

# Toplum ve Sosyal Hizmet

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

Araştırma Makalesi / Research Article

## Konya’da Suriyeli Sığınmacılara Yönelik Hizmet Sunan Sivil Toplum Örgütleri. Hak Temelli Yaklaşım ve Hayırseverlik Temelli Yaklaşım Perspektifleri\*

*Non-Governmental Organizations Providing Services for Asylum-Seekers in Konya: Perspectives of Right Based Approach and Philanthropy Approach*

Meliha Funda AFYONOĞLU<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Arş. Gör. Dr., Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, fafyon@gmail.com, ORCID: 0000-0002-7690-5602

Başvuru: 07.02.2021  
Kabul: 20.05.2021

Atıf:  
Afyonoğlu, M.F. (2021). Konya’da sığınmacılara yönelik hizmet sunan sivil toplum örgütleri: hak temelli yaklaşım ve hayırseverlik yaklaşımı perspektifleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(3), 805-832. DOI: 10.33417/tsh.876366

### ÖZET

*Bu araştırma Konya’da bulunan sivil toplum örgütlerinin Suriyelilerin sorun ve ihtiyaçlarına yönelik sundukları hizmetleri ve hizmetlerin verilmiş biçimlerini hak temelli yaklaşım ve hayırseverlik temelli yaklaşım perspektiflerinden analiz etmeyi amaçlamıştır. Bu doğrultuda Konya’da Suriyelilere hizmet sunan 10 sivil toplum örgütü ile yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşme formuyla görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Sivil toplum örgütlerinin Suriyelilere yönelik aynı ve nakdi destekler ile uyum çalışmaları gerçekleştirdikleri, hizmetlerini birbirlerinden ayıranın ise işleyiş mekanizmaları olduğu keşfedilmiştir. Bu çerçevede, çalışmanın ana temasını “sivil toplum örgütlerinin işleyiş mekanizmaları”, alt temalarını ise “yerel derneklerin hayırseverlik çerçevesinde gerçekleştirdikleri yardım süreci” ve “ulusal sivil toplum örgütlerin hak temeline dayalı hizmet verme süreci” oluşturmuştur. Alt temaların kesiştiği tema ise “aynı ve nakdi destekler ve uyum çalışmaları” olmuştur. Çalışma bulguları sunulurken, hayırseverlik yaklaşımının ortaya çıkardığı riskler ve sorunlar ve hizmetlerin nasıl hak temelli sunulabileceği anlatılmıştır. Çalışmanın tartışma ve sonuç bölümünde ise sivil toplum örgütlerinin farkları hak temelli yaklaşım ve hayırseverlik temelli yaklaşım bağlamında tartışılmış, sivil toplum örgütlerinin kapasitelerinin geliştirilmesi ve kamu, yerel yönetimler ve sivil toplum örgütleri arasında işbirliğinin artırılması temel önerilerden olmuştur.*

**Anahtar kelimeler:** sivil toplum örgütlerinde sosyal çalışma, Suriyeli sığınmacılar/mülteciler, göçmenlerle sosyal çalışma, hak temelli yaklaşım, hayırseverlik temelli yaklaşım

### ABSTRACT

*This research, conducted in Konya, aimed to analyze the services provided for Syrians by non-governmental organizations (NGO) and the way of their service provision from the perspectives of rights-based approach and philanthropy. In-depth interviews were conducted with 10 NGOs by using a semi-structured interview form. The study shows that NGO’s provide in-kind and in-cash support and cohesion activities for Syrians and what differentiates NGO’s from each other are their functioning mechanisms. Thus, the main theme of the study is “NGOs’ functioning mechanisms”.*

\* Çalışma “Suriyeli Kadınların Sorun ve İhtiyaçlarıyla Şekillenen Şiddet Deneyimi: Kesişimsellik Perspektifinden Bir Sosyal Çalışma Değerlendirmesi” isimli doktora tezinin verilerinden üretilmiştir.

*The sub-themes of the study are “charity-based helping processes of local associations” and “right based service delivery of national non-governmental organizations”. The theme where the sub-themes intersect has been “in-kind and in-cash supports and social cohesion activities”. While presenting the findings, the risks and problems of providing services with philanthropic approach and how the services can be provided with a rights-based approach are explained. In the discussion and conclusion part, the differences of NGOs were discussed in the context of rights-based approach and philanthropy and developing the capacities of NGO’s and increasing the cooperation between public and local sector with NGO’S were suggested as main solutions.*

**Keywords:** *social work in non-governmental organisations, Syrian asylum-seekers/refugees, social work with migrants, right-based approach, charity-based/philanthropic approach*

## GİRİŞ

Dünya genelinde artan göç hareketliliği, göç yönetişimini gündeme getirmiş, artan göçle beraber göçmen, sığınmacı ya da mültecilere<sup>1</sup> verilen hizmet modelleri geliştirilmeye başlanmıştır. Sığınmacılara sunulan hizmet modellerini sosyal çalışma perspektifinden değerlendirebilmek için ise sığınmacıları korumanın ne demek olduğu, bu korumanın kapsamı ve süresi, bu korumadan sorumlu aktörlerin kimler olduğu, sığınmacının 'ihtiyaç sahibi mi?', 'hak sahibi mi?' olarak görüldüğü gibi soruların cevaplanması gerekmektedir (Posner ve Clancy, 2005). Türkiye perspektifinde değerlendirildiğinde, korumanın; Geçici Koruma Yönetmeliği (2014) çerçevesinde belirlenen "sağlık, eğitim, iş piyasasına erişim, sosyal hizmetler ve yardımlar ile tercümanlık vb. hizmetlere" ve haklara işaret ettiği görülmektedir. Bu hizmetlerin ve korumanın sağlanmasından sorumlu aktörlerin ise kamu, yerel yönetimler<sup>2</sup> ve sivil toplum örgütleri (STÖ) olduğu görülmektedir.

Konuyla ilgili sorumlu aktörlerin hizmetleri incelendiğinde, hizmetlerin şehirden şehire ve bölgeden bölgeye değişiklik gösterdiği görülmektedir. Örneğin, araştırmanın gerçekleştiği dönemde Konya'da Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın hizmetleri, Suriyeli kadınların şiddete uğraması durumunda verilen hukuki destek ve konukevi hizmetleriyle kısıtlı kalırken, İstanbul'da aynı bakanlık sığınmacılara yönelik vatandaşlara sunulan sosyo-ekonomik destek hizmetini STÖler aracılığıyla sunabilmektedir (Mülteci-Der, 2020). Yine şehirden şehire hizmetlerin etkililiği ve verimliliği değişmekle beraber, ilçeler bazında hizmetler belediyeler ve Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları<sup>3</sup> aracılığıyla sunulmaktadır. Konuyla ilgili yapılan araştırmalar, kamp dışında yaşayan Suriyelilerin ihtiyaçlarının karşılanması ve sorunlarının çözülmesinde kamu ve yerel yönetimlerden ziyade STÖlerin aktif rol aldıklarını göstermektedir (Çoskun ve Yılmaz 2017; Tosun ve Azazi 2019; Kızılelmas, 2020). Ülke genelinde STÖlerin sağlık, eğitim ve istihdama yönelik hizmetler sundukları, uyum çalışmaları yürüttükleri, hukuki ve psiko-sosyal destek sağladıkları görülmektedir (Türk, 2016; Çelik ve Pekçükşen, 2018).

Bu alanda faaliyet gösteren STÖ'leri; bölge temelli (doğu/batı), temsil temelli (yerel, bölgesel, uluslararası) ve misyon temelli (kadınlar, sağlık, çatışma çözümü) olarak sınıflandırmak mümkündür (Berger, 2003). Benzer şekilde, Suriyeliler tarafından kurulan STÖ'ler ve Türkiyeliler tarafından kurulan STÖ'ler şeklinde kavramsallaştırılabilmektedir (Yaman, 2016). STÖler; fon kaynakları,

<sup>1</sup> Göçmen, sığınmacı ya da mülteci kavramları yasal bağlam, haklar ve ulaşılabilecek hizmetler doğrultusunda farklılık göstermektedir (Afyonoğlu, 2020a). Ancak çalışmanın ilerleyen bölümlerinde görüleceği üzere yerel dernekler hizmet sunarken; sığınmacı, mülteci, göçmen statüsü olması fark etmeksizin tüm gruplara yönelik hizmet sunmaktadır. Dolayısıyla bu alandaki kapsamlı tartışmaya yer verilmemiştir.

<sup>2</sup> Yerel yönetimler; il özel idaresi, belediye ve köy idarelerini içeren kamuya bağlı kuruluşlardır. Ancak yerel yönetimleri kamu kurum ve kuruluşlarından ayıran başlıca özellik yerel yönetimlerin "merkezi yönetimin dışında, bir topluluğun yerel ve ortak gereksinimlerini karşılamak amacıyla, seçmenlerin karar organlarını doğrudan seçtiği, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişiliği olan demokratik bir kuruluştur" olarak tanımlanmasıdır ( Onbirinci Kalkınma Raporu Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu, 2014). Yöneticilerin seçimle belirlenmesi, idari ve mali özerkliğiyle yerel yönetimler; kamu kurum ve kuruluşlarından ayrılmaktadır. Araştırma kapsamında Suriyelilere hizmet sunan belediyelerin bu özerkliğinin hizmet çeşitliliğini beraberinde getirebileceği düşünülerek kamu hizmetlerinden ayrı olarak ifade edilmiştir.

<sup>3</sup> Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları, vakıf statüsü taşımaları nedeniyle yerel yönetimler içerisinde kavramsallaştırılmamaktadır. Ancak Suriyelilere ilçe bazında hizmet verebildikleri için, Suriyelilere yönelik ilçe bazında hizmet veren kuruluşlar içerisinde sınıflandırılmıştır.

işleyiş biçimleri, çalışanları ve aktiviteleri açısından da sınıflandırılabilir. Alanyazında bu ayrım “inanç temelli, hayırseverlik temelli, ihtiyaç temelli STÖ’ler” ve “hak temelli, seküler STÖ’ler” üzerinden yapılmaktadır (Ferris, 2005; Mackreath ve Sağınç, 2017).

Hayırseverlik temelinde çalışan STÖ’ler; genelde afetler ya da yoksulluk sonucunda muhtaç olarak gördükleri kişilerin para, yiyecek, giyecek, barınma ya da medikal ihtiyaçlarını hayırseverlerinden topladıkları bağışlarla karşılamaktadır. Neoliberalizm, kapitalizm, ataerki gibi ayrımcılık biçimlerinin sonucu olan yoksulluğun, dışlanmışlığın ya da “muhtaçlığın” nedenlerinin sorgulanmadığı ve değiştirilmeye çalışılmadığı bu yaklaşımda, kişinin anlık/acil ihtiyaçları karşılanırsa da, “muhtaçlık durumu” değişmemektedir. Bu doğrultuda hayırseverlik temelli çalışma; muhtaçlık algısı, dini inanç, sevap kazanma ve bağış yapma motivasyonu ile şekillenen, yapısal sorunlara odaklanmayan ve kısa süreli dolayısıyla sürdürülebilir olmayan yardım biçimlerinin sunulması şeklinde tanımlanabilmektedir (Zengin ve Altındağ, 2016). Muhtaçlık kavramı başta olmak üzere, yardıma ihtiyacı olanın belirlenmesinin kişilerin öznel kararına bırakılması, yardım sürecinin dil, din, ırk ayırımına oldukça açık ve geçici olması, ne muhtaçlık durumunun ne de bu duruma sebep olan yapıları değiştirmeyi amaçlamaması bu yaklaşıma yönelik temel eleştirileri oluşturmaktadır (Berthold, 2015).

Temel motivasyonu dini olan hayırseverlik yaklaşımının aksine hak temelli yaklaşım temellerini insan haklarından almaktadır. Yaklaşım göre, kişilerin barınma, sağlık, eğitim, istihdam gibi alanlarda ortaya çıkan ihtiyaçları, onların temel insan haklarını gerçekleştirememelerinden kaynaklanmaktadır ve bu noktada ortaya çıkan “muhtaçlık durumu” bir insan hakları ihlalidir (Ife, 2017). İnsan haklarının korunmasından ve vatandaşların haklarından yararlanmasını sağlamaktan sorumlu olan birincil kurum devlet olduğu için, bu yaklaşımda hizmet bir hak, bu hakkın sağlanmasından sorumlu kurum ise devlettir. Dolayısıyla yaklaşım; hizmet alanların *ihtiyaç sahibi* ya da *muhtaç* değil, *hak sahibi* olarak görüldüğü, bu hakların yerine getirilmesinin ise kişilerin *sevabı* ya da *bağışıyla* değil, *sorumluluk sahibi* olan devletin çalışmalarıyla yerine getirilmesi anlayışıyla şekillenmektedir (Zengin ve Altındağ, 2016). Bu doğrultuda hak temelli hizmet; insan haklarının bölünmezlik, evrensellik, devredilemezlik gibi ilkeleri üzerinde temellenmekte ve demokrasi, katılımcılık, şeffaflık, denetlenebilirlik, farklılıklara saygı ve güçlendirme çerçevesinde sunulan hizmetlerle şekillenmektedir (McPherson, 2020). Sosyal hizmet açısından hak temelli yaklaşım; anlık ihtiyaçların karşılandığı hayırseverlik yaklaşımının aksine, müracaatçının olduğu yerden başlayan, müracaatçının biricikliğine ve farklılıklarına saygı duyan, müracaatçının güçlerine odaklanan, müracaatçıyla eşitlikçi bir ilişki kurulan ve en önemlisi müracaatçının hakları çerçevesinde şekillenen bir uygulama biçimidir (Androff, 2016). Hizmet alanların *hak sahibi*, hizmet verenlerinse *sorumluluk/görev* sahibi olarak görüldüğü hak temelli yaklaşım; hak sahiplerine yönelik uzun vadeli ve sürdürülebilir hizmetler açısından fazlasını içermektedir. Yaklaşım, hak sahiplerinin muhtaçlık durumunu insan haklarının ihlali olarak kavramsallaştıran ve bu doğrultuda hak ihlallerinin sonlandırılması, fırsatlara ve kaynaklara eşit erişimin sağlanması çerçevesinde hizmet sunarak ve savunuculuk yaparak sosyal adaleti amaçlayan bir yaklaşımdır.

