

Toplum ve Sosyal Hizmet

ISSN: 2147-3374 / E-ISSN: 2602-280X

Araştırma Makalesi / Research Article

Geçici Koruma Altındaki Suriyelilere Yönelik Hizmet Sunan Sivil Toplum Kuruluşlarında Görev Yapan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Deneyimleri

Experiences of Social Workers Working in Non-Governmental Organizations Providing Services to Syrians Under Temporary Protection

Faruk KOÇ¹, Figen PASLI²

¹ Sosyal Hizmet Uzmanı,
frkc827@gmail.com,
ORCID: 0000-0001-7771-7163

² Dr. Öğr. Üyesi, Kocaeli Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal
Hizmet Bölümü,
figen.pasli@kocaeli.edu.tr,
ORCID: 0000-0001-7150-8264

Başvuru: 09.06.2021
Kabul: 24.12.2021

Atıf:
Koç, F. ve Paslı, F. (2022). Geçici koruma altındaki Suriyelilere yönelik hizmet sunan sivil toplum kuruluşlarında görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının deneyimleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 33(1), 133-158. DOI: 10.33417/tsh.950171

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, geçici koruma altındaki Suriyelilere hizmet sunan sivil toplum kuruluşlarında görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının deneyimlerini sosyal hizmet bakış açısı altında değerlendirmektir. Araştırma kapsamında Hayata Destek Derneği, Sığınmacılar ve Göçmenlerle Dayanışma Derneği, Mülteciler Derneği (Sultanbeyli) ve Mülteciler ve Sığınmacılarla Yardımlaşma Dayanışma ve Destekleme Derneği'nde görev yapan 14 sosyal hizmet uzmanıyla derinlemesine görüşme gerçekleştirilmiştir. Nitel araştırma yöntemlerinden faydalanılan çalışmada, betimsel analiz yöntemi kullanılmıştır. Araştırma kapsamında elde edilen verilere göre geçici koruma altındaki Suriyelilere hizmet sunan sivil toplum kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanları sıklıkla mikro boyutta çalışmalar gerçekleştirilmektedirler. Sosyal hizmet uzmanlarının çalışmaları sırasında en fazla kullandığı yaklaşım "Güçlendirme Yaklaşımı" olarak öne çıkmıştır. Ayrıca mesleki müdahaleler sırasında en fazla savunuculuk rolünden faydalanmışlardır. Sosyal hizmet uzmanları mesleki çalışmalarını sürdürürken müracaatçıyı kabul etme ilkesini uygulamakta zorlanmadıklarını belirtmişlerdir. Genel olarak STK'ların demokrasi kültürünü ve sosyal refahı hedef alan yapısının, sosyal hizmetin makro boyuttaki hedefleriyle örtüştüğü düşünülmektedir. Bu durum STK'ların yakın gelecekte sosyal hizmet uzmanları için ciddi bir istihdam alanı oluşturacağı beklentisini oluşturmaktadır.

Anahtar kelimeler: Uluslararası göç, geçici koruma, sivil toplum kuruluşları, sosyal hizmet uzmanları, Suriyeliler

ABSTRACT

The aim of this study is to evaluate the experiences of social workers working in non-governmental organizations providing services to Syrians under temporary protection from a social work perspective. Within the scope of the research, in depth interviews were held with social workers from the Hayata Destek Derneği, Sığınmacılar ve Göçmenlerle Dayanışma Derneği, Mülteciler Derneği (Sultanbeyli) and Mülteciler ve Sığınmacılarla Yardımlaşma Dayanışma ve Destekleme Derneği. During the interviews, the descriptive analysis method was used in the study, in which qualitative research methods were used. Social workers working in NGO's providing services to Syrians under temporary protection often perform micro-sized work. The approach that social workers use most during their work is the "Empowerment Approach". They also benefited most advocacy roles during professional interventions. Social workers stated that they had no difficulty applying the principle of acceptance while continuing their professional work. Generally it is thought that the structure of NGO's aiming at the culture of democracy and social welfare coincides with the macro scale goals of social work. This situation creates the expectation that NGO's will create a serious employment area for social workers in the near future.

Keywords: International migration, temporary protection, non-governmental organizations, social workers, Syrians

GİRİŞ

Sivil toplum, ekonomik, sosyal, kültürel ya da politik anlamda gelişmiş toplumsal ilişkilerin, değişik gruplar arasındaki iletişim ve etkileşim alanı olarak kabul edilmektedir. Bu değişik gruplar birçok oluşumu temsil etmektedir. Gönüllü faaliyet gösteren örgütlenmeler, ekonomi kuruluşları, sosyal hareket örgütlenmeleri gibi geniş bir alanı temsil etmektedir. Bu gruplar arasındaki ilişki her zaman uyumlu ilerlememektedir. Bu ilişki bazen de çatışmacı bir niteliğe bürünmektedir (Uğur, 2013).

Sivil toplumun tanımlanması zor ve tartışmalı bir konudur. Hegel, sivil toplumun devlet ile birey arasında yer aldığını, özel ve ortak çıkarların birleşmesi ile aşılması mümkün geçici bir fenomen olduğunu belirtmiştir. Antonio Gramsci ise sivil toplumun kayıtsız şartsız olmasa bile devletin önemli destek kanallarından biri olduğunu ifade etmiştir. Genel olarak ise sivil toplum toplumsal hareketlerin önemli bir dinamiği olarak tanımlanmıştır (Marshall, 1999).

Sivil toplum devlet ile toplum arasındaki alanda kendine yer edinmiştir. Sivil toplum artık demokratik, katılımcı ve farklılıklara açık bir toplumu ifade etmektedir. Hatta birçok kaynakta demokrasi ile sivil toplum eş anlamlı kelimeler olarak kullanılmaktadır. Sivil toplumu omuzlayan, sivil toplumun değer ve ilkelerini somut biçimde göstermesini sağlayan yapıya ise sivil toplum kuruluşu (STK) denilmektedir. (Çaha, Çaylak ve Tutar, 2013).

Sivil toplumun iki önemli özelliği vardır Bunlardan biri aktif vatandaşlık, diğeri ise örgütlü sivil toplumdur. Aktif vatandaşlar güçlü ve yenilikçidirler. Toplumda zor durumda olan, imkanları kısıtlı diğer insanlar için sorumluluk üstlenebilirler. Örgütlü sivil toplum ise aktif vatandaşların oluşturduğu dernek, vakıf, sendikalar, tüzel kişiliği olmayan platformlar gibi geniş bir alanı kapsamaktadır (Çiftçi, 2012). STK'lar kendi içlerinde farklı kategorilere ayrılmaktadırlar. Kategorilerine göre STK'ları dernekler, vakıflar, kooperatifler, sendikalar, birlikler ve platformlar olarak sınıflandırmak mümkündür (Şavlı, 2014).

Sivil toplum kuruluşlarının ortaya çıkmasında birçok farklı faktör rol oynamaktadır. Devletten ayrı bir platformda inisiyatifler üstlenmek, ortak gaye ve amaçları olan insanları sivil organizasyonlarda birleştirmek, gönüllülük yaratma çabası, toplumsal olaylara karşı farkındalık oluşturmak gibi birçok sebep STK'ların kuruluş sebebi olabilmektedir. Bu sebeplerden farklı olarak göç olgusunun STK'ların oluşumunda önemli bir faktör olduğu bilinmektedir. Göç, insanların geleceğinde belirsizliğe ve endişeye yol açmaktadır. Sosyal, ekonomik ve kültürel alanda birçok sorunu beraberinde getirmektedir. Bu noktada STK'lar var olan sorunların çözümünde önemli aktörler olarak karşımıza çıkmaktadırlar (Apak, 2015). Göçmenlerin göç ettikleri bölgede kısa ve uzun vadede uyumsuzluğun ortaya çıkması da beklenen bir durumdur. Dolayısıyla STK'ların entegrasyon çalışmalarının büyük önem taşımaktadır. STK'lar göçmenlerin yeni yaşam alanlarına alışmalarında görevler üstlenmektedirler (Bayraktar, 2014).

Sivil toplum kuruluşları başta kadın ve çevre olmak üzere birçok farklı alanda devletle iş birliğine girmektedir. Türkiye özelinde ise özellikle Suriye'de çıkan iç savaş sonrası ülkeye gelen ve geçici

koruma altına alınan kimseler için yaşanabilir bir ortam oluşturmayı, insani değerleri korumayı ve bu konuda devamlılık sağlamaya çalışmaktadırlar (Çelik ve Pekküçükşen, 2018).

2010 yılında Ortadoğu ülkelerini etkileyen, daha sonra ise sınır komşumuz Suriye’de kendisini gösteren özgürlük hareketleri sonucunda başlayan siyasi kargaşa kısa sürede iç savaşa dönüşmüştür. Savaşın zarar gören sivillerin bir kısmı komşu ülkelere göç etmek zorunda kalmıştır. Suriyelilerin göç ettiği ülkelere biri olan Türkiye, ilk Suriyeli kafileyi 29 Nisan 2011 tarihinde karşılamıştır. Türkiye bu süre zarfında “açık kapı politikası” uygulayarak gelen Suriyelileri geri göndermemiş ve kendilerini “geçici koruma statüsü” kapsamında kabul etmiştir (Özdemir, 2017). Geçici koruma statüsü ilk olarak 2013 yılında Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu (YUKK)’nda, devamında ise 2014 yılında yürürlüğe konulan Geçici Koruma Yönetmeliği’nde tanımlanmıştır. Göç İdaresi Genel Müdürlüğü (GİGM) tarafından düzenli olarak paylaşılan istatistiklere göre 2021 yılı itibariyle Türkiye yaşayan geçici koruma altındaki Suriyeli sayısı 3.7 milyondur.

Tablo 1. Yıllara Göre Türkiye’de Geçici Koruma Kapsamındaki Suriyeliler

Yıllar	Sayı
2012	14.237
2013	224.655
2014	1.519.286
2015	2.503.549
2016	2.834.441
2017	3.426.786
2018	3.623.192
2019	3.576.370
2020	3.641.370
2021	3.710.497

Kaynak: Göç İdaresi Genel Müdürlüğü

Türkiye Suriye’den gerçekleşen göç dalgalarına karşın ilk yıllarda STK’larla iş birliğine girmekten kaçınmıştır (Çorabatır ve Hassa, 2013). Hükümet kendisine sığınan geçici koruma altındaki Suriyelilerin ihtiyaçlarını tek başına üstlenmiş ve büyük bir yükün altına girmiştir (Özdemir, 2017). Ülke içinden ya da dışından herhangi bir yardımı kabul etmeyen Türkiye, yaşanan göç dalgası sonucunda başta ekonomik, sosyal ve siyasi olmak üzere birçok yönden etkilenmiştir. Çorabatır ve Hassa (2013)’ya göre Türkiye göçün başladığı ilk yıllarda Suriyelilerin oluşturduğu ekonomik yükü taşımakta zorlanmamaktaydı. Nitekim o dönemde uluslararası toplumun yardım teklifleri geri çevrilmiştir. Ayrıca yardım ve koruma faaliyetlerinde sivil toplumla iş birliğinden kaçınılmıştır. Ancak ülkemize göç etmek zorunda kalan Suriyelilerin sayısının giderek artması sonucunda ilk olarak 2012 yılında Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (UNHCR)’ne ve ardından diğer örgütlere

sınırlı olarak izin verilmeye başlanmıştır (Çorabatır ve Hassa, 2013). Zaman içerisinde birçok STK geçici koruma altındaki Suriyeliler üzerine çalışmalar başlatmıştır.

