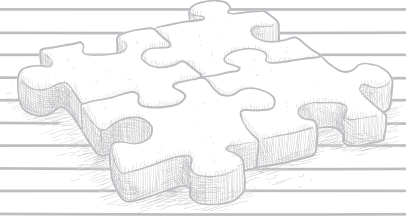


# birlikte



# yaşamak projesi

göç alanında  
saha çalışanları  
ihtiyaçlar ve öneriler  
raporu

İstanbul Bilgi Üniversitesi  
Göç Çalışmaları Uygulama ve  
Araştırma Merkezi

İstanbul Bilgi Üniversitesi  
Sivil Toplum Çalışmaları  
Uygulama ve Araştırma Merkezi



“Birlikte Yaşamak” Projesi Heinrich Böll  
Stiftung Derneği Türkiye Temsilciliği (HBSD)  
desteğiyle gerçekleştirilmiştir.  
Rapor içeriği HBSD’nin görüşleri  
olarak değerlendirilemez.



İstanbul Bilgi Üniversitesi  
GÖÇ ÇALIŞMALARI  
UYGULAMA VE  
ARAŞTIRMA MERKEZİ

**İSTANBUL Bilgi ÜNİVERSİTESİ**  
**GÖÇ ÇALIŞMALARI UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ**  
SANTRALİSTANBUL KAMPÜSÜ, ESKİ SİLAHTARAĞA ELEKTRİK SANTRALİ,  
KAZIM KARABEKİR CAD. No. 2/13, 34060 EYÜPSULTAN, İSTANBUL  
TEL. +90 212 311 52 11 • E-posta: rc.mig@bilgi.edu.tr • URL: <http://goc.bilgi.edu.tr>



İSTANBUL BİLGİ ÜNİVERSİTESİ  
**STCM**  
SİVİL TOPLUM ÇALIŞMALARI MERKEZİ

**İSTANBUL Bilgi ÜNİVERSİTESİ**  
**SİVİL TOPLUM ÇALIŞMALARI UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ**  
SANTRALİSTANBUL KAMPÜSÜ, ESKİ SİLAHTARAĞA ELEKTRİK SANTRALİ,  
KAZIM KARABEKİR CAD. No. 2/13, 34060 EYÜPSULTAN, İSTANBUL  
E-posta: ngocenter@bilgi.edu.tr • URL: <http://stcm.bilgi.edu.tr>

## **BİRLİKTE YAŞAMAK PROJESİ GÖÇ ALANINDA SAHA ÇALIŞANLARI İHTİYAÇLAR VE ÖNERİLER RAPORU**

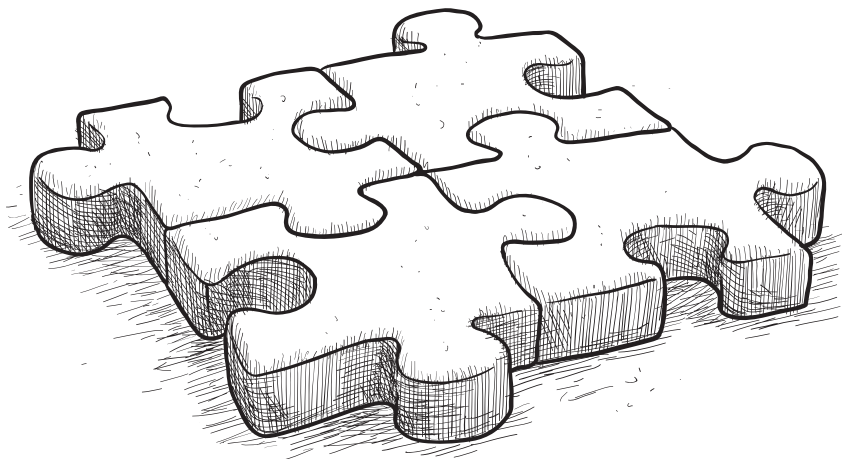
İstanbul, Aralık 2018

**Hazırlayanlar**  
Pınar Uyan Semerci, Laden Yurttagüler

**Tasarım**  
Kadir Abbas • [www.dizgievi.com](http://www.dizgievi.com)

# İçindekiler

<b>Giriş</b> .....	<b>3</b>
<b>Yuvarlak Masa Toplantıları - I</b> .....	<b>5</b>
A. Temel İhtiyaçlar ve Sorunlar Özeti .....	5
B. Katılımcıların Tespitleri ve Önerileri .....	8
1) Saha Çalışanlarının İhtiyaçlarına ve Sorunlarına İlişkin Katılımcıların Tespitleri .....	8
2) Katılımcıların Önerileri: Sahada Çalışanlara Destek için Neler Yapılabilir? .....	9
<b>Yuvarlak Masa Toplantıları - II</b> .....	<b>11</b>
1) Saha Çalışanları için Özbakım/Süpervizyon İhtiyacı .....	11
2) Sahadan İyi Örnekler .....	13
3) Gelecek Çalışmalar için Öneriler ve/ya Projeler .....	14
<b>Tespitler, İhtiyaçlar ve Öneriler</b> .....	<b>17</b>



**T**ürkiye’de göçmenlerle yürütülen çalışmalar farklı boyutlarıyla ele alınsa da, bu alanda en önemli unsurlardan biri olan sahada faaliyet yürüten çalışmacıların deneyimleri ve ihtiyaçları yeteri kadar değerlendirilememektedir. Bu bağlamda, İstanbul Bilgi Üniversitesi Göç Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi ve İstanbul Bilgi Üniversitesi Sivil Toplum Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi olarak, alanda çalışan uzmanlarla, sahanın güçlüklerini, çevremizde karşılaştığımız önyargıları, deneyimlerimizi ve iyi örnekleri değerlendirmek üzere 25 Ekim 2018 ve 22 Kasım 2018 tarihlerinde iki toplantı gerçekleştirdik.

