2017'de Lübnan'da Suriyeli mültecilerle yaptıkları görüşmelerde de ortaya çıkmıştır. Araştırmada Suriyeli gençlerin haberleşmek için Whatsapp ve Facebook gibi uygulamaları kullandığı görülmüştür. Ayrıca gençler dijital medya aygıtlarını kullanamayan aileleriyle de güncel bilgileri paylaşmaktadırlar.

2013 yılında yaptığı bir etnografik çalışmada Charmarkeh, Somali'den Fransa'ya göç edip üç Fransız şehrine yerleşen göçmenlerin göç yollarında sosyal medya kullanımını araştırmıştır. Katılımcıların büyük kısmı göç sırasında internete girmek için internet kafeleri ve telefonları kullandığını belirtmiştir. Çalışmaya göre en çok sosyal medya hesabı olanlar Afrika ülkeleri üzerinden göç edenlerdir. Afrika'da geçiş ülkesinde kalırken, Somalililer düzenli olarak 'Somali staag' adını verdikleri internet kafeleri kullanmışlardır.

İnternet kafeler, yalnızca bilgi ve iletişim teknolojilerine erişim için değil sosyalleşme amacıyla da kullanılmaktadır. Bu yüzden internet kafeler Somalililere diğerleriyle konuşarak göç sırasında kullanabilecekleri önemli bilgileri alma imkanı sağlamaktadır. Fransa'ya ulaştıktan sonra ise Somalililer özellikle televizyon kullanımını da içeren geleneksel medya kullanımlarını da arttırmışlardır.

Mülteciler ve göçmenler ev sahibi ülkenin medya kanallarını bu ülkenin gerçekliğinin yansıtıldığı bir pencere olarak görürlerken, kendi ülkelerinin medya kanallarını da onların etnik kökenleriyle bağlantıyı sağlamak ve bunu korumak için yardımcı bir araç olarak görmektedirler (Jeffres & Hur, 1981).

2.1.1.2. Bilgi Arayışı

Mülteciler televizyon gibi geleneksel medyayı ve sosyal medyayı onlar için gerekli olan haberleri takip etmek için ve belirli konularda bilgi toplamak için kullanmaktadırlar (Leffler & Yap, 2017). Bunun yanında göçmenlik ile ilgili konuları ya da hizmetleri incelemekte de sosyal medyadan yararlanmaktadırlar (Cassar, Gauci, & Bacchi, 2016).

Wall, Otis Campbell ve Janbek'in 2015 yılında yaptıkları çalışmada Ürdün'de yaşayan Suriyeli mültecilerin, ekonomik ve sosyal hayatlarını etkileyecek biçimde bilgi eksikliği, basmakalıp yargılar ve dedikodular karşısında zayıf bırakan haberlere ve kişisel bilgilere ulaşımdaki istikrarsızlığını niteleyen, bilgi güvensizliği adını verdikleri durumla mücadelelerinde cep telefonunun rolünü araştırmışlardır. Ürdün'deki mülteci kampında yapılan araştırmada mültecilerin bilgi güvensizliği durumları beş durumda görülmüştür: (1) bilgiye teknolojik ve sosyal erişim (2) gereksiz bilginin yaygınlığı, bazen tehlikeli bilgi (3) kendilerinin nasıl yansıtıldığına dair kontrollerinin olmaması (4) devlet denetimi ve (5) sosyal desteğin kesilmesi. Mülteciler hem haber arayışı içindedir hem de haberleri kendi

çevrelerine dağıtmaktadır. Mülteciler cep telefonlarını internet erişimi için de kullanmaktadırlar. Mülteciler ayrıca isyanlar sırasında da ülke dışına olan biteni iletme için telefonlarını kullanmışlar. Bu da onlar için cep telefonlarını güçlü bir araç haline getirmiştir.

Benzer olarak, Cassar, Gauci ve Bacchi 2016 yılında yaptıkları çalışmada, katılımcıların yalnızca üçte birinin ulaştıkları ülkede sosyal medya yoluyla bilgi arayışında olduklarını bulmuşlardır. Buna rağmen yazarlar sayının neden bu kadar az olduğunu bulmamıştır: mülteciler sosyal medyayı güvensiz mi bulmaktadırlar? Sosyal medya platformlarını bilgi alma kaynağı olarak yetersiz mi görmektedirler ya da basitçe sosyal medya kullanımı göçmenler için öncelikli bir konu değil midir? Bunun yanında, mültecilerin büyük kısmı mülteci hakları ve yasal düzenlemelerle ilgili daha çok bilgi almayı istemişlerdir. Bu durum, sosyal medya yoluyla mülteci ve göçmenlerle bağlantı kurmayı amaçlayan organizasyonların kişisel bağlantı kurmasının yanında, sosyal medya gönderilerini de arttırması gerektiğini (hedef bilginin yanında moral yükseltme amaçlı eğlendirici gönderiler paylaşmak gibi) işaret etmektedir.

Sosyal medya kullanımı, mülteciler gidecekleri ülkeye ulaştıklarında, yeni bir topluluğa ait olma hissi yaratabilir ve yeni hayatlarına, günlük aktivitelerine ve sosyal olanaklara daha kolay entegre olabilirler. Örneğin, Kaya ve Kıraç'ın 2016 yılında İstanbul'da mültecilerle ilgili yaptıkları bir çalışmada Ümraniye'den bir Suriyeli mülteci, İstanbul'da polis merkezine nasıl kayıt olacağını sosyal medya yoluyla öğrendiğini ve çoğu mültecinin bu konu ile ilgili az bilgi sahibi olduğunu, sosyal medya erişimi olduğu için kendisini şanslı hissettiğini belirtmiştir.

Kozman ve Melki'nin 2017 yılında savaş mültecilerinin medyayı tüketim alışkanlıklarını ölçtüğü bir araştırma, mültecilerin çeşitli geleneksel ve yeni medya kanallarını kullanım yolları ve bunların sebeplerine odaklanmıştır. Çalışmalarının amacı

çatışmalar sırasında hangi haber medyasının kullanılabilir olduğunu, hangi medya kanallarının ihtiyaçları karşılayıp memnuniyet sağladığı ve insanların savaş ve sıkıntı dönemlerinde hangi medya kaynaklarına ve ihtiyaçlarına öncelik sağladığını anlayabilmektir. Bunun için çalışmalarını dört farklı ülkeden (Lübnan, Suriye, Türkiye ve Ürdün) 1820 Suriyeli mülteci ile yapmışlardır. Bu görüşmelerin %40'ı Suriye'de, %28'i Lübnan'da, %24'ü Ürdün'de, %8'i ise Türkiye'de yapılmıştır. Bu çalışmada Suriyeli mültecilerin, hem yeni hem de geleneksel medyayı kullanarak bilgi almaya ihtiyaç duyduğu ortaya çıkmıştır.

AFAD'ın 2017 yılı raporuna göre³⁰ ise Türkiye'de mülteci kamplarında yaşayan Suriyelilerin %61.60'ı Suriye'de neler olduğunu dair haberleri internetten almaktadır. %30'u bilgi almak için televizyon ve radyoyu kullanırken %5'i ise haberleri arkadaşlarından aldığını ifade etmiştir. Diğer yandan kamp dışında yaşayan Suriyelilerin %25.60'ı Suriye hakkında bilgi almak için internet kullanmaktadır. %65.80'i televizyon ve radyoyu kullanırken, %6.40 ise haberleri medya yerine arkadaşlarından almaktadır.

2.1.1.3. İçerik Paylaşımı

Mülteciler, sosyal medyayı içerik paylaşımında ya da yakın çevrelerinin dışında büyük kitleleri hedefleyen konuları paylaşmakta da kullanabilmektedirler. Youtube'ta paylaşılan video içerikleri ya da bir Facebook sayfasının yöneticisi olmak bunun örneklerindedir. Buna rağmen içerik oluşturma ve paylaşma mülteciler arasında çok az yaygındır ve bunları yapanlar en azından ortaöğretim sonrası eğitim almış mültecilerdir. Yararlı bilgilerin

³⁰ Türkiye'deki Suriyelilerin Demografik Görünümü, Yaşam Koşulları ve Gelecek Beklentilerine Yönelik Saha Araştırması
https://www.afad.gov.tr/upload/Node/25337/xfiles/17a-Türkiye_deki_Suriyelilerin_Demografik_Görünümü_Yasam_Kosullari_ve_Gelecek_Beklentilerine_Yonelik_Saha_Arastirmasi_2017.pdf

paylaşılabilmesinin bir yolu mültecilere internet ve sosyal medya kullanımında eğitim verilmesidir (Cassar, Gauci, & Bacchi, 2016). Alhayek 2016 yılında, internet ve cep telefonları gibi BİT'e erişimin insanlara Suriye rejiminin şiddetini kaydedebilmesine ve dünya ile paylaşabilmesine olanak verdiğini ifade etmiştir. Bu 1980'lerdeki aktivist hareket için mümkün olmamıştır. Bunun yanında BİT, Suriye rejimi tarafından aktivistleri izlemek ve atağa geçmek için bir silah olarak da kullanılmıştır.

Twitter kullanımı bilgi yayılımında sığınmacılar için önemli bir kaynaktır. Örneğin, Nauru'da cep telefonu erişimi olan yerli halk ve geçici sığınma merkezlerindeki sığınmacılar #Nauru hashtagi ile sığınmacılar ve gidişleriyle ilgili, sağlık durumları ve yaşam koşulları ile ilgili tweet atarak seslerini duyurmuşlardır (Deidenang, 2013). Mülteciler elektronik posta, Facebook ve mesajlaşmayı yardım kuruluşlarını kendi kaldıkları yere yeni ulaşanların isimleri, geldikleri ülkeler ve bot numaraları gibi konular hakkında bilgilendirmek için de kullanmaktadırlar. (Coddington & Mountz, 2014)

Suriye iç savaşı başladığından beri, mülteci krizi medyada çok yer almasına rağmen, mültecilerin kişisel hikaye ve görüntüleri yeterince yer almamıştır (Gillespie ve diğerleri., 2016). Bunun en önemli istisnası belki de mültecilerin kendi çektikleri selfielerdir. Chouliaraki (2017), selfielerin birçok amaca hizmet ettiğini belirtmiştir. Bunlardan bazıları kutlama şeklinde kendini ifade etme (Türkiye'den Avrupa'ya geçiş noktasında gülerken çekilen selfielerin onların konumlarını ya da hala yaşadıklarını vurgulaması gibi); tanınma şeklinde kendini ifade etme (sığınmacıların Angela Merkel ve Papa Francis'le çektiği selfieler gibi); ve silinme şeklinde kendini ifade etmedir (Avrupa'da göçmen krizini protesto etmek için ünlülerin mültecileri taklidi yapması gibi). Yazar bu farklı temsil türlerini batı halk diyalogu içinde "sembolik sınırlama" olarak tanımlamıştır ki bu, göçmenlerin otantik tanımlarının sistematik olarak silinmesi anlamına gelmektedir.

2.1.1.4. Eğlence ve Kaçış

Savaş zamanında daha önemsiz gibi görünse de BİT ve sosyal medyayı eğlence için kullanmak mülteciler için hala bir ihtiyaçtır. Mülteciler, gazeteleri ve sosyal medyayı morallerini düzeltmek, savaştan ve hayatta kalma çabasından bir kaçış olarak, eğlence arayışı için kullanmaktadırlar (Cassar, Gauci & Bacchi, 2016). Savaş ve kriz durumlarında moralin dengede tutulabilmesi son derece önemlidir. Bunu sağlamak zor olabilir ve şiddet içeren sansasyonel medya bu durumu daha da kötüleştirebilir (Kozman & Melki, 2017).

Marlowe, Bartley ve Collins 2017 yılındaki çalışmalarında dijital teknolojilerin göçmenlerin günlük hayatının kapsam ve kalitesini arttırmada yardımcı olduğunu, kişilerde aidiyetlik hissinin yaratılmasında, mutluluk sağlamakta ve bağlılık hissinin kurulmasında önemli rol oynadığını belirtmiştir.

Bilgi ve iletişim teknolojileri ve sosyal medya kullanımları mültecilerin psikolojik sağlığı için çok önemlidir. Aile üyeleri ile ve arkadaşlarıyla Facebook ve Whatsapp yoluyla düzenli iletişim halinde olan mülteciler, daha az iletişim kuranlara göre yaşadıkları zorluklar karşısında daha dayanıklı olmaktadır (Hannides, Bailey & Kaoukji, 2016).

2.1.1.5. Hayatta Kalmak

Mülteciler BİT ve sosyal medyayı tehlikelerden kaçmak ve güvende hissetmek için de kullanmaktadırlar (Kozman & Melki, 2017). Örneğin mülteciler, yakınlarda patlayan bir bomba hakkında, tanıdıklarının sağlık durumları hakkında medya yoluyla bilgi alabilmektedirler. (Wall, Otis Campbell & Janbek, 2015)

Coddington ve Mountz 2014 yılındaki çalışmasında, mültecilerin aile ve arkadaşları hakkında bilgi edinmelerinin belirsizlik ve yalnızlık içindeki o allak bullak edici zamanlarda hayata tutunmaya yardımcı olduğunu ortaya koymuştur. Teknolojiye erişim, bu

yüzden sığınmacılık sisteminin geliştirilmesini sağlamaktadır. Cep telefonları ayrıca sığınmacıların yolculukları boyunca kritik bilgiler edinmelerini sağlamaktadır. Örneğin, Endonezya kıyılarında 2013'te batan bir botun görüntüleri cep telefonu ile çekilen fotoğraflar yardımıyla kamuoyuna sunulmuştur (Jones & Wires, 2013). Sığınmacılara destek olmak için kurulmuş Facebook sayfaları, beklemede olan sığınmacıların yardım kuruluşları ile bağlantı kurması için önemli bir kaynak haline gelmiştir. Yardım kuruluşları bu sayfalarda sığınmacılara destek amacıyla bilgi paylaşımında bulunmaktadır. Sığınmacılar da genelde anonim olarak son ulaşanlarla, bekleme merkezlerindeki durumlarla ve sağlık konularıyla ilgili bilgi paylaşımında bulunmaktadır. Örneğin, 'Nauru'daki Sığınmacılar' adındaki bir Facebook sayfasında, 28 Temmuz 2013'te paylaşılan bir gönderide adadaki kötü koşulların konu edilmesi yetkilileri ve medyayı harekete geçirmiştir. Sığınmacılar bu sayfalarda bekleme merkezlerindeki koşulları anlatan fotoğraflar ve yazılar paylaşmakta, bu yolla medyaya, sivil toplum kuruluşlarıyla ve avukat gruplarıyla bağlantı kurulmasını sağlamaktadırlar (Coddington & Mountz, 2014).

Hannides, Bailey & Kaoukji 2016 yılında Yunanistan ve Almanya'daki mültecilerle birebir derinlemesine görüşmeler yapmışlardır. Bu görüşmelerde mültecilerin bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmalarının en önemli nedeninin, gidecekleri yerlere güvenli, en kısa şekilde ve engellenmeden nasıl gidecekleri hakkında en son ve güvenilir bilgilere ulaşmak olduğu ortaya çıkmıştır.

Yukarıdaki sebeplere ek olarak dil öğrenmek de bunların en önemlilerinden birisidir. Mültecilerin gittikleri ülkeye sosyal uyum sağlayabilmesinin en önemli etkenlerinden birisi o ülkenin dilini öğrenebilmeleridir. Mülteciler gittikleri ülkelerde dil öğrenimi için kurslara gitmek, sözlük kullanmak gibi farklı öğrenim metodları denemektedirler. Yapılan bir araştırmada Lübnan'daki Suriyeli mültecilerin bazılarının daha iyi şartlarda yaşamak için başka ülkelere göç etmek istediğinden ve özellikle gençlerin bu olasılığı arttırmak için

İngilizce öğrenmeye başladıklarından bahsedilmiştir.³¹ Lübnan'daki Suriyelilerin %86'sının akıllı cep telefonlarına ve sınırlı da olsa internet erişimine sahip olduğu görülmüştür (Talhok ve diğerleri, 2016). Bu bağlamda internet erişimi olan cep telefonlarının, bazı çevrimiçi içerikler ve mobil uygulamalar ile mültecilerin dil öğrenmesinde yardımcı bir araç olabileceği düşünülmektedir (Barcena, Read ve diğerleri, 2015).

Mültecilere sağladıkları kolaylıkların yanında, yapılan çalışmalar mültecilerin BİT ve sosyal medya kullanımında bazı zorluklarla karşılaştıklarını ve bu kullanımın demografik farklılıklar gibi bazı faktörlere göre değişebildiğini ortaya koymuşlardır.

2.1.2. Mültecilerin Bilgi ve İletişim Teknolojileri ve Sosyal Medya Kullanımındaki Engeller ve Farklılıklar

Yapılan çalışmalara göre mültecilerin BİT ve sosyal medyayı kullanması yaş, cinsiyet, eğitim gibi bazı faktörlere göre değişiklik göstermektedir. Yeni medya ve cep telefonlarının kullanımı konusundaki deneyimsizlik ve engeller mültecilerin gözünde sosyal medyanın önemini azaltmaktadır (Kozman & Melki, 2017). Xu ve Maitland'in (2015) Za'atari Suriyeli mülteci kampında yaptıkları araştırmaya göre cep telefonu kullanımı özellikle üniversite mezunu ya da lise mezunu gibi eğitim durumu yüksek olanlar ve genellikle yetişkinler arasında daha yaygındır. Kullanıcıların cinsiyeti ve İngilizce bilip bilmedikleri cep telefonu kullanımlarını önemli biçimde etkilememektedir. Kadınlar ailede iletişimin kapı bekçisi olarak genelde birden fazla SIM kart kullanmaktadır.

³¹ [n. d.]. Vulnerability Assessment of Syrian refugees in Lebanon 2017. <https://data2.unhcr.org/en/documents/download/61312>. Accessed: 2018-09-18.

Cassar, Gauci, & Bacchi (2016) Malta'daki sığınmacılar arasında yaptığı araştırmada, Facebook dışındaki Twitter, LinkedIn gibi bazı sosyal medya ağlarının da sınırlı olarak kullanıldığını ortaya koymuşlardır. Bunun yanında bu sosyal ağları, yüksek eğitim durumuna sahip olanlar ve erkeklerden daha çok kadınlar kullanmaktadır. Yani sığınmacılar arasında en çok kullanılan sosyal medya ağı Facebook'tur, fakat demografik kategorilere göre değerlendirildiğinde diğer sosyal medya platformlarının da oldukça yaygın olduğu görülmektedir.

Kozman ve Melki (2017) çalışmalarında yaş kriterinin sosyal medyada içerik üretiminde önemli bir faktör olduğunu bulmuşlardır. Genç ve eğitilmiş insanlar yeni medya teknolojilerini kullanmaya yaşı büyük ve az eğitilmiş olanlardan daha yatkındır (Lee 2013; Leung 2009).

Mülteciler politik görüşlerine ek olarak gerçek kimliklerini paylaşmaya da yatkın değildirler. Bunun yanında, sosyal medyayı izleyen devletten ve kurumlardan olumsuz karşılık göreceğinden de korkmaktadırlar. Bütün bunlar mültecilerin çevrimiçi olarak bilgi paylaşımı yapma isteğini engellemektedir. Bu nedenle, bilgi paylaşımı yaparken gerçek kimliklerinin yerine sahte fotoğraflar ve sahte hesaplar kullanmayı tercih etmektedirler. (Gillespie ve diğerleri, 2016)

Cep telefonu kullanımı bağlantıya erişme, alternatif SIM kart sahibi olma ve belki de en önemlisi devlet kontrolünün devam ettirilmesi gibi teknolojik meselelerle alakalıdır. Cep telefonu kullanımı mülteciler için çok önemlidir. Onların bu gereksinimlere erişmekte karşılaştığı engeller ve mültecilerin bilgi güvenliğiyle baş etme yolları ön görülemez ve istikrarsız şekildedir (Wall, Otis Campbell & Janbek, 2015). Ayrıca, Ettliger'in (2017) da söylediği gibi belirsizlik, potansiyel dönüştürücü eylemler kadar yeni sosyal kontrol yöntemleri de yaratmaktadır. Mültecilerin istikrarsız koşulları da bazen bu problemleri yaratıcı yollarla aşmakta tetikleyici rol oynamaktadır.

Dil de mülteci ve göçmenlerin ev sahibi ülkelere adapte olabilmesine yardımcı olan önemli bir değişkendir. Cheah, Karamehic-Muratovic, Matsuo ve Poljarevic (2011), St. Louis, Missouri’de yaşayan 315 Bosnalı göçmen üzerinde dilin rolü, kişilerarası ilişkiler ve mülteci yerleşiminde medya kullanımını hakkında bir çalışma yapmışlardır. Korelasyon analizleri ev sahibi ülkenin dilinin bilinmesinin, göç edilen ülkedekilerle kişilerarası iletişim kurulmasını ve medya kullanımını kolaylaştırarak mültecilerin yeni ülkeye adaptasyonunu olumlu etkilediğini göstermiştir. İngilizce dili yeterliliği, Bosnalı mültecilerin ev sahibi ülkedekilerle kişilerarası iletişimi ilerletmelerine olanak sağlamıştır. Ayrıca yine İngilizce bilenler ev sahibi ülkenin kültürüyle ilgili birinci elden onların mediasından bilgi alabilmişlerdir. Gillespie ve diğerleri (2016) mülteci gruplarıyla çok dilli iletişimi önermektedir. Bu diller Arapça, İngilizce, İspanyolca, Türkçe, Almanca, Portekizcedir.