Bu ayrımlar doğrultusunda Türkiye'nin farklı illerinde yapılan araştırmalar incelendiğinde; kamp dışında yaşayan Suriyelilere yönelik "hayırseverlik/inanç temelli" hizmet sunan STÖ'lerin sayısının hak temelli çalışanlara göre daha fazla olduğu ve sundukları hizmetlerin genel olarak nakdi destekleri içerdiği görülmektedir (ebi, 2017; Mackreath ve Sağnı, 2017; Sezik, 2017; elik ve Pekkşen, 2018). Bununla birlikte, inanç temelli STÖ'lerin, insan hakları politikalarının olup-olmadığı, bu hizmetleri sunarken başka inançlara karşı dışlama yapıp-yapmadığı, desteğin/hizmetin devamını bir tehdit unsuru olarak kullanıp-kullanmadığı, hizmet verirken toplumsal cinsiyete duyarlı politikalar yürütüp-yürütmediği ilgili alan yazında tartışılmaktadır (Ferris, 2005). Bu tartışma doğrultusunda araştırma Konya'da bulunan STÖ'lerin Suriyelilerin sorun ve ihtiyaçlarına yönelik sundukları hizmetleri ve hizmetlerin verilif biçimlerini hak temelli ve hayırseverlik perspektiflerinden analiz ederek değerlendirmeyi amaçlamıştır.

## YÖNTEM

Çalışma Konya'da bulunan STÖ'lerin Suriyelilere<sup>4</sup> yönelik hizmetlerini, hizmetlerin verilif biçimlerini ve bu hizmetlerin Suriyelilerin sorunlarına yönelik ne derecede çözüm bulabildiklerini kendi perspektiflerinden öğrenmek amacıyla nitel araştırma deseninde fenomenolojik yaklaşımla tasarlanmıştır. Bu doğrultuda çalışma temel olarak aşağıdaki üç soruya cevap aramaktadır:

1. Suriyelilerin sorun ve ihtiyaçlarına yönelik sunulan hizmetler nelerdir?
2. Hizmetler ve hizmetlerin verilif biçimi hak temelli ST'lerde ve hayırseverlik temelli ST'lerde nasıl değişmektedir?
3. Verilen hizmetler ST'lerde sosyal çalışmaya yönelik ne tür bilgiler sunmaktadır?

Araştırma sonuçlarının; STÖ'lerin hizmetlerine yönelik yerel düzeyde bir haritalandırma yapacağı, hak temelli yaklaşım ve hayırseverlik temelli yaklaşım arasındaki farkların rneklendirilmesinin "göçmenlerle sosyal çalışma" ve "sivil toplum örgütlerinde sosyal çalışma" başta olmak üzere "ok-kltrc sosyal çalışma", "baskı karşıtı uygulama" ve "zgrleştirici sosyal çalışma" literatürüne katkı vereceği, hizmetlerin geliştirilmesine katkı sunarak sosyal politikalara yönelik veri sağlayacağı düşünülmektedir.

## Çalışma Grubu

Çalışma grubu belirlenirken nitel araştırmanın konuya dair "zengin bilgi birikimini" lt aldığı "amaçlı rnekleme" (Patton, 2014) yöntemine başvurulmuş ve Suriyelilere hizmet sunan STÖ'ler çalışma grubu olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda Konya'da Suriyelilerin en çok bulunduğu bölgelerde hizmet veren STÖ'ler ile grşlmştir. Alanda alışan yeterli sayıda sosyal çalışmacı olmadığı için, ST'lerde sosyal çalışmacının görevlerini yapan, ancak profesyonel olarak sosyal çalışmacı

<sup>4</sup> Bu araştırma yazarın doktora tez araştırması amacıyla tasarlanan daha büyük bir araştırmanın parçasıdır. Ancak bu çalışmada kullanılan veriler Suriyelilere yönelik hizmetlere odaklanmaktadır.

olmayan vaka yöneticisi, saha çalışanı, proje temsilcisi gibi kişilerle de görüşülmüştür. Bu kişiler çalışma bağlamında STÖ çalışanı olarak kodlanmıştır. Son olarak, STÖ'lerin bazıları kendilerine "yerel demek ya da vakıf" adı verdikleri için yürüttükleri hizmetler "yerel dernek" adı altında, bu dernekler dışında kalan sivil toplum örgütleri ise "ulusal STÖ" adı altında anlatılmaktadır.

Ön çalışma sırasında, bir ulusal STÖ'nün faaliyetleri iki hafta boyunca gözlenmiş, ulusal STÖ'lerin çalışma biçimleri ve alanda aktif yerel dernekler tespit edilmiştir. Bu doğrultuda, STÖ'ler kapsamında 3 yerel demek yöneticisi, 3 ulusal STÖ temsilcisi ve 4 ulusal STÖ çalışanı ile görüşülmüştür. Toplamda 10 kişi ile görüşülmüş, iki yerel dernek ve bir ulusal STÖ ile iletişime geçilmiş, ancak bu kişiler görüşmeyi kabul etmemiştir.

Araştırma öznelerine yönelik bilgiler aşağıdaki gibidir:

- 1. Yerel Dernek Temsilcisi 1:** 2014 yılında Suriye'den Türkiye'ye göç etmiş Türkmen kökenli bir erkektir. Suriye'deyken arsa sahibi olarak yaşamını sürdüren temsilci, Konya'da "kanaat önderi" olarak anılmaktadır ve bir dönem boyunca bir yerel yönetim içerisinde maaşlı olarak çalışmıştır. Dernek Suriyelilere ayni ve nakdi destek sunmaktadır. Göçmenlerle çalışma ile ilgili herhangi bir eğitim almamıştır.
- 2. Yerel Dernek Temsilcisi 2:** 2014 yılından beri Suriyelilere ayni ve nakdi destek sunan dernek temsilcisi, Türkiye vatandaşı bir erkektir. Dernek Suriyelilere ayni ve nakdi destek sunmaktadır. Temsilcinin profesyonel mesleği öğretmenliktir. Göçmenlerle çalışma ile ilgili herhangi bir eğitim almamıştır.
- 3. Yerel Dernek Temsilcisi 3:** 2004 yılından beri göçmenlerle çalışan ve göçmenlere ayni ve nakdi destek sunan dernek temsilcisi, Türkiye vatandaşı bir erkektir. Göçmenlerle çalışmaya yönelik herhangi bir eğitim almamıştır.
- 4. Ulusal STÖ Temsilcisi 1:** 2.5 yıldır göçmenlerle çalışan, uluslararası ilişkiler lisans eğitimi almış, Türkiye vatandaşı bir kadındır. STÖ ulusal ve uluslararası düzeyde ayni ve nakdi hizmetler ile uyum çalışmalarını sürdürmektedir. Göçmenlerle çalışmaya yönelik kurum içi ve dışı eğitimlere katılmıştır.
- 5. Ulusal STÖ Temsilcisi 2:** 4 yıldır göçmenlerle çalışan, sosyoloji eğitimi almış, Türkiye vatandaşı bir kadındır. STÖ ulusal ve uluslararası düzeyde ayni ve nakdi hizmetler ile uyum çalışmalarını sürdürmektedir. Göçmenlerle çalışmaya yönelik kurum içi ve dışı eğitimlere katılmıştır.
- 6. Ulusal STÖ Temsilcisi 3:** Konya şubesi olarak 10 yıldır göçmenlere çalışan STÖ temsilcisi, Türkiye vatandaşı bir erkektir. STÖ bünyesinde savunuculuk ve araştırma çalışmaları yürütülmesinden sorumludur ve göçmenlerle çalışmaya yönelik herhangi bir eğitim almamıştır.

7. **Ulusal STÖ Çalışanı 1:** Yaklaşık bir yıldır göçmenlerle sağlık eğitmeni olarak çalışan, sağlık meslek lisesi mezunu, Türkiye vatandaşı bir kadındır. Göçmenlerle çalışmaya yönelik kurum içi ve dışı eğitim programlarına katılmıştır.
8. **Ulusal STÖ Çalışanı 2:** 13-14 aydır göçmenlerle çalışan, sosyal hizmet eğitimi almış, Türkiye vatandaşı bir kadındır. STÖ'de sosyal çalışmacı olarak çalışmaktadır. Göçmenlerle çalışmaya yönelik kurum içi ve dışı eğitim programlarına katılmıştır.
9. **Ulusal STÖ Çalışanı 3:** 16 aydır göçmenlerle çalışan, uluslararası ilişkiler lisans eğitimi almış, Türkiye vatandaşı bir kadındır. STÖ'de program sorumlusu olarak çalışmaktadır. Göçmenlerle çalışmaya yönelik kurum içi ve dışı eğitim programlarına katılmıştır.
10. **Ulusal STÖ Çalışanı 4:** 3 aydır göçmenlerle çalışan, psikoloji eğitimi almış, Türkiye vatandaşı bir kadındır. STÖ'de psikolog olarak çalışmaktadır. Göçmenlerle çalışmaya yönelik herhangi bir eğitim almamıştır.

### **Veri Toplama Araçları ve Süreci**

Çalışmanın veri toplama araçlarını gözlem, yarı yapılandırılmış görüşme formu ve saha günlükleri oluşturmaktadır. Veri araçları oluşturulmadan önce Konya'da göçmenlerle çalışan yerel yönetimler, kamu ve STÖ'lerde uygulama yapan öğrencilerin danışmanlıkları yürütülmüş, bu danışmanlıklar çerçevesinde öğrencilerle ve yetkililerle görüşmeler yapılmıştır. Sahaya çıkmadan önce, bir ulusal STÖ'de iki hafta boyunca *gözlem* yapılmıştır. Bu gözlem ve literatür çalışması sonrası Suriyelilerin sorun ve ihtiyaçları ve bunlara yönelik verilen hizmetlerin neler olduğunu öğrenmeyi amaçlayan bir yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşme formu hazırlanmış, form göç ve kadın alanında en az doktora dereceli 8 akademisyene yollanmış ve tez izleme komitesinde bulunan 4 akademisyenin değerlendirmeleriyle beraber son hali verilmiştir. Veri toplama süreci boyunca görüşme mekanına dair gözlemler, katılımcıya yönelik gözlemler, araştırmacının o günkü psikolojisi, başarılanlar/başarılamayanlar ve bir sonraki görüşme için notları içeren saha günlükleri tutulmuştur.

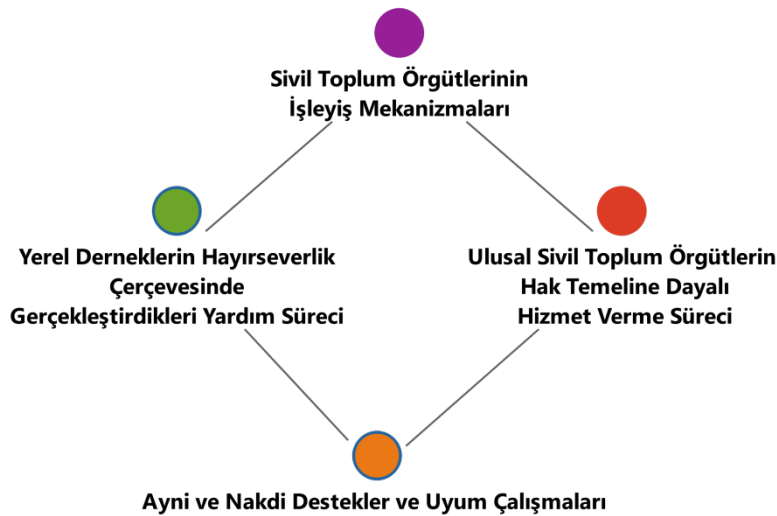
### **Verilerin Analizi**

Görüşmeler esnasında katılımcıların onayıyla ses kaydı alınmış ve daha sonra görüşmeler deşifre edilmiştir. Bu aşamadan sonra görüşmeler birkaç kez okunarak MAXQDA 2018 Programına aktarılmıştır. Bu aktarımdan sonra nitel araştırmanın tematik analiz yöntemine başvurulmuştur. Nitel veri analizinde tematik analiz; verinin önceden belirlenmiş kategorilerle yorumlanması anlamına gelen "kuramsal kodlama" ve kategorilerin verilerin içinden çıkmasına olanak veren "açık kodlama" kullanılarak gerçekleştirilmektedir (Neuman, 2006). Bu doğrultuda literatürden elde edilen bilgilerle oluşturulan temalar tümden gelimci temalar olup, kuramsal kodlama ile gerçekleşmiştir. Tümden gelimci temalara örnek olarak STÖ'lerin aynı ve nakdi hizmetleri teması verilebilmektedir. Araştırmada aynı zamanda açık kodlama ile oluşturulan temalar bulunmaktadır. Bu temalara ise sivil

toplum örgütlerinin işleyiş mekanizmaları teması ya da paternalistik bir süreç olarak arabuluculuk alt teması verilebilmektedir.

## BULGULAR

Çalışmanın ana temasını “STÖ’lerin işleyiş mekanizmaları”, alt temalarını ise “yerel derneklerin hayırseverlik çerçevesinde gerçekleştirdikleri yardım süreci” ve “ulusal STÖ’lerin hak temeline dayalı hizmet verme süreci” oluşturmuştur (Şekil 1). Alt temaların kesiştiği ve alt temaların alt teması olarak ortaya çıkan tema ise “aynı ve nakdi destekler ve uyum çalışmaları” olmuştur. Takip edilebilirlik açısından temalar kapsamında verilen hizmetler her temanın ilgili bölümünün başlangıcında sunulmuştur.