Türkiye’de üç buçuk milyonu aşan, geçici koruma statüsündeki Suriyeli mültecinin uyum sürecinde, sahada aktif olarak çalışanların deneyimlerini tartışmaya açmak hem projelerin sürdürülebilirliği ve başarısını, hem de sürecin içindeki tüm paydaşların ihtiyaç ve taleplerini görünür kılacaktır. Bu nedenle, aşağıda detayları sunulan her iki toplantının çıktılarının, bu alanda oluşturulacak projelerin yapılandırılmasında dikkate alınması önerilmektedir.

Ekim 2018, ilk toplantının sonunda, sahada göçmenlerle çalışanların katkısıyla, ihtiyaçlar belirlenmiş ve önceliklendirilmiştir. Kasım 2018, ikinci toplantıda, sahada gözlemlenen ve deneyimlenen iyi örnekler paylaşılmış ve ilerleyen aylarda planlanabilecek olası destek programları geliştirilmiş ve önerilmiştir.

Toplantıların katılımcı kompozisyonu, farklı deneyimlerin aktarılmasına imkân vermek amacıyla, İstanbul’da hem yerel yönetimlerde, hem de sivil toplum alanında doğrudan sahada çalışan uzmanlar davet edilerek oluşturulmuştur.

Toplantılar, iki kolaylaştırıcı eşliğinde, katılımcıların deneyimlerini tüm boyutlarıyla paylaşabilecekleri bir alan olarak tasarlanmıştır. Tüm katılımcıların birbirini duymasına imkân sağlayan büyük grup tartışmasının yanı sıra, toplantı sırasında, katılımcılar arasındaki etkileşimi ve iletişimi arttırmak için, küçük grup çalışması da metot olarak kullanılmıştır.

Toplantı süresince, kavramsal tartışmaların yanı sıra, sahada gözlemlenen başta çeviri ve öz bakım olmak üzere uygulamaya dayanan sorunlar ve ihtiyaçlar derinlemesine ele alınmıştır.



# Yuvarlak Masa Toplantıları - I

25 Ekim 2018

**S**aha çalışanlarının deneyimleri ve ihtiyaçlarını ele almak için gerçekleştirilen birinci toplantıda temel iki konu üzerinde durulmuştur.

- 1) Suriyelilerle çalışırken saha çalışanlarının temel ihtiyaçları ve sorunları nelerdir?
- 2) Saha çalışanlarına destek sağlamak için neler yapılabilir?

Katılımcılar, saha çalışanlarının ihtiyaçlarını belirlemek için küçük gruplarda çalışmışlardır. Katılımcıların kendi deneyimlerine dayanarak, önceliklendirdikleri ihtiyaçlar ve sorunlar aşağıda özetlenmiştir. Bu özetlenen ihtiyaçlar ve sorunlar, takip eden bölümde, katılımcıların kendi ifade ettikleri biçimde rapora ayrıca yansıtılmıştır.

## A. TEMEL İHTİYAÇLAR VE SORUNLAR ÖZETİ

### 1) Özbakım ve Süpervizyon

Sahadaki çalışanların kendilerini korumaları hakkında farkındalık geliştirmelerini sağlamak gerekmektedir.

Sahanın zorlukları ve destek mekanizmalarının eksikliği, saha çalışanlarında tükenmişlik ve ikincil travmalara sebep olabilmektedir.

Bazı kurumlarda akran desteği sağlanmasına rağmen, ne kadar kapsamlı ve sistemli olduğu tartışmalıdır .

Çalışanların güçlendirilmesine ilişkin ek kaynağa ihtiyaç vardır.

Özbakım için gereken desteğin Türk Psikologlar Derneği ve Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği gibi kurumlardan alınabileceği önerilmiştir.

Süpervizyon ve eğitimler, geri bildirimler ve değişen ihtiyaçlara göre güncellenmelidir.

Ayrıca bu desteğin düzenli olarak gerçekleştirilebilmesi için proje ve/ya programlara ana-kesen faaliyet olarak yerleştirilmesinin önemi vurgulanmıştır.

## 2) Sağlık ve Korunma

Saha çalışanlarının kendi ifadelerine göre sahada izlenmesi gereken kurallar/protokoller sistemli, yazılı, standartlara bağlanmış ya da üzerinde uzlaşmış değildir.

Saha çalışanlarının sağlık ve korunmaları için hazırlanmış mevzuat bulunmamaktadır, mevcut olduğu alanlarda da yeteri kadar bilinmemektedir.

Ev ziyaretleri için prosedürlerin oluşturulmasına ve/ya bulaşıcı hastalıklara karşı aşılama yapılmasına ihtiyaç vardır.

Saha çalışanları için, başvurabilecekleri elkitapları (özbakım; mevzuat vs.) hazırlanmalıdır.

(Bu tartışma sırasında başlangıçta "sağlık ve güvenlik" başlığı kullanılmıştır. Ancak "güvenlik" kavramı yerine başka bir kavram kullanmanın gerekliliği vurgulanmış ve değiştirilmesi önerilmiştir. Bu raporda, toplantıda öneri olarak geliştirilen *korunma kavramı* kullanılmıştır.)

## 3) Görev Tanımları ve Mevzuat

Suriyeli mülteciler ile sahada çalışan uzmanların, var olan mevzuata ilişkin bilgilendirilmeleri yeterli değildir.

Bu alanda çalışanların, çalıştıkları alanlardaki yeterliliklerinin tespiti ve ilgili mevzuata ilişkin eksiklikler ve muğlaklıklar bulunmaktadır.

Ayrıca, saha çalışanlarının, sahadaki yükümlülüklerine dair prosedürlerde de muğlaklık vardır.

Saha çalışanlarının görev tanımlarının yapılmasına ihtiyaç vardır.

Yanı sıra, sahadaki çalışanların hakları konusunda mevzuat düzenlenmelidir.

