

Toplum ve Sosyal Hizmet

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

Araştırma Makalesi / Research Article

Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının Sosyal Hizmet Perspektifi ve Alanda Yaşadıkları Sorunlar*

Social Work Perspective of the Professionals Working in the Turkish Red Crescent Community Centers and the Problems They Experience in the Field

Halime CETE¹, Fatma KAHRAMAN GÜLOĞLU²

¹ Doktora Öğrencisi, Yalova Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, halimecete@gmail.com, ORCID: 0000-0002-4285-0877

² Dr. Öğr. Üyesi, Yalova Üniversitesi İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, fkahraman@yalova.edu.tr, ORCID: 0000-0002-0786-7075

Başvuru: 06.10.2021
Kabul: 05.02.2022

Atıf:
Cete, H. ve Kahraman-Güloğlu, F. (2022). Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının sosyal hizmet perspektifi ve alanda yaşadıkları sorunlar. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 33(2), 407-435. DOI: 10.33417/tsh.1005484

ÖZ

Göç odaklı çalışmalar yapan Türk Kızılay Toplum Merkezleri geçici koruma statüsündeki bireylere kamu tarafından sağlanan hizmetlere yönelik destekleyici ve tamamlayıcı uygulamalarda bulunmaktadır. Göç alanında daha çok beceri temelinde ilerleyen sosyal hizmet müdahalelerinin mesleki yaklaşımlardan uzak denilebilecek bir noktada oluşu, verilen hizmetin arka planına yönelik çalışmaların arttırılması gerektiğini göstermektedir. Bu araştırmanın amacı Türkiye'de geçici koruma statüsündeki Suriyelilere yönelik Türk Kızılay Toplum Merkezleri tarafından yürütülen sosyal hizmet çalışmalarında hangi yaklaşımların benimsendiği, hangi mesleki rollerin daha çok kullanıldığı ve uygulamalarda meslek elemanlarının ne tür sorunlarla karşılaştıklarını keşfetmektir. Bu amaca ulaşmak için nitel araştırma desenlerinden durum çalışması kullanılmıştır. Ankara ve Mardin Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde geçici koruma statüsündeki Suriyeli bireyler ile çalışan 19 meslek elemanı ile derinlemesine mülakat tekniği kullanılarak görüşmeler yapılmıştır. Meslek elemanlarının bazılarının literatürde göç alanında çalışanların kullanması gereken mesleki yaklaşımları uyguladıkları, bazılarının ise başka yaklaşımları benimsedikleri, en çok savunucu ve güçlendirici rollerini kullandıkları tespit edilmiştir. Meslek elemanlarının karşılaştıkları sorunların başında dil sorunu ve meslek elemanı yetersizliği gelmektedir. Görüşmelerde değinilen diğer bazı sorunlar ise çalışılan kuruma ya da kurumlar arası ilişkilere bağlı iken; bazıları çevre, kültür, fon miktarları, proje kriterleri, mesleki nitelik ile ilişkilidir.

Anahtar kelimeler: Türk Kızılay Toplum Merkezleri, geçici koruma statüsündeki Suriyelilerle sosyal hizmet, göç alanında çalışan meslek elemanları

ABSTRACT

The Turkish Red Crescent Community Centers, which carry out migration-oriented studies, carry out supportive and complementary practices for the services provided by the public to individuals under temporary protection status. Social work interventions, which are more skill-based in the field of migration, are at a point that can be said to be far from professional approaches. This shows that studies on the background of the service should be increased. The purpose of this research is to discover which approaches are adopted in the social work practices, which professional roles are used more and what kind of problems the professionals face in the practices carried out by the Turkish Red Crescent Community Centers for Syrians under temporary protection status in Turkey. In order to achieve this aim, a case study, one of the qualitative research designs, was used. In the study, 19 professionals working with Syrian individuals under temporary protection status in Ankara and Mardin Turkish Red Crescent Community Centers were interviewed using

* Bu çalışma, birinci yazarın ikinci yazar danışmanlığında hazırladığı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

in-depth interview technique. Some of the professionals apply professional approaches that should be used by those working in the field of migration in the literature. Others have adopted other approaches. Professionals use the most defensive and empowering roles of social work. Professionals mostly face language problems and lack of professional staff. While some of the other problems mentioned in the interviews depend on the institution or inter-institutional relations; some are related to environment, culture, funding amounts, project criteria, professional qualification.

Keywords: *Turkish Red Crescent Community Centers, social work with Syrians under temporary protection status, professionals working in the field of immigration*

GİRİŞ

Güvenlik sorunlarının ve siyasi iktidar problemlerinin yoğun olduğu bir coğrafi bölgeye sınır olan Türkiye'nin bu jeopolitik konumu onu geçmişte, günümüzde ve gelecekte sığınacak bir liman olarak göç konusunda cazip hale getirmektedir. Tarihin farklı dönemlerinde çeşitli milletlerden göç alan Türkiye, Suriye krizinin patlak vermesi ile birlikte açık kapı politikasının da bir sonucu olarak geçmişte hiç olmadığı kadar insanın kitlesel olarak ülkeye girişine izin vermiştir. Suriye'deki iç savaşın birkaç yıl içinde sona ereceği ve Türkiye'ye sığınan Suriyelilerin de ülkelerine geri döneceği düşünölmüş ve bu kriz geçici bir durum olarak değerlendirilmiştir. Ancak bu durumun uzun yıllar devam edeceği anlaşıldıktan sonra Suriyeli sığınmacılar için hukuki statüleri ve yapılan yardımlardan yararlanma durumlarını içeren yasal mevzuatta güncellemeye gidilmiştir (İren, 2018, s. 99-117; Eke, 2018, s. 39-40; Erdoğan, 2018, s. 79-84).

Suriyelilerin kitlesel olarak göç etmeleri sebebiyle kamu tarafından verilen göçmen hizmetleri yeterli ol(a)mamış ve sivil toplum örgütleri (STÖ) göçmenlere yönelik hizmetlerde tamamlayıcı ve destekleyici bir rol almıştır. Suriyeli sığınmacıların kamp hayatından kent yaşamına geçmesi bir kırılma noktasını oluşturmuştur (Erdoğan, 2018, s. 37; Özgöker ve Doğan, 2019, s. 59-60). Sığınmacıların kent hayatına daha kolay uyumunu sağlamak için toplum merkezleri oluşturulmuş ve göçmen odaklı hizmetler bu merkezlerde yürütölmeye başlanmıştır. Türkiye'deki toplum merkezleri hizmet vermeyi hedeflediği gruplar çerçevesinde çeşitlenmektedir. Bunlardan biri göç çalışmalarını odağına alan Türk Kızılay Toplum Merkezleridir.

Devletin uyguladığı insani yardım politikalarında destekleyici bir role sahip Türk Kızılay göç çalışmalarını hedefleyen ilk toplum merkezini Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Demekleri Federasyonu (The International Federation of the Red Cross and Red Crescent Societies [IFRC]) ve Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu (UNICEF) işbirliği ile 20.01.2015 tarihinde Şanlıurfa'da kurdu. Şanlıurfa'nın ardından İstanbul (Anadolu ve Avrupa), Konya, Ankara, Bursa, İzmir, Kilis, Adana, Mersin, Gaziantep, Hatay, Kayseri, Kahramanmaraş, Mardin ve Kocaeli'nde olmak üzere 15 ilde 16 toplum merkezi bulunmaktadır. Bu merkezlerde hizmet verilen grubun ihtiyaçları doğrultusunda koruma, aile bağlarının yeniden sağlanması, sosyal uyum, meslek edindirme ve psikososyal destek sağlamaktadır (Türk Kızılay Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğü, 2019, s. I-VIII). Toplum merkezlerinde sosyal hizmet uzmanı, psikolog, çocuk gelişim uzmanı, sosyolog gibi çeşitli meslek elemanları çalışmaktadır.

Türk Kızılay Toplum merkezleri yaklaşık beş milyon uluslararası ve geçici koruma statüsünde bulunan kişiye kamu tarafından sağlanan hizmetlerde destekleyici olarak çalışmalarını yürütmektedir. Bu çalışmalar bireylerin eğitim, sağlık, barınma gibi hizmetlere ulaşmadaki engellerini azaltmak amacıyla oluşturulmuş çok yönlü programlardır (Türk Kızılay Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğü, 2019). Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde meslek elemanlarına verilen unvanlara bakıldığında sosyal hizmet bölümü mezunlarının sosyal hizmet uzmanı veya

vaka çalışanı olmak üzere iki pozisyonda çalıştığı görülmektedir. Bu bağlamda metin içerisinde bütünlük olması ve karışıklığı önlemek adına sosyal çalışmacı yerine sosyal hizmet uzmanı unvanı kullanılmıştır.

Literatürde uluslararası örgütlerin fonlamalarıyla çalışmalar yaparak göçmenlere ya da sığınmacılara hizmet veren toplum merkezlerindeki meslek elemanlarının değerlendirmelerini sosyal hizmet perspektifiyle ele alan çalışmalar sınırlı sayıdadır. Yapılan çalışma ile göçmenlerle çalışan meslek elemanları ve göçmenlere hizmet veren toplum merkezlerinin durumunu ortaya koyma ve gelişimi noktasında önem arz etmektedir. Ayrıca sosyal uyum bağlamında ülke politikaları düşünüldüğünde hem kalıcılık durumu hem de insan onuruna yaraşır hizmetlerin hak temelinde sosyal hizmet disiplinine uygun biçimde olması gerekliliğine bağlı olarak araştırmamızın hizmet yürütücüler için de önemli olacağı kanaatindeyiz. Bu bağlamda araştırmamızın amacı, Türkiye’de geçici koruma statüsündeki Suriyelilere yönelik Türk Kızılay Toplum Merkezleri tarafından yürütülen sosyal hizmet uygulamaları sırasında meslek elemanlarının hangi sosyal hizmet yaklaşımlarını benimsediklerini, hangi mesleki rollerini kullandıklarını ve çalışmalarında ne tür sorunlarla karşılaştıklarını keşfetmektir. Böylece göç alanında daha etkin ve verimli çalışmalar yürütülebilmesi için öneriler geliştirmektir. Bu amaçlara ulaşmak için toplanan veriler analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Meslek elemanları tarafından tercih edilen mesleki yaklaşımlara, rollere ve yaşanan sorunlara yer verilerek çalışma bir sonuca bağlanmıştır.

YÖNTEM

Bu çalışma nitel araştırma desenlerinden biri olan durum çalışmasının bütüncül tek durum deseni ile yürütülmüştür. Durum çalışmaları genellikle “nasıl” ve “niçin” odağında ilerleyen, kontrolü zor bir olgunun derinlemesine incelenmesine dayanır. Bütüncül tek durum deseni analiz birimi tek olan araştırmaları içerir. Yani tek bir bireyi, tek bir okulu veya tek bir kurumu inceler (Yıldırım ve Şimşek, 2018, s. 300). Bir olayın, kurumun, programın tanımlanması, değerlendirilmesi, hakkındaki bilgilerin artırılması için durum çalışması tercih edilir. Bu çalışmada da Suriyeli sığınmacılara hizmet sağlayan Türk Kızılay Toplum Merkezleri çalışılmıştır. Türk Kızılay Toplum Merkezinde yürütülen sosyal hizmet çalışmalarında ne tür yaklaşımların kullanıldığı, sosyal hizmet uygulamalarında nasıl bir role sahip olduğu, toplum merkezinde çalışan meslek elemanlarının ne tür problemlerle karşılaştıkları çalışmanın ana sorularını oluşturmaktadır.

