T.C
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ-CERRAHPAŞA
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK LİSANS

ÇOKKÜLTÜRCÜ SOSYAL HİZMETİN GEÇİCİ KORUMA ALTINDAKİ SURİYELİLERE İLİŞKİN UYGULAMALAR KAPSAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ

ÇAĞLA SALDUZ

SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI

DOÇ. DR. TANER ARTAN

TEZ DANIŞMANI

İSTANBUL- 2021

TEZ ONAYI

Bu çalışma 23.12.2020 Tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Sosyal Hizmet Tezli Yüksek Lisans Programı Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

TEZ JÜRİSİ

Doç. Dr. Taner ARTAN
İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa
Sağlık Bilimleri Fakültesi

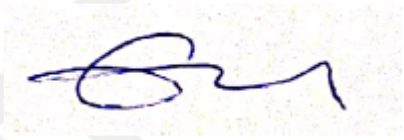
Prof. Dr. Doğaç Niyazi ÖZÜÇELİK
İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa
Sağlık Bilimleri Fakültesi

Dr.Öğr.Üyesi Sayra LOTFİ
İstanbul Medipol Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Yüksekokulu

BEYAN

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar bütün safhalarda etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı, yine bu tezin çalışılması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığı beyan ederim.

Çağla SALDUZ



İTHAF

Göç yolunda hayatını kaybetmiş tüm çocuklara ve kadınlara ithaf olunur.

TEŞEKKÜR

Tez çalışmam süresince yönlendirmeleri ve tecrübeleriyle çalışmama destek olan danışman hocam Doç. Dr. Taner ARTAN'a teşekkürü bir borç bilirim.

Sosyal hizmet eğitimi boyunca bilgi ve tecrübelerini paylaşan başta Arş. Gör. Aylin ARICI ve Arş. Gör. Tuğba CANBULUT olmak üzere tüm bölüm hocalarıma, tezime görüşmeci olarak katılan tüm meslektaşlarıma, bana olan inançlarını hiçbir zaman kaybetmeyen, her zaman yanımda olduklarını hissettiren sevgili aileme, hayatımın her alanında beni destekleyen amcam Sinan SALDUZ'a, tez yazım sürecinde desteklerini esirgemeyen hocam Özgür AKTÜKÜN, arkadaşım Büşra ESER, yol arkadaşım Umut Can DORUK'a teşekkür ve sevgilerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

BEYAN iii

İTHAF iv

TEŞEKKÜR v

TABLOLAR LİSTESİ ix

KISALTMALAR x

ÖZET xi

ABSTRACT xii

1. GİRİŞ VE AMAÇ 1

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE 6

2.1. Kültür 6

2.2. Çokkültürlülük 6

2.3. Kültürel Kimlik 8

2.4. Kültürel Farklılık 8

2.5. Kültürel Duyarlılık 10

2.6. Kültürel Yetkinlik 11

2.7. Göç ve Çokkültürlülük İlişkisi 12

2.8. Çokkültürcü Sosyal Hizmet 13

2.9. Çokkültürcü Sosyal Hizmetin Bilgi, Beceri ve Değer Boyutu 17

2.9.1. Bilgi Boyutu 17

2.9.2.Beceri Boyutu 17

2.9.3. Değer Boyutu 18

2.10. Göç ve Sosyal Hizmet İlişkisi Kapsamında Suriye Krizi ve Göçü 20

2.11. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çokkültürcü Sosyal Hizmet Uygulamasına Dair Rolleri ve Fonksiyonları 21

2.12. Geçici Koruma Statüsü 22

2.13. Geçici Koruma Statüsündeki Suriyelilere Sunulan Sosyal Hizmetler 23
2.13.1. Kamu Kurumlarının Sağladığı Sosyal Hizmetler..... 24
2.13.2. Yerel Yönetimlerin Sağladığı Sosyal Hizmetler..... 33
2.13.3. Sivil Toplum Kuruluşlarının Sağladığı Sosyal Hizmetler..... 35
3. GEREÇ VE YÖNTEM..... 37
3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi 37
3.2. Araştırmanın Yöntemi..... 38
3.3. Araştırma Evreni ve Örneklemi 38
3.4. Araştırma Sahası 40
3.5. Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi 41
3.6. Araştırmanın Veri Analizi..... 41
3.7. Araştırma Etiği 42
3.8. Araştırmanın Geçerlik Güvenirliği..... 43
3.9. Araştırmanın Genellenebilirliği..... 44
3.10. Sınırlılıklar 44
4. BULGULAR..... 46
4.1. Çokkültürcü Sosyal Hizmet Uygulamasının Değer Boyutu ile İlgili Bulgular. 46
4.1.1 Çokkültürlü Toplum Ne Demek?..... 46
4.1.2. Çokkültürlü Toplumda Yaşamak ve Çalışmak 47
4.1.3. Müracaatçıların Farklılıkları 49
4.1.4. Mesleki Deneyim Sonucu Oluşan Tutumlar 51
4.1.5. Farklı Kültürel Grupların Yaşadığı Sorunlar 52
4.1.6. Gözlenen Farklılıklar..... 53
4.1.7.Kültürel Yetkinlik 54
4.1.8. Sosyal Hizmet Eğitiminin Rolü..... 54
4.2. Çokkültürcü Sosyal Hizmet Uygulamasının Bilgi Boyutu ile İlgili Bulgular .. 55
4.2.1.Farklı Gruplarla Çalışmak..... 56

4.2.2. Etkili Çalışmak için Harcanan Çaba 58
4.2.3. Çokkültürcü Sosyal Hizmet Uygulaması 59
4.2.4. Çokkültürcü Sosyal Hizmet Uygulamasını Farklı Kılan Ne? 61
4.2.5. Dilin Etkileri 62
4.2.6. Değerlerin Çatışması 64
4.2.7. Etik İkilem 65
4.2.8. Tüm Kültürel Farklılıkların Kabulü mü? 66
4.2.9. İlk ve En Önemli Sorun 68
4.3. Çokkültürcü Sosyal Hizmet Uygulamasının Beceri Boyutu 69
4.3.1. Geçici Koruma Statüsünde Yaşayan Bir Bireyle Çalışmanın Farkı 69
4.3.2. Geçici Koruma Statüsünde Olan Bireylerle Çalışmak 71
4.3.3. Geçici Koruma Statüsündeki Kadınlara Yönelik Sosyal Hizmet Uygulamaları 71
4.3.4. Geçici Koruma Statüsündeki Yaşlılara Yönelik Sosyal Hizmet Uygulamaları 73
4.3.5. Geçici Koruma Statüsündeki Çocuklara Yönelik Sosyal Hizmet Uygulamaları 74
4.3.6. Geçici Koruma Statüsündeki Engelli Bireylere Yönelik Sosyal Hizmet Uygulamaları 76
4.3.7. Çokkültürcü Sosyal Hizmet Uygulamasının Gelişmesi için Öneriler 77
5. TARTIŞMA 79
6. SONUÇ VE ÖNERİLER 86
KAYNAKLAR 90
FORMLAR 103
ETİK KURUL KARARI 112
İNTİHAL RAPORU İLK SAYFASI 114
ÖZGEÇMİŞ 115

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 4-1. Katılımcılara İlişkin Tanıtıcı Bilgiler……..39

KISALTMALAR

AÇSHB: Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı

AFAD: Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı

BMMYK: Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği

ECHO: Avrupa Sivil Koruma ve İnsani Yardım Genel Müdürlüğü

GEM: Geçici Eğitim Merkezi

GİGM: Göç İdaresi Genel Müdürlüğü

IFRC: Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu

İBB: İstanbul Büyükşehir Belediyesi

MBB: Marmara Belediyeler Birliği

MEB: Milli Eğitim Bakanlığı

MERNİS: Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi

NASW: Amerika Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği

PIKTES: Suriyeli Çocukların Türk Eğitim Sistemine Entegrasyonun Desteklenmesi Projesi

SHU: Sosyal Hizmet Uzmanı

SHUDER: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği

STK: Sivil Toplum Kuruluşu

SUY: Sosyal Uyum Yardımı

SYDV: Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı

ŞÖNİM: Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi

YUKK: Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu

ÖZET

SALDUZ, Ç. (2020). Çokkültürcü Sosyal Hizmetin Geçici Koruma Altındaki Suriyelilere İlişkin Uygulamalar Kapsamında Değerlendirilmesi. İstanbul Üniversitesi- Cerrahpaşa Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sosyal Hizmet ABD. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.

Bu araştırmada, göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının gözünden, Türkiye'de geçici koruma statüsünde yaşayan Suriyeli bireylere sağlanan sosyal hizmet uygulamalarının, çokkültürcü sosyal hizmet perspektifini ne düzeyde yansıttığı, ne kadar işlevsel olduğu, sosyal hizmet uzmanlarının çokkültürlü yaşantıyı nasıl anlamlandırdığı, uygulamalarında nasıl deneyimlediği, çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasının bilgi, beceri ve değer boyutlarıyla sorgulanmıştır. Tezde, kavramsal arka planın ardından metodoloji bölümü yer almaktadır. Araştırma evrenini İstanbul İlinde göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanları oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında nitel araştırma yöntemlerinden yararlanılmış, kartopu yöntemi ile 25 katılımcıya ulaşılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme formu hazırlanarak derinlemesine mülakatlar yapılmıştır. Sonrasındaki bulgular bölümünde ise sosyal hizmet uzmanlarının alan deneyimleriyle, çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasının bilgi, beceri ve değer boyutlarının nasıl şekillendiği açıklamaları bulunmaktadır. Görüşmelerde ortaya çıkan sonuç kapsamında Türkiye'de çokkültürcü sosyal hizmet pratiğinin yeterince gelişmediği çünkü öncesinde etkin ve işler bir uygulama zemininin oluşmadığı, teorik söylemler ile pratik uygulamaların farklı olduğu, geçici koruma altında olan Suriyeli bireylerin hizmetlere erişimde zorluk yaşadığı, bazı sorun alanlarını çözmeye yönelik işlevsel uygulamaların olmadığı sonucu çıkmıştır. Sosyal hizmet uzmanları çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasının gelişimi ve işlerliği için önerilerini de sıralamışlar, lisans eğitiminin ve süpervizyon desteğinin önemi vurgulanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kültür, Göç, Sosyal Hizmet, Çokkültürcü Sosyal Hizmet

ABSTRACT

SALDUZ, C. (2020). Evaluation of Multicultural Social Work within the Scope of Practices Regarding Syrians Under Temporary Protection. Istanbul University Cerrahpaşa, Institute of Graduate Studies, Department of Social Work. Master's Thesis. Istanbul.