Yabancı saha çalışanlarının çalışma izni ve ücretlendirme konusu çözümlenmelidir.

## 4) Çalışanların Yaklaşımı

Sahada çalışanların, sundukları hizmete ilişkin tutumlarının iyileştirilmesi üzerinde durulmalıdır. Özellikle, sahadaki çalışma işinin "sadaka/yardım" değil, "insan hakları" çerçevesinde ele alınması gerektiğinin farkındalığı sağlanmalıdır.

## 5) Çalışanların Yeterliliği

Hassas/kırılgan gruplarla çalışanların (cinsiyet temelli şiddet mağdurları, LGBTİ, HIV+, seks işçisi, refakatsiz çocuklar) özel çalışma becerilerinin geliştirilmesine ve "ayrımcılığı önlemeye dair eğitimler" verilmesine ihtiyaç vardır.

## 6) İnsani Çalışma Koşulları İhtiyacı

Proje ve/ya programlar çerçevesinde konulan agresif hedefler sebebiyle insani çalışma koşulları sağlanamıyor. Çalışanların korunması için çalışma koşullarının yeniden düzenlenmesine ihtiyaç vardır. Özellikle hassas ve/ya kırılgan gruplarla çalışanlar için, farklı çalışma saatleri ve farklı çalışma yerlerindeki koşullar göz önünde bulundurulmalıdır.

## 7) Çalışanlara Güncel Eğitim İhtiyacı

Saha çalışanlarına verilen eğitimler sürekli olmalı ve sahanın ihtiyaçlarına göre güncellenmelidir.

## 8) Geribildirim için Mekanizma

Çalışmaların iyileştirilmesi için, dış değerlendirme süreci işletilmelidir.

Bu sürecin, hem proje/programların değerlendirmesinde, diğer bir deyişle hizmetlerin



değerlendirilmesinde kullanılması; hem de saha çalışanları için geliştirilen programlara geri bildirim vermesinin önemi vurgulanmıştır.

### 9) Tercüme/Tercüman

Tercümanların çoğunlukla travma mağduru gruplarla tercüme yapma konusunda eğitimi ve/ya tercümanlık formasyonu bulunmamaktadır.

Tercümanlara hem sürecin iyileştirilmesi, hem de kendilerini koruyabilmeleri için gerekli eğitim ve destek sağlanmalıdır.

### 10) Önyargılar

Önyargılar, hem çalışanlar tarafından üretilmektedir hem de çalışanlara karşı üretilmektedir. Çalışanların önyargıları, ayrımcılık yapmalarına neden olabilmektedir.

Çalışanlara karşı ve Suriyeli mültecilere karşı önyargılar uygulamada aksaklığa yol açmaktadır.

### 11) Hizmetlerin Niteliği

Sunulan hizmetlerin, sosyal yardım boyutundan *uyum çalışması* sürecine geçmesinin önemi vurgulanmıştır.

### 12) Koordinasyon Eksikliği

Kurumlar arası koordinasyon eksikliği, hizmetlerin tekrarına ve kaynakların (insan kaynağı ve/ya zaman gibi) verimsiz kullanılmasına neden olmaktadır.

Sahadaki koordinasyonun geliştirilmesi için bilgi ve deneyim paylaşılmasına olanak verecek

ortak bir platforma ihtiyaç vardır.

Ayrıca bilgi ve deneyim aktarımı için "iyi örnek"lerin yazılı malzeme haline getirilmesi ve ortak platformda paylaşılması önerilmiştir.

Hâlihazırda BMMYK'nın bir veri tabanı bulunmaktadır. Ancak hizmet sağlayan tüm kurumlar bu veri tabanına kayıtlı değildir ya da güncel değildir.

Ayrıca yurtdışındaki koordinasyon, eğitim ve destek mekanizmaları hakkında bilgi edinmeye ihtiyaç vardır. Bu deneyimin geliştirilmesi için metot olarak çalışma ziyareti önerilmiştir.

Koordinasyonla ilgili bir diğer belirsizlik ise, ana koordine edici kurumun belirlenmemiş olmasıdır. Ana koordine edici kurum Göç İdaresi ya da Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı olabilir. İlgili kurumun belirlenmesine ve sahada hizmet sağlayan tüm kurumların, belirlenen kuruma raporlama yapması sürecin iyileşmesine katkıda bulunacaktır.

### 13) Uygulamaların Pratiğe Geçmesinde Sorunlar

Yasalar ile uygulama arasında farklılıklar olmaktadır. Yasanın tanıdığı hakları, kurumlar arası koordinasyon eksikliği sebebiyle hayata geçirmekte sorunlar yaşanmaktadır.

Ayrıca işbirliğine yakın olmayan yerel yönetimlerle zorluklar yaşanabilmektedir.

## B. KATILIMCILARIN TESPİTLERİ VE ÖNERİLERİ

### 1) Saha Çalışanlarının İhtiyaçlarına ve Sorunlarına İlişkin Katılımcıların Tespitleri

#### **Eğitim**

Sahadaki çalışanlara, Suriyelilerle çalışmak için verilen eğitimlerin sürekli olması ve eğitimlerin yenilenmesi gereklidir.

#### **Özbakım**

Sahadaki çalışanların kendilerini korumaları hakkında farkındalık geliştirmelerini sağlamak. Sahadaki çalışanların kendilerini korumaları için sürdürülebilirliğin temel araçlarını sağlamak. Sahadaki çalışanların kendilerini korumaları için "destek mekanizmaları" sağlamak. (Öneri: Travma ile alakalı gereken desteği ilgili meslek dernekleri verebilir.)

#### **Süpervizyon:**

Sahadaki çalışanlara travma konusunda ve tükenmişlikle mücadele için süpervizyon ve/ya akran desteği sağlamak.

#### **Sağlık ve güvenlik**

Sahadaki çalışanların sağlık ve güvenliğini sağlamak için prosedürlerin yazılması. "Güvenlik" yerine başka bir kavramın düşünülmesi.