Şekil 1. Ana tema ve alt temalar

### Ana Tema: Sivil Toplum Örgütlerinin İşleyiş Mekanizmaları: Yardım Dağıtma ve Hizmet Verme Süreçleri

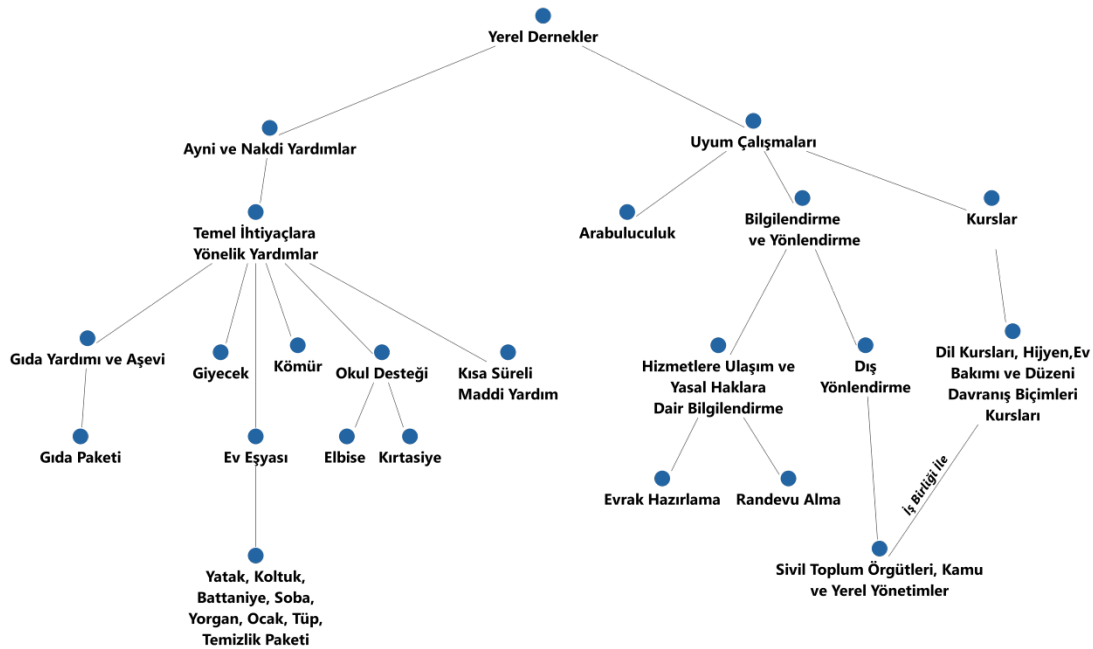
Ulusal STÖ’ler ve yerel dernekler sundukları hizmetler açısından benzerlik gösterse de, işleyişleri, hizmet verme biçimleri ve süreçleri açısından farklılık göstermektedir. STÖ’leri birbirinden ayıran temel farklılık; yerel derneklerin çalışmalarını “hayırseverlik bağlamında yapılan yardımlar çerçevesinde” yürütmesi, ulusal STÖ’lerin ise çalışmalarını hak temelli “mesleki profesyonelliğe” dayanan bir hizmet verme süreciyle sürdürmesidir. Hak temelli ve mesleki profesyonelliğe dayanan hizmet; müracaatçılar açısından verilen hizmetlerin “hak” olarak görüldüğü, hizmet verenlerin meslek elemanları olduğu, sermaye kaynakları belli olan, kaynakların etkin ve adaletli dağıtıldığı, şeffaflık ve hesap verilebilirlik ilkelerine dayanan, bu bağlamda denetlenebilir olan ve denetlenen bir hizmet sürecine işaret etmektedir. Çalışma bağlamında hayırseverlik çerçevesinde işleyen yardım süreci ise; müracaatçı kitlesinin kim olduğuna dair sınırları esnek olan, bazen derneklerin kendisi tarafından belirlenen, derneklere “yardım” yapıldığı sürece yardım edebilen, bu bağlamda spontan hareket eden ancak sürdürülebilirliği az olan, denetlenebilirliği ise soru işareti bırakan bir yardım verme sürecine işaret etmektedir. Son olarak, hak temelli hizmette “hak sahibi” ile “görev sahibi” arasında



hiyerarşik bir ilişkiden ziyade, “ hizmet alan” ve “hizmet veren” ilişkisi kurulurken, yardım hizmetinde “yardım alan” ve “yardım eden” ilişkisinden kaynaklanan “otoriter” bir ilişki bulunduğu söylenebilir.

### Alt Tema 1: Yerel Derneklerin Hayırseverlik Çerçevesinde Gerçekleştirdikleri Yardım Süreci

Yerel dernekler aynı ve nakdi yardım temel olmak üzere, uyum çalışmalarını da içeren bir çerçevede Suriyelilere hizmet sunmaktadır. Yerel derneklerin sundukları hizmetler Şekil 2’deki gibidir:



Şekil 2. Yerel Derneklerin Hizmetleri

Konya'da bulunan yerel derneklerin işleyiş mekanizması; "hayırseverlerden" topladıkları yardımları ihtiyaç sahiplerine iletmek olarak özetlenebilir. Yardım toplama süreci bağışlar üzerinden gerçekleşebileceği gibi, kişilerden birebir talep edilerek de gerçekleşebilmektedir. Yerel Dernek Yöneticisi-1, bu süreci aşağıdaki gibi anlatmıştır:

Burada Türkmenlerin sorumlusu benim. Sorumlusu derken, maaş falan aldığım yok. Cebimden de veriyorum. Burada çalışan hali düzgün olan insanlar var, ha çalışmayanlar da var. Ben pazar günleri giderim derim Ahmet Bey şuna 100 lira ver, sana derim 25 lira ver, Mehmet'e derim 50 lira ver, şuna 200 lira ver. Bunları toparlarım, gider evine bakarım. Neyin noksan? "1 bardak". Neyin noksan? "Gıda". Markete giderim, 5 bardak alırım, gıda alırım. Gider onu veririm.

Yardımlar para yardımı olarak toplandığı gibi, eşya yardımı olarak da toplanabilmektedir. Başka bir dernek yöneticisinin de ifade ettiği gibi:

Haftasonu bizim eşya toplama günümüz. Vatandaş der ki: "hocam eşyaları değiştirdim. Benim koltuk takımım var, yatağım, buzdolabım, sobam var". Biz hayırseverlerin de listesini yaparız, eşya ihtiyacı olanların da listesini yaparız. Bizde depo usulü yoktur. Depoya koymadan bu eşyaları alırız, adeta vefat eden organların 5 kişiye can verdiği gibi, vefat eden ailenin eşyalarını alırız, birileri oradan sebeplenir (Yerel Dernek Yöneticisi-2).

Dernek temsilcileri sundukları hizmetleri "yardım vermek/dağıtmak" olarak adlandırmakta, ihtiyaçların ve ihtiyaç sahiplerinin kim olduklarına kendileri karar vermektedir. Bu bağlamda yardımların yapılıp-yapılmayacağı ve kime yapılıp-yapılmayacağı derneklerin kararına bağlıdır. Katılımcı konuyla ilgili bir anısını şu sözlerle anlatmıştır:

Evlere bakıyorum muhtaç olan insan, ev var mı? Eşi hasta bir kişi çalışmıyor, biz adresi alıyoruz, telefon ediyoruz, diyoruz ki "biz geliyoruz bir yere kaybolmayın, size yardım getirmeye" geliyoruz. Yani yardımı dağıtıyoruz. Sadece Suriyeli değil, Iraklı, Afgan. Konya'da hayır-sahibi çok. Geçen gün benim ismimi vermişler, demişler "böyle böyle hacı abi var, bu çok iyi adam, temiz adam, pek adam". Adam istedi, gittik yani. "Hacı abi" dedi, "ben sana 20.000 TL yardım yapayım, muhtaç olan insanlara vereceğim. Amma muhtaç değilse", dedi ki "ben sana helal etmem" dedi, ben de "tamam" dedim (Yerel Dernek Yöneticisi-1).

Yardımların genel olarak dernek yöneticilerinin yetki alanında olması, bir standartlaşmanın, koordinasyonun ve ortak bir veri tabanının olmayışı, yardımların keyfe bağlı yapılması riskini de beraberinde getirmektedir. Yerel Dernek Yöneticisi-3, bazı derneklerin ihtiyaç saptamadan, ev ziyareti yapmadan yardım dağıtma biçimlerini eleştirmiş, bunun yerel halk ve Suriyeliler arasında gerginlik yarattığını ifade etmiştir:

Maalesef diğer vakıflar kapıda yardım yapıyorlar. Bu bir özelleştirme. Bakmıyorlar. Vatandaş ağlıyor, sızlıyor. "Param yok, sobam yok" diyor, ama içeride 4 tane soba var. 3 tanesini ne yapacak? Onun gelecek korkusu var, güvencesi yok, açlık korkusu var. Satacak onu, elektrik parası yapacak. O insanları da anlıyoruz, kırmıyoruz biz. 1000 battaniye bağışlamış bir gün, kişi başı 50 TL vermiş bir gün. O gün aldın aldın, bu insanlık dışı bir olaydır. O insanlar "1000 aileye yardım ediyoruz" diyor. 2000 sobayı dağıtmışlar, kadın nasıl götürecektir evine? Arka sokakta 50 TL'ye satıyor. Bu sefer toplum da "bak Suriyelilere" diyor. Bu yüzden biz dernek olarak gider, elden yardım yaparız.

### ***Yerel Derneklerin Aynı ve Nakdi Yardımları: Gıda, Ev Eşyaları, Kömür, Giyecek ve Okul Desteği***

Yerel derneklerin aynı ve nakdi yardımlarının genel olarak gıda, ev eşyaları, kömür, giyecek ve okul desteğinden oluştuğu, bazı derneklerin hem gıda yardımı hem de ailelerinin bulunduğu görülmektedir. Derneklerindeki ailelerini ve gıda yardımlarını anlatan dernek yöneticisi aşağıdaki ifadeleri kullanmıştır :

Suriyeliler yaklaşık 4 yıldır bizim buradan hizmet alıyorlar. Bizim vakfımıza bağlı ailelerimizde, takriben günde 2000 kişilik yemek, sıcak yemek çıkıyor. Onların yanında ekmeklerini veririz. Yani nüfus başına, oranına bakarız. Bir ailede kaç nüfus var? 5 nüfus var. Onlara 5 ekmek vermeye çalışıyoruz (Yerel Dernek Yöneticisi-3).

Gıda yardımlarını, ev eşyası ihtiyacına yönelik yardımlar takip etmektedir. Yerel Dernek Yöneticisi-3, ev ihtiyaçlarına dayalı yardımlarını aşağıdaki gibi ifade etmektedir:

Mesela geçen yıl 360 tane evin adreslerini bir bir tespit ederek, evlerinin ihtiyaçlarını giderdik. Nedir bunlar? İŖte halı, yastık, battaniye... Bir evde ihtiyaç olabilecekleri temin ettik. Yani 360 evin bizatihi adresini tespit ettik, kendi arabalarımızla götürdük. Evlerinde ihtiyaçları olan, mesela atalından, kaŖıđından, bıağından diğer ihtiyaçlarına beyaz eŖyalarına kadar böyle bir alıŖma gerekleŖtirdik. Tabii bu alıŖmalar sürekli devam ediyor.

Konya'daki yerel derneklerin ev ihtiyaçlarının yanı sıra nakdi yardımları da bulunmaktadır. Bu yardım süreci dernek yöneticisi tarafından aŖađıdaki gibi anlatılmıŖtır:

Biz bunlara, yeni gelenlere, yıllık 3'er aylık periyotlar ile yemek veriyoruz. Onun dıŖında bir "can suyum" Ŗeklinde yardımcı oluyor, sonra kendi ayakları üzerinde durmalarını sağlıyoruz. Amma yetim, dul, Ŗehit karısı, engelli olursa onlar kendi ihtiyaçlarını karŖılayamayacak durumda oldukları için, bunlara devamlı olarak, sürekli olarak yemeklerimiz ve diğer yardımlarımız devam ediyor (Yerel Dernek Yöneticisi-3)

Benzer bir hizmeti, Dernek Yöneticisi-2, yeni gelenlerin acil ev ihtiyaçlarına yönelik hizmetler olarak betimlemiŖtir:

Öncelikli olarak Ŗu an sürekli yeni gelen aile var. O aile bize gelir. Der ki "ben yeni geldim, ev tuttum". Ev adresini alırız, teyit ettiririz, notumuzu alırız. Kaç kiŖi varsa o ailede, ekibimiz listeyi alır, arabaya malzemeleri doldurur. Öncelikli malzemeler: yatak, battaniye, soba, yorgan, ocak, tp, gıda kolisi, temizlik paketi. Yani adeta hoŖ geldiniz.

Gıda ve ev eŖyası yardımlarını, kömür yardımları izlemektedir. Yerel Dernek Yöneticisi-2, muhtar ve imamlarla iŖbirliđi içerisinde alıŖtıklarını, kendilerine gelen bađıŖlarla göçmenlerin kömür ihtiyaını karŖıladıklarını ifade etmektedir:

Bu sene dernek olarak tam 3.000 ton, 3 ton değil. Tüm muhtarlarla, imamlarla bizim diyalğumuz var. Mahalledeki kömür ihtiyaına önce muhtar Ŗahit olur, sonra imam Ŗahit olur, sonra kiŖilerin duyarlılığına göre deđiŖir bu. Ben bugün muhtarla konuŖtum, kiŖi borcu bizim hesabımıza yazdırdı, aldı kömürü. Bize bađıŖ gelecek, biz bađıŖla o borcumuzu ödeyeceğiz. KıŖın özellikle bu ısınma noktasına verdik bu ağırlığımızı.

Temel ihtiyaçlar düzeyindeki son yardımlarınsa giyecek yardımları olduğu görülmektedir:

Mesela kıŖ aylarında odun, kömür konusunda yani yakacak konusunda kendilerine yardımcı oluruz. Tabii bayramlarda da... Ramazan ve Kurban Bayramları'nda, göçmenlerin ve çocuklarının ihtiyaı olan giysi ve ayakkabı ihtiyaçlarını karŖılıyoruz. Takriben ne kadar? 3000 çift ayakkabı dağıtıyoruz mesela. Sonra giysi olarak, parça bazında 1500-2000 civarında giysi dağıtıyoruz. Bu arada tabii sadece bayramlara bağlı olarak değil de diğer günlerde ihtiyaçlarını gideriyoruz (Yerel Dernek Yöneticisi-3).

