



## Mültecilerin Temel Hizmetlere Erişiminde İletişim Engelleri ve Mülteci Çevirmenliğinde İyi Uygulama Pratikleri\*

### Communication Barriers in Refugees' Access to Public Services and Good Practices in Refugee Interpreting

Gülfer Tunalı<sup>1</sup> , Olcay Şener Erkırtay<sup>2</sup> 

<sup>1</sup>Dr. Öğr. Üyesi, Dokuz Eylül Üniversitesi Mütercim ve Tercümanlık Bölümü, İzmir, Türkiye  
<sup>2</sup>Dr. Öğr. Üyesi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Mütercim ve Tercümanlık Bölümü, Afyon, Türkiye

#### Sorumlu yazar/

Corresponding author : Gülfer Tunalı

E-posta / E-mail : gulfer.tunali@deu.edu.tr

\* Bu çalışma, 30 Eylül- 2 Ekim 2024 tarihleri arasında Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi II. Uluslararası Akademik Çeviribilim Çalışmaları Kongresi'nde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

#### ÖZ

İnsanların çoğunluğu iş, eğitim veya aile birleşmesi nedeniyle uluslararası sınırları aşarak göç edebileceği gibi, savaş, şiddet, zulüm gibi çok daha trajik nedenlerle de ülkelerinden ayrılmak zorunda kalabilmekte ve ulaştıkları ülkede mülteci olarak yardım ve desteğe ihtiyaç duyabilmektedir. Türkiye de en çok mülteciye ev sahipliği yapan ülkelerden biridir. Türkiye'de yaşayan mültecilere eğitim, sağlık ve mahkeme gibi alanlarda erişim hakkı tanınmış olmasına rağmen, yapılan araştırmalarda mültecilerin dil engelleri sebebiyle temel hizmetlere erişimde çeşitli sıkıntılar yaşadığı ortaya konulmaktadır. Bundan hareketle bu çalışmanın amacı, Avrupa'da mültecilerin çeviri aracılığıyla kaliteli temel hizmetlere erişimini kolaylaştıran iyi uygulama örneğini tartışarak toplumsal yenilik odaklı bir çerçeve geliştirmek ve Türkiye'de toplumsal yenilik girişimlerini teşvik etmektir. Toplam 128 akademik makale, rapor, proje sonucu, vaka doküman ve iyi uygulama bütüncesinin incelendiği çalışma iki aşamadan oluşmaktadır. Birinci aşamada çalışma amacına uygun olarak öncelikle mültecilerin Avrupa'da eğitim, sağlık, iltica ve adli yardım alanlarında karşılaştığı zorluklar tespit edilmiştir. Mültecilerin en çok bilgiye erişim, nitelikli çevirmenin erişilebilirliği ve iş birliği konusunda zorluklarla karşılaştığı ortaya çıkmıştır. İkinci aşamada, bu zorlukları ve genel iyi uygulama kriterlerini temel alarak mülteci çevirmenliği alanında iyi uygulama değerlendirme ölçütleri oluşturulmuştur ve Avrupa'da sunulan çözümler iyi uygulama örnekleri olarak değerlendirilmiştir. Bu bağlamda 'Migrant-Friendly Hospitals' projesi iyi uygulama örneği olarak sunulmuştur. Çalışma, iyi uygulamaların yerel bağlamda nasıl değerlendirilebileceğine ve uyarlanabileceğine dair ölçütler ve stratejiler önererek kapsayıcı bir bakış açısını kazandırmayı hedeflemektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Mülteciler, çok dillilik, temel hizmetlere erişim, toplum çevirmenliği, mülteci çevirmenliği

Başvuru / Submitted : 07.10.2024

Kabul / Accepted : 03.11.2024



This article is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0)

## ABSTRACT

While people may migrate internationally for reasons such as work, education, or family reunification, many are forced to leave their countries due to much more tragic reasons, such as war, violence, and persecution, and may require assistance and support as refugees in the countries they reach. Türkiye is one of the countries hosting the highest number of refugees. Although refugees in Türkiye are granted access to services in education, healthcare, and legal fields, research has shown that they face challenges in accessing public services due to language barriers. Based on this, this study aims at developing a framework focused on social innovation by discussing a good practise example that facilitates refugees' access to quality public services through translation and interpreting in Europe, and to promote social innovation initiatives in Türkiye. The study, which examines 128 academic articles, reports, project results, case documents, and good practise corpus, consists of two phases. In the first phase of the research, in accordance with the study's objective, the challenges faced by refugees in the areas of education, healthcare, asylum procedure and legal aid in Europe were identified. It was revealed that refugees face significant challenges in accessing information, finding qualified interpreters, and collaborating with interpreters. In the second phase, based on the challenges identified and general good practise criteria, the evaluation criteria for good practises were set, and the solutions offered in Europe were evaluated as good practises. In this regard, the 'Migrant-Friendly Hospitals' project was presented as an example of good practise. The study offers an inclusive perspective by proposing criteria and strategies on how to evaluate and adapt good practises to the local context.

**Keywords:** Refugees, multilingualism, access to public services, community interpreting, refugee interpreting

## EXTENDED ABSTRACT

The United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR) reports that 117,3 million people are forcibly displaced worldwide due to various factors, such as war and persecution, as of 2024. Among these, 73% come from countries like Afghanistan, Syria, Venezuela, Ukraine, and South Sudan. Türkiye is one of the leading countries hosting refugees, with approximately 4,4 million foreigners legally residing in the country as of August 2024. Despite Türkiye's legal provisions enabling access to services, including free interpreting services, studies reveal that many refugees still face significant barriers to accessing public services. Language barriers, for instance, prevent them from being aware of the services offered in areas such as healthcare, education, and legal procedures (Şan & Koçlu, 2018) and from making doctor appointments (AIDA, 2018). They also face difficulties in educational settings due to the fact that the classes are held in Turkish and the lack of catch-up classes for newly arrived students (AIDA, 2018). Furthermore, they experience discrimination, which forces them to abandon their education (Sever, 2020, s.2). Another significant difficulty is encountered in accessing professional interpreters. Even though SGDD-ASAM employs approximately 60 interpreters, and since 2017, the UNHCR has been providing interpreter support, it has been revealed that there are challenges in accessing professional interpreters, especially in smaller provinces. As a result, individuals registered as asylum seekers (AIDA, 2018), those with a refugee background (Erdoğan, 2021, s. 142; Polat Ulaş, 2021, s. 150) or bilingual staff working in Provincial Migration Administration Offices act as an interpreter (Doğan, 2017, s.246), which leads to the violation of confidentiality and negatively impacts the quality of the interpreting service provided (AIDA, 2018).

Taking into consideration all these challenges, it is an undeniable fact that there is a need to raise awareness and develop an inclusive translation policy for individuals speaking different languages to access quality services in Türkiye. Thus, this study aims to promote social innovation initiatives in Türkiye by discussing good practises that facilitate refugees' access to quality services through translation and interpreting in Europe. With this aim in mind, the study seeks to identify the challenges faced by refugees living in various countries in Europe in accessing public services in education, healthcare, asylum and legal aid. It will then present a good practise initiative in Europe with the framework developed in accordance with the challenges detected and general good practise criteria.

To support the study, a comprehensive literature review was conducted, analysing 182 academic articles, reports, and case documents published from the early 1990s to September 2024. From these, 128 data sources that aligned with the research objectives were selected for detailed analysis. The study used sources from various international organisations, including the UNHCR, IOM, EU, OSCE, and EUAA, as well as databases such as Google Scholar, Semantic Scholar, PubMed, and Migration Hub.

According to the findings, there are three main challenges that refugees face in Europe: 1) Access to information, 2) Availability of qualified interpreters, and 3) Collaboration problems. The data revealed that many refugees lack knowledge of their rights and the services available to them. They often rely on friends and informal networks for information, which may not always be accurate or accessible. This gap leads to increased vulnerability and miscommunication. Another challenge lies in the availability of qualified interpreters. A shortage of interpreters proficient in rare languages creates barriers to accessing services. Financial constraints further limit the availability

of professional interpreting services, forcing refugees to rely on untrained individuals. On the other hand, service providers and refugees often underestimate the role of professional interpreters, leading to ineffective communication and reliance on ad hoc interpreters, such as family members and friends, which can compromise the quality and confidentiality of the information shared.

Based on all these challenges, evaluation criteria of good practises consisting of 3 main criteria and 14 sub-criteria were developed, and the ‘Migrant-Friendly Hospitals’ project was selected as a case for this study. The ‘Migrant-Friendly Hospitals’ project was analysed in terms of providing professional interpreters, including in rare spoken languages, organising training to enhance collaboration between parties, improving the quality of service, including interpreting service by raising cultural awareness and establishing quality control mechanisms for good practises.

## 1. Giriş

İnsanların çoğunluğu genellikle iş, eğitim veya aile birleşmesi nedeniyle uluslararası sınırları aşarak göç etmektedir. Bu tür bir göç ulusal yasalar bağlamında gerçekleşmekte olup gidilen ülkeleri zorlamadığı gibi göç eden kişi açısından da güvenli ve düzenli bir süreci kapsamaktadır. Buna karşılık mülteciler savaş, şiddet, zulüm gibi çok daha trajik nedenlerle ülkelerinden ayrılmak zorunda kalmakta ve ulaştıkları ülkede yardım ve desteğe ihtiyaç duymaktadır (Migration and migrants: a global overview, 2024, s.19). Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği’nin (BMMYK) 2024 yılı verilerine göre, dünyada 117,3 milyon kişi zorla yerinden edilmiştir. Bunların 68,3 milyonu iç göç yapanlar, 6,9 milyonu sığınmacı<sup>1</sup>, 37,6 milyonu ise mülteci<sup>2</sup> statüsündedir. Açıklanan resmi rakamlara göre, bu kişilerin %73’ünün Afganistan, Suriye, Venezuela, Ukrayna ve Güney Sudan’dan olduğu belirtilmektedir. Türkiye de coğrafi konumu sebebiyle en çok mülteciye ev sahipliği yapan ülkeler arasında yer almaktadır (BMMYK, 2024). Göç İdaresi Başkanlığı’nın (GİB) 29 Ağustos 2024 tarihinde yayımladığı verilere göre, ülkemizde toplam 4 milyon 425 bin 230 yasal kalış hakkı bulunan yabancı yaşamaktadır. Bunların 3 milyon 99 bin 524’ü geçici koruma altında bulunan Suriyelilerden, 221 bin 353’ü uluslararası koruma kapsamında bulunan yabancılardan ve 1 milyon 104 bin 353’ü ikamet izniyle kalan yabancılardan oluşmaktadır (Türkiye’deki Suriyeli Sayısı, 2024).