2.2. Sivil Toplum Kuruluşlarının Bilgi ve İletişim Teknolojilerini Mültecilere Yardımda Kullanımı

BİT, dünya çapında mülteci ve göçmenlerin yoğun olduğu bölgelerde, sivil toplum kuruluşlarının yardım çalışmalarında önemli bir rol oynamaktadır. Felaket ve savaş gibi durumlarda yeni teknolojiler, buluşlar ve sosyal medya, yardım kuruluşları çalışanlarına planlama ve ulaştırma gibi konularda yardımcı olmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin sivil toplum kuruluşları tarafından kullanımı bilgi yayılımında, kağıt kullanımının azaltılmasında ve duygusal destek sağlamada oldukça etkilidir (Chang, Liao, Wang & Chang, 2010). Bulut tabanlı uzaktan yönetim ise ağ yönetimi üzerindeki baskıyı azaltmaktadır (Maitland & Bharania, 2017). Yakın zamanda yapılan çalışmalar, online

haritalama teknolojileri gibi olanakların ortaya çıkmasının uluslararası organizasyonlarla birlikte mültecileri kamp hayatına nasıl entegre edebileceğini, cep telefonları kullanımının mültecilere göçte ve günlük hayatlarındaki problemlerin çözümünde nasıl yardımcı olabileceğini ve bilgisayar labarotuarlarının mültecilerin eğitiminde, sosyalleşmesinde ve yerel topluluklarla iletişim kurmalarında nasıl yardımcı olabileceğini incelemektedir (Xu & Maitland, 2016).

İnteraktif teknoloji, sivil toplum kuruluşlarının iletişimini arttırmakta ve kuruculara bilgi verme, kanal işlevi görme ve çeşitli kaynaklardan gelen bilgiyi yorumlama, bilgi toplama ve isteme, bilgiyi çeşitli alıcılara göndermede etkili olup, kişi ve grupları harekete geçirme gibi zorlu görevleri kolaylaştırmaktadır (Bach & Stark, 2014). Sivil toplum kuruluşlarının interaktif teknoloji kullanımı, onlara hizmet sağlamanın ötesine geçme fırsatı vermekte ve bilinmeyen ya da emin olunmayan bilgilerin araştırılması için küresel navigasyonel kaynak işlevi görmektedir. Bilgiyi kolaylaştırma kurumları şekillendirmede, yalnızca toplulukları birbirine bağladığı için değil, toplulukları bilgilendirdiği için de çok güçlü bir etkendir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkileri ve kalkınma konusunda medya kullanımı hakkındaki araştırmalarda bunların pozitif etkileri olduğu anlaşılmıştır. Araştırmacılar, 2011'de Japonya'daki deprem ve tsunamide, bireysel BİT ve medya kullanımının felaketlerde iyileşmek için gerekli olan çevrimiçi yardım etkinlikleriyle ilişkili olduğunu bulmuştur (Cheng ve diğerleri, 2015). Madianou'nun araştırması (2015), Filipinleri vuran Typhoon Haiyan kasırgasından etkilenenlerin iyileşmesine odaklanmış ve düşük gelirli sosyo-ekonomik sınıftan olan kurtulanların iyileşmesinin, sosyal medya kullanan orta sınıf kurtulanlarına göre daha yavaş olduğunu bulmuştur. Bu sonuçlar, iyileşmede bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının etkilerinin inşa edilmiş sosyal eşitsizlikleri yansıttığını göstermektedir.

Alhayek (2016), Ürdün’de yedi aktivist kuruluştaki Suriyeli mülteci kadınlar ve onların çevrimiçi ve çevrimdışı aktivistlikleri ve tarihsel, sosyal ve politik bağlama göre hayli özel yolları arasındaki ilişki konusunda Suriyeli aktivistler üzerinde çalışmıştır. Gündemde olan aktivistler, çevrimiçi medyayı yalnızca destek toplamak ve çevrimiçi propaganda yapmak için değil, Suriyeli mülteci kadınların hayat şartlarını yükseltmek için de kullanmaktadırlar. Bu resmi olmayan kuruluşlar bireysel ve yine gayriresmi bağışlarla fon bulmakta ve BİT de bu bağımsız aktivistlere etkileşim ve fon bulma konusunda büyük fırsatlar sağlamaktadır. Aktivistler, BİT yoluyla deneyimlerini paylaşarak ve hikayelerini yayarak, sağlık ve barınma gibi ihtiyaçları olan insanları resmederek bağış yapanlarla güven ve sempatik ilişkiler inşa etmektedirler. Bu kuruluşlar, teknolojiyi genellikle cep telefonlarıyla mülteci kadınların ihtiyaçlarını vidyoya alarak ya da fotoğraflayarak kanıtlamak, görselleri ve hikayeleri sosyal medyada, özellikle de takipçisi 20.000’den fazlaya ulaşan Facebook sayfalarında paylaşmak için kullanmaktadırlar. Ayrıca, BİT’i ağ oluşturmak ve çevrimdışı aktivistler için bakım, tıbbi ihtiyaçlar ve mülteci kampının dışında kalan kadınların yer değiştirmeleri için fon bulmak amacıyla da kullanmaktadırlar.

2.2.1.Sivil Toplum Kuruluşlarının Bilgi ve İletişim Teknolojileri ve Sosyal Medya Kullanımındaki Zorluklar

Eğer iletişimin kendisi insani yardımın bir çeşidi ise, mümkün olduğu kadar çok insana bu birleştirici unsurdan yararlanma fırsatı vermek ve diğer dijital zorlukları dikkate alıp azaltmak gereklidir. Buna rağmen son çalışmalar, mültecilere yardımda onların bilgi ve iletişim ihtiyaçlarının karşılanmasında zorluklar olduğunu ortaya koymuştur (Hannides, Bailey & Kaoukji, 2016). Örneğin, mülteciler yolculuklarına devam etmek için sınırların açılıp açılmayacağını ya da ne zaman açılacağını bilmemektedirler. Kuruluşlar yardımcı

olabilecek elverişli bilgiyi paylaşmak isterlerken, durumun çabucak ve onların kontrolleri dışında değişebileceğinin de farkındadırlar. Bu değişken ve birçok etkenin rol oynadığı durumlarda, doğru ve istikrarlı bilgi akışını sağlamak çok zorlu bir iştir. Mültecilere bu şartlar altında verilecek en ufak yanlış bilgi bile mültecilerin sivil toplum kuruluşlarına olan güvenini etkileyebilir.

Tapia, Moore, ve Johnson (2013) Twitter gibi mikroblog verilerin sivil toplum kuruluşları tarafından felakete müdahale edilmesinde kullanımını araştırmışlardır. Veri toplanması NetHope³² tarafından yapılmıştır. Yazarlar, katılan üye kuruluşların temsilcileriyle geniş kapsamlı görüşmeler yapmışlardır. Sonuçta, acil durum müdahalesi girişiminin başlangıcı gibi bilginin sınırlı olduğu durumlarda mikroblog verilerin faydalı olduğunu, ancak bilginin detayları ve doğruluğunun birçok durumda ihtiyaçları karşılamakta yetersiz kaldığını tespit etmişlerdir. Bu durum, mikroblog verilerin kabul ve kullanım sıklığının çeşitlenmesine yol açmaktadır. Katılımcılar yerel kaynaklardan sağlanan bilginin, güvenli olup olmadığına göre yardım kuruluşları tarafından işleme konulabilecek bilgiye dönüştürülmesindeki zorlukların altını çizmişlerdir. Buna rağmen, insanların felaketler sırasında durumdan dolayı daha bilinçli ve kendilerine yardım için daha koordinasyonlu hareket etmelerine etkileri sebebiyle mikroblogların faydaları vardır (Palen, Vieweg, and Anderson, 2010). Sivil toplum kuruluşlarının yüzleştiği problemlerden bazıları kuruluşun yapısından kaynaklanan merkezileşmiş emir komuta sistemleri, felakete uygun refleks verebilmek için belirlenmiş standart yönetim prosedürleridir. Bu kuruluş mekanizmalarının ana çehresi kaynaktan kuruluşun karar vericisine kadar kontrol

³² NetHope, 37 lider uluslararası sivil toplum kuruluşunun bilgi teknolojisi işbirliğidir ve 30 milyar dolar değerindeki (ABD) insani gelişim, acil müdahale ve koruma programları 180'den fazla ülkeden milyonlarca kişiye fayda sağlamaktadır. Üye işbirliği ve büyük teknoloji şirketleri, vakıfları ve bireysel olan umumi-özel ortaklıklarından aldıkları destekle, NetHope üyelerine, dünyanın en uzak bölgelerindeki insanlara daha iyi hizmet sunabilmeleri için teknoloji yatırımı konusunda yardımcı olmaktadır. Şu anda NetHope üyeliği olan başlıca uluslararası sivil toplum kuruluşları şunlardır: CARE, Catholic Relief Services, International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, Mercy Corps, Oxfam, Save the Children ve World Vision

edilmektedir. Bu doğruluk, güvenlik, geçerlilik, sonunda kuruluş ve bilgi kaynağı arasındaki güvenilirliği sağlamaktadır. Bu alanda büyük miktarda araştırma yapılmış olmasına rağmen, mikroblog verilerini inceleyerek kuruluşların kararlarını oluşturmada yardımcı olacak bir mekanizma ortaya konmamıştır. Diğer yandan yöneticiler hiçbir kriz hakkında asla kusursuz bilgiye sahip olmamıştır, çünkü krizler durumların büyük bir istikrarsızlığa dayandığı senaryolardır (Palen ve diğerleri, 2010).

Alt yapı ve teknoloji, sivil toplum kuruluşu çalışmalarının daha üst düzeyde entegre olması için diğer bir zorluktur. Mültecilerin çoğu telefonunun, internetin ve hatta elektrik enerjisinin tam olarak geliştirilmediği ülkelere yerleşmişlerdir. Dahası, iletişim servisleri maliyet gerektirmektedir. Bu durum, bu bağlamda teknolojinin geliştirilmesinin önünde engel oluşturmaktadır. Maitland ve Bharania (2017) tarafından yapılan bir çalışma buna örnek oluşturmaktadır. Yazarlar Suriyeli mülteci krizi boyunca bir sivil toplum kuruluşu ve iki teknoloji endüstrisinin nasıl işbirliği yaptığını araştırmışlardır. Buradan üç sonuç bulunmuştur. Birincisi, ağın tasarımı ve uygulanması, bağlılık, güven ve uzmanlıktan pozitif olarak etkilenmektedir. Sivil toplum kuruluşu, piyasada uzun süreli oyuncu olarak görev yaptığı gibi düzenleyici bir rol de oynamaktadır. Teknoloji şirketleri, aralarındaki uzun süreli ilişkiye dayanarak sivil toplum kuruluşlarının çalışanlarının yaptığı işe güvenmektedir. Bu durum, teknoloji şirketlerinden birinin ağın yüksek düzey tasarımına odaklanmasına neden olmuştur ve takım arkadaşları arasındaki uzmanlığı yansıtmaktadır. İkincisi, birikmiş uzmanlık ve teknoloji şirketlerinin tasarımcıları, uzak mesafeden durumu değerlendirmekte, güvenlik sistemlerini ve iletişim ağlarını entegre etmektedir. Üçüncüsü, iletişim ağlarının yayılması çok aşamalı ve devam eden bir görevdir. Başlangıçta verilen kararlar, bağımsızca yayılmaya öncelik vermektedir ve sonraki kararlar ağın yayılması aşamasıyla birlikte, devam eden işlemlerde de verilmektedir.

Kaynak kısıtlamaları da bilgi ve iletişim teknolojileri açısından sorun yaratmaktadır. Birçok teknoloji topluluğu bu amaç doğrultusunda teknoloji geliştirmeleri için motive edilmişlerdir. Bunun için birçok yazılım yarışması düzenlemişler ve çeşitli insani yardım sağlayan, Techfugees ve Empowerhack gibi uzmanlaşmış teknoloji toplulukları oluşturmuşlardır. Buna rağmen, şimdiye kadar ilerlemek ve sivil toplum kuruluşlarının devam eden çabalarıyla entegre olmak için kaynaklar yeterince geliştirilmemiştir. Uzun dönemde, etkiyi arttırmak, yardım sağlamadaki maliyeti düşürmek ve doğru insanların doğru yardımı aldığından emin olmak için bu teknolojiler düşünülmelidir. İşin doğasında olan baskıdan dolayı, bazı sivil toplum kuruluşları çalışanları BİT entegrasyonu fikrini zayıf ve daha fazla çaba gerektiren birşeymiş gibi görebilmektedirler. Teknoloji uzmanları ve sivil toplum kuruluşlarının birlikte çalışması, onların zorlu iş koşullarında yeni teknolojilere adapte olmalarını kolaylaştırabilir (Chang, Liao, Wang & Chang, 2010).

Alhayek (2016) bir yandan bilgi ve iletişim teknolojilerinin aktivistler tarafından reform yapmak ve kadınların hayat şartlarını iyileştirmek için kullanılabileceğini, diğer yandan ise kültürel ve cinsiyet söylemlerini özelleştirerek propaganda yapma yoluyla feminist gelişmeyi yanlış anlatarak kötüye kullanımına sebep olabileceğini belirtmiştir. Bunun yanında dil bariyeri de sivil toplum kuruluşları için sorun oluşturabilmektedir. Bu kuruluşlar potansiyel dil engelinden dolayı bazen mültecilere ulaşmakta zorlanmaktadırlar. Bu nedenle, mültecilerle iletişimde hem onların ana dilini hem de ev sahibi ülkenin dilini kullanmaları daha elverişli olacaktır.

2.2.2.Mültecilere Yardımda Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kullanımına Örnekler

Sivil toplum kuruluşları, veritabanı, laptoplar ve biyometrik veri sistemleri gibi bilgi sistemlerini yaygın ve yenilikçi olarak kullanmaktadırlar. UNHCR'nin resmi websitesi, kullanılan teknolojilerin listesini içermektedir. Bu teknolojilerin içinde uydu haritalaması, biyometrik tarayıcı, elektronik yiyecek fişleri, SIM kartlar ve QR kodları bulunmaktadır (UNHCR, 2017). Uydu haritalaması ilgi duyulan bölgelerin ayrıntılı haritalamasında kullanılırken, biyometrik veriler mültecilerin ulaştıkları yerlerde onların kayıt ve kimliğinin saptanmasında kullanılabilir. Örneğin, Ürdün'e ulaşan Suriyeli mülteciler biyometrik veritabanına kaydedilmişlerdir. Cairo Amman Bankası ile olan ortaklık yardımıyla, UNHCR'den bağış almaya uygun olan mülteciler paralarını Ürdün'de 100 farklı noktadan alabilmektedirler. Bankamatik kartı kullanmak yerine, ATM makinalarındaki göz tarayıcısını kullanmaktadırlar. Biyometrik tarayıcı, kuruluşlara mültecilerin nerede olduğunu belirlemede ve banka servislerinden yararlanmaları için ne kadar yol katetmeleri gerektiğinin hesaplamasında yardım etmektedir.

Türkiye de Dünya Gıda Programı, Türkiye Kızılhacı yani Kızılay ile birlikte elektronik yiyecek fişi planını yapmıştır. Mültecilere, yerel marketlerden yiyecek alışverişini yapabilecekleri, aylık olarak kredi yüklenmiş olan kartlar verilmektedir. Bu, mültecilere hem ne isterlerse alabilme şansını vermekte, hem de Dünya Gıda Programı'nı gıda dağıtım işinin karmaşıklığından kurtarmaktadır. Dahası, bedava yiyeceğin kara borsayla satılmasını da engellemektedir ve nakit akışıyla yapılan alışverişlerden de daha güvenlidir. E-Yemek Kartı, Dünya Gıda Programı'nın, Kızılay'ın ve devletin seçtiği marketlerde kullanılmak üzere aylık olarak yüklenmektedir. Dijitalleşme de ayrıca mültecilerin yaptıkları alışverişlere göre temel ihtiyaçlarının belirlenmesinde Dünya Gıda Programı'na yardımcı olmaktadır.

Özelleştirilmiş SIM kartların kullanımı ile, Suriyeli mülteciler kitlesel bilgilendirme mesajları alabilmektedir. Ayrıca sivil toplum kuruluşları, servis sağlayıcılar ve mülteciler

arasındaki iletişimi daha kolay hale getirebilecek servis sağlayıcıların iletişim numaralarını edinebilmektedir. SIM kartlar acil SMS özelliği taşımaktadır ve mülteciler genellikle günde 700 kadar arama gelen UNCHR bilgi hattını ücretsiz arayabilmektedirler. SIM kartlarına belli bir süre içinde kredi yüklenmese de hat aktif kalmaktadır. Sivil toplum kuruluşları çalışanları ayrıca hayati önceliğe sahip olan gereçleri, en çok ihtiyacı olan mültecilere ulaştırmak için QR kodlarını kullanmaktadır. Sivil toplum kuruluşları tarafından keşfedilen yeni teknolojilerden diğerleri de bitcoin ve blockchain gibi ihtiyaç sahiplerine nakit ulaştırması yapılabilen kripto paralar ve çatışma bölgelerine yardım paketlerini iletme yöntemi olarak sayılan dronlardır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin, uluslararası sivil toplum kuruluşlarını mülteci topluluklarından uzaklaştıracağına dair endişeler bulunmaktadır. Ayrıca UNHCR'nin biyometrik sistemi de eleştirilmiştir. Çünkü zaten korunmasız olan ve bilgi paylaşımından korkan mülteci nüfus, sırf yardım almak için hassas bilgileri paylaşmaya zorlanmaktadır. Dahası, eğer bu sistem çökerse, insanların yardım alması reddedilebilir mi? Ya da, bu insanların yaşamlarının her anının takip edilmesinin tehlikeleri nelerdir? Teknoloji insani yardım sisteminin geliştirilmesi için önemli potansiyele sahipken, uzun ve kısa dönemde bu yeni teknolojilerin gelişiminin takibini ve eleştirilerini de göz önünde bulundurmalıyız. Bu gelişmeler sayıların ötesine gitmeli ve sivil toplum kuruluşları ve mülteci topluluklarının arasındaki etkileşimdeki değişimler dikkate alınmalıdır.³³

³³ Syrian Aid in the Tech Age <http://www.irinnews.org/report/99127/syrian-aid-tech-age>

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MÜLTECİ YAŞAMI VE SİVİL TOPLUMUN “SOSYAL MEDYASI”

Türkiye’de mültecilere nasıl yardım edileceği hususunda sivil toplum kuruluşlarına kritik görevler düşmektedir. Bu sivil toplum kuruluşları eğitim hizmetleri, sağlık hizmetleri, entegrasyon, işçi haklarının korunması, temel yaşam ihtiyaçlarına ulaşılmasının sağlanması gibi pek çok konuda mültecilere destek olmaktadır. Bu çalışmada Türkiye’deki sekiz farklı sivil toplum kuruluşundan dokuz çalışan ile görüşülmüş, bu sivil toplum kuruluşlarının BİT ve sosyal medyayı Suriyeli mültecilere destek sürecinde nasıl kullandığının yanında, yine onların bakış açısından mültecilerin bilgi teknolojileri ve sosyal medyayı nasıl kullandığı anlaşılmaya çalışılmıştır.

3.1. Yöntem

Bu çalışmadaki veriler Türkiye’de Suriyeli mültecilere yardım amacıyla çalışan sivil toplum kuruluşları çalışanları ile yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılarak toplanmıştır. Sivil toplum kuruluşlarının Suriyeli mültecilere yardım sürecinde sosyal medya ve teknolojiyi nasıl kullandıklarını anlamak için 11 temel sorunun yanında mülakatın gidişatına göre ek sorular da sorulmuştur (soruların tamamı için ek belgelere bakabilirsiniz). Görüşmeye katılacak olanlar masabaşı araştırma ve kartopu örnekleme yöntemi ile bulunmuştur. Bu sivil toplum kuruluşlarına e-posta yoluyla görüşme talebi gönderilmiştir. Alınan cevaplara göre görüşme tarihleri kararlaştırılmıştır. Ankara ilinde bulunanlar ile kuruluşların ofislerine gidilerek, diğer illerdeki ile ise Skype yoluyla

olmak üzere 8 farklı kuruluştan toplamda 9 çalışanla görüşme yapılmıştır. Bu kuruluşlar Mülteci Destek Derneği, Kalkınma Atölyesi, SGDD-ASAM, Sivilalan Platformu, Hayata Destek Derneği, Göç Araştırmaları Derneği, İltica ve Göç Araştırmaları Merkezi (İGAM) ve İnsan Kaynağını Geliştirme Vakfı'dır. Sivilalan Platformu bir sivil toplum kuruluşu olmasa da Türkiye'de Suriyeli mültecilere destek olan birçok sivil toplum kuruluşuyla birlikte çalışmaktadır. Bu nedenle bu çalışmadaki görüşmelere dahil edilmesi uygun görülmüştür. Cevaplar görüşülen kişilerin izni alınarak ses kaydedicisi ile kaydedilmiştir. Kaydedilen cevaplar, daha sonra kelimesi kelimesine yazıya dökülmüştür. Veriler Dedoose³⁴ programı kullanılarak kodlanmıştır. Kodlamada ilk olarak mülakat sorularına dayanarak ana temalar oluşturulmuştur. Kodlama ilerledikçe yan temalar oluşturulmuş, bunlara yenileri eklenmiştir. Toplamda 2 adet ana tema ve 7 adet yan tema oluşturulmuştur. Bu temalar ayrıntılı biçimde aşağıda açıklanacaktır.

3.2. Sivil Toplum Kuruluşları Suriyeli Mülteciler İçin Neler Yapıyor?

BİT ve sosyal medya kullanımlarına bakmadan önce görüşme yapılan sivil toplum kuruluşlarının faaliyetlerinden bahsetmek okuyucuya yardımcı olacaktır.