STK'ların Suriyelilere sağladığı destekleri hak temelli çalışmalar ve ihtiyaç temelli çalışmalar olmak iki sınıfta değerlendirmek mümkündür. İhtiyaç temelli çalışmalar genellikle aynı ve nakdi yardımı kapsamaktadır. Yiyecek yardımları, ev kirası yardımı, ev eşyası yardımı, medikal cihaz yardımı, çocukların eğitimi için maddi teşvikler gibi destekler ihtiyaç temelli çalışmalarını özetlemektedir. Hak temelli STK'lar ise Suriyelilerin yasal haklarının savunulması, güçlü yönlerinin ortaya çıkarılması, yoksulluk döngüsünün kırılması gibi hedefler üzerinden çalışmalarını yürütmektedirler. İhtiyaç temelli STK'lar sorunların çözümü için ek kaynaklar bulmaya yoğunlaşırken, hak temelli STK'lar var olan kaynaklara eşit biçimde ulaşılmasını amaçlamaktadır. Hak temelli yaklaşım, insanların kendi yaşamlarıyla alakalı kararlarını vermelerini desteklemektedir. Sorunların bütüncül bir bakış açısıyla ele alınarak, hizmetlere erişimin kolaylaştırılmasını sağlamaktadır. Sosyal adaleti, insan haklarını ve barış ortamının tesisini hedeflemektedir (Çiftçi, 2012; Mackreath ve Sağrıç, 2017; Çelik ve Pekküküşen, 2018).

Suriye kriziyle birlikte Türkiye'nin 3,7 milyon Suriyeliye ev sahipliği yapması ve STK'ların da bu alanda çalışmalar yapmaya başlaması sosyal hizmet mesleğini de yakından ilgilendirmiştir. Özellikle hak temelli çalışmalar yapan STK'ların bakış açısıyla, sosyal hizmet mesleğinin bakış açısı birbiriyle yakınlık göstermektedir. Claiborne (2004)'e göre hem STK'lar hem de sosyal hizmet, kültürel gelişimi teşvik eden faaliyetler, ırksal çeşitliliği destekleme, savunmasız ve ezilen insanlara hizmet sağlamak gibi ortak hedefler geliştirmişlerdir. Hak temelli sosyal hizmet uygulamaları yoksulluk, adalet, marjinalleşme gibi konuları ele alarak, insan onuruna uygun yaşam hakkı, ücretsiz eğitim ve sağlık hakkı, bireysel güvenlik hakkı gibi konular üzerinde yoğunlaşmaktadır (Örgen, 2017). Hak temelli sosyal hizmet uygulaması kişilerin kanunlar önünde eşitliğini, hakların yasal güvence altına alınmasını, sorunların kökenine inilmesini ve bu sorunlara kalıcı sorunlar bulunmasını savunmaktadır. Bu noktada kişileri "hak sahibi", devlet veya devlet dışı aktörleri ise "görev sahibi" olarak tanımlamaktadır (Zengin ve Altındağ, 2016). Geçici koruma altındaki Suriyelilere hizmet sunan STK'lar da görev sahibi kuruluşlar olarak zaman içerisinde sosyal hizmet müdahalesinden yararlanmaya çalışmışlardır. Nitekim zaman içerisinde de bu alanda çalışan çeşitli STK'lar sosyal hizmet uzmanı istihdam etmiştir. . Bugün geçici koruma altındaki Suriyelere hizmet sunan birçok STK'da sosyal hizmet uzmanları sunulan hizmetlerde önemli görevler üstlenmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının mikro, mezo ve makro boyutta gerçekleştirdiği çalışmaları, yararlandıkları yaklaşım ve rolleri, STK'lardaki multidisipliner çalışmalara olan katkıları anlayabilmek önemli olacaktır. Öte yandan ülkemizde artan Suriyeli karşıtlığının sosyal hizmet uzmanlarının çalışmalarına olan etkileri, yaşanan karşıtlığın sosyal hizmet uzmanlarının kişisel fikirlerini etkileyip etkilemediği ve bu doğrultuda kabul etme ilkesinin uygulanabilirliği, sosyal hizmet uzmanlarının alanda karşılaştıkları kolaylıklar ve zorluklar gibi konular da araştırılmak istenmiştir. Bu konuların geçici koruma altındaki Suriyelilere hizmet sunan STK'larda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki deneyimleri hakkında bilgi vereceğine inanılmaktadır.

Göçmen, mülteci veya sığınmacılara hizmet sunan STK'larda görev yapan sosyal hizmet uzmanlarına yönelik çalışmalar araştırılmış ve bu alanda yapılan bazı çalışmalar incelenmiştir. Nişancı, Kahraman, Alçelik ve Kiris (2020) COVID-19 pandemisi sürecinde mültecilere hizmet sunan STK'larda görev alan sosyal hizmet uzmanlarının zor şartlar altında çalıştıklarını belirtmişlerdir. Bu sebeple önümüzdeki dönemde "Tele Sosyal Hizmet" uygulamalarının daha da geliştirilmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Araştırmacılar ayrıca geçici ve uluslararası koruma altındaki kişilerin Türkiye'de mülteci statüsünde olmadıklarını ve bu durumun geleceklere hakkında belirsizliklere yol açtığı sonucuna ulaşmışlardır (Nişancı vd, 2020). Avustralya ve İngiltere'de gerçekleştirilen bir çalışmada, STK'larda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının çalışma koşullarının iyileştirilmeye muhtaç olduğu sonucuna varılmıştır (Robinson, 2013). Russell ve White (2001), çalışmalarında sosyal hizmet uzmanlarının göçmenlerle çalışırken çokkültürlü bir perspektifle hareket etmelerinin faydalı olabileceği görüşünü savunmuşlardır. Berlin'deki göçmen STK'lar üzerine yapılan bir çalışmada, geneli sosyal hizmet yaklaşımının sosyal sorunların arka planında kalan yapıyı yansıtmakta yetersiz kaldığı, dolayısıyla sosyal hizmet müdahalesinin siyasal bir düzleme oturtulması gerektiği ifade edilmiştir (Akbaş, 2011). Başka bir çalışmada STK'ların topluma dair sahada edindiği bilgilerin makro sosyal hizmet uygulaması için uygun ortam oluşturduğu bildirilmiştir (Kara, 2019). Güldalı-Şatiroğlu ve Buz (2021), çalışmalarında birçok STK'da sosyal hizmet uygulamalarının farklı meslek elemanları tarafından yürütüldüğünü ve bu uygulamaların sosyal yardıma indirgenmesini belirterek, sosyal hizmet mesleğinin değerinin zarar gördüğünü belirtmiştir. Konya'da geçici koruma altındaki Suriyelilere yönelik hizmet sunan STK'ların çalışmalarını hak temelli ve hayırseverlik temelli yaklaşımlar ölçüsünde inceleyen bir çalışmada, STK'ların yerel yönetimler ve kamu kuruluşlarıyla olan iş birliği eksikliğini kapatılması gerektiği ve STK'ların kapasitelerinin geliştirilmesi gerektiği sonucuna varılmıştır (Afyonoğlu, 2021).

Araştırmanın Amacı

Çalışmanın amacı, geçici koruma altındaki Suriyelilere hizmet sunan STK'larda görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının deneyimlerini sosyal hizmet bakış açısı altında değerlendirmektir. Bu amaç doğrultusunda sorulan sorulara ilişkin araştırmanın alt amaçları şu şekilde sıralanabilir:

- Geçici koruma altındaki Suriyelilere yönelik sosyal hizmetin mikro, mezo ve makro düzeydeki çalışmaların neler olduğunu araştırmak,
- Geçici koruma altındaki Suriyelilerle çalışan sosyal hizmet uzmanlarının sosyal hizmetin hangi rol ve yaklaşımlarını sıklıkla kullandıklarını araştırmak,
- Geçici koruma altındaki Suriyelilerle çalışan sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kuruluştaki gerçekleştirilen multidisipliner çalışmalarda üstlendikleri rolleri araştırmak,

- Geçici koruma altındaki Suriyelilere hizmet sunan STK'larda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki çalışmaları sırasında karşılaştıkları Suriyeli karışıklığı deneyimlerini araştırmak,
- Geçici koruma altındaki Suriyelilerle çalışan sosyal hizmet uzmanlarının "müracaatçıyı kabul etme ilkesini" uygulamak konusunda kendilerini nasıl değerlendirdiklerini araştırmak,
- Geçici koruma altındaki Suriyelilerle çalışan sosyal hizmet uzmanlarının bu alanda ne tür kolaylık ve zorluklarla karşılaştıklarını araştırmak.

Çalışmanın hem geçici koruma altındaki Suriyelilere hizmet sunan STK'ların çalışmalarına hem de sosyal hizmet literatürüne katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Çalışma sonuçları ile STK'ların sosyal hizmet uygulamalarına, sosyal hizmet mesleğinin etik, ilke ve değerlerine, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki deneyimlerine daha aşina olacakları düşünülmektedir. Öte yandan sosyal hizmet ile sivil toplum ilişkisini sosyal hizmet uzmanlarının deneyimleri üzerinden anlatan bu çalışmanın sosyal hizmet literatürüne de katkı sağlaması beklenmektedir.

YÖNTEM

Çalışma nitel araştırma yönteminin kullanıldığı betimleyici çalışmadır. Nitel araştırma, algı ve olayların doğal ortamında, gerçekçi ve bütüncül biçimde ortaya konduğu, gözlem, görüşme ve belge inceleme gibi veri toplama araçlarının kullanıldığı bir yöntem olarak tanımlanmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2018). Nitel araştırmalarda katılımcılar çoğunlukla sorunun tecrübe edildiği yerde bilgi toplama işlemi gerçekleştirilmektedir. Bazı araştırmacılar tek veri kaynağından yararlanmak yerine, birden fazla kaynağı araştırmaktadırlar (Creswell, 2013).

Araştırma kapsamında nitel araştırma yönteminin tekniklerinden olan derinlemesine görüşme kullanılmıştır. Derinlemesine görüşme araştırma problemine ilişkin yüzeysel bilgilerden çok kişilerin düşünce, görüş ve deneyimleri ile ilgili bilgi toplanmak istendiğinde kullanılan bir tekniktir. Araştırmada geçici koruma altındaki Suriyelilere hizmet sunan STK'larda görev yapan sosyal hizmet uzmanlarıyla yapılan derinlemesine görüşmelerle sosyal hizmet uzmanlarının mesleki deneyimleri detaylı biçimde incelenmeye çalışılmıştır.

Çalışma Grubu

Araştırma Türkiye'de geçici koruma altındaki Suriyelilere yönelik çalışmalar yürüten STK'lardan olan Hayata Destek Derneği, Sığınmacılar ve Göçmenlerle Dayanışma Derneği, Mülteciler Derneği (Sultanbeyli) ve Mülteciler ve Sığınmacılarla Yardımlaşma Dayanışma ve Destekleme Derneği bünyesinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarına yönelik yapılmıştır

Araştırmada çalışma grubunun belirlenmesinde amaçlı örnekleme yöntemlerinden olan benzeşik (homojen) örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Benzeşik örnekleme yönteminde örneklem, araştırmanın problemi çerçevesinde evrende yer alan daha küçük ve benzeşik bir alt grubu içermektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2018). Bu yöntem ile geçici koruma altındaki Suriyeliler alanında

faaliyet gösteren STK'larda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının araştırmaya konu edinilmesi planlanmıştır. Bu kapsamda geçici koruma altındaki Suriyelilere hizmet sunan birçok STK'ya akademik araştırma talebinde bulunulmuştur. Başvuru talebimize geri dönüş yapan ve çalışmaya katkı sunacağını bildiren STK'lar Hayata Destek Derneği, Sığınmacılar ve Göçmenlerle Dayanışma Derneği, Mülteciler Derneği (Sultanbeyli) ve Mülteciler ve Sığınmacılarla Yardımlaşma Dayanışma ve Destekleme Derneği olmuştur. Çalışmanın yapılacağı illerin geçici koruma altındaki Suriyelilerin yoğun olarak yaşadıkları şehirler olması istenmiştir. Bununla beraber iş birliği yapılan STK'ların bazı illerde ofislerinin olmaması, bazı illerdeki ofislerin iş yoğunluğu sebebiyle görüşme takvimlerinin ayarlanamaması, COVID-19 Pandemisi nedeniyle yaşanan zorluklar neticesinde İstanbul ve Şanlıurfa şehirlerinin çalışma kapsamına alınması uygun görülmüştür. Geçici koruma altındaki Suriyelilerin en fazla yaşadığı şehirler sırlamasında İstanbul birinci, Şanlıurfa ise dördüncü sıradadır. Çalışmaya katkı sunan STK'ların İstanbul ve Şanlıurfa ofislerinde görev yapan sosyal hizmet uzmanlarına, ofis koordinatörleri aracılığıyla gönüllü bilgilendirme formları ulaştırılmış ve gönüllülük sağlanmaya çalışılmıştır. Sonuç olarak toplam 14 sosyal hizmet uzmanı çalışmaya katılmayı kabul etmiştir.