This research, through social workers perspectives working in the field of migration, aims to question the knowledge, skills and value dimensions of the social work practices provided to Syrian individuals living in temporary protection status in Turkey, the level at which they reflect the perspective of multiculturalist social work, how functional it is, how social workers make sense of multicultural life, how they experience it in their applications, and the knowledge, skills and value dimensions of multiculturalist social work practice. The thesis presents a conceptual background followed by the methodology part. Social workers working in the field of migration in Istanbul province constitute the main scope of the study. Within the scope of the research, qualitative research methods were used and 25 participants were reached by snowball method. A semi-structured interview form was prepared and in-depth interviews were made. In the following findings section, social workers have field experience and explanations of how the knowledge, skills and value dimensions of multiculturalist social work practice are shaped. Within the scope of the results of the negotiations, it is observed that the practice of multiculturalist social work practices in Turkey has not developed sufficiently. Since there was no basis for functional and effective implementation, theoretical rhetoric and practical implementations are different. It is concluded that Syrian individuals under temporary protection have difficulty accessing services as well as there are no functional ways to solve problematic areas. In this study social workers also list their recommendations for the development and functioning of multiculturalist social work practice, stressing the importance of undergraduate education and supervisory support.

Key Words: Culture, Migration, Social Work, Multiculturalist Social Work

1. GİRİŞ VE AMAÇ

Göçler yalnızca fiziki sınırları aşmakla değil, kültürel sınırların değişimiyle de ilgilidir. İnsanların isteyerek ya da istemsizce göç etmesi birçok bilinmezliği beraberinde getirir. Tabi istemli göçler insanların hazır bulunuşluğunun olması, kendilerini neyin beklediğini, nasıl bir yaşamının olacağı noktasında tahminlerinin olması yönüyle istemsiz göçlerden ayrılır. İstemsiz göçlerin ardında yatan travma kişinin yaşadıklarıyla ilgili olmakla birlikte göç edilen ülkenin uygulamalarıyla ya katlanarak artar ya da bütünleşme süreciyle azalır. Göç edilen ülkelerin uygulamalarının çokkültürcü olması bütünleşme sürecini hızlandıran bir unsurdur. Bu çalışma fiziki olarak yer değiştirmeden çok kültürel sınırların değişimine, gelişimine, anlaşılmasına, anlaşılmamasına, korunmasına gibi pek çok konuya değinmektedir. Göç, kültür, insan, devlet gibi geniş kavramlar, birbirini etkileyen, aslında yaşamı etkileyen, özele indirgemeden tartışılması zor kavramlardır. Devletlerin vatandaşları veya vatandaşı olamayanlarla ilgili politikaları olmakla birlikte sosyal hizmet de bu politikalardan bir kısmını gerçekleştirme aracıdır denebilir. Bu konunun çalışılmasının bir nedeni de bu politikaların nasıl ve hangi ölçüde gerçekleştiğinin önemsenmesidir.

Günümüzde birbirinden oldukça farklı görünen tüm milletlerin birbirinden türediği düşünülürse farklılık ve çeşitlilik aslında tarih boyunca vardır denebilir. Çokkültürlülük tartışmaları modern dönemde çıkmış gibi görünse de çokkültürlü toplumların varlığı çok eskilere dayanır (Yaylacı, 2017, s. 347). İnsan toplulukları her zaman kültürel çeşitlilik barındırmıştır ve günümüzde de toplumlar doğal olarak çok kültürlüdür ancak bu çok kültürlü olma durumuna farklı dönemlerde farklı siyasi tepkiler verilmiştir (Modood, 2014, s. 56).

Özellikle 1990'lı yıllardan itibaren sosyal bilimler literatüründe kültür, kimlik, göç, kültürel özgürlük gibi meseleler daha çok tartışılmaya başlarken çokkültürcülük de bu tartışmaların bir ürünü olarak ilgi odağı haline gelmeye başlamıştır. Sosyal hizmette bu tartışmalardan etkilenmiş ve tek tipleştirici geleneksel modeller yerini çokkültürcü sosyal hizmet tartışmalarına bırakmıştır.

Çokkültürcülüğü yeni bir düşünce akımı yapan şey ortaya çıktığı ülkelerdeki eşitlikçilik ve yurttaşlık anlayışı ile ilişkilidir (Yaylacı, 2017, s. 350). Çokkültürlülük, bir ülke ya da toplumun farklı değerlere, inançlara ve kültürel geleneklere sahip insan

gruplarından oluşmasıdır. Çokkültürlülük demografik bir durumu niteler ve kültürel çeşitlilikle aynı anlamda düşünülebileceği gibi kültürel melezlik ve kültürlerarasılığa da atıf yapar. Çokkültürcülük kavramı ise çokkültürlülük olgusuna pozitif bir tepkiye dayanan siyasal ve sosyal felsefeyi ifade eder (Doytcheva, 2009).

Çokkültürcülük kavramı, Filiz Göktuna Yaylacı'nın aktarımıyla (2017, ss. 352-353) Doytcheva'ya (2009) göre "ilk kez 1941 yılında İngilizler 'de eski ulusçulukların bir anlam taşımadığı, önyargısız ve bağımsız bireylerden oluşan kozmopolit bir toplumu ifade etmek üzere kullanılmıştır." 1960 ve 1970'lerde çokkültürcülük Kanada, Avustralya gibi ülkelerde, kültürel çeşitliliği teşvik edici politikaların adı olurken, Britanya ve ABD gibi ülkelerde de yalnızca eğitim alanındaki politikalarda aktif olmak üzere giderek yaygınlaşmış, zamanla eşit yurttaşlık ve bireysel özgürlüklerin genişletilmesi olarak liberal politikalarda yer bulmuştur. Çokkültürcülük, devlet politikalarını, sosyal hizmetlerin sunuluş şeklini, vatandaşlık, okul, iş, medya gibi birçok alanı ilgilendirmektedir.

Çokkültürcülük konusunda ülkelerin politikalarına bakacak olursak Heisler, (1992, s.634 Akt: Özgür, 2014, s. 24) Almanya'da ulusal birliğin temelini kültürün teşkil ettiğini ve bu sebeple çokkültürcü bir toplum düşüncesinin imkânsız olduğunu ifade etmiştir. Yurttaşlığa kabul edilme talebi, AB dışı yabancılar için daima zor olmuş ve anavatanın yurttaşlığını reddetmeyi gerektirmiştir. Yakın tarihte "yeni yabancılar yasası" ile göçmen ve sığınmacılar yasal olarak vatandaşlığa kabul edilme hakkı elde etmiştir (Kaya ve Kentel, 2005, ss. 15-17).

Hollanda ise, 1980 yılında yabancıların kalıcılığını kabul etmiş ve 1983 yılında "Azınlıklar Notası" ile halkla görüşlerini paylaşmıştır. Bu yayın ile hükümetin azınlık politikasının hedefi "Hollanda'da yaşayan tüm azınlık gruplarının eşit ve tam gelişme imkânlarının olduğu bir toplumun oluşturulması" şeklinde belirlenmiştir. Bu amaç için de "süregelmekte olan göçün sınırlandırılması" ve "azınlıkların topluma entegre olmaları" vurgulanmıştır. 80'li yılların sonuna doğru isim değiştirerek bütünleşme politikası adını alan 'Azınlıklar Notası" doksanlı yıllarda grup temelinden ziyade bireyi temel alan bir yaklaşımı esas almıştır. 11 Eylül saldırılarından sonra birçok sert önlem açıklanmıştır. Bunlar arasında: "Mültecilere yönelik katı bir politikanın uygulanması, aile birleşiminin iyice sınırlandırılması, anadil eğitiminin tümden kaldırılması, en fazla azınlık grupların yararlandığı iş projelerinin kaldırılması ve

yabancıların işsizliğe zorlanması ve yabancılara sunulan özel olanakların kaldırılması gibi önemler yer almaktadır (Canatan, 2004, s. 104 Aktaran; Özgür, 2019, s. 25)."

ABD'nin çokkültürcü politikaları Pınar Kılıç'ın (2019, ss. 77-78) aktarımıyla Erin Tolley'in 2011 tarihli Çokkültürcülük Politikası Endeksi: Göçmen Azınlık Politikaları adlı çalışması aracılığıyla şu şekilde ifade edilmiştir: ABD'de çokkültürcü politikaları açıkça onaylayan bir düzenleme yoktur. Okul müfredatlarından ziyade öğretmenlik eğitiminde çokkültürcü yaklaşım anlatılmaktadır. Farklı kültür ve dinlere özgü kıyafetler muafiyet tanıma nadiren gerçekleşmektedir. Çifte vatandaşlık tanınmakla birlikte teşvik edilmemektedir. ABD'nin göçmenler, etnik azınlıklar ve örgütlerle ilişkisi tamamen "bırakınız geçsinler" şeklindedir. Dezavantajlı göçmen grupları ve Afrikalı Amerikalılar için olumlu eylem programları vardır. Amaç nitelikli bireyleri toplamak ve onları tutmak için yoğun iyileştirme programları, danışmanlık, eğitim ve aile programlarına işaret etmektedir.

Türkiye'de çokkültürcü sosyal hizmet politikaları nasıl uygulanmaktadır? Bir anda bu kadar fazla sayıda geçici koruma statüsünde Suriyeli nüfusa sahip olan Türkiye'de çokkültürcü politikalar, bu politikalara bağlı olarak da çokkültürcü sosyal hizmet uygulaması ne ölçüde gelişmiştir ve kapsamlıdır? gibi sorulara yanıt aranmakla birlikte araştırmanın temel sorusu; "Sosyal hizmet uzmanları çokkültürlü yaşantıyı ve çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasını nasıl anlamlandırmaktadır, bu yaşantı ve uygulamayı geçici koruma statüsünde olan Suriyeliler özelinde nasıl deneyimlemektedir?" olarak ifade edilebilir.

