

Evsizlik ve Kurumsal Ekosistem: Sosyoekonomik Destek Hizmetlerinin Erişilebilirliği ve Yeterliliği

Burak Acar¹ 

Öz

Bu araştırma evsizlerle kurumsal hizmet sağlayıcılar arasındaki etkileşimi mercek altına almakta; mevcut kurumsal hizmet ekosisteminin evsizler açısından erişilebilirliğini, etkinliğini ve evsizlerin ihtiyaçlarını ne ölçüde karşıladığını doğrudan yararlanıcıların bakış açısından değerlendirmeyi hedeflemektedir. Araştırmada, evsizliklerin öznel deneyimlerini ve algılarını derinlemesine incelemek amacıyla nitel araştırma yöntemi ve fenomenolojik yaklaşım benimsenmiştir. Veri toplama aracı olarak, araştırma sorularına uygun şekilde geliştirilmiş yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmış, İstanbul'un Fatih ve Beyoğlu bölgesinde amaçlı örneklem yönetimiyle ulaşılan 13 evsizle yüz yüze ve derinlemesine görüşme gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular, betimsel analize tabi tutulmuş; (1) evsizlere yönelik kurumsal hizmetlerin çeşitliliği, (2) kurumsal hizmetlerin yeterliliği, (3) hizmet sağlayıcıların tutum ve davranışları ile (4) kurumsal hizmetlerden beklentileri olmak üzere 4 tema etrafında toplanmıştır. Evsizlerin deneyim ve gözlemlerine göre, evsizler yemek, barınma, giysi gibi günlük gereksinimlerini çoğunlukla sivil toplum kuruluşları aracılığıyla karşılamaktadır. Buna karşılık kamu kurumlarının hizmetleri sınırlı, niteliksiz ve istikrarsızdır. Merkezi ve yerel yönetimler evsizlere kiş mevsimiyle sınırlı olarak barınma hizmeti ve geçici ve düşük miktardaki nakdi destek nakdi destek sunmaktadır. Evsizlerin sosyal yardım ve hizmetlere erişimindeki en temel sorunlardan birisi ikametgâhlarının olmamasıdır. Katılımcıların önemli bir kısmı evsizlik sorununun çözümü noktasında geçici ve sınırlı hizmetler yerine, kalıcı konut ve sürekli istihdam sağlanmasını beklemektedir. Sonuçlar ayrıca evsizlerin, temel ihtiyaçlarını karşılamada büyük ölçüde sivil toplum kuruluşlarına bağımlı olduğunu, kamusal hizmetlerin ise geçici olduğunu ve yetersiz kaldığını ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: Evsizlik • Sosyal hizmetler • Kurumsal hizmetler • Sivil toplum kuruluşları

Homelessness and the Institutional Ecosystem: Accessibility and Adequacy of Socioeconomic Support Services

Abstract

This research aims to examine the interactions of individuals experiencing homelessness with corporate service networks and service providers. The study aims to assess the extent to which the existing ecosystem of services meets the needs of homeless individuals and the accessibility and effectiveness of these services from the point of view of direct beneficiaries. In this research, a phenomenological approach from qualitative research methods was adopted to examine in depth the subjective experiences and perceptions of individuals experiencing homelessness. As a data collection tool, a semi-structured interview form developed in accordance with the research questions was used. 13 of the homeless individuals were included in the study, where in-depth face-to-face interviews were conducted with individuals using the snowball sampling technique. The data obtained have been brought together under 4 themes by using the descriptive analysis method: The diversity of corporate services for homeless individuals, the adequacy of corporate services, the attitudes and behaviours of service providers and the expectations of homeless individuals from corporate services. Homeless individuals; he meets his daily needs such as food, housing, and clothes mostly through non-governmental organisations. Sustainable and qualified services in the public sphere remain limited. public and local governments often offer short-term solutions to homelessness, such as housing limited to the winter season and a small amount of temporary cash support. One of the main problems of the homeless people's access to social assistance and services is their lack of residence. A significant part of the participants highlighted their expectations at the point of providing permanent housing and permanent employment services instead of temporary and limited services at the point of solving the homelessness problem. As a result, it reveals that homeless individuals are largely dependent on non-governmental organisations to meet their basic needs, while public services offer inadequate and temporary solutions. Priority policy objectives should be set to provide long-term and sustainable solutions to the problem of homelessness.

Keywords: Homeless • Social services • Institutional services • Non-governmental organisations

1 Sorumlu Yazar: Burak Acar (Dr. Öğr. Üyesi), Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, Tokat-Türkiye, Eposta: burak.acar@gop.edu.tr, ORCID: 0000-0003-4765-3319

Aktif: Acar, B. (2024). Evsizlik ve kurumsal ekosistem: Sosyoekonomik destek hizmetlerinin erişilebilirliği ve yeterliliği. *İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi*, 44, 683-711. <https://doi.org/10.26650/SJ.2024.44.2.0700>

Extended Summary

Background

Homelessness, as a complex and multidimensional social problem, arises through the interaction of economic, social and psychological factors. Homeless individuals experience serious difficulties in meeting their basic needs due to the lack of a permanent home and are dragged into social marginalisation. The services provided for the homeless in Turkey generally remain at the level of social assistance and cannot provide long-term and permanent solutions. Temporary housing and food assistance are provided by local governments during the winter months, but these services are far from providing comprehensive solutions to the root causes of homelessness. On the other hand, non-governmental organisations (NGOs) are trying to fill this gap and make important contributions to meeting basic needs such as housing, food, and clothing. However, these services are demonstrably unsustainable and inadequate, failing to ensure the social integration of homeless individuals. In the current situation, it is important to assess the extent to which both public services and the services provided by NGOs respond to the needs of homeless individuals and the accessibility of these services from the perspective of direct beneficiaries. This research aims to analyse the interactions of homeless individuals with service providers to reveal the effectiveness and shortcomings of services, thus contributing to the development of social policies and practises related to homelessness.

Method

In this research, a qualitative research approach was adopted to understand the interactions of homeless individuals with institutions and service providers. Using the phenomenological method, the subjective experiences and perceptions of the participants were examined in depth. During the data collection process, face-to-face interviews were conducted with 13 homeless individuals living in Istanbul using the snowball sampling technique. We conducted the interviews by recording with a digital voice recorder in environments where the participants felt comfortable. We collected the obtained data using a semi-structured interview form and a socio-demographic information form. We analyzed the interviews by encoding, categorizing, and thematizing the verbatim transcribed recordings. Using the descriptive content analysis method, the data obtained were interpreted within the framework of 4 determined themes.

Results

The relationships of homeless individuals with local governments, non-governmental organisations and public institutions were examined under four main themes: types of

corporate services, adequacy of corporate services, attitudes and behaviours of service providers, and expectations from corporate services.

1. Types of Corporate Services

Various structural and legal obstacles shape the relationships of homeless individuals with public institutions. Most of the participants stated that the services offered by public and voluntary institutions are limited and are usually limited to temporary assistance only. The benefits they receive through the governor's office and district municipalities are often insufficient due to residence problems and are criticised by the participants. The relationships of homeless individuals with non-governmental organisations also occupy an important place. NGOs usually attract attention by having the capacity to provide more flexible and faster services, but the services offered are similar, and not enough diverse services are provided. The participants emphasise the inadequacy of the assistance provided by NGOs and expressed their expectations for the solution to this situation.

2. Adequacy of Corporate Services

Most of the homeless individuals who participated in the study stated that public assistance was insufficient. The lack of residence complicates the process of obtaining assistance and creates serious obstacles to meeting the basic needs of individuals. While the opinion that the assistance received from non-governmental organisations is more functional stands out, the participants also stated that these assistance are not fair.

3. Attitudes and Behaviours of Service Providers

The relationships of homeless individuals with security guards can be fraught with negative experiences. Some participants stated that they encountered inconsistent and negative attitudes of security guards, while others had positive experiences. On the other hand, the relations with civil society employees were evaluated as more constructive and reassuring.

4. Expectations from the Corporate Services

The expectations of homeless individuals cover various areas such as safe housing, access to health services, employment and educational support. The participants demanded that the state provide more permanent solutions for homeless individuals and emphasise that public organisations should play a more effective role in this regard. Also, the beliefs of NGOs that they should come together and develop larger projects also come to the fore decently.

As a result, the inadequacies of the current social service system and the expectations of participants shape the relationships of homeless individuals with institutional services. This situation reveals the need for more inclusive and sustainable solutions to the problem of homelessness.

Conclusion

The problem of homelessness is increasing for various reasons such as social problems, psychological problems and poverty, and it deeply affects the lives of homeless individuals. Although local and central governments in Turkey provide limited services to meet the basic needs of the homeless, the lack of legal legislation and service models that do not offer continuity make these efforts insufficient. In the research, the relationships that homeless individuals have established with public institutions and non-governmental organisations and their expectations from these services have been discussed. While the participants emphasised the inadequacy of public services, they stated that non-governmental organisations provide faster and more effective services. However, the assistance provided by NGOs does not offer permanent solutions either. As a result, the problem of homelessness has a multidimensional structure, and to solve this problem, it is necessary to develop sustainable service models in cooperation with the public and civil society. The experiences and expectations of homeless individuals should be considered in the creation of effective policies.

Evsizlik ve Kurumsal Ekosistem: Sosyoekonomik Destek Hizmetlerinin Erişilebilirliği ve Yeterliliği

Evsizlik, gerek nedenleri gerekse sonuçları açısından ekonomik, sosyal ve psikolojik boyutları olan çok yönlü bir sosyal olgudur. Nitekim, evsizlerin yaşayabilecekleri kalıcı bir konutun bulunmaması, ısınma, güvenlik ve sağlık gibi önemli gereksinimlerinin karşılanmasında büyük problemler ortaya çıkarmaktadır (Parker ve Albrecht'ten akt. Karaca, 2019: 507). Günlük yaşamlarında evsizler; kişisel hijyenini sağlama, gıdaya erişim, kıyafet ve güvenlik gibi temel ihtiyaçlara gereksinim duymaktadır (Okumuş, 2012: 8). Evsizlerin temel ihtiyaçlarına yönelik hizmetlerin yeterli düzeyde olmaması, psikososyal ve fiziksel sağlıklarındaki olumsuzlukların artmasında büyük bir rol oynamaktadır (Kaya Kılıç ve Aslantürk, 2019: 419). Gerek evsizliğe karşı etkili sosyal politikaların gerekse evsizlerin ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik hizmet modellerinin olmayışı veya yetersiz olması, evsiz bireylerin var olan sorunlarını daha derinden yaşamalarına neden olmaktadır (Küçük, 2014: 80).

Sosyoekonomik destek ve psikososyal rehabilitasyon sağlama sorumluluğu taşıyan kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları (STK'lar) ve yerel yönetimler evsizliğe karşı aksiyon alması beklenen temel kurumsal aktörlerdir. Kamu kurum ve kuruluşlarının sosyal yardımlar, sağlık hizmetleri, istihdam destekleri ve barınma gibi temel ihtiyaçlara erişimi sağlayarak evsizlikle mücadelede merkezi bir rol üstlenmesi beklenirken sivil toplum örgütlerinin, esneklikleri ve topluma yakınlıkları sayesinde, evsizlerin bireysel ihtiyaçlarına yönelik daha özgün ve hedefe yönelik psikososyal destek, kriz müdahalesi ve rehberlik gibi hizmetlerini kapsayan programlar oluşturması ve uygulaması beklenir. Öyle ki birçok ülkede ve şehirde gönüllü sektör, yoksulluk ve toplumsal dışlanma yaşayan bireylerin temel ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik önemli bir rol üstlenmiştir. Özellikle acil durum barınakları (emergency shelters) ve uğrak merkezleri/gündüz bakım merkezleri (drop-in centres) gibi özel hizmet mekanizmalarını hayata geçirerek, evsizlik sorununa insani ve toplumsal duyarlılık temelinde müdahale etmektedir. Bu tür sivil ve gönüllü girişimler, evsiz bireylerin yalnızca barınma ve beslenme gibi fiziksel ihtiyaçlarını karşılamakla kalmayıp, aynı zamanda onların sosyal içerilme süreçlerine de katkıda bulunmayı amaçlamaktadır (Crack vd., 2007; May vd., 2006). Yerel yönetimlerin ise, yereldeki kaynakları koordine ederek, barınma çözümleri, sosyal alanlarda düzenlemeler ve diğer sosyal yardım imkanları sunma kapasitesine sahip olduğu düşünülür. Yerel yönetimlerin, bölgesel düzeyde evsiz bireyleri belirleyerek onların sağlık, barınma ve diğer temel ihtiyaçlarını karşılamak için özel olarak tasarlanmış barınma merkezleri oluşturması önemlidir (Ergün ve İlhan, 2010: 85).