#### **Mevzuat**

Sahadaki çalışanların hakları konusunda ilgili mevzuatın düzenlenmesi.

#### **"İnsani çalışma"**

Sahadaki çalışanların koşullarının düzenlenmesi.

#### **Görev tanımı**

Sahada çalışanların, uzmanlık alanları ile ilgili olarak görev tanımlarının yapılması; görev tanımlarına uygun olan davranış kurallarının geliştirilmesi; sahada çalışanların, sundukları hizmete dair tutumlarının geliştirilmesi (Örnek: Sahada çalışma işinin "sadaka/yardım" değil, "insan hakları" çerçevesinde ele alınması gerektiğinin farkındalığının sağlanması)

#### **Tercüme/Tercüman sorunu**

Sahada çalışanların karşılaştığı önemli sorunlardan biri, hizmet alan öznelerle iletişim kurmada yaşanan dil sorunu. Temel aracı olan tercümanların, hem tercümanlık konusunda formasyona hem de özel (hassas) durumlarda tercüme yapmak konusunda eğitime ve desteğe ihtiyaçları var.

#### **Önyargılar**

Önyargılar, hem çalışanlar tarafından üretilmekte hem de çalışanlara karşı üretilmekte. Çalışanların önyargıları, ayrımcılık yapmalarına neden olabilmektedir. Çalışanlara karşı ve Suriyeli mültecilere karşı önyargılar ise uygulamada aksaklığa yol açmaktadır.

### **Yeterlilikler**

Hassas ve/ya kırılgan gruplarla çalışanlar için özel eğitim ve/ya destek mekanizmalarına ihtiyaç duyulmaktadır. Çalışanların becerilerinin geliştirilmesi gereklidir. Aynı zamanda, ilgili gruplarla çalışanlar için çalışma saatlerinin yeniden düşünülmesine ve düzenlenmesine ihtiyaç vardır.

İlgili gruplara *ulaşma* ve *erişmede* düzensiz saatlerde çalışmaya gerek olmaktadır. Bu da saha çalışanları için ek yükümlülükler ve zorluklar ortaya çıkarmaktadır.

(Örnek: Cinsiyet temelli şiddet mağdurları, LGBTİ, HIV+, seks işçisi, refakatsiz çocuklar ile çalışanlar için)

### **Koordinasyon**

Yurtdışındaki koordinasyon, eğitim ve destek mekanizmaları hakkında bilgi edinmeye ihtiyaç vardır. Bu deneyimin geliştirilmesi için metot olarak çalışma ziyaretleri olabilir.

Kurumlar arası bilgi ve deneyim aktarımının paylaşılması için "iyi örnek"ler yazılı kaynak haline getirilebilir.

Kurumlar arası koordinasyon işlememektedir. Hem koordinasyonun genel yapısı, hem bilgi paylaşımı, hem de ihtiyaç/hizmet koordinasyonu için yapılandırmaya/iyileştirmeye ihtiyaç vardır.

(Örneğin; iki kurumda birden takip edilen insanlar hem ekstra işgücü yaratıyor hem de diğer ihtiyaç sahiplerine erişmeye engel oluşturabiliyor. Ortak platform bu sorunu da çözebilir.)

### **Uygulamadaki sorunlar**

Yasa ve uygulama arasında farklar görülmektedir. (Örneğin; çalışma izninin yasa tarafından garanti altına alınması ancak uygulamada aksaklıklar görülmesi)

Ayrıca kurumlar arasında kaynaklar eşitsiz olarak dağılmaktadır.

### **Değerlendirme**

Dişarıdan bir uzman eğitim verebilir ve sürece ilişkin değerlendirme yapabilir.

## **2) Katılımcıların Önerileri:**

### **Sahada Çalışanlara Destek için Neler Yapılabilir?**

- "İyi örnek"ler yazılı bir hale getirilsin ve ortak bir e-posta grubunda/platformda paylaşılınsın.
- Koordine edici kurumun kim olduğu netleşsin, o kurum yönlendirsın ve eğitimler versin (Göç İdaresi mi? Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı mı?).
- Koordine edici kurum belirlendiğinde STK ve belediyeler de geri bildirim ve raporlamalarını kime yapacaklarını bilmiş olurlar.
- Var olan platformlar etkin olarak kullanılmalı ve ortak platform geliştirilmeli ki bilgi tekrar üretilmek zorunda kalmayın, deneyim ve bilgi paylaşımı yapılabilir.
- Hizmet haritalandırmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

- Sahadakilerin görev tanımları netleştirilmelidir.
- Saha çalışanlarına işe başlarken oryantasyon/kılavuz sağlanmalıdır. Akran desteği önemli olmasına rağmen, sistemli ve kapsamlı bir yöntem olmayabiliyor.
- Çalışan güvenliği açısından ev ziyaretleri 1 kadın ve 1 erkekten oluşan ekiplerle yapılmalıdır.
- Saha çalışanlarının ev ziyaretlerinde sağlıkları ve güvenlikleri hakkında protokoller geliştirilmelidir.  
(Örneğin; hastalıklarla ilgili tedbir almaları gerekmektedir.)
- Kamu, yerel yönetimler ve STK'lar gibi kurumlarda hibe kaynakları kullanımını iyileştirilmelidir.
- Kurumlarda çalışanların sömürülmemesi ve maaşlarının işlerine göre ayarlanması gereklidir.
- Yabancı çalışan arkadaşların çalışma izni sorunu ve sömürü konusu çözülmelidir.
- Hassas/kırılgan gruplarla çalışanlara "ayrımcılık eğitimleri" verilmelidir.
- Göçmenlerle çalışmak üzere gerekli becerilere sahip tercümanları yetiştirmek ve eğitim vermek gerekmektedir.
- Sahada çalışan psikolog ve tercümanlara süpervizyon, özbakım ve psikolojik destek vermek gerekmektedir.
- Süpervizyon ve eğitimleri geri bildirim ve değişen ihtiyaçlara göre güncellemek gerekmektedir.
- Sunulan hizmetlerin sosyal yardım boyutundan "uyum çalışması" sürecine geçmesi gerekmektedir.