Konya'da Suriyelilerle ilgili hangi alanla ilgili olursa olsun, sağlıktan tut, eğitimden tut, daha eğitimi söylemedim. Biz bu çocuklara çok ciddi okul desteği verdik. Elbisesi olmayan ayakkabısı olmayan

çocukları öncelikli giydirdik, kırtasiye desteği verdik. Geçen sene sırf 2500 tane kırtasiyesi olan çanta dağıttık, evvel ki sene 5000 tane çocuk dağıttık (Yerel Dernek Yöneticisi-2).

Katılımcılar ihtiyaçların hangi kriterlere göre tespit edildiği ya da bu kişilere nasıl ulaşıldığına dair bir prosedürden bahsetmese de, Yerel Dernek Yöneticisi-2, yardım süreçleriyle ilgili "imam ve muhtarlarla" koordinasyon içerisinde çalıştıklarını ifade etmiş, kendilerine başvuru yapan kişilerin evlerine gidip durumlarını teyit ettiklerini belirtmiştir. Bu bağlamda, bazı derneklerin ihtiyaç sahiplerinin tespitinin yerel temsilcilerle kurulan ilişkiler üzerinden yaptığı, teyidin ise dernek üyeleri tarafından gerçekleştirildiği görülmektedir. Benzer şekilde, Yerel Dernek Yöneticisi-3, "şehit olmak, dul kalmak, evde engelli bireylerin bulunması" gibi durumlarda, 3 aylık maddi yardımlarının sürdüğünü ifade etmiştir. Bu bağlamda yerel derneklerin hizmet verme kriterlerinin genelde ekonomik bağımlılığa dayandığı, ancak bireylerin sığınmacılık durumuyla kesişen diğer dezavantajlılık durumlarını göz önünde bulunduran derneklerin olduğu da görülmektedir.

### **Yerel Derneklerin Uyum Çalışmaları: Bilgilendirme, Yönlendirme, Kurslar ve Arabuluculuk**

Yerel dernekler, müracaatçılarına aynı ve nakdi destek sağlamakta, uyum çalışmaları bağlamında ise kurumsallaşmış ve düzenli bir hizmetleri bulunmamaktadır. Ancak yerel dernekler, ulusal STÖ'ler, yerel yönetimler ve zaman zaman kamu işbirliği ile uyum çalışmaları adı altında toplanabilecek "lisan", "hijyen", "beceri geliştirme" kursları verebilmektedir. Bu doğrultuda dernekler kendilerine başvuran sığınmacıların kaynaklarla buluşmalarını sağlayan "bilgilendirici" ve "yönlendirici" hizmetler sunmaktadır:

Ulaşamadıkları zaman ilaç ihtiyaçlarını, sağlık hizmetleri alacaklarında ulaşamadıkları yerlerde, biz kendilerine yardımcı oluyoruz. Yani sağlık hizmetlerini almalarına rağmen... Ama biz onlara nasıl yardım ediyoruz? İşte hastaneyi bilmiyorlar... Yeni gelenler oldukları için... Böyle bir hizmetlerimiz oluyor (Yerel Dernek Yöneticisi-3).

Benzer şekilde Yerel Dernek Yöneticisi-2, Suriyelilerin resmi kurumlara gitmeden önce evrak işlerinde yardım ettiklerini belirtmiştir:

Örnek verelim Kızılay'ın yaptığı bazı hizmetler var diyor ki: "Suriyeli hastanın protez ihtiyacı varsa yardımcı olurum". Ama bir Suriyeli Kızılay'ın böyle bir yardım sağladığını bilmez. Biz buradan onu yönlendiririz, hazırlığını da yaptırırız. Buralar zaten resmi kurumlar, kuralları var, kanunlar çerçevesinde hareket ediyorlar. Sivil toplumunda kuralları var, biz bu insanlara zaman kazandırıyoruz. Şu evraklarını hazırla zaman kaybetme. Bugün vatandaş vaktiyle Konya'daymış, Bursa'ya gitmiş. Ama kimliğini buradan oraya taşıması gerekiyor. Gelir. Hocam yardım isterim. Biz önce doğru bilgi noktasındayız. Simsarlar çok. Ver bir 300 TL biz halledelim. Hâlbuki şu var: iller arası sefer izni, bir müddet yok. Biz diyoruz ki "kardeşim sen şu an bunu alamazsın, boşuna kimseye de aldanma". Bunu teyit ediyoruz, arıyoruz Göç İdaresi'ndeki arkadaşı "son durum nedir?" Bununla da kalmıyoruz telefonunu alıyoruz, Göç İdaresi'nden "hocam sefer izni açıldı" dediği zaman diyoruz ki: "gelebilirsin, müracaatını yapabilirsin"

Yerel derneklerin İl Göç İdaresi gibi kurum ve kuruluşlardan teyit ve geri dönüş alması, derneklerin enformel ve düzensiz de olsa, vaka takip ve yönetimi yaptıkları anlamına gelebilmektedir. STÖ'lerin bilgilendirme ve yönlendirme hizmetleri aynı zamanda birbirleri ve kamu ile işbirliği kurmasını sağlamaktadır:

Şimdi adeta bir küçük şehir nüfusu var, bu insanların A dan Z'ye her şeyiyle ilgilenecek bir oluşuma ihtiyaç var. Biz dedik ki yola çıkalım öncelikli mevcut dernekler arasında koordineyi sağlayalım. İki, devletimizin Konya'daki resmi kurumlarımızın da bunlara yaptıkları/ yapacakları var. Bunlar arasında da bir işbirliğini sağlayalım. Halk-devlet bütünlüğünü sağlayalım dedik ve kurduk. Ortada bir sorun var bir cenaze var, işte Dosteli ile, Mehir Vakfı'yla, Kızılay'la, ASAM'la, belediyeyle, emniyetle paylaşıyoruz, yani Konya'da ne kadar kurum varsa, resmi-sivil biz hepsiyle onların kuruluş amaçlarına uygun bir şekilde işbirliği halindeyiz (Yerel Dernek Yöneticisi-2).

Görüldüğü üzere, yerel dernekler birbirleriyle, kamu ve yerel yönetimlerle, aynı zaman da ulusal STÖ'lerle ilişki içerisindedir. Dernek yöneticisi, halk- devlet bütünlüğünü sağladıklarını, sahip oldukları bilgi arşiviyle diğer kurum ve kuruluşları yönlendirdiklerini ve bu koordinasyonun kurumların müracaatçılarıyla kurdukları "güven ilişkisini" sağladığını belirtmektedir:

Biz diyoruz ki şu an Konya'da bu insanlara dair en köklü bilgi bizde. Bilgi bankası bizde. Bana bir tane adres sor, şurada böyle bir aile var hocam de, ben hemen buradan açıyorum, bak 3 gün önce şu kadar kömür vermişiz. Bu ailenin adeta fotoğrafı var. Bu yanlışların önüne geçmek için kurumlar bize güvenirlere, derler ki "hocam siz bunu onaylıyorsanız biz yardımcı olalım". Bu konuda özellikle belediyeyle, Kızılay'la, emniyetle işbirliği halindeyiz. Geliyor diyor ki "benim evimde gelir getirecek kimse yok". "Sen hangi mahallede oturuyorsun?" "Şu mahallede". Diyoruz ki "senin mahallede, senin evine yakın, şu aşevi var". O aşeviyle irtibat kuruyoruz. Birisi geliyor diyor ki: "benim 7 tane çocuğum var, kocam yok, yetimim. Ben bunları bir elbise giydireceğim, ama param yok". Diyoruz ki: "Dosteli, kardeş... Böyle bir aile var, oraya bir elbise". Çünkü bu insanlarla ilgili korkunç bir bilgi kirliliği ve yanlışlığı var, bu insanlarda kurumlarda ister istemez bir güvenmeyerek davranış sergiliyorlar (Yerel Dernek Yöneticisi-2).

Görüldüğü üzere, yerel derneklerin bazıları "yardım ettikleri" bireylere dair kayıt tuttuklarını, hatta Suriyelilerle ilgili Konya'daki en köklü bilginin kendilerinde olduğunu ifade etmiştir. Bu bağlamda, hizmetlerin kayıt altına alınması, diğer hizmet verenlerin sağladığı hizmetlerin bilinmesi ve ona göre yönlendirme yapılarak diğer hizmetlerden yararlandırılmaları, yerel dernekler için olumlu sayılabilecek yönlerdendir. Ancak derneklerin inisiyatifine göre yardım yapması ve subjektif bir kriter olarak sayılabilecek "güven" ile işleyiş, müracaatçıların hizmete ulaşabilmeleri açısından yararlarına olsa da, bu güven ilişkisi kurulmadığında yardıma erişememeleri anlamına da gelebilmektedir.

Kurumlararası işbirliği yerel dernekler arasında olabildiği gibi, yerel dernekler ve ulusal STÖ'ler arasında da olabilmektedir. Yerel derneklerin eğitim hizmetleri, meslek edindirme kursları gibi uyum çalışmaları arasında sayılabilecek faaliyetlerinin bu işbirliğinin sonucu olduğu söylenebilir:

Kızılay gibi kuruluşlarla böyle belediyeyle iş birliği yaparak sosyal projeleri gerçekleştiriyoruz. Nedir bunlar? Adab-ı muaşeret dediğimiz temizlik, hijyen, ev bakımı, ev düzeni eğitimi şeklinde. Ayriyeten büyüklere lisan kurslarımız oluyor, yani en azından kendi ihtiyaçlarını anlatabilecek, Türkiye’de yaşayabilecek pozisyonda işte bir sokağı okuyacak, otobüs durağında binebilecek veya nereye gittiğini tespit edebilecek. Bu tür ihtiyaçlarını gideriyoruz. Yani sosyal amaçlı bütün elimizden gelen imkânlarını karşılamaya çalışıyoruz. İşte çocuklarına dediğimiz gibi yerli ve milli eğitimler veriyoruz. Yani mesela şu anda bizim halk eğitimle iş birliği yapmış olduğumuz yukarıda 30 tane çocuğumuz var, yetim çocuk. Bunlara lisan kursu, diğer işte hijyen kursları. Kızılay’ın katkılarıyla, oradan gelen öğretmenlerle, çocukların davranış biçimlerini, Türkiye halkıyla entegrelerini sağlayacak eğitimler veriyoruz (Yerel Dernek Yöneticisi-3).

Yerel derneklerin sığınmacıların uyum süreçlerine dair hizmetlerinin "dil eğitimi" ve "değer aktarımı" içerisinde şekillendiği görülmektedir. Kadınlara verilen "hijyen ve ev işleri kursları", benzer şekilde çocuklara verilen " yerli ve milli eğitimlerin" kadınların, temizliğin ve çocukların nasıl olması gerektiğine dair bir anlatı içermekte, dolayısıyla bir “yaşam tarzı” ve “değer” aktarımına işaret etmektedir. STÖ’lerin temeli belirli değerler sistemine dayandığından bu sonuç şaşırtıcı görünmemektedir. Ancak yine denetimin eksik ya da olmadığı durumlarda hangi değerlerin kim tarafından aktarıldığı ve aktarılış biçimlerinin bir ihmal ve istismara yol açıp-açmayacağı sorgulanmalıdır. Çalışmanın bir sonraki bölümü uyum çalışmaları altında kategorilendirilen bir faaliyetin nasıl bir ihmal ve istismar taşıyabileceğini göstermesi açısından önemli görülmektedir.

### ***Paternalistik Bir Süreç Olarak Arabuluculuk***

Katılımcıların anlatılarının gösterdiği gibi, yerel dernekler verdikleri hizmetleri bağış toplamak", "yardım dağıtmak", "almak-vermek" ifadeleriyle betimlerken, hizmetlerinden yararlananları "vatandaş", "adam" "kadın" "muhtaç" gibi sözcüklerle anlatmaktadır. Bu bakış açısı, bazı yerel derneklerin sunduklarını ifade ettikleri arabuluculuk hizmetlerinde de kendisini göstermektedir:

Ben duyarsam, yanıma 1-2 kişi alıyorum, gidiyorum yanlarına. “Kızım nedir senin derdin?” diyorum. “Eşinden niye ayrıldın? Niye şey oldun?” Tabii kendinin yanında eşine ağır laf söylemem, eşinin yanında da kendine ağır laf söylemem. Ayrı ayrı “kızım, yavrum senin gittiğin yol yanlış. Bu senin eşin, çoluğun çocuğun var, yuvanı heder ziyan etme. Derdini sıkıntını bana söyle, ben senin babandeden yerindeyim, arada hacı amca bana dövdü-sövdü tatsızlık etti” de söyle. Kızım yavrum olmaaz, biz burada geldik şunu gel düzeltelim. Biraz da sert konuşurum, “kızım neyin eksik?” derim? Der ki: “şu bardak”. Kızım ben sana yarın şu bardağı getireceğim, vereceğim. Sıkıntı buysa”. Eşine de “oğlum senin yaptığın işler yanlış, ayıp. Lan, nedir derdin?” “Ya hacı amca şöyle oldu da böyle oldu”. “Ulaan dikkat haa! Bak seni şerefsiz! Çocuğuna bir tokat at, seni dövdürürüm ha! Dikkat et! Bak hanımına eziyet etme, çocuğundan utan!”. Birbirine getiririm. O zaman da süt gibi oluyor, “hacı amca Allah senden razı olsun” diyor, ben de evime gidiyorum. Yaşayıp gidiyorlar. Duyunca yardımımız bu şekilde oluyor (Yerel Dernek Yöneticisi-1).

Alıntıdan da anlaşılacağı üzere, yerel dernek yöneticisi arabuluculuk yaptığı vakalardaki sorunları kadının “giyim, ev eşyası” gibi ihtiyaçlarının olması ya da eşinden şiddet görmesiyle betimlemiş, var olan ihtiyacın hemen temin edilerek ihtiyaç sahibine aktarılmasıyla sorunun çözüldüğünü anlatmıştır. Bu durum yerel derneklerin sorun çözümünde “anlık çözümler” bularak spontan hareket edebilme esnekliğine sahip olduğunu gösterse de, çözümlerinin kalıcılığı ve bir çözüm olup-olmadığı bilinmemektedir. Nitekim katılımcının anlatısı, anlaşmazlık ya da şiddet dair çözümünün yine sözel ve fiziksel şiddeti içeren tehditlerle sağlandığını göstermektedir. Benzer şekilde, sorun çözümünde cinsiyet ayrımına giderek, erkeği “tehdit ederek”, kadını ise “çocuklaştırarak” ikna ettiğini görülmektedir. Katılımcının ikna sürecindeki otoritesinin ise "yardıma sağlamaktan" gelen ve yine buradan beslenen hiyerarşiden oluştuğu düşünülmektedir. Nitekim yardım sağlayan olarak kurduğu otoritesini, giyecek, gıda gibi örneklerle anlattığı yeni yardımlarla ve “sorun çözücü” olarak sağlamlaştırmaktadır.