Türkiye’de yaşayan mültecilere eğitim, sağlık ve mahkeme gibi alanlarda erişim hakkı tanınmıştır (Coşkun ve Yılmaz, 2018). Bunlardan bir tanesi de kamu hizmetlerinde ücretsiz çeviri desteğidir. Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu’nun 70. maddesine göre iltica başvurusu sahibine talep etmesi halinde başvuru, kayıt ve mülakat aşamalarındaki görüşmelerde tercümanlık hizmeti sağlanmaktadır. Suriye vatandaşlarını kapsayan Geçici Koruma Yönetmeliği’nin 26. ve 31. maddelerine göre ise sağlık, eğitim, iş piyasasına erişim, sosyal hizmetler ve yardımlar ve yönetmeliğin kapsadığı diğer iş ve işlemlerde ücretsiz tercümanlık hizmeti sağlanabilir. Ancak tercümanlık hizmetini sağlayacak kişinin eğitimi ve yeterlilikleri hakkında detaylı bir açıklama mevcut değildir. Nitekim, Sağlık Bakanlığı tarafından “Geçici Koruma altındaki Suriyelilerin Sağlık Statüsünün ve Türkiye Cumhuriyeti Tarafından Sunulan İlgili Hizmetlerin Geliştirilmesi” Projesi (SIHHAT), Göçmen Sağlığı Merkezleri ve Toplum Ruh Sağlığı Merkezlerinde Arapça ve Türkçe bilen hasta yönlendirme personelini tıbbi terminoloji, sağlık çevirmenliği ilkeleri, hasta hakları, iletişim becerileri, kültürlerarası iletişim, sağlık teşkilatlanması, ruh sağlığı ve öz bakım konularında eğitim vererek istihdam etmiştir (“Sağlık Bakanlığı”, t.y.; “Sunulan sağlık hizmetleri”, t.y.). Ancak tüm bu girişimlere rağmen, mültecilerin temel hizmetlere erişiminde ciddi sıkıntılar yaşadığı ortaya konulmaktadır. Örneğin, dil engelleri sebebiyle bilgiye erişimde zorluk çektikleri ve dolayısıyla sunulan hizmetlerden haberdar olamadıkları, sağlık, eğitim ve yasal işlemler gibi alanlarda sıkıntılar yaşadıkları (Şan ve Koçlu, 2018; Aral, Öncü Yılmaz & Yaman, 2017), doktor randevusu almakta zorlandıkları (AIDA, 2018, s.72), okullarda derslerin Türkçe olması ve yeni gelen öğrencilere ek ders/telafi dersi konulmaması nedeniyle mülteci öğrencilerin eğitimde ciddi sorunlar yaşadığı (AIDA, 2018, s.69) ve eğitimlerini yarıda bıraktıkları (Sever, 2020, s.2) bulgular arasındadır. Bir diğer sorun ise profesyonel çevirmene erişimde yaşanmaktadır. SGDD-ASAM yaklaşık 60 çevirmen istihdam etmektedir ve BMMYK 2017 yılından bu yana çevirmen desteği sağlamaktadır. Fakat buna rağmen profesyonel çevirmene erişimde zorluk yaşandığı; bu sebeple de özellikle küçük illerde, sığınmacı olarak kayıtlı olan (AIDA, 2018, s.34), mülteci geçmişine sahip olan (Erdoğan, 2021, s.142; Polat Ulaş, 2021, s.150) veya İl Göç İdaresi Müdürlüklerinde iki dilli çalışan (Doğan, 2017, s.246) kişilerin çevirmen olarak görev yaptığı görülmektedir. Bunların

<sup>1</sup> Uluslararası Göç Örgütü (IOM) Göç Terimleri Sözlüğünde sığınmacı (asylum seeker) “Zulüm veya ciddi zarardan korunmak amacıyla, kendi ülkesi dışında bir ülkede güvenlik arayışında olan ve ilgili ulusal ya da uluslararası belgeler çerçevesinde mültecilik statüsüne ilişkin yaptığı başvurunun sonucunu bekleyen kişi. Olumsuz bir karar çıkması sonucunda bu kişiler ülkeyi terk etmek zorundadırlar ve eğer kendilerine insani ya da diğer gerekçeler temelinde ülkede kalma izni verilmemişse, bu kişiler ülkede düzensiz veya kanuna aykırı bir durumda bulunan herhangi bir yabancı gibi sınır dışı edilebilirler” şeklinde tanımlanmaktadır (IOM, s.74).

<sup>2</sup> Uluslararası Göç Örgütü (IOM) Göç Terimleri Sözlüğünde mülteci (refugee) “BMMYK’nın tüzüğündeki kriterlere uyan ve Mültecilerin Hukuki Statüsüne İlişkin 1951 Sözleşmesi veya Mültecilerin Hukuki Statüsüne İlişkin 1967 Protokolüne taraf olan bir ülkede bulunup bulunmaması veya bu hukuki belgeler uyarınca ev sahibi ülke tarafından mülteci olarak tanınıp tanınmaması farketmeksizin, Yüksek Komiserlik tarafından sağlanan Birleşmiş Milletler korumasından yararlanmaya hak kazanan kişi” olarak tanımlanmaktadır (IOM, s. 65).

neticesinde ise mülteci çevirmenlerinin<sup>3</sup> gizlilik ilkesini ihlal ettiği ve çeviri kalitesini olumsuz yönde etkilediği bulgular arasındadır (AIDA, 2018, s.34).

Tüm bu sorunlar göz önüne alındığında, Türkiye’de farklı dil konuşan kişilerin kaliteli hizmete erişmesi için farkındalık geliştirmeye ve kapsayıcı bir çeviri politikasına ihtiyaç olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Mülteci topluluklarının çeviri aracılığıyla hizmetlere erişimde yaşadığı engeller, yalnızca teknik veya dilsel boyutlarla sınırlı değildir. Aynı zamanda kültürel, sosyal ve politik değişim gerektiren bir toplumsal yeniliğe ihtiyaç duyulmaktadır. Campomori, Casula ve Kazepov’a (2023) göre “Toplumsal yenilikçi uygulamalar, refah sistemlerinin, ortaya çıkmakta olan ve çoğu zaman çözümü güç olan toplumsal sorunları etkili bir şekilde ele almak için benimsemesi gereken ideal bir yaklaşım olarak giderek daha fazla kabul görmektedir” (s.158). Bu sebeple bu çalışmanın amacı, Avrupa’da mültecilerin çeviri aracılığıyla kaliteli temel hizmetlere erişimini kolaylaştıran iyi uygulamaları tartışarak Türkiye’de toplumsal yenilik girişimlerini teşvik etmektir. Bu amaçla bu çalışma aşağıdaki sorulara yanıt aramaktadır:

1. Avrupa’da mültecilerin eğitim, sağlık, iltica ve adli yardım alanlarında çeviri aracılığıyla temel hizmetlere erişimde karşılaştıkları zorluklar nelerdir?
2. Bu zorlukları aşmak ve mültecilerin temel hizmetlere erişimini kolaylaştırmak amacıyla geliştirilen iyi uygulamalar nelerdir?

Bu çalışmada ‘iyi uygulama’, “etkili, yeterli, sürdürülebilir ve uyarlanabilir stratejiler, yaklaşımlar veya etkinlikler” (What are good practices, 2021) olarak tanımlanmaktadır. Çalışma, mültecilerin çeviri yoluyla temel hizmetlere erişimini sağlayan iyi uygulamaların belirlenmesi için ölçütler geliştirmesi nedeniyle önemlidir. Çalışma bu ölçütleri uygulayarak seçtiği iyi uygulamayı tanııtıp yaygınlaştırmakla sınırlı kalmayıp aynı zamanda bu uygulamaların Türkiye’de nasıl hayata geçirilebileceği konusunda stratejiler de önermektedir.

Avrupa Birliği ve uluslararası kuruluşlar mültecilerin hizmete erişimi ve entegrasyonunu destekleyen iyi uygulamaların paylaşımına büyük önem vermektedir. Farkındalık yaratmak, kapasite geliştirmek ve iyi uygulamaların paylaşımını teşvik etmek amacıyla farklı programlar başlattıkları gibi kendileri de birçok iyi uygulamayı toplayıp yaymak için girişimde bulunmaktadır. Bunlara Avrupa Komisyonu’nun çevrimiçi sayfasında yer alan *Integration Practices* (2024) adlı iyi uygulamalar bütüncesi, BMMYK’nın çevrimiçi *Guidelines on Good Practices* rehberi (2019) ve Global Compact on Refugees platformundaki *Good Practices* (2024) adlı iyi uygulamalar bütüncesi örnek gösterilebilir.

Williams (2005, s.38) neredeyse 20 yıl öncesine ait çalışmasında sağlık ve sosyal hizmet alanında iyi uygulamalarla ilgili birçok çalışma olduğunu ama hiçbirinin çeviri hizmetinin karmaşıklığına odaklanmadığını vurgulamaktadır. Aradan geçen zamanda da mültecilerin entegrasyonuna ilişkin birçok iyi uygulama tanıtılmış ve değerlendirilmiş olsa da mültecilere yönelik çeviri hizmetlerini dikkate alan herhangi bir iyi uygulama çalışmasına rastlanmamıştır. Bu çalışmada önce Avrupa’da mültecilerin temel hizmetlere erişimde yaşadığı zorluklar ortaya konulacak, ardından çeviribilim literatürü, iyi uygulama literatürü ve tespit edilen sorunlara dayandırılarak geliştirilen iyi uygulama çerçevesi tanıtılacak ve oluşturulan ölçütler doğrultusunda Avrupa’da öne çıkan bir iyi uygulama örneği tartışılacaktır. Çalışma, Türkiye’de çeviride iyi uygulamalar yoluyla mültecilerin hizmete erişiminin iyileştirilebilmesi için bir yol önermektedir. Avrupa Komisyonu’nun *Horizon Europe Work Programme 2023-2025* belgesinde de vurgulandığı gibi “Avrupa’nın mevcut bilimsel bilgi ve araştırma sonuçlarını (...) toplumsal yenilikler de dahil olmak üzere (...) yenilikçi çözümlere dönüştürmesi gerekir. Avrupa çapında değer yaratılmasını desteklemek amacıyla (...) mevcut iyi uygulamaları hayata geçirmek için daha fazla deneye, akranlar arası öğrenmeye, yeni modellerin test edilmesine ve iyi uygulamaların farklı ortamlarda denenmesine ihtiyaç vardır” (European Commission, 2024, s.96). Türkiye’de mültecilerin hizmete erişimini destekleyen daha fazla iyi uygulamanın tespit edilmesi ve yayılması, üniversite ve araştırma merkezlerini, kamu kurumlarını, STK’ları hem bu uygulamaları transfer etmek hem de daha iyi uygulamalar yaratmak için ortak çalışmaya teşvik edebilir. Ulusal bağlam çerçevesinde değerlendirilen ve uyarlanan iyi uygulamalar arttıkça iyi bir çeviri politikasının (Meylaerts, 2011) geliştirilmesi için farkındalık ve bilimsel kanıtlar artacak, mülteci çevirmenliği ile ilgili toplumsal yeniliklerin önü açılacaktır.

## 2. Metodoloji

Çalışma, Avrupa ülkelerindeki çeviri aracılığıyla temel hizmetlere erişimde zorlukları ve farklı tarafların sunduğu çözümleri tespit ederek iyi uygulamaları değerlendirmeyi hedeflediğinden öncelikle çalışmanın sınırlarını belirleme sorunuyla karşılaşmıştır. Temel hizmetlere erişimle ilgili yapılan ilk okuma sağlık, eğitim, iltica süreci ve bu süreçte adli yardıma erişim ile ilgili yaşanan zorlukların ön plana çıktığını gösterdiğinden, araştırma bu alanlarla

<sup>3</sup> Mülteci çevirmenliği terimi bu çalışmada kamu kurumlarında hizmet sağlayıcılar ile mülteciler arasında sunulan çeviri hizmeti olarak tanımlanmaktadır.

sınırlandırılmıştır. Çalışma iki aşamadan oluşmaktadır. Birinci aşamada çalışma amacına uygun olarak öncelikle mültecilerin Avrupa’da karşılaştığı zorluklar belirlenmiştir. İkinci aşamada ise bu zorlukları ve genel iyi uygulama kriterlerini temel alarak mülteci çevirmenliği alanında iyi uygulama değerlendirme ölçütleri oluşturulmuş, ardından Avrupa’da sunulan çözümler iyi uygulama örnekleri olarak değerlendirilmiştir.

Ozolins’in (2014) de belirttiği gibi çeviribilimde mültecilerin temel hizmetlere erişimi söz konusu olduğunda “toplum çevirmenliği”, “diyalog çevirmenliği”, “kamusal hizmet çevirmenliği” gibi birçok farklı tanım kullanılmakta, bazı tanımlamalarda ise “çeviri” teriminden tamamen kaçınılarak “dilsel aracılık” veya “kültürel aracılık” gibi terimler tercih edilmektedir. Bu çalışma mültecilerin temel hizmetlere erişimini sağlayan sözlü çeviri uygulamasını incelediğinden, kavram yerine *eyleme* odaklanılmıştır ve çalışmanın kriteri sağlık, eğitim, iltica süreci ve bu süreçte adli yardıma erişimde *çeviri eylemi* olarak belirlenmiştir. Bu nedenle çevrimiçi kaynak taramasında bütün bu kavramlar anahtar kelime olarak kullanılmıştır. Buna ek olarak “zorluk”, “engel”, “iletişim engelleri”, “kültürel engeller”, “mülteci”, “göçmen”, “sığınmacı”, “sağlığa erişim”, “adli yardıma erişim”, “eğitime erişim”, “iltica süreci”, “çeviri hizmeti”, “dil hizmeti”, “iyi uygulama”, “çözüm” gibi kavramlar bir araya getirilerek İngilizce ve Almanca olarak geniş bir tarama yapılmıştır.