Evsizlere yönelik hizmet sunumunda dünya genelinde merkezi yönetimler, yerel yönetimler ve sivil toplum kuruluşları (STK'lar) arasında iş birliği, ülkeden ülkeye değişiklik göstermekle birlikte, evsizliğin yönetilmesi ve azaltılmasında önemli bir rol oynamaktadır. Avrupa Birliği (AB) ülkelerinde evsizlere yönelik hizmetlerin

organizasyonu, büyük ölçüde sosyal refah mevzuatı çerçevesinde düzenlenmiştir ve bu hizmetlerin sağlanması genellikle yerel yönetimlerin sorumluluğunda olmuştur. Yerel yönetimler, evsiz bireylerin acil barınma ihtiyaçlarını karşılamaktan, geçici konaklama ve sosyal hizmetlere erişimlerini sağlamaktan sorumludur. Bu süreçte, STK'larla yakın iş birliği yapılmakta ve özellikle barınma, psikososyal destek ve entegrasyon gibi hizmetler bu kuruluşlar tarafından yürütülmektedir (Gürel, 2023; Aynacı, 2024). Örneğin, Avusturya, Finlandiya, Almanya ve Hollanda gibi ülkelerde yerel yönetimler, STK'larla koordineli bir şekilde çalışırken; Yunanistan ve Slovenya gibi bazı ülkelerde merkezi hükümet, evsizlik politikalarının yürütülmesinde daha baskın bir rol oynamaktadır (FEANTSA, 2010).

Evsizlikle mücadelede uygulanan hizmet modelleri, kurumsal iş birliğinin niteliğini belirlemektedir. Avrupa'da son yıllarda, geleneksel “basamak modeli” (staircase model) yerine, “Housing First” (Önce Barınma) yaklaşımı benimsenmeye başlanmıştır. Basamak modelinde bireyler, acil barınma merkezlerinden başlayarak geçici barınma ve nihayetinde kalıcı konutlara adım adım ilerlerken, Housing First modeli, bireylerin mümkün olan en kısa sürede kalıcı konutlara taşınmasını ve barınma hakkının temel bir hak olarak tanınmasını hedefler. Bu model, evsiz bireylerin konutlarının sağlanmasıyla birlikte sağlık, istihdam ve sosyal hizmetlere erişimlerini kolaylaştırmak için STK'ların ve yerel yönetimlerin aktif iş birliğini gerektirmektedir. Özellikle Finlandiya gibi ülkelerde başarıyla uygulanan Housing First yaklaşımı, evsizliği önleme çabalarını önemli ölçüde artırmıştır (Pleace, 2017).

Avrupa'da evsizliğe yönelik hizmetlerin planlanmasında, Avrupa Evsizlik ve Konut Dışlanması Tipolojisi (ETHOS) önemli bir referans noktasıdır. FEANTSA tarafından geliştirilen ETHOS, evsizlik olgusu hakkında ortak bir dil oluşturmayı, hizmet sağlayıcıların uygulamalarını sistemleştirmeyi ve evsizlik biçimlerine dair veri toplamayı amaçlamaktadır (FEANTSA, 2015). Bu yaklaşım, hem merkezi hükümetlerin hem de yerel aktörlerin politikalarının uyumlu hale getirilmesine katkıda bulunmaktadır. Örneğin, Almanya'da Federal Çalışma ve Sosyal İşler Bakanlığı, yerel yönetimler ve STK'larla iş birliği yaparak evsiz bireylerin acil barınma, sosyal uyum ve istihdam hizmetlerine erişimini sağlamaktadır (Busch-Geertsema, Henke ve Steffen, 2020). ABD'de ise evsizlere yönelik hizmet sunumu, federal, eyalet ve yerel düzeyde örgütlenmiş olup, Avrupa'ya kıyasla daha az sosyal devlet desteği bulunmaktadır ve hizmetlerin büyük bir kısmı STK'lar tarafından sağlanmaktadır. ABD'de “Staircase/Continuum of Care” (Basamak-Merdiven/Bakım Sürekliliği) modeli, evsiz bireylerin acil barınma, geçiş süreci barınma ve kalıcı barınma hizmetlerine erişimini sağlamak üzere geliştirilmiştir (Culhane, Metraux, & Byrne, 2011). Yerel yönetimler, acil barınma merkezleri aracılığıyla sokakta yaşayan evsizler için kriz müdahalesi sunarken; STK'lar, gıda yardımı, rehabilitasyon ve istihdam programlarında kritik bir rol oynamaktadır. Örneğin, The National Alliance to End Homelessness, bu alanda aktif

bir sivil toplum kuruluşudur. Kamu kurumlarından Department of Housing and Urban Development (HUD) ise evsizlere yönelik barınma fonlarını ve projelerini desteklemektedir.

Diğer ülkeler arasında Japonya’da evsiz bireylere kamu tarafından sağlanan barınma ve sağlık hizmetleri öne çıkmakta, Tokyo’da sosyal hizmet uzmanları ve gönüllü organizasyonlar sokaklarda yaşayan bireylerle doğrudan temas kurmaktadır. Avustralya’da ise Specialist Homelessness Services (SHS) adlı program, barınma hizmetlerinin yanı sıra aile desteği, bağımlılıkla mücadele ve istihdam olanaklarını kapsayan çok yönlü destekler sunmaktadır (Parsell & Marston, 2012). Türkiye’de ise evsizlere yönelik hizmetler, ağırlıklı olarak yerel yönetimlerin geçici barınma merkezleri ve sosyal yardımları ile sınırlı kalmakta; STK’ların bu alandaki rolü, Avrupa ve ABD’ye kıyasla daha az etkili olmaktadır. Sonuç olarak, dünya genelinde evsizlere yönelik hizmetlerde merkezi yönetimler, yerel yönetimler ve STK’lar arasında çeşitli düzeylerde iş birliği bulunmaktadır. Avrupa ülkelerinde evsizlik hizmetleri büyük ölçüde yerel yönetimlerin liderliğinde yürütülmekte ve STK’ların desteğiyle uygulanmaktadır. ABD’de federal düzeyde organize edilen “Basamak/Merdiven” (Staircase Model/Continuum of Care) modeli, yerel ve sivil aktörlerin katılımıyla uygulanmaktadır (Culhane, Metraux, & Byrne, 2011). Ancak, bu sistemlerin başarısı, yeterli finansman, koordinasyon ve uygun politika geliştirilmesine bağlıdır. Evsizlikle mücadelede kurumsal iş birliği giderek daha fazla önem kazanmakta ve bu alandaki iyi uygulamalar tüm dünyada örnek teşkil etmektedir.

Türkiye’de henüz Konut Öncelikli Model (*Housing First*) gibi sistematik bir yaklaşım bulunmamakta birlikte, sosyal yardım politikaları evsizlerin temel ihtiyaçlarını karşılamaya odaklanmakta ve hizmetler genellikle barınma, gıda yardımı ve temel ihtiyaçlarla sınırlı kalmaktadır (Akyıldız, 2017; Gürel, 2023). Ayrıca Türkiye’de evsizlere yönelik hizmetler, daha çok sivil toplum kuruluşları üzerinden sürdürülmektedir. Genel itibarıyla ise gerek evsizlerle ilgili yasal mevzuatın olmayışı gerekse kaynak yetersizliğinden dolayı evsizlik sorununa yönelik kalıcı çözümler geliştirilememektedir. Yapılan sosyal yardımlar soruna dair kısa süreli çözümler sağlayarak belirli dönemleri hedef almaktadır. Sokakta yaşamını idame ettiren bireyler için kış aylarında sunulan barınma hizmetleri bu duruma örnek gösterilebilir. Yine kış aylarında kıyafet ve yiyecek yardımların artması gibi günlük ve geçici yardımlar bulunmaktadır. Evsizlerin yoğun olduğu İstanbul, Ankara, Bursa gibi büyükşehirlerde belediye ve valilikler tarafından 2003 yılı itibarıyla soğuk hava koşullarında evsizlere yönelik; barınma, temizlik, yemek ve sağlık hizmetleri verilmektedir (Karaman, 2019: 64). Buna karşılık evsizlere yönelik psikolojik, sosyal ve ekonomik düzeyde bütüncül ve sürdürülebilir bir hizmet modeli ise mevcut değildir (Şan ve Küçük, 2018: 193, Akyıldız, 2020: 57). Evsizlere yönelik kamusal hizmetlerin ise daha çok çocuk merkezli yürütüldüğü görülmektedir. Risk altındaki ve kimsesiz çocuklara yönelik Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’na bağlı kurum ve kuruluşlar barınma ve bakım hizmeti sağlamaktadır (Aile ve Sosyal

Hizmetler Bakanlığı, t.y.-a). Belli koşulların sağlanması şartlarının dışında acil durumlarda kadınlar için kadın konukevleri hizmeti sunulabilmektedir (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, t.y.-b). Barınma ve bakım noktasında risk altındaki kadın ve çocuklara yönelik hizmetlerin yanında erkeklere yönelik hizmetler sınırlı kalabilmektedir (İlhan & Ergün, 2010: 84). Bununla birlikte özellikle kış aylarında evsizlerin ihtiyaç ve sorunlarına yönelik genelgeler yayınlanabilmektedir. Bu genelgelerde kış mevsiminde kişilerin ilk olarak kamu misafirhanelerine yerleştirilmesi, misafirhanelerde yer bulunamadığı takdirde otel ve pansiyon gibi mekânların ayarlanması, bu merkezlerde kişilerin temel ihtiyaçlarının giderilmesi, merkezlerde kalan kişilerin Sosyal Hizmet Merkezlerine yönlendirilmesi, tüm bu süreçteki giderlerin Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları tarafından karşılanması ve sürecin İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve İstanbul Valiliği işbirliği ile gerçekleştirilmesi gibi düzenlemeler bulunmaktadır. Bu genelgeyle İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından kış gecelerinde evsiz erkekler İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne ait belirlenen spor komplekslerinde, evsiz kadınlar ise İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne ait Kayışdağı Darülaceze Merkezi'nde misafir edilerek ihtiyaçları giderilmektedir. Belediye tarafından tespit edilemeyen evsizler, İstanbul Afet Koordinasyonu (AKOM) ve Alo 153 Beyaz Masa hatlarından gelen ihbarlar doğrultusunda barınma merkezlerine yerleştirilmektedir (Yeter, 2018: 40-41). Evsizlere yönelik hizmetlerin çoğunlukla acil yardım kapsamında sunulduğunu ve bu nedenle süreklilik göstermediğini ortaya koymaktadır. Türkiye genelinde evsizlere sağlanan hizmetlerin geçici nitelikte olduğu ve çoğunlukla büyükşehirlerde yoğunlaştığı görülmektedir. Örneğin Kocaeli Belediyesi'nin drop-in centers modellerine benzer olarak uygulamaya koyduğu barınma merkezi modeli az sayıdaki örnekten birisidir (<https://www.kocaeli.bel.tr/hizmet/barinma-merkezleri-64.html>). Bunun yanında İstanbul, Ankara ve Bursa şehirleri evsizliğe yönelik yerel kurumsal hizmetlerin sunumunda öne çıkan diğer örneklerdir (Aynacı, 2024, s. 105-10). Bu kurumsal yapılar arasındaki iş birliği ve uyum, evsizlerin hem temel ihtiyaçlarına yanıt bulabilmesi hem de uzun vadeli entegrasyon süreçlerinde etkili sonuçlar elde edebilmesi için kritik öneme sahiptir (Gürel, 2023). Türkiye'deki sivil toplum kuruluşları ise daha çok resmi kurumların evsizlik sorununu gidermeye yönelik uyguladığı aynı ve nakdi hizmetlerin yetersiz kaldığı noktalarda tamamlayıcı olma niteliği taşımaktadır (Akyıldız, 2020: 127). Türkiye'de evsizlik alanında hizmet veren sivil toplum kuruluşları; evsizlerin barınma, gıda, giyim vb. temel ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik çeşitli hizmetler sunmaktadır. Evsizlerin temel ihtiyaçlarının karşılanmasıyla beraber, STK çalışanları ve gönüllülerinin bireylerle sağlıklı ve sürdürülebilir bir ilişki kurmaları, sosyal entegrasyonları noktasında fayda sağlayıcı niteliktedir. İstanbul ilinde evsizlere yönelik sıcak çorba, battaniye ve zaman zaman barınma desteği sunan kurumlar arasında; Çorbada Tuzun Olsun Derneği, Aşhane, Erdemliler Dayanışması Derneği, Hayata Sarıl Derneği ve Şefkat-Der, Umud Çocukları vb. yer almaktadır (Doğan, 2018: 136, Yeter, 2018: 36, Akyıldız, 2020: 136-137).