Bu araştırma yapılandırmacı dünya görüşünü benimsemiştir. Yapılandırmacılık ya da sosyal yapılandırmacılık dünya görüşü çoğu zaman yorumlamayla bir araya getirilen bir bakış açıdır ve genellikle nitel araştırmaya yönelik bir yaklaşım tarzı olduğu düşünülmektedir. Sosyal yapılandırmacı kişiler var oldukları ve yaşamlarını sürdürdükleri dünya hakkında bir anlam arayışı içerisindedirler. Kişiler tecrübelerine dair öznel anlamlar geliştirirler (Creswell, 2017, s. 5-8). Bu bağlamda, çalışmada meslek elemanlarının dâhil oldukları hizmete dair açık uçlu ve genel sorular sorularak olabildiğince çok katılımcı ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların toplum merkezlerinde var olan sistemi bakış açılarına göre anlamlandırmaları istenilmiştir. Sorulan sorular

paralelinde katılımcıların ortamı ve bağlamı anlaşılmaya çalışılmış ve elde edilen veriler tümevarım yöntemi ile analiz edilmiştir.

Çalışma Grubu

Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde sosyal hizmetlerin yürütüldüğü programlar; Koruma Programı, Sağlık ve Psikososyal Destek Programı olması nedeniyle araştırmamızın sorularını cevaplayabilecek verileri elde etmek için Ankara ve Mardin Toplum Merkezlerinin bu programlarında çalışan toplam 19 meslek elemanı çalışma grubu olarak belirlenmiştir. Mardin Türk Kızılay Toplum Merkezinde çalışan meslek elemanlarıyla 19.08.2020 tarihinde yüz yüze, Ankara Türk Kızılay Merkezinde çalışan meslek elemanlarıyla 11.09.2020 ile 16.09.2020 tarihleri aralığında Zoom üzerinden online olarak görüşmeler yapılmıştır. Ankara Türk Kızılay Merkezinde iki erkek bir kadın olmak üzere toplam üç sosyal hizmet uzmanıyla, iki kadın sosyologla, bir kadın çocuk gelişim uzmanıyla, iki kadın psikologla ve iki kadın klinik psikolog olmak üzere toplam 10 kişi ile görüşmeler yapılmıştır. Mardin Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde ise iki erkek üç kadın olmak üzere beş sosyal hizmet uzmanıyla, bir kadın psikolog, bir kadın sosyolog, bir kadın çocuk etkinlik görevlisiyle ve bir erkek rehberlik ve psikolojik danışman olmak üzere toplam 9 kişi ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada teknik olarak derinlemesine görüşme tekniği kullanılmıştır. Böylece göç alanında çalışan nitelikli meslek elemanlarının hizmet deneyimlerine dair nitel veriler toplanmıştır. Görüşme formu Türk Kızılay Toplum Merkezlerinin sosyal hizmet faaliyetleri, meslek elemanlarının hizmet sağlarken yaşadıkları sorunlar, yarı yapılandırılmış sorular şeklinde araştırmacılar tarafından oluşturulmuştur.

Veri Toplama Süreci

Çalışmanın uygulanabilmesi için 14.02.2020 tarihinde Yalova Üniversitesi Etik Kurulundan, 13.07.2020 tarihinde Türk Kızılay Derneğinden gerekli izinler alınmıştır. Çalışmanın gerekli izinlerinin alınmasının ardından 19.08.2020-16.09.2020 tarihleri arasında Ankara ve Mardin Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde görevli meslek elemanları ile görüşmeler yapılarak veri toplama süreci gerçekleştirilmiştir.

Verilerin Analizi

Görüşmeler tamamlandıktan sonra ses kayıtları herhangi bir müdahale olmaksızın bilgisayar ortamına aktarılmış ve araştırmacılar tarafından tekrar kontrolü sağlanmıştır. Görüşme verileri MAXQDA 2020 nitel veri analiz programıyla analiz edilmiş olup görüşmelerin ifadelerinden kodlar, kategoriler ve temalar oluşturularak veriler yorumlanmıştır.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Ankara ve Mardin Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde sosyal hizmet faaliyetlerinde görev alan meslek elemanları bu çalışmanın sınırlılığını oluşturmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının uygulamalarının sosyal hizmet uzmanı olmayan kişiler tarafından da gözden geçirildiği bir örneklem kapsamının varlığı çalışmanın diğer sınırlılığını oluşturmaktadır. Çalışmada sosyal hizmet uzmanı olmayan kişilerin varlığı yapılan görüşmelerde sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerini, kullanılan sosyal hizmet yaklaşımlarını ve uygulamadaki sosyal hizmet bakış açısını ifade etmede sınırlılığa sebep olmuştur. Bahsedilen toplum merkezlerinde görüşme yapılan meslek elemanlarının listesi bağlı oldukları toplum merkezlerinin yöneticileri tarafından belirlenmiş olup cinsiyet, yaş, tecrübe gibi hiçbir kriter talebi söz konusu olmadan meslek elemanları ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Uluslararası Kızılhaç - Kızılay Dernekleri ve Sosyal Hizmet Uygulamaları

Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu (IFRC)

1859'da İsviçreli Henry Dunant İtalya'nın güneyindeki Solferino kasabasında Avusturya-Fransa savaşından, savaş sonrası askerlerin yalnız ve cansız kalmalarından ve sadece birkaç sağlık personelinin olmasından etkilenerek Solferino'nun Anıları (A Memory Of Selforino)adlı kitabı yazmıştır. Kitap modern insancılığın dönüm noktası olmuştur. 1863 yılında Uluslararası Kızılhaç Komitesi beş farklı gönüllü ile başlayıp kısa sürede profesyonel personel ve bütçeye ulaşmıştır. Başlangıçta yaralı askerlerin acısını azaltmaya yardımcı olmaya çalışan örgüt, ilerleyen safhalarda savaşı insancillaştırmaya çalışmıştır. Savaşta ve barışta sivillere yardım ederek afet durumlarında da yardımcı olarak öz görevini genişletmiştir. Bugün dünyanın en büyük insani yardım örgütlerinden biri olmuştur (Steinacher, 2017, s. 8-10).

Dünyanın 192 ülkesinde bulunan derneklerden oluşan IFRC, iklim ve çevre krizi, doğal afetler, sağlık sorunları, göç, yoksulluk gibi birçok konu ile ilgilenmekte ve farklı alanlara yönelik faaliyetlerde bulunmaktadır. Ancak çalışmanın konusu itibarıyla Türk Kızılay'ın göç odaklı hizmetlerinin sağlandığı toplum merkezlerine odaklanılmıştır. IFRC yerinden edilmişler ve göçmenlere gıda, su, barınma, sağlık ve koruma gibi temel ihtiyaçları karşılamada hizmet sağlamaktadır. Milyonlarca yerinden edilmiş kişilere karada ve denizde yolculukları boyunca ve sonrasında insani yardıma ve korumaya erişim sağlamıştır. Derneklerin rolleri ülkeden ülkeye çeşitlilik göstermekte olup temel ilkeler birleştiricidir. Avrupa Birliği tarafından finanse edilen IFRC ile Türk Kızılay 'toplum temelli göç programları' yürütmektedir (IFRC, 2020, s. 12).

Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde Sosyal Hizmet Uygulamaları

Türk Kızılay Toplum Merkezleri beş farklı toplum temelli göç programını bünyesinde bulundurmaktadır. Bu programlar:

Koruma Programı: İnsani kriz durumlarında birey veya grupların ihtiyaçlarına cevap veren, farkındalık oluşturmaya çalışan kapsayıcı çalışma ve incelemelerden oluşur.

Sağlık ve Psikososyal Destek Programı: Sığınmacı veya göçmenlerin maruz kaldıkları muhtemel olumsuz psikolojik yönden güçlenme, baş etme becerilerini için sağlanan hizmetleri kapsamaktadır. Bireysel veya grup terapileri, sağlık eğitimleri, psikoeğitimler ve sağlık hizmetlerine erişim hizmetlerini kapsamaktadır.

Sosyal Uyum Programı: Temelde göçmenlerin veya sığınmacıların ev sahibi halk ile birlikte yaşama becerilerini geliştirme olmaktadır.

Geçim Kaynağı Geliştirme Programı: Uluslararası koruma ve geçici koruma kapsamındakiler ve yerel halka meslek edindirme, sosyal işlevsellik kazandırma ve özgüven artırıcı hedefleri olan kişilerin güçlenmesini sağlama amacıyla yapılan hizmetleri kapsar.

Aile Bağlarının Yeniden Tesisi Programı: Ailelerin birleşimi, ailelerin son durumunu araştırma takip veya iletişimlerin sağlanması gibi hizmetleri kapsar (Türk Kızılay Göç Hizmetleri Direktörlüğü, 2021).

Aşağıda Türk Kızılay Toplum Merkezleri bünyesinde bulunan temel hizmetler yer almaktadır.

Avrupa Sosyal Güvenlik Ağı (Emergency Social Safety Net [ESSN])– Kızılaykart

ESSN programı OCHA tarafından finanse edilmekte ve Türk Kızılay ile ortaklaşa SUY (Sosyal Uyum Yardımı) Türkiye’de yaşayan göçmen ve sığınmacılara sağlanmaktadır (IFRC, 2020, s. 23). Her aile üyesine her ay 155 Türk lirası ödeyerek kira, ulaşım, gıda ve ilaç gibi temel ihtiyaçlar için ödeme yapılmaktadır. SUY, AB’nin tarihindeki en büyük insani yardım programıdır (“IFRC”, t.y.). Türk Kızılay bünyesinde genel olarak var olan göç hizmetlerinden; Kızılaykart, çocuk koruma, çocuk dostu alan, toplum merkezleri ve sınır yardım faaliyetlerinden bahsedilebilir. Kızılaykart, en başta 2011’de Suriye krizinin ilk zamanlarında Kamp içi Gıda Destek Programı kapsamında uygulanmakta olup sonradan kamp dışı nakit temelli bir hizmet haline gelmiştir (Türk Kızılay Göç Hizmetleri Direktörlüğü, 2021, 22-23).

Eğitim İçin Şartlı Nakit Transferi / ŞEY (Conditional Cash Transfer For Education [CCTE])

2017’den beri OCHA, BPRM (Bureau of Population, Refugees, and Migration[Nüfus, Mülteciler ve Göç Bürosu]) ve Norveç Hükümeti göçmen, sığınmacı çocuklar için CCTE/ŞEY programını finanse etmektedir. ŞEY; AÇSHB, MEB, Türk Kızılay ve UNICEF işbirliğinde yürütülmektedir. Sığınmacı veya göçmen çocuklara yaş gruplarına bağlı olarak yardımlarda bulunmaktadır. ŞEY çocukların düzenli olarak okula devam etmeleri için ödenen nakdi yardımlardır. Ayrıca okula devam etmeyen (dört günden fazla) çocukların hanelerine inceleme yapılarak devamsızlık nedenleri öğrenilmektedir. Bu da programın çocuk koruma bileşenini oluşturmaktadır (Turkish Red Crescent, 2021, s. 11-13).

Turkish Red Crescent Child Friendly Spaces (Türk Kızılay Çocuk Dostu Alanları [CFS])

CFS, çoğunluğu göçmen veya sığınmacı ergen nüfus oluştursa da ev sahibi nüfusunda dâhil olduğu program olup sosyal sorunlar tartışılmaktadır. Bu programda ergenler; sorunlarına yönelik çözüm önerileri, projeler geliştirir ve gönüllü olarak yer alır. Böylece, göçmen veya sığınmacı ergenler yaşadıkları yerlerde kendilerini güvende hisseder ve sorunlar karşısında katılımcı değil önemli bir aktör olarak yer alırlar (Turkish Red Crescent, 2021, s.16-17).