Ülkelerin çokkültürcü politikalarına bakıldığında genellikle göçmen ve mülteciler üzerinden yürüyen politikalar olduğu anlaşılmaktadır. Göç, kültürleri çeşitlendiren ve çokkültürlü yapıyı geliştiren bir olgu olmakla birlikte günümüzde nerdeyse tüm ülkelerin gerçeğidir. 2011 yılında patlak veren Suriye savaşı ile birlikte Türkiye dünyada en fazla mülteci barındıran ülke haline gelmiş ve Türkiye için çok yeni bir göç yönetim süreci başlamıştır. Unutulmamalıdır ki ülkelerin göçmenlere yönelik tepkileri çok değişkendir. Dünya'da en çok göç alan Avrupalı devletler ve ABD kapılarını savaştan kaçan mültecilere kapatır ve mali destekler ile kendilerini göçmenlerden dışsallaştırırken Türkiye uluslararası hukukta da yer alan bir terim olan (Erdoğan, 2020) pasaportu olsun olmasın savaştan kaçan halkı kabul etme, geri dönmeye zorlamama, bireysel statü belirlemenin yapılmaması şeklinde

tanımlanabilecek açık kapı politikasını izlemiş (Orhan, 2014, s.11) ve kitlesel bir göç akımının sonunda üç buçuk milyonu aşan Suriyeli göçmen nüfus Türkiye'ye yerleşmiştir. Bu araştırma çokkültürcü politikaların daha özel bir alanı olan çokkültürcü sosyal hizmet uygulamalarını ele almaktadır. Araştırmanın amacı; geçici koruma statüsünde olan Suriyeli bireylerle birebir çalışan sosyal hizmet uzmanlarının, çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasına dair bakış açılarının ülkemizdeki sosyal hizmet uygulamaları özelinde, bilgi, değer ve beceri alt boyutlarıyla incelenmesidir. Odak olarak seçilen çokkültürcü sosyal hizmet bakış açısı, hem sosyal hizmet uygulamasının değişimden kaçmak için sığınılan bir liman olarak görülmesine karşı bir kanıt olabileceği gibi hem de aslında sosyal hizmet uygulamalarının ne kadar büyüklükte bir liman olduğunu görme imkânı sağlayabileceği için önemlidir. Alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının gözünden geçici koruma statüsünde olan Suriyeli bireylere Türkiye'de sağlanan sosyal hizmet uygulamalarının ne derecede kapsayıcı ve çokkültürcü olduğunun görülmesini sağlayacak bu çalışma hem sosyal hizmet uygulamalarının eksikliğini göz önüne serecek hem de nasıl olması gerektiği konusunda yol gösterici olacaktır. Nitel araştırma yöntemi kullanılarak derinlemesine görüşmelerin gerçekleştirileceği araştırmada, betimsel analiz yaklaşımından yararlanılacaktır.

Çalışmanın ilk bölümü olan giriş kısmında kısaca çokkültürlülük olgusunun nasıl ortaya çıktığı, çokkültürlü toplumların ve ülkelerin gereği olarak ülkelerin çokkültürcü politika örnekleri, araştırmanın temel sorusu ve amacı gibi kavramlara yer verilmiştir.

İkinci bölüm olan kavramsal çerçeve kısmında çokkültürcülük anlayışını kavramayı kolaylaştıran ve oluşmasında rolü olan kültür, çokkültürlülük, kültürel kimlik, kültürel farklılık vs. kavramların tarihsel boyutu, açıklamaları, çokkültürcü anlayışa katkıları, kavramların nasıl birbirini doğurduğu, göç ve çokkültürlülük ilişkisi, çokkültürcü sosyal hizmetin ne demek olduğu, çokkültürcü sosyal hizmetin bilgi, beceri ve değer boyutlarının ne ifade ettiği, sosyal hizmet uzmanlarının çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasına dair rol ve fonksiyonlarının ne olduğu, geçici koruma statüsünün ne demek olduğu, geçici koruma statüsünde olan Suriyeli bireylere sunulan hizmetlerin kamu, yerel yönetim ve STK özelinde ne olduğu gibi sorulara cevap aranmak istenmiştir.

Üçüncü bölümde tezin metodunu anlatan ayrıntılar içermektedir. Bu bölümde detaylıca araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın yöntemi, yöntemlerin kullanılma sebepleri, verilerin toplanması sırasında kullanılan teknikler, araştırmanın sahası, grubu, toplanan verilerin analizinde dikkat edilenlere yer verilmektedir. Bu bölüm geçerlik güvenilirlik, genellenebilirlik, etik ve sınırlılıklar ile sonlanmaktadır.

Çalışmanın dördüncü bölümü olan verilerin ortaya konulduğu bulgular bölümünde araştırma için yapılan görüşmelere verilen cevaplar çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasının bilgi, beceri ve değer olmak üzere üç boyutu altında toplanmaktadır.

Beşinci bölümde gerçekleştirilen analizler sonucunda ortaya konan bulgular değerlendirilmiş ve literatürde yer alan çalışmalar kapsamında ele alınarak yorumlanmış, son bölümde ilgili değerlendirme ve öneriler sunulmuştur.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Kültür

Kültür, bugün yaklaşık iki yüze yakın açıklaması olduğu düşünülen; sosyoloji, antropoloji, psikoloji ve tarih disiplinlerinde çeşitli bağlamlarda kullanılan bir terimdir. Dilbilimciler kelimenin ortaya çıkışını, tarım faaliyetleriyle ilişkilendirse de kelime zamanla yeni anlamlar kazanmıştır. Örneğin; İlkçağ filozoflarından Çiçero ve Horatius kültür kelimesini insan, insanın gelişmesi ve eğitilmesiyle ilişkilendirmişlerdir (Özlem, 2000, s. 142; Aktaran: Oğuz, 2011, s. 125). XVIII. Yüzyıldan, günümüze kadar olan süreçte "kültür" kelimesinin üç farklı kullanımı görülmektedir. Bunlardan ilki zihinle ilgili ve manevi gelişmeye ilişkin bir süreç olarak kültür; ikincisi yaşayış şekli olarak kültür; üçüncüsü ise sanatsal etkinlik çıktı ve ürünleri olarak kültürdür (Williams,1993, ss. 12-13).

Edward Taylor'a (1958) göre: "kültür ya da uygarlık, toplumun üyesi olarak, insan türünün öğrendiği, edindiği, bilgi, sanat, gelenek, görenek ve benzeri yetenek, beceri ve alışkanlıkları içine alan karmaşık bir bütün"dür (s. 269). Bu tanımla birlikte kültürün insanların düşünüş, yaşayış, inanç, ahlak ve değerlerini etkileyen, geliştiren ve değiştiren bir yapı olduğu savunulabilir (Uzunaslan ve Çiftçi, 2019, s. 214). Kültürün insanların sosyalleşmesi ve birbirleriyle ilişki kurmasıyla ortaya çıktığını savunan Anıl Çeçen (1984) ise kültürü toplumla özdeşleştirmektedir (s. 320). Bhikhu Parekh'e (2002, s. 155) göre yaşanan coğrafya, tarihsel deneyimler, ahlaki ve toplumsal yaşam biçimleri birbirlerinden farklılık gösterir ve kültür sürekli bir devinim içinde tekrar üretilmektedir. Baumann (2006) bu kanıyı kültür, kültürel değişimin kendisidir diyerek desteklemiştir (s. 33).

2.2. Çokkültürlülük

Bir devlet sınırı içinde birden çok ulusun yan yana yaşaması kültürel çeşitliliktir. Ulus kelimesinden kasıt "belirli bir toprak parçası ya da yurtta yaşayan, ayrı bir ortak dili ve kültürü olan, az ya da çok kurumsal olarak olgunlaşmış, tarihsel

bir cemaat''tir. Ulus kelimesi halk ya da kültür fikriyle yakından ilişkilidir ve sıklıkla birbiriyle ilişkili olarak tanımlanır. Birden çok ulusu barındıran bir ülke çokuluslu devlettir ve küçük kültürler "ulusal azınlıkları" oluşturur. Çokkültürlülüğün ikinci kaynağı göçtür. (Kymlicka, 1998, s. 39). II. Dünya savaşıyla birlikte ulus aşırı göçlerin sonucunda bireyler, gruplar ya da toplulukların etnik ve kültürel değerlendirmeleri döngüsel bir hâl alabilmiştir. Döngüsellik; bireylerin, grupların ve toplulukların sürekli farklılaşan kavramlarla nitelenmesidir. Başka bir deyişle batı merkezli kolonileştirme faaliyetlerinin 1950'li yıllarda sona erdirilmesiyle birlikte ırk, kültür ve etnisite sorunları üzerine soru işaretleri ortaya çıkmıştır (Yanık, 2019, s. 32). Çokkültürlülük, gerek 1970'lerin başında küreselleşmenin dünya genelindeki sosyal, politik ve ekonomik alanlarda yarattığı değişimlere gerek göç hareketlerine gerekse de etnik çatışmalara bağlı olarak çıkan ve bugün oldukça fazla tartışılan bir sosyolojik olgudur (Yanık, 2012, s. 1). Çokkültürlülük aslında, göçmenler ve ulus-devletler içinde yer alan azınlıkların kültürel, toplumsal ve siyasi taleplerine karşılık olarak farklılıkların birlikte yaşamasını sağlamaya yönelik bir çözüm aramadır. Çokkültürlülük bir olgu olarak, devletin ya da ülkenin içerisinde var olan farklılıkları "tanınması" esasına göre şekillenir (Yanık, 2012, s. 5). Kymlicka'ya göre: "Devletin bazı kültürel kimlikleri teşvik etmesi kaçınılmazdır ve bu durum başkalarının mağdur edilmesi anlamına gelir" (Kymlicka, 1995, s.108). Hangi dilin resmi dil olacağına, devlet sınırlarının ne şekilde belirleneceğine, resmi tatil günlerine, liberal demokrasiyi benimsemiş her toplum karar vermek zorunda kalacaktır. Kimliksiz ve tarafsız bir kamu alanı başka şeylerle tutarsızlık içinde olacaktır. Bu sebeple cevap aranması gereken soru "devletin mevcut kimliğinin belirli bir yurttaş grubuna avantaj veya dezavantaj sağlayıp sağlamadığıdır." Unutulmamalıdır ki devletin bir tarihi vardır ve bu tarih din, din ya da kültür birliğine sahip grupların oluşturduğu kurumlar ve düzenlemeleri de içerir. Bu sebeple Kymlicka devletin tarafsızlığını savunan Rawlsçı anlayışın hayat bulmasını olanaksız görür ve kimi yurttaşlara içinde yaşadığı topluma uymalarını tembih etmenin, onlara ikinci sınıf insan muamelesi yapmak olduğunu belirtir (Kymlicka, 2001, s. 50). Çokkültürlülük, siyasi anlamda ilk kez 1970'li yıllarda Kanada'da azınlık ve göçmenlerin toplumsal ve siyasi talepleriyle ortaya çıkmıştır (Doytcheva ve Akıncılar, 2009, s. 12). Kymlicka'ya göre, kimlik kavramı, konjonktürel değişime göre şekillenebilen ve tanımlanabilen bir kavramdır. Kimliksel aidiyetler özellikle, hak, adalet, özgürlük, eşitlik ve farklılık adına ortaya çıkan çabalarda ön plandadır. Çokkültürlülük tartışmaları içerisinde de farklılıkların nasıl

olabileceği genel olarak kimlik kavramı üzerinden tartışılmaktadır (Yanık, 2012, s. 15).