# Yuvarlak Masa Toplantıları - II

22 Kasım 2018

İkinci yuvarlak masa toplantısı, üç oturumda gerçekleşmiştir.

- 1) İlk toplantıda vurgulanan özbakım/süpervizyon ihtiyacı çerçevesinde, davet edilen Tamer Aker'in sunumu ve katılımcıların katkıları ilk bölümü oluşturdu.
- 2) Sahadan iyi örnekler paylaşıldı.
- 3) Katılımcıların ilk toplantı çıktıları çerçevesinde geliştirdikleri öneriler ve projeler üzerinde duruldu.

## 1) Saha Çalışanları için Özbakım/Süpervizyon İhtiyacı

Birinci yuvarlak masa toplantısında en fazla dile getirilen ihtiyaçlardan olan özbakım ve süpervizyon konusunu ele almak üzere ikinci toplantıya İstanbul Bilgi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Travma ve Afet Çalışmaları Uygulamalı Ruh Sağlığı Yüksek Lisans Programı Koordinatörü Prof. Dr. Tamer Aker davet edildi. Tamer Aker, konuşmasında aşağıdaki noktaları ele aldı:

- Türkiye'de travma çalışmalarına dair ilk deneyim 1990'larda zorunlu göç ile başladı.
- Daha yoğun deneyim yine 17 Ağustos 1999 depremi sonrasında gelişti. Travma çalışmalarının Afetlerde Psikososyal Hizmetler Birliği (APHB) çatısı altında birleştirilmesi sağlandı. Türkiye'de bu alanda çalışan uzmanların yine Van depremi, Soma maden faciası gibi afetler, kazalar ile Pakistan, Endonezya, Irak, Filistin, İsrail gibi dünyanın farklı bölgelerinde yaşanan depremler, seller gibi afetlerde de çalışmaları oldu.

- Günümüze geldiğimizde de travma çalışmalarında bombalı saldırılar sonrası yaşanan durumlar öne çıktı. Diğer yandan mültecilerle yaşanan koşullar ve yürütülen çalışmalar önemli yer tutuyor.
- Travmada ruh sağlığı çalışmalarında en önemli sorunlar kalıcılık ve sürdürülebilirliktir.
- Travma çalışmaları üç temele dayandırılmalıdır:
  - 1- Değerlendirme: Değerlendirme ihtiyaç doğrultusunda, ancak en azından her yıl yapılmalı.
  - 2- Yeterlilik geliştirme: Yerelde yeterlilik geliştirilmeli. BM örgütleri ve bakanlıklarla destekler olmalı. Bu tür eğitimler düzenli şekilde 1 yıl devam etmeli. Eğitimler süpervizyonla geliştirilmeli ve mutlaka özbakım ile desteklenmeli.
  - 3- Çalışana destek-özbakım.
- Türkiye’de de mültecilerin ruhsal sağlığı alanında T. Aker’in çalışmaları arasında özellikle yeterlilik eğitimleri yer almaktadır. Bu eğitimler bakanlıkların da desteğiyle gerçekleştirildi. Bir ekiple birlikte Türkiyeli ve Suriyeli hekimler ve psikososyal uzmanlarla çalışıldı. Temel sağlık hizmetlerindeki hekimlere ruhsal triyaj, ayıklama, seçme, psikolojik ilkyardım, psiko eğitim verildi. Ayrıca 1000’in üzerinde Suriyeli uzmana uyum eğitimleri verildi. Geliştirilen modüllerle, bireysel ya da grup uygulamaları yapan uzmanlarla görüşmeler yapıldı. Görüşmelerin ardından ikinci gün de özbakım desteği sağlandı. İhtiyaca göre kayıp, stres, sosyal şartlar, psikolojik şartlar, LGBTİ veya erken evlilikler gibi özel durumlar ele alındı.
- Travma ve ruh sağlığı alanında toplum temelli modellere ihtiyaç var. Örneğin mülteciler için en temel ihtiyaç psikososyal hizmetler ancak toplumsal önyargılar ile katılım az oluyor.
- Yine mülteciler bağlamında en önemli konular uyuma bağlı ruh sağlığı ve stres.
- Sahada uzmanlık eksikliğiyle zarar vermeme prensibine uygun olmayan durumlar yaşanıyor olabilir. Mültecilerle travma çalışmalarında temel prensip toplum tabanlı olmalı.
- Sahada sosyal çalışmacılar da psikososyal çalışmacılar da olsa bazı temel alanlarda bilgi ve yetilerinin geliştirilmesi öneriliyor. Bu çalışanların az da olsa ruhsal patoloji hakkında bilgi sahibi olmaları beklenmeli ki doğru yönlendirme yapabilsinler, ayrıca takibini yapıp destekleyebilsinler. Ruh sağlığı alanına daha geniş anlamda bakabilip örneğin fibromiyalji, geçmeyen ağrılar, sedef gibi konuları da bilip buna göre müdahale edebilmeleri amaçlanıyor. Bu uzmanlar sosyal ağlarındaki olanakların farkında olup gerekli yönlendirmeleri yapabilmeliler. Psikososyal hizmetlerde eski yıllarda ilk tanımlamalarda psikoterapi, psikiyatri bu alanda değerlendirilmiyordu, ancak zamanla gelişen çabalarla artık bu alanlar da dâhil ediliyor.
- Mülteci çocuklara, kadınlara psikososyal hizmetlerle ulaşılamayan durumlarda farklı yollar denenmeli. Bir sosyal çalışmacının yaşadığı örnekte Türkiyeli ve Suriyeli çocuklar için uçurtma festivali düzenlenip hem çocukların hem de annelerin temas etmeleri sağlanıyor. Yine Hatay’daki Medeniyetler Korosu da benzer bir örnek. Edebiyat, sinema gibi sanat alanları da kullanılmalı. Artık çeviri, altyazı imkânları yaygın.