Danışma Kurulları

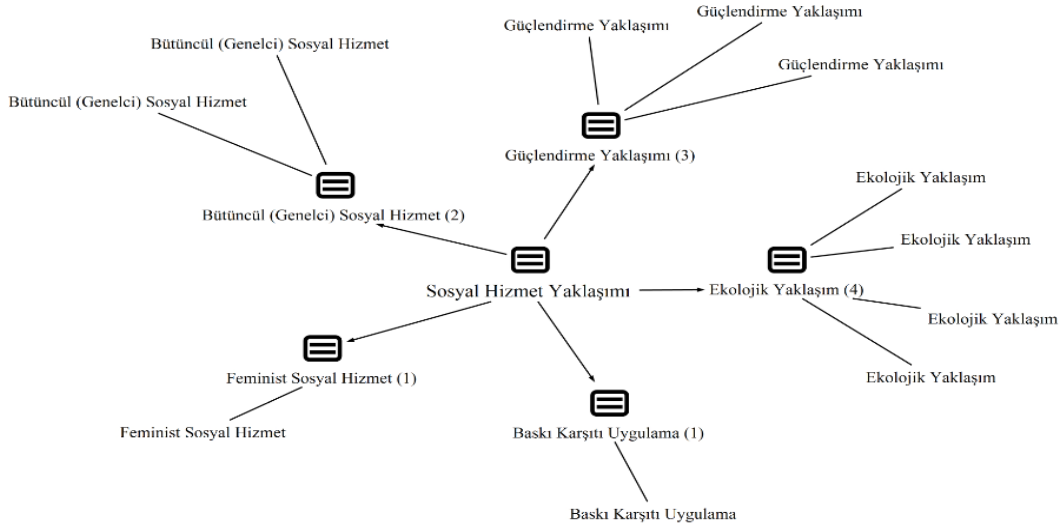
Toplum merkezleri tarafınca verilen hizmetleri değerlendirmek amacıyla oluşturulmuştur. Toplumsal katılım ve hesap verilebilirliği geliştirmek odak nokta olmuştur. Göçmen ve yerel kanaat önderleri olarak 15 üyeden oluşur. Üyeler 18-65 yaş yaş yararlanıcılardır. Üyeler değişebilir. Sorunlar, beklentiler, geri bildirimler, toplumsal konular paylaşılır ve tartışılır (Turkish Red Crescent, 2021, s. 17-18).

BULGULAR

Yapılan görüşmeler sonucunda göç alanında çalışan meslek elemanlarının verdiği cevaplar "Sahada Kullanılan Sosyal Hizmet Uygulama Yaklaşımları", "Meslek Elemanlarının Sosyal Hizmet Rollerini" ve "Göçmenlerin Sosyal Uyumunu Noktasında Meslek Elemanlarının Yaşadıkları Sorunlar" adlı üç başlık altında değerlendirilmiştir.

Sahada Kullanılan Sosyal Hizmet Uygulama Yaklaşımları

Sosyal hizmet uygulaması göç alanında genellikle beceri odağında ilerlemekte olup kuramsal ve kavramsal çerçevesi henüz oturturulmamıştır. Bununla birlikte Türkiye özelinde Suriye kriziyle hem saha çalışmalarının hem de akademik araştırmaların artış göstermiş olduğu bir alan haline gelmiştir. Mesleki beceriler odağında yapılan sosyal hizmet uygulamalarının sağlıklı ve sürdürülebilir bir müdahale için teorik temele sahip olması gereklidir. Sosyal hizmet uygulamalarında bilimsel yol haritası teoridir. (Akbaş, 2019a, s.51-52; Tuncay ve Tekin, 2021, s.55). Aşağıda, yapılan görüşmeler sonucu meslek elemanlarının toplum merkezlerinde hizmet alanlara yönelik tercih ettikleri yaklaşımlara yer verilmiştir.



Şekil 1. Yapılan Görüşmelerde Sosyal Hizmet Yaklaşımlarına İlişkin Elde Edilen Verileri İçerir. Kod-Alt-Kod Modeli

Yapılan görüşmelerde Türk Kızılay Toplum Merkezleri'nde çalışan meslek elemanlarının uygulamalarında hangi teorik temelleri kullandıkları sorulmuştur. Buna göre dört kişi ekolojik yaklaşımı kullandığını ifade etmiştir. Ardından üç kişi güçlendirme yaklaşımını, iki kişi bütüncül (genelci) sosyal hizmet yaklaşımını, bir kişi baskı karşıtı yaklaşımı ve bir kişi de feminist yaklaşımı kullandıklarını belirtmiştir.

Ekolojik Yaklaşım

1917 yılında sosyal hizmet öncülerinden Mary Richmond sosyal çevrenin insanların sosyal işleyişinde kilit role sahip olduğunu fark etmiştir. Alanın ilk dönemlerinde Freud'un interpsişik kişilik teorisi Richmond'un fikirleriyle çatışsa da sosyal hizmet tarihinde genellikle hastalıklar değerlendirilirken veya tedavi edilirken birey-grup-toplulukların sorunları çevresindeki insan perspektifini asla gözden kaçırmamıştır. 1960'larda 'sosyal teşhis' adlı kitap odak oldu. Modern yaşamın sorunlarını çözmeye psikoterapötik müdahalelerin yetersiz olduğu anlaşıldı. Richmond, müracaatçıların barınma, sağlık hizmetleri, iş gibi sosyal desteklere ve ayrıca vaka çalışmasına ihtiyaç olduğunu vurgulamıştır. Bu bağlamda hem sosyal tedavi hem de sosyal reform vurgulanarak ekolojik yaklaşımın temeli atılmıştır (Pardeck, 1996, s.1-2).

Bu yaklaşım bireyi çevresi içerisinde ele alırken öncelikle birey ve çevre arasındaki ilişki odağını önemsemektedir. Bütüncül bir tarafı olması sebebiyle çevre-birey ilişkisinde bir tarafın baskın olması ya da suçlanmasını engelleyici bir özelliği vardır. Ekolojik yaklaşımın sosyal hizmete uyarlanması Germain ve Gitterman'ın yaşam modeli(life model) önemlidir. Yaşam modelinde uyum vurgulanmaktadır. Bireyler çevresi ile karşılıklı uyum içerisinde olmalıdır. Uyumsuzluk sosyal sorunlara sebebiyet vermekte olup dengeyi bozmaktadır. Dengesizlikte stres ile sonuçlanır.

Ekolojik yaklaşım ile uyum iyileştirilmeye çalışılır. Göç ile farklılaşan durumlar karşısında uyumu kolaylaştırıcı yöntemleri ortaya koymaktadır. Bireylerin hem fiziksel hem sosyal çevrelerine odaklanan ve geçiş sorunları üzerinde durabilen bir yaklaşım olması onu tercih edilebilir kılmaktadır. Ayrıca ekolojik yaklaşım ile bireyin; biogenetik, ailevi, kültürel, çevresel, kaynaklar, gelişim, sağlık ve öz bakım faktörleri ele alınmaktadır (Payne, 2014, s. 193-194; Hull ve Kirst - Ashman, s. 2016: 12-15). Bu çok yönlülüğü ve kapsamlı bakış açısı sunması nedeniyle göç gibi karmaşık bir alanda çalışan uzmanların tercih etmesi gereken bir yaklaşımdır.

Türk Kızılay Toplum Merkezleri'nde göç alanında görev yapan meslek elemanlarının çalışmalarında ekolojik yaklaşımı kullandıklarına dair ifadelerden bazıları şu şekildedir:

"...Çalışırken birazcık daha bireye ailesi içerisinde bakıyorum. Bu kapsamda da çevresi içinde birey yaklaşımı ile sistem teorisini kullanıyorum diyebilirim. Çünkü gelen vakalara yönelik açık sistemler, kapalı sistemler neresi, yönlendirme yapabileceğim yerler neresi, diğer dış kanallar nereler bunlara bakarak müdahale ediyorum. Tabi böyle ilk başta yazılı çizili teori yaklaşım şeyim yoktu. Daha sonra harita çıkararak falan filan çalışmaya başlayınca. Aaa dedim ben sistem yaklaşımı kullanıyormuşum." (A4, SHU)

A4 kodlu görüşmeci her ne kadar sistem teorisi diye isimlendirse de kullandığı ekolojik kuram sloganı olan "çevresi içinde birey"i ele alma ifadeleriyle sistem kuramının bir dalı olan ekolojik kurama vurgu yapmaktadır.

"Bireyi çevresinde içinde değerlendirmek yani şunu demek istiyorum. Evet, bu bir insan ancak bu Suriye'den göç etti, bir insani krizden çıktı ve onun doğup büyüdüğü bir yer içinde yani bireyi aslında bulunduğu çevre içinde değerlendirmek..." (M2, SHU)

"Aynı zamanda onu sadece bireysel olarak düşünemiyoruz, kendi ülkesindeki kültürel normları, kendi ailesi, büyüülme şekli buradaki çevresini de düşünerek onun çevresi ile bir bütün olarak ele alıp ona göre değerlendiriyor oluyoruz..." (M7, Vaka Çalışanı)

Yapılan görüşmelerde kullanılan kurama gerek slogan olarak gerek kuram özellikleri ifade edilerek vurgu yapılırsa da meslek elemanlarının ekolojik kuram diye adlandırmadıkları bazılarının da ismini hatırlama da zorluk yaşadığı görülmüştür. Bu noktada sosyal hizmet uzmanlarının belirli aralıklar ile hizmet içi eğitime gereksinim duydukları düşünülmektedir. Görüşmelerde göçmenlerle çalışan meslek elemanlarının çevre vurgusu vardır. Ekolojik yaklaşıma göre sadece müracaatçı değil aynı zamanda sosyal işlevselliği etkileyen ailesel, sosyal ve kültürel faktörlerle birlikte çalışılmalıdır (Pardeck, 1996, s. 2). Bu bağlamda uyumun sağlanmaya çalışıldığı bir sistem içerisinde çevre-birey ilişkisi göz ardı edilemez diyebiliriz.

Güçlendirme Yaklaşımı

Güçlendirme yaklaşımı göç alanında kullanılması gereken bir yaklaşımdır. Özellikle değişim sürecinde olup zorunlu bir şekilde yaşadıkları ülkeden savaş gibi travmatik bir olay sonucu ayrılarak kırılğan bir hale gelen kişilerle çalışırken olmazsa olmaz yaklaşımlardandır. Hayatta

yaşanılan belirli sorunlar nedeniyle güçsüz hissedilen bir hale gelen kişilerin güçlü yönlerinin var olduğu belirtilerek ve bu yönlerinin ortaya çıkarılarak kendi sorunlarını çözebilecek hale gelmesinde sorun çözme yaklaşımlarına alternatif bir yol olarak kullanılmaktadır. Sıklıkla başvurulan güçlendirme yaklaşımı temelde kişinin kendi iç güçlerinin farkına varması ve geliştirilmesi sürecini içerir. Güçlendirme yaklaşımı ile bireylerin mevcut güçleri kullanılarak kapasite ve özgüvenin artırılması ile karar verme gücünü kazanmaları sağlanır (Payne, 2014, s.294).