Sonuç olarak mevcut hizmetlerin niteliğini ve etkinliğini, doğrudan yararlanıcıların perspektifinden değerlendirmek, yenilikçi ve etkili hizmet modellerinin geliştirilmesi için yeni stratejiler geliştirmeye olanak tanırken mevcut hizmetlerdeki eksiklikleri ve iyileştirilmesi gereken alanları daha net ortaya koyarak, çözüm odaklı yaklaşımların şekillendirilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu araştırma, evsizlerin kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşlarıyla olan etkileşimlerinin niteliğini ve bu hizmet sağlayıcılara yönelik beklentilerini deneyimler üzerinden ortaya koymayı amaçlamaktadır. Elde edilen bulgular ile, mevcut hizmetlerin evsizlerin ihtiyaçlarını ne ölçüde karşıladığını ve gelecekteki hizmet sunumuna yönelik beklentileri tespit etmeyi sağlayarak sorunun tüm paydaşları arasında gerçekçi bir zeminde ele alınmasına katkıda bulunacaktır.

Yöntem

Araştırmanın Modeli

Bu araştırmada, evsiz bireylerin kurumlar ve hizmet sağlayıcılarla olan etkileşimlerini derinlemesine inceleyebilmek için nitel araştırma yaklaşımı benimsenmiştir. Nitel yaklaşımın tercih edilmesinin temel nedeni, bu metodolojinin karmaşık sosyal fenomenleri anlamada ve katılımcıların öznel deneyimlerini, algılarını ve yorumlamalarını keşfetmede sunduğu avantajlardır (Creswell, 2016: 185). Bu yaklaşım, evsizlik gibi çok boyutlu ve hassas bir konuyu, sayısal verilerle ifade etmenin ötesinde, yaşanmış deneyimler üzerinden anlamlandırmaya olanak tanımaktadır. Ayrıca araştırmacılara katılımcıların doğal ortamlarında veri toplama fırsatı sunmakta, böylece evsizlerin günlük yaşam koşullarını, karşılaştıkları zorlukları ve hizmet alımı sürecindeki deneyimlerini daha yakından gözleme ve kaydetme imkanı vermektedir.

Fenomenoloji, bireylerin belirli bir olgu veya duruma ilişkin yaşanmış deneyimlerinin özünü ortaya çıkarmayı amaçlayan bir yaklaşımdır (Yıldırım & Şimşek, 2013: 80). Bu desen, evsizlik deneyimini bizzat yaşayan ve bu deneyimi doğrudan yansıtabilen bireylerle çalışma imkanı sunarak, araştırma konusunun özüne inmeyi ve bütün bireylerin deneyimlerinin özünü tanımlayacak bir bütünsel yaklaşımı da mümkün kılmaktadır (Creswell, 2016: 77). Fenomenolojik yaklaşım ile evsizlerin kurumsal hizmetlerle olan etkileşimlerini, kendi bakış açılarından ve kendi ifadeleriyle anlamaya yardımcı olması beklenmektedir.

Çalışma Grubu

Araştırmada katılımcıların belirlenmesinde amaçlı örnekleme yöntemlerinden kartopu örnekleme tekniği kullanılmıştır. Amaçlı örnekleme yöntemi, araştırma konusuyla ilgili zengin bilgi kaynağı olabilecek bireylere ulaşmada etkili bir yöntem olarak tercih edilmiştir (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Kartopu örnekleme ise amaçlı

örnekleme yöntemi içerisinde en çok tercih edilen tekniklerin başında gelmektedir. Bu teknikle amaca uygun olarak belirlenen kişi veya kurum/kuruluşlar üzerinden katılımcılara ulaşmak hedeflenmektedir (Merriam, 2015: 7). Kartopu tekniği kullanılarak İstanbul merkezli sivil toplum kuruluşlarındaki hizmet sağlayıcıların ve halihazırda çalışmaya dahil edilmiş evsiz bireylerin yönlendirmeleriyle yeni katılımcılara ulaşılmıştır. Bu yöntem, özellikle erişimi zor olan evsiz popülasyona ulaşmada etkili olmuştur (Kılıç, 2013: 44). Fatih ve İstanbul'da evsiz bireylerin yoğunlaştığı, sosyal hizmetler ve sivil toplum desteklerinin daha ulaşılabilir olduğu bir bölge olarak öne çıktığı için araştırmanın bu bölgede gerçekleştirilmesi tercih edilmiştir. Fatih ve Beyoğlu bölgesindeki sivil toplum örgütlerinden (çorbada tuzun olsun, sokak lambası, hayata sarıl derneği vb.) hizmet alan evsizler aracılığıyla uygulanan kartopu örnekleme tekniği sonucunda 13 evsizle yüz yüze ve derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir (Tablo 1).

Evsizlerin hareketli bir yaşam sürmeleri, belirli bir lokasyonla sınırlı kalmamaları evsizlerin sürekli adres veya ilçe bazlı konumlarının belirtilmesinin sağlıklı olamayacağı düşünülerek tabloda yer verilmemiştir. Ancak araştırmaya katılan evsizlerle yüz yüze görüşmeler İstanbul Fatih ve Beyoğlu bölgesinde gerçekleştirilmiştir.

Katılımcılar veri toplama araçları, gizlilik ilkeleri ve gönüllü katılımın esas olduğu konusunda bilgilendirilmiştir. Araştırma etiği çerçevesinde, tüm katılımcılardan bilgilendirilmiş onam formu alınmıştır. Görüşmeler, katılımcıların onayı alınarak dijital ses kayıt cihazı ile kayıt altına alınmıştır. Bu yöntem, veri kaybını önlemek ve analiz sürecinde veri bütünlüğünü korumak amacıyla tercih edilmiştir. Ses kayıtları, daha sonra kelimesi kelimesine (verbatim) transkripsiyon yöntemiyle yazıya aktarılmıştır.

Tablo 1. Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri					
Katılımcı	Yaş	Eğitim Durumu	Katılımcı	Yaş	Eğitim Durumu
K-1	43	İlkokul Mezunu	K-8	62	Ortaokul Mezunu
K-2	64	Ortaokul Terk	K-9	51	İlkokul Mezunu
K-3	58	İlkokul Mezunu	K-10	36	İlkokul Mezunu
K-4	49	Ortaokul Terk	K-11	36	Lise Mezunu
K-5	50	-	K-12	40	İlkokul Mezunu
K-6	51	İlkokul Mezunu	K-13	58	İlkokul Mezunu
K-7	29	Lise Mezunu			

Veri Toplama Araçları ve Süreci

Görüşme yönteminin, genel olarak doğrudan gözlemlenemeyen fenomenleri - deneyimler, tutumlar, düşünceler, niyetler, yorumlar, zihinsel algılar ve tepkiler gibi - anlamaya yönelik bir araç olduğunu belirtilir. Nitel araştırma metodolojisinde önemli

bir veri toplama yöntemi olan görüşme, literatürde çeşitli şekillerde kavramsallaştırılmıştır. Yıldırım ve Şimşek (2013), görüşmeyi ‘önceden belirlenmiş ve ciddi bir amaç için yapılan, soru sorma ve yanıtlama tarzına dayalı karşılıklı ve etkileşimli bir iletişim süreci’ olarak tanımlamaktadır. Bu tanım, görüşmenin yapılandırılmış doğasını ve belirli bir amaca hizmet ettiğini vurgulamaktadır. Merriam (2015) ise görüşmeyi daha etkileşimsel bir perspektiften ele alarak, ‘görüşmeci ve katılımcının birlikte yer aldığı, araştırma yapılan alana yönelik hazırlanan sorulara odaklanarak birlikte konuşma süreci’ olarak tanımlamaktadır. Bu tanım, görüşmenin diyalogik doğasını ve araştırmacı ile katılımcı arasındaki işbirliğini ön plana çıkarmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak, literatür taraması ve alan uzmanlarının görüşleri doğrultusunda geliştirilen yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinin tercih edilmesinin temel nedeni, bu yöntemin araştırmacıya görüşme sürecinde esneklik sağlaması ve katılımcıların deneyimlerini kendi ifadeleriyle aktarmalarına olanak tanımasıdır. Bu teknik, önceden hazırlanmış soruların yanı sıra, görüşmenin akışına göre ek sorular sorma veya bazı soruları sormama imkanı vererek, evsizlik gibi karmaşık ve çok boyutlu bir olgunun derinlemesine incelenmesine olanak tanımaktadır.

Görüşme formu iki bölümden oluşmaktadır:

1. Sosyo-demografik Bilgi Formu: 10 sorudan oluşan bu bölüm, katılımcıların yaş, cinsiyet, ikamet durumu, eğitim seviyesi, medeni durum ve sosyal güvence gibi temel demografik özelliklerini belirlemeyi amaçlamaktadır. Bu bilgiler, evsizlik deneyiminin farklı demografik özelliklere sahip bireyler üzerindeki etkilerini analiz etmek ve potansiyel örüntüleri ortaya çıkarmak için kritik öneme sahiptir.
2. Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu: 9 ana sorudan oluşan bu bölüm, evsiz bireylerin kurumsal hizmetlerle olan etkileşimlerini, bu hizmetlere yönelik deneyimlerini ve beklentilerini derinlemesine incelemeyi amaçlamaktadır. Sorular, literatür taraması sonucu belirlenen temalar ve uzman görüşleri doğrultusunda oluşturulmuştur. Bu yaklaşım, soruların araştırma amaçlarıyla uyumlu olmasını ve alandaki güncel bilgileri yansıtmasını sağlamaktadır.

Araştırma tasarımı ve soru formu, İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu Başkanlığı'nın E-74555795-050.01.04-90970 sayılı kararınca onaylanmıştır. Görüşmeler, katılımcıların kendilerini rahat hissedecekleri ortamlarda gerçekleştirilmiş ve 13 katılımcıdan toplam 6 saat 30 dakikalık ses kaydı elde edilmiştir. Görüşmeler ortalama 30 dakika sürmüştür. Bu süre, katılımcıların deneyimlerini derinlemesine paylaşmaları ve zengin veri elde edilmesi için yeterli kabul edilmiştir. Elde edilen ses kayıtları bilgisayar programı ile deşifre edilmiştir.

Verilerin Analizi

Araştırmanın verileri, fenomenolojik yaklaşım doğrultusunda derinlemesine görüşmelerden elde edilmiştir. Araştırmada, araştırmacının belirli bir olgu veya konuya ilişkin genel eğilimlerini ve araştırma bulgularını ortaya koymak amacıyla, önceden belirlenen temalar aracılığıyla elde edilen verilerin analizinde betimsel içerik analizi yöntemi uygulanmıştır (Yıldırım & Şimşek, 2013: 256; Bellibaş, 2018: 513). Araştırmacı bu süreçte ayrıntılı betimlemeler yaparak ve belirli sınıflandırma sistemleri kullanarak temalar veya boyutlar oluşturmakta; literatürdeki yaklaşımlarla kendi bakış açılarından yorumlama yapmaktadır (Creswell, 2017). Bu yöntem, görüşme kayıtlarının kelimesi kelimesine (verbatim) deşifresi ile başlamış, ardından sistematik bir kodlama, kategorizasyon ve temalandırma süreci hedeflenmiştir. Kodlama işlemi, verilerin belirli kısımlarına kolayca ulaşılabilmesi amacıyla bu verilere anlamlı kısaltmalar ve tanımlar atamayı ifade etmektedir (Merriam ve Tisdell, 2016). Kodlama sürecinde, katılımcı ifadelerinden anlamlı birimler tespit edilmiş ve bu birimlere uygun kodlar atanmıştır. Benzer veya ilişkili kodlar birleştirilerek alt temalar oluşturulmuş, daha sonra bu alt temalar birleşerek araştırma soruları doğrultusunda (1) Kurumsal hizmet çeşitleri, (2) Kurumsal hizmetlerin yeterliliği, (3) Hizmet sağlayıcıların tutum ve davranışları, (4) Kurumsal hizmetlerden beklentiler başlıkları olacak şekilde dört ana tema altında toplanmıştır. Araştırma bulguları, katılımcıların doğrudan ifadeleriyle desteklenmiş, böylece analizlerin bağlamdan kopmadan yapılması sağlanmıştır. Bununla birlikte çalışmanın bulgularına zenginlik katacak şekilde, araştırmacının saha sürecinde yaptığı gözlemler ve gözlem notları titizlikle toplanmış ve analiz sürecine entegre edilmiştir veya tartışma bölümünde gözlem notlarına yer verilmiştir. Gözlem notları, sadece veri toplama sürecinde edinilen anlık izlenimleri değil, aynı zamanda katılımcıların ifadelerinin arkasındaki psikososyal dinamikleri anlamaya yönelik yapılan analizleri de içermektedir.