1990’ların başlarından Eylül 2024’e kadar yayımlanan toplam 182 akademik makale, rapor, proje sonucu, vaka dokümanı indirilmiş, çalışma amacına uygun olan 128 veri kaynağı ayrıntılı olarak analiz edilmiştir. Bu sebeple, Avrupa ülkelerinin temel hizmetlere erişimde çeviri hizmetleri konusunda yaşadığı zorlukları ve sunduğu çözümleri tespit etmek için Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (BMMYK), Uluslararası Göç Örgütü (IOM), Avrupa Birliği (AB), Avrupa Güvenlik ve İşbirliği Teşkilatı (AGİT), Avrupa Birliği Sığınma Ajansı (EUAA) (2021’e kadar EASO) gibi uluslararası kuruluşların yanı sıra Göçmen Entegrasyon Politikası Endeksi (MIPEX) gibi endekslerden ve Sığınma Bilgi Veri Tabanı (AIDA) gibi organizasyon kaynaklarından, ayrıca Google Scholar, Semantic Scholar, PubMed, HeinOnline, Migration Hub veri tabanlarından yararlanılmıştır.

Çeviri aracılığıyla temel hizmetlere erişim engellerini belirlemeyi amaçlayan çalışmanın ilk aşamasında tematik analiz yöntemi uygulanmıştır. Braun ve Clarke’ın (2022, s.223-258) belirttiği gibi tematik analiz denildiğinde homojen bir analiz yönteminden bahsetmek mümkün değildir. Tematik analiz, farklı türleri olan bir nitelikli analiz yöntemidir ve araştırmanın sorularına ve amacına göre uyarlanabilen esnek bir yapıya sahiptir (Braun ve Clarke, 2006, s.78; Clarke ve Braun, 2016, s.297). Bu çalışmada temalara dayanan çerçeve analizi yönteminden yararlanılmıştır. Çerçeve analizi literatüründe temalara ayrıca çerçeve kategorisi veya tematik kategori de denilmektedir (Parkinson, Eatough, Holmes, Stapley ve Midgley, 2016, s.116) ancak bu çalışmada tematik analizin sistematik ve bağımsız bir yöntem olarak geliştirilmesine katkı sağlayan Braun ve Clark’ı izleyerek tema kavramı tercih edilmiştir.

Çerçeve analizi yöntemi, çalışmanın amacının önceden belli olduğu, zamanın kısıtlı olduğu, büyük veri kümelerinin analiz edildiği ve birden çok araştırmacının çalıştığı çalışmalar için uygun bir yaklaşım olarak kabul edilmektedir. Bu yöntem ile yüklü miktardaki veriyi sistematik bir şekilde azaltmayı sağlayan bir temalar çerçevesi (bir nevi kod kitabı) geliştirilmektedir. Bu analiz yönteminde temalar veride sürekli tekrar eden bilgiler olarak tanımlanmaktadır. Çerçeve analizi kapsamında temalar, analiz sürecinin erken bir aşamasında geliştirilmektedir; ya verinin toplanmasına yarayan sorulara dayanarak veriyi hiç incelemeyen ya da toplanan verinin bir kısmının incelenerek veriye biraz aşinalık kazanılmasından sonra oluşturulmaktadır. Daha sonra bu rehber niteliğindeki temalar, analiz sürecini yönlendirmek, yani geri kalan veriyi kodlamak için kullanılmaktadır. Temalar veriyi temel alarak geliştirilebileceği (tümevarımsal kodlama) gibi belirli teorilerden veya önceki araştırmalardan türetilerek (tümdengelimsel kodlama) de geliştirilebilir. Ancak temalar verilerden türetilse de devamındaki analiz sürecinde bu temalara uygun veri arayan bir kodlama süreci, tümdengelimsel bir nitelik kazanmaktadır. Teoriye dayanan veya kısmi okumayla oluşturulan kod kitabıyla kanıt arayan bu tür bir tümdengelimsel kodlama yaklaşımı, veri kümesinde bu temalara uygun verileri kodlamakla sınırlı kalma riskini taşımaktadır (Braun ve Clarke, 2022, s.244-246). Bu durumda da sürekli tekrar etmeyen verilerin gözden kaçırılması riski doğmaktadır (Ward, Furbey, Tierney ve Swallow, 2013, s.2426).

Ancak kodlama sürecinde, önceden hazırlanan kod kitaplarıyla yapılan kodlamalara ek olarak tümevarımsal bir kodlama da uygulanarak bu risk bertaraf edilebilir. Karma analiz süreci, Fereday ve Muir-Cochrane’in (2006) de vurguladığı gibi bilimsel titizliği sağlamak için önemli bir katkı sağlayabilmektedir. Kendileri hazırladıkları kod kitabına (şablon analizi yöntemini kullandıkları için buna şablon da demektedirler) ek olarak veriyi tümevarımsal bir yaklaşımla da değerlendirerek bu tür çalışmaların ilk örneklerinden birini sunmuştur. Bu çalışmada da büyük veri bütüncesini sistematik bir şekilde analiz edebilmek amacıyla önceden hazırlanan çerçeve temalarla tümdengelimsel bir kodlama yaklaşımını, araştırma sorusuyla ilgili olabilecek beklenmedik verileri de değerlendirebilmek için tümevarımsal yaklaşımla birleştiren bir süreç izlenmiştir. İlk olarak metinler sağlık, eğitim, iltica ve adli yardım şeklinde sınıflandırılmıştır. Yazarlar bu alanları aralarında paylaşarak kendi sorumluluklarındaki alana ait en az 15 metni derinlemesine okumuş ve bu okumalar sırasında çalışma amacına uygun notlar alarak veriye nüfuz edilmiş ve aşinalık kazanılmıştır. Ardından

her yazar, çeviri aracılığıyla iletişim engeline ilişkin ilk kodları oluşturmuştur. Verilerden elde edilen bu ilk kodların karşılaştırılması sonucunda yazarların bütün alanlarda benzer kodlar geliştirdiği tespit edilmiştir: “sistem hakkında bilgi sunma”, “nadir diller”, “dil çeşitliliği”, “maddi sıkıntı”, “kalitesiz çeviri”, “kalitesiz hizmet”, “hizmet sunucularının çevirmen talep etmemesi”, “hizmet sunucularının aile üyeleriyle çalışmayı tercih etmesi”, “çeviri desteğine bütçe ayırma”. Bu nedenle bütün alanlardaki metinlerin ortak temalarla analiz edilmesine karar verilmiş ve yukarıda belirlenen kodlar daha kapsamlı temalar olarak sınıflandırılmıştır: “bilgiye erişim”, “nitelikli çevirmene erişim”, “ taraflar arasında iş birliği”. Söz konusu temalar bir çerçeve olarak kullanılarak metinlerde anlamlı birimlerin kodlanmasına ve verilerin temalara uygun olarak yerleştirilmesine imkân sağlamıştır. Bu süreçte veriyi belirlenen temalarla sınırlandırma riskine karşı önlem almak ve bunların dışında kalan farklı verileri de değerlendirebilmek için veri kümesinin araştırma amacıyla ilgili kısımları tümevarımsal kodlamaya tabi tutulmuştur. İki yaklaşımın iç içe geçtiği bu karma yaklaşım, hem verilerin önceden belirlenmiş temalara göre kodlanmasını hem de veride ilgili birimlerin değerlendirilmesini sağlamıştır. Tümevarımsal kodlama ile ilerleyen analiz sürecinde çeviri eğitimi pratikleri de bir tema olarak ortaya çıkmıştır. Bu tema, eğitim ihtiyacı konusunda bir farkındalığın oluştuğunu göstermektedir ve çalışmada ayrı bir bölüm olarak değerlendirilmeye uygun görülmüştür.

Çalışmanın ilk aşamasında zorlukların tespit edilmesinin ardından, ikinci aşamada bu zorlukları aşmak için geliştirilen çözümler araştırılmıştır. Bunun için öncelikle uluslararası raporlarda belirli bir alanda öne çıkan ülkeler belirlenmiştir. Raporlarda yapıları gereği ülkelerle ilgili sadece özet bilgiler sunulmaktadır. Bu bilgilerden yola çıkarak daha ayrıntılı araştırma yapılmış ve çeviri ile ilgili verilere ulaşılmıştır. Bunun dışında mültecilerle ilgili iyi uygulama bütünceleri incelenmiştir. Ancak iyi uygulamalar bütüncelerinde çeviri konusu ayrıntılı olarak değerlendirilmemekte, sadece “çeviri hizmeti sunulmuştur”, “çevirmen desteği sağlanmıştır” şeklinde genel geçer ifadeler kullanılmaktadır. Bu nedenle çeviri ile ilgisi olabileceği öngörülen iyi uygulama başlıkları çevrimiçi olarak ayrıca daha ayrıntılı olarak araştırılmış, çalışmanın araştırma amacı açısından değerlendirilebilecek yeni verilere ulaşılmıştır.

Avrupa’da mültecilere bakanlıklar, belediyeler, şehirler, diğer kamu kurumları, STK’lar, üniversiteler, araştırma merkezleri ve KOBİ’lerin projeler yoluyla *ad hoc* hizmet sunumunun yaygın olduğu görülmüştür. Araştırma sürecinde farklı fonlarla desteklenen ulusal ve yerel düzeyde koordineli yürütülen uygulamaların yanı sıra sadece yerel düzeyde yürütülen uygulamaların da çok yaygın olduğu tespit edilmiştir. Ancak araştırma, derlenen farklı çözümleri betimlemekle yetinmek yerine bunların arasından iyi uygulamaları tespit etme amacını güttüğünden, çözümlerin iyi uygulama olarak değerlendirilmesi için bir analiz çerçevesine ihtiyaç duyulmuştur. Bu bağlamda iyi uygulamalar literatürüne ve tespit edilen zorluklara dayanarak çeviri alanında iyi uygulama ölçütleri geliştirilmiştir (bkz. 5.1). Ardından bu ölçütlere uyabilecek farklı mülteci çevirmenliği pratikleri değerlendirilmiş ve birçoğunun iyi uygulama kapsamına girmediği görülmüştür. Çalışmada ölçütler çerçevesinde tespit edilen iyi uygulamalardan yer kısıtlaması nedeniyle sadece bir tanesinin örnek olarak sunulmasına karar verilmiştir. Bu doğrultuda farklı ülkelerde uygulanan ‘Migrant-Friendly Hopsitals’ projesi çeviri bağlamında iyi uygulama olarak değerlendirilmiştir.

### 3. Zorluklar ve Toplum Çevirmeni Pratikleri

Bulgular, mültecilerin temel hizmetlere erişiminde 3 temel sorunla karşı karşıya kaldığını göstermektedir. Bunlar bilgiye erişim, nitelikli çevirmenin erişilebilirliği ve iş birliği sorunudur.

#### 3.1. Bilgiye Erişim

Mültecilerin bir ülkede kamu hizmetlerinden faydalanabilmesi, mülteci olarak sahip oldukları temel hakları ve yaşadıkları ülkenin sistemlerini anlamalarına bağlıdır. İltica süreçleri, haklar ve sorumluluklar, sağlık, eğitim, barınma, aile birleşmesi ve çalışma izinleri gibi konularda bilgi, mültecilerin bu hizmetlere erişimlerini kolaylaştırmaktadır. Ancak dil ve kültür engelleri, mültecilerin kamu hizmetlerine erişimini ciddi şekilde kısıtlamaktadır. Williams’ın (2005, s.37) da belirttiği gibi mülteciler dil bilmediği gibi destek hizmetlerine nasıl ulaşacaklarını da bilmemektedir ve bu durum onları çok kırılgan bir hale getirmektedir.

Araştırmalar, bilgilendirme ve yönlendirme eksikliğinin büyük sorunlar yarattığını göstermektedir. Örneğin, İskoçya’da mülteciler doktor randevusu almakta zorlanırken (O’Donell, Higgins, Chauhan ve Mullen, 2007, s.5), İsveç’te hangi kliniğe başvurmaları gerektiği ve hastalıkları hakkında bilgi sahibi olmadıklarını belirtmişlerdir (Razavi, Falk, Björn ve Wilhelmsson, 2011, s.322). Benzer şekilde, birçok Avrupa ülkesinde bilgilendirme eksikliği nedeniyle mülteciler tedaviye erişimde zorlanmakta, ilaç temin edememekte ve hatta yanlış tedavi görmektedir (van Loenen vd., 2018, s.84; Nowak ve Hornberg, 2023, s.1122). Bu durum, mültecilerin hastaneye gitmekten kaçınmasına ve tedavilerini ertelemelerine yol açmaktadır (Lebano vd., 2020, s.6). Covid-19 pandemisi sırasında ise bu sorunlar daha da derinleşmiş, özellikle dijital bilgilendirme eksikliği “dijital dışlanma”ya neden olmuştur. Mülteciler, dil engelleri ve yetersiz

bilgilendirme nedeniyle test yaptıramamış, tıbbi tavsiye alamamış ve gerekli tedavileri görememişlerdir (Mangrio, Zdravkovic ve Strange, 2022, s.6; Portela, Hamwi ve Oliveira Martins, 2024, s.2).