Türk Kızılay Toplum Merkezleri'nde göç alanında çalışan meslek elemanlarının çalışmalarında güçlendirme yaklaşımını kullandıklarına dair ifadelerden bazıları şu şekildedir:

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

“...Ben buna bir destekte buldum ama bundan sonra kendisinin bir şekilde bir şey yapmasını isteriz. Genelde güçlendirme yaklaşımı diyebiliriz.” (M3, SHU)

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

Görüşmelerde sosyal hizmet müdahalesine güçlendirme yaklaşımı ile başladıkları, müracaatçının güçlü yönlerinin farkında olmasının kişiyi iyi hissettireceği ayrıca kişinin bağımlılık durumunun oluşmaması için de güçlendirme yaklaşımına başvurulduğu ifade edilmiştir.

Bütüncül (Genelci) Yaklaşım

Genelci sosyal hizmet uygulaması, çoklu düzeyde (mikro-mezzo-makro) geniş müdahale alanına sahiptir. Sosyal hizmet uzmanları belirli bir yönetime bağlılığından ziyade durumları sunmanın doğası, belli sistemler ve potansiyel çözümler ile müdahaleleri belirler. Genelci uygulama tek bir parçaya odaklanırken bile bütünü içine alır. Çok boyutlu genelci uygulama herhangi bir problem için birden fazla çözüm yolu bulabilir. Genelci sosyal hizmet, bağlam içinde hem sorunlar hem de çözümler hakkında bir düşünme biçimi çerçeveler ve sistem düzeylerinde müracaatçılarla çalışmanın yolunu bulur (Miley, O'Melia, DuBois, 2017, s. 8-12). Bugün Türkiye'de sosyal hizmet lisans eğitimi genelci modele dayanmaktadır. Belirli bir alanda uzmanlıktan ziyade geniş yelpazede

toplum sorunlarına müdahale edebilmek için gerekli bilgi-beceri-değer donanımına sahip olmayı ifade eder. Bu bağlamda model uzmanlığı değil yetkinliği vurgular (Tuncay ve Tekin, 2021, s. 48-50).

Yapılan görüşmelerde bazı sosyal hizmet uzmanlarının bütüncül yaklaşımı tercih ettiklerini ifade etmişlerdir. Ancak çalışmanın sınırlılıklarından biri genelci modelin sosyal hizmetin yaklaşımları arasına konulmasıdır. Genelci sosyal hizmet modeli sosyal hizmet yaklaşımlarını içine alabilen çoklu yaklaşımın kullanılabilceği, çok ölçekli müdahaleleri içeren bir eğitim ve uygulama modelidir. Eklektik yaklaşım ile eş anlamlı görülmektedir. Eklektik yaklaşım, çeşitli teorilerden fikirler almak ve bunları birleştirerek uygulayıcıların yeteneklerine ve tercihlerine uygun bir çalışma üretmek anlamındadır (Payne, 2014, s. 39-40; Miley ve diğerleri, 2017).

Türk Kızılay Toplum Merkezleri'nde göç alanında çalışan meslek elemanlarının çalışmalarında bütüncül (genelci) yaklaşımı kullandıklarına dair ifadelerden bazıları şu şekildedir:

“Sosyal hizmet uzmanı sahada olan bütüncül bakış açısına sahip olduğu için bu alanda gereken bir şey. ... Bütüncül bakış açısıyla burada mikro, mezzo, makro uygulamalar görülüyor. Üniversite dönemindeki bazı kavramlar, teorik ağırlıklı olduğundan uygulamada bunları nasıl görecezdi. Bunları uygulamada görüyoruz. ... Bu tür çalışmalar uygulamada çerçevesinde genelci bir bakış açısıyla yapılıyor.” (M1, Vaka Çalışanı)

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

Yapılan görüşmelerde tek tip müracaatçı kesimi veya tek bir sorun üzerinden vakalar gelmediği için olaylara bütüncül bakış açısıyla bakmak gerektiği belirtilmiştir. Sosyal hizmetin teorik yönüne sahada görüldüğü tüm boyutlarıyla yaklaşıldığı ve bütüncül bakış açısının merkeze konulduğu ifade edilmiştir. Mevcut yaklaşımları / teorileri kullanmaya yardımcı iki temel yaklaşım vardır: Seçme ve eklektizm (Payne, 2014, s. 39). Genelci model de eklektizm ile eş anlamlı olduğu söylene bilir.

Feminist Yaklaşım

Feminist sosyal hizmet yaklaşımı kadınların toplum içerisinde var olan konumlarına, ekonomik ve siyasal yönlerden eşitliklerine vurgu yapmaktadır. Ayrıca üç temel kavram (toplumsal cinsiyet, ataerkil, ayrı alan nosyonu) üzerinde durması ile kadını güçlendirme yönünde duruş sergileyen bir yaklaşımdır. Birçok sosyal hizmet yaklaşımında problem bireyin iç dinamiklerinde, kendisinde aranırken feminist yaklaşımda çevre-birey etkileşimi üzerinde durulmaktadır (Buz, 2009; Atasü Topçuoğlu, 2013, s. 21). Feminist yaklaşım toplumda kadınların sosyal ilişkilerini etkileyen konuları fark etmek için kullanılan işbirlikçi diyalog ve grup çalışmasında uygulama yöntem ve becerilerine katkı sağlar (Payne, 2014, s. 349-350). Göç eden kişiler toplumsal hayata katılmada ve sosyal

haklara sahip olmada dezavantajlı bireylerdir. Kadınlar da birçok toplumda eşit sosyal haklara ve özgürlüğe sahip olamama nedeniyle dezavantajlı konuma sahiptir. Buna paralel olarak göç eden kadınlar hem kadın olmanın hem de göçmen birey olmanın dezavantajına birden sahiptirler. Bu noktada kadın göçmenler ile çalışan meslek elemanlarının feminist sosyal hizmet yaklaşımını kullanmaları yerinde olacaktır.

Türk Kızılay Toplum Merkezleri'nde göç alanında çalışan meslek elemanlarının çalışmalarında feminist yaklaşıma dair kullandığı ifade şu şekildedir:

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

Ayrımcılık/ Eşitliğe Ulaşma Yaklaşımı

Eşitliğe ulaşma yaklaşımı bazı grupların veya bireylerin belirli özelliklerinin değersizleştirildiği ve sosyal ilişkilerde bu gerçeklerle diğerlerine karşı ayrımcılık yapıldığı süreçlerin incelenmesinden kaynaklanır. Yaklaşımın amacı, marjinal ve dışlanmış hakların sosyal ilişkilerini geliştirme, eşitlikçi ve demokratik bir çerçevede sosyal adaleti sağlamadır. Yaklaşım farklı alanları kapsamaması nedeniyle bütünseldir. Eşitliğe ulaşma yaklaşımı, sosyal eşitlik ilkesine bağlıdır ve eşitsizliklerin olduğu bir dünyada sosyal hizmet müdahaleleri hakkında düşünmek kıymetlidir (Dominelli, 2002, s.181 -183; Payne, 2014, s. 380).

Sığınmacı, mülteci ve göçmenler için genellikle kültürleri, inançları, aidiyetleri, değerleri korunması gereken unsurlardır. Bununla birlikte geline toplumsal şartlara entegre olma zorunluluğu da önemli bir çelişki ortaya çıkarmaktadır. Bu çelişkiyi aşmak için ayrımcılık karşıtı uygulama ile uyumun varlığı yeniden oluşturulur. Bu da savunuculuk ve güçlendirmeye denk gelir. İnsan odaklı olan ayrımcılık karşıtı yaklaşım, güçlendirme yöntemini benimsemiştir. Güçlendirme bir yöntem olarak savunuculuğu ardından getirir ve bu politik bir tutum gerektirir (Akbaş, 2019b, s. 5).

Türk Kızılay Toplum Merkezleri'nde göç alanında çalışan meslek elemanlarının çalışmalarında ayrımcılık/eşitliğe ulaşma yaklaşımını "baskı karşıtı uygulama" olarak ifade etmişlerdir:

"Baskı karşıtı da var. Türkiye'de Suriyeli veya göçmenlere yönelik çalışıyoruz, Suriyelilere yönelik farklı bir bakış açısı vardı. Kötü bir bakış açısı, ben üniversite dönemindeyken de vardı halen de var bu bakış açısı..." (M1, Vaka Çalışanı).

Görüşmelerde bahsedilmeyen ancak göç alanında çalışırken uygulanabilecek diğer yaklaşım bir yaklaşım ise "çokkültürlü ve kültürler arası yaklaşım" dır.

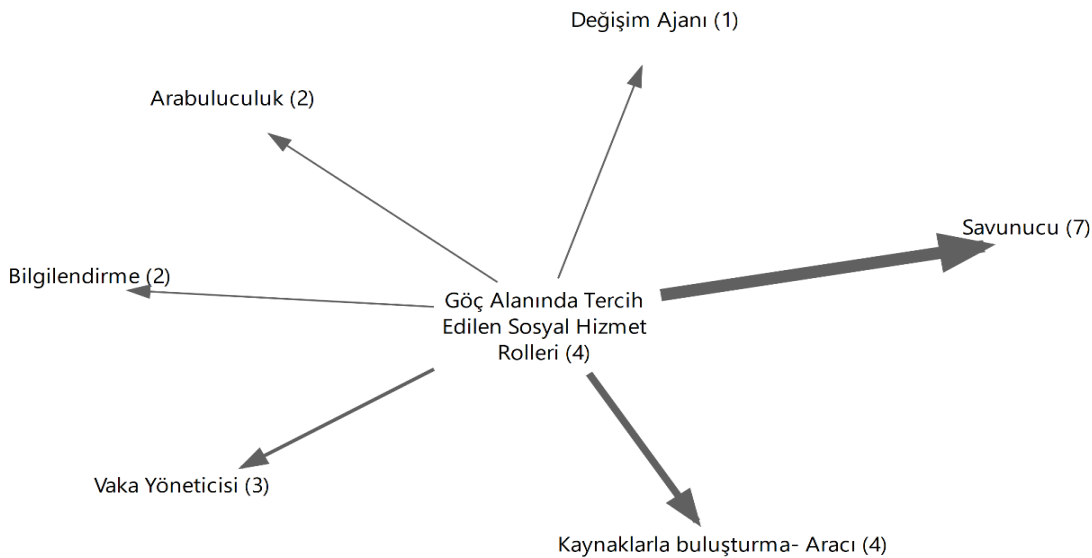
Çokkültürcü ve Kültürlerarası Yaklaşım

Çokkültürlü uygulama yetkin ve duyarlı bir yaklaşımın kökleri genelci sosyal hizmetin bilgi-beceri ve değerleri yatmaktadır. Çokkültürlülük baskın nüfustan olmayan grupların, topluluğa katkılarına değer vererek, çeşitlilik ve çoğulculuğu vurgulayarak dâhil etme girişimidir (Payne, 2014, s. 382; Dominelli, 2002, s. 63).

Küresel ekonomi ve giderek artan göçmen nüfus hareketleri yoluyla nüfus göçünün sonuçlarıyla baskılarla karşı karşıya kalınmaktadır. Ayrıca bu göçmen nüfusun içinde dezavantaja sahip (kadın, engelli, yaşlı...) gruplara karşı tutumlar daha az hürmetkâr ve anlayışlıdır. Bu bağlamda çokkültürlü yaklaşım, sosyal sorunları analiz etmeye ve bunlara yanıt vermeye yardımcı olur (Payne, 2014, s. 399). Çokkültürcü model, göçmenlerin kendi kimliklerini devam ettirebilme yönündeki bu siyasal model, Türkiye’de geçici olarak görülen sığınmacıların şartlar olgunlaştığında eve dönmelerini, sıkıntı yaşamadan hayatlarına devam edebilmelerini sağlamayı da amaç edinen bir noktadadır. Göçmenlerin kültürel farklılıklarının korunarak ait oldukları yurtlarına döndüklerinde, hayatlarını kolaylaştırma noktasında bu yaklaşımın içerdiği faaliyetler değerli olacaktır (Öztañ, 2016, s. 171).