2.3. Kültürel Kimlik

Kimlik, kişisel kimlikler ve kolektif kimlikler olmak üzere farklı iki grupta tanımlanabilmektedir (Appiah, 1994, s. 46). Kültürel kimlikler çoğunlukla bu kolektif boyuttadır (Giddens, 2012). Kültür, bireyle ilgili pek çok süreci kapsamaktadır. Kimlik de aynı şekilde kültürle bağlantılı olup kişiye özgü yönlerden biridir. Kimlik çok kültürlü toplumlarda genelde kişinin kendini ortaya koyması için kullanılan bir argümandır (Keleşoğlu, 2019, s. 2). Manuel Castells, kimliğin insanların anlam ve deneyimlerinin oluşumu olduğunu düşünmektedir. Craig Calhoun'un kimliklerin inşa edilmesiyle ilgili görüşlerine katılan Castells, Calhoun'a atıfla, bireysel kimliklerin kültürel temellerinin olduğunu iddia eder:

> "İsmi olmayan insanlar, benlik ve öteki, biz ve onlar arasında birtakım ayrımların yapılmadığı diller ya da kültürler bilmiyoruz... Kendini bilmek -ki her ne kadar bir keşif gibi gelse de aslında her zaman bir inşadır- ötekiler tarafından belli bir tarzda bilinmeye yönelik iddialardan asla ayrılamaz"(Calhoun 1994, s. 9 Aktaran: Castells, 2006, s. 12).

Bu doğrultuda, önemli olan kimliklerin, kim tarafından, neden, nasıl ve hangi amaçla üretildiğidir. Kimlik inşa süreci; coğrafyaların tarihi sürecinden, toplumsal hafızasından etkilenir; aynı zamanda iktidar araçlarının da denetimi altındadır. Toplumsal gruplar da inşa edilen bu kimlikleri, kültüre ve koşullara göre işler ve yeniden oluşturma sürecini başlatır (Castells, 2006, s. 12).

2.4. Kültürel Farklılık

Kültürel farklılık kavramına girmeden önce farklılık kelimesine odaklanmak gerekirse, farklılık; ''inanç, gelenek, kültür, etnik özdeşimler gibi kişiyi diğerlerinden ayıran özelliklerin tamamı'' olarak karşımıza çıkmaktadır (Goldsteim 2000 Aktaran: Özgür 2014, s. 136). İnsanlar kültürlerini davranış, tutum ve yaşayışlarıyla yansıtır. Kültürel farklılıklar, farklı kültürlerin bir arada olmasıyla açığa çıkar (Adler,1986 Aktaran: Yeşil,2007, s. 236). Kültürel farklılıklarla yapılan araştırmalar bireylere,

toplumlara, kimliklere ve azınlıklara odaklanmaktadır. Bu çalışmalardan en çok bahsedilen Geert Hofstede(1980)'nin araştırmasıdır. Hofstede yaptığı araştırma sonucunda kültürlerin dört farklı boyutu olduğu ve ülkelerin bu boyutlar etrafında farklılıklar gösterdiğini kanıtlamıştır. Bu boyutlar "bireycilik-toplumculuk, güç mesafesi, belirsizlikten kaçınma, erillik-dişilliktir"(Aktaran: Yeşil, 2007, s. 236). Bireyci kültürler birey odaklıdır. Kişiler kendilerini diğerlerinden bağımsız bir şekilde tanımlarken, toplumcu kültürlerde birey çevresiyle-aile, topluluk vs.-birlikte ele alınır ve parça-bütün ilişkisi gözetilir. Güç mesafesi, gücün bireyler arasındaki dağılımını ele alır. Her toplum üyeleri arasında güç dağılımındaki eşitsizliklerin benimsenme oranı aynı değildir. Belirsizlikten kaçınma, şüphe uyandıracak durumlara toplum üyelerinin tepkisi ve bu belirsiz şeyleri engelleme çabalarının derecesidir. Bu çaba her toplumda değişir. Bir diğer kültür boyutu da erillik-dişillik boyutudur. Bu boyut toplumsal cinsiyet rollerini de içerir denebilir (Yeşil, 2007, s. 236).

Öte yandan, Will Kymlicka, kültürün insanın gelişiminde önemli rol oynadığını ve kültürel farklılığın iki farklı yönde meydana geldiğini belirtmektedir. Birincisi aynı ortamda var olan kültürel azınlıklar şeklinde, ikincisi ise kültürel farklılığa ortam hazırlayan göç kavramı ile ilişkilendirilerek yaptığı tanımlamadır (Kymlicka,1995,s. 143). Kymlicka, kültürel azınlıkların korunması için gruplara göre farklılaşmış üç tür hakkın tanınmasını önermektedir:

> "1. Kendi kendini yönetme hakları: Topluluk olarak kendi "toplumsal kültürleri" bulunan ve bağımsız siyasî yapılarını sürdürebilen yerli halklar gibi ulusal azınlıklar için,
>
> 2. Polietnik haklar: Kendi kendilerini yönetmelerine izin verilmesi gibi bir iddiaları olmayan ama kültürel miraslarını koruyabilmeleri için yurttaşlar olarak bazı genel yükümlülüklerden muaf tutulmalarını sağlayacak yasalara ihtiyaç duyan göçmenler ile özel ihtiyaçları yasalarla tanınması gereken farklı dilleri konuşan veya farklı dinî inançlara sahip olan gruplar gibi etnik azınlıklar için,
>
> 3. Özel temsil hakları: Sayıları ve durumları siyasî sürece katılmalarını garanti etmek için özel hüküm konmasını haklı gösteren gruplara tanınması gereken özel temsil hakları ."

Liberal bir toplumda bu haklarla donatılmış olan farklı gruplar böylelikle hem kendi özgül kültürel değerlerini koruyabilecek ve hem de liberal ulus devletin vatandaşları olarak yaşayabileceklerdir.(Kymlicka, 1998, s. 133).

Sosyal hizmet felsefesinin değerleri temelinde kültürel farklılık önemli bir yer tutmaktadır. Amerika Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği'ne [NASW] göre kültürel farklılık sosyal adalet ile insanın değer ve onuruna saygı arayışı olmak üzere iki temel etik standart çerçevesinde tartışılmaktadır. Örneğin sosyal hizmet, bütün farklılıkları; yaş, cinsiyet, dil, din, siyasal görüş veya cinsel tercih durumuna göre ayırt etmeden en iyi hizmetleri sunmayı amaç edinmiştir (SHU-Der 2001 Aktaran: Şeker 2011, s.171). Buna bağlı olarak sosyal hizmet uzmanları bütün farklılıkların doğasını ve özünü anlamalıdır (Duyan ve ark. 2008, s. 86).

2.5. Kültürel Duyarlılık

Saygı, hoşgörü ve kabul, kültürel duyarlılık için temel kriterlerdir (Özgür, 2010, s. 95). Kültürel duyarlılık bir tutum olarak, çeşitli kültürler arasında farklılıkların bulunduğunu anlamak ile başlamaktadır. Bu tutuma sahip olmak, kültürler arası benzerliklerin olduğunu kabul etmekle birlikte, farklılıkların iyi-kötü, doğru-yanlış gibi ikilikler çerçevesinde değerlendirilemeyeceğinin benimsenmesini de beraberinde getirmektedir (National Maternal and Child Health Center on Cultural Competency, 1997, s. 1 Aktaran: Özgür, 2014, s. 51). Saygı, duyarlılık ve hoşgörü gibi konuları içeren kültürel duyarlılık, kültürel farkındalığı da içerir (Özgür, 2014, s. 51). Kültürel duyarlılık, bireyin kendi kültürünü tek gerçeklik olarak görmesinden gerçekliğe ilişkin farklı inanışları olan başka kültürlerin de olabileceğini fark ettiği gelişimsel bir süreçtir (Bennett ve Bennett 2004 Aktaran: Özgür, 2014, s. 52). Kültürel farkındalıkla birlikte bireyler farklı kültürlerden bireylerin bakış açılarına da duyarlı olur (Bhawuk ve Brislin, 1992, s. 114). Böylece kültürel duyarlılık, ruh sağlığı alanındaki tartışmaların başlıca konuları arasında olagelmiştir. İnsanla çalışan bir meslek olarak sosyal hizmet uzmanlığı da, ilke ve değerlerinde kültüre duyarlı bir yaklaşım benimsemiştir (Işık, 2016,s. 27). Etkili bir kültürlerarası görüşme ancak tüm görüşme gruplarının kültürel farklılıklarının kabulü gerçekleştiğinde mümkündür (Özgür, 2014, s. 56).

Kültürel farklılıklar kabul edilmeden çokkültürlü toplumlarda sosyal hizmet uzmanının çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasını gerçekleştirmesi mümkün

değildir. Çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasından detaylı bir şekilde sonraki sayfalarda bahsedilmiştir. Kültürel duyarlılık sosyal hizmetin değer boyutu ile ilgili bir süreçtir. Toplumların kültürlerini kabul etmek ya da anlamsız görmek doğrudan tüm görüşme sürecini etkiler (Keleşoğlu, 2019, s. 86). Anthony Giddens (2014, s. 105) geleneklerin "anlamlı bir rutin" olduğunu ifade eder. Bu anlamlı rutinler bağlamından ayrılınca anlamsızlığa dönüşür. Sosyal hizmet uzmanlarının bu rutinleri anlamlı görmesi duyarlılıklarıyla ilgilidir. İhtiyaçlar kültürel farklılıklara göre değişir. Çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasında uzmanlar bu bilgiyi göz önünde bulundurarak müracaatçıların ihtiyaçlarını bilerek doğrudan ihtiyaca yönelik bir hizmet verirler (Özgür, 2010, s. 95).

2.6. Kültürel Yetkinlik

Kültürel yetkinlik Cross ve arkadaşlarına (1989) göre: "Bir sistemde, kurumda ya da meslek elemanları arasında, o sistemin, kurumun ya da meslek elemanlarının çokkültürlü ortamlarda etkili çalışmasını sağlayan birbiriyle uyumlu tutum, davranış ve politikalardır"(s. 17). Kültürel duyarlılık ve bilgi, etkin bir sosyal hizmet uygulaması için uygun beceriyle buluştuğunda kültürel yetkinlikten söz edilebilir (Weaver, 1999, ss. 217-218). Amerika Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği'ne göre [NASW] kültürel yetkinlik:

> "Bireylerin ve sistemlerin her kültürden, dilden, sınıftan, ırktan, etnik kökenden, dinden ve diğer farklılık faktörlerinden insanlara, bireylerin, ailelerin ve toplumların değerlerini tanıyan, kabul eden ve değer veren bir tarzda saygı duyarak karşılık verme ve her birinin onurunu koruma ve sürdürme sürecidir. Kültürel yetkinlik, bir sistemde veya kurumda ya da meslek elemanları arasında bir araya gelen ve birbiriyle uyumlu davranış, tutum ve politikalardır ve sistemin, kurumun ya da meslek elemanlarının kültürlerarası koşullarda etkili çalışması sağlar" (NASW, 2001).