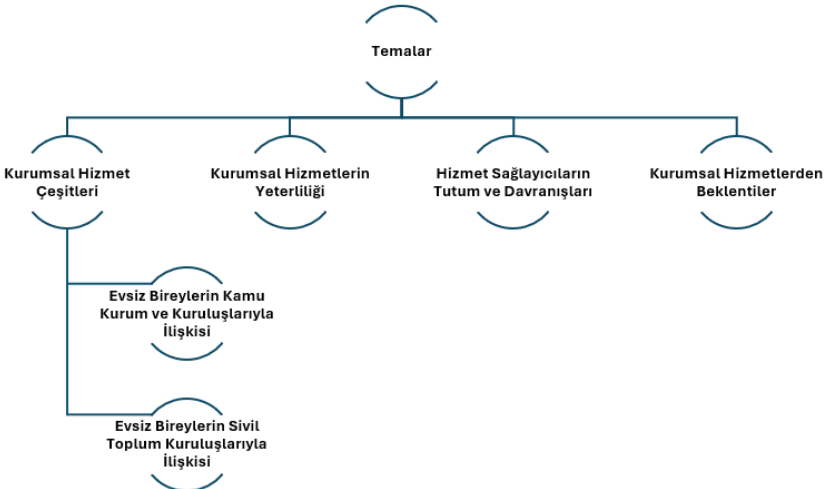
Geçerlilik ve Güvenilirlik

Araştırmanın geçerliliği, kullanılan veri toplama araçları, veri toplama süreci ve analiz yöntemlerinin uygunluğu ile sağlanmıştır. İlk olarak, yarı yapılandırılmış görüşme formu, literatür taramaları ve alan uzmanlarının görüşleri doğrultusunda oluşturulmuş, araştırma soruları ile uyumlu hale getirilmiştir. Görüşme formlarının, katılımcıların deneyimlerini derinlemesine yansıtan, açık uçlu sorularla desteklenmesi sağlanmış, böylece katılımcıların öznel deneyimlerinin daha net bir şekilde ortaya konması mümkün olmuştur. Ayrıca bu çalışmada araştırmanın geçerliliğini ve güvenilirliğini artırmak için üçgenleme (triangulation) yöntemi kullanılmıştır. Üçgenleme, farklı veri toplama yöntemlerinin ve kaynaklarının bir arada kullanılarak araştırma bulgularının çapraz doğrulamasını sağlayan bir yaklaşımdır. Bu bağlamda, katılımcıların ifadeleri yanı sıra, araştırmacının saha gözlemleri ve gözlem notları da analize dahil edilmiştir. Araştırmanın güvenilirliği, verilerin tutarlılığını ve analiz

sürecinin şeffaflığını sağlamaya yönelik çeşitli yöntemlerle güçlendirilmiştir. İlk olarak, görüşmelerin dijital ses kayıt cihazıyla kaydedilmesi, veri kaybının önlenmesine ve verilerin doğruluğunun korunmasına yardımcı olmuştur. Ses kayıtları, daha sonra kelimesi kelimesine (verbatim) transkribe edilerek, analiz sürecinde kullanılan tüm veriler açıkça kaydedilmiştir. Bu, araştırma sürecinin izlenebilirliğini ve tekrar doğrulanabilirliğini sağlamıştır. Kodlama ve temalandırma sürecinde, araştırma ekibinin ve uzmanların görüşleri alınarak, farklı bakış açılarıyla analizler doğrulanmıştır. Ayrıca, katılımcı doğrulaması yöntemi kullanılmıştır. Araştırma sürecinde elde edilen bulgular, katılımcılarla paylaşılarak, onların geri bildirimleri doğrultusunda doğrulama yapılmıştır. Bu, katılımcıların deneyimlerinin doğru bir şekilde yansıtılmasını sağlamış ve araştırmanın güvenilirliğini artırmıştır.

Bulgular

Evsizlerin hizmet aldıkları veya sınırlıda olsa ilişki içerisinde buldukları Yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları, ilgili kamu kurumları gibi kurumsal hizmetlerle ilişkileri ve bu ilişkinin niteliğine yönelik elde edilen verilerin analizinde 4 tema ortaya çıkmıştır (Şekil 1). Bu temalar: kurumsal hizmet çeşitleri, kurumsal hizmetlerin yeterliliği, hizmet sağlayıcıların tutum ve davranışları, kurumsal hizmetlerden beklentilerdir.



Şekil 1. Araştırma bulgularının tematik dağılımı

Kurumsal Hizmet Çeşitleri

Ülkemiz bağlamında evsizlik alanında hizmet sunan doğrudan veya dolaylı hizmet sunan yerel ve merkezi yönetimler (valilikler, kaymakamlıklar, belediyeler), kamu

kurumları (Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlükleri, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları gibi) ve sivil toplum kuruluşları (Çorbada Tuzun Olsun Derneği, Şefkat-Der vb.) kurumsal hizmetlerin örnekleri olarak gösterilebilir. Ancak, kurumsal hizmetler ile daha enformel yapıların sunduğu hizmetler arasındaki sınır tartışmalıdır. Örneğin, dernek veya vakıf statüsünde resmi bir kayıt ve hukuki altyapıya sahip olmayan ancak dezavantajlı bireylere destek sunan topluluklar veya gruplar (örneğin, Tarlabası Dayanışma) kurumsallık açısından farklı bir kategoride değerlendirilir. Bu tür yapılar genellikle daha düşük düzeyde bir organizasyonel yapı veya resmi statüye sahip olmakla birlikte, yerel düzeydeki topluluk ağları ve gönüllülük esasına dayalı olarak işlev görürler. Bu tür enformel organizasyonlara yönelik katılımcılar tarafından bilgi ve deneyim paylaşımında bulunulmadığı için kurumsal hizmet çeşitleri içerisinde yer verilememiştir.

Evsiz bireylerin ihtiyaçlarına yanıt vermek için kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşlarının sunduğu hizmetlerin çeşitliliği ve erişilebilirliği, bu gruba yönelik sosyal politikaların başarısını belirleyen temel unsurlar arasındadır. Kamu kurumları, dezavantajlı bireyler için sosyal yardım, barınma, sağlık ve istihdam gibi temel hizmetler sunmayı hedeflerken, sivil toplum kuruluşları daha hedefe yönelik, esnek ve bireysel ihtiyaçlara odaklanan destek mekanizmaları geliştirebilir. Ancak araştırma bulguları, bu hizmetlerin hem nitelik hem de sürdürülebilirlik açısından sınırlı kaldığını göstermektedir. Özellikle evsizlik gibi karmaşık bir sosyal sorun karşısında, hizmetlerin birbirini tamamlayıcı ve bütüncül bir yapıya sahip olması gerektiği açıktır. Elde edilen veriler, evsiz bireylerin kamu kurumlarından nakdi veya aynı yardım almada ikametgâh sorunları ve bürokratik engeller gibi yapısal problemlere sıkça maruz kaldığını ortaya koymaktadır. Bunun yanı sıra, sivil toplum kuruluşlarının hizmet sunumundaki esnekliklerine rağmen, bu kuruluşların kaynak yetersizliği ve hizmet çeşitliliğinin sınırlılığı gibi sorunlarla karşı karşıya olduğu anlaşılmaktadır. Bu durum, evsiz bireylerin destek mekanizmalarından tam anlamıyla yararlanamamasına ve bu alanda daha sistematik ve sürdürülebilir çözümlere ihtiyaç duyulduğuna işaret etmektedir.

Evsiz Bireylerin Kamu Kurum ve Kuruluşlarıyla İlişkisi

Evsizlerin kamu kurum ve kuruluşlarıyla ilişkilerini anlamak, evsizlik olgusunun karmaşıklığını ve kurumsal sistemin bu bireylere nasıl yanıt verdiğini değerlendirmek açısından önemlidir. Evsizler genellikle kamu hizmetlerine erişim konusunda yapısal, yasal ve uygulamaya dair çeşitli faktörlerden kaynaklanan engellerle karşılaşabilmektedir. Bu durum onların hem toplumsal entegrasyonunu hem de bireysel yaşamlarını dahada zorlaştırmaktadır.

Elde edilen bulgulara göre katılımcıların önemli bir kısmı kamu veya gönüllü kurum ve kuruluşların evsizlere yönelik nitelikli ve sürdürülebilir çalışmalarından yararlanamadıklarını, kendilerine sunulan hizmet ve yardımların sınırlı olduğu anlaşılmıştır. Katılımcıların çoğu, valilikten geçici nakdi yardım aldıklarını belirtirken,

bazı katılımcılar ise ilçe belediyelerinden kıyafet ve gıda aynı yardımlar aldıklarını ifade etmiştir. Ayrıca ikametleri olmadığı için bölgesel olarak hizmet veren kaymakamlıklardan ve ilçe belediyelerden herhangi bir şekilde yardım alamadıkları katılımcılar tarafından aktarılmıştır. Diğer taraftan alınan bu yardımların sürekli olmaması ve evsizlerin temel ihtiyaçlarını bile karşılamaya yetmeyecek kadar kısıtlı olması da ayrı bir sorun olarak belirtilmiştir.

Araştırma sırasında görüşme yapılan katılımcılar sınırlı yardımlar alabildiklerini veya ikametgâh problemlerinden dolayı çoğu zaman yardım alamadıklarını şöyle açıklamıştır:

“Hiç olmuyorlar, olmuyorlar. Yani, yani git diyorlar valilik üç yüz lira veriyor diyorlar. İşte yani bizim sana yapabileceğimiz bir şey yok diyorlar yani. Şimdi bize, sokak insanlarına hiç kimse yardım etmiyor bu gerçek yani.” (K-6, 51)

“Yok, şeyden alıyorum. Valilikten para alıyorum üç ayda bir üç yüz lira. İşte kaydım olsa ikametgâh. Engelli raporum var. Engelli maaşı alacağım da onu bir türlü yapamadım. Belediyeye gidiyorum. Belediye diyor kaydın var mı, yok. E işte ancak diyor sana bir gömlek bir pantolon verebilirim diyor. Beyoğlu belediyesine gittim öyle yaptı. Yani kayıt istiyor. Hangi belediyeye gitsem... Yani kayıt istiyorlar.” (K-3, 58)

“Valilikten alıyorum. ...Şimdi üç yüz lira veriyorlar. Tabi, her ay yüz lira işte. Kaymakamlıktan şöyle bir şey ikametim yok ya, ikametim olmadığı için kaymakamlık bana bakmıyor.” (K-4, 49)

“Bir de yurttan kalırken bir de yine valilik o zaman bir dört yüz lira yardım yapmıştı. O da yurt müdürünün girişimleriyle yani.” (K-2, 64)

Görüşme yapılan evsizlerden K-12 valilikten veya kaymakamlıktan herhangi bir nakdi yardım almadığını ancak farklı belediyelerden sınırlı hizmetler aldığını belirtmektedir:

“Beşiktaş Belediyesi’nden alıyorum üst baş, giysi. Hayır, İBB’den almıyorum... Başka bir belediye, bir de Bağcılar Belediyesi’nden alıyorum. Arada gidiyorum bir tane pantolon, bir tane gömlek veriyor. Başka da herhangi bir aldığım nokta yok.” (K-12, 40)

Bir başka katılımcı ise ihtiyaç duyduğu aynı ve nakdi yardımları farklı farklı kurumlardan almaya çalıştığını belirtmektedir. K-10, valilikten maddi yardım aldığını ancak ikametgâhı Gebze’de görüldüğü için valilik tarafından kaymakamlığa yönlendirildiğini ve şu anda kaymakamlıktan gerekli yardımı alabildiği bunun yanında da kıyafet gibi günlük ihtiyaçlarını ilçe belediyesinden karşıladığını şöyle belirtmiştir:

“Alıyorum. Bu valilikten alıyorum ben. Sosyal yardım. Aynen üç yüz lira, o yardımı alıyordum. Bu seneye kadar geçen seneden bu seneye kadar aldım. Ama daha sonra ikametgâh gözüktüğü için beni Gebze Kaymakamlığı’na yönlendirdiler. Çünkü orada ikamet ettiğim için yani şu an on ikinci ayın otuz birinden şu güne kadar işte kaymakamlıktan alıyorum. Bir de işte alıyorum Üsküdar Belediyesi olsun böyle yerler işte elbise melbise veriyor işte. Kendi belediyemden elbise yardımı da alıyorum.” (K-10, 36)