Sağlık hizmetleri dışında, mülteciler iltica süreci ve bu süreçte hukuki yardıma erişim konusunda da bilgilendirme ve danışmanlık hizmetlerine ihtiyaç duymaktadır. Yasalar, mültecilerin iltica başvuruları konusunda ücretsiz bilgilendirme almalarını zorunlu kıldığı için çoğu ülkede farklı dillerde dijital bilgilendirme ağı kurulmuştur (EASO, 2021, s. 167-173). Oysa İskoçya’da yapılan bir araştırma, mültecilerin bilgi almak için en çok arkadaşlarına, sonra da avukatlara başvurduğunu, ardından sırasıyla İskoçya Mülteci Konseyi’nin, toplum merkezlerinin, Kızılhaç’ın ve aile üyelerinin bilgi kaynağı olarak kullanıldığını göstermektedir (Oduntan ve Rhutven, 2021, s.4-5). Bu durum, web tabanlı bilgilendirme araçlarının çoğu zaman yetersiz kaldığını ve mültecilerin, toplum çevirmenlerine ihtiyaç duyulan yüz yüze danışmanlık hizmetlerini tercih ettiğini ortaya koymaktadır.

Mültecilerin farklı bir bürokratik sisteme dahil edilmesi sürecinde aşırı bilgiye maruz kalması da bir sıkıntı yaratmaktadır. Örneğin Williams’a göre (2005, s.44) NASS (Ulusal Sığınma Destek Servisi) gibi kurumlarla ilk görüşmelerde büyük resmiyet hakimdir. Bu da mültecilerin anlamadıkları konular hakkında açıklama talep etmesini, çevirmenlerin de her ne kadar empati gösterebilirler de mültecilere ayrıca destek sunmasını zorlaştırabilmektedir. Mültecilerle iletişim kuran tarafların kültürel farkındalık ve hedef kitleye uygun iletişim becerilerine sahip olması bu açıdan çok önemlidir. Özellikle çocuklar ve diğer hassas gruplar söz konusu olduğunda, bu konuda özel bir özen gösterilmesi gerekmektedir.

Mülteci çocuklar, gençler ve aileleri, gittikleri ülkede eğitim haklarını tam olarak bilmedikleri gibi, bazı ülkelerde son derece karmaşık olan eğitim sisteminde nasıl yol alacaklarını, geleceklerini sağlama almak için hangi fırsat ya da desteklerden yararlanabileceklerini de bilmemektedir. Çoğu ülke mülteciler ilk geldiğinde kısa bir bilgi sağlayıp çocukları ve aileleri uygun gördükleri okula ve sınıfa yerleştirip kendi haline bırakmaktadır (ECRE, 2023). Ancak İsveç ve Finlandiya gibi İskandinav ülkeleri bütün çocukları bireysel ihtiyaçlarını değerlendirerek eğittiğinden farklı bir sistem kurmuştur (MIPEX, 2015). Örneğin İsveç’te, belediye yetkilileri yeni gelen ailelere çocukların eğitim haklarıyla ilgili bilgi vermek zorundadır. Gerekli durumlarda yeni gelen aileler için düzenlenen karşılama toplantılarında çevirmenlik hizmeti sağlanmalıdır. Ayrıca, çocuğun eğitim hayatı boyunca mülteci aileler, her yıl gerçekleştirilen “kişisel gelişim görüşmesine” katılabilmek için bir çevirmenden yararlanma hakkına sahiptir. Okullar gerekli önlemleri almakla yükümlüdür (Key Findings in Sweden, 2015). İrlanda, İspanya, Finlandiya, Portekiz ve İsveç çocukların sosyal, ruhsal ve zihinsel ihtiyaçlarını değerlendirmek ve aileleri bu konuda bilgilendirmek gerektiğini savunmaktadır (ECRE, 2023; Eurydice, 2019; Eurydice, 2022). Çoğu ülkenin bu hizmetleri sunmayışının çevirmen, rehber danışman, psikolog gibi uzman eksikliğinden kaynaklandığını söylemek mümkündür.

### 3.2. Nitelikli Çevirmenin Erişilebilirliği

Mültecilerin çeviri hizmetine erişimini iki faktör engellemektedir: maliyetler ve nadir diller. EUAA, 2023 yılını değerlendirdiği raporunda AB+ ülkelerinde iltica başvurusu sürecinde yasal olarak zorunlu olan hallerde bile nadir konuşulan dillerde çevirmen yetersizliğinin bulunduğunu belirtmektedir. Belçika, Hırvatistan ve İsviçre, Kirundi dili; Litvanya, Orta ve Doğu Asya dilleri, Finlandiya ise Ganga ve Luo dilleri için çevirmen bulmakta zorluk yaşamıştır. Hatta bazı AB ülkeleri iltica süreçlerinde, kabul aşamalarında çeviri ihtiyacını karşılamak için kayıtlı olmayan çevirmenler, dosya görevlileri, öğrenciler ve geçici koruma altında olan kişiler gibi alternatif kaynaklar kullanmaya devam etmiştir (EUAA, 2024, s.171-174). Nadir dillerde çevirmen bulma zorluğu, diğer alanlarda da çevirmene erişimi sınırlayan önemli faktörlerden biridir. Örneğin, İngiltere’de NHS (Ulusal Sağlık Servisi) hastalara ücretsiz çevirmen sağlamakla yükümlüdür, ancak nadir diller ve diyalektler konusunda çevirmen bulmakta zorlanmaktadır (Robinson, Elarbi, Todd ve Husband, 2022, s.633). Bu durumda da mültecinin yakın çevresindeki kişilerin desteğine başvurulmaktadır (McDonnell, 2021; Rana, 2023). Özellikle mültecinin ana diline benzer bir dil konuşan kişilerden yararlandığı durumları değerlendiren Williams (2005, s. 45-46), bazı alanlarda Darice konuşan bir Afgan’a Farsça konuşan bir çevirmenin; Peştü dilini konuşan bir Afgan’a ise Urduca konuşan bir çevirmenin desteğine başvurulabileceğini kabul etmektedir. Ancak Williams iltica başvuruları ve ruh sağlığı gibi hayati öneme sahip alanlarda yakın dilde çevirinin kabul edilemez olduğunu savunmaktadır. Kendisi, mültecinin özellikle iltica etmelerine sebep olanların dilinde konuşmak zorunda kalmasının psikolojisini olumsuz etkileyebildiğini belirtmektedir. Ukrayna’dan eski Doğu Bloku ülkelerine sığınan mültecilere okulda Rusça bilen öğretmenlerin çeviri desteği vermesi, söz konusu uygulamanın hala devam ettiğini göstermektedir (Ercse, 2023, s.56).

Çevirmene erişimi sınırlayan diğer faktör ise maliyettir. Kamuda verilen toplum çevirmenliği hizmeti genellikle ya hiç fonlanmamakta ya da süresi belirsiz proje fonlarıyla sınırlı kalmaktadır (Rillof ve Buysse, 2015). Hatta bazı fonlanmış hizmetlerde bile kısıntıya gidilmektedir. Örneğin, Danimarka bir yasa değişikliğine giderek üç yıldan fazla süredir Danimarka’da ikamet eden yabancı hastalara ücretsiz çeviri hizmeti sunmayı bırakmıştır (Michaëlis vd., 2021,

s.705). Bu yasanın yürürlüğe girmesiyle özellikle Somalice, Türkçe ve Urduca çeviri taleplerinde önemli bir düşüş olmuştur. Belçika'nın Flaman bölgesini değerlendiren De Wilde, Van Hest, Rilof ve Van Poucke (2021, s.141-142) de mültecilerin entegrasyon kursunu tamamladıktan sonra çeviri hizmetine ihtiyaç duyduklarında bu hizmetin bedelini ödemek zorunda olduğunu belirtmektedir. Kendileri bu tür engellerin, mültecilerin profesyonel olmayan çevirmenlere başvurma eğilimini artırdığını tespit etmiştir. Flaman bölgesinde kamu hizmetleri sunan yerel kurumlar, yalnızca eğitilmiş ve sertifikalı toplum çevirmenleriyle çalışmak zorunda olsa da bütçe kısıtlamaları ve sertifikalı çevirmen eksikliği nedeniyle gönüllü çevirmenler kullanılabilir (y.a.g.e.).

Mülteciler adli yardıma erişmek istediklerinde de mali kısıtlamalara takılabilmektedir. Avrupa'da bu konuda ücretsiz bir çevirmen hizmeti sunulmadığından yeni bir sistem gelişmektedir. Avrupa genelinde hukukçular, STK'lar aracılığıyla mültecilerin gerekli hukuki bilgilere erişmesini sağlamaya çalışırken, son dönemde üniversitelerde de hukuk klinikleri pratiği hayata geçirilmiştir (Stege, 2019; Marson ve Ferris, 2018). Hukuk kliniklerinin ortak yanı, hukuk fakültesi öğrencilerine pratik eğitim ve seçilen hedef kitleye hukuki destek sağlamasıdır (Winkler, aktaran Rennert, 2018, s.2). Bazı mülteci hukuk kliniklerinde çeviri hizmetleri sunulmaktadır, ancak bu hizmetler çoğunlukla gönüllüler veya öğrenciler tarafından verildiği için tutarsızlıklar yaşanmaktadır. Profesyonel çevirmenlerle iş birlikleri olsa da bu iş birlikleri genellikle süreklilik göstermemektedir. Bazı klinikler, çevirmenlere iltica ve hukuki terminoloji konusunda ek eğitim sağlamaktadır (Rennert ve Weißenböck, 2018, s.12). Ayrıca kliniklerde danışanların güvenini kazanabilmek ve iletişimi kolaylaştırmak için eski mülteciler de görev almaktadır (Marson ve Ferris, 2018, s.197), ancak hukuk kliniklerinde yeterli çevirmen olmadığından düzenli olarak bütün dillerde çeviri hizmeti sunmak mümkün değildir (Rennert ve Weißenböck, 2018, s.12).

Eğitim alanına gelince, Avrupa'da birçok ülke, göçmen öğrenciler için çevirmen desteği sunarken, bu hizmetlerin kapsamı sınırlı kalmaktadır. Verilere göre kaynakların yetersizliği, çevirmen, kültürlerarası arabulucu veya danışmanların istihdam edilmesini sınırlandırmaktadır (ECRE, 2023; Eurydice, 2019; Akber ve Woods, 2020). Yalnızca 11 ülkenin eğitim sisteminde yazılı bilgi, çevirmen desteği ve özel irtibat kişisi gibi hizmetler sunulmaktadır (Eurydice, 2019).

İsviçre'de eğitim alanında profesyonel toplum çevirmenleriyle iş birliği sorumluluğu, belediyelere, okullara veya öğretmenlere bırakılmıştır. Finansmanın düzenlenmesi de onların sorumluluğundadır. Bu nedenle çeviri hizmetlerinin sıklığı ve profesyonellik düzeyi oldukça değişkenlik göstermektedir. Profesyonel çevirmenler özellikle okul geçişleri, başarı değerlendirmeleri, destek eğitimleri, sosyal sorunlar ve günlük iletişim sıkıntılarında devreye girmektedir. Bu süreçte eğitim sistemine dair açıklamalar yapılmakta, destek önlemleri tartışılmakta ve sosyal hizmetler gerektiğinde sürece dahil edilmektedir (Einsatzbereich Bildung, t.y.). Avrupa'da genel olarak eğitim alanında öğrencilerin entegrasyonunu desteklemek için profesyonel çevirmenlerin kullanılması teşvik edilmektedir ama bulunamazsa veya ücreti ödenmiyorsa öğretmenler, mahalleden iki dilli gönüllüler, mültecinin ailesinden kişiler veya sınıf arkadaşları gerektiğinde çocuk için çeviri yapmaktadır (Cline, Crafter ve Prokopiou, 2014, s.5-6).