Tablo 2. Katılımcılara Ait Cinsiyet Ve Deneyim Bilgileri

Kod isimler	Cinsiyet	Göç ve STK Alanındaki Deneyim
Atina	Kadın	8 ay
Beyrut	Kadın	7 ay
Brüksel	Erkek	2 yıl
Chicago	Kadın	2 yıl
Glasgow	Erkek	1 yıl
İskenderiye	Kadın	10 ay
Kasablanka	Kadın	2 yıl
Kiev	Kadın	10 ay
Laskiye	Erkek	2 yıl
Sao Paulo	Kadın	3 yıl
Toronto	Erkek	2 yıl
Venedik	Erkek	1 yıl
Wuhan	Kadın	3 yıl
Zagreb	Kadın	10 ay

Sınırlılıklar

Geçici koruma altındaki Suriyeliler ülkenin tüm şehirlerinde yaşamaktadırlar. Araştırmamız kapsamında ise İstanbul ve Şanlıurfa'daki STK'lara ulaşabilmemiz ve araştırmamızı bu şehirlerdeki bilgiler üzerinden yürütmemiz birinci sınırlılığımızı oluşturmaktadır.

Araştırmamızın saha çalışmalarının gerçekleştirildiği günlerde COVID-19 Pandemisi ile karşılaşmamız çeşitli zorlukları beraberinde getirmiştir. Planlanan görüşmelerin 6 tanesi yüz yüze şekilde, STK'ların ofislerinde gerçekleşmiştir. Geriye kalan 8 görüşme ise görüntülü ve çevrimiçi olarak gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerin tamamını yüz yüze yapamamak başka bir sınırlılığı oluşturmuştur.

Veri Oluşturma Aracı

Araştırmada veri oluşturma aracı olarak yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Hazırlanan görüşme formu iki bölüm altında toplamda 13 sorundan oluşmaktadır. Görüşme formundaki ilk 7 soru katılımcıların tanıtıcı bilgilerini içermektedir. 6 soru ise geçici koruma altındaki Suriyelilere hizmet sunan STK'larda görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki deneyimlerinin anlaşılmasına yöneliktir. Araştırma kapsamında yapılacak görüşmelere geçilmeden önce Suriyelilere hizmet sunan bir STK'da görev yapan bir sosyal hizmet uzmanı ile ön görüşme yapılmış ve bu görüşme neticesinde görüşme formuna son şekli verilmiştir.

Araştırma kapsamında 14 sosyal hizmet uzmanı ile derinlemesine görüşme gerçekleştirilmiştir. Görüşme sırasında katılımcıların izni alınarak ses kaydı yapılmıştır. Bir sosyal hizmet uzmanının ses kaydını kabul etmemesi üzerine o görüşmede sadece not alma tekniğinden faydalanılmıştır.

Verilerin Analizi

Araştırmanın verilerinin analizinde betimsel analiz tekniği kullanılmıştır. Betimsel analiz elde edilen verilerin daha önceden belirlenen temalara göre özetlenip yorumlandığı, görüşülen bireylerin görüşlerinin sık sık doğrudan alıntılarla verildiği ve elde edilen sonuçların neden sonuç ilişkisi içerisinde yorumlandığı analiz tekniğidir. Betimsel analizde veri toplama aşamasında elde edilen ön bilgiler ışığında veriler sınıflandırılabilir gibi, araştırma sorularına göre de düzenlenebilirler (Yıldırım ve Şimşek, 2018). Araştırmamızda temalar araştırmanın amacına uygun olarak araştırma sorularına göre oluşturulmuştur. Verilerin analizi manuel olarak gerçekleştirilmiş olup, herhangi bir bilgisayar programı kullanılmamıştır. Bu bağlamda geçici koruma altındaki Suriyelilere hizmet sunan STK'larda görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının deneyimleri ana temayı oluşturmuştur. Araştırmamızda bütüncül bir bakış açısıyla veriler değerlendirilmeye çalışılmış ve sorulan sorulara yönelik olarak kategoriler oluşturulmuştur. Alt temaların içeriklerine göre oluşturulan tablolarda sosyal hizmet uzmanlarının verdiği yanıtlardan sık tekrar eden ifadeler sayılarıyla birlikte verilmiştir. Öte yandan araştırmamızda betimsel analizin özelliklerine uygun olarak sosyal hizmet uzmanlarının detaylı görüşlerine doğrudan alıntılarla yer verilmiştir.

Görüşmeler sırasında alınan ses kayıtları kısa süre içerisinde yazıya dökülerek silinmiştir. Alt temaların içeriklerine göre oluşturulan tablolarda sosyal hizmet uzmanlarının verdiği yanıtlardan sık tekrar eden ifadeler sayılarıyla birlikte verilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının bazen aynı tabloda birden fazla ifadeye katkı sunmuş olması, toplam cevap sayısının katılımcı sayısından fazla olmasına neden olmuştur.

BULGULAR

Çalışmanın ana teması "Geçici Koruma Altındaki Suriyelilere Hizmet Sunan STK'larda Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Deneyimleri" olarak belirlenmiştir. Bu ana temaya bağlı 6 tane alt tema belirlenmiştir. Bu alt temalar aşağıdaki gibidir:

1. Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mikro, Mezzo ve Makro Boyuttaki Çalışmaları
2. Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kullandığı Rol ve Yaklaşımlar
3. Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştıkları STK'lardaki Multidisipliner Çalışmalara Katılımları
4. Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Suriyeli Karşıtlığı Konusundaki Deneyimleri
5. Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Müracaatçıyı Kabul Etme İlkesi Yönünden Kendilerini Değerlendirmeleri
6. Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının STK Alanında Karşılaştığı Zorluk ve Kolaylıklar

Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mikro, Mezzo ve Makro Boyuttaki Çalışmaları

Sosyal hizmet uzmanlarının çalışmaları sırasında mikro, mezzo ve makro boyuttaki çalışmaları hakkında bilgi edinilmeye çalışılmıştır. Sosyal hizmet uzmanlarının verdikleri cevaplar Tablo 3'te gösterilmiştir.

Tablo 3. Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mikro, Mezzo ve Makro Boyuttaki Çalışmaları

Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mikro, Mezzo ve Makro Boyuttaki Çalışmaları	N
Ağırlıklı olarak mikro boyutta çalışmalar yapıyoruz.	11
Makro boyuttaki çalışmaların bir parçasıyız.	7
Her üç boyutta da eşit şekilde çalışmalar yapıyoruz.	3
Mezzo boyutta çalışmalarımız pandemi nedeniyle sınırlı.	2

Geçici koruma altındaki Suriyelilerle çalışan sosyal hizmet uzmanları genel olarak mikro düzeyde çalışmalar yaptıklarını ifade etmişlerdir. Mikro boyuttaki çalışmalara ilişkin görüşler şu şekildedir:

“Biz daha çok altı basamaklı vaka yönetimi uyguluyoruz. Vakanın tanımlanması, değerlendirilmesi, planlanması, sonlandırılması gibi basamakları olan, Amerikan Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'nin de kabul ettiği etik kurallar çerçevesinde bir şekilde vakayı yürütmeye çalışıyoruz. Vakanın kendi dinamikleri, çevresinde kaynaklanan avantajları ve dezavantajları... Bir de bunu toplum nezdinde nasıl değiştirebiliriz, bununla ilgili her üç boyutta da çalışmamız var diyebiliriz.” (Venedik)

“Genelde bireysel çalışmalar. ‘Her vaka biriciktir.’ düşüncesi üzerinden ilerliyoruz. Zaten şu anda grupla çalışma yapmamız gibi bir durumumuz yok. Sadece erişim ekibiyle beraber bazen

gidebiliyoruz grupla çalışmalar için. Ama bizim zamanımız da yok. Çok yoğun geçiyor. Vaka üzerinden ilerleyip sorunun çözüme kavuşturmaya çalışıyoruz.” (Zagreb)

“Mikro...Derneklerin kendi sınırları vardır. Projeler üzerinden yürür daha çok. Biz kendi sınırlarımız dahilinde ulaşabileceğimiz en uç sınıra kadar gitmeye çalışıyoruz. Bu da çevresi içinde birey çizgisinde kişiyi ailesi içerisinde ele alıyoruz.” (Toronto).

Sosyal hizmet uzmanları grupla çalışmaları daha çok belli bir kesime verilen eğitim çalışmaları üzerinden gerçekleştirdiklerini ifade etmişlerdir. Öte yandan pandemi koşullarının ve STK'lardaki iş yoğunluğunun grupla çalışmaların planlamasını zorlaştırdığını belirten sosyal hizmet uzmanları da bulunmaktadır:

“Pandemi süresinde daha çok mikro çalışmalar. Bireysel görüşmeler oluyor. COVID sebebiyle insanları bir araya getiremiyoruz. Kendi sağlığımızı da düşünüyoruz. Tabi bireysel görüşmelerde elde ettiğimiz verilerle hassas grup belirleyebiliyoruz.” (Glasgow)

“Mezzo düzeyde örneğin çocuğun iş hayatında olduğunu tespit ettiğimizde iş hayatında olan çocuklara ya da ebeveynlere yönelik eğitime erişimle alakalı farkındalık eğitimleri veriyoruz. Neden bu çocuk işe gitmemeli gibi eğitimlerimiz var. Fakat onların da kendi realiteleri var Yüzde yüz bir başarı olmasa da bu insanlara bu şekilde bilgi aktararak daha iyi bir anlayışın oluşmasına katkı sağlıyoruz.” (Venedik)

Çalışmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının bir kısmı mikro çalışmalara ağırlık verdiklerini fakat gerçekleştirdikleri çalışmaların makro boyuttaki uygulamalara da ışık tuttuğunu belirtmişlerdir.

“Her vaka kendi içinde biriciktir. Bu çok ayrı mesele ama dışarıdan baktığında da aslında bu sorun makro düzeyde çözümlenmeli. Yasalara girmesi gereken bazı şeyler var. Sosyal politikalarla çözülebilir. Biz sahada yaşadığımız zorlukları, ne gibi tıkanıklıklarla karşılaşmışız veya danışanın sorunu çözemediğimiz durumlar nelerdir? Biz bunları bir üst merciye götürüyoruz. Onlara iletiyoruz, onlar da bu sorunun çözümü için gerekli mercilerle kontak kurmaya çalışıyorlar.” (Toronto)

“Biz sosyal hizmet uzmanları olarak birebir danışanlarla ilgilendiğimiz için mikro düzeyde çok çalışıyoruz. Fakat makro düzeyde dolaylı etkimiz oluyor. Örneğin bizim projelerimiz bir ya da bir buçuk yıllık oluyor genelde. Bizim her altı ayda bir rapor yazmamız gerekiyor. Savunuculuk faaliyetleri kapsamında bir rapor. Bu raporu BM'ye ve kamu kuruluşlarına da sunuyoruz ve var olun sorun için daha büyük bir çözüm üretmeye çalışıyoruz.” (Kasablanka).

Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kullandığı Rol ve Yaklaşımlar

Suriyelilerle çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki deneyimleri sırasında ağırlıklı olarak kullandıkları rol ve yaklaşımlar Tablo 4 ve Tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo 4. Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kullandığı Yaklaşımlar

Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kullandığı Yaklaşımlar	N
Güçlendirme Yaklaşımı	14
Ekolojik Yaklaşım	4

Sosyal hizmet uzmanlarının tamamı mesleki deneyimleri sırasında güçlendirme yaklaşımını kullandıklarını belirtmişlerdir. Öte yandan ekolojik yaklaşımı kullandığını belirten sosyal hizmet uzmanları da bulunmaktadır:

Biz en çok güçlendirmeyi kullanıyoruz diyebilirim. Tabi ki vaka yönetimi yapıyoruz. Problemlerle karşılaşmadan önce ya da karşılaştıktan sonra bu vakaların güçlendirilmesi ve toplulukta risk yaratmasını önüne geçilmesinin önüne geçilmesi için çalışıyoruz. (Venedik)

“Hedefimiz daha çok uygulamalarda güçlendirme yaklaşımını kullanıyoruz. Ama bununla birlikte ekolojik yaklaşımı, yani çevresi içinde bireyi ele alan yaklaşımı da uyguluyoruz aslında.” (Wuhan)

“Güçlendirme yaklaşımını ağırlıklı kullanıyoruz. Çünkü aslında Suriyeliler kendi güçlerinin farkında değiller. Onların bu güçlerinin ortaya çıkarılması bizim en büyük hedefimiz.” (Chicago)

Tablo 5. Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kullandığı Roller

Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kullandığı Roller	N
Savunuculuk	10
Kaynaklarla Buluşturma	7
Arabulucu	4
Vaka Çalışanı	3
Eğitici	3
Danışmanlık	3

Sosyal hizmet uzmanlarının en fazla kullandıkları rol savunuculuktur. Savunuculuk rolünü kaynaklarla buluşturma ve arabulucu rolü izlemektedir. Ayrıca vaka çalışanı, eğitici ve danışmanlık rollerini kullandıklarını belirten sosyal hizmet uzmanları da bulunmaktadır:

“Rollerimizde kaynaklarla buluşturma kilit öneme sahip. Kişinin ulaşamadığı durumda yaptığımız şey kaynaklarla buluşturma. İkincil aşamada savunuculuk ve eğiticilik rolünü de üstlenmiş oluyoruz” (Wuhan)

“Göç idaresine gittiklerinde ya da bir sağlık kuruluşuna gidip hizmetlere ulaşamadıklarında o danışana karşı bir savunucu rolümüz var. Uzlaştırıcı rolümüz var. Aynı şekilde bu ev sahibi-kiracı durumlarında.” (Beyrut)

“Biz danışmanlık ve arabuluculuk rolünü üstleniyoruz. Danışan bize başvurduğunda biz hassasiyetini belirleyerek ilgili kuruluşla iletişime geçiyoruz. Çünkü dil bariyeri de var önlerinde. İletişim konusunda

ciddi problemler var. Kültürlerine bağlı olarak iletişimleri de farklı olduğu için problemlere bağlı olarak biz kuruluşlarla yerel yönetimlerle iletişime geçiyoruz. .”(Atina)

“Biz danışmanlık rolünü burada üstleniyoruz. Bence biz burada net olarak 4 rolü uyguluyoruz danışmanlık savunuculuk güçlendirici yaklaşım ve bağlantı kurucu rolümüz. Tabi eğitici rolümüz var, vaka yönetimi içerisinde vaka yönetimi ve vakanın baştan sona kadar takip edilmesi. Birden fazla rol üstleniyoruz aslında. Ama çalıştığımız grupla ilgili hak temelli bir meslek anlayışının çerisinde olduğumuz için, özellikle bu alan için savunuculuk rolü ve güçlendirici yaklaşımı çok kullanıyoruz.”
(Brüksel)

Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştıkları STK'lardaki Multidisipliner Çalışmalara Katılımları

Bu alt tema kapsamında sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kuruluşlarda multidisipliner çalışmalara olan katkıları ve multidisipliner çalışmalarda sosyal hizmet uzmanlarının ne şekilde görev aldıkları belirlenmeye çalışılmıştır.

Tablo 6. Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştıkları STK'lardaki Multidisipliner Çalışmalara Katılımları

Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştıkları STK'lardaki Multidisipliner Çalışmalara Katılımları	N
Avukat ve psikologlara vaka yönlendirmesi gerçekleştiriyoruz.	13
Kuruluşumuzda sosyal hizmet uzmanları ile beraber avukat ve psikologlar çalışıyor.	7
Kuruluşta müracaatçı ile görüşen ilk kişi sosyal hizmet uzmanıdır.	7
Sosyal hizmet uzmanları STK'lardaki ana eleman durumunda.	5
Avukat ve psikologlar da farklı bir sorundan şüphelenirse kişiyi sosyal hizmet uzmanına yönlendiriyor.	3

Sosyal hizmet uzmanlarıyla yapılan görüşmelerde elde edilen bilgilere göre, sosyal hizmet uzmanları sıklıkla avukat ve psikologlar ile ortak çalışmakta, bu meslek elemanlarına vaka yönlendirmeleri yapmaktadırlar:

“Şu an çalıştığım projede sosyal hizmet uzmanı, psikolog avukat ve çocuk psikoloğu görev yapıyor. Daha çok toplumsal cinsiyet eşitsizliğine maruz kalan ve LGBT bireylerine ulaşmaya çalışıyoruz. Bizim için diğer meslek gruplarının varlığı çok önemli. Mesela kişi gelip sorununu anlatıyor. Fakat bir sosyal hizmet uzmanı olarak ben kişinin hakkında idari gözetim kararı verilmişse, bu karara karşı ne yapacağını, nasıl dilekçe hazırlayacağını bir avukat kadar bilmiyoruz. Bu yüzden ben görüşmemi yaptığım zaman hukuki danışmanlığa destek duyduğumu fark ettiğim sırada danışanı avukata yönlendiriyorum. Hukuki boyutu avukat yürütüyor ya da görüştüğüm bir kadın çocuğumun alt ıslatma problemi var dediğinde çocuk psikoloğuna yönlendiriyorum.” (Kasablanka)

“Burada ilk görüşmeyi sosyal çalışmacı alıyor. Biz görüşmeyi aldıktan sonra kişinin temel ihtiyaçlarını tespit edip, sorasında isterse danışanı psikoloğa yönlendirme ya da avukata yönlendirme yapabiliyoruz. Önceden danışan gelip ben avukat istiyorum da diyebiliyordu. Ama şu anki durumda sosyal hizmet bakış açısıyla bakıyoruz. Geniş bakış açısıyla bakıyoruz. Ama örneğin avukat genelde

hukuki boyuta yönlendiği için genelde diğer yönler görmeyebiliyor. Burada sosyal hizmet ile başlayıp diğer dallara yönelen çalışma var.” (Zagreb)

Multidisipliner çalışmalarda sosyal hizmet uzmanının ana eleman olduğunu ve bu çalışmalarda görev karmaşasının yaşanmaması adına müracaatçıyla ilk görüşmeyi yapan meslek elemanının sosyal hizmet uzmanı olduğunu belirten katılımcılar bulunmaktadır:

“Sosyal hizmet uzmanları özellikle sahada çalışıyor ve başvuru yapıldığında onlarla ilk görüşen grup biz olduğumuz için, burada ana elemanın sosyal çalışmacılar olduğunu düşünüyorum. Biz ayrıca diğer bütün alanı etkiliyoruz. Durumu tespit eden kişileriz. Diğer arkadaşlara vakanın anlatılması, nasıl bir yol izlenmesi konusunda birlikte tespit durumu var. Ama özellikle takip eden kısımda hep biz olduğumuz için ben ana temada hep sosyal hizmet uzmanlarını görüyorum açıkçası.” (Beyrut)

“Bizim kurum açısından şöyle oluyor. Bir vaka geldiği zaman sosyal hizmet uzmanının görüşmesinden geçmek zorunda. Geçmeden diğer meslek gruplarına gönderilmiyor. Sosyal hizmet uzmanı risk faktörlerini değerlendiriyor, ihtiyaç duyduğu hizmetleri ayrıştırıyor. Ondan sonra diğer meslek gruplarına yönlendiriyor. Burada sosyal hizmet uzmanının rolü çok büyük ve kapsayıcı. İlk bizim görüşmemizin işleri kolaylaştırdığına dair geri dönüşler alıyoruz.” (Sao Paulo)

Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Suriyeli Karşıtlığı Konusundaki Deneyimleri

Bu tema altında ülkemizde son yıllarda sıkça tartışılan bir konu olan Suriyeli karşıtlığının sosyal hizmet uzmanlarının karşısına ne şekillerde çıktığı ve sosyal hizmet uzmanlarının çalışmalarının ne şekilde etkilendiği belirlenmeye çalışılmıştır. Konuya ilişkin sosyal hizmet uzmanı görüşleri Tablo 7’de gösterilmiştir.

Tablo 7. Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Suriyeli Karşıtlığı Konusundaki Deneyimleri

Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Suriyeli Karşıtlığı Konusundaki Deneyimleri	N
Mülteci karşıtlığı medyanın etkisiyle oluşuyor.	5
Yerel halk Suriyelilere yapılan sosyal yardımların kendilerine de yapılmasını istiyor.	5
Bazen okul yöneticilerinde ve öğretmenlerde mülteci karşıtlığına rastlıyoruz.	4
Yerel halk ile Suriyeliler kavga ettiğinde çalışmalarımızı durdurmuştuk.	3
Bazen devlet kurumlarında karşıtlığa rastlıyoruz.	3
Yerel halk Suriyelilere verilen hizmetler konusunda yanlış bilgilere sahip.	3
Yerel halk Suriyelilerin hizmetlere erişimde öncelikli olduğunu düşünüyor.	3
Yerel halk Suriyelilerin işlerini ellerinden aldığını düşünüyor.	1

Çalışmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının Suriyeli karşıtlığı konusunda farklı deneyimlerden bahsettikleri görülmüştür. Bununla beraber bazı sosyal hizmet uzmanlarının ortak deneyim ve görüşlere sahip olduğu konular da bulunmaktadır. Örneğin bazı sosyal hizmet uzmanları Suriyeli karşıtlığının medyanın etkisiyle oluştuğunu düşünmektedir. Bu konuya ilişkin görüşler şu şekildedir:

“Alan içindeyim ve araştırıyorum. Ön yargı var. Bu STK’ları zorluyor tabi. Bu medyanın lanse ettiği kadar oluyor. Batıdaki insan doğudakinin durumunu çok bilemez. Medyanın yansıttığı kadar bir düşüncesi ve yargısı oluşuyor. Bu doğal bir şey. Bizim şu an iletişimde olduğumuz kesim yerel yönetimler ve STK’lar. Onlarla da fazla sorun yaşamıyoruz.” (Atina)

“Karşıtlığı ortadan kaldırmak için çalışmalar yapılıyor. Suriyeliler 9 yıldır ülkemizde. Artık misafir kavramından geçtik. Normalde bu kişilerin çoktan sosyal uyumlarının sağlanmış olması beklenirdi. Ancak bunu olduğum il üzerinden şöyle söyleyebilirim, bu gerçekleştirilememiş. Medyanın büyük etkisi var konuda.” (Toronto)

STK’lar tarafından Suriyelilere yapılan sosyal yardımların yerel halkta tepki gördüğünü, bu yardımların kendilerine de yapılması gerektiğini söyleyen kimselerle karşılaştıklarını belirten sosyal hizmet uzmanları bulunmaktadır. Ayrıca bazı sosyal hizmet uzmanları sağlık, eğitim gibi hizmetlere erişim konusunda da yerel halkın Suriyelileri daha avantajlı gördüğünü belirtmiştir.