Görüşülen kuruluşlardan Mülteci Destek Derneği yalnızca Suriyeli mültecilerle değil, Afgan, Iraklı, Somalili, Eritreli gibi zorunlu olarak Türkiye'ye gelen Suriyeli olmayan nüfusla da çalışmaktadır. 21 ilde operasyonlarının olduğunu, bunlardan 10'unda da 13 tane merkezleri olduğunu belirtmiştir. Bu merkezlerde ise sosyal danışmanlıktan psikolojik danışmanlığa, sağlık danışmanlığından bazı eğitim faaliyetlerine, mültecilerin geçim kaynaklarını güçlendirebilecek bir takım faaliyetlere kadar geniş bir yelpazede hizmet

³⁴ <https://app.dedoose.com/App/?Version=8.0.42>

sunmaktadırlar. Bu 10 ilin dışında kalan 11 ilde ise mobil ekipleri bulunmaktadır. Buralarda sivil toplum kuruluşlarının olmadığı, küçük olsa da mülteci nüfusunun olduğu Erzincan, Bayburt, Gümüşhane, Giresun, Artvin gibi illere mobil hizmet götürmektedirler. Dernek, aslında temel hedeflerinin mülteci koruması olduğunu, bununla beraber entegrasyona yönelik faaliyetlerde de bulunduğunu belirtmiştir. İzmir’de savaş mağdurlarının yararlandığı engelli merkezleri; İzmir, İstanbul ve Bursa’da kadın sağlığı merkezleri; Gaziantep’te yerel halk ile mülteciler arasında entegrasyon köprüsü oluşturmak için barış sanat merkezleri vardır. İstanbul’daki üç ofislerinden biri Türkiyeli ve Suriyeli mülteci gençler arasındaki gençlik çalışmalarını güçlendirmekte, bir diğeri kadın ve çocuk sağlığı çalışmalarını yürütmekte, diğeri ise tekstil işçilerinin hak ihlallerini engellemeye yönelik çalışmalar yapmaktadır. Yaptıklarının koruma çatısı altında entegrasyon, sosyal danışmanlık, hukuki danışmanlık gibi mevzuları kapsadığını da belirtmişlerdir. Biz bir yardım kuruluşu değiliz demişler ve eklemişlerdir:

Yaptığımız faaliyetlerde elbette yardım faaliyetleri de var ama tam olarak bir yardım kuruluşu değiliz, hak temelli bir kuruluşuz. İnsanların temel haklara ve insan haklarına erişimini güçlendirecek bir mekanizma kurma derdindeyiz. Bunu yaparken çok acil müdahale edilmesi gereken durumlarda yardım noktaları da oluyor ama bir yardım kuruluşu olarak tanımlamıyoruz kendimizi... (Mülteci Destek Derneği ile yapılan görüşmeden, Ankara)

Kalkınma Atölyesi ile yapılan görüşmede ise amaçlarının mülteci sorunlarına kalıcı çözümler üretmek olduğunu belirtmişlerdir. Yaptıkları projelerden bahsetmişlerdir. Yabancı bir sivil toplum kuruluşu ile yürüttükleri ortak bir projede Türkiye genelindeki Suriyeli mültecilerin sağlıklı yaşam koşullarına erişiminin sağlanması için çaba göstermişlerdir. Yedi aylık süren araştırmalarında mevsimlik tarım işçiliği yapanlarla çalışmışlar ve bunların %80’inin Suriyeli mülteciler olduğunu tespit etmişlerdir. En son

yaptıkları projede de UNICEF ile birlikte mevsimlik tarım işçiliğinde çocuk işçiliğinin önlenmesi için ortak bir çalışma yürütmektedirler. Görüşme yapılan çalışan amaçlarını şöyle dile getirmektedir:

Tabi ki biz hak temelli bir oluşumuz. Bir bütün olarak başta yaptıkları işten doğan problemler olmakla beraber, problemlerin tespiti, sorunların hak temelli bir yerden ifade edilmesi ve diğer sorunların da ortaya çıkarılması noktasında çabamız var... (Kalkınma Atölyesi ile yapılan görüşmeden)

ASAM ile yapılan görüşmede kuruluşun daha çok danışmanlık ve yönlendirme hizmeti verdiklerinden bahsetmişlerdir. Birçok şehirde proje ürünü olan farklı ofisleri bulunmakta ve bu ofislere gelen danışanlara yardım etmektedirler. Örneğin mültecilerin sorunları olduğunda onların çözüm için nereye gitmesi gerektiği hakkında yönlendirme yapmakta, çocuklarla birlikte atölyeler düzenlemektedirler. Çocuklar bu atölyelerde Türkçe pratik ya da resim yapmak gibi faaliyetlerde bulunmaktadır. Bu ofislerde bir taraftan kurum uzmanları diğer taraftan psikologlar, sosyal çalışmacılar özellikle hassas durumlarla ilgili neler yapacakları üzerinde çalışmaktadırlar. Sağlık alanında da UNHCR ve WHO gibi kuruluşlarla ortak projeleri vardır. Göçmen Sağlığı Merkezleri ve kadınlarla kız çocukları için güvenli alanlar oluşturmuşlardır. Kadın sağlığı, çocuk sağlığı ve hijyen konusunda eğitim vermektedirler. Aynı zamanda mülteci kaydı oluşturma hizmeti de vermektedirler. Mülteciler ve yerli halkın bir araya geldiği etkinlikler yaparak beraber yaşama kültürünün geliştirilmesi adına çalışmalar yürütmektedirler. Katılımcı mültecilerin Türkiye'deki varlığının aslında bir sorun olarak değil de bir entegrasyon süreci olarak görülmesi gerektiğini ve bu sürecin nasıl işletileceği ile ilgili çalışmalar yaptıklarını söylemiştir. Daha çok psikososyal desteklemelerle birlikte mültecilerin kamu araçlarına ulaşmalarını kolaylaştırarak gittikleri yerlerde yaşayabileceği sorunları ortadan kaldırmaya yönelik çalışmalar yapmaktadırlar. Bununla birlikte toplumda mültecilere karşı oluşan tepkiye karşı

savunuculuk çalışmaları da yaptıklarını belirtirken yaptıkları çalışmalara şunları da eklemişlerdir:

En baştan bahsettiğim gibi o hassasiyet alanı bizde çok gelişkin ve ciddi bir korumacılık duygusu var. İşte bunları kırmamız gerekiyor. Bizim gibi sivil toplum örgütlerinin en büyük amaçlarından birisi de bu. Çünkü dünyada göçlerin çok fazla arttığı bir dönemdeyiz. Pek çok insan yer değiştiriyor. Herkes başka yerlerde yaşayabilir. Bunun aslında ne kadar normal olduğunu ve savaş gibi çok ciddi bir nedenden dolayı insanların göç etmek zorunda kaldığını herkese anlatmalıyız. Bunlar herşeyden önce Suriyeli ve Suriye dışından olan sığınmacı ve göçmenlere çok ciddi zararlar veriyor. Bizim de bu zararları ortadan kaldırmamız gerekiyor... (ASAM ile yapılan görüşmeden)

İnsan Kaynağını Geliştirme Vakfı ise mültecilerle son yıllarda çalışmaya başladıklarını, özellikle 2007'den itibaren Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği'nin uygulayıcı ortağı bir sivil toplum kuruluşu haline geldiklerini belirtmiştir. Yedi ilde olan ofislerinde hem Suriyeli hem de Suriye dışından gelen mültecilere sosyal ve psikolojik destek vermeyi amaçlamışlardır. Olgun bir sivil toplum kuruluşu olduklarını ve ilk projelerinin 1989'da Bulgaristan'dan göç edenlere yardımcı olmaya yönelik olduğunu söylemişlerdir. Kuruluşun insani yardım yapmadığını belirtmişler ve şunları eklemişlerdir:

İnsani yardımdan anladığımız farklı birşey. İnsani yardım deyince daha çok acil ihtiyaçların giderilmesi, acil tıbbi yardımın verilmesi gibi konular anlaşılıyor. Dolayısıyla sivil toplum kuruluşlarının mültecilere verdiği destek acil ihtiyaçlara yönelik değil. Mülteci koruması dediğimiz daha çok iltica için başvurduktan sonra veya acil durum ortadan kalktıktan sonra... Acil durumdan şunu örnek gösterebilirim. Mesela Suriyelilerin kitleler olarak gelmeleri, ama bir zaman sonra bunlar yerleşik hale geçmek için bir noktayı aşmış oluyorlar. Ya da herhangi bir vasıta ile Türkiye'ye kaçan insanlar emniyet güçlerine veya valiliklere başvuruyorlar iltica için. Bundan sonra bir yerlerde ikamet etmeleri gerekiyor. Bizim desteğimiz, hizmetlerimiz de bu noktada başlıyor. Koruma desteği dediğimiz daha uzun vadeli hizmetlere nasıl ulaşabileceğini öğretmek... Hizmetleri

anlatmak, tarif etmek, ne kadarına nasıl ulaşabileceğini öğretmek, hizmetlere ulaşmada destek sağlamak... (İnsan Kaynağını Geliştirme Vakfı ile yapılan görüşmeden)

İGAM ise bir boşluğu doldurmak için yola çıktıklarını ifade etmiştir. Yalnızca Suriyeliler değil, Türkiye ve dünyadaki sığınma politikalarının geliştirilmesi, araştırma, farkındalık yaratma, eğitim gibi faaliyetleri gerçekleştirmek için 5 yıl önce kurulmuştur. Suriye krizi ile kuruluşun adı daha çok duyulmuş, daha çok projede bulunmuş ve buralardan maddi kaynaklar elde edilmiş. Mülteci hukukunun daha iyi tanınması, geliştirilmesi için çalışmaktadır. AB'nin verdiği proje desteklerini kullanarak Türkiye'deki Suriyeli mültecilere olan olumsuz tepkilere karşı mücadele etmeye ve insanları bilinçlendirerek farkındalık yaratmaya çalışmaktadır.

Hayata Destek Derneği 2005 yılında faaliyetlerine başlamıştır. En başta doğal afetlerden etkilenen insanlar için kurulmuştur. Van depremi, Pakistan depremi gibi afetlerde rol oynamıştır. Sırt çantasını alıp sahada çalışan 5 kadının kurduğu bu dernek, afet kavramının literatürde değişerek yalnızca doğal olan değil insan eliyle yapılan afetleri de kapsamıyla beraber mültecilere destek olmaya da başlamıştır. Mültecilere insani yardım ulaştırdıklarını ancak bunu hak temelli bir şekilde yaptıklarını vurgulamıştır. Şu anda iki odak noktaları vardır. Bunlardan biri mülteci destek programlarıdır. Hayata destek evlerinde sosyal bütünleştirme yapılmaktadır. Çocuklar için travmayı aşmalarını sağlayacak psikososyal destek aktiviteleri sunulmaktadır. Kadınları, erkekleri bilinçlendirme ve farkındalık oturumları yapılmaktadır. Bir de hayata destek noktaları bulunmaktadır. Buralarda da mülteciler kendi hakları olan hizmetlere ulaşabilmek için destek almaktadırlar. Örneğin eşinden boşanacak birinin hangi hukuki yolu izleyeceği, engelli çocukların hangi sağlık hizmetlerine ulaşabileceği ya da şiddet görüldüğü takdirde ne yapılabileceği gibi konularda danışmanlık hizmetleri verilmektedir. Bazı durumlarda

mülteciler hizmetlere erişemedikleri takdirde özel fonlar kullanılarak gerekenleri yapılmaktadır. Mevsimlik tarım işlerinde çocukları korumaya yönelik faaliyetlerde de bulunmaktadır. Oralardaki yaşam koşullarını iyileştirmek için mevsimlik tarım alanlarına prefabrik evler kurulmaktadır. Bunların yanında mültecilere takınılan olumsuz tavra karşı savunuculuk çalışmaları da yürütülmektedir. Dernek artık insani yardımlarla destek sunmak yerine mültecilerin kendi ayakları üzerinde durabilecekleri mekanizmalar yaratmaya çalıştığını belirtmiştir:

Mesleki atölyeler oluşturuyoruz ve yerel ihtiyaca göre bunları düzenliyoruz. Örneğin Hatay'da kadınlar iş piyasasına katılmak istiyor. Biraz da turistik bir yer. Dolayısıyla biz onlara takı tasarımı atölyesi kuruyoruz. Ya da Urfa'da herkesin klima kullandığını biliyoruz. Klima tamirati dersleri veriyoruz. Bir de dil eğitimi verebiliyoruz. Bunları da Milli Eğitim Bakanlığı sertifikaları ile beraber veriyoruz... (Hayata Destek Derneği ile yapılan görüşmeden)

Göç Araştırmaları Vakfı kesinlikle insani yardım yapmadıklarını belirtmiştir. Göçmen ve mültecilerle ilgili sağlıklı, eleştirel ve bilimsel bilgiye dayanan bilgi üretimi konusuna odaklanmaktadırlar. Amaçlarının aslında daha iyi araştırmalar yapılması olduğunu ama esas amaçlarının araştırmacıların birbiriyle işbirliği yapabilecekleri, dayanışma içinde olabilecekleri ve yaptıkları araştırmaların sonucunda elde ettiği bulguları paylaşabilecekleri eşitlikçi bir platform yaratmak olduğunu ifade etmiştir. Bu konuda çalışma yapanlarla karşılıklı etkileşim kurup, konuşup tartışabilecekleri bir ortam sağlamak istemişlerdir. Doğrudan hak temelli bir kuruluş denilemeyeceği gibi yaptıkları çalışmaların sonuçlarının mültecilerin ve göçmenlerin bazı hakları konusunda dolaylı sonuçları olduğunu belirtilmiştir. Daha çok bilgi üretimi yapmakla birlikte bazen medyadaki göçmen ve mültecilere yönelik ırkçı, ayrımcı dili deşifre etmeye çalışmaktadırlar. Düzenli seminerler, çalıştaylar, konferanslar düzenlemektedirler.

3.3. Sivil Toplum Kuruluşlarına Göre Suriyeli Mültecilerin Problemleri

Yukarıda mevcut akademik çalışmalar ve raporlar incelenerek Suriyeli mültecilerin Türkiye’de karşılaştıkları problemlere değinilmiştir. Çalışmadaki sivil toplum kuruluşları ile yapılan görüşmelerde de Suriyeli mültecilerin problemlerine dair sorular sorulmuştur.

Mülteci Destek Derneği, Suriyeli mültecilerin en büyük probleminin geçim kaynaklarına ulaşmak olduğunu belirtmiştir. Kuruluşa göre, yasal mevzuat her ne kadar Suriyeli mültecilerin lehine bir değişime uğramışsa da kültürel farklılıklar, nefret söylemi, dil bariyeri, ayrımcılık gibi yerel halktan kaynaklı bir takım olumsuzluklar, geçim kaynaklarına erişim meselesinin önünde bir engel oluşturmaktadır. Geçim kaynaklarına erişim meselesi çözülmeden de entegrasyon gibi diğer problemlerin çözümü mümkün görünmemektedir. İnsan Kaynağını Geliştirme Vakfı da Suriyeli mültecilerin ilk başta battaniye, çadır gibi geçici gereksinimlere ulaştığını ancak barınma, gıda gibi temel ihtiyaçlara kalıcı ve yeterli desteği bulamadıklarını belirtmiştir.

Kalkınma Atölyesi, Suriyeli mültecilerin kayıt işlemlerinin hala tam olarak tamamlanmadığını, geçici koruma kimliğinin verilmediği çok sayıda mülteci olduğunu ifade etmiştir. Bu nedenle örneğin eğitim gibi konularda problem yaşanmaktadır. Aileler bazen çocuklarını okula kaydettirememektedirler. Ayrıca kuruluş, eğitim kurumlarındaki fiziki koşullar ve öğretmen sayısının da yetersiz olduğunu belirtmiştir.

Kalkınma Atölyesi, Suriyeli mültecilerin sağlık hizmetlerinden yararlanma konusunda da problem yaşadıklarını öne sürmüştür. Kayıtlı oldukları şehirlerde tedavi olabilmektedirler ancak sağlık kuruluşlarının kapasitesi bazen yetersiz gelmektedir. Çünkü bir şehirdeki hastane kapasitesi nüfusa göre belirlenmektedir. Eğer sayı bir anda ikiye katlanırsa hizmette sorunlar ortaya çıkmakta, bu da yerel halkta örneğin tedavi olmak için

daha çok sıra beklemek zorunda kalmak gibi konulardan dolayı öfkeye sebep olabilmektedir.

Mülteci Destek Derneği, insanın iyi bir yaşam sürdürebilmesinin en temel koşulunun insana yakışır bir işte ve ücretle çalışıyor olması gerektiğini belirtmiştir. Şu an Türkiye’de bunun önünde büyük engeller bulunmaktadır. Çok düşük ücretlerle ciddi bir kayıt dışı çalışma söz konusudur. Türkiye’deki fazla olan mevcut işsizlik oranında, 4 milyon mülteciye çalışabilecek olanlarının iş gücü piyasasına erişimi problem yaratmaktadır. İnsan Kaynağını Geliştirme Vakfı da mültecilerin sanılanın aksine Türkiye’de devletten ya da Birleşmiş Milletler’den bir maaş almadığını, çalışma koşullarının kötü olduğunu ve kayıt dışı sektörlerde düşük ücretlere çalıştırıldıklarını belirtmiştir. Yine az ücret alan çocuk işçilerin sayısı çok fazladır. Kalkınma Atölyesi de mevsimlik tarım işçilerinin %80’inin Suriyeli mültecilerden oluştuğunu, bunların içerisinde çocuk işçilerin çok fazla olduğunu, kendilerinin de bunun önlenmesi için çalıştıklarını belirtmiştir.

Yaşanan problemlerden belki de en belirginini yerel halkın Suriyeli mültecilere karşı olumsuz tavrıdır. Mülteci Destek Derneği ile yapılan görüşmede de bu konuda birçok sorun yaşandığı belirtilmiştir. Kuruluşa göre, bu olumsuz bakış açısı havaların ısınmasıyla, yaz mevsiminin gelişiyle daha çok artmaktadır. Çünkü mülteciler kamusal alanda daha görünür hale gelmektedir. Kuruluş, halkın tavrını ve olabilecek çözümleri şu sözlerle belirtmiştir:

İnsanlarda Suriyeliler geldi sahillerde denize giremez olduk, parklarımızda oturamıyoruz, burası bizim ülkemiz gidin sizi istemiyoruz gibi söylemler mevcut. Böyle tuhaf tuhaf şeyler oluyor. Kamusal görünürlük arttıkça bunlar artacak. Ama bunlara çok normal olarak bakmak lazım. Çünkü bu büyüyecek büyüyecek bir yerde kırılacak ve anlaşılacak. Biz birlikte yaşamak zorundayız. Bir şekilde bir yolunu bulacağız yani 4 milyon insandan bahsediyoruz. Bir yandan nüfus oranımız da artıyor. Bu insanlar bizim yeni komşularımız ve bu ülkenin unsurları. Bu mevzuya böyle bakmazsak nefret söylemini biz de aslında körüklemiş oluruz. Bu nedenle nasıl bir arada yaşayacağız, birbirimize nasıl katkılarımız olacak bunu

düşünmeliyiz. Mevzuya bu yönüyle bakmazsak çok daha büyük sorunlar bizi bekler. Büyük bir nüfusu karşına alıp senin bu zamana kadarki yarattığın nefretin karşı etkisini görmek çok ciddi bir kriz demek bu ülkede. Suç demek, problem demek, maliyet demek. Bunların hepsi ayrı ayrı sıkıntılar. Buradaki temel mevzu bununla ilgili yapısal politikaların geliştirilmesi. Hiç beklenmeyen bir zamanda milyonlarca insan sınırlarınızdan geçiyor ama bu konuda mevzuatınız ve kurumlarınız yok. Çok hızlıca bu kurumlar örgütlenmiş oldu. Buna dair geçici koruma kanunu çıkarıldı. İyiye doğru gittiğine inanmak zorundayız aksi halde dükkanı kapatıp gitmemiz lazım. İyi olacak... (Mülteci Destek Derneği ile yapılan görüşmeden)

Yerel halkın Suriyeli mülteciler hakkındaki olumsuz tutumunun yanında, ana akım medya ve sosyal medyada yer alan gerçek olmayan birçok haberin bu ayrımcılığı tetikleyici etkisine de değinmek gerekmektedir. Örneğin ASAM ile yapılan görüşmede bundan bir süre önce medyada yer alan ve Türkiye'nin mültecilerin telefon faturalarını ödeyeceğine dair bir habere değinilmiştir. ASAM bu haber üzerine İl Göç İdaresi'nin yaptığı açıklamada, bu fonların AB tarafından karşılanacağını ifade ettiğini söylemiştir. Bu tür haberler, halkı kışkırtarak ırkçı söylemlere yol açmakta, Suriyeli mültecilere ciddi zararlar vermektedir. Bu nedenle ASAM'a göre bu tür haberlerin tezkibinin hemen yapılarak kamuoyuna sunulması gerekmektedir. Kalkınma Atölyesi de sosyal medyada Suriyeli mültecilerin Türkiye'deki yaşamı ne kadar olumsuz etkilediği hakkında ayrımcılığı tetikleyen birçok paylaşımın yapıldığını ifade etmiştir. İGAM ana akım medyanın dezenformasyonun ve yanlış bilginin ana kaynaklarından birisi olduğunu ifade etmiştir. Sosyal medya da daha çok onu taşıyan ve taşırken dozunu da arttıran bir araçtır. İGAM bunu şu sözlerle ifade etmiştir:

Onları ayakları üzerinde tutacak mekanizmalar zaten zayıf. Bunun üzerine bir de böyle endişeler, kaygılar, ne olacak bu insanlar. Geldiler, Arapça yazıyor heryer, kültür işgali var falan gibi şeyler o endişeleri daha nefrete

dönüştürebiliyor. Sosyal medya klasik medyada çıkan negatif haberleri ve nefret söylemlerini daha hızlı yayıyor. Kendisi haber üretmenin yanında, klasik medyanın yaptığı haberleri de çok daha hızlı yayıyor. Bizim gencimiz Suriye’de savaşın şehit olurken burdaki Suriyeliler devletten para alıp Türk kızlarıyla flört ediyorlar gibi insanın her türlü duygusal zayıflıklarını istismar eden birşey var. Tabi mültecilerle konuştuğunda da bundan çok rahatsızlar... (İGAM ile yapılan görüşmeden)

3.4. Sivil Toplum Kuruluşlarının Bilgi ve İletişim Teknolojileri ve Sosyal Medya Kullanımı

Yukarıda değinildiği gibi birçok konuda mültecilere destek sağlayan sivil toplum kuruluşları bu faaliyetlerinde bilgi ve iletişim teknolojileri ve sosyal medyadan yararlanmaktadırlar (Tablo 1 çalışmaya katılan sivil toplum kuruluşlarının sosyal medya hesapları ile ilgili ayrıntıları göstermektedir). Bu çalışmada da görüşülen sivil toplum kuruluşlarına BİT ve sosyal medyadan nasıl yararlandıkları sorulmuştur. Buna göre sosyal medyayı bir kenarda tutup BİT kullanımına bakacak olursak, sivil toplum kuruluşlarının bunu kullanmalarının en büyük nedeninin yaptıkları işlerin kayıtlarını tutmak olduğunu görebiliriz. Suriyeli mültecilerin kaydını Türkiye’de İl Göç İdaresi yaparken, görüşülen sivil toplum kuruluşlarından ASAM ise Afgan, Iraklı, Somalili, Eritreli gibi diğer mültecilerin kaydını tutmakta, bunu yaparken de bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanmaktadır. Yapılan yardımların, saha çalışanlarının faaliyetlerinin ve bunun gibi her türlü hareketin biodata adı verilen bilgisayar sistemlerine işlendiğini belirtmiştir. Yine Mülteci Destek Derneği de yapılan işlerin kaydının ofislerin erişiminin olduğu kapalı devre sistemleri ile tutulduğunu ifade etmiştir. İnsan Kaynağını Geliştirme Vakfı da teknolojiye yararlanmanın mümkün olmadığını, kimlere, kaç kişiye ulaştıklarını bilgisayarlara kaydettiklerini, verdikleri desteği bilgi teknolojilerinden yararlanarak

değerlendirebildiklerini söylemiştir. Göç Araştırmaları Vakfı da akademik çalışmalarında bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanmaktadır. Örneğin göç ve mülteciler konusunda ne kadar tez yazıldığını tespit etmek için YÖK'teki tez veri tabanından 2016-2017 tezlerini taramışlardır. Yine yaptıkları Göç, Kent ve İstanbul konulu bir video projesinde İstanbul'daki fazla göç almış bölgeleri tanıtan ve buradaki göçmen varlığını anlatan bir video projesi hazırlamışlardır. Hayata Destek Derneği de bilgi ve iletişim teknolojilerini en çok veri tabanlarını güncel tutmak için kullandıklarını, çeşitli mobil uygulamalar yoluyla kaynak geliştirmeye çalıştıklarını belirtmiştir. Ayrıca Sivilalan Platformu da mültecilere ulaşmak için SMS teknolojisini kullandıklarını ifade etmiştir. Mülteciler toplum merkezlerine geldiklerinde iletişim bilgilerini bırakmakta, kuruluş da onlara hem e-mail hem de SMS atarak, bazen de arayarak etkinlikler hakkında bilgi vermektedir.

Sivil toplum kuruluşlarına sosyal medyayı nasıl kullandıklarını sorduğumuzda ise daha geniş kapsamlı cevaplar verilmiştir. Öncelikle görüşülen sivil toplum kuruluşlarının bazılarının kurumsal iletişim departmanı vardır ve çalışmalarını bu yolla yürütmektedirler. Kurumsal iletişim departmanı olmayanların da sosyal medya ile ilişkisi mevcuttur. Yani sosyal medya bir şekilde bu sivil toplum kuruluşlarının faaliyetlerinde etkilidir.

Mülteci Destek Derneği ve ASAM'ın sosyal medya faaliyetlerini kurumsal iletişim departmanları yürütmektedir. Mülteci Destek Derneği, yaklaşık 4-5 aylık olan kurumsal iletişim departmanları vasıtasıyla yürüttükleri iletişim stratejilerini yalnızca mülteciler ile değil, bu işin çok önemli bir paydası olan yerel halkla da ilişkileri geliştirmek üzerine kurduğunu belirtmiştir. Bu anlamda, mülteciler ve yerel halk arasındaki ilişkileri kuvvetlendirmek için çalıştıklarını söyleyebiliriz. Bu iletişim stratejilerinde sosyal medyayı etkin olarak kullanmaktadırlar. Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn sayfaları ve bir de iki üç günde bir paylaşım yaptıkları Youtube kanalları vardır. En hareketli sosyal medya hesaplarının Instagram olduğunu, en çok takipçinin de Facebook'ta olduğunu

belirtmişlerdir. Aynı zamanda bir web siteleri de bulunmaktadır. Şu anda Türkçe olan web sitesinin zamanla İngilizce, Farsça ve Arapça'ya da çevrileceğini belirtmişlerdir. Ayrıca sosyal medyayı kullanarak bir yardım kampanyası başlatmadıklarını ifade etmişlerdir. Türkiye dışındaki sivil toplum kuruluşlarının sosyal medya hesaplarını takip etmekte, onlarla etkileşim kurmaktadır. Birkaç uluslararası ağına da üyesidirler. ASAM ise sosyal medyada daha çok yaptıkları faaliyetleri göstermeye yönelik paylaşımlar yapmaktadır. Yaptıkları atölyelerin, etkinliklerin hep sosyal medya yoluyla duyurulduğunu ifade etmiştir. Çekilen fotoğraflar, onay formları doldurulduktan sonra kendilerine gelmekte, onlar da bunları sosyal medyada paylaşmaktadırlar. Buna örnek olarak yaptıkları Kapadokya etkinliğini vermişlerdir. Çok yankı bulan ve Nevşehir'deki İl Kadın Derneği ile ortak yapılan çalışmaya Türk vatandaşı ve mültecilerden oluşan 1800 kadın katılmıştır. Bu etkinliği tanıtmak için de videolar, fotoğraflar çekip sosyal medyada İngilizce ve Türkçe paylaşımlar yapmışlardır. Bunları hem insanların dernek hakkında bir fikir edinmeleri açısından hem de sayıları fazla olan mültecilerin kendilerini yalnız hissetmemesi için paylaştıklarını ifade etmişlerdir. Mültecilerin de buna olumlu yaklaştıklarını şu sözlerle belirtmişlerdir:

Onlar da aslında kendilerini gördüklerinde mutlu oluyorlar, mesaj atıyorlar, biz İzmir ofisinde bir etkinliğe katılmıştık niye onu yayınlamadınız kendimizi görmek istiyoruz diyorlar. Onlara da iyi geliyor kendilerini görmek. Çünkü var olduklarını hissediyorlar, hem bu etkinliklere katılarak hem de dışardan görüldüklerini, yalnız olmadıklarını hissederek burda bir hayat kurduklarını kendilerine kanıtıyorlar gibi geliyor... (ASAM ile yapılan görüşmeden)

ASAM bunun yanında sosyal medyada asıl amaçlarının herşeyden önce Türkiye'deki sığınmacıların ve mültecilerin görünürlüğünü yaratmak olduğunu vurgulamıştır. Böyle bir sorun olduğunu, bunun aslında sorundan çok bir entegrasyon süreci olarak görülmesi

gerektiğini ve bu sürecin nasıl işletileceği konusunda sosyal medyayı kullandıklarını söylemişlerdir. En çok takipçileri olan sosyal medya sitesi Facebook iken, bunu Instagram, Twitter ve LinkedIn izlemektedir. Ayrıca video paylaşımı yaptıkları Youtube kanalları ve web siteleri mevcuttur. Sosyal medya kullanarak yardım kampanyası da yapmışlardır. Küçük kitap ve görseller hazırlayarak sosyal medya hesaplarından paylaşımlarda bulunmuşlar, oyuncak ve kitap bağışı kampanyası yapmışlardır. Bu kampanyalarda özellikle konu çocuklar olduğunda büyük destek almışlardır. Buna ek olarak kışlık kıyafet yardımı da yapmışlar ve olumlu tepkiler almışlardır. Kuruluş diğer ülkelerdeki sivil toplum kuruluşlarını takip etmediğini, daha çok Türkiye'deki derneklere ve vakıflara baktıklarını belirtmiştir.

Şekil 1. ASAM Kapadokya Kadın Buluşmasının Facebook Sayfalarındaki Paylaşımı



Kalkınma Atölyesi de hak temelli bir oluşum olduğunu, bu nedenle ortaya çıkan bütün verileri kamu ve diğer sivil toplum kuruluşları ile paylaşmak açısından internetin önemli bir araç olarak görüldüğünü belirtmiştir. Bir Facebook siteleri ve genellikle program ve projelerin sonunda ortaya çıkan raporların yayınlamasında kullandıkları bir de web siteleri bulunmaktadır. Raporların herkesin ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde dijital ortamda bulunmasını sağlamaya çalıştıklarını ifade etmiştir. Sosyal medya kullanarak bir yardım kampanyası yapmamışlardır. Bunun nedeni olarak ise kuruluş olarak meseleye yalnızca dönemlik kısmi yardımlar üzerinden çözüm getirilmesi meselesine sıcak bakmadıklarını, amaçlarının kalıcı çözümler yaratacak sürdürülebilir projeler ortaya koymak olduğunu öne sürmüşlerdir. İnsani yardım adı altında yürütülen yardım kampanyalarının etkisini kısa vadeli ve az bulmakta, giyim ve gıda gibi yardımların o insanların hayatında çok önemli bir etkisinin olmadığını düşünmektedirler. Bu nedenle bu insanların sorularına daha kalıcı çözümler üretmekten yanadırlar. Diğer ülkelerdeki sivil toplum kuruluşlarını sosyal medya yoluyla takip etmeye çalışmaktadırlar. Bu sivil toplum kuruluşlarının Türkiye'dekilerle ortak proje yürüttüklerinde sosyal medyadan faydalanılacaksa birlikte kullandıklarını belirtmiştir.

Sivilalan Platformu ile yapılan görüşmede ise daha önce mülteciler konusunda çalışan Habitat Derneği ile birlikte sosyal medyayı pek çok amaçla kullandıklarından bahsetmiştir. Burada Facebook, Twitter ve Instagram kullanmışlardır. Bir yandan da bu mecralarda ücretli reklamlar verilerek Türkiye'nin birçok yerinde yürütülen faaliyetlere katılımın sağlanmasına çalışılmıştır. Yine mülteci alanında beraber çalıştıkları International Media Corps'ta da sosyal medya kullanmışlardır. Ağırlıklı olarak Facebook kullanıldığı ifade edilmiştir. Sosyal medya kullanarak herhangi bir yardım kampanyası başlatmadıklarını,

daha çok duyuru için kullandıklarını ifade etmişlerdir. Zaman zaman uluslararası sivil toplum kuruluşları ile de çalışmakta, dolayısıyla onları da takip etmektedirler. Diğer ülkelerdeki sivil toplum kuruluşlarının sosyal medya kullanımının çok da farklı olmadığını, yalnızca iletişim mecraların farklı olduğu düşünülmektedir. Kimi zaman Facebook'un, kimi zaman Twitter'in ağırlıklı olarak kullanılması gibi kullanılan sosyal medya mecraları ülkeden ülkeye ve hedef kitleye göre değişmektedir. Örneğin Türkiye'de internet ve sosyal medya kullanımının fazla olmasından dolayı sivil toplum kuruluşları mültecilere ulaşmak için SMS'i çok fazla kullanmamaktadırlar. Ancak bazı ülkelerde mültecilere SMS atmak hala yaygın olarak kullanılmaktadır. Çünkü internet erişimi olmayan ancak cep telefonu olan mültecilere SMS ile ulaşmak daha kolaydır. Yine de genel olarak diğer ülkelerdeki sivil toplum kuruluşlarının BİT ve sosyal medya kullanımı ile Türkiye'dekilerin benzerlik gösterdiği belirtilmiştir.

İnsan Kaynağını Geliştirme Vakfı, bir sivil toplum kuruluşu olarak sosyal medyadan yeterince yararlanmadıklarını belirtmiştir. Yalnızca Suriyeli mültecilere destek sağlayan bir ofislerinin Facebook sayfası bulunmakta, bunun dışında vakfın bir Facebook sayfası bulunmamaktadır. Vakfın bir de sadece üç beş paragrafta şematik olarak çalışmalarından bahseden, kendi ifadelerine göre onları '5 yıl dokunmadan idare edebilecek' bir web sitesi bulunmaktadır. Bu web sayfasında yalnızca yayınlarını güncellemektedirler. Bunun sebebi olarak da bu web sayfasını güncel tutabilecek, yaptıkları etkinlikleri web sayfasına aktarmak için gerekli olan ekibin kendilerinde bulunmadığını one sürmüşlerdir. Sosyal medya kullanarak da bir yardım kampanyası düzenlememişlerdir. Zaman zaman sosyal medya kullanarak kaynak geliştiren sivil toplum kuruluşlarının farkında olduklarını, bunun aslında iyi de bir yöntem olduğunu ama bunun için gerekli olan ekibe ve altyapıya sahip olmadıklarını belirtmişlerdir. Diğer ülkelerdeki sivil toplum kuruluşları ile

Türkiye'dekilerin sosyal medya ve BİT kullanımını karşılaştıracak olursak Türkiye'dekilerin bu konuda çok da geride olmadığını düşünmektedirler.

İGAM ise imkanlarının yettiği çerçevede bir web sitesi hazırladığını ifade etmiştir. Aktif olarak kullandıkları Facebook ve Instagram hesapları da bulunmaktadır. Ayrıca bazı duyurularını Sivil Düşün, Sivil Toplum Destekleme Merkezi gibi diğer platformlara da göndermektedirler. Yurt dışından veya Türkiye'den gelen ya da kendi ürettikleri haberleri web sitelerinde paylaşmaktadırlar. Önemli gördükleri etkinliklerin paylaşımını yapan İGAM, kendi basın listeleri olduğunu ve bunlarla da paylaşım yaptıklarını belirtmiştir. Konserler ve diğer faaliyetlerin hepsi Facebook, Instagram ve web sitelerinden duyurulmaktadır. Mültecilerle ilgili gruplar oluşturmaktadırlar ve bunun onlar için teknik bir kolaylık sağladığını söylemişlerdir. Bir projelerinde I'm Happy adlı bir mobil uygulama geliştirdiklerinden bahsetmişler ve işlevini şu şekilde ifade etmişlerdir:

Bu projede yine sosyal medya gibi bir uygulama kullanıyoruz. Mülteciler Türkiye'nin değişik illerine yayılmış vaziyetler. Arapça, İngilizce olarak bir mülteci genç hangi ildeyse mesela üniversite ile ilgili ya da işle ilgili destek istiyor o ili tıklayıp hangi kurumlar, kamu kurumu, uluslararası kuruluş veya sivil toplum kuruluşu bu konuda kendisine yardım edebilecek onu görebiliyor. Bu da bir çeşit sosyal medya. Daha uygulanmaya başlanmadı tam olarak, hazırlanıyor... (İGAM ile yapılan görüşmeden)

Sosyal medya kullanarak bir yardım kampanyasında bulunmamışlardır. Bunun sebebi olarak ise yasal olarak kampanya açamadıklarını bunun için kamu yararına dernek statüsünde olmaları ya da bir şirket kurmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Bunun yerine sosyal medya sitesinde bir mağaza açarak bağışta bulunan insanlara çeşitli hediyeler vermeyi düşünmektedirler. Diğer ülkelerdeki on kadar sivil toplum kuruluşu ile ortak projeler yürütmektedirler. Bu nedenle onların sosyal medya hesaplarını da takip etmektedirler. Sosyal medyadan takip ettikleri yabancı sivil toplum kuruluşlarının

akademik çalışma, kitap, etkinlik gibi paylaşımlarından kendilerinin de bilgi aldığını, onlardan gelen bazı bildirimleri kendilerinin de paylaştıklarını belirtmişlerdir.

Şekil 2. İGAM'ın Katıldığı Etkinlikler Facebook Sayfalarından Duyurulmaktadır.



Hayata Destek Derneği sosyal medya hesaplarının aktif olduğunu belirtmiştir. Facebook, Instagram en çok kullanılan sosyal medya hesaplarıdır. Bunun yanında Twitter ve LinkedIn de kullanılmaktadır. Günde en az 2-3 paylaşım yapılmaktadır. Hem sahada neler yaptıklarını, nasıl bir dernek olduklarını anlatan paylaşımlar, hem de kaynak geliştirmek açısından yardımcı olabilecek, toplumun mentalitesine dokunabilecek savunuculuk çalışmaları yapmaktadırlar. Bunun yanında çeşitli uygulamalar yoluyla

kaynak geliştirmek için insanlara ulaşmaya çalışmaktadırlar. Kaynak geliştirmek için ‘Fonzip’ adlı aracı bir kurumla çalışmaktadırlar. Orada örneğın özel günlerde sertifika satışı yapmaktadırlar. Ayrıca destekçiler kendi kampanyalarını oluşturabilmektedir. Örneğın derneğın bir üyesi bağışları Hayata Destek Derneğı’ne gitmek üzere Maçka Parkı’nda yoga yapmış ve bazı katılımcılar parayı gelmeden önce sistem üzerinden yatırabilme imkanına sahip olmuşlardır. Bunun da teknolojik olarak bir karşılığı vardır. Bunların yanında ayda yaklaşık 10.000 kişinin ziyaret ettiğı bir web sayfaları bulunmaktadır. Bunun dışında kuruluş sosyal medyada geçen yıl yaptıkları Wallchart denilen akış çalışmasından bahsetmiştir. Kadın ve erkekler için ayrı ayrı hazırladıkları çalışmada Suriye’de yaşayan birisinin yaşadıkları şehirde çatışmalar başladığı zaman neler yapması gerektiğini anlatan evet-hayır sorularından oluşan bir yol haritası çizmişlerdir. Bir de yine sosyal medyada ve web sitelerinde yayınlanan, Suriyeli topluluklarla ortak noktaları ortaya çıkarabilmek adına ‘Aynı Dili Konuşuyoruz’ diye bir iletişim kampanyası başlatmışlar ve bunun için bir bulmaca hazırlamışlardır. Bulmaca Türkçe ve Arapça’daki 6500 ortak kelimedenden oluşmaktadır. Bu bulmaca daha sonra Cumhuriyet Gazetesi’nde de yayınlanmıştır. Bunların yanında yine kaynak geliştirmek için Globalgiving, Intrepid gibi uluslararası bağış platformlarından yararlanmaktadırlar. Satsuma adlı mobil uygulamayı kullanarak da insanların satış yapıp gelirini istedikleri sivil toplum kuruluşuna bağışlayabildiklerini ifade etmişlerdir. Diğerk ülkelerdeki sivil toplum kuruluşlarını takip etmektedirler. Bazı uluslararası sivil toplum kuruluşlarıyla ortak projeler yürütmekte, bazıları ise bu derneğre fon sağlamaktadır. Bu sivil toplum kuruluşlarının eski ve köklü kurumlar olduğunu ve işlerini yaparken bilinirliğe dair bir endişelerinin olmadığı belirtmişlerdir. Türkiye’de sivil toplum kuruluşlarına olan hassasiyetin çok gelişmemiş olduğunu, sokağa çıktıklarında insanların kendilerinden haberdar olmadığını belirtmişlerdir. Bilinirliğin çok önemli olduğunu, arkalarında düzenli bağış yapan

insanların olduğu zaman hem manevi olarak hem de işleri planlarken maddi olarak kendilerini güvende hissedebileceklerini ifade etmişlerdir. Bilinirlik probleminin olmadığı yabancı sivil toplum kuruluşları sosyal medya ve iletişim araçlarını kaynak geliştirmeye daha çok odaklanmış şekilde kullanabilmektedirler. Örneğin yabancı bir sivil toplum kuruluşunun ünlülerin ikinci el kıyafetlerini alıp satabildiği online bir mağazası bulunmaktadır.

Şekil 3. Hayata Destek Derneği #AynıDiliKonuşuyoruz Kampanyası için Suriye Savaşı'nın 8. Yılına Girişinde Bulmaca Hazırlamıştı

/ Bulmaca / #AynıDiliKonuşuyoruz /

Afetlerden etkilenen toplumların temel hak ve ihtiyaçlara erişimini sağlamayı amaçlayan insani yardım kuruluşu Hayata Destek, Suriye Savaşı'nın 8. yıldönümü vesilesiyle bir bulmaca hazırlayarak Cumhuriyet okurlarını savaştan etkilenen mültecilerin sorunlarını çözmeye davet ediyor.