Sonuç olarak hem katılımcıların anlatılarına, hem de araştırmacının gözlemlerine göre, yerel dernekler Suriyelilerin temel ihtiyaçlara erişimlerini kolaylaştırmakta, birçok Suriyeli aile yerel derneklerin sağladığı yardımlardan yararlanmaktadır. Ancak sermayelerinin hayırseverler aracılığıyla sağlandığı ve yerel dernekler tarafından bir “yardım verme/etme” süreci olarak aktarılan bu sürecin sürdürülebilirliği, denetlenebilirliği, şeffaflığı ve ihtiyaç sahiplerini istismara yol açıp açmayacağı sorgulanması gerekmektedir. Verilen hizmetin daha farklı nasıl verilebileceğini anlamak için ulusal STÖ’lerin benzeri hizmetleri nasıl sunduğunu anlamının önemli olduğu düşünülmektedir. Bu bağlamda araştırmacının bir sonraki bölümü ulusal sivil toplum örgütlerinin hizmet verme sürecine odaklanmaktadır.

## **Alt Tema 2: Ulusal Sivil Toplum Örgütlerinin Hak Temeline Dayalı Hizmet Verme Süreci: Aynı ve Nakdi Yardımlar ve Uyum Çalışmaları**

Görüşme yapılan ulusal STÖ’ler kurumsal bir yapıya sahiptir. Bu bağlamda, yerel derneklere kıyasla bürokratik işlemlerin daha çok olduğu, ihtiyaçların belirli standartlara göre belirlendiği ve profesyonellerle beraber bir ekip çalışmasının yürütüldüğü organizasyonlardır. Bazı yerel derneklere ihtiyaç sahipleri, dernek temsilcileri ile birebir görüşerek, yardıma başvuru yaparken, katılımcı olan STÖ’lerin hemen girişinde gönüllüler, vaka çalışanları, tercümanlar ve güvenlik görevlileri çalışmaktadır. Bu kişiler, kuruluşa gelen danışanların geliş sebeplerini öğrenmekte, ihtiyaçlarına göre yönlendirmekte ve bilgilendirmektedir:

Göçmenler buraya geldiği zaman ilk başta sosyal çalışmacı arkadaşlarımızla görüşüyorlar. Görüşmeler neticesinde varsa bir hassasiyeti onlar belirleniyor ve ona göre ofis içerisinde yönlendirmeleri yapılıyor. Örneğin kişinin travma geçmişi varsa, psikolojik desteğe ihtiyacı varsa psikolog arkadaşlara yönlendirilir, sağlık açısından bir sıkıntısı varsa sağlık eğitimine yönlendirilir. Bu şekilde yönlendirmeler ve danışmanlıklar yapılıyor (STÖ Çalışanı-1).

Bünyelerinde ihtiyaç duyulan hizmet bulunmadığında ise kurum-dışı yönlendirme yapılmaktadır:

Bizim vermediğimiz hizmetlerden birine ihtiyacı varsa, diğer kurum ya da kuruluşlar ya da STK'lara yönlendirme yapıyoruz. Eğer iç yönlendirme varsa, sosyal çalışmacı vaka yönetimine dahil ediyor o kişiyi. İhtiyacı neyse, o ihtiyacın giderilmesine yönelik müdahale planları oluşturuyor (STÖ Temsilcisi-2).

Katılımcılar "vaka yönetimi" çerçevesinde ev ziyaretleri gerçekleştirdiklerini de ifade etmektedir:

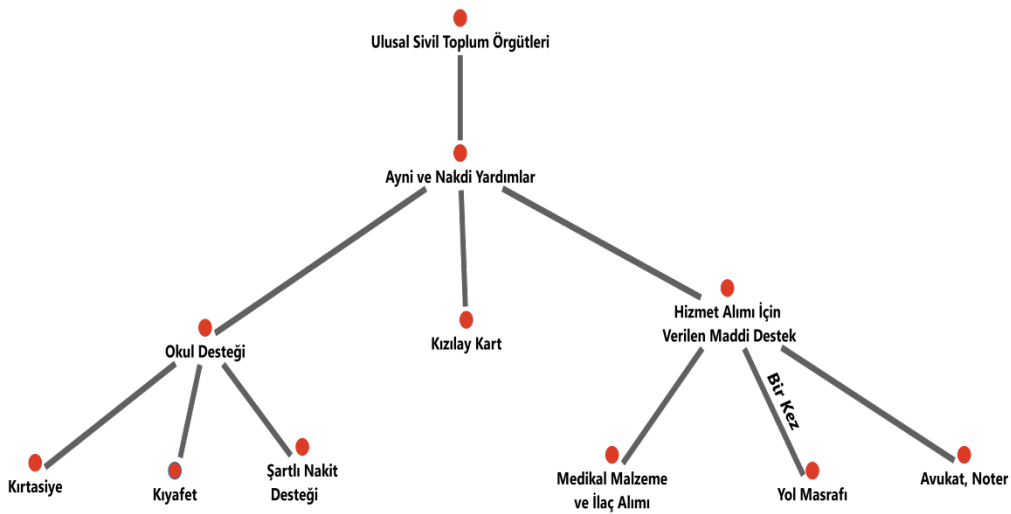
Ekiplerimiz sürekli alanda. Yine koruma ekibinden arkadaşlarımız ev ziyaretleri yapıyorlar. Dönüşümlü olarak hem dışarda hem içerde çalışıyorlar (STÖ Temsilcisi-2).

Doğrudan sahaya inen bir ekibimiz, bir mobil takımımız yok. Ama gerektiğinde ev ziyaretini yapan sosyal çalışmacılarımız var. O şekilde biz onlara ulaşabiliyoruz. Sosyal çalışmacı, sağlık eğitmenimiz ve psikoloğumuz var. Kişinin ihtiyacına göre birbirlerine yönlendirme yapıyorlar (STÖ Temsilcisi-1).

İşleyiş mekanizmaları açısından dernekler ve ulusal STÖ'leri ayıran temel noktalardan biri; ulusal STÖ'lerin müracaatçılarla çalışmalarını "vaka yönetimi" çerçevesinde gerçekleştirerek gerekli "müdahale planlarını" oluşturmaları ve "vaka takibi" yapmalarıdır. Ulusal STÖ'lerde hizmetlerin vaka yönetimi çerçevesinde sunulmasının, yerel dernekler için bir soru işareti olan yardımın hangi kriterlere göre yapılacağı, kime, nasıl, ne şekilde yardım edileceği sorusunu ortadan kaldırdığı görülmektedir. Dernek temsilcilerinin ya da üyelerinin inisiyatifine bırakılan yardım süreci, ulusal STÖ'lerde, sosyal çalışmacı gibi profesyonellerin değerlendirmelerine tabii tutulmakta, ihtiyaç saptaması yapılmakta ve ihtiyaca göre "yardım" değil "hizmet" verilmektedir.

### **Ulusal Sivil Toplum Örgütlerinin Ayni ve Nakdi Yardımları: Kızılay Kart, Okul Desteği, Hizmet Alımına Yönelik Destek**

Ulusal STÖ'lerin ayni ve nakdi hizmetleri Kızılay Kart, okul desteği ve hizmet alımına yönelik desteklerden oluşmaktadır ve şekilde 3'deki gibi özetlenebilir:



**Şekil 3. Ulusal STÖ'lerin Ayni ve Nakdi Hizmetleri**



Konya'da bulunan STÖ'lerin aynı ve nakdi hizmetleri, gıdayı ya da eşyayı bizzat danışana teslim etmek üzerinden gerçekleşmemekte, süreç ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri maddi destekler ya da Kızılay Kart aracılığıyla yürütülmektedir. Katılımcıların Suriyelilere yönelik en önemli hizmetlerden biri olarak gördüğü Kızılay Kart hizmeti; ülkede bulunan sığınmacıların barınma, gıda, giyim gibi temel ihtiyaçlarını karşılamaları adına ihtiyaç sahibi sığınmacılara verilen maddi bir hizmeti tanımlamaktadır. Konya'da Kızılay Kart ile ilgili işlemler Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı (SYDV) tarafından yürütülmektedir. Konuyla ilgili ulusal STÖ'ler ev ziyaretleri ve ihtiyaç analizi yapmaktadır. Bu bağlamda ulusal STÖ'ler, Kızılay Kart'ın sağlayamadığı destekleri de sağlamaktadır:

Kızılay Kart verilen ailelerin bir takım sosyal desteklere ihtiyacı olabiliyor. Bazen kart alamamakla ilgili oluyor, kart alanlarda da bunun yeterli olmadığı durumlar olabiliyor. Ayda 120 TL ya da bir de 3 ayda bir ekstra yüklemeler yapılabiliyor, o da zaten çok cüzi bir miktar (STÖ Temsilcisi-2).

Maddi yardımlar statüsünde sayılabilecek bir diğer hizmet, Kızılay'ın ve SYDV'nin işbirliği içerisinde yürüttükleri Şartlı Nakit Desteği Vaka Takibi'dir. Şartlı nakit desteği "yoksulluk nedeniyle okul çağındaki çocuklarını okula gönderemeyen veya okuldan almak zorunda kalan ailelere çocukların okula devam etmeleri şartıyla" verilen bir hizmet türüdür. Ulusal STÖ'lerden bazıları hizmetle ilgili aileleri bilgilendirmek ve çocukların okula devamını sağlamak için ev ziyaretleri yapmaktadır:

Aslında Türkiye'de dezavantajlı- sosyo-ekonomik durumu düşük olan- öğrencilere yıllardır sağlanan bir hizmet. Ama Suriyelilere sağlanamıyordu. Bu da aslında Geçici Koruma altındakilerin sisteme entegrasyonu ile alakalı ve bütçesel bir problemdi. Şimdi gelinen noktada, 2016 Mayıs ayından itibaren UNICEF, ASPB ve Kızılay ortaklığında bu destek Suriyeli öğrencilere de verilmeye başlandı. Fakat bu pratikte bu şekilde uygulanamayabiliyor. Kayıt problemleri yaşanabiliyor, ya da ailenin bu durumdan haberi olmayabiliyor, ya da zaten devamsızlık en çok karşılaştığımız şey. Ayda 4 defa devamsızlık hakkı var teoride, ama raporlu olmasına göre inisiyatif alınabiliyor. Bu durumda da, aslında çocuk devamsızlık yaptığında hizmet kesilmiyor, sadece donuyor. Okula gitmeyen çocukların listeleri bakanlık tarafından bizimle paylaşılıyor, biz de ev ziyareti yapıyoruz bu çocukların hanelerine ve onları tekrar okula kazandırmaya çalışıyoruz (STÖ Temsilcisi-2).

Katılımcının anlatısından da anlaşılacağı üzere, yerel demeklerin kırtasiye yardımından farklı olarak ulusal STÖ'ler çocukların okullaşması ve okula devamına yönelik izleme ve takip çalışmaları gerçekleştirmekte, okula devam etmeyen çocuğun okula devamını sağlamaya çalışmakta, aynı zamanda aileleri konuyla ilgili bilgilendirmektedir. Çocukların okula devam etmediğinin tespit edilmesiyle maddi desteğin dondurulması, ailelerin hem bu hizmetlerden yararlanıp, hem de çocuklarının okula göndermemeleri gibi durumların oluşmasına karşı koruyucu önleyici bir mekanizma işlevi görmektedir. Bu bağlamda, çocukların okullaşmasını sağlayan, okula devamlarını takip ederek aileyi maddi anlamda güçlendiren bir vaka yönetimi sisteminin oluşu, ulusal STÖ'lerin en güçlü yanlarından biri olarak görülmektedir. Bu takip içerisinde gerçekleştirilen ev ziyaretlerinde,

hane halkının ihtiyaçlarının gözetilmesi, hanede başka ihtiyaç sahibi olup/olmadığının tespit edilmesi, maddi destek verilirken tüm ailenin içerildiği *bir planlı değişim sürecine* işaret etmektedir. Sosyal incelemelerin raporlanması, süreçlerin takip edilebilmesi ve denetlenmesi anlamına gelmekte, bu bağlamda hizmetlerin kime, hangi koşullarda, ne kadar süreyle, hangi desteğin sunulduğunu ve bu desteklerin etkililiğini ve verimliliğini ölçülebilmesini ve meşrulaştırılmasını sağlamaktadır.

Aynı ve maddi destek kategorisindeki son hizmet, ulusal STÖ'lerin ihtiyaç halinde Suriyelilere medikal ihtiyaçları ve bazı durumlar için sağlanan yol parası, avukat ve noter ücreti için sunulan desteklerdir. Türkiye'de geçici koruma altında bulunan Suriyelilerin birincil basamak sağlık hizmetlerine ulaşmaları devlet tarafından karşılanmaktadır. Ancak protez, tekerlekli sandalye gibi medikal malzemeler devlet tarafından karşılanmamaktadır. Bu bağlamda ulusal STÖ'lerin medikal malzeme ya da medikal malzeme alımı için yaptıkları ekonomik destek hayati görülmektedir:

Medikal yardım gibi. Reçetesini alamıyor ya da engelli sağlık raporuna ihtiyacı var, ama alamıyorsa, bu konuda maddi yardımda bulunuyoruz (STÖ Temsilcisi-1).