“Biz kişilere geçici dediğimiz il göç, belediye, nüfus müdürlüğü gibi kuruluşlarda eşlik ve tercüman desteği sağlıyoruz. Eğitim desteği kapsamında eşlik ve tercümanlık desteği, halk eğitim olabilir, ilçe milli eğitim müdürlüğü olabilir, yine buralarda eşlik ve tercümanlık sağlıyoruz. Yine sağlık konusunda hastanelerde eşlik ve tercümanlık desteği sağlıyoruz. Sosyal ihtiyaçlar konusunda sosyal ekonomik destek, sosyal uyum yardımı, şartlı eğitim desteği konusundan eşlik ve tercümanlığa kadar destek sağlıyoruz. Sosyal hizmet merkezlerinde, SYDV’de ve devlet kuruluşlarında birlikte çalıştığımız gruba karşı bir önyargı oldu Suriyeli oldukları için. Çözülmesi gereken problemler zor hale getirildi. Biz bu süreçte çalıştığımız biriyle beraberiz. Bu karşıtlığı kendi kapsamımızda düzeltmek için oturumlar düzenliyoruz hem Türkiyeli hem de Suriyeli bireylerle. (Brüksel)

“Tabi ki de olumsuz etkiliyor. Bizim bir önceki projemizde danışan bize geliyordu. Örneğin hastaneye gitmesi gerekiyorsa biz bindirip beraber hastaneye gidiyorduk. Kişiyi tüm gün tahlillerinin çıkması için hastanede bekliyorduk aslında öyle olmaması lazım. Kişiyi güçlendirmemiz ve belli bir noktadan sonra kendi başına hareket etmesini sağlamamız gerekiyordu. Biz hastanede randevu saatimize göre içeri girmemize rağmen derneğimizin logoları üzerimizde görüldüğü için bazen Suriyeli olduğu için bizim önümüze girdi, sıramızı aldı şeklinde tepkiler geliyordu. Suriyeliysen önceliklisin gibi şeyler söylüyorlardı fakat öyle bir durum yoktu.” (Kasablanka)

Bazı sosyal hizmet uzmanları Suriyeli karşıtlığının sonucu gelişen olaylarda zaman zaman çalışmalarının aksadığını belirtmişlerdir. Bir katılımcı durumu şöyle anlatmıştır:

“Bu soruyu duyunca aklıma direkt Urfa’da bir olay geldi. Urfa’da bir aşiret ile Suriyeliler arasında kavga çıktı 2019 yılında. Çok yakın bir zamanda yanlış hatırlamıyorsam. O olayla bir aşiretten 2 kişi hayatını kaybetti. Daha sonra bölgede Suriyelilere karşı bir linç kampanyası başlatıldı. Hatta görüntülerini internetten izleyebilirsiniz. O süreçte biz çalışmalarımızı durdurmuştuk. Sadece biz değil, bölgedeki bütün dernekler durdurduk. Yaklaşık 2 hafta kadar çalışmalarımızı durdurduk ve bekledik. Çünkü bu olaylar bizi etkiliyor. Kendimizi korumamız lazım” (Brüksel)

Çeşitli devlet kurumlarında Suriyelilere yönelik karışıklıkla karşılaştıklarını belirten sosyal hizmet uzmanları da bulunmaktadır:

“Bazen sosyal hizmet merkezine gidiyorduk. Buraya gitmeden önce ya da diğer STK’lara yönlendirme yapmadan önce danışana yönelik ev ziyaretleri yapıyoruz, detaylı değerlendirme yapıyoruz, hassasiyetlerini gözlemliyoruz ve o şekilde yönlendiriyoruz. Bu yönlendirmenin altını doldurmak gerekiyor. İncelemeyi yapmış olmamıza rağmen ve sosyal-ekonomik desteğin veya diğer yardımların koşullarını sağlamalarına rağmen sırf mülteci oldukları için saatlerce dil döküyorduk ki kişi sosyal ekonomik destek desteğini alabilsin. Sadece başvuruyu yapabilmek için bile dil döküğümüz zamanlar oluyor maalesef.” (Kasablanka)

“Bazı okullarda mülteci sayısı çok olabiliyor. O dengenin kaçmasından dolayı yöneticiler yeni kayıt almak istemiyor. Mültecilerin sayısının çok fazla olmasının uyumu zorlaştıracağı düşünülüyor. Türkçeyi de öğrenemeyecekler, Suriyeli okuluna dönüşeceğiz gibi dönütler alıyoruz. Ama nadir oluyor bunlar.” (İskenderiye)

Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Müracaatçıyı Kabul Etme İlkesi Yönünden Kendilerini Değerlendirmeleri

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki müdahaleleri sırasında müracaatçıları kabul etme noktasında zorluk yaşayıp yaşamadıkları hakkında katılımcılara soru yöneltilmiştir. Soruya karşı verilen cevaplar aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 8. Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Müracaatçıyı Kabul Etme İlkesi Yönünden Kendilerini Değerlendirmeleri

Sosyal Hizmet Uzmanlarının Müracaatçıyı Kabul Etme İlkesi Yönünden Kendilerini Değerlendirmeleri	N
Kabul etme ilkesini uygulamakta bir sorun yaşamıyorum.	14
Suriyelilere karşı özel yaşantımda da bir ön yargım yok.	5
Sosyal hizmet ön yargının olmaması gereken bir meslek.	5
Sosyal yaşantıda ön yargısı olan, bunu mesai dışında bırakmalıdır.	2
Suriyelilerin kültürel farklılıklarını tanımalıyız.	2
Suriyelilerin buldukları durumu anlamaya çalışmalıyız.	2
Daha önceden mülteci arkadaşım da vardı.	2
İnsan onurunu düşünerek hareket etmeliyiz.	1
Kişiler sosyal hizmet okumadan önce bu mesleği yapıp yapamayacaklarını düşünmeliler	1

Sosyal hizmet uzmanlarının tamamı müracaatçıyı kabul etme ilkesini uygulamakta zorlanmadıklarını belirtmiştir. Bazı sosyal hizmet uzmanları müracaatçıya karşı önyargılı olmanın sosyal hizmetin ilke ve değerleriyle bağdaşmadığını bildirmiştir. Bu konu hakkında bazı görüşler şu şekildedir:

“Şunu düşünüyorum. Bence bir insan sosyal hizmeti seçmeden önce oturup düşünmeli. Ben bu mesleği çok düşündüm. Her anlamda kabul edebilir miyim? Çok fazla grupta karşılaşacağım, bu insanlara nasıl yaklaşırım? Kesinlikle ön yargının olmaması gereken bir meslek. Kendine zarar bu. Böyle bir ön yargın varsa ilk olarak kendini düşün ve bu mesleği yapma. Çünkü keyif almayacaksın.

Mesleği yapmaktan keyif almayacaksan bu kendini yok saymaktır. Her danışanı kabullenmelisin. Ön yargı ve sosyal hizmet çok zıt uç nokta. Sosyal hayatında bir ön yargın varsa da bunu mesainin dışında tutacaksın.”(Atina)

“Benim profesyonel iş yaşantımdan önce yaptığım stajlar vardı. Farklı kurumlarda ve birimlerde stajlar yaptım. Oralarda danışanları herhangi bir kriterine göre yargılamadan, sadece birimin kabul koşullarına göre bir değerlendirme yapıldığını gördüm. Hiç bir danışanı din, dil, ırk ayrımı yapmadan kabul edildiğinin oralarda gördüm. Ben bu anlayış içerisindeydim zaten. Bu mesleğin vermiş olduğu bir bakış açıdır zaten.” (Laskiye)

Bazı sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıyı kabul etme ilkesini uygularken herhangi bir zorluk yaşamadıklarını ancak Suriyelilerin kültürel farklılıklarını öğrenmenin kabul etme sürecini daha olumlu etkilediğini belirtmiştir. Bir katılımcının konuya ilişkin görüşleri şu şekildedir:

“Evet, Suriyelilerle çalışıyoruz ama Suriyelilerin kültürel arka planında ne var? Bu soru meslektaşlarımız için çok önemli. Suriye Arap Cumhuriyetinin resmi anayasasında aslında 18 yaş altının evlendirilmesinin yine yasak olduğu, kişinin kültürü icabı bunu yaptığı durumu var mesela. Ona bu durumun doğru olmadığını söylediğin zaman, kanunlarımızca yasak olduğunu söylediğin zaman, sana bizim ülkemizde 18 yaş altı evlilikler normal diyor. Kültürel olarak norma. Aslında onların anayasasında da yasak bu durum. Ama kültürel yapıyı bilmek, kişi için neyin iyi, neyin değerli olduğunu bilmek önemli.” (Brüksel)

Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının STK Alanında Karşılaştığı Zorluk ve Kolaylıklar

Bu tema altında STK’larda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki deneyimleri sırasında karşılaştığı zorluklar ve kolaylıklar araştırılmak istenmiştir. Tablo 9 ve Tablo 10’da konuya ilişkin sonuçlar gösterilmiştir.

Tablo 9. Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının STK Alanında Karşılaştığı Zorluklar

Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının STK Alanında Karşılaştığı Zorluklar	N
Dil bariyeri çalışmalarımızı zorlamaktadır.	3
Suriyelilerin dışlanması bir zorluktur.	3
Pandemide görüşmelerimizi telefonla yapmak zorunda kalmak zorluktur.	2
Bazen diğer STK'lara yönlendirdiğimiz vakaların takibi için geri dönüş alamıyoruz.	2
Suriyeliler ile aramızdaki kültürel farklılıklar bir zorluktur.	2
Kamuda sosyal hizmet uzmanının tanınmaması bir zorluktur.	2
Mülteci alanı dışında süpervizyonluk eğitimlerine ihtiyacımız var.	2
Suriyelilere maddi destek sunamamak bir zorluktur.	2
Çocuk işçiliğinin bitirilememesi bir zorluktur.	2
STK çalışanlarının kamuda ciddiye alınmaması bir zorluktur.	1

Geçici koruma altındaki Suriyelilerle çalışan sosyal hizmet uzmanları birçok sorun alanı tanımlamışlardır. Bununla birlikte sosyal hizmet uzmanlarının büyük çoğunluğunun tanımladığı bir

sorun alanı bulunmamaktadır. Verilen cevaplara göre sosyal hizmet uzmanlarının tanımladığı sorunlardan biri dil bariyeridir. Bu konuya ilişkin görüşler şu şekildedir:

“İlk olarak tabi ki dil. Ama tercümanlarımız var. Problem yaşamıyoruz onlarla. Tabi ki yine de tam istediğimiz gibi kelimeler gitmiyor karşıya.” (Atina)

“Öncelikle dil probleminin önemli olduğunu düşünüyorum. Tercüman eşliğinde alıyoruz danışanları. Bazen tam söylemek istediğimiz şeyleri ifade edemediğimiz oluyor.” (Beyrut)

COVID-19 salgınının çalışmalarını zorlaştırdığını belirten bir sosyal hizmet uzmanının görüşleri şu şekildedir:

“Vakaları Covid sürecinde telefonla yürütüyoruz. Hassas vakalar zorluyor bizi. Eşlik edemiyoruz. Kişiyi yönlendiriyoruz. Biz birçok kurumda ortak bulmuştuk. Vakalarda oraları da arayıp destek istediğimizde yine etkili oluyor ama eşlik etmemiz daha iyi olur tabi.” (Wuhan)

Sosyal hizmet uzmanlarının tanımladığı bir başka sorun ise süpervizyonlukla alakalıdır. Sosyal hizmet uzmanları göç alanında çalıştıkları için müracaatçıların sorunları da çok boyutlu olmaktadır. Kişilerin aynı anda birden fazla hassasiyeti tespit edilebilmektedir. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların sorunlarını çözmeye çalışırken bazen süpervizyon desteğine ihtiyaç duymaktadır. Süpervizyonluk ile alakalı görüşler aşağıdaki gibidir:

“Şunu da söyleyebilirim. Artık danışanımız neredeyse hiç konuşmadan ben hangi taleple geldiğini, nasıl bir destek istediğini anlayabiliyorum. Fakat bazen de örneğin ailede madde bağımlılığı oluyor ve benim madde bağımlılığı ile alakalı üniversitede derste gördüğüm bilgiyle sınırlı. Bu bilgiyle ben danışana ne kadar destek olabilirim? Bizim mülteci alanı dışında da süpervize edilmemiz gerekiyor. Mesela demeğimiz çok fazla eğitim düzenliyor ama daha çok çocuk koruma ve toplumsal cinsiyete dayalı şiddet, geçici koruma ve uluslararası koruma/iltica üzerine oluyor. Bu alanların dışına çıkarsak daha da güzel olur. Bir de özellikle vakalarımız özelinde danışabileceğimiz kişilerin de olması gerekiyor. Vaka özelinde ne yapabileceğimizi danışabileceğimiz kişilerin olması önemli.” (Kasablanka)

Sosyal hizmet uzmanları mesleki deneyimleri sırasında zaman zaman kamu kuruluşlarıyla iletişime geçmek ve gerekirse bu kuruluşları ziyaret etmek zorunda olduklarını bildirmişlerdir. STK çalışanlarının bu kuruluşlarda ciddiye alınmamasının ya da sosyal hizmet uzmanlarının yeterince tanınmamasının mesleki çalışmalarını sekteye uğrattığını belirtmişlerdir. Bazı sosyal hizmet uzmanlarının bu konuya ilişkin görüşleri şu şekildedir:

“Kamu kurumlarında kontak kişiler var ve birbirimize vaka yönlendiriyoruz. Ya da ortak hareket ediyoruz. Biz kişisel destek sağlıyoruz ve kişinin birçok desteğe ihtiyacı oluyor. Tabi olumsuz süreç yaşadığımız kurumlar da oluyor. Türkiye’de STK algısı tam oturmuş değil. Bazen STK’da çalışmak size misyonermişsiniz gibi davranılmasına sebep oluyor. Ya da kamu kurumunda çalışmadığınız için daha az ciddiye alınıyorsunuz.” (Wuhan)

“Mesleğin tanınırlığında derneğimiz çok yol kat etti. Önceden sosyal hizmet uzmanlarının olmadığı ve vaka yönetiminin yapıldığı bir ekip vardı. Ama şu an bütün öncelik sosyal hizmet uzmanlarına verildi. Alanda ise henüz bilinmiyor sosyal hizmet uzmanları. Resmi kurumlara gittiğimizde sorun yaşıyoruz. Bizi tercüman sananlar oluyor.” (Sao Paolo)

Tablo 10. Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının STK Alanında Karşılaştığı Kolaylıklar

Suriyelilerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının STK Alanında Karşılaştığı Kolaylıklar	N
STK'da çalışmak sosyal hizmet uzmanı için iyi bir tercihtir.	5
Yöneticimizin de sosyal hizmet uzmanı olması bir kolaylıktır.	4
Diğer kuruluşlarla olan ilişkilerimiz kolaylaştırıcıdır.	2
Derneğimizde sosyal hizmetin bilinmesi kolaylaştırıcıdır.	2
Arapça bilmek bir kolaylıktır.	1

Sosyal hizmet uzmanları STK alanında çalışmaktan memnun olduklarını dile getirmişlerdir. Bunun önemli nedenlerinden biri STK alanında mesleki becerilerini sürekli geliştirebilme şanslarının olmasıdır.

“Önce kolaylıklardan başlayalım. Bir STK'da çalışmanın avantajı aslında mesleki olarak körelmenin önüne geçiyor. Çünkü inisiyatif alabiliyorsunuz. Bir kamu kurumunda yaptığımız şeyler daha standart, daha sınırlıyken bir STK'da daha mesleki becerilerimizi kullanmamız gereken, sizin körelmenize neden olmayan bir sistemle karşı karşıya kalıyorsunuz. (Wuhan)

Sosyal hizmet uzmanlarının kolaylık olarak belirttiği ikinci bir durum ise çalıştıkları STK'lardaki yöneticilerin sosyal hizmet uzmanı olması olarak görünmektedir. Aşağıdaki ifadeler bu görüşümüzü desteklemektedir:

“Derneğimizin sektör yöneticisi de sosyal hizmet uzmanı ve biz ona istediğimiz zaman ulaşabiliyoruz. Bazen vaka ile alakalı bir durumda ben takım lideri ile görüşüyorum ama o ‘Sektör yöneticimizin de fikrini alabiliriz.’ diyor. Çünkü kendisi daha geniş bir açıdan bakabiliyor. Aradığımızda direkt kendisiyle iletişim kurabiliyoruz ve vaka hakkında ne yapabiliriz diye kendisiyle konuşabiliyoruz.” (Chicago)

TARTIŞMA

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki deneyimlerinin araştırıldığı çalışmamızda ulaşılan bulgular ışığında değerlendirmeler yapılmaya çalışılmıştır. Öncelikle sosyal hizmet uzmanlarının ağırlıklı olarak mikro boyutta çalışmalar yaptıkları gözlenmiştir. STK'lara erişimi sağlanan Suriyeliler genel olarak öncelikle sosyal hizmet uzmanıyla görüşmektedir. Mikro düzeydeki çalışmalar da bu ilk görüşmeyle başlamaktadır. Devamında müracaatçının sorunlarına göre müdahale planı hazırlanmakta ve kısa süre içerisinde uygulamaya geçirilmektedir. Müracaatçının öyküsünü dinleme, hak ve hizmetlere erişimini sağlamak, kuruluş içi veya kuruluş dışı yönlendirmeleri gerçekleştirmek, psiko-sosyal destek sağlamak gibi çalışmalar mikro boyuttaki uygulamaları oluşturmaktadır.

Sosyal hizmet uzmanlarının mezzo boyutta gerçekleştirdiği çalışmaların sınırlı olduğu görülmektedir. Mezzo boyuttaki uygulamalar genel olarak Suriyelilere verilen eğitimler üzerinden tanımlanmıştır. Örneğin; benzer sorunu olan kişiler üzerinden bir grupla çalışma sürecinin planlanmasının ise zor olduğunu belirtmişlerdir. STK'ların iş yoğunluğunun fazla olması, grupla çalışma sürecine düzenli olarak devam edebilecek Suriyelilerin zor bulunması ve pandemi sürecinde insanların toplu biçimde zaman geçirmelerinin sağlık açısından tehlikeli olması şu an için grupla çalışmaları mümkün kılmamaktadır. Mezzo boyuttaki uygulamaların eksik kalması STK'lar açısından olumsuz bir durum olarak değerlendirilmiştir.

Sosyal hizmet uzmanları makro boyuttaki çalışmalarını daha çok alanda karşılaştıkları sorunları raporlama yoluyla daha üst mercilere bildirmek üzerinden tanımlamışlardır. Alanda karşılaşılan sorunların daha geniş bir zeminde tartışılmasını sağlamak önemli olsa da makro sosyal hizmet uygulamasının daha kapsamlı bir yapıya sahip olduğu düşünülmektedir. Kara (2019) da çalışmasında makro sosyal hizmet uygulamalarının insan haklarını savunduğunu ve sosyal aksiyon gerçekleştirerek karar alıcı kimseleri baskı altında tutmayı hedeflediğini belirtmiştir. Diğer taraftan bu çalışmaların ileride gerçekleşmesi muhtemel makro sosyal hizmet uygulamalarına öncülük etmesi bakımından önemli olacağı düşünülmektedir.

Örgen (2017), göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mikro, mezzo ve makro boyuttaki çalışmalarda aktif olmalarının, danışmanlık, eğitici, yönlendirme gibi rollerle göçmen kimselerin entegrasyonuna katkı sunmalarının önemli olduğunu bildirmiştir. Yine farklı bir çalışmada göçmenlerin uyum sorunlarının çözülebilmesi için sosyal hizmet uzmanlarının çalışmalarını çok boyutlu sürdürmelerinin gerekli olduğu bildirilmiştir (Viola, Biondo ve Mosso, 2018).

Sosyal hizmet uzmanlarının çalışmalarında güçlendirme yaklaşımı ön plana çıkmaktadır. Katılımcılar Suriyelilerin sahip oldukları güçlerin farkında olmadığını ve bu sebeple onları güçlendirdiklerini, güçlerini keşfetmelerini sağladıklarını belirtmişlerdir. Güçlendirme yaklaşımı sayesinde Suriyelilerin baş etme kapasiteleri yükseltilmeye çalışılmaktadır. Müracaatçıların sosyal çevresi, yaşadığı bölge, aile ilişkileri, okul veya iş yaşantısı gibi faktörlerin de kişinin üzerindeki etkilerini görmeye çalışan sosyal hizmet uzmanları, ekolojik yaklaşımdan da yararlanmaktadır.

Suriyeliler hak ve hizmetlere erişmeye çalışırken zaman zaman zorlanmaktadırlar. İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nde belirtilen eğitim, sağlık gibi temel haklara ulaşamamaktadırlar. Sosyal hizmet uzmanları bu haklara ulaşma ve gerekli olan hizmetlere erişmeleri noktalarında savunuculuk ve arabuluculuk rollerini kullanmaktadırlar. Suriyelilere yönelik kendi çalıştıkları STK'nın vermediği bir hizmete erişimlerini sağlamak için yönlendirme yapmakta ve farklı kuruluşlardaki kaynaklarla buluşturma rolünü üstlenmektedirler. Örneğin, nakdi desteğe ihtiyaç duyan bir müracaatçı için sosyal hizmet merkeziyle iletişime geçmektedirler. Sosyal hizmet uzmanları danışmanlık, eğitici ve vaka çalışanı rollerini de bu alanda kullanmaktadırlar. Suriyelilerin haklarını bilmediği durumlarda bu hakları onlara öğretebilmek amacıyla danışmanlık yapılmaktadır Eğitici rolü bazen Suriyeli gruplara

karşı verilen eğitimler bazen de kamu çalışanlarına verilen eğitimlerle gerçekleştirilmektedir. Vaka çalışanı olarak ise sosyal hizmet uzmanları vakanın ilk görüşmesinden izleme aşamasına kadar profesyonel bütünlük içerisinde Suriyelilerin iyilik hallerinin artması için çalışmalarını sürdürmektedirler.

Hem sosyal hizmet uzmanları ve hem de müracaatçıların perspektifinden göçmenlerle sosyal hizmet uygulamalarını araştıran bir çalışmada, sosyal hizmet uzmanlarının bu alanda sıklıkla savunucu, bağlantı kurucu, kolaylaştırıcı ve arabulucu rollerini üstlendikleri belirtilmiştir (Russell ve White, 2001). Bu sonuç bizim araştırmamızla benzerlik göstermektedir.