### 3.3. İş Birliği Sorunu

Önceki araştırmalar, çevirmenler ve sosyal hizmet uzmanlarının bazı ortak hedeflere sahip olmalarına rağmen, sosyal hizmet uygulayıcılarının çevirmenle çalışma konusunda zorluklar yaşadığını göstermektedir. Sağlık, idare ve eğitim sektörlerindeki hizmet sağlayıcıların çevirmen aracılığıyla etkili iletişim ihtiyacının farkında olmadığı veya bu yöntemi tercih etmediği ortaya konmuştur (Sveda ve Stefkova, 2023). Örneğin, İsveç'te bazı sağlık çalışanları profesyonel çevirmen aramaktan kaçınmakta ve hasta yakınlarının çeviri yapmasını istemektedir (Lundin, Hadziabdic ve Hjelm, 2018, s.7). Norveç'te, Polonyalı göçmenlerin ücretsiz çevirmen hakkı olmasına rağmen, sağlık çalışanlarının çevirmen talep etmediği ve hastaların ücretlerini kendilerinin ödemesi gerektiği belirtilmiştir (Czapka, Gerwing ve Sagbakken, 2019, s.10). Benzer bir durum İngiltere'de de gözlemlenmiş, doktorlar zaman kaybı nedeniyle çevirmen aramadıklarını ifade etmiştir (Binder, Borné, Johnsdotter ve Essén, 2012, s.1176). Ayrıca, INTERPRET'in IIZ (Die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens..., 2016) çalışmasında kamu uzmanlarının eğitilmiş ve profesyonel toplum çevirmenleriyle nadiren çalıştığı vurgulanmıştır. Bu durumun başlıca nedenleri arasında

- Hizmetin talep edilmesi konusunda bilgi eksikliği.
- Profesyonel hizmetin avantajlarının bilinmemesi.
- Bütçeleme ve finansmanın belirsizliği.
- Kurum içindeki yapısal ve teknik engeller.
- Kurum içindeki iletişim biçimleri ve yöneticilerin tutumlarının iş birliğini engellemesi yer almaktadır.

Pöllabauer, mülakatları yürüten bazı iltica memurlarının çevirmenlerden sözcüleri olarak hareket etmesini beklerken, diğerlerinin çevirmen sadakatini sorguladığını belirtmektedir (Scheffer, aktaran Pöllabauer, 2022, s.54). Eğitim



alanından örnekler sunan Cline ve diğerlerinin çalışması (2014, s.4) öğretmenlerin profesyonel çevirmenin duygusuz bir şekilde bilgileri aktarmasından rahatsız olduklarını, velilerle gerçek bir iletişim kuramadıklarını göstermektedir. Felberg ve Sagli (2019), kamu hizmeti görevlilerinin çevirmenlerle nasıl iletişim kurulacağı konusunda eğitim almasının, kaliteli çeviri sağlamak ve herkes için eşit hizmet erişimini garanti altına almak açısından kritik olduğunu öne sürmektedir.

#### 4. Eğitim ve Denetim Mekanizmaları Aracılığıyla Erişilebilirlik ve Kaliteli Hizmete Doğru

Profesyonel çeviri hizmetlerinin mevcut olmadığı veya lojistik ya da finansal nedenlerden dolayı sağlanamadığı durumlarda, eğitimi olmayan veya mültecilerin sosyal çevrelerinden gelen bireylerin sağlık, eğitim vb. alanlarda çeviri görevlerini üstlendiği bilinmektedir. Bu yardım, iletişimi kolaylaştırabilse de, bu çevirilerin kalitesi, gizlilik, güven ilişkisi, çevirmen ayarlamasının getirdiği yük ve çocukların üzerinde kurduğu baskılar zaten çeşitli çalışmalarda ele alınmıştır (Bayraktar Özer, 2024; Cirillo, 2017; Wu ve Kim, 2009). Bu nedenle Almanya, Avusturya, Belçika, Finlandiya başta olmak üzere bazı Avrupa ülkeleri çeviri politikalarını gözden geçirerek, çeşitli ulusüstü, ulusal ve eyalet fonlarından desteklenen projelerle erişilebilirliği ve hizmet kalitesini artırmak için girişimlerde bulunmaktadır. Toplum çevirmenliği eğitiminin organizasyonu, AB ülkeleri arasında önemli farklılıklar göstermektedir. Avusturya ve Almanya gibi bazı ülkeler bu konuda daha ileride olmasına rağmen (Hertog, 2021) özellikle bu iki ülkede, eğitime ihtiyaç duymadığını belirten çevirmen sayısı oldukça fazladır (Pöllabauer, 2021, s.37). Ancak hem STK ve hukuk klinikleri gibi kurumlarda hem de üniversitelerde çevirmenlik eğitimi sunulduğu tespit edilmiştir (Štefková, Kerremans ve Bossaert, 2021).

#### 5. Toplumsal Yenilik ve İyi Uygulama

1980'lere kadar yenilik çoğunlukla teknolojik yenilikle eş anlamlı olarak görülmüştür. Bu nedenle yeniliğin sosyo-politik ve insani boyutu geri plana itilmiş ve ancak günümüzde tekrar toplumsal zorlukların üstesinden gelmek için gündemde yerini almaya başlamıştır (Moulaert, Mehmood, MacCallum ve Leubolt, 2017, s. 11). Andrew ve Klein'a göre toplumsal yenilik toplumsal uygulamalarda değişim isteğini (aktaran EdwardsSchachter, Matti ve Alcántara, 2012) ve küresel sorunlar için çözüm arayarak "hayat kalitesini artırma çabasını" (Moulaert vd., 2017, s. 14) ifade etmektedir. Literatürü derleyen EdwardsSchachter ve diğerleri (2012, s. 679) toplumsal yeniliğin, toplumsal ve kamusal iyiliğin sağlanmasını, toplumsal değerlerin üretilmesini ve sürdürülebilir gelişmenin teşvik edilmesini amaçladığını göstermiştir.

Türkiye'de mültecilerin çeviri aracılığıyla temel hizmetlere erişimi sürecinde, çeviri araçlarında, çeviri uygulamasında vs. toplumsal değişim için çaba, mültecilerin bu yöndeki ihtiyaçlarını tespit etmekle başlamalıdır. Toplumsal yenilik fikri (ürün, hizmet ve model) ancak toplumsal ihtiyaçlara cevap vermek için üretilir (Hubert, 2010, s. 7). Ancak Moulaert, MacCallum ve Hillier'e (2013, s.18) göre, toplumsal yeniliği "hızlı politika" programları olarak uygulama ve "en iyi uygulama" olarak sunma riski mevcuttur. Hızlı politika yaklaşımı, koşulların farklı olduğunu, bağlamın önemli olduğunu, toplumsal yeniliğin başarılı olabilmesi için kurumsal yerleşikliğinin gerekli olduğunu göz ardı etmektedir. Toplumsal değişimi başka bir yerde üretilmiş "iyi uygulamalar" yoluyla sağlamak için çabaladığımızda bile, Moulaert ve diğerlerinin (2013, s.19-21) de belirttiği gibi söz konusu toplumsal yeniliğin her zaman toplumsal mekâna ve zamana bağımlı olduğunun unutulmaması gerekmektedir.

Ayrıca, uzman olmayan kişilerin ve uzmanların bilgileri de toplumsal yeniliği şekillendirmede önemli bir rol oynamaktadır. Bu nedenle bilgi, sadece akademik araştırmalar sonucunda değil; üniversiteler, kamu kurumları, STK'lar gibi gayriresmi kurum ve ağlar içinde de üretilmektedir. Tüm bu aktörler, toplumsal sorunların anlaşılması ve bu sorunlara çözüm üretilmesi için uzmanlıklarını ve bilgilerini ortaya koyarak önemli katkı sağlamaktadırlar (Fabbretti, Carabaño, Lonardi ve Taviani, 2024, s.5). Bu bağlamda bize göre mültecilere çeviri hizmetinde yenilik, kamu kurumları, STK, üniversite vb. yapıların üretebileceği bir olgudur. Ayrıca, hem insani boyutu (mülteciyi, çevirmeni ve hizmet sağlayıcısını) hem de çeviri sürecini etkileyen diğer farklı boyutları (politikalar, çeviri yöntemleri, eğitim müfredatı, etik ilkeler ve çeviri standartları, yeterlilikler, çalışma ortamı, teknolojik ürünler vs.) kapsayabilir. Ancak toplumsal yenilik sağlayabilecek bir iyi uygulamanın başarılı ve sürdürülebilir olması için ulusal yetkililerin net ve açık politikasına ve desteğine ihtiyaç duyduğu da bir gerçektir (Moulaert vd., 2017, s.43).

##### 5.1. İyi Uygulama Ölçütleri

Toplumsal bir soruna getirilen çözümlerin iyi uygulama sayılabilmesi için başarılı, etkin, sürdürülebilir, uyarlanabilir ve hedef kitleye yönelik olma gibi ölçütleri karşılaması beklenir (Guidelines on Good Practices, 2019; What are good practices, 2021) Avrupa'da mültecilerin temel hizmete erişiminde yaşadıkları zorluklara yönelik çözüm olarak

sunulan toplum çevirmenliği pratiklerini derledikten sonra söz konusu çözümlerin iyi uygulama olarak kabul edilip edilemeyeceğini değerlendirirken öncelikle bu ölçütleri karşılayıp karşılamadığına dikkat edilmiştir. Bunun dışında çalışmanın ilk aşamasında belirlenen bilgiye erişim, nitelikli çevirmene erişim ve iş birliği gibi zorluklara dayanarak mültecilerin sağlık, eğitim, iltica ve adli yardım alanlarında çeviri ihtiyaçlarını karşılayan ve Türkiye açısından toplumsal yenilik içerebilecek inisiyatifleri tespit etmek ayrıca önemlidir. Bu açıdan iyi uygulamaları tespit ederken aşağıda da görüldüğü gibi söz konusu sorunlara cevap verebilecek 3 ana ölçüt ve 14 alt ölçütten oluşan bir değerlendirme çerçevesi geliştirilmiştir.

### 5.1.1. Hizmet Tedariği

Çeviri hizmetlerinin erişilebilirliği, mültecilerin hizmetlere etkin bir şekilde ulaşabilmeleri için hayati öneme sahiptir. Bu bağlamda iyi uygulamalar şu unsurları içermelidir:

- **Ücretsiz veya düşük maliyetli profesyonel çeviri hizmetleri:** Çeviri hizmetlerinin mülteciler için ücretsiz veya düşük maliyetli olması sağlanmalıdır.
- **Hizmetlere hızlı erişim:** Acil durumda olan ve erişim zorluğu yaşayan mülteciler için hızlı ve kolay erişim sağlanmalıdır.
- **Uzaktan çeviri hizmetleri:** Ulaşım sorunları yaşayan ya da uzak bölgelerde bulunan mülteciler için çevrimiçi platformlar üzerinden çeviri hizmetine erişim sağlanabilir.

### 5.1.2. Kalite

Çeviri hizmetlerinde kalite, hem mültecilere sunulan hizmeti hem de hizmet sağlayıcılar ile çevirmenler arasındaki işbirliğini geliştiren önemli bir faktördür. Bu bağlamda iyi uygulamalar şunları içermelidir:

- **Yüksek dil seviyesi:** Çevirmenlerin hem kaynak hem de hedef dillerde yüksek dil becerilerine sahip olması sağlanmalıdır.
- **Kültürel ve Psikososyal Farkındalık:** Dil bilgisinin yanı sıra kültürel ve psikososyal farkındalık da ön planda tutulmalıdır. Hizmet sağlayıcılar, tarafların psikolojik durumlarını ve hassasiyetlerini göz önünde bulundurmalıdır. Örneğin, şiddet mağduru bir kadın söz konusu olduğunda ya da gizlilik gerektiren bir sağlık durumunda kişinin mahremiyetine saygı gösterilerek hareket edilmelidir.
- **Etik ilkeler:** Çevirmenler için etik ilkeler geliştirilmesi/güncellenmesi hizmet kalitesini artırır.
- **Uygulama standartları:** Çeviri standartlarının net bir şekilde belirlenmesi ve bunların uygulanması hizmet kalitesini artırır.
- **Taraflar arasında iş birliğini destekleyecek mekanizmalar:** Çevirmenler, hizmet sağlayıcılar ve mülteciler arasındaki iş birliğini güçlendirecek mekanizmaların geliştirilmesi ve uygulanması gereklidir. Bu iş birliği mekanizmaları, tüm paydaşlar arasındaki iletişimi ve koordinasyonu artırarak daha etkili bir hizmet sunulmasını sağlar.
- **Kalite Denetim Mekanizmaları:** Kalitenin denetlenip sorunlara karşı önlem alınması, sürekliliği olan bir kaliteli hizmet sağlar.