Evsiz Bireylerin Sivil Toplum Kuruluşlarıyla İlişkisi

Toplumdaki dezavantajlı bireylerin ihtiyaçlarına destek olma noktasında kamu kurumlarının yanında, sivil toplum kuruluşlarının da sağladıkları hizmetler büyük önem arz etmektedir. Bunun temel sebeplerinden ilki kamu kurumları, çoğu zaman belirli yasal düzenlemeler ve bürokratik prosedürlerle sınırlı olduğu için, hizmet sunumunda esneklikten yoksun kalabilmektedir. STK'lar ise, bu tür kısıtlamalara tabi olmadıklarından, daha hızlı ve esnek hizmet sunma kapasitesine olabilmektedir. İkinci sebep ise kamu kurumlarının genel politikalara uygun olarak geniş kapsamlı hizmet verme zorunluluğunun aksine STK'ların dezavantajlı grupların özgün ihtiyaçlarına yönelik hedefe odaklı hizmet modelleri geliştirebilme kapasitesidir. Bir diğer temel sebep ise STK'lar, kamu kaynaklarının sınırlı veya yetersiz kaldığı durumlarda, özel sektör, bağışçılar ve uluslararası kuruluşlar gibi çeşitli kaynaklardan destek sağlayarak, kamu hizmetlerinin dışında alternatif destek mekanizmaları oluşturabilmektedir. Bu sebeple evsizler özelinde tüm dezavantajlı bireylerin sivil toplumla kurdukları ilişki kritik öneme sahiptir. Araştırma sonuçlarına göre STK'lardan beklenen esnek ve amaca yönelik hizmetlerin saha da yeterince gerçekleşmediği anlaşılmaktadır. Öyle ki sivil toplum kuruluşlarının evsizlere yönelik sunmuş oldukları; giyim, yiyecek, sağlık gibi hizmetler genel olarak birbirleriyle benzerlik göstermektedir. Evsizlere yönelik çalışmalar yürüten sivil toplum kuruluşları arasında Çorbada Tuzun Olsun Derneği, TUMYAD, Fatihin Torunları Derneği, Deliler Veliler Kahvesi, Gönül Bağı Vakfı ve Şefkat-Der gibi kuruluşların aynı hizmet modelleri noktasında benzerlikler taşıdıkları anlaşılmaktadır:

“Ben iki üç kere Fatihin Torunları'ndan bi tane bot almıştım, yırtıldı bir buçuk ay dolmadan ayakkabım yırtıldı gittim bi daha söyledim bana demedi ki sen iki tane aldın ben sana niye üçüncüyü vereyim. Yani demiyorlar Allah razı olsun oldu mu veriyolar.” (K-10, 36)

“Gıda yardımı olarak bu Tophane'deki Gönül Bağı Vakfı'ndan alıyorum bi de öğlenleri şeye gidiyorum Karagömrük'te Fatihin Torunları, hafta sonları ise çamaşır ihtiyacım oldu mu Osman Hoca'ya gidiyorum.” (K-3, 58)

“Deliler Veliler Kahvesi'nden Ali abinin ordan alıyoruz ben yeni aldım Ali abinin ordan mont pantolon eşofman falan atlet kilot verdiler iki aydan iki aya gidiyoruz Ali abinin oraya. Onlar bir yer açmışlar ordan sıfır elbise veriyolar. Bi de sizden (Çorbada Tuzun olsun Derneği'nden) yemek yiyoruz ben başka bi yere zaten gitmiyorum. Bi de Şefkat-Der'i biliyorum.” (K-9,51)

Katılımcıların hizmet aldıkları dernek veya vakıflardaki çalışanlarla kurdukları ilişkiler ise sorun ve ihtiyaçların çözümünde önemli bir rol üstlendiği anlaşılmıştır. Kurulan güven ilişkisi, sorunların tespiti ve çözümünü kolaylaştırmanın yanında kişilerin psikososyal olarak da desteklenmesine imkan sağladığı görülmektedir. Bununla birlikte her ne kadar kurulan ilişkisellik olumlu bir şey olarak yorumlanabilir ve fayda sağladığı gözlemlense de sistematik ve kurumsal hizmet modellerinin tam olarak yerleşmediği şeklinde de yorumlanmaya açıktır. K19'un dernek çalışanlarıyla kurduğu ilişki buna örnektir:

“Benim şu anda ki desteğim manevi desteğim eğer Hatice ablam (Çorbada Tuzun Olsun Derneği çalışanı ve araştırmacı) bu desteği bana vermese ben ben olmaktan çıkardım bak bunu abartıyorum yani abarta abarta söylüyorum çünkü en büyük destek manevi desteğimi bana vermiş olursan benim hayata bakışım olacak umudum olacak yarına benim umudum olacak...” (K-13, 58)

Kurumsal Hizmetlerin Yeterliliği

Evsizlere yönelik kamu ve gönüllü kurumlar tarafından çeşitli hizmetler sunulmaktadır. Ancak kapsamlı bir mevzuatın bulunmaması, ikametgâh problemleri ve hizmetlerin süreklilik arz etmemesi, hizmetlerin yeterliliği noktasında problem oluşturmaktadır. Araştırma sırasında görüşülen evsizlerin çoğu kamusal yardımların yetersiz olduğunu şu şekilde ifade etmiştir:

“Yeterli gelmiyor. Açıkçası yeterli gelmiyor. Çünkü ben gidiyorum belediyeye ama mesela dışarıda kalıyorum ağabey durumum yok hani ne yapabilirim. Ya yok diyorum, cebimde diyorum beş kuruş para yok. Örnek veriyorum git diyor bana Edirnekapı 'ya. Edirnekapı 'ya gidiyorum. E bakıyorsun, dışarıda kalıyorsun mesela soruyor ister istemez soruyor. Kimliğini veriyorsun bakıyor. E diyor sen dışarıda kalıyorsun ben sana yardım yapamam. Yani ikametgâhımın burada olmaması yani etken oluyor.” (K-10, 36)

“Bence yetersiz. Ben çocuğuma, şimdi çocuğuma göndermedim mi mahcup duruma düşüyorum. Yani mahcup duruma düşüyorum.” (K-4, 49)

“Bu hizmet, hayır abla yeterli değil. Yeterli hiç değil abla.” (K-12, 40)

Katılımcılardan K-5 ise derneklerin yaptıkları yardımların yetersizliğini ve adil olmadığını şöyle ifade etmektedir:

“Valla ben açık ve net söylem mi bu derneği yapan insanlar Allah razı olsun ama insanları ayırıyolar. Mesela mont veriyolar, on kişiye veriyolar, yirmi kişiye vermiyo. Şimdi senin evde dört çocuğun var, üçüne al birine alma, olur mu olmaz. İnsanlar biraz gerçekçi olması gerek. (K-5, 50)

Katılımcıların önemli bir kısmı ise, sivil toplum kuruluşları tarafından kendilerine sunulan hizmetlerin kamu kurum ve kuruluşlarından aldıkları hizmetlere göre daha işlevsel olduğunu şöyle belirtmiştir:

“Ablası hizmet yeterli dicem. Neden yeterli? Kısıtlı hani limitlerle hizmet veriyorsunuz. Derneklerin amacı hani bu an için böyle.” (K-13, 58)

“Vallahi yeterlidir yani millet yardımcı oluyorlar yemeği de temizdir Allah var yani Osman Hoca'nın da Fatih'in Torunları'nın da Allah razı olsun hepsi de güzel yemek yapıyor Allah için.” (K-5, 50)

Ayrıca katılımcılardan biri ise sunulan hizmetlere yönelik eleştirisini farklı bir çerçevede ele alarak plansız ve kayıt dışı yapılan yardımların bazı evsizler tarafından kötüye kullanılabileceğini ifade etmiştir. Sivil toplum kuruluşlarının (STK'ların)

dezavantajlı bireylere yönelik yardım ve hizmetlerinin etkin bir şekilde izlenememesi ve kontrol edilememesi, bu kuruluşların faaliyetlerinin sürdürülebilirliği ve etkisi açısından önemli bir zafiyettir. K-4 Bu zafiyetin sonuçlarını şöyle aktarmaktadır:

“Bana yeterli, herkese yeterli bu elbiseler fazlasını verersen bunlar daha üst üste gider ister... çoğu var ... abi diyo burdan botla mont verdiler diyo, sattı diyo, saniyede gitti bonzai aldı diyo. Bunlar iş değil yani. Tahtakalede gidiyorlar satıyorlar. Misal 50 liraya sattıyo, gidiyo içkisini alıyo, gidiyo bonzaisini alıyo. Bunlar iş değil.” (K-4, 49)

Hizmet Sağlayıcıların Tutum ve Davranışları

Evsizlerin güvenlik görevlileriyle (zabıta, polis veya bekçi) ilişkileri, karmaşık ve çok yönlü bir konudur. Evsizliğin getirdiği zorlu yaşam koşulları, bu bireylerin psikolojik durumlarını etkileyerek onları daha hassas ve kırılgan hale getirebilmektedir. Bu durum, özellikle otorite figürleriyle olan etkileşimlerinde belirgin bir rol oynamaktadır. Güvenlik görevlileriyle yaşanan deneyimler çeşitlilik göstermektedir. Bazı evsizler, görevlilerin genel olarak iyi niyetli ve yardımsever olduklarını belirtmektedir. Bu olumlu etkileşimler, görevlilerin empatik yaklaşımları, temel ihtiyaçların karşılanmasına yardımcı olmaları ve saygılı iletişim kurmaları şeklinde ortaya çıkabilmektedir. Bununla birlikte, deneyimlerin kişiden kişiye değiştiği de gözlemlenmektedir. Bazı evsizler ise, güvenlik görevlilerinin davranışlarının tutarsız olduğunu ve zaman zaman olumsuz tutumlarla karşılaştıklarını ifade etmektedir. Bu olumsuz deneyimler arasında sözlü taciz, ayrımcılık, haksız uzaklaştırma veya kükümseme gibi durumlar yer alabilmektedir.

Katılımcılardan bazıları ise ilgili görevlilerin olumsuz söylem ve davranışlarıyla kimi zaman karşı karşıya kaldığını ifade etmiştir:

“Abla öncelikle şu, belediyeye gidiyorum, güvenliğe gidip ağabeycim ben ikinci el kıyafet almaya geldim. Tavırları hep değişiyor, ister istemez. (...) Ama gerçekten bazen utaniyorum. Yaklaşımları bazen sert yani yeri geliyor ki yok ablacım buraya bir daha uğramayın da diyen de oluyor yani.” (K-12, 40)

“Vallahi genelde amiyane bir yaklaşımla yaklaşıyorlar. Çünkü ben öyle tahmin ediyorum ki orada kurumsal bir hizmetin dışında, adeta kendi kişiliklerini ön plana, egolarını ön plana çıkarıyorlar. Bizi aşağılar derecede çok karşılaştığım ortamlar oldu.” (K-2, 64)

Katılımcılardan K-1 ise bu muameleyi görmemesinin kişisel temizliğinin ve kıyafetlerinin temiz olmasıyla ilişkili görerek bu durumu şöyle açıklamaktadır:

“Ya ben sokakta kalıyorum ama yani dedim ya sen bile beni tanımamış olsan, dışarıda görsen, benim sokakta kalıyor icazı koyamazsın. Bana bugüne kadar kimse koyamadı. Benimle sohbet ettikten sonra koyabildi anca. Çünkü e buna özen gösteriyorum. Temiz giyinmeye özen gösteriyorum... Duş almak çok zor değil. Ben soğuk suyla da duş alabiliyorum. Yani kışta olsa ben o soğuk suyla duş alabiliyorum. Kokmaktansa diyorum, insanlara itici gelmektense temiz olmak benim için daha iyi.” (K-1, 43)

Sivil toplum kuruluşları çalışanları ve gönüllülerine yönelik olarak ise katılımcıların daha olumlu yaklaşımları olmuştur. Bunun temel gerekçesinin kamu çalışanlarının, özellikle güvenlik görevlileri, resmi bir otorite figürü olarak algılanabildiği ve evsizlerde tedirginlik veya güvensizlik yaratabildiği şeklinde yorumlanabilir. Öyle ki sivil toplum çalışanları daha eşit, içsel ve gönüllülük temelli bir ilişki zemini oluşturmaktadır. Katılımcıların bu ilişki zemini öne çıkaran ifadeleri şu şekildedir:

“Bu zaman kadar kötü iletişim görmedim. Nasıl davranıyorsan karşılığını beklicen şimdi. Bağırırsan kabadayılık yaparsan orda barınamazsın ki. İstedğim zaman ulaşabiliyorum.” (K-4, 49)