- Sahada psikososyal çalışmacıların bütüncül bakabilmeleri sağlanmalı. Örneğin bir psikososyal uzman için dil dersi, Türkçe dersi sadece bir ders değildir. Bu ders aracılığıyla özgüven, benlik gelişimi, olumsuz hislerin giderilmesi için imkândır.
- Örneğin toplum merkezlerinde psikososyal çalışmacılar çocuklarda fark ettikleri davranışları dosyalarına işlemeliler; “endişeli”, “olumsuz rüya görmüş”, “tedirgin davranıyor”, “birisini yaklaştığında kaçınıyor” gibi. Bunlar değerlendirmeler için destek sağlar.
- Yine toplum merkezlerinde yöneticilerin desteği, onayıyla kritik yönlendirmeler yapılabilir.
- Yerelde aktörler de bu çalışmalarda önemli, öğretmenler ve imamlar dâhil edilebilir.
- Türkiye’de 2011 yılından itibaren mültecilerle ruh sağlığı alanında oluşan deneyim, uluslararası örneklerle de kıyaslandığında çok önemli. Şu an sahada deneyimleri olan uzmanlar ileride farklı alanlarda, farklı coğrafyalarda da ihtiyaç duyulan kişiler olacaklar.
- Çeşitli kurumlarda mültecilere dair vurgu, korumadan uyuma kaydığında koruma ihtiyacı bazen göz ardı edilebiliyor. Buna dikkat edilmeli.
- Kurumlar içinde farklı deneyimlerin aktarımı olmalı, birbirlerinden öğrenmeliler. Kalıcı, yerel modellere dayanan sürdürülebilir bir yapı oluşturulmalı. Kişiler değişse de devam edebilmeli.
- Ruh sağlığı tercümanlığı gerekli.
- Sahada çeşitli özbakım modelleri var. Zaten bu modeller temelde sohbetten kaynaklanıyor, buna dayanıyor. Örneğin 1999 depremi sonrasında de-briefing öne çıkan bir yöntemdi.
- İlerleyen yıllardaki ihtiyaçlara bakılarak nasıl merkezler, nasıl psikososyal çalışmalar, nasıl modeller olmalı belirlenmeli. Mülteciler için ikinci, üçüncü kuşakların da olacağı bilinciyle hareket edilmeli.

## 2) Sahadan İyi Örnekler

Takip eden oturumda katılımcı kurumların çalışmalarından iyi örnekleri ve/ya modelleri paylaşmaları istendi.

Çeviri-dil alanında, içeriği uluslararası örneklere dayanarak geliştirilen ve 2 yıldır devam eden bir programla, toplum tercümanları için temel bilgi ve beceriler, mesleki etik ilkeler, sık karşılaşılan sorunlara yönelik mekanizmalar üzerinde durulduğu aktarıldı. Örneğin çocuk koruma, cinsiyet temelli şiddet mağdurları gibi yüksek risk gruplarına yönelik müdahale çalışmaları eğitimlerine tercümanların da katılması gerektiği ve yöntemlerden haberdar olmalarının önemi vurgulandı.

Diğer bir iyi uygulama örneği olarak saha çalışmaları ve idari işlere ayrılan zaman üzerinde duruldu. Daha kaliteli hizmet verebilmek için bir haftada 4 gün saha, 1 gün ofis çalışması

yöntemini uygulayan örnekler dile getirildi. Haftada bir gün idari işlere ayrılıp, raporlamalar ve iç toplantılar yapılması örnek oluşturabilir.

Başka bir kurum ise toplum merkezlerinde haftada bir gün vaka toplantıları yaptıklarını belirtti. Ekibin birbirinden öğrenmesine imkân veren bu toplantılar rol yapma çalışmalarıyla (role-playing) destekleniyor.

Bir diğer katılımcı kurum, göç alanında haklar, hizmetler ve ayrımcılıkla mücadele konulu atölyeler düzenlediklerini dile getirdi. Ancak bu atölyelerin nasıl daha düzenli, sürdürülebilir hale getirilebileceği üzerine düşünüldüğünü aktardı.

Bir başka dernek ise, sosyal uyum konusunda farkındalık eğitimleri düzenlediklerini dile getirdi. Eğitimi talep eden paydaşların sivil toplum, kamu, belediyeler, okullar gibi çeşitlendiği belirtildi.

Bir başka dillenen iyi örnek, özellikle işkence mağdurları gibi en hassas gruplarla çalışanlara dair verilen uzun süreli eğitim programı örnekleriydi. Programda travma durumunda ruh sağlığı açısından yaklaşımlar ve akademik yaklaşımlar üzerinde durulurken, farklı disiplinlerden katılımcıların birbirlerinden öğrenmeleri ve işbirlikleri kurulmasının da amaçlandığı belirtildi.

Daha zor ulaşılabılır durumda olan erkek faydalanıcıları çalışmalara dâhil edebilmek için sohbet buluşmaları düzenlenebileceği belirtildi. Bu yolla, hem konuşarak sorunlarını dile getirmeleri, yalnız hissetmemelerinin sağlanabileceği hem de bazı sorunların çözümüne ulaşabilecekleri vurgulandı.

Üniversitelerde sosyal hizmet bölümlerinde ve eğitim fakültelerinde göç, göçmenler ve mültecilere dair konulara müfredatlarda yer verilmesi gerektiği üzerinde duruldu.

### 3) Gelecek Çalışmalar için Öneriler ve/ya Projeler

Son bölümde ise gerçekleştirilen bu iki yuvarlak masa toplantısının çıktılarının nasıl değerlendirilebileceği üzerinde duruldu.