Kültürel yetkinlikle ilgili başlıklar Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği [SHUDER] tarafından sosyal hizmet uzmanlarının etik sorumlulukları içerisinde şu şekilde belirtilmiştir:

"a) Sosyal hizmet uzmanları kültürü, kültürün insan davranışı üzerindeki etkisini ve toplumdaki işlevini anlamalı; her kültürün güçlü yönleri olduğunu kabul etmelidir.

b) Sosyal hizmet uzmanları müracaatçının kültürü hakkında bilgi sahibi olmalı; kültürel farklılıkları kabul etmeli ve duyarlı olmalı; hizmetleri sunarken müracaatçının kültürünü göz önünde bulundurarak davranmalıdır.

c) Sosyal hizmet uzmanları farklılıkların doğasını ve ırk, renk, etnik ve ulusal köken, cinsiyet, yaş, medeni durum, siyasal görüş, dinsel inanç, cinsel tercih, zihinsel ya da fiziksel özür gibi farklılıklara yönelik baskıları anlamaya çalışmalı ve bu konuda eğitim programlarına katılmalı ve kendini geliştirmelidir" (Duyan, Sayar ve Özbulut, 2008, s. 213).

Kültürel yetkinlik, doğası gereği yaşam boyu öğrenme gerektiren bir süreçtir. Kültürel yetkinliğe vakıf sosyal hizmet uzmanlarından, kendi kültürlerinin, ön yargılarının ve hizmet alanlarına da yansıyabilecek dünya görüşlerinin farkında olabilmeleri, böylece kültüre özgü çalışma ve araştırma yapabilmeleri ve kendilerinden hizmet alanların kültürlerine uygun müdahaleleri uygulama becerisinde olmaları beklenir (Özgür, 2014, s. 85).

Çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasının gerçekleştirilebilmesi özelde sosyal hizmet uzmanlarına genelde ülkelerin politikalarına bağlıdır. Bu uygulamanın gerçekleşebilmesi için sosyal hizmet uzmanları, kültürün öneminin ve farklı kültürlerin bilincinde olmalı, farklı kültürel gruplarda yer alan insanlarla çalışabilecek yeterlilikte olmalı, kültürel farklılıkları göz önünde bulundurmalı ve kültürel farklılıklara duyarlı olmalıdır.

2.7. Göç ve Çokkültürlülük İlişkisi

Göç, toplumsal varoluşu her düzeyde etkileyen ve karmaşık bir hareketlilik geliştiren bir süreçtir (Castles ve Miller, 2008, s. 29). Uluslararası göç, çokkültürlü politikaların gelişmesinde en önemli etkenlerden biridir ve göç karşıtı hareketler aynı zamanda çokkültürlülük karşıtıdır (Castles ve Miller, 2008, s. 21). Hiçbir devlet göç yoluyla etnik olarak farklılaşmış bir toplum elde etmek istemese de emek piyasası gerekleri, toplumsal ilişkiler, kamu politikaları, ulusal kimlik gibi sebeplerle etnik

azınlıkların oluşmasında rol oynar (Castles ve Miller, 2008, s. 29). Günümüzde göç kaynaklı iki merkezi konudan biri uluslararası göçün düzenlenmesi, diğeri ise artan etnik farklılığın göç ülkeleri ve toplumların üzerindeki etkisidir. Farklılıklar sıklıkla etnik köken ve ırk kavramlarıyla özetlenir. Etnik farklılığın toplumsal anlamı büyük oranda göç alan devletler ve toplumların bu farklılıklara yükledikleri anlama bağlıdır (Castles ve Miller, 2008,s. 19). Bazı ülkelerde bu etnik gruplar marjinal hale getirilip dışlanırken bazılarında çoğulcu bir yapının parçası kabul edilerek etnik cemaatlere dönüşür (Castles ve Miller, 2008, s. 395).

2.8. Çokkültürcü Sosyal Hizmet

Esasen çokkültürcülük bir toplum özelliği değildir. Daha çok bir idealdir (Doytcheva, 2016, Aktaran: Say, 2017, s. 31). Ulus devlet olgusu ile birlikte güçlenen tek kültürcü yapılarla birlikte kültürel farklılıkların önemi tekrar gündeme gelmiştir. Uluslararası göç, sekülerleştirici güçler ve bireyselcilik gibi faktörler modern toplumlardaki çeşitliliğin yaygınlığını ve derinliğini önceki toplumlara oranla farklılaştırmıştır (Parekh, 2002, s. 165). Çokkültürcülüğü yeni bir düşünce yapan şey ortaya çıktığı ülkelerdeki liberal ya da eşitlikçi ve yurttaşlık anlayışı ile ilgilidir. Tarih boyunca çeşitlilik ya da farklılığa verilen tepkilerde hiç yurttaşlık anlayışı söz konusu olmamıştır. Parekh, çokkültürcülüğü devletin işlevlerini yeniden tasarlayacak bir öğreti olarak ele almışsa da çokkültürcülüğün tam anlamıyla bir siyasi öğreti olmadığını da belirtmektedir (Modood, 2014, s. 19). Kastaryano için de çokkültürcülük "demokratik toplumlarda grup bilinci ile hareket edebilen topluluklara özgü olarak ortaya çıkan bir politik örgütlenme biçimidir" (Say, 2017, s. 22). Kymlicka (2016) ise azınlıklar temelinde grupların hakları ve eşit yurttaşlığa dayalı liberal bir çokkültürcülük düşüncesi geliştirmiştir (s. 324). Çokkültürcülük konusunda düşünce geliştiren otoriteler birbirinden farklı boyutlara odaklanmışlardır. Canatan'ın (2009) belirttiği üzere çokkültürcülük olgusu üzerinde duran otoriteler, çokkültürcülük kavramını kimi zaman normatif kimi zaman betimleyici olarak ele almıştır. Young farklılık politikası, Kymlicka, çokuluslu ve çok-etnikli devletler, Barry bireysel haklar, Habermas anayasal vatandaşlık, Taylor tanınma, Gerd Baumann ulus devlet, etnisite, Rawls ve Walzer adalet ve din temelinde (Hazır, 2012, s. 3) çokkültürcülüğü ele almıştır. Modood (2014) çokkültürcülük konusunda ABD ile Avrupa'nın temsil ettiği iki anlayış biçimi olduğunu düşünmektedir. ABD'de çokkültürcülük terimi; insancılık,

insan hakları ve eşit yurttaşlık gibi düşünceler, kültürel farklılıklardan kaynaklanan talepler, kimlik siyaseti; olduğu gibi kalmak, kamu nezdinde tanınma için verilen mücadele siyasetini tarif etmek için kullanılmakta, Britanya ve diğer Avrupa bölgelerinde ise daha dar bir anlamda kullanılmaktadır. (ss. 262-264).

Çokkültürcülük XX. yüzyılda hâkimiyet öğretisine bir karşı fikir olarak ortaya çıkmıştır (Özgür, 2009, s. 53). Çokkültürcü olmak farklı kültürden insanların bir arada olduğu, birbirlerini anlamaya çalıştıkları, var olan farklılıklardan memnun oldukları, farklı ve eşit yurttaşlık ilkesinin gözetildiği bir toplumsal varoluş biçimidir. Buna karşılık çokkültürlülük kavramı birden fazla kültürün bir arada bulunduğu bir ortamı ifade eder (Keleşoğlu, 2019, s. 8). Çokkültürcülük tanımlaması zor ve karmaşık bir kavram olmakla birlikte araştırmacıların, dört temel odağın, terimi tanımlama ve tarif etme sürecinde önemli olduğu konusunda hemfikir oldukları görünmektedir. Bunlar; kültürün önemli bir deneyim (öğrenme) unsuru oluşu, çoğulculuk fikrinin mahiyeti, egemen ve tek bir kültürün baskın olmasına karşı oluş, hâkimiyet düşüncesine olumsuz anlam yükleme olarak sıralanmıştır (Gilson ve Depoy, 2000, Aktaran: Küçükkaraca, 2005, s. 103). Kültürün birey ve içinde bulunduğu çevrenin niteliklerinden oluştuğunu varsayan "ekolojik kurama dayalı sosyal hizmet" literatürü (Derezotes, 2000) çağına göre ''çevresi içinde birey'' yaklaşımının yetersiz kalmasıyla sık sık eleştirilmiştir (Akbaş, 2014). 1980'lerden sonra göç ve sosyal hizmet ilişkisi sosyal hizmeti geliştiren bir etki göstermeye başlamıştır. Sosyal hizmet yalnızca dezavantajlılara yönelik uygulamalarla değil sosyal dışlanma karşıtı geliştirdiği uygulamalarla da bir meslek ve disiplin olarak var olmaya başlamıştır. Bu uygulamalar; ayrımcılık karşıtı uygulama, ırkçılık karşıtı uygulama, baskı karşıtı uygulama, çeşitlilik, kültürel yetkinlik, kültürler arası iletişim ve çokkültürcü uygulama olarak sayılabilir. (Akbaş, 2019, s. 52). Araştırmada üzerinde durulacak esas uygulama çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasıdır. 1980'lerde çokkültürcülük akımının etkisi ile de gelişen "çokkültürcü sosyal hizmet" anlayışı; geleneksel sosyal hizmet anlayışının var olan düzeni sürdürmeye eğilimli ve çoğunluğun hakimiyetini pekiştirici yapısını bir yana atarak anlayabilmek amacıyla ortaya çıkmıştır (Özgür, 2010, s. 89). Türkiye de, dönüşen sosyal hizmet yaklaşımlarından etkilenmiş ve Türkiye sosyal hizmet literatüründe bu tartışmalar her geçen gün daha fazla yer alsa da, Türkiye'de sosyal hizmet literatüründe kültürün etkisinin tamamıyla göz ardı edildiği ve sosyal hizmet

ile bağdaştırılan modernleşme görevi doğrultusunda kültürün temel bir öğe görülmemesi ve araçsallaştırılması eleştirilmektedir (Akbaş, 2007).