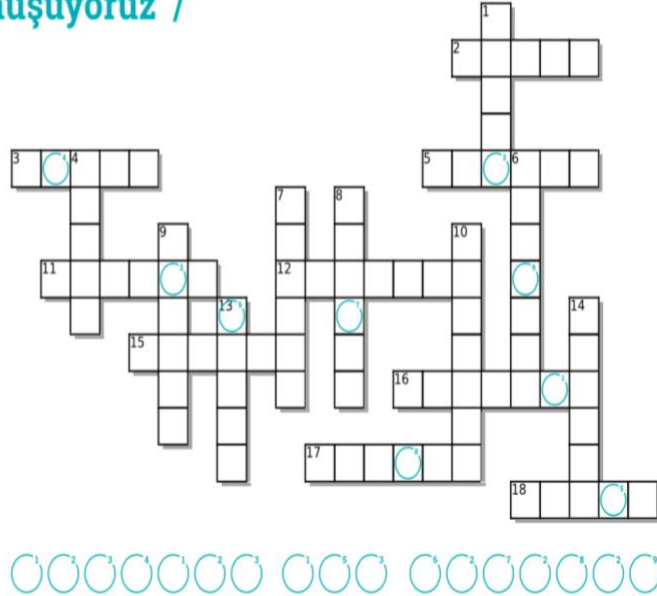
2011'de patlak veren Suriye Savaşı sebebiyle 5,5 milyon kişi ülkesini terk etmek zorunda kaldı. Bugün yüzde 70'i kadın ve çocuk, 3,5 milyondan fazla Suriyeli, kayıplar ve umutlarıyla hayata devam etme gücünü Türkiye'de, dilini bile bilmedikleri bu ülkede buluyor.

Oysa hepimiz, duygularımız, isteklerimiz ve mücadelemizde insan olmanın dilini paylaşıyoruz. Üstelik bazen aynı kelimeleri kullanıyor, #AynıDiliKonuşuyoruz. Dedelerimiz ve ninelerimiz –daha geçen ay soyağaçlarımızda gördüğümüz– göç yollarını aşıkça, seslerin birbiriyle tanıştığını, kelimelerin birbirine karıştığını biliyoruz.

Suriye Savaşı'nın 8. yılına girdiği bu hafta, size hazırladığımız bulmacanın doğru cevaplarını, kapı komşumuzla paylaştığımız ortak kelimelerden seçtik. Çünkü bize göre, beraber tadını çıkardığımız, barış içinde bir gelecek, ancak ortak noktalarımızı benimsediğimizde gelecek.

Mülteci olmak, hepimizin başına gelebilecek bir insanlık hali. Bugün, mülteci olmanın –bu bulmacada gizlenen– zorluklarına çözüm üreten kalem sizin elinizde olacak, çözüm sizin kaleminizden çıkacak. Üstelik önemli olan harekete geçmek olduğu için, bulmacanın sonunda sizi hayata destek olmaya davet eden sesimizi duyacaksınız.

Şimdi, kalemi elinize alın ve sahip olduğunuzu düşündüğünüz her hakkı (ve şeyi), size sunulduğunu düşündüğünüz her imkanı, bütün insanlar için isteyin. Hayata kaleminizle destek olun. "Kalem" kelimesinin de Arapça kökenli olduğunu düşünüp gülümseyerek...



SOLDAN SAĞA

2. Suriye Savaşı, ülkenin önemli merkezlerini "... etti, evler, okullar, hastaneler, iş yerleri yıkıldı; kentlerde elektrik ve su bulunmaz oldu. **Yıkım, yıkıntı.**
3. Çinli çağdaş "...çı Ai Weiwei, 2015'ten beri, Ortadoğu'dan Avrupa'ya göçlere dair eserlerle mültecilerin hayatta kalma mücadelesine dikkat çekmeye çalışıyor. **Bir duygu, tasar, güzelik vb. anlatımında kullanılan yöntemlerin tamamı.**
5. "...iniz aracılığıyla "hayata destek" olmak için, bağışınızla "acil yardım" ya da "çocuk koruma" konulu kurumsal eğitimler alabileceğinizi biliyor muydunuz? **Anonim ya da limitet olabilen ortaklık.**
11. Bir doğal afet veya savaştan sonra özellikle kadın ve çocuklar, "... ve istismara en açık, en hassas gruplar arasında yer alır. Onları "...e karşı güçlendirmek için Hayata Destek'e düzenli destekçi olabilirsiniz. **Kaba güç.**
12. Mülteciler, genellikle son derece düşük "...ler karşılığında kayıtdışı çalışmak zorunda kalıyor. **Bir iş günü içinde sarf edilen emek karşılığı ücret, gündelik.**
15. Hayata Destek, mülteci meselesinin "... tartışmalarına alet edilmemesi, tümüyle insani bakımdan ele alınması gerektiğine inanıyor. **Politik.**
16. Türkiye, savaştan etkilenen 3,5 milyon kişiye "... diyerek dünyada en fazla Suriyeli mülteciye kapılarını açan ülke oldu. **Bir esenleşme, selamlaşma sözü.**
17. Hayata Destek, ihtiyaç sahibi mültecilerin sadece "... durumlarını iyileştirmekle değil, onlara kendi ayakları üzerine durabilmelerini sağlayacak mesleki donanımları kazandırmakla da ilgileniyor. **Var olan, bulunan.**
18. Bugün, Suriye mutfağına özgü tatlı ve et yemekleri tadabileceğiniz lokantaların da bulunduğu, **İstanbul'un en eski semtlerinden birinin adı. Osmanlı Sultanı II. Mehmed'in lakabı.**

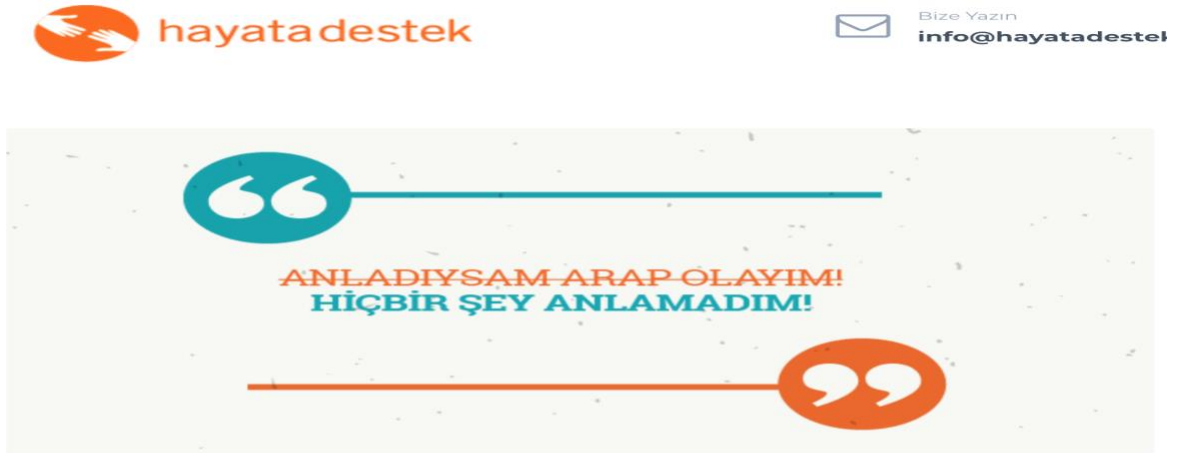
YUKARIDAN AŞAĞI

1. Medyada mültecilerle ilgili sadece olumsuz "...Terin yer alması mültecilere yönelik ayrımcılığı körüküyor **Bir olay, olgu üzerine edinilen, iletişim ve yayın organlarıyla verilen bilgi.**
4. Sadece #AynıDiliKonuşuyoruz diyemeyiz, sınırları aşan Fırat ve Dicle sayesinde aynı "...leri de paylaşıyoruz. **Büyük akarsu.**
6. Hiçbir dilden olmayan ama her dilde anlaşılır, bizi birbirimize yaklaştıran en güçlü ses. **Yüksek sesli gülüş.**
7. Suriyeli ailelerin geçim kaynakları arasında olan mevsimlik tarım işçiliğinin Marmara ve Kuzey Ege'deki durakları "... bahçeleridir. **Bir ağacın önce yeşil, sonradan kararar, besin değeri yüksek, yağlı meyvesi.**
8. Görevleri arasında insanın insanca yaşama hak ve hürriyetini sağlamak ve korumak olan hizmet kurumu. **Toprak bütünlüğüne bağlı olarak siyasal bakımdan örgütlenmiş millet veya milletler topluluğunun oluşturduğu tüzel varlık.**
9. Özel günlerde sevdiğinizinizi anlamlı bir "... ile sevindirmek için Hayata Destek'ten bağış sertifikalarını alarak afetten etkilenen insanların hayatına destek olabilirsiniz. **Armağan.**
10. Savaşı geride bırakmak için tekinsiz koşullarda evini terk etmek gibi **güç veya tehlikeli bir işe girişirken kişinin kendinde bulduğu güven, yüreklilik.**
13. Hiçbir savaşın "... geleni yoktur, her birinde insanlık muhakkak kaybeder. **Bir yarışma, karşılaşma, çatışma vb. sonunda yenen, üstün gelen, başarı kazanan.**
14. İnsanlık ailesinin bütün üyelerinin haysiyetleri ile, eşit ve devir kabul etmez haklarının tanınması, dünyada özgürlük, "... ve barışın temelidir. **Hak ve hukuka uygunluk, hak gözetme.**

Şekil 4. Hayata Destek Derneği'nin Başlattığı #AynıDiliKonuşuyoruz Kampanyası, Türkçe ve Arapça'daki Ortak Kelimeleri Odağına Alarak Instagram'dan Paylaşmıştır.



Şekil 5. Hayata Destek Derneği Savunuculuk Çalışmaları Yapmakta ve Bunu Web Sitelerinde Paylaşmaktadır.



ULUSLARARASI IRK AYRIMCILIĞIYLA MÜCADELE GÜNÜ

📅 21 MART 2018 📍 HAYATA DESTEK

Bütün insanlar özgür, onur ve haklar bakımından eşit doğar ve her biri ırk, renk, cinsiyet, dil, din, siyasal ya da başka türden bir ayrım gözetilmeksizin, bu hak ve özgürlüklere sahiptir. Yine de, ırkçılık ve yabancı düşmanlığı neredeyse dünyanın bütün toplumlarının

Göç Araştırmaları Derneği de dernek kurulmadan önce Facebook'ta Göç Araştırmaları Platformu adlı grubu kurmuştur. Platformun bu kadar büyüyeceğini düşünmediklerini ifade etmişlerdir. Burada göç araştırmacıları birbirleriyle çeşitli etkinlikleri, bursları, programları paylaşabilmektedir. Kuruluş da çalışmalarına başladıktan sonra üye sayısı 1700'e yaklaşmıştır. Kuruluşun Göç Araştırmaları Derneği adında bir de yaklaşık 500 takipçilerinin olduğu Twitter hesapları vardır. Burada da aynı şekilde haberleri paylaşmaktadırlar. Yani kuruluş sosyal medyayı araştırmacılar arasındaki diyalog ve etkileşimi geliştirmeye yönelik bir mecra olarak kullanmaktadır. Araştırmacılar kadar diğer sivil toplum kuruluşlarının da Göç Araştırmaları Derneği'nin Facebook ve Twitter hesaplarından faydalandığını ifade etmişlerdir. Kuruluşun amaçları arasında olmadığından dolayı da sosyal medya kullanarak herhangi bir yardım kampanyası yürütmemişlerdir. Bu dernek de kendilerinininkine benzeyen, yani akademik ve bilgi üretimine dayalı diğer ülkelerdeki grupları takip ettiklerini belirtmiştir.

Şekil 6. Göç Araştırmaları Derneği'nin Göç Araştırmaları Platformu Adlı Facebook Sayfasında Göç Konusunda Araştırma Yapanlar Birbirlerine Yardımcı Olabilecek Paylaşımlar Yapmaktadırlar.

BİRLEŞMİŞ MİLLETLER MÜLTECİLER YÜKSEK KOMİSERLİĞİ (UNHCR) 10 EYLÜL 2018 TARİHİ İTİBARIYLA TÜRKİYE'DE KAYIT ALMA İŞLEMLERİNİ SONLANDIRACAKTIR



HELP.UNHCR.ORG
Turkey
UNHCR tarafından kayıt ve MSB BİRLEŞMİŞ MİLLETLER MÜLTECİLER...

12
3 Shares

Tablo 1.Sivil Toplum Kuruluşlarının Sosyal Medya Platformaları ve Kendilerine Ait Web Siteleri Kullanımları (Bu veriler 23 Ağustos 2018'de Kaydedilmiştir.)

Sivil Toplum Kuruluşları	Web Adresi	Facebook Sayfası	Twitter	Instagram	Youtube Kanalı
Mülteci Destek Derneği	Var	3878 Takipçi	612 Takipçi	1.574 Takipçi	7 video paylaşımı
Kalkınma Atölyesi	Var	1523 Takipçi	672 Takipçi	407 Takipçi	6 video paylaşımı
SGDD-ASAM	Var	19.847 Takipçi	3.326 Takipçi	3.822 Takipçi	52 video paylaşımı
Sivilalan Platformu	Var	19.701 Takipçi	49.056 Takipçi	11.200 Takipçi	1 video paylaşımı
İnsan Kaynağını Geliştirme Vakfı	Var	3.587 Takipçi	Yok	Yok	Yok
İGAM	Var	3.134 Takipçi	1.451 Takipçi	Yok	6 video paylaşımı
Hayata Destek Derneği	Var	17.095 Takipçi	2.525 Takipçi	3.312 Takipçi	97 video paylaşımı
Göç Araştırmaları Derneği	Var	2.336 Takipçi	1.159 Takipçi	Yok	Yok

3.5. Bilgi ve İletişim Teknolojileri ve Sosyal Medya Mültecilere Yardım İçin Faydalı mı?

Çalışmada görüşülen sivil toplum kuruluşlarına bilgi ve iletişim teknolojileri ve sosyal medya kullanımını faydalı bulup bulmadıkları da sorulmuştur. Bunun yanında görüşülen sivil toplum kuruluşları bunları hangi açılardan faydalı bulduklarını ayrıntılı bir biçimde ifade etmişlerdir.

Mülteci Destek Derneği, sosyal medyanın çok hızlı ve erişilebilir bir kanal olduğunu ama manipulasyona da çok açık olduğunu belirtmiştir. ASAM sosyal medyanın entegrasyon konusunda etkili olduğundan bahsetmiştir. Paylaşımalarının Türkiyeli insanlara mültecilerin de dertleri olduğunu, farklı olmadıklarını görmelerinde faydalı olduğunu belirtmiştir. Çünkü Türkiyelileri, Suriyelileri, Afganları, Iraklıları bir araya getiren etkinlikler düzenlemektedirler. Bunlar sayesinde de bu insanlar bir araya gelinip konuşabildiklerini, empati kurabildiklerini farkedebilmektedirler. Bunun yanında dernek sosyal medyanın bilgi akışını kolaylaştırıcı işlevine de değinmiştir.

Kalkınma Atölyesi ise sosyal medyanın nasıl kullanıldığını insanların belirlediğini ifade etmiştir. Bu nedenle, onlara göre genel anlamda mülteci meselesine bakışın pozitifte döndüğü dönemlerde sosyal medya bir araç olarak yardım kampanyalarının örgütlenmesi gibi konularda kullanılabilirken, bunun tersine bu bakışın negatife döndüğü durumlarda ise aksi yönde ayrımcılığı tetikleyen negatif etkilerinin olabileceğini belirtmiştir.

Sivilalan platformu, Türkiye’de bir operasyon yürütülüyorsa ve Türkiye’de Suriyeli topluluğa ulaşmak isteniyorsa sosyal medyanın çokça kullanıldığını belirtmiştir. Birlikte çalıştıkları Habitat Derneği ve International Media Corps’ta sosyal medyanın mültecilere ulaşmak için iyi bir araç olduğunu deneyimlediklerini, Facebook reklamları ile birçok mülteciye erişiklerini ifade etmişlerdir.

İnsan Kaynağını Geliştirme Vakfı, internetin en büyük faydasının haberleşmeyi kolaylaştırması olduğunu ifade etmiştir. Eskiden mektupla, kargoyla, faksla yapılan yazışmalar şimdi e-posta kullanılarak daha hızlı, maliyetsiz ve kolay hale gelmiştir. Çalışma biçimleri önlerinde açık bir internet sayfası haline gelmiştir. Artık diğer kuruluşlara yılda ancak 70-80 yazı yazdıklarını söyleyen kuruluş, muhasebe ve vergi kayıtları hariç herşeyi internetle halletmektedir. Sosyal medyayı mültecilerin birbirleriyle haberleşmesini, gelişmeleri takip etmesini, fırsatları değerlendirmesini, entegrasyonu kolaylaştıran bir araç olması bakımından faydalı bulmaktadır.

İGAM ise sosyal medyayı iki açıdan faydalı bulunduğunu ifade etmiştir. Birincisi sosyal medyayı kendi duyurularını, bu alandaki akademik çalışmalarını, başka uluslararası sivil toplum kuruluşlarının duyurularını paylaşabildikleri bir mecra olarak kullanabilmektedirler. Kendilerini İGAM olarak tanıtabilmeleri ve mülteci dostu mesajlar yayabilmeleri açısından çok faydalı olduğunu düşünmektedirler. İkincisi ise Suriye krizi nedeniyle yapılan sosyal medyadaki negatif söylemleri düzeltme fırsatı kazanmaktadır. Yani sosyal medya savunuculuk çalışmaları yapılmasına imkan vermektedir. Düzeltici bir araç olmaktadır. Bu da onlara insanların ne düşündüğü konusunda belli ölçüde yardımcı olmaktadır.

Hayata Destek Derneği de BİT ve sosyal medya kullanımını çok faydalı bulunduğunu belirtmiş ve daha da iyi kullanılması gerektiğini vurgulamıştır. Artık insanların algısının çok fazla görsel işlediğini, konuşulanların değil ama tek bir resmin çok şey anlatabileceğini ifade etmiştir. Dernek bu anlatımlarında kimsenin güvenliğini tehlikeye atmamaya ve pozitif bir dil kullanmaya özen göstermektedir. Kötü olan şeyleri değil de iyileştirdiklerini göstererek destek istemektedir.

Göç Araştırmaları Derneği de BİT ve sosyal medyayı kesinlikle faydalı bulunduğunu belirtmiştir. Artık göç araştırmalarında yalnızca İstanbul'un hegemonyasından bahsedilemeyeceğini bunun Türkiye'nin birçok yerine yayıldığını, sosyal medya ortamının

da mekansal olarak uzak ama konu olarak birbirine yakın çalışmalar yapan bu insanların birbirleriyle iletişime geçmelerini sağladığını ifade etmiştir. Böylece örneğin Ankara'dan birisi Gaziantep'ten birisi ile haber paylaşabilmekte, yorumlara ve tartışmalara katılabilmektedir. Sosyal medyanın bu kişilere yasal ve eşitlikçi iletişimi mümkün kılan bir araç olduğunu söylemiştir.

3.6. Sivil Toplum Kuruluşlarının Bilgi ve İletişim Teknolojileri ve Sosyal Medya Kullanırken Karşılaştıkları Problemler

Bu çalışmada görüşülen sivil toplum kuruluşları mültecilere yardım sürecinde bilgi ve iletişim teknolojileri ve sosyal medya kullanırken bazı problemlerle karşılaştıklarını belirtmişlerdir.

Mülteci Destek Derneği, sosyal medyanın çok hızlı ve erişilebilir olmasının yanında manipulasyon ve yanlış bilgiye de çok açık bir kanal olduğunu belirtmiştir. Bu kuruluşa göre, sosyal medya bilginin doğruluğunun teyit edilmesinin zor olduğu, herkesin içerik üretebilmesi nedeniyle de bilgi kirliliğinin olduğu bir alandır. Kurum olarak bilgiye çok temkinli yaklaştıklarını ifade etmişlerdir. Yaşadıkları sorunlardan biri olarak ofiste yapılacak küçük faaliyetlerin mültecilerin kendi aralarındaki mobil sosyal ağlar yoluyla hızlıca yayılması ve zaman zaman karşılayamayacakları sayıda mültecinin etkinliklere katılmasını vermişlerdir. Yani bilginin teknoloji yoluyla hızlıca transfer edilip operasyonel kapasiteden fazla insanın katılım göstermesi kuruluşun zaman zaman problem yaşamasına sebep olmuştur. Sosyal medyayı etkin bir iletişim aracı olarak görmektedirler ancak dengeyi kurarak hareket etmeleri gerektiğinin de altını çizmişlerdir. Sosyal medya kullanımında problem oluşturabilecek bir diğer konu olan dil konusunda ise bunun yalnızca sosyal medyada değil bütün kamusal alanda önemli bir dert olduğunu ifade etmişlerdir.

Ancak kuruluşa göre mülteciler de Türkçe öğrenmeye başladığından bu konu zamanla aşılmaktadır. Yani dil bariyerini çok önemli bir sorun olarak görmemektedirler. Bunun yanında önem verdikleri diğer bir konu da etkinlikleri sosyal medyada yayınlarken yapılan fotoğraf ve video paylaşımı konusudur. Bunun için mültecilere rıza formu doldurtmaları gerekmektedir. Kuruluş bunu önemini şu cümlelerle anlatmıştır:

Paylaşıyoruz ama rıza formları ile paylaşıyoruz. O konu çok hassas bir konu, çünkü sıkıntı yaratabilecek ve istismar edilebilecek bir konu. Bizim kurumumuzun başına gelmedi ama duyuyoruz böyle şeyler. İşte fotoğrafını kullanabilir miyiz diyorlar mülteciye o da tabii ki kullan diyor ama form almamışsanız bu fotoğrafı alıp BM'ye gidip ben İran'dan geldim artık Türkiye'de deşifre oldum, güvenliğim tehlikede, rızam olmadan sosyal medyada fotoğraflarım kullanılmış, beni üçüncü ülkeye yerleştirin, ben burada ölüm tehlikesi yaşıyorum diyerek bunu istismar eden insanlar oluyor. Dolayısıyla o detaylı rıza formu çok önemli birşey, özellikle çocuklar için. Zaten çocuk istismarı falan bunlar çok hassas konular bu nedenle rıza formu çok önemsedığımız birşey... (Mülteci Destek Derneği ile yapılan görüşmeden)

ASAM da en çok dikkat ettikleri konunun güvenlik meselesi olduğunu belirtmiştir. Burada yaşayan mültecilerin daha sonra ülkelerine dönmeleri söz konusu olursa, döndüklerinde hiçbir güvenlik problemi ile karşılaşmamaları gerektiğini belirtmiştir. Bu nedenle sosyal medyada video ve fotoğraf paylaşımı konusunda çok dikkatli olunması gerektiğini belirten ASAM, bu konuda mutlaka kendilerinden izin alınması, rıza formu doldurtulması gerektiğini vurgulamıştır. Çünkü mültecilerin içinde hassas gruplarda olan kadınlar, çocuklar ve ülkesinde çok ciddi problemler yaşamış insanlar vardır. Bu insanların güvenliğini düşünüp, korumaya çalışmak kuruluşa göre mültecilerle kurduğu ilişkinin sahiçiliğini de gösteren birşeydir. Kuruluş sosyal medya paylaşımlarında dil konusunda bir problem yaşamadığını belirtmiştir. Paylaşımlarını Türkçe ve İngilizce yapmaktadır. Arapça ve Farsça gelen mesajları tercümanlar yanıtlamaktadır. Çok fazla mülteciye ulaşmaları

gereken durumlarda Arapça ve Farsça da yazmaktadırlar. Bu nedenle mültecilerle rahatça iletişim kurabilmektedirler.