Meslek Elemanlarının Sosyal Hizmet Rollerini

İyi bir sosyal hizmet müdahalesi için uzman kişi vakaya uygun analizi yapıp gereken rolleri yerine getirebilmelidir. Göç alanında çalışan meslek elemanlarının sahip olması gereken belirli roller bulunmaktadır. Aşağıda alan çalışmasında elde edilen veriler sonucunda Türk Kızılay Toplum Merkezleri’nde çalışan meslek elemanlarının tercih ettikleri sosyal hizmet rollerine dair kod-alt-kod modeline yer verilmiştir:



Şekil 2. Yapılan Görüşme Analizlerinden Elde Edilen Sosyal Hizmet Uzmanının Rollerinin Değerlendirilmesine İlişkin Verileri İçerir. Kod- Alt-Kod Modeli

Yapılan içerik analizi sonucunda Türk Kızılay Toplum Merkezleri'nde çalışan meslek elemanlarının sosyal hizmet rollerinden en çok *savunuculuğu* kullandıkları görülmektedir. Gerek toplumda göçmenlere karşı var olan önyargılar gerekse de göçmen bireylerin çeşitli nedenlerle kendilerini savunamadığı durumlarda savunuculuk rolü öne çıkmaktadır.

Sosyal hizmet mesleğini diğer mesleklerden ayıran belirgin farklardan biri de savunuculuktur. Sosyal hizmet kişilerin farklılıklarını, haklarını, çeşitliliklerini anlamada ve insanlık onurlarını korumada, geliştirmede destek olan bir meslektir. Sosyal hizmet uzmanları özel veya devlet kuruluşlarının işleyişlerini, hizmetlerini, topluma yapacakları hizmetlerini, politika oluşturmaya ve geliştirmeye yönelik kararlarını, yönergelerini ve yönetmeliklerini insanların iyilik hallerinin sağlanmasına, özgürleştirmelerine ve korunmalarına uygun hale getirilmesi yönüyle savunuculuk faaliyetlerini yaparlar. Bu yolla insanları güçlendirmenin sağlanacağına inanırlar. Sosyal hizmet toplumda yardım mesleği olarak görülüp bireyi toplumda var etme düşüncesi yaygın değildir. Ancak sosyal hizmet büyük sistemler içinde oluşturulan politika ve hizmet oluşumlarının değişimlerinde savunucu bir meslektir ve böyle de olmalıdır. Bunun yanında savunuculuk bilgi ve beceri gerektirir. Mücadele edebilme isteği ve enerjisi meslek için önemlidir. Sosyal hizmet uzmanlarının savunuculuk hususunda etkin olabilmeleri için müracaatçının güçlerini bulup aktifleştirebilmeleri ve bunun içinde kendi bilgi ve becerilerini geliştirmeleri gerekir (Cox, Tice ve Long, 2019, s. 57, 58). Türk Kızılay Toplum Merkezleri'nde göç alanında çalışan meslek elemanlarının çalışmalarında savunucu rolü kullandığına dair ifadeler şu şekildedir:

“Yani en çok yaptığımız sanırım savunuculuk... Hukuki desteğe ihtiyacı olduğunda yeri geliyor biz eşlik ediyoruz kendisine, işte adliyeye götürüyoruz, dilekçesini yazarken yanında oluyoruz ya da en basitinden savcıyla konuşurken yanında olduğumuz vakalar oluyor.” (M8, SHU)

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

“Bence en çok kullandığımız, en çok yaptığımız iş savunuculuk.” (M7, Vaka Çalışanı)

Savunucu ve güçlendirici rol sosyal adaletsizlikle mücadelelerde güçsüz olan bireyi güçlendirmek için kullanılmaktadır. Bireyler bazen engellerle karşılaşabilir ve haksızlığa uğrayabilir. Bu tür durumlarda kişi hakkını savunacak gücü kendinde bulamayabilir. Sosyal hizmet uzmanı kişiyi savunmalı ve güçlendirmelidir. Çalışmada katılımcıların ifade ettiği bazı sorunlar hak kayıpları veya sosyal adaletsizlikle ilişkilidir. Bu bağlamda savunucu ve güçlendirici rol kilit noktadadır. Örnek verilecek olunursa; projenin niteliklerine uymaması nedeniyle hizmetten yararlanamayan göçmenlerin mağdur olması ve niteliklerin esnetilmesi için savunuculuk, kamudan kaynaklı sorunlarda gerekli hizmetin sağlanmaması nedeniyle hem güçlendirme hem savunuculuk, önyargı ve yabancı düşmanlığında hak savunuculuğun gerekliliği söz konusudur. Savunucu ve güçlendirici roller ile çalışmada dezavantajlıların sesi oraya çıkarılmaya çalışılmıştır.

Göç alanında çalışırken aktif kullanılan bir diğer sosyal hizmet rolü ise *aracı rolü*dür. Göç alanında çalışan meslek elemanları uygulamada var olan hizmetleri ve bu hizmetlere nasıl erişileceğini bilmektedirler. Bu bilgilerini müracaatçılarına aktararak göçmenlerin ihtiyaç duydukları kaynaklara erişimini sağlamaktadırlar. Bizim çalışmamızda da ikinci sırada en çok ifade edilen rol olarak “kaynaklarla buluşturma-aracı” rolüne vurgu yapılmıştır.

Sosyal hizmet uzmanı için aracı rolü hizmete ihtiyacı olan müracaatçının hizmete ulaşmasında uzmanın faaliyetlerde bulunmasıdır. Müracaatçı hizmetlere ulaşmada gerek resmî evraklar gerek fiziki şartlar gerekse de danışmanlık, tercüme, terapi gibi noktalarda sorunlar yaşamakta ve bu sorunlar sebebiyle hizmete ulaşamamaktadır. Toplum merkezlerinde müracaatçıların bazen resmî evrak veya prosedürler nedeniyle hizmete ulaşamadıkları zamanlarda uzman aracı rolüyle müdahale etmelidir. Görüşmelerde katılımcıların aracı rolünü kullandığına dair ifadeler şu şekildedir:

“...Yönlendirmek ve sivil toplum kuruluşlarına yönlendirmekte aracı rol olmak...” (A5, Vaka Çalışanı)

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

Savunuculuk ve aracı rollerinin öne çıkması göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarının haklarının korunması ve kaynaklara ulaşma konularında sıkıntı yaşadıklarının işaretidir.

Göç alanında çalışırken kullanılan diğer bir rol ise *vaka yöneticisi rolü*dür. Bu rol ile uzman kişi müracaatçıya uygulanacak hizmet türünü, bu hizmete erişimdeki engelleri belirleyerek hizmetin aksamadan yürümesi için her türlü planlamayı yapar (Gilbert, 2018). Vaka Yöneticisi rolü birçok alanda çalışan sosyal hizmet uzmanının kullandığı bir roldür. Bu rolle uzman hizmet türünü belirler, hizmete ulaşmada engelleri belirler ve ihtiyaçlar önündeki engeller için savunuculuk yaparak hizmetin sağlanmasına yardımcı olur. Vaka yöneticisi rolü ile sosyal hizmet uzmanları genellikle karışık durumlarda engelli bireylerle, şiddete maruz kalmış kadınlarla ve çocuklarla, bakıma muhtaç yaşlılarla ve korunmasız çocuklarla çalışarak bu bireylerin hizmet almalarına veya hizmete erişim noktasında yardım almalarına destek olmaktadır (Roles of Social Worker, n.d.). Görüşmelerde vaka yöneticisi rolünün kullandığına dair ifadeler şu şekildedir:

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

“Aslında şöyle bize vakalar geldiği zaman tüm ihtiyaçlarını belirleyip, ... , kişinin neye ne şekilde ihtiyacı var ve ben ne yapabileceğimi sorguluyorsun.” (A4, SHU)

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

Bilgilendirici rolü iki defa vurgulanmıştır. Görüşmeciler bilgilendirici rolünden bahsederken eğitici rolü ifade etmek istedikleri düşünülmektedir. Söz konusu rolde meslek elemanları olumsuz durumlar veya güçlükler karşısında kişilerin ne yapması gerektiğini anlaşılır biçimde bilgiler ve tavsiyeler sunarak ifade eder. Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde görüşmelerde meslek elemanlarına alanda kullanılan roller sorulduğunda bazı rolleri sıralayarak ifade edip açıklama yapmadıkları gözlemlenmiştir. Bu sıralamalar içerisinde bilgilendirici rolü iki kere vurgulanmıştır.

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

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

Arabuluculuk rolünde meslek elemanları ev içi şiddet, işçi sömürülmesi, çocuk istismarı gibi suçları sosyal hizmetlere ve kolluk kuvvete bildirerek göçmen ve mülteci toplulukları için önemli bir role sahip olur. Ülkedeki statüleri nedeniyle suçları bildirmede çekimser kalan bireyler için arabuluculuk yapar (Gilbert, 2018). Göçmenlerle çalışan sosyal hizmet uzmanı yerel halkın göçmenlere yönelik olumsuz düşünce ve tutumlarına yönelik karşılıklı memnuniyeti sağlama, çatışmaları engelleme noktasında arabuluculuk rolünü kullanabilir. Türk Kızılay Toplum Merkezleri’nde göç alanında çalışan meslek elemanlarının çalışmalarında arabuluculuk rolünün kullandığına dair ifadeler şu şekildedir:

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

“Yani savunuculuk arabuluculuk ...” (M3, SHU)

Değişim unsuru rolü göz ardı edilmemesi gereken bir diğer roldür. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçılarla çalışırken sorunları belirler ve bu sorunları gidermek veya durumu değiştirmek için müdahalede bulunur. Müdahaleler uzmanın değişimi sağlamasıyla olabileceği gibi bir kurum ile veya politika yapıcılar ile birlikte çalışarak ihtiyaçları giderme yönünde de olabilir. Bu rolün ifası ile sosyal hizmet birçok noktada diğer mesleklerden ayrılmaktadır (Sheafor ve Horejsi, 2014, s. 84). Değişim unsuru rolü ile ihtiyaç tespiti sonrasında analizler yapılır, bilgiler toplanır ve bu bilgiler sonucunda harekete geçirilmesi gereken kurumlarla irtibata geçilir nihayetinde sosyal değişim için mücadele edilir (Gilbert, 2018). Yapılan görüşmelerde değişim unsuru rolü sadece bir görüşmeci tarafından şu şekilde ifade edilmiştir:

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

Şimdiye kadar bahsedilen roller göç alanında kullanılması gereken ve görüşmelerde meslek elemanları tarafından ifade edilen rollerdir. Görüşmeciler tarafından ifade edilmeyen ancak göç

alanında çalışan meslek elemanları tarafından tercih edilmesi gereken sosyal hizmet rolleri de bulunmaktadır. Farkında olmadan birçok meslek elemanının alanda kullandığı, fakat görüşmelerde ifade edilmemiş olan güçlendirme rolü bu rollerin başında gelmektedir. Müracaatçının güçlendirilmesi noktasında sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının yaratıcı ve yenilikçi yönlerini bulmaya odaklanmalıdır. Sosyal hizmet uzmanı bu sırada diğer bazı rolleri de kullanır. Bunlar; kaynak danışmanı, duyarsızlaştırma ve eğitici rolüdür. Bununla birlikte etnik gruplar ile çalışırken kültürel çevirmenler ve rol-model alma yöntemlerini kullanmanın yolu bulunmalıdır. Sosyal hizmetin amaçlarından biri olarak güçlendirme ile göçmen ve mültecilerin sorunlarla başa çıkma yöntemleri ve uyum yetenekleri artırılmalıdır. Bu şekilde göçmen ve mültecilerin güçlü yönleri toplum sistemleri arasındaki bağlantısızlığı gidermek için kullanılmalıdır. Göçmen ve mülteci aileler işsizliği, ekonomik, sosyal ve psikolojik sıkıntıları tecrübe etmiştir. Kültürünü ve yapısını bilmedikleri bir toplumda yaşamak ve o toplum uyum sağlamaya çalışmak oldukça stresli olup, güçlendirme ve destekleme noktasında uzman bir yardım elzemdır (Çetingök ve Hirayama, 1988, s. 44-47). Bir diğer rol olan danışmanlık rolü sosyal hizmet uzmanının farkında olarak veya olmayarak sık gerçekleştirdiği mesleki rollerden birisidir. Hem bireylerle hem gruplarla çalışırken gerçekleştirilen danışmanlık rolü, müracaatçının duygusal veya sosyal sorunları ile baş edebilme amacındadır (Sheafor ve Horejsi, 2014, s. 79).