XXI. yüzyıl küreselleşmenin de etkisiyle birçok kültürün bir arada yaşama şansı bulduğu bir yüzyıldır. Küreselleşmeyle birlikte göç de eklendiğinde çokkültürcülük, çokkültürlü toplumlarda bir gereksinim halini almıştır. Göç hareketleriyle karşılaşan kültürler veya kimlikler ya uyum süreçleriyle ya da asimilasyon süreçleriyle karşılaşmıştır (Keleşoğlu, 2019, s. 16). Taylor' un *tanınma çabası* olarak belirttiği çokkültürlülükle ilgili oluşturulacak politikalar çok hassas ve düşünülmüş olmalıdır. Appiahh'ın (1994) "Tanınma politikasıyla zorlama politikası arasındaki çizgi çok belirgin değildir" sözü bu anlamda önemlidir. Appiahh görünüşte olumlu gibi görünen bir kimlik politikasının kimlikleri şekillendirebileceğinin de unutulmaması gerektiğini, bir anlamda yaşamın sahip olunan etnik köken ya da cinsel yönelime göre şekillendirilmesini talep eden bir anlayış ile aynı sınır olduğunu ifade etmiştir (ss. 46-47). Taylor, tanınma talebinin tanınma ve kimlik arasında bulunduğu varsayılan bağ ile hızlı bir şekilde gündeme geldiğini, kimlikten kastın " bir insanın kim olduğunu, bir insan olarak kendini tanımlayan temel niteliklerin neler olduğunu anlaması gibi şeylerin göstergesi" olduğunu ifade eder. Burada önemli olan nokta kimliğimizin kısmen tanınma ya da tanınmama yoluyla başkaları tarafından yanlış biçimlendirilmesidir. Bu sebeple bir çevre veya toplum, onlara kendileriyle ilgili kötü bir imaj yansıtıyorsa insan ya da grup gerçekten zarar görebilir (Taylor, 1994, s. 46). Akbaş, çokkültürcülüğe bir eleştiri olarak, bu kavramın daha çok etno-kültürel bir açıdan ele alındığını ve çeşitliliği oluşturan; sınıf, toplumsal cinsiyet gibi unsurların genellikle göz ardı edildiğini, bu sebeple çokkültürcülüğün çeşitlilik anlayışından uzaklaşabildiğine dikkat çekmiştir (Akbaş, 2019, s. 53). Kültürel çeşitlilik aynı zamanda müracaatçıların sorunlarının ve çözüm sürecinin karmaşıklaşmasını da beraberinde getirir (Keleşoğlu, 2019, s. 104). Sosyal hizmet sürecini anlamak, uygulayıcı ile hizmet alan arasındaki bu süreci bir tür bağlantı dizesi olarak görmeyi gerektirir (Payne, 2015, s. 201). Bu ilişki süreci kimi zaman sosyal hizmet uzmanlarının yerleşik kimlik ve değerlerinden etkilenirken kimi zaman da mesleki değer ve ilkelerden etkilenir (Keleşoğlu, 2019, s. 49). Burada önemli olan kendi sosyal ve kültürel konumu doğrultusunda hizmet sağladığı insanları değerlendiren ve uzmanlığını bu şekilde uygulayan sosyal hizmet uzmanının müracaatçılarına zarar verebileceği gerçeğidir (Teater, 2014, s. 9; Aktaran: Keleşoğlu, 2019, s. 49). Bu

sebeple, çokkültürcü anlayış bir anlamda bütüncül bakışın kendisidir. Özellikle genelci yaklaşım farklı değerleri ve mesleki beceriyi içine alan bütüncül bir bilgi temeli olan bir anlayıştır (Yıldırım ve Yıldırım, 2008, ss. 46-47). Genelci perspektif sosyal hizmet uzmanına çeşitli düzeylerde müdahale etme imkânı ve uygulama rolü yükler. Sosyal hizmet uzmanı bu roller içerisinde çokkültürcü bir bakış kazanır. Çokkültürcü bakışla sunulan her hizmet, müracaatçıya aidiyet hissettirecek hizmetleri sağlar (Özgür, 2010, s. 93). Sosyal hizmet uzmanları çok kültürlü bir toplumda etkili sosyal hizmet uygulamalarının sağlanmasına büyük önem atfetmektedir. Çok kültürlü bir sosyal hizmet uygulamaları, özünde kültürel açıdan yetkin uygulamalar olmalıdır. Kültürel açıdan yetkin bir uygulama kültürel farklılıkları tanımanın ötesindedir, inanç ve tutumlarla ilgili değerlendirme yapmayı, bunları anlamayı, sorumluluk almayı, yaşam boyu farklı bireyler ve gruplarla etkileşimde olmayı ve bilgiyi çokkültürcülüğü savunmak için kullanmayı gerektirir (Marsh, 2004, s. 5). Robinson'a göre sosyal hizmet uzmanları çokkültürlü farkındalıklarını, kendileri sistematik biçimde değerlendirmelidir. Bu değerlendirme; Bu grupla daha önce çalıştım mı? Ailem ve çevrem bana bu grup hakkında bir şey öğretti mi? Bu grupla çalışmak profesyonel kimliğimi nasıl etkiler? Çeşitlilik ve çatışma ile nasıl başa çıkarım? Genel olarak, bireylerin baskı ve hoşgörüsüzlüğe maruz kaldığını gözlemlediğim durumlarda nasıl tepki veririm? Böyle bir kasıtlı kendini inceleme süreci, çok kültürlü durumlara verilen tepkileri ve bunlarda nasıl verimli çalışılabileceğini anlamaya yardımcı olur (Robinson, 1989, s. 39). Aslında çokkültürcü sosyal hizmet uygulaması, temelde sosyal bilimlerin yaşadığı kültürel yol ayrımının sosyal hizmette görülen bir tezahürüdür. Bu tezahür tek tipleştirici sosyal hizmet eğilimini çoğulcu bir uygulamaya dönüştürmek olarak ifade edilebilir. Burada bireyin öznelliği ve bağlamsallık önemlidir ki kültür bireyin tüm yaşam alanlarını içerir. Çokkültürcü sosyal hizmet bu özneye hizmet alanı yerleştirerek güç/iktidar tabanın değiştirir (Keleşoğlu, 2019, s. 47). Bazı araştırmacılara göre çokkültürcü sosyal hizmet devletlerin uygulama aracı olarak, bazı farklılıkların daha da belirginleşmesine ve yeni grupların oluşmasına yol açmaktadır (Kaya, 2013, s. 103). "Çokkültürcü sosyal hizmet, kültürel farklılıklara özgü hizmetlerin üretilmesini sağlayacak güçlü bir çoğulcu ve demokratik araçtır. Kültürlerin içine kapandığı, kendi yaşam alanlarını oluşturduğu ve iletişim olanaklarının sınırlı olduğu bir yapıyı değil; aksine iç içe geçmelerin, karşılıklı öğrenmelerin, farklılıkların ve ortaklıkların tehdit edici olmayan paylaşım olanaklarıyla desteklendiği bir yapıyı öngörmektedir" (Özgür, 2014, s. 116).

2.9. Çokkültürcü Sosyal Hizmetin Bilgi, Beceri ve Değer Boyutu

Literatürde, sosyal hizmet uygulamasıyla paralel olarak çokkültürcü sosyal hizmet uygulaması da değer, bilgi ve beceri olarak üç boyutta incelenmektedir.

2.9.1. Bilgi Boyutu

Sosyal hizmet mesleğinin bilgi temeli, kısmen deneyimleyerek sınanmış ya da sınanmayıp araştırmaya açık sosyal hizmet bilgisini içerir (Kut, 1988, s.34). Bilgi boyutunun genel çerçevesini Thompson (2016) şu şekilde açıklamıştır: "İnsanın gelişimi, din ve tinsellik, sosyal süreçler ve kurumlar, kişilerarası ilişkiler ve grup/örgüt dinamikleri, sosyal hizmet süreci, kuramsal paradigmalar, müdahale yöntemleri, etik ve değerler, diyalektik akıl, bilgiyi kullanma, düşünümsel uygulama, düşünceler ve duygular"(ss. 83-116). Geçici koruma statüsünde yaşayan göçmenlerle çalışan sosyal hizmet uzmanları her şeyden önce bu konuyla ilgili ulusal ve uluslararası mevzuat bilgisine sahip olmalı, buna ek olarak geçici koruma altındaki kişilerin temel hak ve hizmetlere erişimi noktasında kolaylaştırıcı, hızlandırıcı ve savunucu olması gerekmektedir. İncinebilirlik oranı yüksek olan bu gruplarda en önemli faktör müracaatçının kendi potansiyelinin farkına varmasını sağlayacak uygulamalardır (Güzel, 2019, s. 196). Özgür'ün (2014)'ün aktarımıyla Sue ve Sue (1990, s. 169)'ya göre, çokkültürcü sosyal hizmet uygulaması kültürel bilgiyi gerektirir (s.136). Kültürel bilgi kültürel olayların anlaşılma ve öğrenilme çabasını içerir. Çünkü uzmanın kendi kimliği ve bununla ilgili değerlerin farkında olmadan yapacağı bir uygulama pratikte yararsız olma riskini taşımaktadır. Bu sebeple sosyal hizmette bilgi boyutu sosyal hizmet uzmanının hem kendi kültürünü tanımasını ve bilmesini hem de başka kültürleri anlayabilmesini içerir (Özgür, 2014, s. 135).

2.9.2.Beceri Boyutu

Beceri, sosyal hizmet uygulamaları bağlamındaki kullanımıyla, var olan kültürel bilgi ve birikimi kullanabilme ve bu bilgiyi farklı kültürlerden bireylere yönelik hizmetlere adapte edebilme ve hizmet geliştirme yetisidir (Constantine, 2007, s. 4, Aktaran: Özgür, 2014, s. 144). Beceri boyutu, bireysel farklılıklara göre

değişebilir olması sebebiyle bilgi ve değer temelinden ayrılır. Beceri, uzmanların bilgi ve değerleri bir araya getirerek etkili uygulamalar yapmasına araçtır. NASW beceri boyutunu iletişim, terapötik ilişki veya aktif dinleme gibi genel yeterlilikler üzerinden ele alır (Güzel, 2019, s.197). Sosyal hizmet uygulamasının beceri boyutuna önem veren Weaver (1999), kültürel olarak yetkin sayılabilecek bir sosyal hizmet uygulamasının iki temel boyutu olduğunu iddia etmiştir. "Genel beceriler" ve "önleme becerileri" olarak ikiye ayırdığı bu beceri boyutları çokkültürcü uygulamayı güçlendirmektedir. Genel beceriler, görüşme esnasında uzmanın iletişim kurma, anlama, uzlaşma, problem çözme gibi becerilerini içerir. Bu becerileri görüşmeye uygulamak, müracaatçı-SHU arasındaki ilişkiyi güçlendirir ve empati kurulmasını kolaylaştırır. Önleme becerileri ise, görüşme esnasında uzmanın hâl ve tavırlarını kapsar. Uzmanın sabırlı olma, dinleme, sessizlik gibi davranışları önleme becerilerine örnek olarak gösterilebilir. Uzman ve müracaatçı arasındaki dil farklılıkları, beceri boyutunda ele alınması gereken önemli bir konudur (s. 217-225) Çok dilli toplumlarda, resmi dil, anadilde kamu hizmeti hakkı önemli sosyal politika tartışmalarından olsa da dil politikaları görece daha az araştırılmış bir alandır (Özgür, 2014, s. 147). Dil bariyerinin söz konusu olduğu durumlarda, uzman, müracaatçıyla anlaşabilmek için "aracı" olarak adlandıran tercümanlardan destek alabilir. Çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasında ise, dil ve kültür farklılıklarını çözebilmek için, aracıları kullanma becerisi de ayrıca önem kazanır.