“Gönüllüler gerçekten benim idolüm, gerçekten öyle dağıtan olsun şey olsun. Gidip anlatıyorsun abi diyo şu işimiz bitsin senle özel konuşcaz biz, dağıtalım biraz kenarda dur konuşalım. Demiyolar ki bu dışarıda kalıyor biz buna niye bakalım, hiç başından def etmiyolar gerçekten onlar benim idolüm yani o kadar şey söylüyorum hiç bana demiyolar ki çekil başından derdim var işte senle uğraşamam demiyolar yani.” (K-10, 36)

“Yardıma ihtiyacımız olduğundan dolayı derdimizi anlatıyoz, dinliyolar uygunsuz yardım olmaya çalışıyolar değilse de zaten insan diyo kardeşim elimizde mevcut yardım yok şu anda ileriki zaman da gel” (K-7, 29)

“Gönüllüler zaten gönülden yapıyo onun için onlarla da gayet iyiyiz yani sorun yok” (K-8, 62)

Kurumsal Hizmetlerden Beklentiler

Evsizlerin kurumsal ve kamusal hizmetlerden beklentileri, temel ihtiyaçlardan sosyal entegrasyona kadar geniş bir yelpazeyi kapsar. Öncelikle, güvenli ve istikrarlı barınma imkanları en temel beklentidir. Bunun dışında sağlık hizmetlerine erişim, İstihdam ve eğitim desteği, hukuki destek ve sosyal hizmetler, hijyen ve temizlik olanakları, ulaşım desteği ve psikolojik destek de evsizlerin günlük yaşam kalitesini artırmak için önemli beklentileri arasındadır. Buna rağmen araştırmaya katılan evsiz bireylerin önemli bir kısmında evsizlik sorunun çözümü için kamu ve sivil toplum kuruluşlarının oldukça büyük yetkilere ve güce sahip olduğuna, buna karşılık bu sorunun çözümü noktasında bir irade göstermediklerine dair baskın bir inanış bulunmaktadır. Katılımcılar barınma, gıda, kıyafet gibi temel ihtiyaçlarının kamu kurumları tarafından karşılanmasına yönelik beklentilerini de ifade etmişlerdir. Katılımcılar, bu hususta özellikle temel ihtiyaçlarının karşılanabilmesine yönelik taleplerin yanı sıra barınma ve istihdam noktasında da beklenti ve çözüm önerileri sunmuşlardır.

Katılımcıların önemli bir kısmının öncelikli beklentisi ve çözüm önerisi barınmaya yönelik olmaktadır:

“Benim devletten tek ricam nedir biliyor musun? Adil bir devlet olsa, kendi halkına önce ev yapar. Kendi halkına sahip çıksın. Yabancı insanlar geliyor, o ayrı onlar da insandır. Ben onları dışlamıyorum ama ben devletten tek istediğim, sokaktaki insanlara böyle orman içinde güzel evler yapsa, tek odalı herkes hayatını geçindirir. Hepsi sokaktan kalkar yani” (K-5, 50)

“Bence devlet otel imkanı sağladığı gibi böyle evsiz insanlara da ev imkanı sağlaması lazım yani. Kesin sonuca varması için kesin bir ev ortamı vermesi lazım, bu evsiz insanlara. Tabi her şeyin başında iş, onlar birbirinden ayrılmaz, iki tane mecburi ihtiyaç yani. İşin oldu mu, bir umudun oluyor işte evin olmadı mı, onu da ne kadar çalışırsan da geçimini sağlayamıyorsun. Kira derdi, sokakta kalma derdi. Onun için ilk başta bir ev imkânı çok daha iyi ondan sonra bir iş de olursa.” (K-11, 36)

“Ya bu dernekler yemek vereceğine bu bağışları yapana kadar bu evleri yapsa millet dışarda da yatmaz, o derneğe de ihtiyaç duymaz.” (K-6, 51)

“Dernekler işte bu evsiz insanlara yardım etse çok iyi olur. Allah katında sevap kazanır. Bence en çok ev konusunda yardımcı olasalar çok iyi olur yani. Çünkü soğukta kalınmıyor, soğukta zor yaşamak, yaşanılmıyor.” (K- 10, 36)

Öne çıkan bir başka beklenti ise istihdam olanaklarının sağlanmasına yöneliktir. İş arama yardımı, mesleki eğitim ve beceri geliştirme programlarına yönelik beklentiler bu bağlamda öne çıkmaktadır:

“Ya tabi sonuçta sokaktaki insanların birçoğu eli ayağı sağlam, sağlıklı, devlet bir yer yapsa fabrika gibi yatılı bir yer olsa insanlar çalışsa düzenli, sigortası olsa, kalacak yeri olsa, yemeği olsa. Tabi sonuçta ülkeye bir katkısı olur ama herhangi bir şey yok görünen. Böyle bir şey olsa insanlar çalışır, bir katkısı olur ama yok maalesef.” (K-7, 29)

“Ne biliyim devletten biraz daha böyle iyileştirici bir para yardımı, insanlara iş bulma yani ben kendi açımdan değil de genelleme olarak söylüyorum. Çünkü sokakta yatan insan, her türlü bir patlamaya hazır bomba gibi, bunu terör örgütleri kandırabiliyor, herkes kandırabiliyor yani, suç işletebiliyor, al şu uyuşturucuyu şuradan şuraya götür ya da ne biliyim adam bir ilaçla kandırıp canlı bomba yapabiliyor. Yani yabancıya Suriyeliye yapacağı yardımın dörtte birini kendi vatandaşına niye yapmıyor bu devlet onu anlamıyorum.” (K-3, 58)

“Tabi ben size bir şey söyleyim mi? Şöyle bir şey şimdi, her ay bin lira da verse bu adam gene içer bilmem napar. Tutar bi üç yüz liraya, dört yüz liraya bir oda gene aynı tas aynı hamam olur. En güzeli ney biliyor musun? Benim bi gene bahsettim, onu boş araziler var Gebze’yi geçtikten sonra, oraya bir fabrika kursa, yemekhanesini yapsa, mutfağını yapsa, şey koğunu yapsa yani onları böyle bağlamak sonuçta normalde çalışacak adam yani çalışır yani. Sen bu adama yani komple yirmi dört saat çalıştırmıycan ki adamı normal dokuzdan beşe kadar çalıştırcan normal resmi şeylerle çalıştığı gibi çalıştırcan. Yani adamlarda kendine gelir, insan sıfatına gelir yani yanlış anlamayın.” (K-4, 49)

Katılımcılar özellikle İstanbul’da bulunan boş arazi ve metruk binaların boş durması yerine kullanılabilir hale getirilerek evsizlerin barınma sorunu ve sosyal entegrasyonu için değerlendirilebileceğini de ifade etmektedir.

“Kamu kuruluşları, Çukurcuma ve Tarlabası gibi bölgelerde bulunan metruk binalar boş duruyor. Bu binaların cüzi miktarlarla dönüştürülerek tadilatla bu binalar kullanılabilir hale getirilebilir..... Kamu dernekleri, özel sektörleri de dahil edilerek proje başlatılabilir.” (K-2, 64)

“Valla ben şöyle düşünüyorum, böyle kimsenin oturmadığı yerler var, metruk evler bunları ben diyorum acaba girsem oraya kapısını açsam kalacak yer olarak yarın öbür gün polis gelip beni

tutuklar mı yani? Bir kimsenin malını gasp etmiş oluyorum yani bunu yani belediyeler ya da ne biliyim yardım dernekleri... Bir sürü boş bina var mesela ne biliyim anlatsalar bunu kaymakamlıkla adamlar girsin kalsın.” (K-3, 58)

Katılımcılar aynı zamanda kamu kurumlarının evsizlik sorununun çözümü noktasında sahada faaliyet gösteren kurumlara ödenek vermesine yönelik beklentilerini şöyle dile getirmektedir:

“Ya bunun mesela bugün şöyle baktığın zaman bizim devletimiz küçük bir devlet değil. Küçük bir dernek bu dernekler ne mesela tutmuş abiler vesile oluyor. Bir çorbasını vermiş bir ekmeğini vermiş, kahvaltısını vermiş. Ben devletimden isterimki böyle küçük derneklere vesile olan derneklere ödenek çıkarılmasını isterim.” (K-12, 40)

Evsizlik sorununun çözümü noktasında bazı katılımcılar ise sivil toplum kuruluşlarının kalıcı çözümler üretme noktasında yetersiz kalacağı ve bu durumun kamu kurum ve kuruluşları eliyle yapılabileceğine dair vurgusu öne çıkmaktadır.

“Dernekler hiç bi dernekler bu çözümü onlara bu projeyi anlatsam yapamazlar. Yapmak istemezler yani. Bu proje büyük bir proje onlar onun üstesinden gelemezler. Anca bunu devlet yapar.” (K-6, 51)

“Vakıfların elinden gelen bir şey ancak yemektir, giyinmedir bunun haricinde başka bir şey yapamaz ki dernekler ne yapabilir.” (K-8, 62)

K-7 ise sivil toplum kuruluşlarının koordinasyon eksiklikleri öne çıkararak evsizlik sorunun çözümünün veya etkin hizmet modellerinin geliştirilmesinin ancak STK'ların bir araya gelebilmesiyle mümkün olabileceği aksi durumda anlık sorunlara sundukları çözümlerin dışında bir işleve sahip olamayacağını şöyle ifade etmektedir:

“Hani dernekler mesela Türkiye’de bakıyorum birçok dernek var. Dernekler birleşse bir toplantı bir ev bi çatı yapsalar hepsi beraber sonuçta derneklere çok yardım yapılıyor. Hani hepsi beraber bir kurumsal bi uu yardım olsa bi uu ne bilim böyle işyeri falan insanlara çalışacağı, parasını kazanabileceği bir hayat düzeni kurabileceği bir yer yapsalar daha güzel olur. Hani böyle derneklere bakıyorsun insanlara yardımcı oluyor ama derneğe gelen para ortada insanlara verilen şey ortada.” (K-7, 29)

Tartışma ve Sonuç

Evsizlik sorunu sosyal çözümler, psikolojik problemler ve yoksulluk gibi farklı nedenlerle artış göstermektedir. Evsizlerin günlük yaşamlarında karşılaştıkları pek çok farklı soruna yönelik Türkiye’de kalıcı çözümlerin olmadığı bilinmektedir. Türkiye’de kamu kuruluşları olarak özellikle yerel ve merkezi yönetimler tarafından Evsizlerin temel ihtiyaçlarını gidermeye yönelik birtakım çalışmalar yürütülmektedir. Ancak bu sosyal soruna yönelik doğrudan bir yasal mevzuat olmaması yerel ve merkezi yönetimlerin sunmuş olduğu hizmetleri de sınırlamaktadır. Kapsamlı sosyal politika uygulamalarının olmaması, sunulan hizmetlerin evsizlik sorunu karşısında yetersiz

kalmasına sebep olmaktadır. Bu araştırmayla evsizlerin kendilerine sunulan hizmetlere yönelik kamu kurumu ve sivil toplum kuruluşlarıyla kurdukları ilişkilerin niteliği ve hizmet sağlayıcılara yönelik beklentilerin daha iyi anlaşılabilir hale getirilmesi amaçlanmıştır. Yapılan saha çalışmasından elde edilen verilerden yola çıkarak, evsizlere yönelik kamu kurum ve kuruluşlarının nitelikli ve sürdürülebilir hizmetlerin olmadığı tespit edilmiştir. Görüşülen evsizlerin çoğunluğunun valilikten kısa süreli nakdi destek, bununla birlikte ilçe belediyelerden de aynı destek aldığı anlaşılmıştır. Evsizlere yönelik yapılan yardımların, evsizlik sorununun çözümü noktasında yetersiz olduğu katılımcılar tarafından sıklıkla ifade edilmiştir. Gümüş (2016: 96) araştırmasında çalışmamıza paralel olarak, evsizlere yönelik yeterli düzeyde sosyal politikaların bulunmamasının, evsizlerin temel insani haklarına erişimi noktasında sorun yaşamalarına sebep olduğunu tespit etmiş olup, bu sorunların çözümüne yönelik kamu ve yetkili kurumların harekete geçmesinin büyük önem arz ettiğini ifade etmiştir. Bektaş (2014: 108) ise, Türkiye’de evsizlik sorununa yönelik merkezi yönetimin ortaya koyduğu düzenli bir sosyal politikanın olmadığını, yerel yönetimlerin de faaliyetleri bulunmasına rağmen devamlılık göstermediğinden dolayı yapılan hizmetlerin yetersiz olduğunu tespit etmiştir. Kılıç ve Aslantürk’ün (2019: 434) çalışmasında ise araştırmamızla benzer şekilde yerel yönetimler tarafından soğuk hava koşullarında sunulan barınma, beslenme vb. insani temel ihtiyaçların giderilmesine yönelik hizmetlerin geçici olmasının, evsizlerin sokakta karşılaştıkları sorunların kalıcı olarak önlenmesi noktasında yeterli olmadığını belirtmiştir.