Göçmenlerin Sosyal Uyumunda Meslek Elemanlarının Yaşadıkları Sorunlar

Göçmenlerin sosyal uyumunu sağlamak adına meslek elemanları tarafından çeşitli faaliyetler yürütülürken bazı sorunlar yaşanmaktadır. Görüşülen meslek elemanları bu sorunların bazen hizmetin sınırlılıklarından, bazen kurumun yetersizliklerinden ve bazen de dış faktörlerden dolayı sosyal uyumun sağlanması noktasında meydana geldiğini belirtmişlerdir. Bununla birlikte bazı katılımcılar herhangi bir sorun yaşamadıklarını da ifade etmiştir:

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

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

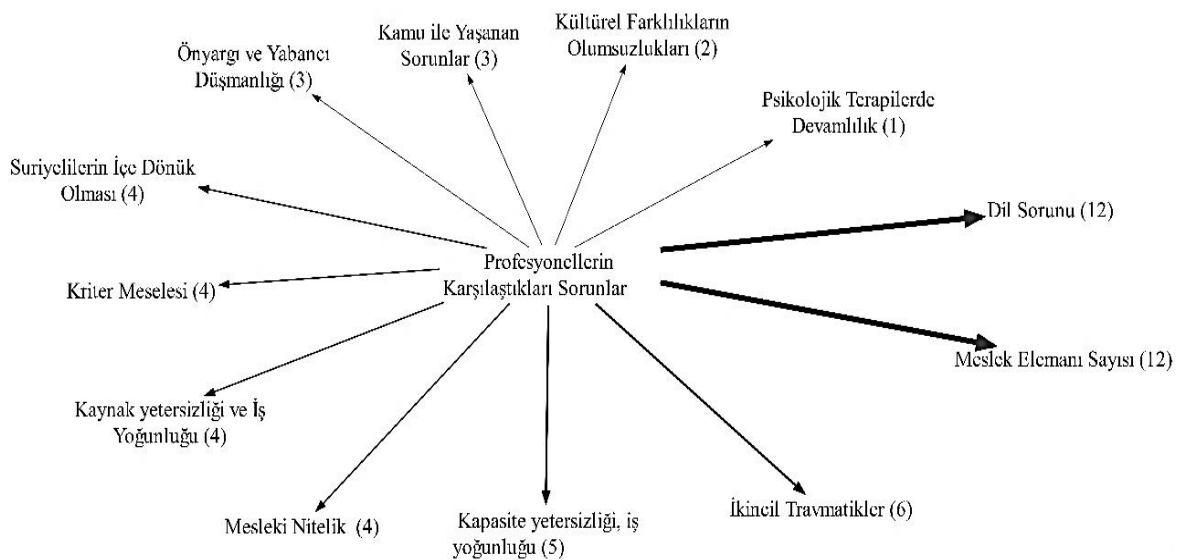
Yapılan görüşmeler sonucunda meslek elemanları kendilerinden, kaynakların yetersizliğinden, iş yoğunluğundan, projelerin dayattığı kriterlerden, hizmet verilen kitlenin özelliklerinden, kültürel farklılıkların oluşturduğu ikilemlerden, meslek elemanının sayısı veya niteliğinden, kamu ile yaşanan problemlerden dolayı sorunlar yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Veri analizi sonucunda ortaya çıkan meslek elemanlarının yaşadıkları sorunlara dair kod matrisi aşağıda verilmiştir.

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

Şekil 3. Meslek Elemanlarının Karşılaştıkları Sorunlar Kod Matrisi

Yukarıdaki şekilde toplum merkezinde hizmet verilirken meslek elemanlarının yaşadıkları sorunların görüşmecilere göre dağılımları yer almaktadır. Toplamda 77 görüşün bildirildiği kodlamanın yer aldığı şekilde sorunlar için 12 tane ana bölüm ve 3 tane alt bölüm keşfedilmiştir. Yapılan çalışmaya katılan görüşmecilerin her bir soruna yönelik ifadeleri ve söz konusu sorunla alakalı yapılan kodlama sıklığı işaretlerin büyüklüğü ile orantılıdır. Kod matrisinde yapılan kodlamaların niceliksel özelliğine bakıldığında Ankara'daki katılımcıların Mardin'e göre sorunlarını ifade etmede daha rahat ve paylaşımcı oldukları görülmektedir.

Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde yapılan görüşmelerin analizi sonucunda meslek elemanlarının karşılaştıkları sorunlara dair elde edilen kod-alt-kod modeline aşağıda yer verilmiştir.



Şekil 4. Yapılan Görüşme Analizlerinde Meslek Elemanlarının Karşılaştıkları Sorunların Değerlendirilmesine İlişkin Verileri İçerir. Kod-Alt-Kod Modeli

Yukarıdaki şekilde de görüldüğü gibi dil sorunundan başlanarak en çok ifade edilen sorunlar saat yönünde gösterilmiş olup okların kalınlığı bahsedilen sorunun kodlanma sayısına göre değişmektedir. Göç alanında çalışan meslek elemanlarının müracaatçılar ile görüşmelerinde ve gerekli hizmetin sağlanması sırasında en çok *dil sorunundan* ve *meslek elemanı sayısının yetersizliğinden* dolayı sıkıntılar yaşadıkları tespit edilmiştir. Toplum merkezinde hizmetten yararlananların çoğunluğunu yabancı bir milletin oluşturması iletişim kurma noktasında sıkıntılara sebebiyet vermiştir. Tercüman aracılığı ile hizmet geliştirilmeye çalışılsa da uzman-müracaatçı ilişkisinde gerek güven bağı oluşumunu etkilemesi gerekse de odak noktasının tercümana kayması gibi sıkıntılar baş göstermiştir. Yapılan görüşmelerde dil sorunu ile ilgili ifadeler şu şekildedir:

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

“En büyük problem bizim Arapça bilmememiz aslında yani iletişim kurarken üçüncü bir kişiye ihtiyaç duymamız, bu anlamda birbirimizi ne kadar anlıyoruz? Ne kadar doğru şeyleri transfer ediyoruz? ondan hiçbir zaman emin olamıyoruz.” (A10, PSS Program Sorumlusu)

“Bu dil bariyeri tercümanlar aracılığıyla giderilmeye çalışılıyor. Ancak tam olarak sağlanmıyor. ... Güven bağı oluşturmakta sorun yaratıyor. Yani ben bazen görüşme yaptığımda tereddütte düşebiliyorum. Acaba benim söylediklerim %100 ya da %80 i aktarılabilir mi? Ya da karşıdaki müracaatçının söylediğini tam olarak ben anlayabildim mi? Burada bir problem oluşuyor...” (M1, Vaka Çalışanı)

Yapılan görüşmelerde meslek elemanlarının bir kısmı personel sayısını yeterli bulurken bir kısmı da yetersiz olduğunu ifade etmiştir.

“Toplum merkezindeki personel sayısı aslında hizmet alan Suriyeliler için yeterli olabiliyor ama toplum merkezini fonlayan donörlerin proje kapsamındaki hedefler konusunda maalesef personel yeterli olmayabiliyor, daha doğrusu yeterli değil.” (A1, SHU)

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

“Kızıl olarak kurum kapasitesi çok geniş olduğu için bazen personel sayısında eksiklik hissediyoruz tabii ki de.” (M2, SHU)

Yetersizlikleri ifade eden birçok meslek elemanının açıklamaları varken yeterli olduğunu ifade edenler de bulunmaktadır. Bunlardan bazıları:

“*Şu an yeterliyiz.*” (M3, SHU)

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

Bir diğer sorun da *ikincil travmaya* maruz kalmadır. “İkincil travma, bir olay sonucu mağdur olan bireye, mağdur yakını tarafından gösterilen anlama çabası, empatik yaklaşım sonucunda kendisinin tükenmesi olarak ifade edilebilir” (Kahil ve Palabıyıköğlu, 2018, s. 63). Yapılan görüşmelerde genellikle işe yeni başlamış meslek elemanlarının ikincil travmaya maruz kaldıkları, ayrıca ağır travmatik vakaların etkisinin zaman zaman meslek elemanların sosyal hayatlarına yansıdığı ifade edilmiştir.

“*...gerçekleştirdiğimiz görüşmelerde öğrendiğimiz travmatik olaylar sonrası ikincil travmaya maruz kalmamıza sebebiyet veriyor. Özellikle yabancı uyruklu kişilerin göç hikâyeleri, kişilerin kayıpları, yas süreçleri çoğunun tamamlanmamış yas süreçleri bunların hepsi aslında bizimde özel hayatımıza etki eden şeyler...*” (A4, SHU)

“*İlk işe başladığım zamanlarda vakalardan gerçekten etkileniyordum. Onların hikâyelerinden bir de daha yeni olduğum için hikâyeleri taze olduğu için bire bir aktardıkları için. ... Vakaları duyduğumda vaka hikâyelerini duyduğumda kendimi kötü hissediyordum...*” (M4, Vaka Çalışanı)

Görüşmelerde iş kapasitesinin çok üstünde bir kitleye hizmet vermesi nedeniyle *iş yoğunluğuna* bağlı olarak bazı yetersizliklerin olduğu dile getirilmiştir. Bu tür durumlarda meslek elemanları yetersiz kaldığını belirtmişlerdir.