Sivilalan platformu çalıştıkları sivil toplum kuruluşlarının BİT ve sosyal medya kullanımlarında herhangi bir problemle karşılaşmadıklarını belirtmiştir. Dil konusunu da bir problem olarak görmemektedirler. Mültecilerle çalışan kurumların zaten İngilizce, Arapça, Türkçe iletişim kurduğunu, bunun bir sorun teşkil edeceğini düşünmediklerini söylemişlerdir. Ancak mültecilerin devlet kurumlarıyla iş yaparken dil konusunda zorlanabileceğini belirtmişlerdir.

İnsan Kaynagını Geliştirme Vakfı kuruluşlarının sosyal medya kullanmasındaki en önemli kısıtlılıklarının bunu güncel tutacak ekip ve altyapılarının olmaması olduğunu belirtmiştir. İltica alanının bilgilerin çok sık değiştiği bir alan olduğunu, bunu güncel tutmak için bir ekibin çalışması gerektiğini ama bunu başaramadıklarını söylemişlerdir.

İGAM'a göre sosyal medya milyonlarca insan tarafından kullanılmaktadır ve kullanıcılar kendilerinin birer gazeteci olduğunu düşünmektedir. Duyulan bilgiler doğruluğu, eksikliği teyit edilmeden dalga dalga yayılmaktadır. Sosyal medyadaki tezip mekanizmaları ve hukuki takipler de çok sayılıdır. Gerçek dışı haberlerin kasıtlı olarak yayılması çok hızlı olmaktadır ve bunun düzeltilmesi de zordur. Sosyal medya ve teknolojinin çok önemli olduğunu belirtirken bunun için belirli bir yatırıma da ihtiyaç olduğunu belirtmişlerdir. En basit bir web sitesi tasarımı için 5 bin lira civarı para istenmektedir. Bu nedenle buna kaynak bulamamışlar ve başta en basit olacak şekilde bu işi tanıdıklarına yaptırarak bir web sitesi hazırlatmışlardır. Daha sonra projeler geldikçe web sitelerini de geliştirmişlerdir ancak bunun için ayrılan bütçenin hala yetersiz olduğunu düşünmektedirler. Bütçe kısıtlılığından dolayı web sitelerinin İngilizce kısmını hala yapamadıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca gelen haberleri hem İngilizce hem Türkçe olarak

çevirebilecek birine ihtiyaçları vardır ve bunun için de bütçeleri yoktur. Heberleri alıp çeviri yaparak yayınlayacak kapasitelerinin olmadığını ifade etmişlerdir.

Hayata Destek Derneği de dil konusunda kaynak yetersizliklerinin olduğundan bahsetmiştir. Arapça içerik oluşturmak için kaynakları yetmemektedir. Sekiz ildeki hayatadestek noktasındaki aktiviteleri Arapça olarak duyurabilmeyi ve yaptıkları savunuculuğun Arapçasını da yapabilmeyi çok istediklerini ama malesef böyle bir kaynaklarının bulunmadığını ifade etmişlerdir.

Diğer iki kuruluş ise bu konuda herhangi bir yorum yapmamıştır.

3.7. Suriyeli Mültecilerin Bilgi ve İletişim Teknolojileri ve Sosyal Medya Kullanımı

Görüşülen sivil toplum kuruluşlarına, mültecilerin BİT ve sosyal medyayı hangi amaçlarla kullandıkları hakkındaki izlenimleri de sorulmuştur. Buna göre alınan cevaplar şu şekildedir:

Mülteci Destek Derneği, mülteciler arasında ciddi bir teknoloji kullanımı olduğunu vurgulamıştır. Bu yaşam mücadelelerinde bu kullanımın gerekli olduğunun altını çizmiştir. Örneğin, İzmir'den Yunan adasına gitmek isteyen bir mültecinin kaçakçıyla kurduğu bir iletişim ağı vardır, aileleriyle kurduğu bir iletişim ağı vardır. Dolayısıyla çok hızlı bir iletişim akışı gerekmektedir. Bu da teknoloji ile sağlanmaktadır. Gözlemlerine göre 60 yaş üstü gibi bir kesimi dışarıda tutarlarsa, Suriyeli mültecilerin BİT ve sosyal medya kullanımına hakim olduğunu belirtmiştir. Mültecilerin çok büyük bir kısmında akıllı telefon bulunmaktadır. Dernek, bu konuda Türkiye'deki mevcut tartışmalardan bahsetmiştir. Yerel halk 'bu mültecilerin elinde neden akıllı telefon var' şeklinde serzenişte bulunmaktadır. Ancak akıllı telefonlar onlar için belki de arkalarında bıraktığı ailesi, çocuğuyla

haberleşmek için olmazsa olmazlardan birisidir. Dolayısıyla da kullanım oranı çok yüksektir. Dernek ayrıca bilgi ve iletişim teknolojileri ve sosyal medya kullanımını hakkında kendi yaptıkları bir araştırmadan bahsetmiştir. Bu araştırmaya göre mülteciler sosyal medya ve bilgi ve iletişim teknolojilerini hem haber almak hem de birbirleriyle etkileşim kurmak için kullanmaktadırlar. Ayrıca araştırmada en çok Facebook'un kullanıldığı sonucuna varıldığını şu cümlelerle ifade etmiştir:

Örneğin işte Youtube'u soruyor sorulardan biri. İnsanlar Youtube kullanmıyorlar. SMS soruyor, insanlar SMS kullanmıyorlar. Facebook içinde entegre olan videosu, Facebook Messenger'ı, o postlar vesairelerle Facebook'tan bütünlük bir hizmet alıyorlar. Dolayısıyla çok ciddi bir Facebook kullanımı var. Twitter buna göre çok düşük sıralarda. Keza Instagram da öyle. Zaten LinkedIn bilen insan sayısı çok fazla değil. Youtube da biraz demode olmaya başlıyor Facebook'un bu video entegrasyon sistemi ile beraber. En popüler Facebook ciddi bir iletişim aracı insanlar arasında. Çünkü kafede, iş yerinde hemen internete bağlanıyor kendi internet paketi olmamasına rağmen, oradan SMS yerine mesaj gönderiyor, videolar izliyor, takip ettiği haber kanallarının haberlerini izliyor vs. insanlar çok besleniyor buralardan... (Mülteci Destek Derneği ile yapılan görüşmeden)

ASAM da Suriyeli mültecilerin BİT ve sosyal medya kullanımına hakim olduğunu belirtmiştir. Özellikle yetişkinler olmak üzere herşeyden önce neredeyse hepsi sosyal medyayı kullanmaktadırlar. Çünkü Türkiye'ye gelme süreçlerinde özellikle akıllı telefon onlar için en önemli araçlardan birisidir. Sırtlarında belki çantaları yoktur ama telefonları vardır. Örneğin Türkiye'ye hangi yolla geldilerse bu konuda bilgi sahibi olmak için sosyal medyayı kullanmaktadırlar. Bunun yanında arkalarında bıraktıkları, belki de yıllardır göremediği aileleri ile görüşmek için de kullanmaktadırlar. Whatsapp ve Facebook gibi platformlardan Suriye'deki akrabaları ile görüntülü konuşmalar yapmaktadırlar. Bir diğer husus da yine sosyal medyadan kuruluşa gelen mesajlardır. Kuruluş, sosyal medya

kanallarından diğerk ÷lkelerdeki Suriyeli m÷lteciler tarafından, T÷rkiye'ye gelmiş olan akrabalarını nasıl bulabileceği hususunda kendilerinden yardım isteyen mesajlar g÷nderildiğini ifade etmiştir. Dernek, T÷rkiye'deki yerel halkın 'm÷ltecilerin paraları yok, sokakta perişan haldeler ama ellerinde akıllı telefon var' serzenişinden bahsetmiştir. Derneğe g÷re yerel halka bunu anlatmak için o akıllı telefonların m÷lteciler için hayati önem taşıdığını benimsetmek gerekmektedir. Dernek, Suriyeli m÷ltecilerin sosyal medyayı iyi kullandığını Kırıkkale'deki yeni merkezlerinin açılışında karşılaştıkları durum ile anlatmıştır:

İlk gittiğimiz g÷n 47 kişilik topluluk vardı. Etkinlik iki saat s÷rd÷. O iki saat içerisinde ASAM'ın orada bir merkez açtığını duyan halktan birçok insan da geldi ve ASAM'la iletişim kurmaya çalıştı. Bu tamamen sosyal medya st÷nden oluyor. nk÷ biz orda daha açılışı dahi tamamlamadık. Kesin tarih n÷m÷zdeki hafta belli olacak ama dışarıya hiçbir ilan asmasak bile ASAM'in açıldığı belli oldu. Biz bunun nasıl olduğuna dair biraz sohbet ettik. Facebook'ta binlerce kişinin olduğu grupların mevcudiyeti ve buralarda ASAM'ın artık Kırıkkale'de olduğunu ve burada esitli ihtiyaçların ve mesleki hizmetlerin karşılanabileceğini duydukları anda doğrudan buraya gelmiş olduğunu ifade ettiler. Biz de arkadaşlarımız aracılığıyla yine oradaki Irak'lı arkadaştan ASAM'ı Facebook sayfalarında tekrar paylaşmalarını istedik ve daha fazla insana erişebilme dileklerimizi kendilerine ilettik. Mutlaka bundan sonraki dönemlerde daha fazla m÷lteci ile buluşacağız... (ASAM ile yapılan görüşmeden)

Kalkınma Atölyesi, bilgi ve iletişim teknolojileri ve sosyal medya kullanımının Suriyeli m÷lteciler arasında yaygın olduğunu belirtmiştir. oğunda akıllı telefon vardır ve kendi ÷lkelerinde kalan akrabalarıyla internet üzerinden haberleşmektedirler. Kuruluş, cep telefonlarının kullanımının göç sırasında yaygın olduğunu ifade etmiştir. Dernek çalışmalarında m÷ltecilere yerleştikleri şehirlere nasıl gittiklerini sormuşlar ve çoğunlukla

daha önce gelen akraba veya komşularının önerisi üzerine gittikleri cevabını almışlardır. Bu da uzak mesafelerde olsalar da aralarında ciddi bir iletişim olduğunu göstermektedir.

Sivilalan platformu, birlikte çalıştıkları sivil toplum kuruluşlarındaki deneyimlerine dayanarak Suriyeli mültecilerin de BİT ve sosyal medyayı Türkiye'deki yerel halkla aynı amaçla kullandığını ifade etmiştir. Genelde Facebook ve Instagram kullanımı yaygındır. Türkiye'deki yerel halk gibi bir etkinliği takip etmek, arkadaşlarıyla iletişim kurmak, başka ülkelerdeki aileleriyle görüntülü konuşmak gibi benzer pratikler için kullanılmaktadırlar. Çoğunda akıllı telefon olduğunu gözlemlemiştir. İnternet olarak kablosuz ağ kullanımının yaygın olduğunu, mültecilerin cep telefonlarında internet olmadığını, ancak bunun kamp dışındaki mülteciler için geçerli olduğunu belirtmiştir. Kamplardaki pratiklerin de daha farklı olabileceğini vurgulamıştır. Ayrıca mülteciler sosyal medyayı etkinlikler hakkında bilgi sahibi olmak, duyurulara ulaşmak için de kullanılmaktadırlar.

İnsan Kaynağını Geliştirme Vakfı, mültecilerin BİT ve sosyal medyayı çok iyi kullandıklarını söylemiştir. Birbirleriyle haberleşmek, fırsatları değerlendirmek, gelişmeleri takip etmek için sosyal medya onlar için vazgeçilmez birşeydir ve en yoksul mültecinin bile elinde bir laptop ve internet bağlantısı bulunmaktadır. Genelde bunun yanlış değerlendirildiğini belirten kuruluş, Suriyeli mültecilerin dünya ile bağlantılarının önemini altını çizmiştir. Kendilerinden önce başka ülkelere gidenlerin yoldaki deneyimleri, ulaşımdaki imkanlar da mülteciler arasında bilgi ve iletişim teknolojileri ve sosyal medya yolu ile duyurulmaktadır. Akıllı telefonlarının mülteciler için bazen yiyecek içecek gibi temel ihtiyaçlar kadar önemli olduğunu ve onları çok iyi kullandıklarını belirtmiştir.

İGAM, mültecilerin BİT ve sosyal medyayı dayanışma, haberleşme için kullandığını belirtmiştir. Bunun yanında sosyal medya onlar için kendilerini ifade etmek, isyan etmek, varlıklarını kanıtlamak, benliklerini desteklemek için bir araçtır. Gençler saçlarını tarayıp

sigarayla poz verip sosyal medyaya koymakta, kendilerini ifade etmeye çalışmaktadırlar. Ayrıca bilgi almak, haber almak için de önemli bir araçtır. Sosyal medya onlar için bir bilgi boşluğunu doldurmaktadır. Kuruluş cep telefonlarının da mülteciler için önemli bir iletişim aracı olduğunu belirtmiştir.

Hayata Destek Derneği'ne göre Suriyeli mülteciler BİT ve sosyal medyayı Türkiye'deki hizmetlerden nasıl yararlanacağını öğrenmek ve kendi ülkelerinde kalanlarla haberleşmek için kullanmaktadırlar. Akıllı telefonlar Suriyeli mültecilerin çoğunda bulunmaktadır ve onlar için hayati öneme sahiptir. Çünkü bunları kullanmaları birbirlerine kenetlenmelerine yardımcı olmaktadır.

3.8. Suriyeli Mültecilerin Bilgi ve İletişim Teknolojileri ve Sosyal Medya Kullanırken Karşılaştıkları Zorluklar

Görüşülen sivil toplum kuruluşlarına mültecilerin BİT ve sosyal medya kullanımında ne gibi zorluklar yaşadıkları hakkında gözlemleri de sorulmuştur.

Mülteci Destek Derneği, sosyal medyanın bilgi üretimi için çok erişilebilir ve hızlı bir kanal olduğunu, ancak manipülasyon ve yanlış bilgiye de açık bir kanal olduğunu belirtmiştir. Herkes içerik üretebildiği için bu alanda büyük bir bilgi kirliliği vardır. Mülteciler de bu bilgi kirliliğinden olumsuz olarak etkilenebilmektedirler. Sosyal medyada gittikçe artan kullanıcı sayısı da seslerin çoğalmasına, bu da nerden geldiği belli olmayan bilgilerin artışına sebep olmaktadır. Sayıca çok fazla olan Suriyeli mültecilerin içinde çok eğitilmiş insanlar da hiç okula gitmemiş insanlar da bulunmaktadır. Dolayısıyla Suriyeli mültecilerin bilgiye nasıl yaklaştıkları konusunda çok genel bir kanıya varmak mümkün değildir. Ancak dernek yine de sosyal medyadan alınan bir bilginin Suriyeli mülteciler tarafından kuşkuyla yaklaşıp başka yerden de teyit edilmesinin çok yaygın olmadığını

ifade etmiştir. Mültecilerin genel olarak kendi kuruluşlarının verdiği bilgilere güvendiğini, bu konuda bir sıkıntı yaşamadıklarını ifade etmişlerdir. Derneğe göre, dil bariyeri konusunda ise mültecilerin yavaş yavaş Türkçe öğrenmeye de başlamasıyla bu konu zamanla onlar için problem olmaktan çıkacaktır ancak bu konudaki problem gelen bir bilginin çevirisi sırasında ortaya çıkabilmektedir. Örneğin Türkçe-Arapça, Arapça-Türkçe çevirilerde mültecilerin konuyu anlamasını etkileyecek kayıplar söz konusu olabilmekte, bu da sorun yaratabilmektedir. Bilginin çok kolay dezenformasyona uğrayabildiğini söyleyen dernek, araya kültürel farklılıklar, yazılı iletişimdeki zorluklar da girince büyük sıkıntılar çıkabildiğini, ancak bu konuda da çok dilli yayınlara geçilmesi gibi ilerlemelerin kaydedildiğini belirtmiştir. Mültecilerin güvenlikleri konusunda ise daha önce bahsedildiği gibi dernek bir takım önlemler almaktadır. Mültecilerin güvenliğinin sağlanması konusunda çok hassas olduklarını, bu nedenle sosyal medyada onların fotoğraf veya videolarını paylaşmadan önce rıza formları doldurarak izinlerinin alındığını, istemezlerse onlar hakkında hiçbir paylaşım yapılmadığını belirtmiştir. Mültecilerin de kendi güvenlikleri konusunda endişeleri vardır ve bazı durumlarda kendilerinin sosyal medyada görünmesini istememektedirler.

ASAM Suriyeli mültecilerin kendilerinin verdikleri bilgilere güvendiğini, eğer bir bilgiyi ASAM veriyorsa doğrudur diye düşündüklerini, bunun mültecilerle kurdukları gerçekçi ilişkiden de kaynaklı olduğunu ifade etmiştir. Kendilerinin de sosyal medyada içerik paylaşımı konusunda mültecilere çok hassas yaklaştığını, bunun için mültecilere rıza formu doldurtulduğunu, bazılarının sosyal medyada görünmek istemediği için form doldurmayı reddettiklerini belirtmişlerdir. Yani mültecilerin sosyal medyada görünürlük konusunda endişeleri bulunmaktadır.

Kalkınma Atölyesi ise Suriyelilerin BİT ve sosyal medya kullanımındaki teknik kısıtlılıklara değinmiştir. Kendilerinin çalıştığı mültecilerin çok fazla sosyal medya

erişimine sahip olmadığını belirtmiş, telefonların dahi çekmediği kırsal alanlarda yaşayan mültecilerin varlığına işaret etmiştir. Bu durum şehirde yaşayanlar için geçerli olmasa da kırsal alanda yaşayan bazı Suriyeli mülteciler internet erişimine sahip değildir. Mültecilerin sosyal medya, web siteleri gibi platformları kullanmasında dil bariyeri konusunu önemli bir sorun olarak görmektedir. Bu platformların büyük kısmının Arapça ya da en basitinden İngilizce dil seçeneğinin olmadığını belirten kuruluşa göre bu durum bilgi alma konusunda Suriyeli mülteciler açısından problem yaratmaktadır. Kuruluşa göre, Suriyeli mülteciler açısından sosyal medyadaki bilgilere güven problemi bulunmaktadır. Örneğin vatandaşlık verilecek duyumu alan ancak daha sonra bunun doğru olmadığı gerçeği ile yüzleşen birçok mülteci vardır.

Sivilalan platformuna göre ise dil konusu sivil toplum kuruluşlarından herhangi bir şekilde faydalanmak isteyen Suriyeli mülteciler açısından bir problem oluşturmamaktadır. Çünkü bu kuruluşlar çoğunlukla çok dilli hizmet verebilmektedir. Ancak mülteciler bazen sosyal medya platformlarında yayınlanan Türkçe bilgilerden dolayı zorluk yaşayabilmektedirler.

İnsan Kaynağını Geliştirme Vakfı, Suriyeli mültecilerin internetten gelen bilgilere karşı bir güvensizlik içinde olduğunu belirtmiştir. Bunun sebebi ise geçmişte yaşanan kötüye kullanımlardır. Mültecilik aynı zamanda bir umut alanı olduğu için bunu suistimal ederek çıkar sağlamaya çalışanlar da çok olmaktadır. Örneğin, bir ülkeden başka bir ülkeye geçmek için bazı insanlar sosyal medya platformları ve web siteleri üzerinden anlaşarak mültecileri dolandırabilmektedir. Bunun yanında kuruluş sosyal medyanın iyi yanlarının daha fazla olduğunu vurgulamaktadır.

İGAM, Suriyeli mültecilerin bilgi ve iletişim teknolojileri ve sosyal medya kullanımının onların maddi durumuna da bağlı olduğunu belirtmiştir. Kuruluşa göre mültecilerin maddi imkanları daha fazla olsaydı daha iyi teknoloji kullanabilirlerdi. İçinde

buldukları durumdan dolayı imkanları daha kısıtlıdır. Kuruluşa göre Suriyeli mülteciler sosyal medyadaki yanlış bilgilerden etkilenebilmektedir. Sosyal medya, milyonlarca insan tarafından kullanılmaktadır ve her bir kullanıcı kendisini bir şekilde gazeteci saymaktadır. İnsanlar genellikle sosyal medyadan duymak istediğini duymaktadırlar ve bazıları hiç şüphelenmeden, doğruluğunu teyit etmeden bu bilgileri paylaşmaktadır. Bu paylaşımlar da dalga dalga yayılarak kitlelere ulaşmakta ve mültecileri de etkilemektedir. Sosyal medyada doğrulama mekanizmaları ve hukuki takipler de çok sınırlıdır. Gerçek dışı haberlerin yayılması çok hızlı olmaktadır ve bunu düzeltmesi de zordur.