Katılımcılar "Nasıl bir proje önerirdiniz?" sorusu üzerine çalışmak amacıyla küçük gruplara ayrıldılar. Gruplara ayrılan katılımcılardan aşağıdaki sorular çerçevesinde minimum 3 proje önerisi getirmeleri istendi:

- 1) Kim ile yapılınsın?
- 2) Ne değişsin?
- 3) Neye faydası olur?

Grup çalışması sonrasında katılımcılardan önerilerin Önem ve Aciliyet durumlarına göre kategorize edilmesi istendi. Aşağıdaki matris izlek olarak kullanıldı.

	ÖNEMLİ	ÖNEMLİ DEĞİL
ACİL		
ACİL DEĞİL		

Grup önerilerinin bir kısmının **Çok Acil-Çok Önemli**, bir kısmının ise **Çok Önemli-Acil Değil** kategorilerine yerleştirildikleri görüldü.

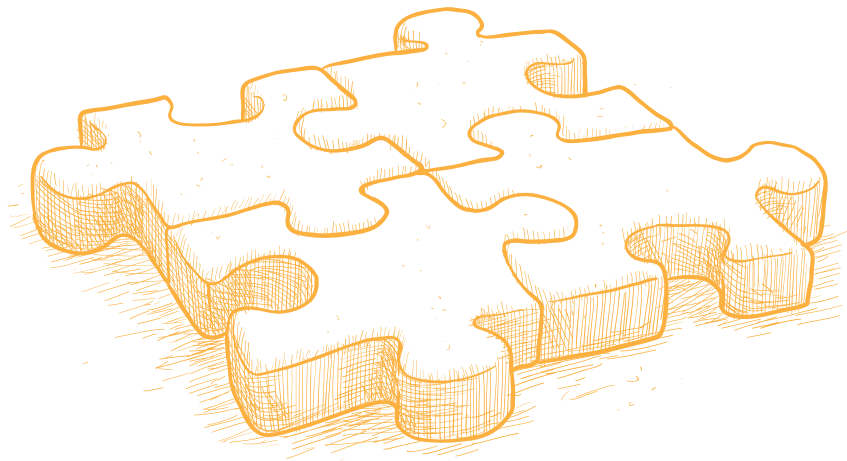


### **Çok Acil-Çok Önemli**

- 1) Devlet ve STK işbirliği ile mevcut destekler/yardımlar haritalansın. Böylece sosyal yardımlardaki dağılım eşitliği sağlanır. Her yararlanıcı için eşit ve adil miktarda sosyal yardımın gerçekleşmesi sağlanır.
- 2) STK'larla faaliyetleri hakkında bir haritalama çalışması yapılsın. Böylece kurumlar arasında iletişim ve koordinasyon artsın. Bu iletişim ve koordinasyon hangi kurumun hangi alanda deneyimli olduğunu anlamaya, deneyim paylaşımına, benzer vakalara uygun müdahaleye, yönlendirme çalışmalarının iyileştirilmesine, çalışanların kapasitesine ve faydalanıcıların aldıkları hizmetin iyileştirilmesine katkı sağlar.
- 3) Devlet (Bakanlık, Göç İdaresi, kamu kurumları) tarafından eğitimler verilsin. Uygulama desteği, özbakım imkânları ve geribildirim mekanizması olsun. Böylece kurumlar arası diyalog gelişip, bilgi sahibi olunur. Çalışanlara ve faydalanıcılara da olumlu etkisi olur.
- 4) Tüm çalışanlar için ikincil travmaları belirleyecek bir modül geliştirilsin. Buna göre çalışanlar kendi başlarına veya çalıştıkları kuruma başvurarak özbakım uygulayabilsinler/alabilsinler. Çalışanlar tükenmişlik hislerini kendi kendilerine fark edebilsinler. Özbakım sonrası işlerini daha iyi yapabilir hale gelirler.
- 5) Fon verenler ve STK temsilcileri ile de bu toplantılar benzeri etkinlikler yapılmalı. Projelerde gerçekleştirilebilir hedefler koyulup, nicelik yerine nitelik arttırılmalı. Böylece çalışanların çalıştıkları alanda daha verimli ve sürdürülebilir olmaları sağlanır.
- 6) Psikologlar Derneği ve Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği eğitim modülleri geliştirsin. Alandaki eksik olan deneyime katkı sağlayabilir, güçlendirme çalışmaları yapılır. Böylece zarar vermeme ilkesi çerçevesinde var olan veya oluşabilecek riskler aza indirilebilir.
- 7) Uzman danışmanlar tarafından mültecilerle çalışma ve iletişim modülleri geliştirilsin. Çalışanı ve yararlanıcıyı koruyan ve muğlak, belirsiz sınırların netleşmesini sağlayan eğitimler olsun. Böylece iletişim ve ilişki biçimleri iyileşir, çalışan ve yararlanıcı korunmuş olur.
- 8) Tercümanların durumu ve tercümanla çalışma konuları üzerinde durulsun. Toplum tercümanlığı modelleri dikkate alınabilir. Göçmen ve mültecilerle uzun yıllar çalışma deneyimi olan sivil toplum örgütlerinin tercümanlık hizmetleri deneyimlerinden yararlanılabilir. Tercümanlar için (özellikle alaylı tercümanlar) dayanışma ağları üzerinde durulabilir.

### **Çok Önemli-Acil Değil**

- 1) Yöneticilere mentörlük ve koçluk eğitimi verilsin. Çalışanlarına daha iyi geribildirim verebilirler. Böylece çalışanların mesleki kapasitesi düzenli bir şekilde gelişebilir.
- 2) Saha koordinatörleri için akran desteği sağlansın. Vakalar ile baş edebilme yetileri güçlenir. Böylece çarpan etkisiyle çalışanları ve faydalanıcıları kuvvetlendirir. Edilgenlikten etkinliğe taşınmış olurlar.