“*...Noksan kalabiliyoruz Türk Kızılay olarak iş yükü çok fazla oluyor ya da bizden istenilenler, hedefler vs. ve bu tempo içerisinde bazen vaka müdahale planlarını çok efektif olarak yürütemeye biliyoruz...*” (M2, SHU)

“*Ne kadar kalabalık ekiplerle çalışırsak çalışalım sahada çok yoğun bir talep var...*” (A3, Koruma Programı Sorumlusu)

Sosyal hizmet uygulamalarının gerçekleştirildiği alan çalışmalarında karar verici ya da süpervize edici pozisyondaki kişiler arasında sosyal hizmet uzmanının olmayışının önemli aksaklıklara neden olduğu tespit edilmiştir. Bu pozisyonlarda sosyal hizmet alanına uzak disiplinlerden bireylerin yer almasının alanda kalıplaşmış bazı bilgiler üzerinden gidilmesine neden olduğu ifade edilmiştir. Bu şekilde alınan kararların yetersiz olabileceği ve de uygun sosyal hizmet müdahalesinin engellendiği belirtilmiştir:

“*Meslek elemanlarını sadece nicelik olarak değil niteliksel olarak da değerlendirmek gerekiyor. Niteliksel anlamda ben meslek elemanlarının açıkçası hiç yeterli olmadığını düşünüyorum. Türk Kızılay kapsamında yapılan sosyal hizmet çalışmaları şu şekilde organize ediliyor. Sahada faaliyeti yürüten kişiler sosyal hizmet uzmanı ama sosyal hizmet uzmanı yaptıkları işi bazı durumlarda hani yapılan işle ilgili nihai kararın*

verilmesi veya yapılan çalışmalarını yapma kararı veren kişiler sosyal hizmet uzmanı değil maalesef. Yani, yapılan çalışmalarını süpervize etmesi gereken kişiler sosyal hizmet uzmanı olmadıkları için, daha farklı, alana çok uzak çok farklı disiplinlerden kişiler oldukları için... sadece bilinen bazı doğrular üzerinden ya da bazı bilinen paket bilgiler doğrultusunda çalışmalarını süpervize etmeye çalışıyorlar. Tabii bunlarda yeterli olmuyor maalesef.” (A1, SHU)

Çalışanların kırılğan bir grupta çalıştıkları göz önünde bulundurulduğunda teoriden uzaklaşmayı engelleme ve uygulama bilgisinin gelişimine katkı sunmak için hizmet içi eğitimlerin gerekliliği önemlidir. Görüşmelerde hizmet içi eğitimin gerekliliğinin destekleyen ifadeler şöyledir:

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

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

Diğer STÖ'ler ile kıyaslandığında Türk Kızılay iş yükü oldukça fazla ve geniş bir kesime hizmet götüren bir kurumdur. Bu durum sağlıklı bir müdahaleyi ve uyum çalışmasının yapılabilmesini en temelde mali açıdan bir çıkmaza sokmaktadır. Görüşmelerde meslek elemanları *kaynakların yetersiz kaldığını* belirtmişlerdir:

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

“...Biraz daha fona ihtiyacımız var diye düşünüyorum...” (M4, Vaka Çalışanı)

Türk Kızılay Toplum Merkezleri'nde sağlanan sosyal hizmet *belirli kriterlere sahip fonlar* üzerinden yürütülmektedir. Böylece bu fonların gideceği kesimin sınırları belirlenmiştir ve sadece o kriterlere uyan kişilere yardım yapılmaktadır. Yapılan görüşmelerde kriterlere uymadığı halde muhtaçlık durumu içerisinde olan ancak fon kriterlerine uygunsuzluk nedeniyle yardım yapılamayan vakaların olduğu ve bu durumun yapılan sosyal hizmet müdahalesini kısıtladığını ifade edilmiştir:

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

“...Türk Kızılay'ının toplum merkezleri bünyesinde verdiği hizmetler fonlar bazında ve fon size hangi kriterlere uygun kişilere sağlayabileceğinizi söylüyorsa bu hizmeti siz ona sağlamak zorundasınız...” (A4, SHU)

Suriyelilerin kültürlerini yaşamaları noktasında yeterince desteklenmedikleri ve de kendilerini ifade etme noktasında sıkıntı yaşadıkları için toplumda *gerekli aktifliğe sahip olmadıkları* düşünülmektedir. Bu noktada onları destekleyici ve güçlendirici faaliyetlere yer verilebilir. Suriyelilerin tecrübe ettikleri önyargılı tutumlar onları içe dönük hale getirmiştir. Yapılan görüşmelerde bu durum şöyle ifade edilmiştir:

“...Suriyeliler biraz içlerine kapalı bir toplumlar burada, kendi aralarında, mesela bizim şu anda toplum merkezimizin olduğu yerde komün şeklinde yaşıyorlar...” (A6, Çocuk gelişim Uzmanı)

“...Karşı tarafında yani mülteci kesiminde belki biraz daha girişken ve özgüvenli olma konusunda problem yaşayabiliyorlar...” (M5, Psikolog)

Misafir algısının bozulmasıyla beraber toplumun Suriyelilere karşı değiştiği bu durumda toplumun bazı kesimlerinde *önyargı ve nefret söylemlerine* sebebiyet verdiği anlaşılmaktadır.

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

Yapılan görüşmelerde meslek elemanları *kamudan kaynaklı bazı sıkıntılar* yaşayabildiklerini ifade etmişlerdir. Tespit edilen sorunları bakanlığa bildirdiklerinde yapılan dönüşlerin geç ve meslek elemanlarını tatmin etmeyen bir açıklamaya sahip olduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca gerek kamu kurumlarıyla gerek diğer STÖ'ler ile fonksiyonel bir veri ağının olmayışı da sıkıntılara yol açabilmektedir. Bu tür sorunlarda savunucu rol kullanılmalıdır.

“Geliştirilmesi gereken şeyler en önemlisi şey en önemlisi veriler aslında doğru düzgün veri verilmiyor, kamu kurumlarından STK'lardan düzgün bir veri ağıımız yok...” (A5, Vaka Çalışanı)

“...Saha çalışmaları yapıyoruz. Bu saha çalışmalarında çocuk işçi vakalarını tespit edip bildirdiğimizde geri bildirim geç alıyoruz. Bu durumu tüm kurumlar için söyleyemeyiz tabi bazı kurumlar daha hızlı çalışırken bazı kurumlar geç çalışıyor.... Geç müdahale edildiği zaman da ben geri bildirimleri okuyorum. Ne tür müdahale edildiği diye ... Pek tatmin olamıyorum...” (M1, Vaka Çalışanı)

Meslek elemanları tarafından yapılan müdahalelerde ortada var olan *kültürel farklılığın getirdiği zıtlıkların* da sorun oluşturduğu belirtilmiştir. Bir kültür için normal gelen bir tutumun diğer kültürün olmazları içerisinde yer alması durumunda hangi kültüre bağlı hareket edileceği konusunda sıkıntılar yaşanmaktadır:

“Bazı kültürel farklılıklar var. Mesela çocuk eğitimi konusunda da var farklılıklar.... Kültürel bir bariyer var arada. Ya da şöyle bir örnek oluyor mesela, çocuk evliliklerinin erken olması...” (A6, Çocuk Gelişim Uzmanı)

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

Hizmetten yararlananların psikolojik destek almak için geldiklerinde devamlılıklarının olmadığı belirtilmiştir. Bu durumun nedenleri arasında psikolojik desteğin ücretsiz verilmesi sebebiyle seansların değersiz görülmesi, anne-babaların iş birliğine kapalı olması, daha önce psikolojik destek alınmamış olması gösterilmiştir:

“...Sürekliliklerini hep sağlayamıyoruz ... Yani kısa süreli görüşme yapmak amacıyla geliyorlar, bir iki görüşmelerde fayda alabileceklerini düşünüyorlar yani hep bilgilerle, çok psikolojik desteğe dair hep bilgileri olmadığından kaynaklanıyor muhtemelen. Ondan dolayı da görüşmeler çabuk düşüyor...” (A7, Psikolog)

Yapılan görüşmeler sonucunda yaşanan sorunlardan önyargı ve yabancı düşmanlığı, kamu ile yaşanan sorunlar eşitliğe vurgu yaklaşımı ile müdahale gerektiren sorunlardır. Toplum oluşturduğu diğer kişilere karşı ayrımcılığın, eşitsizliğin olduğu ve belirli özelliklerin değersizleştirilmesi söz konusu olduğu durumlarda tercih edilmelidir. Kültürlerin kadınlara yönelik tutumları, rolleri, konumları çeşitli sorunlara yol açabilir. Bu noktada toplumda ekonomik, sosyal ve siyasi yönden eşitliğe vurgu yapan feminist yaklaşım kullanılabilmektedir. Göçün kadınlaştırılması sorunuyla mücadelede farklı düzeylerde feminist yaklaşım ve güçlendirme yaklaşımı tercih edilmelidir. Yaşanan çoğu sorun birey-çevre etkileşimiyle doğrudan ilişkilidir. Bireyin çevresiyle karşılıklı uyumunda bazı sorunlar olabilir. Bunlar; göçmenlerin içe dönük olmaları, psikoterapilere alışkın olmamalarıdır. Yaşanan sorunların baskı, ayrımcılık temelinde olması durumunda eşitliğe vurgu yaklaşımı, feminist yaklaşım ve güçlendirme yaklaşımının tercih edildiği bunun dışındaki vakalarda çevrenin dikkate alınarak bir bütün olarak değerlendirmelerin yapıldığı yani ekolojik yaklaşımın tercih edildiği anlaşılmaktadır. Türk Kızılay'ın kurumsal yaklaşımı, dezavantajlı birey veya grupların ihtiyaç ve sorunlarının tespiti ve giderilmesi için insan onuruna yakışır bir müdahaleyi destekler. Yapılan hizmetlerde din, dil, ırk, cinsiyet vb. farklılıklara bakılmamaktadır. Türk Kızılay sosyal hizmet politikalarında (Türk Kızılay, 2021, s.1-2), kaynaklar ölçüsünde yardımların yapıldığı ifade edilmiştir. Bu ifade kriter meselesi ve kapasite yetersizliği sorunlarıyla birbirlerini destekler

niteliktedir. Bahsedilen sorunların temel nedeni kaynakların yetersiz olması ve bu nedenle kısmen sınırlı yardımların yapılmasıdır. Ayrıca kurumsal politikalara bakıldığında en kısa sürede kişilerin sosyal işlevselliğini sağlama hedefi vardır. Bu hedef doğrultusunda vakalara uygun sosyal hizmet yaklaşımları uygulanmaktadır.

Ankara ve Mardin Türk Kızılay Toplum merkezlerinde yapılan görüşmeleri karşılıklı olarak değerlendirilecek olunursa, iki toplum merkezinin genel işleyiş ve çalışma şeklinde farklılık gözlemlenmemiştir. Meslek elemanları tarafından benimsenen sosyal hizmet uygulama yaklaşımları ve alanda yaşanan sorunlar yönünden benzer cevapların olduğu, aynı sorunu farklı toplum merkezlerindeki meslek elemanlarının ifade ettiği (şekil 3'de görüldüğü üzere) tespit edilmiştir. Sosyal hizmet yaklaşımları ve rolleri ile ilgili soruların cevaplarında ciddi bir farklılık olmasa da Ankara'daki katılımcıların daha terimsel ve açıklayıcı ifadeler kullandığı fark edilmiştir. Mardin'deki katılımcıların genellikle düşünmek için zaman istedikleri ve örnekler üzerinden cevap verdikleri, teoriden ziyade uygulama üzerinden cevap verildiği araştırmacı tarafından gözlemlenmiştir. Değerli bir uygulama olan danışma kurulu, Ankara'daki birçok katılımcı tarafından vurgulu şekilde ifade edilirken Mardin'de yapılan görüşmelerde sadece bir katılımcı tarafından ifade edilmiştir. Araştırmacının sübjektif yorumu, Ankara'daki katılımcıların görüşmelerde Mardin'deki katılımcılara göre daha heyecanlı ve istekli oluşu yönündedir. Mardin'deki katılımcıların genel olarak cevaplarda çekimser kaldığı gözlemlenmiştir. Ayrıca Mardin toplum merkezindeki sosyal hizmet uzmanlarının hem mesleki nitelik hem de saha araştırmasının gerekliliğini vurgulayan ifadelerin görüşmede olmadığı tespit edilmiştir.

SONUÇ

Araştırmada Ankara ve Mardin Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde yürütülen vaka çalışmalarında hangi sosyal hizmet rolleri ve yaklaşımlarını kullandıkları tespit edilmeye ve uygulamada yaşanan sorunlar ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Ankara ve Mardin toplum merkezlerinde çalışan meslek elemanları örneğinde çalışmanın yürütülmesi ve toplum merkezlerinde sosyal hizmet uzmanı olmayan meslek elemanlarının da çalışmaya dâhil edilmesi çalışmanın sınırlılıklarını oluşturmaktadır.