### 5.1.3. Eğitim

Çevirmenlerin eğitimleri, hem mültecilerin ihtiyaçlarına uygun hizmet sunmak hem de mesleki becerilerini geliştirmek açısından önemlidir. Bu kapsamda iyi uygulamalar şu unsurları içermelidir:

- **Farklı uzmanlık alanlarında kapsamlı eğitim:** Çevirmenler, sadece dil yeteneklerini değil, aynı zamanda dijital yeteneklerini, ayrıca kültürel ve psikolojik farkındalıklarını da geliştirebilecek kapsamlı eğitimlerden geçirilmelidir.
- **Hedef kitleye yönelik eğitim:** Çevirmenlerin, mülteci topluluklarının ihtiyaçlarına uygun olarak eğitilmeleri gerekir.
- **Çevirmenin ihtiyaçlarını dikkate alan eğitim:** Mültecilerle çalışan çevirmenlerin zihinsel, sosyal ve ruhsal durumunu dikkate alan bir eğitim verilmelidir.
- **Mütercim-Tercümanlık bölümlerinde eğitim programları:** İhtiyaç analizine dayanan eğitim modüllerinin geliştirilmesi; ortak bir eğitim programının uygulanması önemlidir.
- **Sürekli mesleki gelişim:** Çevirmenlerin gelişen ihtiyaçlar doğrultusunda sürekli mesleki gelişim eğitimlerine katılmaları sağlanmalıdır.

## 6. İyi Uygulama Örneği: ‘Migrant-Friendly Hospitals’ Projesi

2002 yılında mültecilerin sağlık hizmetlerine erişimini kolaylaştırmak ve sunulan hizmet kalitesini artırmak için Avrupa Komisyonu ve Avusturya hükümeti tarafından fonlanan ‘Migrant-Friendly Hospitals’ projesi başlatılmıştır. Projeye AB üyesi 12 ülkeden büyük ve küçük çaplı hastaneler pilot hastane olarak dahil edilmiştir. Bu proje çalışmada birkaç açıdan iyi uygulama olarak değerlendirilmektedir. Veriler Novak-Zezula, Schulze, Karl-Trummer, Krajic ve Pelikan’ın (2005) “Improving interpreting in clinical communication: Models of feasible practice from the European project ‘Migrant-Friendly Hospitals’” çalışmasından elde edilmiştir.

### 6.1. Hizmet Tedariği

- **Ücretsiz veya düşük maliyetli profesyonel çeviri hizmetleri:** Mültecilerin sağlık çalışanlarıyla iletişimini sağlamak amacıyla eğitim almış, deneyimli çevirmen desteği sağlanmıştır. Ayrıca, İtalya’da, Urduca, Hintçe ve Pencap dilleri gibi nadir konuşulan diller için 3 ay süreyle çeviri hizmeti sunulmuştur.
- **Hizmetlere hızlı erişim:** Profesyonel çevirmen yardımıyla iletişim desteği sağlanmasının yanı sıra özellikle acil durumlarda uzaktan çeviri hizmeti sunularak hizmete erişilebilirlik artırılmıştır. Bu projede, geleneksel telefonda çeviri hizmetinden ziyade, telekonferans sistemi kurulmuş, böylelikle sıradan bir telefonda çok daha iyi ses kalitesi elde edilmiş, doktor ile hastanın doğrudan iletişimi sağlanmış ve hasta mahremiyeti korunmuştur.

### 6.2. Eğitim

- **İşbirliği eğitimi:** Yalnızca çevirmenlere değil, mülteci ve sağlık çalışanlarına yönelik düzenlenen eğitimlerin, mültecilerin ihtiyaçlarına cevap vermesi son derece önemlidir. Bu bağlamda bu projede, yapılan ihtiyaç analizi verilerine dayandırılarak sağlık çalışanlarına çevirmenin rolü, görevleri, çeviri hizmetinin önemi, çeviri hizmetlerine erişim ve çevirmenlerle çalışma konusunda eğitimler düzenlenmiştir. Böylelikle, sağlık çalışanları, mülteciler ve çevirmenler arasındaki işbirliğinin geliştirilmesi hedeflenmiştir. Ayrıca, sağlık çalışanlarının çeviri hizmetlerinin önemi konusunda farkındalıkları artırılarak, mültecilerin kaliteli sağlık hizmetlerine erişimleri desteklenmiştir.

### 6.3. Kalite

- **Kültürel Farkındalık:** Hastane çalışanlarının kültürel farkındalık eksiklikleri, hastaları yanlış anlamalarına ve onlara karşı önyargı geliştirmelerine sebep olmuş; bu durum da iletişimi olumsuz etkilemiştir. Kültürel farkındalıklarını artırmak için 9 pilot hastanede, hastane çalışanlarına yönelik bir eğitim tasarlanmış ve uygulanmıştır. Bu eğitime toplam 149 hastane çalışanı katılmıştır. Bu eğitim sayesinde, doktor- hasta arasındaki iletişimin ve dolaylı olarak da aldıkları sağlık hizmetinin kalitesinin artırılması amaçlanmıştır.
- **Kalite Denetim Mekanizmaları:** Her bir uygulama öncesinde ve sonrasında katılımcılara anketler uygulanmış ve uygulamaların sürekliliği, erişilebilirliği ve etkinliği test edilmiştir. Uygulama sonunda yapılan anket sonuçlarında, hastaların %78’inin çeviri hizmetlerinden oldukça memnun kaldığı, özellikle tıbbi bilgiye çevirmen sayesinde erişebildikleri (%83) ve çok önemli bilgilerin doktorlara eksiksiz bir şekilde iletildiği (%17.1) ortaya konulmuştur. Benzer şekilde sağlık çalışanlarının %20 oranında daha fazla profesyonel çeviri hizmetinden yararlandığı ve %80’inin ise çeviri hizmet kalitesini ‘iyi’ veya ‘çok iyi’ olarak değerlendirdiği sonuçlar arasında yer almaktadır.

Bu proje, anket sonuçlarına göre etkili ve başarılı olması, çeviri sürecinde önemli rol oynayan bütün tarafları hedef kitle olarak net bir şekilde belirlemesi, farklı ülkelerde ve farklı hastane türlerinde uyarlanabilmesi, sürdürülebilir ve yenilenebilir yönünün olması nedeniyle genel iyi uygulama kriterleri açısından da iyi bir uygulamadır. Ülkelerin kendi bağlamı, şartları ve kurumsal yapısı göz önünde bulundurularak transfer edilmesi durumunda toplumsal yeniliğe yol açabileceği söylenebilir.

## 7. İyi Uygulamaların Yerel Bağlamda Geliştirilmesi ve Uygulanabilmesi için Önerilen Stratejiler

Kısa sürede çok sayıda mültecinin Avrupa sınırına dayanması mültecilerin temel hizmetlere erişimi konusundaki sıkıntıları artırmıştır. Eğitim, sağlık, iltica ve adli yardım gibi alanlara erişimde aşılması gereken başlıca sorunun dil ve kültür engeli olduğu ortaya çıkmıştır. Ancak mültecilerin farklı ve özellikle nadir dillerde konuşması, sözlü çeviri hizmetlerine sürdürülebilir şekilde erişimin kamu fonlarına bağımlı olması, kamu kuruluşlarında doktor, hemşire, göç memuru, öğretmen vb. tarafların çevirmenle çalışma konusundaki tutumları, mültecilerin hizmet alıp almadığını ve aldığı hizmetin niteliğini etkilemektedir. Ozolins’in (2010, s. 195) de belirttiği gibi ülkeye sığınan mültecilerin iletişim ihtiyaçları önceden nadiren göz önünde bulundurulup planlama yapıldığından ülkeler, mültecilerle iletişimi engelleyen

dil ve kültür çeşitliliği konusunda farklı yollar izlemektedir: a) ihmal, b) *ad hoc* çözümler (aile üyeleri, arkadaşlar veya gönüllülerin sağladığı çeviri hizmetleri), c) genel dil hizmetleri (telefonda sözlü çeviri hizmeti, kurumda çevirmen istihdam edilmesi) ve d) kapsayıcı yaklaşımlar (yaygın olarak sunulan genel ve özel çeviri hizmetleri, sertifikasyon sistemi, eğitim düzenlemeleri ve politika geliştirme).

Ozolins'e (2010, s.196-204) göre hükümetler, ilticaya yönelik genel siyasi ve toplumsal tutum, üniter veya federal devlet yapısı, dil hizmetinin devlet, STK ve/veya özel sektör aracılığıyla sunulması, mahkeme çevirmenliğine öncelik tanınması, sözlü çevirinin konferans çevirmenliği ile eşanlı görülmeye gibi faktörler nedeniyle farklı çözümler geliştirmiştir. Ancak geliştirilen çözümlerin tamamını iyi uygulama olarak değerlendirmek mümkün değildir. İyi uygulamanın başlıca özelliklerinden biri, ilticaya yönelik farklı tutumlara, farklı devlet yapılarına, çeviri hizmetlerinin farklı şekilde desteklenmesine ve sunulmasına rağmen başarılı bir şekilde başka ülkelerde uygulanabilir ve sürdürülebilir olmasıdır.

Türkiye'deki mülteci nüfusunun büyüklüğü ve alanda henüz kapsamlı araştırmaların yapılmamış olması göz önünde bulundurularak, çeviri alanında başka ülkelerin sunduğu iyi uygulamalardan yararlanmak Türkiye'nin kapsayıcı yaklaşımlara daha hızlı bir şekilde erişmesinin yolunu açabilir. Bu bağlamda bu çalışmada yukarıda bir örneği sunulan iyi uygulamaların, farklı bölgelerde ihtiyaç analizleri yapılarak yerel bağlamda nasıl uyarlanabileceğine dair stratejiler önerilmektedir:

**İyi Uygulamanın Yerel Bağlam Çerçevesinde Analizi:** Hedefe uygun olarak iyi uygulamaların transfer edilebilirliği ve uygulanabilirliği analiz edilmeli, yerel bağlam değerlendirilerek gerekli değişiklikler yapılmalıdır.

**Eşitlik İlkesine Uyulması:** İyi uygulamanın, belirli bir grupla sınırla kalmaması ve ihtiyaç duyan herkes için erişilebilir olmasına dikkat edilmelidir.

**Mülteciler için Çeviriyi Özel Bir Kategori Olarak Değerlendirmek:** Mülteciler için çevirinin kendine özgü dinamikleriyle değerlendirmesi fikrinin benimsenmesi, hem çeviri hizmetini hem de bu kitleye hizmet verecek çevirmenlerin eğitimini gözden geçirilmesini sağlayacak ve daha kaliteli bir hizmet ve profesyonelleşme ihtiyacının değerlendirilmesini sağlayacaktır.

**Hedef Odaklı Araştırmanın Teşvik Edilmesi:** Kimin hangi bölgede ve hangi alanda neye ihtiyacı olduğunu belirlemek için kapsamlı analizler yapılmalıdır. Ancak bu şekilde iyi uygulamalar ve bu bağlamda kanıta dayalı ortak politika geliştirilebilir.

**Hassas Durumdaki Bireyleri İyi Anlamak:** Farklı sosyo-kültürel ve psikolojik durumları olan mülteciler hakkında farkındalık geliştirilmeli ve uygulamalar bu ihtiyaçlara göre şekillendirilmelidir.

**Çoklu Taraflarla İşbirliği Yapmak:** Kamu kurumlarını, üniversiteleri, sivil toplum kuruluşlarını ve mültecileri dahil eden bir işbirliği oluşturulmalıdır.

**Düzenli Geri Bildirim Mekanizmaları Geliştirmek:** Uygulamaların etkinliğini artırmak için geri bildirim mekanizmaları oluşturulmalı ve sürekli iyileştirme hedefi güdülmelidir.