Çalışmamız kapsamında incelenen STK'ların tamamında sosyal hizmet uzmanlarının multidisipliner çalışmalarda önemli roller üstlendiği bilgisi edinilmiştir. Sosyal hizmet uzmanları kuruluşlara müracaat eden Suriyelilerle ilk görüşmeyi gerçekleştiren meslek elemanı durumundadır. Sosyal hizmet uzmanları ilk görüşmeyi gerçekleştirip, müracaatçının sorunlarını tespit etmek istemektedirler. Ayrıca bunun için ev ziyaretleri de gerçekleştirmektedirler. Sorunları tespit edilen Suriyelilerden avukat ve psikolog desteği duyanlar için gerekli yönlendirmeler yapılmaktadır. Dolayısıyla sosyal hizmet uzmanlarının, Suriyelilerle çalışan STK'lar için temel eleman durumunda olduğu görülmektedir.

Araştırmamıza katılan sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıyı kabul etme ilkesini uygulamakta herhangi bir zorluk çekmedikleri görülmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının bu düşüncelerini desteklemek adına sundukları en büyük argüman sosyal hizmet mesleğini icra eden kimsede bu tarz ön yargıların bulunmaması gerektiğidir. Sosyal hizmetin kimseyi ayırmayan, insan haklarını savunan, farklılıklara saygı duyan ve her insanın onurlu biçimde yaşaması gerektiğini düşünen yapısının sosyal hizmet uzmanları tarafından yansıtılması gerektiğini düşünmektedirler. Bazı sosyal hizmet uzmanları bu tarz ön yargıların mesleki sınırların dışında da taşınmaması gerektiğini ifade etmişlerdir.

Çalışmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının Suriyeli karşıtlığı konusunda farklı deneyimlerden bahsettikleri görülmüştür. Katılımcıların belli deneyimler üzerinden görüş bildirmemenin bazı nedenleri olduğu düşünülmektedir. Örneğin, çalışmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının bazıları eğitim içerikli projelerde görev alırken, bazıları çocuk ve aile projelerinde görev yapmaktadırlar. Bu durumun karşılaştıkları karşıtlık şekillerinin de farklılaşmasına neden olmaktadır. Diğer taraftan özellikle Şanlıurfa'da görev yapan sosyal hizmet uzmanlarından bazıları Suriyeli karşıtlığına daha az tanık olduklarını bildirmişlerdir. Şanlıurfa'nın yerel nüfusuyla Suriyeliler arasındaki kültürel yakınlığın bu durumda etkili olduğu düşünülmektedir. Kültürel anlamda birbirine yakın iki halkın daha az uyum sorunu yaşadığı tahmin edilmektedir. Bahsedilen bu nedenlerin çalışmamızın sonuçlarını etkilediği ve Suriyeli karşıtlığı noktasında daha az görüş belirtilmesine neden olduğu düşünülmektedir. Bununla beraber katılımcıların Suriyeli karşıtlığı noktasında değindikleri bazı noktalara da dikkat çekmek gereklidir. Örneğin bazı katılımcılar Suriyeli karşıtlığının önemli nedenin olarak medyayı göstermişlerdir. Medya bazen yanlış haberlerle bazen de hedef gösterici haberleriyle

toplumdaki Suriyeli karşıtlığını körüklemektedir. Burada kastedilen medyayı sadece geleneksel medya araçlarından ibaret görmemek gerekmektedir. Günümüzde çok önemli bir yere konumlanmış olan sosyal medyanın da Suriyeli karşıtlığının yayılmasında rolü büyüktür. Ayrıca Suriyelilere yönelik diğer karşıtlık türünün devlet kurumlarında çalışan bazı görevlilerde gözlemlendiği bilgisi edinilmiştir. Suriyeliler hak ve hizmetlere erişebilmek için bu kuruluşları ziyaret etmektedirler. Ancak bu kuruluşlarda ayrımcılığa uğrayabilmektedirler. Bazen tedavi almak isteyen bir Suriyeli bazen de okula kaydedilmeye çalışılan bir çocuk ayrımcılıkla karşılaşmaktadır. Cankurtaran ve Albayrak (2019)'ın Türkiye'deki Suriyeli kadınlar üzerine yaptıkları bir çalışmada, Suriyeli kadınlar okullarda görevli öğretmen ve yöneticilerin, Türkiyeli ve Suriyeli öğrenciler arasında ayrımcı davranışlarda bulunduğunu bildirmişlerdir.

Avustralya ve İngiltere'deki STK'larda sığınmacı ve mültecilerle çalışan sosyal hizmet uzmanlarının deneyimlerinin aktarıldığı bir çalışmada, sosyal hizmet uzmanlarının diğer kuruluşlar ile olan ilişkilerde sıklıkla ırkçılıkla karşılaştıklarını belirtmişlerdir. Sosyal hizmet uzmanları bazı kuruluşlarda hem kendilerine hem de hizmet sağlamaya çalıştıkları müracaatçılara karşı alaycı ifadeler ve yabancı düşmanlığı ile karşılaştıklarını belirtmişlerdir (Robinson, 2013).

Sosyal hizmet uzmanlarının alanda karşılaştığı zorluklar incelendiğinde tüm katılımcılar tarafından ön plana çıkarılan bir zorluk alanının bulunmadığı görülmektedir. Ancak bazı katılımcılar dil bariyerinin çalışmalarını zorlaştırdığından bahsetmişlerdir. Suriyelilerin Türkçe bilmemesi ve sosyal hizmet uzmanlarının da Arapça bilmemesi mesleki ilişkinin sağlıklı kurulmasının önüne geçmektedir. STK'ların bu engeli aşmak için sosyal hizmet uzmanlarına tercüman desteği sağladığı öğrenilmiştir. Ancak tercümanla yapılan görüşmeler de birebir yapılan görüşmeler kadar sağlıklı olmamaktadır. Çünkü arada herhangi bir engelin bulunmadığı görüşmelerde sosyal hizmet uzmanları mesleki sordukları soruların yargılayıcı ya da yönlendirici olmamasına özen göstermektedirler.

Russell ve White (2001), araştırmalarında hem sosyal hizmet uzmanları hem de müracaatçılarının aralarındaki iletişimin sağlıklı gerçekleşebilmesi için sosyal hizmet uzmanlarının iki dilli veya çok dilli yeterlikte olmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Dil bariyerinin aşılması için işe alım sürecinde birden fazla dil bilen sosyal hizmet uzmanının tercih edilmesi ya da kuruluşlar tarafından dil eğitimlerinin verilmesi gerektiği ifade edilmiştir.

Bazı sosyal hizmet uzmanlarını pandemi döneminin şartlarının kendilerini oldukça zorladığını belirtmiştir. Özellikle pandemi tedbirlerinin yoğun olduğu dönemlerde sosyal hizmet uzmanları sahaya çıkmamakta, çalışmalarına devam edememektedirler. Pandemi döneminde mesleki ilişkileri pandemi öncesinde olduğu gibi devam ettirmeye çalışmak sosyal hizmet uzmanlarının sağlığı için de uygun bir davranış değildir. Bu dönemde STK'larda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının çalışmalarına evden devam ettikleri öğrenilmiştir.

Türkiye'de göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının pandemi dönemi tecrübelerinin anlatıldığı bir çalışmada, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki müdahale aracı olarak sadece telefonu

kullanabildikleri belirtilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının evden çalışmak zorunda kaldıkları, yüz yüze görüşmelerin sağladığı avantajlardan faydalanmadığı aktarılmıştır (Nişancı vd, 2020).

Sosyal hizmet uzmanları için mesleğin hem STK'larda hem de diğer kuruluşlarda tanınırlığının artması da önemlidir. Yöneticilerin sosyal hizmet uzmanı olmasalar bile, sosyal hizmet mesleğini iyi tanımaları da önemli bir avantajdır. Sosyal hizmet mesleği gerek halk arasında gerek kuruluşlarda tanınırlık sorununu yaşamaktadır. Bu durum sosyal hizmet uzmanlarının mesleki çalışmalarını olumsuz etkilemektedir. Kuruluşlardaki yöneticilerin sosyal hizmet mesleğini iyi tanımaması, sosyal hizmet uzmanlarının hareket alanını kısıtlamaktadır. Ayrıca STK'ların sosyal hizmet uzmanı pozisyonlarını farklı meslek elemanları ile doldurmasına neden olmaktadır. Ters durumlarında ise sosyal hizmet uzmanlarının konfor alanı genişlemekte ve müracaatçı ile daha sağlıklı bir süreç yürütülmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının yeterli süpervizyonluk desteğini alamamaları, alanda karşılaştıkları Suriyeli karışıklığı, çocuk işçiliği gibi konular diğer zorlukları oluşturmuştur. STK'larda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının daha fazla inisiyatif alabilmeleri ve STK'larda sosyal hizmet mesleğinin daha fazla tanınması ise sosyal hizmet uzmanlarının mesleki çalışmalarını kolaylaştırmaktadır.

SONUÇ

Bu çalışmada geçici koruma altındaki Suriyelilere hizmet sunan STK'larda görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının deneyimleri incelenmiştir. Geçici koruma altındaki Suriyelilerle çalışan sosyal hizmet uzmanları genel olarak mikro boyutta çalışmalar gerçekleştirmektedirler. Sosyal hizmet uzmanları yoğunluklu olarak güçlendirme ve ekolojik yaklaşımı kullanmaktadır. Savunuculuk, kaynaklarla buluşturma, danışmanlık ve arabuluculuk rolleri ise en fazla faydalanılan rollerdir. Sosyal hizmet uzmanları kullandıkları rol ve yaklaşımlar çerçevesinde kişiyi sosyal çevresi içerisinde değerlendirerek, güçlü yanlarını ön plana çıkarmayı hedeflemektedirler. Suriyelilerin yaşam kalitelerinin artması adına savunuculuk yapmakta, haklarının neler olduğu hakkında danışmanlık gerçekleştirmektedirler.

Geçici koruma altındaki Suriyelilerle çalışan sosyal hizmet uzmanları görev yaptıkları STK'larda multidisipliner çalışmaların bir parçası olmaktadır. Bu alanda görev yapan kuruluşların birçoğunda sosyal hizmet uzmanları, psikolog ve avukatlar ortak çalıştıkları ve multidisipliner çalışmalarda ana eleman olarak görev yaptıkları sonucuna ulaşılmıştır. Meslekler arası öğrenme ve uygulamanın sağlanması için birlikte çalışan profesyoneller arasında iyi bir iletişimin sağlanması gerekmektedir. Sosyal hizmet ise farklı meslek gruplarını bir araya getirme noktasında uzun süreli deneyimlere sahip bir meslektir (Doel ve Shardlow, 2005). Ancak diğer meslek elemanlarının değerlerinin, endişelerinin, beklenti ya da kaygılarının daha farklı olabileceği de sosyal hizmet uzmanları tarafından unutulmamalıdır (Thompson, 2013).

Çalışma kapsamında ulaşılan bir diğer sonuca göre sosyal hizmet uzmanları müracaatçıyı kabul etme ilkesini uygulamakta bir sorun yaşamamaktadır. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçısının

güçlü ve zayıf yönlerini kabul etmelidir (Thompson, 2013). Sosyal hizmet uzmanlarının Suriyelilerle çalışırken kabul etme ilkesini uygulayabilmeleri için kültürel yetkinliğe sahip olmaları gerekmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının yerel kültürlerle ilgisiz kalmaması ve bu kültürleri iyi tanınması gerekmektedir (Uzunlaşan ve Çiftçi, 2019).