Evsizler, mülkiyet ilişkilerinde yer alamadıkları için sabit bir ikametgah adresine sahip olamayan kişilerdir. Bu durum, onların siyasal haklara erişimden, suç mağduru olma riskine ve yaşam kalitesine kadar pek çok alanda diğer bireylerden belirgin bir şekilde ayrılmalarına neden olmaktadır. (Lee, vd., 2010: 502). Öyle ki elde edilen bulgulardan biri de evsizlerin ikametgâhlarının bulunmaması sebebiyle hizmetlere erişme noktasında sorun yaşamalarıdır. Katılımcılar, bir ilçe belediyesinden destek almak istediklerinde, ikametgâhları başka bir yerde görünüyorsa bu desteği çoğunlukla alamamaktadırlar. Bu noktada, belediyelerin “Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi” (ADNKS) üzerinden hareket ettiği anlaşılmaktadır. Yapılan yardımların, verilen desteklerin kimlere ne koşullar altında yapıldığının belirlenebilmesi adına yardımlar için daha öncesinde belirlenmiş kriterlerin varlığı, evsizlerin “özellikle” belediyelerden aldıkları destekler konusunda önemli sınırlılıklar doğurmaktadır. Bunun yerine ilçe belediyeleri arasında ortak bir kayıt havuzunun oluşturulması ve bir belediyeden destek alan evsizlik sorunu yaşayan birinin, diğer belediyelerin de erişiminin olduğu bir portal üzerinden değerlendirilmesinin işlevsel olabileceği düşünülmektedir. Zira evsizlik, belli ilçe sınırlarının dışına taşabilen bir yapı göstermektedir. Bu sebeple ilçe belediyelerinin, kendi üzerlerine kayıtlı olmayan ya da herhangi bir belediyeye kaydı olmayan kişilere bu bağlamda destek verebilmesinin önu açılmalıdır. Bunun için gerekli kurum ve kuruluşlarca evsizlere yönelik tespit çalışmasının düzenli aralıklarla yapılması

ve bu bağlamda oluşturulacak havuzun “yeni bir ikametgâh sistemi” gibi işlev görmesinin en azından temel ihtiyaçların giderilmesi noktasında bürokratik engellere takılmamasını sağlayacağı düşünülmektedir. Bu konuda yakın zamanda yapılmış kapsamlı iki araştırmada da evsizlerin hizmetlere erişimlerinde ve kurumlarla olan ilişkilerinde ikametgah sorununun en büyük engel olduğunun altı çizilmiştir (Gürel, 2023: 263; Karaman, 2024: 187).

Evsiz bireylerin sosyal hayat içerisinde dezavantajlı durumda olmaları, onların daha hassas ve kırılabilir olmalarına yol açmaktadır. Bu sebeple diğer insanların ve kurum görevlilerinin tutum ve davranışları onları olduğundan fazla etkilemektedir. Bu doğrultuda katılımcılardan bir kısmı kurum görevlilerinin olumlu tutum ve davranışlar sergilediklerini bir kısmının ise dışlayıcı ve kaba davranışlarda bulduklarını ifade etmiştir. Karaman (2024: 247) sokakta yaşayan bireyler, sokak ortamının getirdiği iletişim ve davranış kalıpları nedeniyle uzun süreli ilişkilerde genellikle uyumsuz ve zorlayıcı tutumlar sergileyebildiğini, sokaktaki bireylerin sosyal açıdan uyumsuz davranışlarının, kendi bağlamlarında anlaşılması gerektiği aksi durumda sunulan hizmetlere ve hizmet sağlayıcılara karşı olumsuz tutumlar ve uygun olmayan davranışlar geliştirmelerine dolayısıyla destek ilişkisinin kırılabilir hale gelerek ve erken sonlanma riskine neden olabileceğini ifade etmektedir. Araştırmamızda sivil toplum örgütlerinin evsizlerle kurdukları ilişkinin daha pozitif ve güvene dayalı olduğu görülmektedir. Bu güvene dayalı ilişki sivil toplum kuruluşlarının sosyal yardım ve hizmet noktasında aktif ve erişilebilir olmasına imkan sağladığı anlaşılmıştır. Buna rağmen İstanbul’da evsizlik alanında hizmet sağlayan sivil toplum kuruluşları sayıca yeterli olmasına rağmen bu kuruluşların gerek hizmet sağlama noktasında gerekse sürecin takip edilebilirliği noktasında yetersiz kaldığı saptanmıştır. Elde edilen veriler doğrultusunda evsizlerin çoğunun temel ihtiyaçları giderme noktasında sivil toplum kuruluşlarından destek aldıkları tespit edilmiştir. Bu desteklerin sadece günlük yaşamlarını idame ettirme noktasında yeterli olduğu fakat evsizlik sorununa kalıcı olarak bir çözüm getirmediği görülmüştür.

Saha gözlemleri sonucunda evsizlerin doğrudan veya dolaylı olarak destek aldıkları İstanbul’daki sivil toplum kuruluşlarının genellikle Şefkat-der Derneği, Çorbada Tuzun Olsun Derneği (ÇOTUN), TÜMYAD, Hayata Sarıl Derneği, Sokak Lambası Yardımlaşma ve Dayanışma Derneği, Erdemliler Dayanışma Derneği, Aşhane Derneği, Hüdayi Vakfı ve Sevap Tası Sosyal Yardım Derneği, Hz. Kaab ve Gümüşsuyu camilerinin öne çıktığı tespit edilmiştir. Her ne kadar sivil toplum kuruluşlarının sunmuş olduğu hizmetlerin evsizlik sorununun çözümü noktasında yetersiz olduğu ifade edilmekteyse de (Akyıldız, 2020: 352) çalışmamızda sivil toplum kuruluşlarının akut sorunlara ve ihtiyaçlara çözüm noktasında kamu kurum ve kuruluşlara göre daha hızlı ve etkili oldukları tespit edilmiştir. Doğan (2018: 275), çalışmada bu durumun nedeni olarak sivil toplum kuruluşlarının merkezi bağlılıklarının bulunmaması ve

sahada aktif bir şekilde faaliyette bulunmaların göstererek bu yolla ihtiyaçlara daha hızlı geri dönüş sağlayabildiklerini belirtmiştir.

Toplumların dönüşüm süreçlerinde önemli bir etkisi olan STK'lar, özellikle dezavantajlı gruplara ve bireylere yönelik hizmet sunduklarında, toplumsal sorunların ve ihtiyaçların tespit edilmesi ve buna uygun politikaların geliştirilmesi süreçlerinde merkezi bir rol üstlenirler. Bu kuruluşlar, toplumun ihtiyaçlarına duyarlı yapılarıyla mevcut sorunları görünür kılmakta ve çözüm önerileri geliştirmekte kritik bir işlev görmektedir (Kara, 2019,161). Katılımcıların herhangi bir destek almaları noktasında, kamu kurum ve kuruluşlarından farklı olarak sivil toplum kuruluşlarından memnun olmalarının, sürecin bürokratik engellere takılmaması, hizmet verme anlayışının daha ön planda olmasından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Bunun en temel nedeni olarak kamu kurumlarının hizmet sağlama noktasında hantallığına karşılık sivil toplum örgütleri daha hızlı karar alma mekanizmasına sahip olması, medyaya daha fazla yer alarak etki ve çekim gücünün daha fazla olması, finansal kaynakları bağışçılar yoluyla hızlı şekilde artırebilmeleri gibi özellikler dezavantajlı gruplarla STK'ların ilişkisini daha interaktif hale getirebilmesi olarak düşünülmektedir (Şentürk, 2014: 297). Dolayısıyla, kamu kurum ve kuruluşları ve sivil toplum kuruluşları arasındaki hem hizmetlerin sunumuna ilişkin hem de tutumlara ilişkin farklılıklar katılımcıların söylemlerinde baskın şekilde ortaya çıkmıştır. Katılımcıların sivil toplum kuruluşlarına hem sundukları hizmetler hem de tutumları açısından daha hoşgörülü oldukları ve minnettarlık duydukları görülmektedir. Literatürde de, evsiz bireylerle çalışan profesyonel ve gönüllülerin sahip olması gereken niteliklere yönelik vurgular, bu alandaki etkin müdahaleler için önemli bir rehber sunmaktadır. Vasylenko ve arkadaşları (2019), bu tür çalışmaların başarıya ulaşmasında duyarlılık, nezaket, öz güven, sorumluluk, iyimserlik, empati ve inisiyatif becerilerinin kritik öneme sahip olduğunu belirtmektedir. Levicka ve arkadaşları (2015) ise etkili bir hizmet sunumu için iletişim ve yaratıcı düşünme becerisi, yargılayıcı olmama ve iyi bir dinleyici olma gibi özelliklerin gerekliliğine dikkat çekmektedir. Bu nitelikler, hem bireylerin ihtiyaçlarına yanıt vermede hem de güvene dayalı ilişki kurmada temel bir rol oynamaktadır. Dolayısıyla, sivil toplumda görev alan profesyonel ve gönüllülerin bu özellikleri, yalnızca bireyler arası ilişkileri iyileştirmekle kalmadığı, aynı zamanda toplumsal düzeyde daha etkili ve sürdürülebilir çözümler üretilmesine de katkı sağladığı tespit edilmiştir

Sivil toplum kuruluşları, genellikle daha esnek bir yapıya ve birey odaklı yaklaşıma sahip olmaları nedeniyle evsiz bireylerin ihtiyaçlarına daha duyarlı hizmetler sunma eğilimindedirler. Bu esneklik, sivil toplum kuruluşlarının hiyerarşik yapılarından dolayı daha katı protokoller izleyen kamu kurumlarına kıyasla, bireysel ihtiyaçlara daha hızlı ve kişisel yanıt verebilmelerine olanak tanır (Gürel, 2023: 607). İkinci olarak, sivil toplum kuruluşları, çoğunlukla gönüllülük esasına dayalı olarak çalışır; bu durum,

çalışanların evsiz bireylerle olan ilişkilerinde daha sıcak, destekleyici ve hoşgörülü bir tutum sergilemelerine neden olabilir (Akatay ve Harman, 2017: 81-82). Gönüllü çalışmalar, bireylerin sosyal adalet ve dayanışma gibi değerler doğrultusunda hareket etmesine olanak tanıdığı için, katılımcıların bu kuruluşlara yönelik minnettarlık ve olumlu tutumları, hizmet sağlayıcılarla olan karşılıklı etkileşimlerinin daha insani bir temelde gerçekleşmesinden kaynaklanabilir. Son olarak, sivil toplum kuruluşları, finansman ve destek sağlamada çoğunlukla özel bağışçılara veya uluslararası fonlara dayanır (Gürel, 2023: 104). Bu bağımsızlık, hizmet sunumunda kamu kurumlarına kıyasla daha az bürokratik kısıtlamayla hareket etmelerini sağlayabilir ve evsiz bireylere yönelik daha yenilikçi, birey merkezli çözümler geliştirme fırsatı sunabilir. Dolayısıyla, katılımcıların sivil toplum kuruluşlarına yönelik olumlu tutumları, bu kuruluşların sağladığı hizmetlerin niteliği ve hizmet sunumundaki yaklaşım farklılıkları ile ilişkilendirilebilir. Katılımcıların bu deneyimler ve yaklaşımları, evsizlik ile mücadelede kamu kurum ve kuruluşlarının desteklerinin devam etmesinin yanında sivil inisiyatiflerin güçlendirilerek, evsizlere yönelik yürütülecek hizmetlerin sağlayıcıları haline getirilmelerinin yaratacağı avantajları görmek açısından önemli bir çıkarımdır. Katılımcıların önemli bir kısmının kamusal hizmetlerle ilişkisi sivil toplum kuruluşlarıyla kurdukları ilişkiye kıyasla oldukça sınırlı kalmaktadır.