**Göç Politikası İçinde Çeviri Politikasının Geliştirilmesine Katkı Sağlamak:** Çeviri politikalarının, genel göç politikalarıyla entegrasyonu sağlanmalıdır.

Çeviri politikası, Meylaerts'ın (2011, s.165) da belirttiği gibi resmi dili konuşmayan kişilerin temel hizmetlere erişimini sağlayabilir veya engelleyebilir. Bu çalışma, Türkiye'de mültecilerin çeviri hizmetlerine erişimde yaşadıkları zorlukların aşılmasına yönelik bir toplumsal yeniliğe ihtiyaç olduğunu vurgulamaktadır. Türkiye'deki mevcut durumu iyileştirmek için önerilen stratejilerin uygulanması, mülteci topluluklarının yaşam kalitesini artıracak ve toplumsal uyumu güçlendirecektir.

## 8. Sonuç

Bu çalışma, mültecilerin çeviri aracılığıyla temel hizmetlere erişimde yaşadıkları sorunları tematik analiz yöntemiyle tespit ederek, bu sorunların çözümüne yönelik toplumsal yenilik ve iyi uygulama odaklı bir çerçeve geliştirmeyi amaçlamaktadır. Elde edilen bulgular, mülteci topluluklarının çeviri aracılığıyla çeşitli hizmetlere erişimde ciddi zorluklar yaşadığını açıkça ortaya koymaktadır. Bu zorluklar bilgiye erişim, nitelikli çevirmene erişim ve çevirmenle iş birliğidir.

Mülteciler için toplum çevirmenliği ile ilgili çözümlerin betimlenmesi yerine iyi uygulama olarak değerlendirilmesi gerektiğini savunan çalışma, Türkiye özelinde toplumsal yeniliğe dayalı bir çerçeve önermektedir. Geliştirilen 3 ana ölçüt ve 14 alt ölçütten oluşan değerlendirme çerçevesi, mülteci çevirmenliğine ilişkin iyi uygulamaların değerlendirilmesine katkı sağlayarak, iyi uygulamaların yerel bağlamlarda toplumsal yenilik oluşturma kapasitesini tartışmaya açmak için oluşturulmuştur. Çalışma, mültecilere çeviri hizmeti sunarken toplumsal iyiliği sağlayacak uygulamaları belirlemek için bir yol haritası sunmaktadır. Başarılı uygulamaların tespitine ek olarak bu uygulamaların sosyal mekân ve zamana

uyum sağlayarak yerel bağlamlarda sürdürülebilir şekilde nasıl geliştirilebileceğine dair stratejiler de sunmaktadır. *Ad hoc* çözümlerin aksine, çalışma farklı bağlamlarda yerel ihtiyaçlara göre uyarlanabilir bir çerçeve sunarak mültecilerin çeviri hizmetlerine erişiminin bir toplumsal yenilik olarak alınması gerektiğini savunmaktadır. Araştırmamız politika yapıcılarının, kurumların ve çeviri hizmet sağlayıcılarının sürdürülebilir iyi uygulamalar geliştirmesi için kapsayıcı bir bakış açısı kazandırarak literatüre önemli bir katkı sağlamaktadır.

**Hakem Değerlendirmesi:** Dış bağımsız.

**Yazar Katkıları:** Çalışma Konsepti/Tasarım- G.T.; Veri Toplama- G.T., O.S.E.; Veri Analizi/Yorumlama- G.T., O.S.E.; Yazı Taslağı- O.S.E., G.T.; İçeriğin Eleştirel İncelemesi O.S.E., G.T. ; Son Onay ve Sorumluluk- G.T., O.S.E.

**Çıkar Çatışması:** Yazarlar çıkar çatışması beyan etmemişlerdir.

**Finansal Destek:** Yazarlar finansal destek beyan etmemişlerdir.

**Peer Review:** Externally peer-reviewed.

**Author Contributions:** Conception/Design of Study- G.T.; Data Acquisition- G.T., O.S.E.; Data Analysis/Interpretation- G.T., O.S.E.; Drafting Manuscript- O.S.E., G.T.; Critical Revision of Manuscript- O.S.E., G.T.; Final Approval and Accountability- G.T., O.S.E.

**Conflict of Interest:** Authors declared no conflict of interest.

**Financial Disclosure:** Authors declared no financial support.

#### Yazarların ORCID ID'leri / ORCID IDs of the authors

Gülfer Tunalı 0000-0001-7090-5110  
Olca Şener Erkırtay 0000-0002-5971-2585

#### KAYNAKLAR / REFERENCES

- AIDA, Asylum Information Database. (2023). Country report. Erişim adresi: <https://asylumineurope.org/reports/country/turkiye/>
- AIDA, Asylum Information Database. (2018). Country report. Erişim adresi: [https://asylumineurope.org/wp-content/uploads/2019/04/report-download\\_aida\\_tr\\_2018update.pdf](https://asylumineurope.org/wp-content/uploads/2019/04/report-download_aida_tr_2018update.pdf)
- Aral, M., Öncü Yılmaz, T., & Yaman, B. (2017). Suriyeli Kadınların Dilsel İletişim İhtiyacına Çeviri Eylemi Penceresinden Bir Bakış. *International Journal of Languages' Education and Teaching*, 5(4), 634-649.
- Bayraktar-Özer, Ö. (2024). Child language brokering in Turkey: non-professional interpreting experiences from Kurdish, Arab, and Pomak ethnic minorities. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 1-15. <https://doi.org/10.1080/01434632.2024.2351090>
- Binder, P., Borné, Y., Johndotter, S ve Essén, B. (2012). Shared language is essential: communication in a multiethnic obstetric care setting. *Journal of Health Communication*. 17 (10), 1171–1186. doi: 10.1080/10810730.2012.665421.
- Braun, V., ve Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*. 3(2),77-101. doi: 10.1191/1478088706qp063oa
- Braun, V., ve Clarke, V. (2022). Thematic Analysis: A practical guide. London: Sage Publications Ltd.
- Buz, S. & Uslu, B. (2019). Türkiye'de Geçici Koruma Altındaki Suriyeli Bireylerin Mesleki Eğitimi ve İstihdamı: Toplumla Sosyal Hizmet Saha Örneği. *CBÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(1), 41-54
- Campomori, F., Casula, M., ve Kazepov, Y. (2023). Understanding social innovation in refugee integration: Actors, practices, politics in Europe. *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 36(2), 158-170. <https://doi.org/10.1080/13511610.2023.2211893>
- Clarke, V., ve Braun, V. (2016). Thematic analysis. *The Journal of Positive Psychology*, 12(3), 297–298. <https://doi.org/10.1080/17439760.2016.1262613>
- Cline, T., Crafter, S., ve Prokopiou, E. (2014). Child interpreting in school: Supporting good practice. *Nuffield Foundation*. Erişim adresi: <https://www.nuffieldfoundation.org/sites/default/files/files/Child%20Language%20Brokering>.
- Cirillo, L. (2017). "Child Language Brokering in Private and Public Settings. Perspectives from Young Brokers and Their Teachers." R. Antonini, L. Cirillo, L. Rossato, and I. Torresi (Yay. Haz.), *Non-Professional Interpreting and Translation: State of the Art and Future of an Emerging Field of Research* içinde (ss. 295–314). Amsterdam/ Philadelphia: John Benjamins.
- Coşkun, E. ve Yılmaz, Ç. (2018). Toplumsal cinsiyet perspektifinden Düzce'deki mültecilerin toplumsal uyumda karşılaştıkları sorunlar ve çözüm önerileri. *Düzce Üniversitesi I. Uluslararası Göç ve Mülteci Kongresi*, 483-499
- Czapka, E.A., Gerwing, J. & Sagbakken, M. (2019). Invisible rights: barriers and facilitators to access and use of interpreter services in health care settings by Polish migrants in Norway. *Scand J Public Health*. 47(7), 755–764. <https://doi.org/10.1177/1403494818807551>
- De Wilde, J., Van Hest, E., Rillof, P., & Van Poucke, L. (2021). Observing briefly trained, non-certified interpreters at work: Risk Analysis. *FITISPos International Journal*, 8(1), 140-154.

- Die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in den Institutionen der interinstitutionellen Zusammenarbeit (IIZ)* (2016). INTERPRET. Erişim adresi: [https://www.iiz.ch/?action=get\\_file&id=21&resource\\_link\\_id=df](https://www.iiz.ch/?action=get_file&id=21&resource_link_id=df)
- Doğan, C. (2017). *Edirne Özelinde Düzensiz Göçmenlerin Tercümanlık Boyutunda Sorunları ve Çözümünde Toplum Tercümanlığının Rolü*. (Yayımlanmamış Doktora tezi). Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- EASO, European Asylum Support Office (2021). EASO asylum report 2021. Erişim adresi: <https://euaa.europa.eu/sites/default/files/EASO-Asylum-Report-2021.pdf>
- ECRE, European Council on Refugees and Exiles (2023). The right to education for asylum seekers in EU. Erişim adresi: <https://ecre.org/wp-content/uploads/2023/03/Policy-Note-Accessing-to-Education-for-Asylum-Seekers-in-the-EU-March-2023.pdf>
- Einsatzbereich Bildung (t.y.). INTERPRET. Erişim adresi: [https://www.inter-pret.ch/de/angebote/einsatzbereiche/bildung\\_0-203.html](https://www.inter-pret.ch/de/angebote/einsatzbereiche/bildung_0-203.html)
- Ercse, K. (2023). Providing education to Ukrainian refugee children in Hungary: Situation report and policy recommendation package. Erişim adresi: [https://www.csee-etuice.org/images/Reports/Providing\\_education\\_to\\_Ukrainian\\_refugee\\_children\\_in\\_Hungary\\_-\\_Situation\\_report\\_and\\_policy\\_recommendation\\_package\\_EDUA\\_2023.pdf](https://www.csee-etuice.org/images/Reports/Providing_education_to_Ukrainian_refugee_children_in_Hungary_-_Situation_report_and_policy_recommendation_package_EDUA_2023.pdf)
- EdwardsSchachter, M. E., Matti, C. E., & Alcántara, E. (2012). Fostering quality of life through social innovation: A living lab methodology study case. *Review of policy research*, 29(6), 672-692. <https://doi.org/10.1111/j.1541-1338.2012.00588.x>
- Erdoğan, Ö. B. (2021). *Çeviri Sosyolojisi Odağında Göç Olgusu ve Güç İlişkileri: Türkiye’de Suriyeli Mültecilerin Toplum Çevirmenleri*. (Yayımlanmamış Doktora tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- EUAA, European Union Agency for Asylum (2023). EUAA asylum report 2023. Erişim adresi: [https://euaa.europa.eu/sites/default/files/publications/2023-07/2023\\_Asylum\\_Report\\_EN\\_0.pdf](https://euaa.europa.eu/sites/default/files/publications/2023-07/2023_Asylum_Report_EN_0.pdf)
- EUAA, European Union Agency for Asylum (2024). EUAA asylum report 2023. Erişim adresi: [https://euaa.europa.eu/sites/default/files/publications/2024-06/2024\\_Asylum\\_Report\\_EN.pdf](https://euaa.europa.eu/sites/default/files/publications/2024-06/2024_Asylum_Report_EN.pdf)
- European Commission (2024). Widening participation and strengthening the European Research Area. *Horizon Europe Work Programme 2023-2025*. Erişim adresi: [https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:7aa0e737-fca6-11ee-a25101aa75ed71a1.0002.02/DOC\\_12&format=PDF](https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:7aa0e737-fca6-11ee-a25101aa75ed71a1.0002.02/DOC_12&format=PDF)
- Eurydice, European Education and Culture Executive Agency (2022). Supporting refugee learners from Ukraine in schools in Europe. Publications Office of the European Union. Erişim adresi: <https://data.europa.eu/doi/10.2797/066388>
- Eurydice, European Education and Culture Executive Agency (2019): Eurydice, Integrating students from migrant backgrounds into schools in Europe – National policies and measures, Publications Office of the European Union. Erişim adresi: <https://data.europa.eu/doi/10.2797/819077>
- Fabbretti, V., Carabaño, Á. O., Lonardi, M., ve Taviani, S. (2024). Good practices and educational innovation for improving well-being of migrant and refugee children: Insights from the IMMERSE H2020 research project. *Revista Española de Sociología*, 33(2), 1-18. <https://doi.org/10.22325/fes/res.2024.212>
- Felberg, T. R., ve Sagli, G. (2019). Training public service employees in how to communicate via interpreter in Norway: Achievements and challenges. *FITISPos International Journal*, 6(1), 141-155. <https://doi.org/10.37536/FITISPos-IJ.2019.6.1.194>
- Fereday, J., ve Muir-Cochrane, E. (2006). Demonstrating rigor using thematic analysis: A hybrid approach of inductive and deductive coding and theme development. *International journal of qualitative methods*, 5(1), 80-92. <https://doi.org/10.1177/16094069060050010>
- Good Practices*. (2024). Global Compact on Refugees. Erişim adresi: <https://globalcompactrefugees.org/good-practices>
- Guidelines on good practices*. (2019, 28 Haziran). The UN Refugee Agency. Erişim adresi: <https://www.unhcr.org/publications/guidelines-good-practices>
- Hertog, E. (2021). Like a rower. A brief history of community interpreting research. M.Štefková, K. Kerremans ve B. Bossaert (Yay. Haz.) *Training public service interpreters and translators: A European perspective* içinde (ss. 9-30). Bratislava: Univerzita Komenského v Bratislave.
- Howaldt, J. (2019). New pathways to social change—creating impact through social innovation research. *fteval Journal for Research and Technology Policy Evaluation*, 48, 37-48. doi: 10.22163/fteval.2019.365
- Hubert, A. (2010). Empowering people, driving change: Social innovation in the European Union. Erişim adresi: [https://migrant-integration.ec.europa.eu/sites/default/files/2011-01/doc1\\_17731\\_35611801.pdf](https://migrant-integration.ec.europa.eu/sites/default/files/2011-01/doc1_17731_35611801.pdf)
- Integration practices*. (2024). European Commission, European Website on Integration. Erişim adresi: [https://migrant-integration.ec.europa.eu/integration-practices\\_en](https://migrant-integration.ec.europa.eu/integration-practices_en)
- Kerremans, K., De Ryck, L. P., De Tobel, V., Janssens, R., Riloff, P. ve Scheppers, M. (2018) ‘Bridging the communication gap in multilingual service encounters: A Brussels case study’, *The European Legacy*. 23 (7–8), 757–772. <https://doi.org/10.1080/10848770.2018.1492811>
- Key Findings in Sweden*. (2015). Migrant Integration Policy Index. Erişim adresi: <https://2015.mipex.eu/sweden>
- Lebano, A., Hamed, S., Bradby, H., Gil-Salmeron, A., Durá-Ferrandis, E., Garcés-Ferrer, J., ve Linos, A. (2020). Migrants’ and refugees’ health status and healthcare in Europe: A scoping literature review. *BMC Public Health*, 20, 1-22. 10.1186/s12889-020-08749-8
- Van Loenen, T., Van Den Muijsenbergh, M., Hofmeester, M., Dowrick, C., Van Ginneken, N., Mechili, E. A., ... ve Lionis, C. (2018). Primary care for refugees and newly arrived migrants in Europe: a qualitative study on health needs, barriers and wishes. *Eur J Pub Health*. 28(1):82–7. doi: 10.1093/eurpub/ckx210
- Lundin, C., Hadziabdic, E. ve Hjelm, K. (2018). Language interpretation conditions and boundaries in multilingual and multicultural emergency healthcare. *BMC International Health and Human Rights*. 18 (23), 1-14. <https://doi.org/10.1186/s12914-018-0157-3>
- Mangrio, E., Zdravkovic, S. ve Strange, M. (2022). Working with refugees’ health during COVID-19: The experience of health- and social care workers in Sweden. *Front Public Health*, 10, 1-13. doi: 10.3389/fpubh.2022.811974