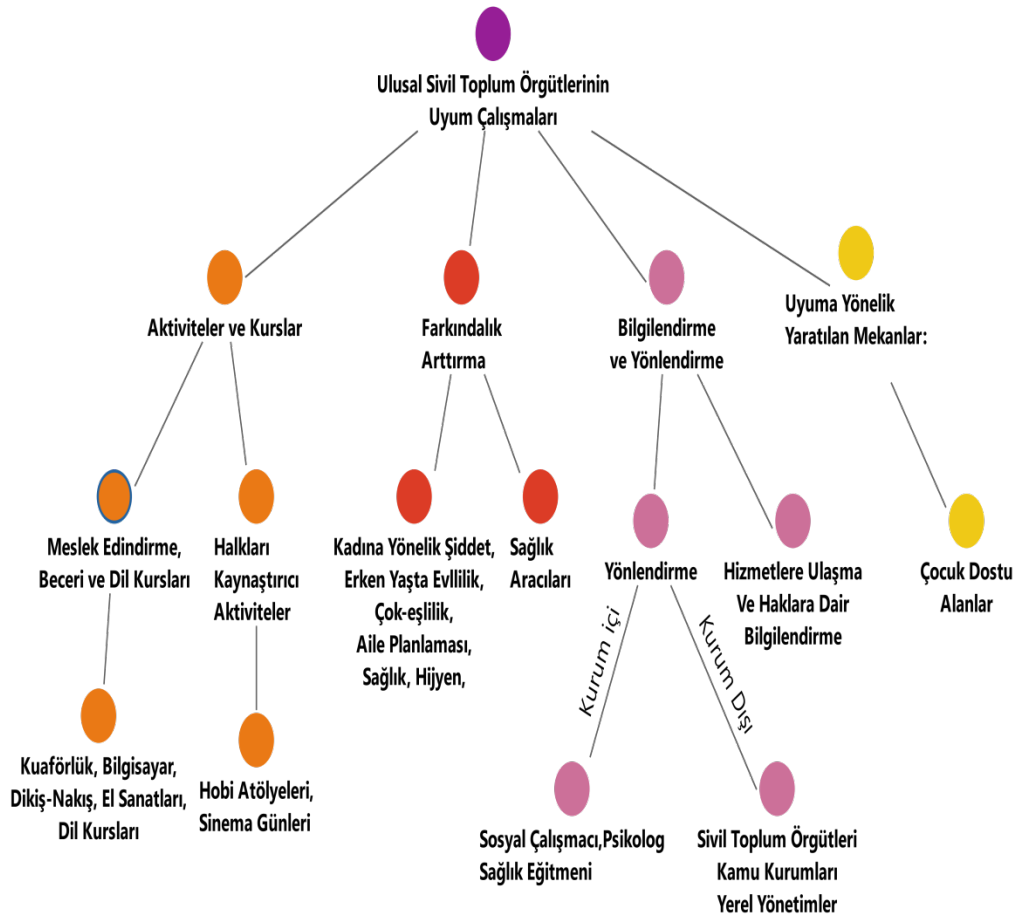
Bir hepatit-c hastası var, tedavi olması lazım ama tedavisi mümkün olmuyor. Yurt dışından geliyor ilaçları, normalde Türk vatandaşlarına ilacın ödemesi yapılırken, bunlarda yapılmıyor. Dolayısıyla insanlar tedavi olamıyor (STÖ Çalışanı-1).

Son olarak, bazı ulusal STÖ'ler hizmet alımı yapıldığı durumlarda (avukat/ noter hizmeti gibi) tek seferlik olmak üzere maddi destek sağlamaktadır:

Nakit temelli bir desteğimiz var. Burada hukuki destek verilmesini sağlıyoruz, ek olarak avukat, noter masraflarını karşılayabiliyoruz. Sağlık desteği sağlayabiliyoruz; medikal malzeme, ilaç, tekerlekli sandalye gibi. Yani konaklamaya girmeyi tercih etmiyoruz, konaklama desteğimiz pek bulunmuyor. Ya da bir defaya mahsus, acil bir durum söz konusuysa yol masrafını karşılıyoruz kişinin (STÖ Temsilcisi-2).

### ***Ulusal Sivil Toplum Örgütlerinin Uyum Çalışmaları***

STÖ'lerin uyum çalışmaları başlığı altında sağladığı hizmetler genel olarak psiko-sosyal destek, yabancı uyruklulara yönelik aktivite ve kurslar, halkları kaynaştırıcı etkinlikler ve farkındalık eğitimleri olarak özetlenebilir. Ulusal STÖ'lerin uyum çalışmaları şekil 4'deki gibidir:



**Şekil 4. Ulusal Sivil Toplum Örgütlerinin Uyum Çalışmaları**

Ulusal STÖ'lerin uyum çalışmalarının başlıcalarını; meslek ve dil kursları ile sosyal aktiviteler oluşturmaktadır. Katılımcılar, bu hizmetlerin basitçe aktivite yapmak ya da bir kursa katılmaktan daha fazlasını amaçladığını; bu faaliyetlerin faydalanıcıların sosyalizasyonunu, örgütü ve verilen hizmetleri tanınmasını sağladığını, benzer şekilde örgütlerin hizmet verilen/ verilecek nüfusu tanınması anlamına geldiğini vurgulamıştır:

Türkiye'de entegrasyonu sağlamak amacıyla bazı etkinlikler, psiko-sosyal aktiviteler düzenleniyor. Maalesef Türk vatandaşlarının yabancı uyruklulara karşı olan tavır ve tutumu işleri hayli zorlaştırıyor. Hani bir kaynaştırma olsun, en azından yabancı uyruklulara karşı bakış açısını değiştirmek ve daha iyi bir bakış açısı elde etmek için çeşitli çabalarımız var. Bu konularda etkinlikler düzenliyoruz (STÖ Çalışanı-1).

İlk aşamada bizim en başından beri burada kurslarımız var: mutfak atölyesi, el sanatları kursu, Türkçe kursu, kuaförlük kursu, bilgisayar kursu. İlk aşamada kişilerin sosyalizasyonunu sağlamak için kurslar bizim için bir nevi araçtı. Yani o kişiye psikolojik ilk yardım desteğini sağlamak için onu gözlemliyor olmamız lazımdı. Çünkü kişinin böyle bir desteği alması için onun istiyor olması gerekli ya, bir nevi istemesini sağlamaktı burada kurduğumuz ilişkilerle ya da burada böyle bir yardımı alabileceğini bilmesini sağlamaktı (STÖ Temsilcisi-2).

Kurslar dışında en düzenli ve devamlı olarak görülen hizmet film izlemek gibi aktiviteler olmaktadır: *Kurslar dışında da düzenli aktiviteler var, daha düzenli diyebileceğimiz aktivitelerden. Örneğin film aktiviteleri. Her Perşembe, çocuklar için ayrı, yetişkinler için ayrı seans oluyor. Sadece Suriyeliler değil uluslararası korumadaki çocuklar da katılıyor (STÖ Temsilcisi-1).*

Sivil toplum örgütlerinin uyum çalışmaları incelendiğinde ortaya çıkan ilk sonuç uyum çalışmalarının kurslar ve faaliyetler üzerinden gerçekleşen "sosyalizasyon" üzerinden şekillendirildiğidir. Açılan kurslar ve film izleme gibi faaliyetler sığınmacıların kendi deneyimlerini paylaşan kişilerle beraber sosyalleşmelerine, dolayısıyla kendilerine yeni sosyal destek mekanizmaları kurmalarına yol açmaktadır. Benzer şekilde, bu kurs ve aktiviteleri kendi var olan sosyal destek mekanizmalarına aktararak daha fazla bireyin bu hizmetlerden yararlanmasını sağlamak ve hizmetin yaygınlaştırılmasına zemin hazırlamaktadır. Kadınların bu aktivitelere katılmaları, bir yandan da ulusal STÖ'lere çalışma tarzlarına ve orada çalışanlara aşina olmalarını sağlamaktadır. Son olarak, ulusal STÖ'lerin de faydalanıcılarını tanımalarını ve ihtiyaçlarını anlamaları için bir fırsat yaratarak STÖ'ler ve müracaatçılar arasında bir güven ilişkisi kurulmaktadır.

Benzer şekilde, çoğunluğu çalışma yaşamına dahil olmayan Suriyeli kadınlara verilen "kuaförlük kursu" gibi meslek edindirme kursları, kadın kısa vadede çalışmayacak olsa bile, çalışmak istediğinde bir iş becerisine sahip olmasını sağlamaktadır. Kuaförlerde genellikle kadınların çalıştığı ve müşterilerinin de kadın olduğu düşünüldüğünde, "kadın-erkek" bir arada çalışmaya karşı olabilen Suriyeli kadınların çalışma yaşamına önyargılarının kırılabilmesi mümkün olmaktadır. Benzer şekilde kadınların katıldığı "örgü" ya da "dikiş-nakış" kursları kadınların evden çalışabilmesini olanaklı kılmaktadır. Bu görüş, kadınları belirli işlere ya da ev içine hapsetmek olarak okunabilse de, bahsi geçen faaliyetlerin kadınların üretmek kendilerini gerçekleştirmesine ve kendi ayakları üzerinde durabilmelerine yardım edecek dolayısıyla onları güçlendirecek bir adım olarak yorumlanmaktadır. Nitekim bir sosyal çalışmacı bu şekilde çözülen bir çocuk işçi vakasını şu şekilde anlatmıştır:

Özellikle kurslarda istihdam çok yeni bir şey. Ama doğrudan istihdam olmasa bile özellikle kadınlara.. Mesela biz vakalara gittiğimizde kültürel anlamda zaten dışarı çıkıp çalışmayı kendileri tercih etmiyorlar. Ama kurslar sayesinde, örgü bilmeyenler örgü öğrendikten sonra mesela "onların satışını yapabilirsiniz" ya da bir kuaförlük kursunda mesela "sertifika sahibi olursanız, sadece kadınların olduğu yerlerde çalışabilirsiniz" diyoruz. Böyle çözülen bir çocuk işçi vakamız vardı mesela. Çocuk o şekilde çalışmaktan alıkonulmuştu. Çocuğun annesi sosyal hayata dahil olmuş ve çalışmaya başlamıştı (STÖ Çalışanı-2).

Annenin çalışma yaşamına girmesiyle çözülen çocuk işçi vakasının, ulusal STÖ çalışanlarının kültürel yetkinlik içerisinde, Suriye kültürünün getirdiği "kamusal-özel alan" ayrımına ya da kültürlerine doğrudan bir müdahalede bulunmadan ürettikleri çözümlere bir örnek teşkil etmektedir. Dolayısıyla ulusal STÖ'lerin kadınları kendi hizmetlerinden yararlandırarak güçlendirdikleri ve

kültürel yetkinlik içerisinde sorun ve ihtiyaçlarına cevap vererek uyum çalışmalarını sürdürdükleri gözlemlenmektedir.

### **Uyuma Yönelik Yaratılan Zaman ve Mekanlar: Çocuk Dostu Alanlar**

Ulusal STÖ'lerin hizmetlerinden yararlananların genellikle kadın olması ve Suriyeli kadınların ev bakımı ve çocuklardan sorumlu olması, kadınlara yönelik aktiviteler planlanırken çocuklarının bakımını sağlayacak yerlere ihtiyaç duyulmasını beraberinde getirmiştir:

Çocukları olduğu için sürekli gelemiyorlar, “çocuklarımızı nereye bırakacağız?” diyorlar. Mesela geçen sene burada mutfak eğitimi çok verimli geçmiş. Biraz daha sosyalleştiler. Bizim dışımızda sanırım başka yere gidemiyorlardı. Burada çok rahat ettiler. Biraz daha sosyalleşmeye ihtiyaçları var (STÖ Çalışanı-3).

Bu sosyalleşme ihtiyacını fark eden STÖ'lerin, hem bu ihtiyaca yönelik hem de çocuklara yönelik aktivite ve eğitim alanları oluşturdukları görülmektedir:

Kadınların birçoğunun çocukları olduğu için kurslara katılmadığını fark ettik. Bizde bir alan yaratalım dedik, bu alan daha çok kreş gibi olsun, anne kurstayken çocuğunun zaman geçirmesini sağladığı bir alan olsun. Bu mantıkla da bir çocuk etkinlik alanımız var, ebeveynler buradayken, çocuklarının bakımını sağladığı bir alan. Bir nevi kreş gibi ama tek şartımız annenin ya da babanın burada olması, yani bırakıp gidemiyor (STÖ Temsilcisi-2).

Çocuklara yönelik açılan bu alanlar, hem kadınların psiko-sosyal aktivitelere katılmalarını ve sosyalleşmelerini sağlamakta, hem de çocukların diğer çocuklarla etkileşime girebildiği ve anne-babalarının yokluğunda güvenli olduğu bir alan görevi görmektedir. Bu zeminde, ulusal STÖ'lerin kadınların sosyalleşme ihtiyacını tespit etmesi, kadınların sosyalleşmesine ve bu kurslara katılabilmesine olanak sağlayan zamanlar ve mekânlar yaratmaları, ulusal STÖ'lerin toplumsal cinsiyete duyarlı politikalar izlediğini göstermektedir.

### **Farkındalık Çalışmaları ve Sağlık Aracıları**

Kadınlara ve çocuklara yönelik kursları, toplumsal cinsiyete duyarlı farkındalık artırıcı eğitimler izlemektedir. Bu eğitimler erken yaşta evlilikle ilgili olabileceği gibi, sağlık, hijyen, aile planlaması gibi konularda da olabilmektedir:

Eşinden belki şiddet görüyor ama bunu çok normalleştirmiş. “Biz de doğrudan insanları hedef almadan ya da onları etiketlemeden nasıl önüne geçebiliriz?” diye düşünerek bir seminer yapılandırdık. Seminere “çocuğun tanımı”ndan başladık. “Çocuk kimdir?”. Mesela slaytın başında 17 yaşındaki Ali'nin fotoğrafını gösterdik. Ona herkes: “aa evet, çocuk, böyle tıfil bir tipi” var. 16 yaşında Zeynep'in hatta giyimi de onların kültürüne uygun işte kapalı, fotoğrafı çıkıyor. “Çocuk mudur? Yetişkin midir?” diye sorduğumuzda, “aa, yetişkindir”. Hatta işte aralarında tartışıyorlar, biz bunu engellemiyoruz. Onları bekliyoruz, vs. Sonuç olarak “18 yaşından küçük herkesin çocuk

olduğunu” orada anlatıyoruz. Önce bir şaşırıyorlar, bazıları biliyor, bazıları bilmiyor oluyor. O zaman daha dikkatlice dinlemeye başlıyorlar (STÖ Çalışanı-2).