Suriyelilere karşı gerçekleşen karşıtlığın sosyal hizmet uzmanlarının çalışmalarını zaman zaman etkilediği görülmektedir. Suriyelilere yönelik karşıtlık ve Suriyelilerin sosyal uyumlarının sağlanmasındaki yavaşlık çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasını ve baskı karşıtı sosyal hizmet uygulamasının Türkiye'deki uygulanabilirliğini gündeme getirecektir. Çokkültürcü sosyal hizmet uygulaması kaynağını 'farklılıkların tanınması' ve 'kültürel yetkinlik' kavramlarından, baskı karşıtı sosyal hizmet uygulaması ise 'insan hakları' kavramından almaktadır (Özgür, 2010; Adams, Dominelli ve Payne, 2015) Baskı karşıtı sosyal hizmet uygulaması sosyal yapının bireyler ve topluluklar üzerinde oluşturduğu etki üzerine odaklanmıştır. Dolayısıyla bu uygulamanın gerçekleşebilmesi farklılığa ve eşitliğe değer veren etik ilkelere bağlılığı gerektirmektedir (Doel ve Shardlow, 2005).

Geçici koruma altındaki Suriyelilere hizmet sunan STK'larda görev yapan sosyal hizmet uzmanları, dil bariyeri, Suriyelilerin ayrımcılığa maruz kalmaları, çocuk işçiliği, Suriyeli müracaatçıların sorunlarının çok boyutlu olması, sosyal hizmet uzmanlarının yeterli süpervizyonluk desteğini alamaması gibi zorluklarla karşılaşmaktadır. STK'larla sosyal hizmetin dezavantajlı gruplara bakış açılarının benzerlik göstermesi, sosyal hizmet uzmanlarının bu alanda çalışan STK'larda ana eleman olarak görülmesi, bazı STK'lardaki yöneticilerin sosyal hizmet mesleğine hâkim olmaları gibi durumların ise çalışmalarını kolaylaştırdığı sonucuna varılmıştır.

Türkiye'de başta toplum olmak üzere birçok kesimde STK kavramının dar bir alana hapsedildiği görülmektedir. STK'lar genel itibarıyla kişilerin bazı mevcut hizmetlere ulaştırılması ya da yönlendirilmesi görevlerini yürüten kuruluşlar olarak algılanmaktadır. Nitekim yapılan bir çalışmada toplumda STK'ların çoğunlukla yardımseverlik ve hayırseverlik işlevlerinin kabul gördüğü belirlenmiştir (Yaşama Dair Vakıf, 2014). Oysa STK'lar daha geniş anlamlarıyla demokrasi kültürünü, sosyal değişimi ve sosyal refahın gerçekleşmesini hedefleyen yapılar olarak ön plana çıkmaktadırlar. Uluç (2013)'a göre sivil toplum ile demokrasi arasında güçlü bir bağ bulunmaktadır. Güçlü sivil toplum yapısının bulunduğu ülkelerde demokrasinin de sağlıklı bir şekilde işlediğini belirtmektedir. Günümüzde STK'lar hem sosyal yapının sağlıklı biçimde işleyişinin sağlanması hem de var olan sorunların çözülmesi açısından önemli görevler üstlenmektedirler (Şenkal, 2003). Bu özellikleriyle STK'lar sosyal hizmetin makro boyuttaki hedefleriyle ortak yönler barındırmaktadırlar. Başka bir deyişle makro boyuttaki sosyal hizmet uygulamalarının yaygınlaşmasında STK'ların önemli görevler üstlenebileceği düşünülmektedir. Geçici koruma altındaki Suriyelilere hizmet sunan STK'larda da sosyal hizmet müdahalesi zaman içerisinde büyük önem kazanmıştır. Hak temelli sosyal hizmet anlayışı ile geçici koruma altındaki Suriyelilerin sorunlarına kalıcı çözümler getirilmek

hedeflenmektedir. Bu anlamda Türkiye'deki farklı alanlardaki dezavantajlı gruplarla çalışan birçok STK ile sosyal hizmet mesleğinin ileride daha da yakın ilişki içerisine girmesi beklenmektedir. Bu durum STK'ların yakın gelecekte sosyal hizmet uzmanları için ciddi bir istihdam alanı oluşturacağı beklentisini oluşturmaktadır.

ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN ETİK BİLGİLER

Çalışmanın yapılmasına dair ilk etik kurul izni 2019 yılının Kasım ayında alınmıştır. Ancak çalışmanın başlığında gerçekleşen değişiklik nedeniyle Kocaeli Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulu'nun 17.06.2021 tarihli 2021/9 numaralı toplantısında 10 sıra sayılı kararı ek etik kurul izni alınmıştır. Ayrıca iş birliği yapılmak istenen kuruluşlardan da gerekli izinler alınmıştır.

YAZAR KATKI ORANI BEYANI

Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

ÇATIŞMA BEYANI

Makalenin yazarları arasında çıkar çatışması bulunmamaktadır.

KAYNAKÇA

- Adams, R., Dominelli, L. ve Payne, M. (2015). *Sosyal hizmet temel alanlar ve eleştirel tartışmalar*. (Çev. D. B. Çiftçi). Ankara: Nika Yayınevi.
- Afyonoğlu, M. F. (2021). Konya'da Suriyeli sığınmacılara yönelik hizmet sunan sivil toplum örgütleri: Hak temelli yaklaşım ve hayırseverlik temelli yaklaşım perspektifleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(3), 805-832.
- Akbaş, E. (2011). Sosyal hizmetlerin sivil oluşumu-Berlin'deki sivil toplum örgütleri üzerine bir araştırma. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 22(2), 113-136.
- Apak, H. (2015). Uluslararası göç ve sivil toplum: Suriyeli göçmen STK'lar. B. Toprak, A. Akbaş ve F. Özçelik (Ed.), *Genç Akademisyenler Sempozyumu içinde* (274-282. ss.). Mardin.
- Bayraktar, Z. (2014). Geleneğin aktarılmasında ve yaşatılmasında sivil toplum kuruluşlarının rolü: İzmir bosna sancak kültür ve yardımlaşma derneği örneği. *Dil, Edebiyat ve Halkbilimi Araştırmaları Dergisi*, 2(3), 193-206.
- Cankurtaran, Ö. ve Albayrak, H. (2019). *Suriye'den Türkiye'ye kadın olmak*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Kadın Sorunları Uygulama ve Araştırma Merkezi.
- Claiborne, N. (2004). Presence of social workers in nongovernment organizations. *Social Work*, 49(2), 207-218.
- Creswell, W. J. (2013). *Nitel araştırma yöntemleri beş yaklaşıma göre nitel araştırma ve araştırma deseni* (Çev. Ed. M. Bütün ve S. B. Demir). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Çaha, Ö., Çaylak, A. ve Tutar, H. (2013). *TRA2 bölgesi sivil toplum kuruluşlarının profili*. Ankara: SERKA Kalkınma Ajansı.
- Çelik, V. ve Pekküçükşen, Ş. (2018). Türkiye'deki sivil toplum kuruluşlarının göç konusundaki çalışmaları üzerine bir değerlendirme. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi*, 53(3), 1273-1283.

- Çiftçi, C. (2012). *Sivil toplum: kökenler, Örgütlenme ve çalışma yaklaşımları*, Kadın ve Kadın STK'larının Güçlendirilme Projesi. Avrupa Birliği. 2010-2012.
- Çorabatır, M. ve Hassa F. (2013). *Sivil toplum örgütlerinin Türkiye'deki Suriyeli mülteciler için yaptıkları çalışmalar ile ilgili rapor*. Ankara: İltica ve Göç Araştırmaları Merkezi.
- Doel, M. ve Shardlow S. M. (2005). *Modern social work practice: teaching and learning in practice settings*. Burlington. VT: Ashgate.
- Göç İdaresi Genel Müdürlüğü. (2020). *Geçici koruma yönetmeliği*. Erişim adresi <https://www.goc.gov.tr/gecici-koruma-kanunu-ve-yonetmeliği>
- Göç İdaresi Genel Müdürlüğü. (2020). *Geçici koruma*. Erişim adresi <https://www.goc.gov.tr/gecici-koruma5638>
- Göç İdaresi Genel Müdürlüğü. (2020). *Yabancılar ve uluslararası koruma kanunu*. Erişim adresi <https://www.goc.gov.tr/gigm-mevzuati>
- Güldalı Şatıroğlu, P. ve Buz, S. (2021). Küresellik, hareketlilik ve sosyal hizmet: "düzensiz" göç ve ulusötesi sosyal hizmet uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23 (2), 699-722.
- Kara, Y. (2019). Makro sosyal hizmet çerçevesinde sivil toplum kuruluşlarının önemi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2), 155-169.
- Mackreath, H. ve Sağnıç, Ş. G. (2017). *Türkiye'de sivil toplum ve Suriyeli mülteciler*. İstanbul: Yurttaşlık Derneği. Erişim adresi <https://hyd.org.tr/attachments/article/217turkiyede-sivil-toplum-ve-suriyeli-multecler.pdf>
- Marshall, G. (1999). *Sosyoloji sözlüğü*. (Çev. O. Akınbay, D. Kömürcü). Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Nişancı, A., Kahraman, R., Alçelik Y. ve Kiris, U. (2020). Working with refugees during covid-19: social worker voices from Turkey. *International Social Work*, 63(5), 685-690.
- Örgen, A. (2017). İnsan hakları, sosyal hizmet ve mültecilik üzerine bir derleme. *Ufku Ötesi Bilim Dergisi*, 17(1), 38-52.
- Özdemir, E. (2017). Suriyeli mülteciler krizinin Türkiye'ye etkileri. *Uluslararası Kriz ve Siyaset Araştırmaları Dergisi*, 1 (3), 114-140.
- Özgür, Ö. (2010). Çokkültürcü sosyal hizmet: Eleştirel bir bakış. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 21 (2), 81-104.
- Robinson, K. (2013). Voices from the front line: Social work with refugees and asylum seekers in Australia and the UK. *British Journal of Social Work*, 44(6), 1602-1620.
- Russell, M. N. ve White B. (2001). Practice with immigrants and refugees. *Journal of Ethnic and Cultural Diversity in Social Work*, 9(3-4), 73-92.
- Şavlı, T. (2014). *Sivil toplum analizi ve TR83 bölgesi sivil toplumu geliştirme stratejisi*. Orta Karadeniz Kalkınma Ajansı.
- Şenkal, A. (2003). Küreselleşme, sosyal politikanın dönüşümü ve sivil toplum örgütleri. *Sosyal*

Siyaset Konferansları Dergisi, 0(45), 97-126.

- Thompson, N. (2013). *Kuram ve uygulamada sosyal hizmeti anlamak*. (Çev. B. Yıldırım, B. H. Eren vd). Ankara: Dipnot Yayınları
- Uğur, S. (2013). *Sivil toplum kuruluşlarının sosyal yardım ve sosyal hizmet faaliyetleri*. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Uluç, V. (2013). "Türkiye'de sivil toplum ve demokrasi ilişkisi." *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 14(1), 399-418.
- Uzunlaşan, Ş. ve Gökçeşlan Çiftçi, E. (2019). Sosyal hizmet uygulamalarında kültürel yetkinliği geliştirmenin önemi. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 30(1), 213-230.
- Viola, E., Biondo, E. ve Mosso, C. O. (2018). The role of social worker in promoting immigrants integration. *Social Work in Public Health*, 33(7-8), 483-496.
- Yaşama Dair Vakıf. (2014). *Sivil toplum kuruluşlarına yönelik algı ve yaklaşımlar*. İstanbul: Taze Baskı Merkezi. Eylül 2014.
- Yıldırım, A. ve Şimşek H. (2018). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Zengin, O. ve Altındağ, Ö. (2016). Bir insan hakları mesleği olarak sosyal hizmet. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 27(1), 179-190.