Hayata Destek Derneği de Suriyeli mülteciler hakkındaki güvenlik konusuna değinmiş, mültecilerin özellikle örneğin kuruluşun video ya da fotoğraf paylaşımlarında kendi güvenliklerini tehlikeye atmayacak şekilde kimliklerinin ifşa edilmemesi konusunda hassas olduklarını ifade etmiştir. Dernek kişilerden rıza formu alınmadan, mültecilerin kendileri bilgilendirilmeden böyle paylaşımlarda bulunmadıklarını, kimseyi hassas, güçsüz, onursuz şekilde göstermemeye dikkat ettiklerini, pozitif dil kullandıklarını belirtmiştir.

SONUÇ

Mevcut akademik çalışmalarda ve araştırma raporlarında Suriyeli mültecilerin Türkiye'deki yaşadığı problemler barınma ve beslenme, eğitim, sağlık hizmetleri, çalışma koşulları, hissettikleri belirsizlik ve güvensizlik ve yerel halkın olumsuz tavrı olarak belirlenmiştir. Buna göre kamplardaki kötü koşullardan kurtulmak isteyen pek çok Suriyeli mülteci şehirlerde yaşamayı tercih etmiştir. Şehirlerde de kalacak yer bulmakta ve beslenme ihtiyaçlarını karşılamakta güçlük çekmektedirler. Hatta bazen aileler çocuklarını doyurabilmek için kendi öğünlerini azaltma yoluna başvurmaktadır. Araştırmadaki sivil toplum kuruluşlarıyla yapılan görüşmelerde de benzer sonuçlara varılmıştır. Bu sivil toplum kuruluşlarının ifadesine göre en büyük problem Suriyeli mültecilerin kalacak yer ve beslenme gibi temel ihtiyaçlarını karşılamakta zorluk çekmeleridir. Ayrımcılık gibi meseleler de bu ihtiyaçların karşılanmasının önündeki engelleri pekiştirmektedir.

Yapılan araştırmalara göre diğer önemli problem olan eğitim konusunun önündeki en önemli engeller ailelerin okul masraflarını karşılayamaması veya çocukların okula gitmek yerine çalışmak zorunda kalmasıdır. Bunun yanında okullardaki kapasite yetersizliği, öğretmen azlığı, müfredattaki farklılıklar ve dil problemleri de Suriyeli mültecilerin eğitimindeki diğer engeller arasındadır. Bu araştırmada ulaşılan sonuçlara göre de aileler çocuklarını okullara kolayca kaydettirememektedir. Yine eğitim kurumlarının kapasiteleri ve öğretmen sayısı da yeterli değildir. Görüşülen kuruluşlar, ailelerine ekonomik destek sağlamak için çalışmak zorunda kalan ve bu yüzden okula gidemeyen çocuklara değinmemişlerdir.

Önceki araştırmalarda söz edilen problemlerden biri de sağlık hizmetlerine olan erişim idi. Suriyeli mülteciler bu hizmetlerden ücretsiz olarak faydalanabilseler de hastanelerdeki kapasite azlığı ciddi sorunlar yaratmaktadır. Bundan dolayı mülteci nüfusun fazla olduğu bölgelerdeki yerel halk ile çatışmalar yaşanabilmektedir. Diğer sorunlar ise doktorlar ve Suriyeli mülteciler arasındaki dil bariyerinden dolayı mültecilerin Şikayetlerini anlatamamaları ve mülteciler sürekli yer değiştirdiğinden dolayı çocuk sağlığı, kronik hastalıklar gibi konularda takiplerinin yapılmasının zorlaşmasıdır. Bu çalışmada görüşülen sivil toplum kuruluşları da benzer Şekilde hastane kapasitelerinin bir anda artan nüfus oranları karşısında yetersiz kalmasının sağlık hizmetlerine ulaşmaktaki en önemli problem olduğunu belirtmiştir. Bu durum da Suriyeli mülteciler ile yerel halkın tehlikeli bir Şekilde karşı karşıya gelmesine sebep olmaktadır.

Mevcut akademik çalışma ve raporlarda belirtilen ve Suriyeli mültecilerin problemlerden birisi olan çalışma haklarıyla ilgili sorunlardan en büyüğu çocuk işçiliğidir. Aileler çocuklarını okul yerine çalışmaya göndermektedirler. Bunun yanında, sosyal güvenlik haklarının olmadığı geçici işlerde, kaçak olarak, düşük ücretlerle çalıştırılmaktadırlar. Görüşülen kuruluşların ifadeleri de bunlarla örtüşmektedir. Onlar da mültecilerin kayıt dışı ve düşük ücretlerle çalıştırıldığından bahsetmiştir. Bunun yanında düşük ücretlerle çalışan mevsimlik çocuk tarım işçilerinin olduğunu belirtmişlerdir. Görüşülen kuruluşların hiçbirisi, önceki çalışmalarda değinilen, Suriyeli mültecilerin Türkiye'deki geçici koruma statülerinden kaynaklanan belirsizlik ve güvensizlik sorununa değinmemiştir.

Yerel halkın Suriyeli mültecilere karşı takındığı olumsuz tavır da mevcut çalışmalarda sık sık geçen bir diğer problemdir. Suriyelilerin ülkeye gelmesiyle yerel halkta, artan kira ve konut fiyatlarından, sağlık ve eğitim kurumlarından mültecilerden dolayı yeterince yararlanamamaktan, işlerini kaybetme korkusundan kaynaklanan endişeler başlamıştır.

Halk, devletin Suriyelilere para harcamasına karşı çıkmaktadır. Bu yüzden yerel halk ve Suriyeliler arasında sürekli olarak şiddet olayları yaşanmaktadır. Görüşülen sivil toplum kuruluşları da bu konuya önem vermektedirler. Suriyeli mültecilerin kamusal alanda daha görünür hale gelmeleriyle onlara karşı tepkilerin daha da arttığını belirtirlerken, yeni komşularımızla birlikte yaşamın öğrenilmesinin gerekliliğine değinmişlerdir. Bunun yanında görüşülen kuruluşlar, önceki çalışmalarda yer almayan bir konu olarak ana akım medya ve sosyal medyadaki ayrımcılığı tetikleyen, insanları Suriyeli mültecilere karşı kışkırtan söylemlerin ve doğru olmayan haberlerin varlığına dikkat çekmişlerdir.

Bulgulardaki bilgilere dayanarak görüşülen sivil toplum kuruluşlarının bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımının en önemli sebebinin yapılan faaliyetlerin kayıtlarını tutmak ve bu faaliyetlerin faydalı olup olmadığına dair geri bildirim almak olduğunu söyleyebiliriz. Sivil toplum kuruluşlarının sosyal medya kullanımına bakacak olursak en çok kullandıkları sosyal medya platformunun Facebook olduğu görülmektedir. Bunu Instagram, Twitter, LinkedIn izlemekte, Youtube da zaman zaman kullanılmaktadır. Ayrıca bu sivil toplum kuruluşlarının hepsinin aktifliği değişse de bir web sitesi bulunmaktadır. Bunun yanında çeşitli mobil uygulamalar da kullanmaktadırlar. Bu sivil toplum kuruluşları sosyal medyayı en çok etkinliklerini duyurmak ve bu etkinliklerden sonra fotoğraf, video gibi içerikleri mültecilerle paylaşmak için kullanmaktadır. Bir başka amaç da Suriyeli mülteciler ve yerel halk arasındaki iletişimi güçlendirmektir. Kuruluşlardan biri proje sonunda ortaya çıkan raporları yayınlamak için web sitesini kullandıklarını söylemiştir. Bir diğeri ise sosyal medyayı bu alandaki araştırmacılar arasındaki etkileşimi sağlamak için kullandığını ifade etmiştir. Görüşülen sivil toplum kuruluşlarından yalnızca iki tanesi sosyal medya kullanarak yardım kampanyası ve kaynak geliştirme faaliyetlerinde bulunmaktadır. Alt yapı, ekip eksikliği ve yasal engeller bunu yapamamalarının en önemli sebepleridir. Bunların dışında görüşülen kuruluşlardan birisi sosyal medyadan yardım kampanyası

başlatmanın çok da faydalı olmadığını belirtirken, bir tanesi de bunun kendi kuruluşunun amacıyla ilgili olmadığını söylemiştir.

Görüşülen kuruluşların hepsi bilgi ve iletişim teknolojileri ve sosyal medya kullanımını Suriyeli mültecilere yardım açısından faydalı bulduklarını belirtmiştir. Bu faydalardan en önemlisi kolay erişilebilir ve hızlı olması, bilgi akışını kolaylaştırıcı bir nitelik taşımasıdır. Bilgileri hemen iletebilmesi sayesinde mültecilerle iletişim de kolaylaşmaktadır. Bunun yanında sivil toplum kuruluşlarına mülteci dostu mesajlar yaymak, mültecilerin haklarını savunmak, yanlış bilgileri düzelterek savunuculuk çalışmaları yapmak ve kuruluşların kendilerini tanıtabilmesine imkan vermek açısından yardımcı olmaktadır. Ayrıca sosyal medya fotoğraf, video gibi görsel araçları kullanabilmeye imkan sağlamasından dolayı yerel halkın mültecilerle empati kurmasını da kolaylaştırmaktadır. Kitlelere çabuk ulaşılmasına imkan vermektedir ve bu açıdan örgütleyici bir etkisi vardır. Akademik çalışma yapan kuruluşlara da bilgi paylaşımına olanak sağlaması bakımından faydalı olmaktadır.

Görüşülen sivil toplum kuruluşlarından mültecilere yardım sürecinde BİT ve sosyal medya kullanımlarındaki en önemli sorunun kaynak ve ekip yetersizliği olduğunu belirtenler çoğunluktadır. Bu durum diğer akademik çalışmalardaki bulgularla da örtüşmektedir. Diğer problemler olarak sosyal medyada fotoğraf veya video paylaşımı yaparken mülteci güvenliği konusunda sorunlar çıkabileceğinden ve dikkatli olunması gerektiğinden bahsetmişlerdir. Bir kuruluş da yine önceki çalışmalardaki bulgulara paralel olarak yayılan yanlış bilgileri düzeltmenin zor olduğuna değinmiş, bir diğeri de bilginin mülteciler arasında hızlı yayılmasının kuruluşun operasyonel aksaklıklar yaşamasına sebep olabileceğine değinmiştir. Bir kuruluş ise sosyal medya ve teknoloji kullanımında daha önce herhangi bir sorunla karşılaşmadığını ifade etmiştir. Görüşülen kuruluşlar mültecilere ulaşmakta dil bariyerini önemli bir problem olarak görmemektedir. Bu belki de

mültecilerin zamanla Türkçe öğrenmesinden ve kuruluşlar tarafından yapılan paylaşımların İngilizce ve bazen Arapça ve Farsça olarak da yayınlanmasından kaynaklanmaktadır.

Görüşülen sivil toplum kuruluşlarından edinilen bilgilere göre BİT ve sosyal medya kullanımı Suriyeli mülteciler arasında oldukça yaygındır. Mülteciler sosyal medya platformlarına daha çok akıllı telefonlar vasıtasıyla erişmektedirler. Onların akıllı telefon sahibi olması yerel halk tarafından rahatsızlıkla karşılanmaktadır. Bunun en önemli nedeni akıllı telefonu lüks olarak görmeleridir. Suriyeli mültecilerin BİT ve sosyal medya kullanımı sebeplerini göç sırasında bilgi edinmek için, Türkiye'ye geldikten sonra Türkiye'deki diğer mültecilerle haberleşmek için, sivil toplum kuruluşları gibi onlara yardım edebilecek kuruluşlarla iletişim kurmak, hizmetlerden nasıl yararlanabileceği hakkında ya da etkinlikler hakkında bilgi alabilmek için, ülkesinde bıraktığı akrabaları varsa onlarla iletişim kurabilmek için ve yalnızlıklarını unutmak, kendilerini ifade etmek, ben de buradayım diyebilmek için olarak sıralayabiliriz. Tabi ki bunlar genel sebeplerdir ve bunları alt kategorilere ayırmak mümkündür. Görüşülen sivil toplum kuruluşları ayrıca mülteciler tarafından en yaygın olarak kullanılan sosyal medya platformunun Facebook olduğunu belirtmişlerdir. Bunun nedeni olarak Facebook'un mesajlaşma, görüntülü konuşma, durum paylaşımı, fotoğraf paylaşımı, video paylaşımı gibi pek çok özelliği bir arada bulundurmasını gösterebiliriz. Ayrıca Facebook, diğer platformlarda olmayan grup kurma gibi özellikleri barındırmakta ve insanlara kendi ağlarını oluşturmaya fırsat vermektedir. Facebook'ta oluşturulan gruplar vasıtasıyla mülteciler hangi gruplara dahil olacağını seçebilmekte, bu da onların aidiyet duymasını sağlamasının yanında, faydalanabilecekleri topluluklara da kolayca ulaşabilmelerine yardımcı olmaktadır.

Katılımcılardan alınan bilgilere göre Suriyeli mülteciler, sosyal medya ve bilgi ve iletişim teknolojileri kullanırken bazı sorunlarla karşı karşıya kalmaktadırlar. Bunları, kendilerine gelen bilgilere olan güven eksikliği, bazen dil bilmemekten dolayı yaşanan

sorunlar ve kendi güvenlikleri hakkındaki tedirginleri olarak sıralayabiliriz. Sosyal medyadaki artan kullanıcı sayısı ile birlikte nerden geldiği belli olmayan teyit edilmemiş bilgiler de fazlaşmaktadır. Bilgilerin doğru olup olmadığının onaylanması ise mülteciler arasında yaygın değildir. Bu da onların bazı durumlarda yanlış yönlendirilmesine, hatta bazen dolandırıcılık gibi üzücü olaylara sebep olabilmektedir. Dil konusundaki sorun ise zaman geçtikçe aşılmaktadır, ancak bazen çeviri sırasında yapılan hatalar yüzünden yayınlanan mesajlar, Suriyeli mülteciler tarafından yanlış anlaşılabilir. Görüşülen kuruluşlar sosyal medya platformlarında fotoğraf, video gibi görsellerinin yayınlanabilmesi için Suriyeli mültecilere rıza formu doldurtmaktadır. Ancak bazı mülteciler güvenlik endişesi nedeniyle bu paylaşımların yapılmasını istememektedirler. Bunların yanında kuruluşlardan birisi şehirlerin dışında kırsal alanda yaşayan bazı Suriyeli mültecilerin internet erişimine sahip olmadığını belirterek teknik sorunlara da değinmiştir. Ayrıca bir kuruluş da Suriyeli mültecilerin içinde buldukları kötü koşullardan dolayı bilgi ve iletişim teknolojilerini yeterince kullanamadığını, daha farklı şartlar altında olsalar daha çok kullanabileceklerini belirterek kötü yaşam koşullarının etkisini vurgulamıştır.

Bu tez çalışmamı sonlandırdığım günlerde İdlib'e yapılması muhtemel olan operasyonlar sonucunda orada yaşayan Suriyelilerin de Türkiye'ye gelme ihtimali bulunmaktadır. Daha şimdiden evlerinden olan 30.000'den fazla Suriyelinin Türkiye sınırına doğru hareket ettiği bilinmektedir. Arkası gelmesi muhtemel olan bu göç hareketini sınırın diğer tarafında tutmaya çalışan Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD), Kızılay ile birlikte bölgeye çadır, battaniye, hijyen setleri, gıda kolileri gibi ihtiyaçları göndererek insani yardımı daha da arttırmıştır. Fakat şu an bu göç dalgasını Suriye içinde tutmanın mümkün olamayabileceğine dair tartışmalar devam etmektedir. Yeni bir göç dalgası olması durumunda Türkiye'deki yerel halkın tepkisinin de daha çok şiddetlenme ihtimali vardır ve karışıklığın gün geçtikçe arttığı bu günlerde bunu engellemek çok zordur.

Olası göç dalgası durumunda Türkiye’yi bunun gibi daha pek çok problem beklemektedir. Sivil toplum kuruluşları da konuyla ilgili çalışmalarına başlamıştır. Duruma çözüm arayışlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve sosyal medyanın rolü de gitgide artmakta, sivil toplum kuruluşları ve mülteciler tarafından kendilerine en faydalı olacak şekilde kullanılmaya çalışılmaktadır. Sivil toplum kuruluşlarının bütün sorunlara çözüm bulması kolay değildir ve dil eğitimi, sağlık takipleri gibi bir çok konuda yeni teknolojilere ihtiyaç duyulmaktadır.

Diğer yandan Türkiye’deki mülteci meselesinin kendine özgün durumundan kaynaklanan yapısal sınırlılıklar sivil toplum kuruluşlarının işlerini de zorlaştırmaktadır. Yapılan bir çalışmada bir sivil toplum kuruluşu çalışanı Türkiye’de devletin mülteci meselesini uluslararası ilişkiler sorunu olarak gördüğünü, ama aslında bunun bir insani yardım sorunu olarak görülmesi gerektiğini belirtmiştir. Bu ilişkilerin ardında da ekonomik ve politik belirleyiciler vardır, bu nedenle Türkiye bu soruna insani yardım sorunu olarak bakmakta başarısız olmaktadır. Görüşme yapılan çalışan, bu soruna bu şekilde yaklaşılmaya devam edilirse konuya sürdürülebilir bir çözüm bulmaya çok uzak olduğunu ve Türkiye’deki mülteciler için net bir gelecek görememekte olduğunu ifade etmiştir (Bélangier & Saraçoğlu, 2018). Ayrıca daha önce belirtildiği gibi mültecilerin enformel ve kötü çalışma koşullarını engelleme konusunda sivil toplum kuruluşlarının elleri bağlanmış durumdadır. Çünkü işveren bu durumdan memnun gözükmemektedir ve Suriyeli mülteciler de işten atılma veya sınır dışı edilme korkusu ile seslerini çıkaramamaktadır. Sivil toplum kuruluşları da mültecileri zor duruma sokmamak adına bu duruma nasıl müdahale edeceği konusunda zorlanmaktadır. Buna ek olarak sivil toplum kuruluşlarının toplumdaki artan yabancı düşmanlığını azaltmak konusundaki çabalarının da henüz çok net sonuçlara ulaşmadığını söyleyebiliriz.

Belirtilen yapısal ve toplumsal sorunlar içerisinde, sivil toplum kuruluşlarının mevcut bilgi ve iletişim teknolojileri ve sosyal medya kullanımı ile tam bir çözüme gitmek mümkün değildir. Bunların yanında devletin de bu konuya olan bakış açısını değiştirmesi, bu yapısal sınırlılıkları aşmak adına çalışmalarını arttırması gerekmektedir. Ayrıca geliştirilebilecek pek çok teknoloji Türkiye'nin Suriyeli mülteciler konusunda sırtındaki yükü hafifletebilir ve sivil toplum kuruluşlarına da yardımcı olabilir. Bu konuda ilerleyen zamanlarda meseleye ışık tutabilecek çalışmaların yapılması beklenmektedir.



KAYNAKÇA

Alhayek, K., (2016), “ICTs, Agency, and Gender in Syrian Activists’ Work among Syrian Refugees in Jordan”, **Gender, Technology and Development**, 20(3), 333–351.

<https://doi.org/10.1177/0971852416660649>

Ambrosini, M., & Leun, J. V., (2015), **Introduction to the special issue: Implementing human rights: Civil society and migration policies**, *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, 13(2), 103–115.

Aras, B., Yasun, S., (2016, Haziran), **The Educational Opportunities and Challenges of Syrian Refugee Students in Turkey: Temporary Education Centers and Beyond**, İstanbul Policy Center, Sabanci University

Baban F., Ilcan, S., Rygiel, K., (2016, Haziran), “Syrian Refugees in Turkey: Pathways to Precarity, Differential Inclusion, and Negotiated Citizenship Rights”, **Journal of Ethnic and Migration Studies**, DOI: 10.1080/1369183X.2016.1192996

Baban F., Ilcan, S., Rygiel, K., (2016), “The Syrian Refugee Crisis: The EU-Turkey ‘Deal’ and Temporary Protection”, **Global Social Policy** 2016, Vol. 16(3) 315–320

Bach, J., & Stark, D., (2004), “Link, Search, Interact: The Co-Evolution of NGOs and Interactive Technology”, **Theory, Culture & Society**, 21(3), 101–117.
<https://doi.org/10.1177/0263276404043622>

Barcena, E., Read, T., Underwood, J., Obari, H., Cojocnean, D., Koyama, T., Pareja-Lora, A., Calle, C., Pomposo, L., Talavan, N., Avila-Cabrera, J., Ibanez, A., Anna, V., Maria, J., Jorge, A.H., Pilar, R., Maria Dolores, C., Andras, K., Jaime, S., Mark, G., Agnes, K.H., (2015), **State of Art of Language Learning Design Using Mobile Technology: Sample Apps and Some Critical Reflection.**

Biehl, S.K., (2015), **Governing Through Uncertainty, Experiences of Being Refugee in Turkey as a Country for Temporary Asylum**, **Social Analysis**, Volume 59, Issue 1, Spring 2015, 57–75 © Berghahn Journals doi:10.3167/sa.2015.590104 • ISSN 0155-977X (Print) • ISSN 1558-5727 (Online)

Bozkurt, K., (2018), **Suriye İç Savaşı: Savaşın Yarattığı Mültecilik Akımının Türkiye ve Avrupa Birliği’ne Yansımaları**, **Türkiye Siyaset Bilimi Dergisi**, s.57

Brunwasser, M., (2015, Ağustos), **A 21st-Century Migrant’s Essentials: Food, Shelter, Smartphone**, **The New York Times**.