Yapılan görüşmelerde meslek elemanlarının çoğunlukla ekolojik yaklaşımı, sonrasında sırasıyla güçlendirme, genelci, feminist ve baskı-ayrımcılık karşıtı yaklaşımları tercih ettikleri keşfedilmiştir. Bazı sosyal hizmet uzmanları bütüncül yaklaşımı tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Ancak çalışmanın sınırlılıklarından biri genelci modelin sosyal hizmetin yaklaşımları arasına konulmasıdır. Genelci sosyal hizmet modeli sosyal hizmet yaklaşımlarını içine alabilen çoklu yaklaşımın kullanılabileceği, çok ölçekli müdahaleleri içeren bir eğitim ve uygulama modelidir. Ek olarak araştırmamız sırasında belirlenen çokkültürcü yaklaşım literatür taramasında göçmenlerle çalışmada tercih edilir görünse de profesyoneller tarafından görüşmelerde ifade edilmemiştir.

Uzmanlar müracaatçılarla çalışırken planlı bir role bürünmenin ötesinde hangi rolü hangi vakada uygulayacaklarını çoğu zaman içgüdüsel olarak gerçekleştirirler. Araştırmamızda sosyal hizmet uzmanlarının rollerini savunucu, aracı, arabulucu, kaynaklara ulaştırma, güçlendirme ve değişim unsuru oluştururken psikologların rollerinin danışmanlık, bilgilendirici ve öğretici olduğu tespit edilmiştir. Sosyal hizmet uzmanları tarafından en çok ifade edilen rolün savunucu, en az ifade edilen rolün de değişim unsuru rolü olduğu tespit edilmiştir.

Çalışmada benimsenen yaklaşım doğrultusunda toplum merkezlerinde çalışanların deneyimleri anlamlandırılmaya çalışılmıştır. Çalışma dezavantajlı kesimin sesi olmuş hem doğrudan hem de dolaylı olarak göçmenlere etki eden çeşitli sorunlar tespit edilmiştir. Bu bağlamda, hizmet alan kitleye göre meslek elemanı sayısı yetersiz bulunmuştur. Proje kriterlerine göre sağlanan hizmetlerin mağduriyetlere ve hizmet kısıtlılığına sebebiyet verdiği tespit edilmiştir. Kültürel farklılıkların uygulamada ikilemlere sebep olduğu fark edilmiştir. Sosyal hizmet faaliyetlerinde nihai karar vericilerin sosyal hizmet uzmanı olmamasının dezavantajlılarla çalışmada risk oluşturduğu belirtilmiştir.

ÖNERİLER

Bu çalışma ile göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının alanda kullandığı yaklaşımlar, mesleki roller ve hizmet sağlanırken yaşanan sorunlar ele alınmaktadır. Çalışma hizmet sağlayıcıların hak temelli sosyal hizmet uygulamalarına ve hizmetin gelişimine katkı sunacaktır. Bu bağlamdaki öneriler:

- İkincil travmaya maruz kalanlar özelinde istek odaklı belirli aralıklarla yeni işe başlayanlara öncelik verilerek grup çalışmaları, sanat terapileri yapılmalıdır.
- Yerel halk ve sığınmacı grubun dâhil edildiği çok yönlü alan araştırması yapılarak ihtiyaç tespitleri yapılmalıdır.
- Toplum merkezlerinde nihai kararların verildiği yönetici kategorisine ve süpervizörlük veren kişilerin arasında sosyal hizmet uzmanı olmalıdır.
- Sahada hassas ve kırılğan gruplarla çalışan vaka çalışanlarının alandan uzak disiplinlerden olmamasına özellikle sosyal bilimler dışından meslek elemanlarının riskli gruplarla çalışabilme ve müdahale edebilmesine olanak sağlamaktan kaçınılmalıdır.
- Dil konusunda karşılıklı uyumun varlığı söz konusu olması dolayısıyla çalışanlara temel düzeyde de olsa dil (Arapça) eğitimi sağlanarak hem çalışanların gelişimi hem de hizmetin kalitesi artırılabilir.
- Farklı ulusal veya uluslararası bir veya birden fazla STK'nın toplum merkezlerini veya farklı şehirlerdeki toplum merkezlerini incelemek faydalı olacaktır.
- Farklı STÖ'lerdeki toplum merkezlerinin hizmet durumları ve toplum merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının sorunları göç alanında daha etkin ve verimli çalışmalar sağlama açısından ele alınabilir. Bu yönde gelecekte yapılacak araştırmalarda; STÖ'ler, toplum

merkezleri, toplum merkezlerinden hizmet alan kesim, meslek elemanlarının yaşadığı sorunlar karşılaştırmalı olarak değerlendirilebilir.

ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN ETİK BİLGİLER

Araştırma öncesi Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırma Etik Kurulu tarafından 14.02.2020 tarihli ve 93772138-09 sayı numarası ile izin alınmıştır. Ayrıca Ankara ve Mardin Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde uygulamaların yapılabilmesi için Türkiye Kızılay Derneği Genel Müdürlüğü Kızılay Akademi Başkanlığı Eğitim Direktörlüğü'nden 13.07.2020 tarihli ve 353573-799-E.69935 sayılı yazısına istinaden izinler alınmıştır.

ARAŞTIRMACILARIN KATKI ORANI

Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

ÇATIŞMA BEYANI

Herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.

KAYNAKÇA

- Akbaş, E. (2019a). Sığınmacı ve göçmenlerle sosyal hizmetin kavramsal ve kuramsal temelleri. F. G. Yaylacı (Ed.), *Türkiye'de sığınmacı, mülteci ve göçmenlerle sosyal hizmetler* içinde (s. 51-64). London: Transnational Press London.
- Akbaş, E. (2019b, Ekim). Bir göç mesleği olarak sosyal hizmet. *Sosyal Hizmet Magazin*, (7). 5-6. Erişim adresi: https://02ed2d41-dce2-44a0-95f4-b373765122bd.filesusr.com/ugd/6deed9_fce95d8551d34c4cb8a19d20e71d300a.pdf
- Atasu Topçuoğlu, Reyhan, (2013). Sosyal hizmet uygulamalarında kuram. İ.Tomanbay(Ed.), *Sosyal hizmet uygulamaları içinde* (s. 2-29). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Buz, S. (2009). Feminist sosyal hizmet uygulaması. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 20 (1), 53-66 . Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/tsh/issue/48475/614060>
- Cox, L. E., Tice, C. J. ve Long, D. D. (2019). *Introduction to Social Work*. California: Sage Publications.
- Creswell, J. W. (2017). *Araştırma deseni: Nitel, nicel ve karma yöntem yaklaşımları*. (Çev. Ed.: S. B. Demir). Ankara: Eğiten Kitap.
- Çetingök, M., ve Hirayama, H. (1988). Social Casework: The journal of contemporary social work. *Family Service America*, 41-47.
- Dominelli, L. (2002). *Anti-Oppressive Social Work Theory And Practice*. New York: Palgrave Macmillan.
- Eke, E. (2018).Türk kamu yönetimi açısından göç politikası ve teşkilat yapısı: güncel bir perspektif. Aygöl, H.H. ve Eke, E. (Ed). 21.yüzyılda uluslararası göç ve mülteciler: bir türkiye perspektifi içinde. (s. 37-72). Ankara: Nobel Yayınları.
- Erdoğan, M.M. (2018). *Türkiye'deki Suriyeliler: Toplumsal Kabul ve Uyum*. İstanbul Bilgi

Üniversitesi Yayınları.

- Gilbert, N. (2018). *How Social Workers Can Help Immigrants And Refugees*. Erişim adresi: <https://www.noodle.com/articles/immigration-social-worker>
- Hull, G., ve Kirst - Ashman, K. (2016). *Understanding Generalist Practice*. Belmont: CA: Brooks/Cole, Cengage Learning.
- IFRC (The International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies). (2020). Global Plan 2022. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, Geneva. Erişim adresi: https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-12/20221217_GlobalPlan.pdf
- IFRC. (t.y.). Emergency Social Safety Net (ESSN). Erişim adresi: <https://www.ifrc.org/document/impact-covid-19-refugee-populations-benefitting-emergency-social-safety-net-essn-programme>
- İren, A. A. (2018). Türk Dış Politikasında İnsani Diplomasi ve Suriye Krizi. H. H. Aygül, ve E. Eke (Ed.) 21. Yüzyılda Uluslararası Göç ve Mülteciler: Bir Türkiye Perspektifi içinde, (97-122). Ankara: Nobel Yayınları.
- Kahil, A , Palabıyıkoglu, N . (2018). İkincil Travmatik Stres. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 10 (1), 59-70. DOI: 10.18863/pgy.336495
- Miley, K.K., O'Melia M.W. ve DuBois B.L. (2017). *Generalist Social Work Practice An Empowering Approach*. (8. bs.). Boston: Pearson.
- Özgöker, U. ve Doğan, G. (2019). *Uluslararası Göç ve Mülteci Krizi*. Der Yayınları.
- Öztan, E. (2016). Göçmenlerin entegrasyonunda değişen modeller: "çokkültürlü cennet"ten "çokkültürlü drama"ya - Hollanda ve Göçmenleri. S. Ihlamur-Öner, ve N. Şirin Öner (Ed.), *Küreselleşme çağında göç kavramlar, tartışmalar* içinde (s. 161-181). İstanbul: İletişim Yayınları.
- Pardeck, J. T., (1996). *Social Work Practice: An Ecological Approach*. London: Auburn House.
- Payne, M. (2014). *Modern Social Work Theory* (4. bs.). Lyceum Books.
- Roles of Social Worker. (n.d.). Chadron State College web sayfasından erişildi: <https://www.csc.edu/socialwork/careers/roles/index.csc>
- Sheafor, B. W., ve Horejsi, C. J. (2014). *Sosyal Hizmet Uygulaması Temel Teknikler ve İlkeler*. (Çev.Ed.: Durdu Baran Çiftçi). Ankara: Nika.
- Steinacher G.(2017). *Humanitarians At War The Red Cross In The Shadow Of The Holocaust*. Oxford: Oxford University Press.
- Tuncay,T.ve Tekin, H.H. (2021). *Sosyal Hizmet Mesleğinin ABC'si*. Ankara: Nika.
- Turkish Red Crescent. (2021). Turkish Red Crescent Migration Services Directorate Best Practices. Erişim adresi: https://www.humanitarianresponse.info/sites/www.humanitarianresponse.info/files/documents/files/trc_migration_programmes_best_practices.pdf
- Türk Kızılay Göç Hizmetleri Direktörlüğü. (2021, Ekim). Suriye İnsani Yardım Operasyonu. Erişim adresi: <https://www.kizilay.org.tr/Upload/Dokuman/Dosya/ekim-2021-suriye-krizi-insani->

yardim-operasyonu-raporu-14-12-2021-42205707.pdf

Türk Kızılay Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğü. (2019, Aralık). *Türkiye’de Uluslararası ve Geçici Koruma Altındaki Çocukların Eğitime Erişim Ve Devamlılıklarına Dair Durum Analizi*. Ankara: Türk Kızılay.

Türk Kızılay. (2021). *Sosyal Hizmet Politikası*. (Doküman No: PLT.007). Erişim adresi: https://www.kizilay.org.tr/ms/politiklarimiz/PLT.007-Sosyal_Hizmet_Politikasi.pdf

Yıldırım, A., ve Şimşek, H. (2018). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin.