# tespitler, ihtiyaçlar ve öneriler

**H**em yerel yönetimler hem de sivil toplum kuruluşlarında sahada çalışan ve/ya sahayı koordine eden katılımcıların; her iki toplantıdaki motivasyonu, katılımı ve özellikle sonrasındaki sürece dair beklentileri oldukça dikkat çekiciydi. Tüm sürece oldukça aktif bir biçimde katıldılar. Bu tespit, aslında alanda bu yöndeki ihtiyacı göstermesi ve somut bir beklentinin olduğunun da altını çizmesi açısından önemlidir.

En temel bulgumuz, saha çalışanlarının ihtiyaçları, eksiklikleri ve sahanın hassaslığı çerçevesinde; kurum ve örgütlerin projelendirme aşamasında, saha çalışanlarının desteklenmesini ve izlenmesini sağlayacak bir yapının planlanmasının projenin hedefleri, başarısı ve sürdürülebilirliği için gerekliliği konusunda olmuştur. Bu çerçevede bu toplantıların raporunun kurum yöneticileri ve yönetim kurullarına ulaşacak şekilde paylaşılmasının önemi vurgulanmıştır.

Buna istinaden saha çalışanları için özbakım ve süpervizyon desteği başta olmak üzere olası destek programlarının geliştirilmesi ihtiyacı öne çıkmıştır. Toplantılarda ortaya çıkan vurguyla, bu desteklenmenin her projeye eklenmesi, planlanmasının “ana akımlaştırılması” fikri önemlidir. Yöneticilere mentörlük eğitimi, saha koordinatörlerinin yetilerinin geliştirilmesi, saha çalışanlarının ihtiyaçlarını saptama ve gerekli desteğin sağlanmasına dair bir farkındalık kıymetlidir. Özbakım modellerinin geliştirilmesi ve sürdürülebilirliğinin sağlanması, tükenmişliği önleyici müdahalelere ihtiyaç tekrarlanarak belirtilmiştir.

Sahada çalışanlar açısından prosedürlerin net olmaması ve aslında geliştirilmiş prosedürlerin de sahada çalışanlarca bilinmemesi ya da sınırlı bilinmesi çok ciddi bir sorun olarak ifade edilmiştir. Saha çalışanları için “insani çalışma koşulları” olarak da ifade edilmiş olan çalışanı koruyan bir anlayışın geliştirilmesi, hem yürütülen faaliyetlerin başarısı hem de sürdürülebilirliği açısından kıymetlidir.

Farklı niteliklerden oluşan Suriyelilerin ihtiyaçlarının farklılaşması ve saha çalışanlarının da bu perspektifte farkındalık kazanması ve uzmanlıklarının oluşması, özellikle Suriyeli hassas gruplar açısından çeşitli alan uzmanlıklarının ve deneyimlerinin paylaşımına imkân verecek işbirlikleri ve deneyim aktarımları, özellikle iyi örneklerin paylaşılması gereği vurgulanmıştır.

Bir başka çok tekrarlanan sorun sahada "tercüman" sorunu olarak özetlenebilir. Dil bilmek, özellikle hassas konularda çeviri yapabilme becerisi ve psikolog görüşmeleri başta olmak üzere konunun uzmanı kişilerle birlikte çalışma tecrübesi anlamına gelmemektedir. Tercüman yetiştirmek ve sahada aktif çalışan tercümanlara da eğitim sağlanması çok temel ihtiyaç olarak ısrarla belirtilmiştir.

Sahadaki önyargılarla nasıl mücadele edileceği ve alanda farklı kurum ve gruplarla farkındalık sağlayıcı modüllerin geliştirilmesi ve olanların yaygınlaştırılması vurgulanmıştır.

Koordinasyon eksikliği ise bir başka çok vurgulanan noktadır. Kurumlar arası koordinasyona, bilgi paylaşımına dair koordinasyona; verilen hizmetler ve ihtiyaçların karşılanması için koordinasyona olan ihtiyaç belirtilmiştir.



# birlikte yaşamak projesi

## göç alanında saha çalışanları ihtiyaçlar ve öneriler raporu

Türkiye’de göçmenlerle yürütülen çalışmalar farklı boyutlarıyla ele alınsa da, bu alanda en önemli unsurlardan biri olan sahada faaliyet yürüten çalışanların deneyimleri ve ihtiyaçları yeteri kadar değerlendirilememektedir. Bu bağlamda, İstanbul Bilgi Üniversitesi Göç Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi ve İstanbul Bilgi Üniversitesi Sivil Toplum Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi olarak, alanda çalışan uzmanlarla, sahanın güçlükleri, çevremizde karşılaştığımız önyargılar, deneyimlerimiz ve iyi örnekleri ele almak üzere 25 Ekim 2018 ve 22 Kasım 2018 tarihlerinde iki toplantı gerçekleştirildi.

Türkiye’de üç buçuk milyonu aşan, geçici koruma statüsündeki Suriyeli mültecinin uyum sürecinde, sahada aktif olarak çalışanların deneyimlerini tartışmaya açmak hem projelerin sürdürülebilirliği ve başarısını, hem de sürecin içindeki tüm paydaşların ihtiyaç ve taleplerini görünür kılacaktır. Bu nedenle, raporda detayları sunulan her iki toplantının çıktılarının, bu alanda oluşturulacak projelerin yapılandırılmasında dikkate alınması önerilmektedir.



İstanbul Bilgi Üniversitesi  
GÖÇ ÇALIŞMALARI  
UYGULAMA VE  
ARAŞTIRMA MERKEZİ



İSTANBUL BİLGİ ÜNİVERSİTESİ  
**STÇM**  
SİVİL TOPLUM ÇALIŞMALARI MERKEZİ



HEINRICH  
BÖLL  
STIFTUNG  
DERNEĞİ  
TÜRKİYE  
TEMSİLCİLİĞİ