2.9.3. Değer Boyutu

Çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasının değer boyutu amaç ve araçları birlikte içerir. Sosyal hizmet uygulamasında değerler, bazen tarafsız bir temele dayandırılan amaçlar olabilirken, bazen de davranış değerlendirme araçlarıdır. Şeker'e göre sosyal hizmette değer kavramı, toplumun iyilik halini sağlamak ve bu yolda verilen mücadele anlamına gelmektedir (2011, s. 174). Keleşoğlu'nun aktarımıyla (2019) Biestek (1961) değer temelini 7 basamakta toplamıştır. Birinci değer olan "*bireyselleştirme"* müracaatçının biricikliğinden bahseder. Aynı durum farklı kişilerce farklı anlamlara gelir ve farklı karşılıklar bulur. Bireyselleştirme, insanların farklılıklarıyla var olduğunu ve bu şekilde ele alınması gerektiğini içerir. İkinci değer *"duyguların amaçlı dışavurumu"dur*. Sosyal hizmet uzmanı etkili ve amaçlı bir dinleyici olmalı, dışa aktarılan duygulara karşı yargılayıcı olmamalıdır. Üçüncü değer

"kontrollü duygusal katılım"dır. Sosyal hizmet uzmanının duyarlılığı duyguların anlaşılmasını kolaylaştırır. Bir duygunun baskılanmasının kabul görmeyeceği gibi bir duyguya duyarsız davranmakta sosyal hizmet müdahalesini sekteye uğratabilir. Sosyal hizmet müdahalesinde var olan duygular üzerine konuşabilmek gereklidir. Dördüncü değer olan "*kabul*" müracaatçıyı olduğu gibi kabul etmeyi içerir. Çokkültürlü toplumlarda oldukça önemli olan bir değerdir. Kabul etmek, tarafsız bir tutumla müracaatçının yaşadıklarını, geçmişini inkâr etmeden, gerçeklikleri de görmezden gelmeyerek onu şartsız şekilde kabul etmektir. Beşinci değer "*yargılayıcı olmayan tutumlar"*dır. Sosyal hizmet uzmanı müracaatçılarına karşı yargılayıcı ifadeler kullanmamalıdır. Bu ifadeler mesleki ilişkiyi zedeler ve zora sokar. Altıncı değer "*müracaatçının kendi kaderini tayini"dir* (s. 79). Sosyal hizmet uygulamasında yine önemli bir değer olan kendi kaderini tayin, müracaatçının kendisiyle ilgili seçim yapabilmesini ve karar verebilmesini onun hakkı ve özgürlüğü olarak görür. Bu değer, müracaatçıların her türlü seçim ve eylemlerinde sınırlama olmayacağı anlamına gelmemelidir. Zastrow (2015), "sosyal hizmet, müracaatçılar ile birlikte yapılır, müracaatçıya yönelik değil" diyerek bu değeri özetlemiştir (s. 141). Son geleneksel değer ise *"gizlilik*"tir. Bu değer müracaatçı açısından bir hak iken sosyal hizmet uzmanı açısından etik bir sorumluluktur. Müracaatçı tarafından izin verilmediği ve yasal sorumluluk gerektirmediği sürece paylaşılanlar gizli kalmalıdır. Hukuki ve politik çerçeve uygulamada önemli olmakla birlikte, sosyal hizmet uzmanına uygulama sürecinde rehberlik etmez. Bu noktada mesleğin bilgi temeli devreye girer ve sosyal hizmet uzmanına yol gösterir (Biestek, 1961, Aktaran: Keleşoğlu, 2019, s. 80). Sosyal hizmet uzmanı karar verme bakımından mesleki özerkliğe sahiptir. Karar verme süreci mekanik bir süreç olmadığından sosyal hizmet uzmanı bu süreçte kendisinden de yola çıkar. Sosyal hizmet uzmanı bilgi temelini her vakada yeniden kuramayacağı için bu süreçte de beceri boyutu devreye girer (Thompson, 2016, s. 83). Geçici koruma statüsünde yaşayan bireylerle çalışan sosyal hizmet uzmanlarının bilgi temelinde kuram ve teknik bilgiyi sosyal hizmet uygulamasına aktarabilmesi ve bu süreci yönetebilmesi çok önemlidir. Beceri uygulama yapıldıkça gelişir dolayısıyla uzmanların beceri temelinde yeterli olabilmesi için uygulama yapması gereklidir. Bilgi, beceri ve değer temelli bir bakış açısıyla hareket eden SHU'ların amacı müracaatçıların yüksek yararını gözetmektir (Güzel, 2019, s. 198). Çokkültürcü sosyal hizmet, hak temelli sosyal hizmet yaklaşımının bir gereğidir (Yanıkoğlu, 2019, s. 6).

2.10. Göç ve Sosyal Hizmet İlişkisi Kapsamında Suriye Krizi ve Göçü

En genel anlamıyla yaşanılan yerin, yönetsel bir sınırın dışına doğru değiştirilmesini ifade eden göç, hem köken hem de hedef ülkeyi etkileyen çok boyutlu toplumsal bir eylemdir (Castles ve Miller, 2008, s.11). Ulus aşırı ya da ülke içi göçlerinin zaman içinde hem çeşitlilik hem de hacim olarak değişiklik göstermesi göçü açıklamayı çalışan kuramları yetersiz kılmaktadır. Şu ana kadar geliştirilmiş kuramlar göçün bir yönünü ya da belli bir konjonktür çerçevesinde göçü açıklamaktadır. Göç alanında çok boyutlu ve kapsayıcı bir teoriye ihtiyaç duyulup duyulmadığı bir tartışma konusudur (Sirkeci ve Yaylacı, 2019, s. 15). Göç, sosyolojik bir olgu olarak çokkültürlü toplumların oluşmasının temel sebeplerinden sayılabilir. Göç, birey ve toplum bazında bir değişimdir. Bu değişimin olumlu ya da olumsuz olmasını önce göçün zorunlu olup olmaması sonra da göç alan ülkenin tutumu belirler (Yıldırım ve Yıldırım, 2008, s. 3). Unutulmamalıdır ki hükümet politikaları ne yönde olursa olsun, göç sıklıkla toplumun belli kesimin tepkisini çeker, çünkü kendini toplumsal değişim ve ekonomik yapılanma olarak gösterir. İnsanlar yeni geleni güvensizlik sebebi olarak görür. Yaygın gerçek dışı kanılardan biri yeni gelenlerin yerel halkın mesleklerini aldıkları, ev fiyatlarını yukarı çektikleri ve sosyal hizmetlere aşırı yük getirdikleri yönündedir (Castles ve Miller, 2008, s. 20). Bir taraftan da uluslararası göç toplum içindeki farklılıkları arttırdığı için devlet için bazı sorunlar yaratır. En büyüğü sosyal politika ile ilgilidir. Sosyal hizmetler ve eğitim, farklı hayat durumlarını ve kültürel pratikleri karşılayacak yeni yollarla planlanmalı ve dağıtılmalıdır (Castles ve Miller, 2008, s. 21). 1980'lerden sonra göç ve sosyal hizmet ilişkisi sosyal hizmeti geliştiren bir etki göstermeye başlamıştır. 2010 yılı itibariyle Ortadoğu'da başlayan halk ayaklanmaları, Tunus, Mısır, Libya, Suriye, Bahreyn, Cezayir gibi ülkelerde silahlı çatışma ve iç savaş gibi büyük çaplı toplumsal hareketlere evrilmiştir. Bu sürecin devamında, Türkiye'ye çoğunluğu Suriye'deki savaş ortamından kaçan pek çok sığınmacı göç etmiştir. Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği [BMMYK], bu yer değiştirme hareketini II. Dünya Savaşı'ndan sonra görülen en büyük göç dalgası olarak nitelendirmektedir (BMMYK, 2014). 2020 başı itibariyle Türkiye'de üç buçuk milyonun üzerinde Suriyeli birey yaşamaktadır (GİGM, 2020).

2.11. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çokkültürcü Sosyal Hizmet Uygulamasına Dair Rolleri ve Fonksiyonları

Türkiye'de sosyal hizmet literatüründe kültür konusunun ya tümüyle dışlandığı ya da sosyal hizmete yüklenen modernleştirme görevini gerçekleştirmek amacıyla araçsallaştırıldığı görülmektedir (Yaman, 2013, s. 107) fakat unutulmamalıdır ki kültür; ''kimliğin bir kaynağı, dışlanma ve ayrımcılık karşısında bir direnç noktası olarak bir kilit noktasıdır (Castles ve Miller, 2008, s. 35).'' Sosyal hizmetin kısıtlı teorik ilgisine rağmen, literatürde kültürün hiç ele alınmadığı da söylenemez. Fatih Şahin'e (1999) göre sosyal hizmet uzmanlarının görevlerinden biri, "birey ile toplum arasında uzlaştırıcı bir rol üstlenmesi ve uyum tesis etmesidir"(s. 65). Emrah Akbaş'a göre ise sosyal hizmet uzmanlığı, "mesleğin doğası gereği iyi bir kültür okuyucusu olmayı, kültürü, onun öğelerini olduğu gibi anlamalı, bu çabayı sorunların çözümünde odak bir faktör olarak görmeyi gerektirir" (2003, s. 21). 2000'lerin başından beri yapılan çalışmalarda sosyal hizmet uzmanlarının çokkültürlü bir ortamda nasıl hizmet vermesi gerektiği, kültürel yetkinliğin nasıl ölçülebileceği ve nasıl geliştirilebileceği çerçevesinde sorular bulunmaktadır.

Bununla birlikte sosyal hizmet mesleği batı merkezci bir anlayışa sahip olduğu gerekçesiyle sık sık eleştirilmektedir. Şimdilerde mesleğin, öznellik ve farklılıkları kabul etmesi ve duyarlı olması değil, bu farklılıkları zenginlik olarak uygulamalarında ele almasının daha insancıl olabileceği tartışılmaktadır. Bu yüzden, sosyal hizmet uzmanlarının geleneksel sosyal hizmetin tek tipleştirici eğilimini öteleyip, "*anlamayı*" odak haline getirmesi gerektiği vurgulanmaktadır (Özgür, 2010, s. 91). Sosyal hizmet, insan onuruna ilişkin savunuculuk rolleri üstlenmiş bir meslektir. Savunuculuk rolü gereği, uygulama boyutunda sosyal hizmet uzmanı birtakım sorunlar yaşayabilir. Sosyal hizmet uzmanı kendisi için doğru kabul ettiği bazı yargılayıcı taraflarını fark etmez ve uygulamada bunu gösterirse mesleki müdahale dışlayıcı ve tek tipleştirici bir hale bürünür. Unutmamak gerekir ki mesleki müdahale müracaatçının iyilik haline katkı sunmak ve kendi potansiyelinin farkına varmasını sağlayarak müracaatçının gelişmesini sağlama sürecidir (Keleşoğlu, 2019, s. 100).