Farkındalık eğitimlerinin kısa vade de etkisi hemen görülemeyebilse de, uzun vadede etkili olacağı düşünülmektedir. Nitekim Konya’da ulusal bir STÖ’nün düzenlediği “erken yaşta evlilik” paneline gelen Suriyeli kadınların, panel sonunda kendilerinin çok eşliliğe dahil olduklarını, ancak çocuklarını okutacaklarını, erken yaşta evlendirmeyeceklerini ve başka evlere kuma olarak göndermeyeceklerini ifade ettikleri araştırmacı tarafından gözlemlenmiştir.

Sağlık ile ilgili farkındalık artırıcı eğitimler ise katılımcılar tarafından şu şekilde betimlenmiştir:

Zaman zaman eğitimler düzenliyorum. Çünkü yaşadığı-gelmiş olduğu ülke ile burada yaşadığı arasındaki değişimler var. Türkiye’de neler yapılıyor? Mesela aşı kampanyası; hangi aşular yapılır, aile planlaması gibi konularda eğitimler veriyorum (STÖ Çalışanı-1).

Sağlık problemleri hakkında farkındalık yaratarak aslında müdahale gerektirmeyecek şekilde “önleyici” olmak ve bu anlamda bilinç oluşturmak gibi bir amacımız var. Mesela şimdi hijyenle başladık. Bütün okullarda hijyen eğitimleri veriyoruz ve hijyen kitleri dağıtıyoruz. Onun dışında aile planlaması, cinsel sağlık, ilk yardım eğitimleri gibi ya da kalıtsal hastalıklar çok olduğu için onlara yönelik eğitimler. Önleyici olarak, daha çok aile planlaması ile ilintili oluyor, akraba evliliği, erken yaşta evlilik gibi konulara girmek gerekiyor. Onlarla bağlantılı olarak da, karşılaşılan durumlarda ne yapılması gerektiğine yönelik eğitimler veriliyor (STÖ Temsilcisi-2).

Farkındalık çalışmaları içerisinde Konya’da iki ulusal STÖ’de de bulunan sağlık araçları yer almaktadır. Suriyeli gönüllü kadınlardan oluşan bu sağlık araçları bir nevi kanaat önderi işlevi görerek, Suriyelilere bilgi aktarımını sağlamaktadır:

Bütün illerde, toplum merkezlerinde var bu sağlık araçları. Sağlık araçlarının görevi enformel bir şekilde bilgi yaymayı sağlamak. Eğitim, seminer gibi değil de, Suriyeli oldukları için kendi kültürlerine uygun konuşmak ya da onları buraya çağdırmaktan ziyade onların yanına gitmek, Ev ziyaretleri yaparak, daha enformel eğitim ve bilgilendirmeyi sağlamaya, kadınların sağlık ile ilgili problemlerinin giderilmesine yönelik bir çalışma. Şu anda bizim 4 tane sağlık aracımız var. Eğitimler alıyorlar (STÖ Temsilcisi-2).

Uyum çalışmaları içerisinde kavramsallaştırılan sağlık araçlarının eğitilmesi ve enformel bir şekilde Suriyeli kadınlarla iletişime geçmeleri, hem iletişime geçtikleri Suriyeli kadınlar için bilgilendirici olmakta, hem de onlar için rol model oluşturmaktadır. "Aile planlaması", "erken yaşta evlilik" gibi konularda kültürel olarak Türkiyelilerden farklı geleneklere sahip olan Suriyeli kadınların, bu konularla ilgili kendi içlerinden biriyle konuşmalarının, konuya daha önyargısız yaklaşımlarını sağlayacağı düşünülmektedir.

## **TARTIŞMA VE SONUÇ**

Bu araştırma, Konya’da Suriyelilere yönelik hizmet veren STÖ’lerin sunduğu hizmetleri ve hizmetlerin verilmiş biçimlerini STÖ çalışanlarının perspektifinden hayırseverlik temelli hizmet ve hak

temelli hizmet bağlamında değerlendirmeyi amaçlamıştır. Konya’da bulunan STÖlerin, Türkiye’deki diğer STÖ’ler gibi (Türk, 2016), Suriyelilere yönelik aynı ve nakdi hizmetler sundukları ve uyum çalışmaları gerçekleştirildikleri görölmüştür. Araştırma bulguları; sunulan hizmetler benzerlik gösterse de, STÖ’lerin hizmetleri sunma ve örgütlenme biçimleri açısından farklılıklar arz ettiğini ortaya koymuştur. Hizmetler kapsamında yerel dernekler ve ulusal STÖ’lerin farklılaştıkları alanlar: örgütlenme yapısı, çalıştırılan personeller, sermaye kaynakları, yardım/hizmet alana bakış açısı ve tüm bu sürece yansıyan hizmetlerin verilış biçimi olarak ortaya çıkmıştır. Bu farklılığın ise verilen hizmetleri, hizmet verme sürecini, sığınmacıların yaşamında değişim yaratma kapasitesini, hizmet alan ve veren ilişkisini belirlediği keşfedilmiştir. Çalışmanın bu bölümü, öncelikle hak temelli hizmet sunma biçiminin kriterleri çerçevesinde STÖlerin aynı ve nakdi hizmetleri ile hizmetlerin verilış biçimlerini tartışmaktadır. Daha sonra bu hizmetlerin verilış biçiminin Suriyeliler ve sosyal uyum açısından ihtiva ettiklerine değinilmekte, son olarak ise uyum çalışmaları ve bu çalışmaların Suriyeliler açısından sonuçları hak temelli yaklaşım temel alınarak hayırseverlik yaklaşımından farklılaştığı noktalar üzerinden incelenmektedir.

Bir STÖnün hak temelli hizmet çerçevesinde örgütlendiğini söyleyebilmek için örgütün organizasyon yapısının; standart hizmetleri, hesap verilebilirliği, şeffaflığı, denetimi, post-bürokrasiyi, kaynakların etkili ve adil bir şekilde dağıtılmasını, uzmanlaşmayı ve en önemlisi hizmet alımının hak olarak görüldüğü bir yapıyı içermesi gerekmektedir (Farell ve Morris, 2003; Harris-Curtis, Marleyn ve Bakewell, 2005; SHRC, 2020). Hak temelli hizmet ve hayırseverlik temelli hizmet sunan STÖler hizmetlerin verilış biçimleri açısından karşılaştırıldığında; yerel derneklerin yardımı herhangi bir bürokratik mekanizmaya takılmadan spontan bir şekilde sunabildikleri, ancak bağışlar geldikçe yardım yapabilmeleri sebebiyle düzenli bir hizmet sunamadıkları, ulusal STÖlerin ise planlı, koordine, düzenli ve standart bir hizmet verdikleri görölmüştür. STÖ’ler karar alma, hizmet verme ve uzmanlaşma açılarından karşılaştırıldıklarında ise yerel derneklerin bir temsilcisi/yöneticisi/başkanı olduğu, bu kişinin karar verme süreçlerinde merkezi rol oynadığı ve genellikle gönüllüler aracılığıyla bir yardım süreci yürüttükleri belirlenmiştir. Ulusal STÖ’lerde ise hizmet verme sürecinin uzmanlaşma dahilinde sosyal çalışmacılar, tercümanlar, sağlık eğitmeni, psikolog gibi farklı profesyoneller tarafından bürokrasi ve hesap verilebilirlikle yürütüldüğü görölmüştür.

Hak temelli hizmetin gerekliliklerinden biri olan uzmanlaşma ulusal STÖlerin hizmetlerine; hak sahiplerinin belirlenme sürecinde gerçekleştirilen ev ziyaretleri, yazılan sosyal inceleme raporları ve gözetilen kriterler (toplumsal cinsiyet, engel durumu vb.) şeklinde yansımaktadır. Bununla birlikte ulusal STÖlerde sosyal çalışmacıların hizmetlerini “vaka yönetimi” içerisinde sunmaları ve “kayıt” altına almaları, hak temelli hizmet kriterlerinden olan “hesap verilebilirliği” ve “şeffaflığı” (Munro, 2004) sağlamaktadır. Gerçekleştirilen ev ziyaretleri; sadece hesap verilebilirliği sağladığı için değil hane içerisinde başka bir ihtiyaç sahibi olup/olmadığının tespit edilmesi ve hane halkının bir bütün olarak ihtiyaçlarının gözetilmesi açısından da oldukça önemli görölmektedir (Potocky-Tripody, 2002). Bununla birlikte, bireysel görüşme ve ev ziyaretleri kapsamında sunulan vaka yönetimi

hizmeti, kapıda yardımdan farklı olarak; bireyin psiko-sosyal ihtiyaçları gibi diğer ihtiyaçlarının da gözetilmesini içermektedir. Bu çerçevede ulusal STÖ'ler; uzmanlaşma ve bu uzmanlaşmanın beraberinde getirdiği hesap verilebilirlik ve şeffaflık dahilinde anlık ihtiyaçları karşılamaktan ziyade bir *planlı müdahale ve güçlendirme süreci* (Lee ve Hudson, 2011) yürüterek yerel derneklerden farklılaşmaktadır.

Bununla birlikte, Türkiye genelinde Suriyelilerin açlık ve yoksulluk sınırının altında yaşadığı (SGDD ve UnWomen, 2018) ve yerel derneklerin sundukları hizmetlerin acil ihtiyaçları karşılamak için oldukça önemli olduğunu belirtmek gerekmektedir. Ancak bu süreçte ihtiyaç sahiplerinin kim olduğu ve hangi kriterlere göre belirlendiği gibi sorularının da cevaplanması gerekmektedir. Bu doğrultuda bazı yerel dernekler; ev ziyaretleri gerçekleştirdiklerini, yardımları kayıt altına aldıklarını, yardım edecekleri kişilerin belirlenmesinde muhtar, imamlar, yerel yönetimler ve diğer yerel derneklerle bir arada çalıştıklarını, ailede şehit, dul, engelli bulunması gibi kriterleri göz önünde bulundurduklarını belirtmiştir. Ancak bu durumun yerel derneklerin tümüne genellenemediği, derneklerin çoğu zaman yardım ilişkisini "güven ilişkisi" temelinde kurduğu, yardımlar sağlanırken gelen yardımın doğrudan kişilere verilerek "spontan" hareket edildiği ve düzenli bir yardımdansa "bağış" usulü çalışıldığı görülmüştür. STÖlerde ihtiyaç sahiplerinin belirlenme sürecinde kaynakların adil dağılımının sağlanıp-sağlanmadığı ve ayrımcılık yapılıp-yapılmadığının ancak bir kayıt, raporlama ve denetim mekanizması bulunması ile mümkün olduğu düşünüldüğünde (Ferris, 2005), görüşülen yerel derneklerdeki bu eksikliklerin ihtiyacın ve ihtiyaç sahiplerinin belirlenmesi sürecine yönelik bir muğlaklık yarattığı düşünülmektedir.

Aynı ve nakdi yardımların kısa vadeli çözümler üretmesinin yanı sıra kapıdan verilmesi, dernekler önünde uzayan kuyruklar, halkın Suriyeliler yardımlarla geçiniyor algılarını ve Suriyelilerin damgalanma süreçlerini (Taş ve Tekkanat, 2018) güçlendirmektedir. Katılımcılar, çoğu zaman kayıtsız ve koordinasyonsuz şekilde sağlanan düzensiz yardımların, aynı yardımın farklı ailelere birçok defa verilmesine sebep olduğunu, bu doğrultuda ihtiyaç sahiplerinin gelen yardımları satarak para kazanmaya çalıştıklarını belirtmiştir. Bu durumun ise hem Türkiye genelinde (Erdoğan, 2018) hem de Konya'da ortaya çıkan yerel halkın Suriyelilerin yardıma ihtiyacı olmadığına, yardımların gereksiz dağıtıldığında ve asıl ihtiyaç sahibi vatandaşların göz ardı edildiğine dair bir kanı geliştirmelerine sebep olduğu ve ayrımcı söylemlere zemin hazırladığı düşünülmektedir. Suriyelilerin kendi ihtiyaçlarını kendilerinin belirlemesini ve toplumsal yaşama katılarak alışverişlerini yapmalarını sağlayan Kızılay Kart gibi hizmetlerin ise bu damgalanma süreçlerinin önüne geçtiği, Suriyelilerin yaşamında güçlendirici bir rol oynayarak uzun vadede topluma aidiyet hislerini geliştireceği belirtilmektedir (Aykut, 2016).

STÖler uyum çalışmaları açısından karşılaştırıldığında yerel derneklerin uyum çalışmalarının "değerler eğitimleri", "dil kursları", "bilgilendirme ve yönlendirme" hizmetleri olduğu görülmüştür. Katılımcılar bu eğitimlerde "yerli ve milli değerlerin" aktarıldığını iletmiş ancak hangi değerlerin ne şekilde aktarıldığı soru işareti olarak kalmıştır. Türkiye'nin farklı illerinde ve Konya yerelinde bu



eğitim ve kurslar dışında yerel derneklerin Suriyelilere Türkiye'deki haklarıyla ilgili bilgilendirme ve kurum dışı yönlendirme yaptıkları görülmektedir (Tosun ve Azazi, 2019; Kızılelmas, 2020). Yerel derneklerin bu bilgilendirme ve yönlendirme çalışmaları genellikle sağlık alanını kapsamaktadır. Yerel derneklerin, hastane randevusu alma, evrak hazırlama gibi işleri yürüttükleri aynı zamanda medikal ihtiyaçlar için ulusal STÖ'lere ve yerel yönetimlere yönlendirme yaptıkları görülmüştür. Dil sorununun Suriyelilerin sosyal uyumları açısından en büyük engellerden biri olduğu düşünüldüğünde, evrak hazırlamak gibi işlemlerin bürokratik süreçlerin diğer aktörlere göre çok daha az olduğu ve spontan hareket edebilen yerel dernekler bünyesinde yapılmasının bu derneklerin sığınmacılar açısından kolaylaştırıcı yönünü göstermektedir.