Bunun en temel sebebinin evsizlere yönelik kamusal hizmet modellerinin yok denecek kadar az olmasından kaynaklı olduğu düşünülmektedir. Öyle ki dezavantajı ve kırılğan bir gruplara yönelik hizmet sağlayıcı konumunda bulunan Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın evsizlere yönelik geliştirilen doğrudan bir hizmet modeli bulunmamaktadır (Erbay, 2013; Doğan, 2018; Akyıldız, 2020). Elde edilen sonuçlar göstermiştir ki katılımcıların yerel düzeyde kamusal hizmetlerinden faydalanması da oldukça sınırlı ve tekdüze kalmıştır. Giyim ve kısa süreli nakdi yardımlar dışında kapsamlı hizmet modellerinin olmadığı ve bu sebeple yerel yönetimlerle yeterli ilişkinin gelişmediği anlaşılmıştır. Öyle ki Fitzpatrick ve arkadaşlarına (2000: 43) göre, evsizlikle mücadelede yerel düzeyde müdahaleler, kaynakların etkin kullanımını sağlamak, bireylerin ihtiyaçlarına doğrudan yanıt verebilmek ve topluluk temelli çözümler geliştirmek açısından ileriye dönük en sürdürülebilir ve etkili yaklaşım olarak değerlendirilmektedir. Karaman'ın (2024: 188) yaptığı çalışmada öne çıkan bulgulardan birisi de yerel idare kuruluşlarının, sokaktaki bireyi damgalayıcı ve dışlayıcı bir tutumla ele alış biçimidir. Yine aynı çalışmaya göre yerel idarelerin kısmi hizmetlerinin sorumluluk alanı içerisinde sokaktaki bireylerin görünürlüğü azaltmak amacıyla gerçekleştirmesi evsiz bireylerle-hizmet ve hizmet sağlayıcılar arasındaki ilişkinin istenilen düzeye erişmemesinin en temel nedeni olduğu belirtilmektedir.

Elde edilen bulgularda “ihtiyaç” bağlamında öne çıkan en önemli sorun alanı barınma problemidir. Evsizliğin getirmiş olduğu barınma probleminin çözümü noktasında makro anlamda politika yapıcılara oldukça büyük iş düşmektedir. Ancak

gerek sivil toplum gerekse kamu kurum ve kuruluşlarının işbirliği halinde harekete geçirilmesi önem taşımaktadır. Özellikle havaların soğuk olduğu dönemlerde daha ciddi bir ihtiyaç haline gelen barınma sorununun çözümü adına, süreklilik arz eden girişimlere ihtiyaç duyulmaktadır. Belirli dönemlerde spor salonlarına yerleştirmek gibi etkili ama palyatif çözümler yerine, nitelikli ve sürdürülebilir hizmet modellerine ihtiyaç duyulduğu açıktır. Elde edilen bulgularda özellikle sivil toplum kuruluşlarının ve yerel yönetimlerinin etkin bir işbirliği içinde bulunmadıkları gözlemlenmiştir. Buna karşılık Almanya’da Federal Evsizlere Yardım Derneği (BAG W), merkezi yönetimdeki rehberliği ile acil barınaklar, danışma merkezleri, geçici ve kalıcı konutlar gibi hizmetleri koordine ederken, STK’lar bireysel danışmanlık, rehabilitasyon ve sosyal yardımlarda etkin rol oynamaktadır (FEANTSA, 2017: 2; BAG W, 2022). Benzer şekilde, İngiltere’de de Konut, Topluluklar ve Yerel Yönetimler Bakanlığı, evsizliğe yönelik ulusal politikaları oluştururken, yerel yönetimler evsizlik sigortası gibi uygulamaları hayata geçirmekte ve STK’lar sahada bireylerin ihtiyaçlarına doğrudan müdahale etmektedir (Shelter, 2022; Ling, 2000; Butler, 2015).

Sonuç olarak evsizlik tek taraflı anlaşılabilir veya çözümler üretilecek bir sorun olmanın ötesinde merkezi ve yerel yönetimlerin (bakanlıklar ve belediyeler düzeyinde), sivil toplum örgütleriyle iş birliği içerisinde yönetebileceği çok boyutlu bir sorundur. Sorunların doğru şekilde tespit edilmesi ve çözüm yollarının bulunması noktasında ise evsiz bireylerin yaşadıkları deneyimlerin, beklentilerin ve evsizliğe dair çözüm önerilerinin dikkate alınması oldukça önemlidir.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Çıkar Çatışması: Yazar çıkar çatışması bildirmemiştir.

Finansal Destek: Yazar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Etik Onay: Bu araştırma İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu Başkanlığı’nın E-7455795-050.01.04-90970 sayılı kararınca onaylanmıştır

Bilgilendirilmiş Onam: Tüm katılımcılardan bilgilendirilmiş onam alınmıştır.

Peer-review: Externally peer-reviewed.

Conflict of Interest: The author declare no potential conflicts of interest with respect to the research, authorship, and/or publication of this article.

Grant Support: The author received no financial support for the research, authorship, and/or publication of this article.

Ethical Approval: This research was approved by the Istanbul University-Cerrahpaşa Social and Human Sciences Research Ethics Committee with the decision number E-7455795-050.01.04-90970.

Informed Consent: Informed consent was obtained from all participants.

Kaynakça/References

- Aile ve Sosyal Hizmet Bakanlığı (t.y.-a). Çocuk Destek Merkezleri, Çocuk Evleri ve Çocuk Hakları, <https://www.aile.gov.tr/sss/cocuk-hizmetleri-genel-mudurlugu/cocuk-destek-merkezleri-evleri-haklari/>
- Aile ve Sosyal Hizmet Bakanlığı (t.y.-b). Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü, <https://www.aile.gov.tr/sss/kadinin-statusu-genel-mudurlugu>

- Akatay, A. ve Harman, S. (2017). *Sivil toplum kuruluşları: yönetim, yönetişim ve gönüllülük*. 4. baskı. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Akyıldız, Y. (2017). Dünyada ve Türkiye’de evsizlik sorunu ve çeşitli uygulamalar. *LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(1), 67-91.
- Akyıldız, Y. (2020). *Evsizlere yönelik sosyal hizmet ihtiyacının ekosistem yaklaşımı bağlamında incelenmesi: İstanbul örneği*, (Doktora Tezi). Yalova Üniversitesi.
- Aynacı, C. (2024). *Hak temelli sosyal hizmet ekseninde evsizlerin psiko-sosyal problemleri ve çözüm stratejileri* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Bektaş, A. (2014). *Evsizlik olgusu ve evsizlere yönelik sosyal politikalar: hükümlü evsizlere ilişkin bir araştırma*, (Yüksek Lisans). İstanbul Üniversitesi.
- Bellibaş, M. (2018). *Sistemik derleme çalışmalarında betimsel içerik analizi*. Ankara: Pegem Akademi, 511-529.
- Busch-Geertsema, V., Henke, J. ve Steffen, A. (2020). Homelessness in Germany: Results from the first nationwide count. *Journal of Housing and the Built Environment*, 35(1), 83-100.
- Crack, S., Turner, S., Heenan, B. (2007). The changing face of voluntary provision in New Zealand, *Health & Place*, 13: 188-204.
- Creswell, J.W. (2016). *Araştırma deseni-nitel, nicel ve karma yöntem yaklaşımları*. Ankara: Eğiten Kitap.
- Creswell, J.W. (2016). Nitel Araştırma Yöntemleri-Beş Yaklaşımına Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni, Siyasal Kitabevi.
- Culhane, D. P., Metraux, S., & Byrne, T. (2011). A prevention-centered approach to homelessness assistance: A paradigm shift? *Housing Policy Debate*, 21(2), 295–315. <https://doi.org/10.1080/10511482.2011.577579>
- Doğan, Y.B. (2018). *Küreselleşen İstanbul’da evsizliğin sosyal hizmet perspektifinden analizi (Beyoğlu örneği)*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Yalova Üniversitesi, Yalova.
- Erbay, E. (2013). Evsizler: Sokakların Görünmeyen Yüzleri. Ankara: SABEV Yay.
- Ergün, A., & İlhan, N. (2010). Evsizler ve toplum sağlığı. *Aile ve Toplum Eğitim Kültür ve Araştırma Dergisi*, 5(20), 9-90.
- FEANTSA. (2010). *ETHOS: European typology on homelessness and housing exclusion*. FEANTSA Publications. Retrieved from <https://www.feantsa.org>
- FEANTSA. (2015). *Preventing homelessness in Europe: The importance of housing rights*. FEANTSA Publications.
- FEANTSA. (2017). *Homelessness and housing rights in Germany*. FEANTSA Publications.
- Fitzpatrick, S., Kemp, P. & Kinker, S. (2000). *Single homelessness: An overview of research in Britain*. UK: The Policy Press.
- Fitzpatrick, S., Cloke, P., & Johnsen, S. (2006). Shelter at the margins: New labour and the changing state of emergency accommodation for single homeless people in Britain. *Policy and Politics*, 34(4), 711-730.
- Gümüş, G. (2016). *Evsizlik: yeni bir metropol yoksulluğu deneyimi*, (Yüksek Lisans). İstanbul Bilgi Üniversitesi.
- Gürel, M. (2023). Sosyal hizmet perspektifinden evsizlik: müdahale ve uygulama pratikleri. *İçtimaiyat*, 7(2), 593-613.

- Gürel, M. (2023). Evsizlik Olgusu ve Evsizlere Yönelik Sosyal Hizmet Çalışmaları: Bursa Örneği, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, İstanbul.
- İlhan, N. ve Ergün, A. (2010). Evsizler ve toplum sağlığı. *Aile ve Toplum Dergisi*, 5(2), 79-90.
- Kara, Y. (2019). Makro Sosyal Hizmet Çerçevesinde Sivil Toplum Kuruluşlarının Önemi, Altınbaş Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 4(2): 155-169.
- Karaca, M., Gazi, M. A. ve Çakı, C. (2019). 21. yüzyılın sosyal güvenlik sorunu olarak evsizler: evsizleri konu alan reklam kampanyaları üzerine göstergebilimsel bir inceleme. *Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 32, 505-527
- Karaman, H. (2024). Türkiye’de Sosyal Hizmet Perspektifinden Sokağın Bir Çalışma Alanı Olarak Yeniden Yorumu: İstanbul Örneğinde Bir Saha Araştırması, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), İstanbul Üniversitesi- Cerrahpaşa, İstanbul.
- Karaman, M. (2019), *Sosyal dışlanma bağlamında evsizlik: İstanbul örneği*. (Yüksek Lisans), Sakarya Üniversitesi.
- Kaya Kılıç, A. ve Aslantürk, H. (2019). Evsizlerin sosyo-demografik özellikleri ve sokak yaşam deneyimleri: Antalya örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(2), 417-437.
- Kılıç, S. (2013), Örneklem yöntemleri. *Journal of MoodDisorders*, 3(1), 44-46.
- Küçük, M. (2014). Kent yoksulluğu ve evsizlik (İstanbul-Zeytinburnu spor kompleksi barınma evi örneği), (Yüksek Lisans). Sakarya Üniversitesi.
- Lee, B. A., Tyler, K. A. ve Wright, J. D. (2010). The New Homelessness Revisited. *Annual Review of Sociology*, 1(36): 501–521.
- Levicka, K., Zakova, M., & Stryckova, D. (2015). Identity of street workers working with drug users and sex workers in Slovakia. *Romanian Journal for Multidimensional Education/Revista Romaneasca pentru Educatie Multidimensionala*, 7(2).
- Ling, T. (2000). *Unpacking partnership: The case of health care*. In J. Clarke, S. Gewirtz, & E. McLaughlin (Eds.), *New managerialism, new welfare?* (pp. 88–95). Sage Publications.
- Merriam, S. B., & Tisdell, E. J., (2016)., *Qualitative research: A guide to design and implementation*. John Wiley & Sons.
- Merriam, S.B. (2015). *Nitel Araştırma- Desen ve Uygulama İçin Bir Rehber*, Nobel Yayınları
- Okumuş, E. (2012). Evsizlik ve evsizler, *Diyanet Dergisi*. Erişim adresi: <https://dergi.diyanet.gov.tr/makaledetay.php?ID=6690>
- Parsell, C., & Marston, G. (2012). Beyond the ‘at risk’ individual: Housing and the politics of responsibility. *Critical Social Policy*, 32(2), 240–259. <https://doi.org/10.1177/0261018311425206>
- Pleace, N. (2017). *Housing first: Principles, practices, and evidence*. Centre for Housing Policy, University of York.
- Shelter. (2022). *Homelessness in England: Statistics and reports*. Retrieved from <https://england.shelter.org.uk>
- Şan, M.K. ve Küçük, M. (2018). Kentsel yoksulluk, göç ve yoksulluğun yoğunlaşması-ayrışması. *Göç Dergisi*, 5(2), 185-204.
- Şentürk, M. (2014). Türkiye’de kamunun ve STK’ların sosyal yardım uygulamaları: Yeni eğilimler ve ihtiyaçlar, *Sosyoloji Dergisi*, 3. Dizi, 28. Sayı, 2014/1, s.285-307.
- Vasylenko, O., Grach, Y., Gudzy, T., Romanovska, L. ve Kravchyna, T. (2019). Analysis of the formation of personal and professional qualities of future social workers for street social work.

- Yeter, A. (2018). Sivil toplum kuruluşlarının evsizlere yönelik hizmetlerinin değerlendirilmesi: İstanbul örneği. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(17), 34-60.
- Yıldırım A. ve şimşek, H. (2013). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