- Marson, J., ve Ferris, K. (2018). After arrival, the problems facing refugees and their families: A clinical legal response. *Int'l J. Clinical Legal Educ.*, 25 (2), 185-217. <https://doi.org/10.19164/ijcle.v25i2.726>
- McDonnell, S. (2021). Going through pregnancy without speaking the language is horrible: How special clinic is helping mums-to-be who don't speak English. *Manchester Evening News* <https://www.proquest.com/newspapers/going-through-pregnancy-without-speaking-language/docview/2548039035/se-2>
- Meylaerts, R. (2011). Translation policy. Y. Gambier ve L. v. Dorslaer (Yay. Haz.) *Handbook of translation studies 2* içinde (ss. 163-168). Amsterdam: John Benjamins Publishing Company
- Michaëlis C, Krasnik A ve Norredam M. (2021). Introduction of user fee for language interpretation: effects on use of interpreters in Danish health care. *Eur J Public Health*, 31 (4), 705–707.
- Migration and migrants: a global overview. (2024). M. McAuliffe, & L. A. Oucho (Yay. Haz.) *IOM World Migration Report 2024* içinde (ss. 19-52). Geneva: International Organization for Migration. Erişim adresi: <https://publications.iom.int/books/world-migration-report-2024>
- MİPEX, Migrant Integration Policy Index (2015). Education: Key findings. Erişim adresi: <https://2015.mipex.eu/education>
- Moulaert, F., Mehmood, A., MacCallum, D., ve Leubolt, B. (2017). *Social innovation as a trigger for transformations: The role of research*. Publications Office of the European Union. Erişim adresi: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/a7b4de0a-1070-11e8-9253-01aa75ed71a1/language-en>
- Moulaert, F., MacCallum, D., ve Hillier, J. (2013). Social innovation: intuition, precept, concept, theory and practice. F. Moulaert, D. MacCallum, A. Mehmood ve A. Hamdouch (Yay. Haz.) *The international handbook on social innovation: Collective action, social learning and transdisciplinary research* içinde ( ss. 13-24). Cheltenham: Edward Elgar Publishing Limited.
- Türkiye'deki Suriyeli Sayısı Ağustos 2024 (2024, 29 Ağustos). Mülteciler Derneği. Erişim adresi: <https://multeciler.org.tr/turkiyedeki-suriyeli-sayisi/>
- Novak-Zezula, S., Schulze, B., Karl-Trummer, U., Krajic, K. ve Pelikan, J.M. (2005). Improving interpreting in clinical communication: Models of feasible practice from the European project 'migrant-friendly hospitals'. *Diversity in Health and Social Care*. 2 (3), 223-232.
- Nowak, A.C. ve Hornberg, C. (2023). Erfahrungen von Menschen mit Fluchtgeschichte bei der Inanspruchnahme der Gesundheitsversorgung in Deutschland – Erkenntnisse einer qualitativen Studie. *Bundesgesundheitsblatt-Gesundheitsforschung-Gesundheitsschutz*, 66(10), 1117-1125. doi: 10.1007/s00103-022-03614-y
- O'Donnell, C.A., Higgins, M., Chauhan, R., Mullen, K. (2007). "They think we're OK and we know we're not". A qualitative study of asylum seekers' access, knowledge and views to health care in the UK. *BMC Health Services Research*, 7, 1-11.
- Oduntan, O., ve Ruthven, I. (2021). People and places: Bridging the information gaps in refugee integration. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 72(1), 83-96. doi: 10.1002/asi.24366
- Ozolins, U. (2014). Descriptions of interpreting and their ethical consequences. *FITISPos International Journal*, 1, 23-41. <https://doi.org/10.37536/FITISPos-IJ.2014.1.0.9>
- Parkinson, S., Eatough, V., Holmes, J., Stapley, E., ve Midgley, N. (2016). Framework analysis: A worked example of a study exploring young people's experiences of depression. *Qualitative Research in Psychology*, 13(2), 109–129. <https://doi.org/10.1080/14780887.2015.1119228>
- Polat Ulaş, A. (2021). *Public Service Interpreters Bridging Communication Gaps for Syrian Refugees in the Turkish Context*. (Yayınlanmamış Doktora tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Portela, V., Hamwi, S. ve Oliveira Martins, MR. (2024). Exploring refugees' health care access in times of COVID-19: A quantitative study in the Lisbon region, Portugal. *Frontiers in Public Health*, 12, 1-14. doi: 10.3389/fpubh.2024.1337299
- Pöllabauer, S. (2021). Does it all boil down to money? The Herculean task of Public Service Interpreter training—a quantitative analysis of training initiatives in Austria. M.Štefková, K. Kerremans ve B. Bossaert (Yay. Haz.) *Training public service interpreters and translators: A European perspective* içinde (s. 31-57). Bratislava: Univerzita Komenského v Bratislave.
- Pöllabauer, S. (2022). The interpreter's role. B. Annika, S. Pöllabauer, L. Hagenlocher ve U. Stachl-Peier (Yay. Haz.). *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures*. (2. bs) içinde (ss.52-69) Vienna: Frank & Timme GmbH
- Rana, L. (2023). Understanding the different dimensions of healthcare systems: the 'interpreting voice' found in interpretation and translation services. *BMJ Leader*, 7(Suppl 2), 1-4
- Razavi, M. F., Falk, L., Björn, A. ve Wilhelmsson, S. (2011). Experiences of the Swedish healthcare system: an interview study with refugees in need of long-term health care. *Scandinavian Journal of Public Health*, 39(3), 319- 325
- Rennert, S. (2018). Introduction. S. Rennert ve C. Weißenböck (Yay. Haz.) *Legal Clinic Report* içinde (s.2-4). Erişim adresi: file:///Users/roza/Downloads/1.%20Legal\_Clinic\_Report.pdf
- Rennert, S. ve Weißenböck, C. (2018). Law clinics in the partner countries. S. Rennert ve C. Weißenböck (Yay. Haz.) *Legal Clinic Report* içinde (s.9-24). Erişim adresi: file:///Users/roza/Downloads/1.%20Legal\_Clinic\_Report.pdf
- Robinson, A., Elarbi, M., Todd, A. ve Husband, A. (2022). A qualitative exploration of the barriers and facilitators affecting ethnic minority patient groups when accessing medicine review services: Perspectives of healthcare professionals. *Health Expect.* 25 (2), 628638. doi:10.1111/hex.13410
- Sever, M.B. (2020). Suriyeli mülteci çocukların eğitim durumu ve sosyal uyum örnekleme. *Journal of European Education*, 10(1-2), 1-16.
- Štefková, M., Kerremans, K. ve Bossaert B. (Yay. Haz.). (2021). *Training Public Service Interpreters and Translators: A European perspective*. Bratislava: Univerzita Komenského v Bratislave.
- Stege, U. (2019). How Clinical Legal Education is Crossing Borders? C. Blengino ve A. Gascón-Cuenca (Yay. Haz.). *Epistemic Communities at the Boundaries of Law: Clinics as a Paradigm in the Revolution of Legal Education in the European Mediterranean Context* içinde (s.141-156). Milano: Ledizioni LediPublishing

- Sveda, P. ve Štefková, M. (2023). Crisis management: Developing PSIT structures for Ukrainians displaced persons in Slovakia. *FITISPos International Journal*, 10(1), 85-98. <https://doi.org/10.37536/FITISPos-IJ.2023.10.1.348>
- Şan, F. ve Koçlu, S. (2018). Sakarya'daki Mültecilerin İletişim Sorunlarının Belirlenmesi ve Toplum Çevirmenliğine Olan İhtiyaç. *International Journal of Language Academy*, 6(4), 1-16. <http://dx.doi.org/10.18033/ijla.4025>
- What are good practices.* (2021,13 Ekim) European Commission European Website on Integration. Erişim Adresi: [https://migrant-integration.ec.europa.eu/page/what-are-good-practices\\_en](https://migrant-integration.ec.europa.eu/page/what-are-good-practices_en)
- Williams, L. (2005). Interpreting services for refugees: Hearing voices?. *International Journal of Migration, Health and Social Care*, 1(1), 37-49.
- Wu, N. H. ve Kim, S. Y. (2009). Chinese American adolescents' perception of the language brokering experience as a sense of burden or a sense of efficacy. *Journal of Youth and Adolescence*, 38(5), 703-718. doi:10.1007/s10964-008-9379-3

### **Atf biçimi / How to cite this article**

Tunalı, G., Şener Erkırtay, O. (2024) Communication barriers in refugees' access to public services and good practices in refugee interpreting. *İstanbul Üniversitesi Çeviribilim Dergisi - Istanbul University Journal of Translation Studies*, 21, 84-99. <https://doi.org/10.26650/iujts.2024.1562645>