Kolaylaştırıcı bir yön olan hareket esnekliği aynı zamanda yerel derneklerin kayıtlı/kayıtsız tüm Suriyelilere hizmet verebilmesine olanak sağlamakta, ancak aynı durum sömürü ve istismar riskini beraberinde getirebilmektedir. Bu riskin ortaya çıkma sebebi; "yardım/hayırseverlik temelli" çalışmaların genel olarak mağdur olana merhamet ve yardım edilmesi anlayışıyla yürütülmesi ve bu bağlamda yardım alan ve yardım veren arasında bağımlılığa dayanan *hiyerarşik bir ilişkinin* kurulmasıyla açıklanabilir (Bozova, 2012). Nitekim yerel dernek yöneticilerinin anlatıları, müracaatçılarla "yardım alan" ve "yardım veren" bireyler olarak ilişki kurulduğunu göstermektedir. Bu ilişki araştırma bağlamında en net olarak "paternalistik bir süreç olarak arabuluculuk" temasında görülmüştür. Katılımcı ev içi şiddet durumlarında kendisini bir "baba" ve "otorite" konumlandırarak sorunları çözdüğünü, kadını çocuklaştırarak, erkeği tehdit edilerek ara bulduğunu ve hareketlerinin meşruluğunu ihtiyaçları gidererek sağladığını anlatmıştır. Dolayısıyla yerel derneklerin hizmetlerinde ve işleyiş mekanizmalarında müracaatçıların iyilikleri için onlar adına karar vermeyi ve müdahalelerde bulunmayı içeren paternalizmin (Reamer, 2018) bulunduğunu ve paternalizmin aynı ve nakdi desteklerde de uyum çalışmalarında da ortaya çıktığı görülmüştür.

Çalışma kapsamında ulusal STÖlerin uyum çalışmalarının; psiko-sosyal destekler, yabancılara yönelik beceri ve meslek edindirme kursları, halkları kaynaştırıcı aktiviteler, farkındalık arttırmaya yönelik eğitimler, bilgilendirme ve yönlendirme hizmetleri, uyuma yönelik yaratılan zaman ve mekanları içerdiği görülmüştür. Film izlemek gibi maliyeti düşük aktivitelerin yanı sıra dil ve meslek edindirme kursları, farkındalık eğitimleri gibi daha çok profesyonelin istihdam edilmesini gerektiren ve maliyeti daha yüksek aktivitelerin Suriyeli kadınların sosyal uyumlarına çeşitli faydaları gözlemlenmiştir. Sosyal çalışma açısından hayati öneme sahip olan "hizmetleri erişilebilir kılmanın" ve "müracaatçıyla güven ilişkisini kurmanın" (Özateş, 2009) bu faaliyetlerle sağlandığını belirten katılımcılar, faaliyetler dolayısıyla müracaatçıların STÖleri, hizmetlerini, iş ve işleyişlerini tanıdıklarını anlatmıştır. Benzer etkinliklere odaklanan başka araştırmalarında gösterdiği gibi (Esentaş, Güven ve Güzel, 2020) beraber yemek yapmak gibi aktivitelerin hem Suriyeli kadınların birbirini tanıması hem de yerel halkla ilişkiye girmelerini sağlamakta, karşılıklı olarak önyargıların kırılmasında önemli bir işlev görmektedir. Kadınların birbirlerini tanıması, sosyal ağlarını genişletmelerini ve kendi deneyimlerine benzer deneyimler yaşayan kadınların birbirlerinden

öğrenerek güçlenmelerini sağlamaktadır (Buz, 2009). Bu bağlamda STÖlerin hizmetlerinden yararlanan kadınların bunu kendi sosyal ağları içerisindeki kadınlara aktarması hizmetlerin yaygınlaşmasına zemin hazırlamaktadır.

Bununla birlikte, ulusal STÖ'lerin "bakım emeğinin" kadınların kamusal alana katılımlarına engel olduğu noktaları tespit ederek (İlkkaracan, 2018; Afyonoğlu, 2020b) kadınların kurs ve aktivitelerden yararlanırken çocuklarını bırakabilecekleri alanlar oluşturmalarının ulusal STÖ'lerin toplumsal cinsiyete dayalı politikalar yürüttüklerini göstermektedir. Bu alanda özellikle farkındalık çalışmaları çerçevesinde verilen "kadına yönelik şiddet, erken yaşta evlilik, çok eşlilik, hijyen ve aile planlaması" gibi eğitimlerin ve "sağlık araçları" çalışmalarının önemli olduğu görülmüştür. Bu eğitimlerin kadınların şiddete dair farkındalıklarını arttırdığı ve sağlık araçları çalışmalarının; kadınların kendi kültürlerinden kadınlarla iletişim halinde olarak yeni bir kültürü öğrenmeleri ve özellikle aile planması gibi konularda önyargılarının kırılması adına atılan olumlu adımlar olduğu düşünülmektedir. Dolayısıyla "yerli ve milli değer aktarımı" gerçekleştirdiklerini ifade eden yerel derneklerin aksine ulusal STÖlerin hem toplumsal cinsiyete hem de kültüre duyarlı uygulamalarda buldukları söylenebilir.

Son olarak Türkiye'de Suriyelilere yönelik mesleki beceri ve dil kursları ve farkındalık eğitimlerinin yerel dernekler, ulusal STÖ'lere ve yerel yönetimler arasında işbirliği ve koordinasyonun yapıldığı alanlar olduğunu ve ağırlıklı olarak ulusal STÖ'ler tarafından üstlenildiğini belirtmek gerekmektedir (Karaca, 2017). Bu durum Konya yerelinde de benzerlik göstermekte, ancak bu çalışmaları tek başına sayıca az olan ulusal STÖ'lerin üstlenmesi ve sorunları çözmesi mümkün görünmemektedir. Dolayısıyla ulusal STÖ'lerin kapasitelerinin geliştirilmesine de ihtiyaç olduğu düşünülmektedir. Bu doğrultuda, sivil toplum örgütleri, kamu ve yerel yönetimler arasındaki işbirliğinin eksikliği katılımcılar tarafından iletilmektedir. Bu doğrultuda sistematik ve sürdürülebilir bir hizmetler ağının oluşturularak (Kılıçarslan, 2014), kamu ve yerel yönetimlerin alanda daha çok görülmesi ve STÖ'lerle beraber işbirliği içinde çalışılması gerektiği düşünülmektedir.

## **ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN ETİK BİLGİLER**

Katılımcıları olası risklerden korumak adına, STÖ'lerin bölgeleri belirtilmemiş, kayıt dışı verdikleri bilgiler analize dahil edilmemiştir. Görüşmelerin ses kayıtları ve ses kayıtlarının dökümleri araştırmacı tarafından muhafaza edilmektedir. Araştırmaya yönelik etik kurul onayı, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan alınmıştır.

## **ÇATIŞMA BEYANI**

Çalışmanın araştırma ve yayın etiğine uygun olarak hazırlandığını; yazının son halini okuduğumu ve uygun bulduğumu, açıklayacak hiçbir çıkar çatışmamın olmadığını beyan ederim.

## **KAYNAKÇA**

Afyonoğlu, M. F. (2019). Suriyeli Kadınların Sorun ve İhtiyaçlarıyla Şekillenen Şiddet Deneyimi:

- Kesişimsellik Perspektifinden Bir Sosyal alışma Değerlendirmesi. Doktora Tezi. Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Afyonoğlu, M. F. (2020a). G ve sosyal politika. Başer, D. (Ed.). *Sosyal Politika ve Sosyal Hizmet, içinde* (s. -). Konya: Nobel.
- Afyonoğlu, M. F. (2020b). Toplumsal cinsiyete duyarlı bir bakışla g sorunu ve Türkiye'de yaşayan Suriyeliler. alış, N. ve Karataş, Z. (Ed.). *Kavramsal ve Güncel Boyutlarıyla Sosyal Sorunlar, içinde* (s. 37-58). İstanbul: Efe Akademi.
- Androff, D. (2016). *Practicing Rights: Human Rights-Based Approaches to Social Work Practice*. New York: Routledge.
- Aykut , S. (2016). Küresel Bir Krize Dönüşen Türkiye'deki Sığınmacılara Yönelik Sosyal Hizmet Uygulamaları.International Multi-Disciplinary Conference Proceeding Book, s.959.
- Berger, J. (2003). Religious non-governmental organizations: An exploratory analysis. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 14(1), 15-39.
- Gabel, S. (2015). SpringerBriefs in rights-based approaches to social work. Erişim adresi: <http://ndl.ethernet.edu.et/bitstream/123456789/14887/1/42.pdf>
- Buz, S. (2009). Feminist sosyal hizmet uygulaması. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 20(1), 53-65.
- Coşkun, E. ve Yılmaz, . (2018). Sığınmacıların toplumsal uyum sorunları ve sosyal hizmetlere erişimi: Düzce uydu kent rneği. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (75), 269-305.
- ebi, E. (2017). Suriyelilerin uyum sürecinde Türk STK'larının rolü. *Türkiye Ortadoğu alışmaları Dergisi*, zel Sayı, 87-107.
- elik, V. ve Pekkkşen, ř. (2018). Türkiye'de sivil toplum kuruluşlarının g konusundaki çalışmaları üzerine bir değerlendirme. *Third Sector Social Economic Review*, 53(3), 1273-1283.
- Esentaş, M., Güven, R. G. ve Güzel, P. (2020). Kadın Mülteciler Sosyal Uyumu Rekreasyonla Aşıyor. *Spor Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 35-43.
- Farrell, C., ve Morris, J. (2003). Theneo-bureaucratic'state: Professionals, managers and professional managers in schools, general practices and social work. *Organization*, 10(1), 129-156.
- Ferris, E. (2005). Faith-based and secular humanitarian organizations. *International review of the Red Cross*, 87 (858), 311-325.
- Harris-Curtis, E., Marleyn, O. ve Bakewell, O. (2005). The Implications for Northern NGOs of Adopting Rights-Based Approaches. Erişim adresi: <https://www.intrac.org/wpcms/wp-content/uploads/2017/09/OPS-41-Implications-for-Northern-NGOs-of-Adopting-Rights-Based-Approaches.pdf>
- Ife, J. (2017). *İnsan Hakları ve Sosyal Hizmet*. Ankara: Nika
- İlkkaracan, İ. (2018). Toplumsal cinsiyet: eşitlikçi, sürdürülebilir büyüme ve kalkınma için mor ekonomi. İçinde Ünlütürk-Ulutaş (Ed.), *Feminist sosyal politika: bakım, emek, g* , s. 31-67,

İstanbul: NotaBene.

- Kızılelmas, F., (2020), Sivil toplum kuruluşlarının insani yardım ulaştırmada sığınmacılarla ve kurumlarla ilişki biçimi: Düzce örneği, *Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2), 267-283.
- Lee, J.A.B. ve Hudson Re. (2011). Empowerment Approach to Social Work Practice. Erişim adresi: [https://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=x\\_k8Aptn6tEC&oi=fnd&pg=PA157&dq=The+Generalist+Intervention+Model+Social+Work+righ+based+approach&ots=AFoJix6F\\_g&sig=ceOVgW56zLu6TAKTvGUTA9H07rw&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=x_k8Aptn6tEC&oi=fnd&pg=PA157&dq=The+Generalist+Intervention+Model+Social+Work+righ+based+approach&ots=AFoJix6F_g&sig=ceOVgW56zLu6TAKTvGUTA9H07rw&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Mackreath, H. ve Sağınç ŞG. (2017). *Türkiye’de Sivil Toplum ve Suriyeli Mülteciler*. Helsinki Yurttaşlar Derneği, İstanbul: Zen Matbaa.
- McPherson, J. (2020). Now is the time for a rights-based approach to social work practice. *Journal of Human Rights and Social Work*, 5, 61-63.
- Mülteci-Der (2020). Sosyal ve Ekonomik Destek Nedir? Erişim adresi: <https://multeciler.org.tr/sosyal-ve-ekonomik-destek-hizmeti-sed-nedir/>
- Neuman, L, W. (2006). *Toplumsal Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Özateş, Ö. S. (2009). Bir sosyal hizmet müdahalesi olarak aile içi şiddet mağduru kadın sorununda feminist etik yaklaşım. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 20(2), 99-108.
- Patton, M. Q. (2014). *Nitel Araştırma ve Değerlendirme Yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Posner, M. ve Clancy, D. (2005). A human rights-based approach to refugee assistance. Erişim adresi: [https://www.humanrightsfirst.org/intl\\_refugees/regions/approach\\_refugess.pdf](https://www.humanrightsfirst.org/intl_refugees/regions/approach_refugess.pdf)
- Potocky-Tripodi, M. (2002). *Best practices for social work with refugees and immigrants*. Newyork: Columbia University Press.
- Sezik, M. (2017). Sivil toplum kuruluşlarının Suriyeli mültecilere yaklaşımı: Adıyaman örneği. *Route Educational & Social Science Journal* ,4, s 1-11.
- T.C. İç İşleri Bakanlığı (2014). Geçici Koruma Yönetmeliği. Erişim adresi: [http://www.goc.gov.tr/icerik/gecici-koruma\\_409\\_558](http://www.goc.gov.tr/icerik/gecici-koruma_409_558).
- Taş, D. ve Tekkanat, S. S. (2018). Yerel halk ve Suriyeli sığınmacılar arasında bir kent: Elazığ örneği. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(4), 77-90.
- The Scottish Human Rights Commission. (SHRC). (2020). Erişim adresi: <http://careaboutrights.scottishhumanrights.com/welcomepage.html>
- Tosun, S. ve Azazi, H. (2019). Yerelde mülteci ve sığınmacılara yönelik sosyal politika uygulamaları: Balıkesir örneği. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 14(2), 213-234.
- Türk, G. D. (2016). Türkiye’de Suriyeli mültecilere yönelik sivil toplum kuruluşlarının faaliyetlerine ilişkin bir değerlendirme. *Marmara İletişim Dergisi*, (25), 145-157.
- Zengin, O. Ve Altındağ, Ö. (2016). Bir insan hakları mesleği olarak sosyal hizmet. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 27(1), 179-190.