Cassar, C. M., Gauci, J.-P., & Bacchi, A., (2016), **Migrants’ Use of Social Media in Malta**. Retrieved from http://www.pfcmalta.org/uploads/1/2/1/7/12174934/social_media_report_08-2016_-_final.pdf

Ceyhun, Y. & Çağlayan, M.U., (1997)., **Bilgi Teknolojileri Türkiye İçin Nasıl Bir Gelecek Hazırlamakta**, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Ankara.

Chang, Y.-J., Liao, R.-H., Wang, T.-Y., & Chang, Y.-S., (2010)., “Action Research as a Bridge Between Two Worlds: Helping The NGOs and Humanitarian Agencies Adapt Technology to Their Needs”, **Systemic Practice and Action Research**, 23(3), 191–202. <https://doi.org/10.1007/s11213-009-9154-8>

Charmarkeh, H., (2013), “Social Media Usage, Tahriib (Migration), and Settlement among Somali Refugees in France”, **Refuge: Canada’s Journal on Refugees**, 29(1).

Cheah, W. H., Karamelic-Muratovic, A., Matsuo, H., & Poljarevic, A., (2011), “The Role of Language Competence, Interpersonal Relationships, and Media Use in Bosnian Refugees’ Resettlement Process”, **Journal of Intercultural Communication Research**, 40(3), 219–236. <https://doi.org/10.1080/17475759.2011.618842>

Cheng, J. W., Mitomo, H., Otsuka, T., & Jeon, S. Y., (2015), The Effects of ICT and Mass Media in Post-Disaster Recovery – A Two Model Case Study of the Great East Japan Earthquake, **Telecommunications Policy**, 39(6), 515–532. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2015.03.006>

Chouliaraki, L., (2017), Symbolic Bordering: “The Self-Representation of Migrants and Refugees in Digital News”, **Popular Communication**, 15(2), 78–94.

Coddington, K., & Mountz, A., (2014), “Countering Isolation with the Use of Technology: How Asylum-Seeking Detainees on Islands in the Indian Ocean Use Social Media to Transcend Their Confinement”, **Journal of the Indian Ocean Region**, 10(1), 97–112.

Dağ, A. E., (2015), **Suriye: Küresel ve Bölgesel Kaostan Beslenen İç Savaş**, İHH İnsani ve Sosyal Araştırmalar Merkezi, İstanbul: Temmuz 2015, <http://www.ihhakademi.com/wp-content/uploads/2015/07/Suriye-Kuresel-ve-bolgesel-kaostan-beslenen-ic-savas.pdf>

Daniavardali, (2017, Mayıs), “Tech for Good | How can technology help humanitarian organizations increase their social impact?”, **Impact Hub Athens**, Retrieved January 14, 2018, from <https://athens.impacthub.net/en/tech-for-good-how-can-technology-help-humanitarian-organizations-increase-their-social-impact/>

Danièle Bélanger & Cenk Saracoglu, (2018), **The governance of Syrian refugees in Turkey: The state-capital nexus and its discontents**, Mediterranean Politics, DOI: 10.1080/13629395.2018.1549785

Deidenang, C., (2013), Today another group of new asylum seekers arrival at #Nauru international airport 25 males only of African origin seen disembark. **Tweet**. Oct 28.

Dolan, R., Conduit, J., Fahy, J., & Goodman, S., (2016), “Social Media Engagement Behaviour: A Uses and Gratifications Perspective”, **Journal of Strategic Marketing**, 24(3-4), 261-277.

Dotan, J. & Cohen, A. A. (1976). Mass Media Use in the Family During War and Peace: Israel 1973-1974. **Communication Research**, 3(4), 393–402.

<https://doi.org/10.1177/009365027600300403>

Ekmekci, P. E., (2016), Syrian Refugees, Health and Migration Legislation in Turkey, **Journal of Immigrant and Minority Health**, 19(6), 1434–1441. doi:10.1007/s10903-016-0405-3

Emin, M. N., (2016), **Türkiye’deki Suriyeli Çocukların Eğitimi: Temel Eğitim Politikaları**, SETA.

Erdogan, M., (2015), **Türkiye’deki Suriyeliler: Toplumsal Kabul ve Uyum**, Istanbul: Bilgi University Press.

Erdogdu, S. (2018). **Syrian refugees in Turkey and trade union responses. Globalizations**, 1–16. doi:10.1080/14747731.2018.1474038

Ettlinger N., (2007), “Precarity Unbound”, **Alternatives: Global, Local, Political** 32(3): 319–340.

George, T. V., (2017), “‘As Important to me as Water’: How Refugees in Rome Use Smartphones to Improve Their Well-Being”, **Doctoral Dissertation**, Massey University.

Gillespie, M., Ampofo, L., Cheesman, M., Faith, B., Iliadou, E., Issa, A., Osseiran, S. and Skleparis, D., (2016), Mapping Refugee Media Journeys: Smartphones and Social Media Networks, **Project Report**, The Open University / France Médias Monde.

Hannides, T., Bailey, N., & Kaoukji, D., (2016), **Voices of Refugees: Information and Communication Needs of Refugees in Greece and Germany**, BBC Media Action, Retrieved from <http://downloads.bbc.co.uk/mediaaction/pdf/research/voices-of-refugees-research-report.pdf>

Ihlamur-Öner, S. G., (2014), Türkiye'nin Suriyeli Mültecilere Yönelik politikası. **Ortadoğu Analiz**, 6(61), 42-45.

İçduygu, A., (2015, Nisan), **Syrian Refugees in Turkey: The Long Road Ahead**, **Transatlantic Council on Migration**, A Project of the Migration Policy Institute

İçduygu, A., Millet, E., (2016, Ağustos), “Syrian Refugees in Turkey: Insecure Lives in an Environment of Pseudo- Integration”, **Global Turkey in Europe**, Working Paper 13

İneli-Ciğer, M., (2015), “Implications of the New Turkish Law on Foreigners and International Protection and Regulation No. 29153 on Temporary Protection for Syrians Seeking Protection in Turkey”, **Oxford Monitor of Forced Migration**, 4 (2): 28–36.

International Crisis Group [ICG], (2018), **Turkey's Syrian refugees: Defusing metropolitan tensions**, Report No. 241. Retrieved July 10, 2018, from <https://www.crisisgroup.org/europe-central-asia/western-europemediterranean/turkey/248-turkeys-syrian-refugees-defusing-metropolitan-tensions>

Jeffres, L. W., & Hur, K. K., (1981), "Communication Channels within Ethnic Groups", **International Journal of Intercultural Relations**, 5, 115–132.

Jones, G. & Wires., (2013, September 28), **Coalition breaks silence on sunk boat after Tony Abbott flees reporters after asylum seekers drown on way to Australia.**

Kaya, A., Kıraç, A., (2016, Nisan), **Vulnerability Assessment of Syrian Refugees in İstanbul**, Support to Life

Kirişçi, A., (2013), "Syrian Refugees and Turkey's Challenge", **Blurring the Borders: Syrian Spillover Risks for Turkey, Europe Report**, No.225 (Brussels: International Crises Group, 2013), 19-25

Koçancı, M., (2016), **Bir Kavramsallaştırma Denemesi Olarak Yoksulluk Çökmesi**, Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt:5, Sayı:1

Kozman, C. & Melki, J., (2017), "News Media Uses During War: The Case of the Syrian Conflict", **Journalism Studies**, 1–23. <https://doi.org/10.1080/1461670X.2017.1279564>

Kutlu, Z., (2015), **FROM THE ANTE-CHAMBER TO THE LIVING ROOM: A Brief Assessment on NGO's Doing Work for Syrian Refugees**, Açık Toplum Vakfı

Lee, A., (2013), "News Audiences Revisited: Theorizing the Link between Audience Motivations and News Consumption", **Journal of Broadcasting and Electronic Media**, 57 (3): 300–317.

Leffler, A. & Yap, Y.-Y., (2017), **A Communication Analysis for UNICEF Lebanon-A media landscape of Lebanon, media consumption habits of Syrian refugees and potential C4D interventions to promote social inclusion and child/youth protection for Syrian children and youths in Lebanon.**

Leung, L., (2009), "User-generated Content on the Internet: An Examination of Gratifications, Civic Engagement and Psychological Empowerment", **New Media and Society** 11 (8): 1327–1347.

Mackreath, H. & Sağnıç, Ş. G., (2017, Mart), **Türkiye'de Sivil Toplum ve Suriyeli Mülteciler**, Yurttaşlık Derneği, İstanbul. s.7-14

Madianou, M., (2015), "Digital Inequality and Second-Order Disasters: Social Media in the Typhoon Haiyan Recovery", **Social Media + Society**, 1(2), 2056305115603386. <https://doi.org/10.1177/2056305115603386>

Maitland, C., & Bharania, R., (2017), **Balancing Security and Other Requirements in Hastily Formed Networks: The Case of the Syrian Refugee Response (SSRN Scholarly Paper No. ID 2944147)**. Rochester, NY: Social Science Research Network. Retrieved from <https://papers.ssrn.com/abstract=2944147>

Marlowe, J. M., Bartley, A., & Collins, F., (2017), “Digital Belongings: The Intersections of Social Cohesion, Connectivity and Digital Media”, **Ethnicities**, 17(1), 85–102.

Nicolai, S., & Triplehorn, C., (2003), “The Role of Education in Protecting Children in Conflict”, **Network Paper: Humanitarian Practice Network**, (HPN) 42 (2003): 1-36.

Orhan, O., Gündoğar, S. S., Ortadoğu Stratejik Araştırmalar Merkezi, & Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı (Eds.), (2015), **Suriyeli Sığınmacıların Türkiye’ye Etkileri**, Ankara: Ortadoğu Stratejik Araştırmalar Merkezi: Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı.

Palen, L., Vieweg, S., and Anderson, K. M., (2010), Supporting “Everyday Analysts” in Safety and Time-Critical Situations, **The Information Society** 27(1) 52–62.

Panagakos AN. & Horst HA., (2006), Return to Cyberia: Technology and the Social Worlds of Transnational Migrants, **Global Networks** 6(2): 109–124.

Pfaff, J., (2010), “Mobile Phone Geographies” **Geography Compass**, 4, 1433-1447.

Rygiel, K., Baban, F., Ilcan, S., (2016), Syrian Refugees in Turkey: Pathways to Precarity, Differential Inclusion, and Negotiated Citizenship Rights, **Journal of Ethnic and Migration Studies**, DOI: 10.1080/1369183X.2016.1192996

Sinclair, M., & Nations High Commissioner for Refugees, U., (2001), **Education in Emergencies**.

Syrian Aid in The Tech Age, (2013, Kasım 14), Retrieved September 28, 2018, from <http://www.irinnews.org/report/99127/syrian-aid-tech-age>

Talhook, R., Mesmar, S., Thieme, A., Balaam, M., Olivier, P., Akik, C., Ghattas, H., (2016), “Syrian Refugees and Digital Health in Lebanon: Opportunities for Improving Antenatal Health”, **Proceedings of the 2016 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems**, ACM, 331-342.

Tapia, A. H., Moore, K. A., & Johnson, N. J., (2013), “Beyond the Trustworthy Tweet: A Deeper Understanding of Microblogged Data Use by Disaster Response and Humanitarian Relief Organizations”, **ISCRAM**.

The Platform for International Cooperation on Undocumented Migrants (PICUM), Human Resource Development Foundation (HRDF), The Development Workshop Cooperation,

The Immigrant Justice Clinic (IJC) at American University Washington College of Law, (2016, Nisan), **Shadow Report on Turkey to the UN Committee on Protection of the Rights of All Migrant Workers and Members of Their Families**. Retrieved from http://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CMW/Shared%20Documents/TUR/INT_CMW_NGO_TUR_23327_E.pdf

Türkiye Büyük Millet Meclisi İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Mülteci Hakları Alt Komisyonu Göç ve Uyum Raporu
https://www.tbmm.gov.tr/komisyon/insanhaklari/docs/2018/goc_ve_uyum_raporu.pdf

Türkiye’de Geçici Koruma Altındaki Suriyeli Kadın ve Kız Çocukların İhtiyaç Analizi
http://sgdd.org.tr/wp-content/uploads/2018/08/The_Needs_Assessment_TR_WEB.pdf

Türkiye’deki Suriyeliler Demografik Görünümü, Yaşam Koşulları ve Gelecek Beklentilerine Yönelik Saha Araştırması
<https://www.afad.gov.tr/upload/Node/25337/xfiles/17a->

Türkiye’deki Suriyeliler - Özel Rapor. (n.d.). Retrieved November 12, 2018, from <https://www.ombudsman.gov.tr/suriyeliler/rapor.html#p=151>

Uluslararası Kriz Grubu, (2018), **Türkiye’deki Suriyeliler: Kentsel Gerilimleri Azaltmak**.

UN & Office for the Coordination of Humanitarian Affairs. (2013). **Humanitarianism in the network age: including world humanitarian data and trends 2012**.

UNHCR | Refugees Daily. (n.d.). Retrieved January 9, 2018, from <http://www.unhcr.org/cgi-bin/txis/vtx/refdaily?pass=52fc6fbd5&id=528b0ab55>

Ülkemizde Geçici Koruma Altında Bulunan Suriye Vatandaşlarına Yönelik Eğitim Öğretim Hizmetleri,” Milli Eğitim Bakanlığı, No: 10230228/235/2693370, September 26, 2013.

Vandevoordt, R., (2017), **Between humanitarian assistance and migration management: On civil actors’ role in voluntary return from Belgium**, Journal of Ethnic and Migration Studies, 43(11), 1907–1922.

Vertovec, S., (2009), **Transnationalism**, Routledge.

Wall, M., Otis Campbell, M., & Janbek, D., (2015), “Syrian Refugees and Information Precarity, **New Media & Society**, 1461444815591967.

Watkins, K., & Zyck, S. A., (2014), **"Living on Hope, Hoping for Education," The Failed Response to the Syrian Refugee Crisis**, (London: ODI, 2014).

Xu, Y., & Maitland, C., (2016), **Communication Behaviors When Displaced: A Case Study of Za’atari Syrian Refugee Camp**, in Proceedings of the Eighth International Conference on Information and Communication Technologies and Development (ICTD '16). ACM, New York, NY, USA, Article 58, 4 pages. DOI: <https://doi.org/10.1145/2909609.2909642>

Yıldırımalp, S., & İyem, C., (2017), **Suriyeli Sığınmacıların Toplumsal Kabul ve Uyum Sürecine İlişkin Bir Araştırma**, Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi, (2), 107-126.

2016/8375 Geçici Koruma Sağlanan Yabancıların Çalışma İzinlerine Dair Yönetmelik,
Resmi Gazete, 2016.



İNTERNET KAYNAKLARI

<https://d2071andvip0wj.cloudfront.net/Bilgi%20Notu.pdf>

<https://data2.unhcr.org/en/documents/download/61312>

<https://www.afad.gov.tr/upload/Node/25337/xfiles/17a->

https://www.avrupa.info.tr/sites/default/files/2017-11/171113_factsheet_TR.pdf

http://www.goc.gov.tr/icerik6/gecici-koruma_363_378_4713_icerik

http://www.goc.gov.tr/icerik3/uluslararasi-koruma-cesitleri_409_546_548

http://www.goc.gov.tr/icerik3/gecici-korumaya-iliskin-kayit-islemleri_558_560_8966

http://www.goc.gov.tr/icerik6/yabancilar-ve-uluslararasi-koruma-kanununda-gecici-koruma_409_558_1098_icerik

http://www.goc.gov.tr/icerik6/gecici-koruma_363_378_4713_icerik

<https://m.dw.com/tr/t%C3%BCrkiye-yeni-bir-g%C3%B6%C3%A7-dalgas%C4%B1na-haz%C4%B1r-m%C4%B1/a-45492250>

<https://www.ombudsman.gov.tr/suriyeliler/rapor.html#p=124>

https://www.tbmm.gov.tr/komisyon/insanhaklari/docs/2018/goc_ve_uyum_raporu.pdf

ÖZET

Suriyeli Mülteciler, Sosyal Medya ve Sivil Toplum: Entegrasyon Süreci ve Çözüm

Arayışları

2011 yılında Suriye’de başlayan iç savaşın bedeli ağır olmuş ve milyonlarca insan evlerini terkedip sonu belirsiz yolculuklara çıkmıştır. Bu yolculukları bazen Suriye’ye komşu ülkelerde ve bazen de Avrupa sınırları içerisinde sonlanmıştır. Türkiye de bu insanların kendilerini güvende hissetmek için sığındığı ülkelerden biridir. Türkiye’de 2018 yılı itibarıyla yaklaşık 3.5 milyon kayıtlı Suriyeli mülteci bulunmaktadır. Mülteci sayısının bir anda bu kadar fazlalaşması, Türkiye’deki sivil toplum kuruluşlarının da bu konuda çalışmalarını arttırmasına sebep olmuştur. Bilgi ve iletişim teknolojileri ve sosyal medya da sivil toplum kuruluşlarının bu süreçteki çalışmalarında önemli bir yer tutmaktadır.

Bu çalışmada Türkiye’deki sivil toplum kuruluşlarının mültecilere yardım sürecinde bilgi ve iletişim teknolojileri ve sosyal medyayı nasıl kullandığı ve bu sivil toplum kuruluşlarının bakış açısından Suriyeli mültecilerin bilgi ve iletişim teknolojileri ve sosyal medya kullanımı incelenecektir.

Anahtar Kelimeler: Suriye, Mülteciler, Bilgi ve İletişim Teknolojileri, Sosyal Medya, Sivil Toplum Kuruluşları

ABSTRACT

Syrian Refugees, Social Media and Civil Society: Integration Process and Seeking for Solutions

In 2011, civil war started in Syria. Millions of people left their homes and began their arduous journeys. Those journeys sometimes ended up in neighboring countries and sometimes in Europe. Turkey is one of these countries they sought asylum in. According to the current records of 2018, there are 3.5 million Syrian refugees live in Turkey. In response to this surge, NGOs in Turkey have started to concentrate more on the integration of Syrian refugees in Turkey. Information technologies and social media have an important role on NGOs' works in this process.

This interview study examined how NGOs in Turkey use information and communication technologies and social media in the process of helping Syrian refugees. It also investigated how Syrian refugees use information technologies and social media from NGOs' perspective.

Keywords: Syria, Refugees, Information and Communication Technologies, Social Media, NGOs

EKLER

Ek 1. Görüşme Soruları

- Başlangıç olarak kısaca kendinizi tanıtır mısınız? Kaç yıldır sivil toplum kuruluşlarıyla çalışıyorsunuz? Bu alanda çalışmaya ne zaman ve nasıl karar verdiniz?
- Suriyeli mültecilere yardım çalışmalarında bulundunuz mu?
- Kuruluşunuz daha çok hangi alanda mültecilere yardımda bulunuyor? İnsani yardım temelli hizmet mi hak temelli mi hizmet verdiğini söyleyebilirsiniz? Ya da ikisi de mi? Kuruluşunuzun faaliyet alanlarından kısaca bahseder misiniz?
- Sizce Suriyeli mültecilerin Türkiye’de hangi problemleri bulunmaktadır?
- Bilgi ve iletişim teknolojileri ve sosyal medyayı çalışmalarınızda nasıl kullanıyorsunuz? Kullanım alanlarınızdan kısaca bahseder misiniz?
- En çok kullandığımız sosyal medya siteleri nelerdir? Kuruluşunuzun kullandığı internet sitesi ya da Facebook sayfası var mı?
- Sizce bilgi ve iletişim teknolojileri ve sosyal medyanın mültecilere yardım sürecinde etkisi nedir? Faydalı buluyor musunuz? Örneğin bilgi akışını kolaylaştırabilir mi? Kişi ve grupları daha kolay harekete geçirebilir mi?
- Daha önce bu kuruluş vasıtasıyla sosyal medya kullanılarak mülteciler için bir yardım kampanyası başlatıldı mı? Verebileceğiniz bir örnek var mı?
- Sosyal medya kullanırken karşılaştığınız güçlükler oluyor mu? Tehlikeleri var mı? Örneğin yanlış ya da yalan bilgilerin çabuk yayılması gibi. Hem size gelen, hem de mültecilere sunulan bilgilerin güvenilirliğinde bir problem yaşıyor musunuz? Bunun dışında teknik sorunlar da olabilir.

- Kuruluşunuzun mültecilere ulaşmak konusunda bilgi ve iletişim teknolojileri ve sosyal medya kullanımını yeterli buluyor musunuz? Sizce daha fazlası yapılabilir mi ya da yeterli mi?
- Diğer ülkelerdeki sivil toplum kuruluşlarını takip ediyor musunuz? Ediyorsanız onlara göre Türkiye'deki sivil toplum kuruluşlarının bilgi ve iletişim teknolojileri ve sosyal medya kullanımını nasıl değerlendirirsiniz? Sizce Türkiye'deki kullanımın eksik yanları var mıdır?
- Sizin çalıştığınız/yardım ettiğiniz mültecilerin bilgi ve iletişim teknolojileri sosyal medya kullandığına tanık oldunuz mu?
 - (evet ise) Ne amaçla kullanıyorlar?
 - Konuya hakimler mi? Faydalı olacak şekilde kullanabiliyorlar mı?
 - Mültecilerin sosyal medya ve bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımında sorunlar yaşadığını düşünüyor musunuz? Varsa neler olabilir? Örneğin dil problemi ya da mültecilerin sahip olduğu teknik donanım veya kullanım konusunda yetersizlikten kaynaklanan sorunlar gibi...