Türkiye bağlamında da, geçici koruma statüsünde olan Suriyeli bireylerle çalışan sosyal hizmet uzmanlarının bilgi temelinde odaklanmaları gereken üç ana unsur vardır. Bunlar, mevzuat bilgisi, sosyal hizmet teorisini uygulama yeterliliği ve müracaatçıya ilişkin bilgidir. Sığınmacılar menşei ülkelerinden sorunlarıyla gelmekte

ve ülkemizde de çeşitli sorunlarla karşılaşmaktadır. Göçmenlerle çalışan sosyal hizmet uzmanları sorunu bulup bu soruna müdahale edebilecekleri sistemler geliştirmelidir. Sosyal hizmet uzmanları bu bağlamda, problemi doğru tanımlayabilme, değerlendirebilme, uygun müdahaleyi planlayabilme becerisine sahip olmalıdır (Güzel, 2019, s. 196).

2.12. Geçici Koruma Statüsü

Türkiye'de yürürlükte olan göç mevzuatının temel dayanağı 04/04/2013 tarihli 6458 sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu'dur [YUKK]. Kanun 11/04/2013 tarih ve 28615 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Kanun genel olarak incelendiğinde 5 kısım ve 126 madde ile eklerinden oluşmaktadır. Sonrasında 22/10/2014 tarihli Geçici Koruma Yönetmeliği yayımlanmıştır (Kurtbaş ve Andiç, 2016). Avrupalı olmayan sığınmacıların durumuyla ilgili herhangi bir yasal söylem olmadığı için Türkiye, Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanununu çıkarmıştır. Bu yasa ile Avrupalı olmayan sığınmacıların, giriş, çıkış, çalışma, hak ve görevleri düzenlenmiştir (Kaiser ve Kaya, 2016, Aktaran: Özdemir ve Duyan, 2017, s. 1448). Kanunda; mülteci, şartlı mülteci, ikincil koruma ve geçici koruma statüleri tanımlanmıştır (Özdemir ve Duyan, 2017, s. 1448). 6458 sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu'nun 91. Maddesinde geçici koruma statüsü şu şekilde tanımlanmıştır:

> "(1)Ülkesinden ayrılmaya zorlanmış, ayrıldığı ülkeye geri dönemeyen, acil ve geçici koruma bulmak amacıyla kitlesel olarak sınırlarımıza gelen veya sınırlarımızı geçen yabancılara geçici koruma sağlanabilir.
>
> (2) Bu kişilerin Türkiye'ye kabulü, Türkiye'de kalışı, hak ve yükümlülükleri, Türkiye'den çıkışlarında yapılacak işlemler, kitlesel hareketlere karşı alınacak tedbirlerle ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşlar arasındaki işbirliği ve koordinasyon, merkez ve taşrada görev alacak kurum ve kuruluşların görev ve yetkilerinin belirlenmesi Bakanlar Kurulu tarafından çıkarılacak yönetmelikle düzenlenir."

"[Bu statü] Bakanlar Kurulu tarafından geçici koruma ilanı yapılması tarihinden önce Türkiye'ye gelmiş yabancıları kapsamaz ve geçici korunanlar, yasa ile belirlenmiş

olan uluslararası koruma statülerinden herhangi birini doğrudan elde etmiş sayılmaz (Madde 7; Fıkra 2 ve 3).” YUKK’ta tanımlanmış olan hak ve yükümlülüklerin uygulanmasına dair benzer içerikler bulunduran, Geçici Koruma Yönetmeliği’nde dikkat çekici bir diğer madde ise geçici korumanın uygulandığı süreçteki uluslararası koruma başvurularına dairdir. Suriye’den gelmiş olan ve geçici koruma altındaki bireylerin üçüncü bir ülkeye geçişlerinin önü yönetmeliğin 16. maddesiyle kapatılmıştır: “bireysel uluslararası koruma başvuruları, geçici koruma tedbirlerinin etkin şekilde uygulanabilmesi amacıyla işleme konulmaz.” Bu durum Avrupa Birliği’nin dışsallaştırma politikaları ile bağlantılı olduğu görülmektedir (Kaygısız, 2013, Aktaran: Özdemir ve Duyan, 2017, s. 1449).

2.13. Geçici Koruma Statüsündeki Suriyelilere Sunulan Sosyal Hizmetler

Öncelikle unutulmaması gerekir ki Türkiye’de herhangi bir hukuki statüsü olmayan göçmenler, sosyal hizmet de dâhil olmak üzere herhangi bir hizmete erişememektedir. Bu bölümde Türkiye’ye göç etmiş diğer göçmen ve sığınmacılara kıyasla hem sayısal hem de siyasal açıdan en görülebilir ve sosyal hizmetlere en erişebilir konumda olan geçici koruma statüsünde olan Suriyelilerin faydalanabileceği sosyal hizmet uygulamaları kamu kurumlarının, yerel yönetimler ve sivil toplum kuruluşları olarak üç farklı grupta incelenecektir. Bu noktada “*sosyal hizmetler*” kavramından kasıt 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu’nda yapılan tanımdır. Bu tanıma göre sosyal hizmetler;

> “Kişi ve ailelerin kendi bünye ve çevre şartlarından doğan veya kontrolleri dışında oluşan maddi, manevi ve sosyal yoksunluklarının giderilmesine ve ihtiyaçlarının karşılanmasına, sosyal sorunlarının önlenmesi ve çözümlenmesine yardımcı olunmasını ve hayat standartlarının iyileştirilmesi ve yükseltilmesini amaçlayan sistemli ve programlı hizmetler bütünüdür.”

Geçici koruma statüsünde olan Suriyeli bireylere sağlanan sosyal hizmetler; kamu kurumlarının sağladığı sosyal hizmetler, yerel yönetimlerin sağladığı sosyal hizmetler ve sivil toplum kuruluşlarının sağladığı sosyal hizmetler olmak üzere üç başlık altında incelenecektir.

2.13.1. Kamu Kurumlarının Sağladığı Sosyal Hizmetler

22.10.2014 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanan "Geçici Koruma Yönetmeliği"nde "geçici koruma statüsü"nde olanlara sağlanacak hizmetler düzenlenmiştir. Bu hizmetler ilgili yönetmeliğin altıncı bölümünde aşağıdaki şekliyle belirtilmiştir.

"MADDE 26-

(1) Bu Yönetmelik kapsamındaki yabancılara; sağlık, eğitim, iş piyasasına erişim, sosyal yardım ve hizmetler ile tercümanlık ve benzeri hizmetler sağlanabilir. 8inci maddenin birinci fıkrası kapsamındaki yabancılara sağlanacak hizmetlerle ilgili usul ve esaslar Kurul tarafından belirlenir.

(2) Birinci fıkrada yer almayan diğer hizmetler kamu kurum ve kuruluşlarınca imkânlar ölçüsünde ayrıca sağlanabilir.

(3) Bu Yönetmelik kapsamındaki yabancılar, geçici koruma kimlik belgeleriyle elektronik haberleşme hizmeti dâhil diğer hizmetler için abonelik sözleşmesi yapabilir.

(4) Bu Yönetmelik kapsamında ilgili Bakanlıklar ile kamu kurum ve kuruluşları tarafından verilen hizmetler AFAD koordinasyonunda yürütülür.

Sağlık hizmetleri;
MADDE 27-

(1) Aşağıda belirtilen sağlık hizmetleri geçici barınma merkezlerinin içinde ve dışında Sağlık Bakanlığının kontrolü ve sorumluluğunda yapılır veya yaptırılır.

a) Sağlık hizmetlerini yürütmek üzere sürekli faaliyet gösterecek sağlık merkezleri kurulabilir. Sağlık merkezinin bulunması halinde, yeterli sayıda ambulans ve sağlık personeli bulundurulur.

b) Temel ve acil sağlık hizmetleri ile bu kapsamdaki tedavi ve ilaçlardan Bakanlıkça belirlen tutar veya oran üzerinden katılım payı alınabilir.

c) İkinci ve üçüncü basamakta sunulan sağlık hizmetleri de dâhil olmak üzere, sağlık hizmeti bedelleri; Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı tarafından genel sağlık sigortalıları için belirlenmiş olan sağlık uygulama tebliğindeki bedeli geçemez.

ç) Sunulan sağlık hizmeti bedeli, Sağlık Bakanlığı kontrolünde, Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı tarafından genel sağlık sigortalıları için belirlenmiş olan sağlık uygulama tebliğindeki bedeli geçmeyecek şekilde AFAD tarafından ödenir.

d) Geçici korunanlar acil ve zorunlu haller dışında, özel sağlık kuruluşlarına doğrudan başvuramazlar.

e) Bulaşıcı hastalık riskine karşı gerekli tarama ve aşılar yapılarak her türlü önlem ve tedbir alınır.

f) Üreme sağlığıyla ilgili olarak yetkili personel tarafından bilgilendirme yapılır ve destek faaliyetleri yürütülür.

g) Kişisel veya toplu kullanım alanlarının sağlığa uygunluğu kontrol edilerek, tespit edilen aksaklıkların giderilmesi ve geçici barınma merkezlerinin bulunduğu çevre koşullarının sağlık açısından uygun hale getirilmesi sağlanır.

ğ) Geçici korunanlar arasında madde bağımlılığı veya psikolojik sorunları olduğu tespit edilenler hakkında sağlık kurumuna nakli de içerebilecek şekilde gerekli tedbirler alınır.

h) Çocuklara yönelik gerekli aşıların yapılması amacıyla gerekli tedbirler alınır.

ı) Barınma merkezleri oluşturulurken gerekli olan uygun fiziki donanım kurulur ve Sağlık Bakanlığına teslim edilir.

(2) Geçici korunanlara sağlık hizmetlerine ilişkin olarak yapılan yardımlar Sağlık Bakanlığı koordinasyonunda yürütülür.

(3) Aşı ile koruyucu sağlık hizmetleri sunumunun gecikmeksizin ve sürekli uygulanabilmesi için geçici korunanların kimlik beyanı ve tespiti yapılarak, adres değişiklikleri ivedilikle Sağlık Bakanlığına bildirilir.

(4) Sınırı ilk geçişlerinde ve acil durumlarda, henüz kayıt işlemlerini tamamlamamış olan bu Yönetmelik kapsamındaki yabancılara, sağlık hizmetlerinden yararlanabilmeleri için kimlik bilgilerine göre işlem yapılır.

(5) Geçici korunanlara sağlanacak psiko-sosyal hizmetler, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından 3/1/2014 tarihli ve 28871 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Türkiye Afet Müdahale Planında da belirtilen geçici korunanlara sağlanacak psiko-sosyal hizmetlerde destek çözüm ortakları ile yürütülür.

(6) Bu madde kapsamında sağlanacak temel ve acil sağlık hizmetlerine karşılık olarak sağlık hizmet sunucularına bir bedel ödenmesinin zorunlu olması halinde; Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı tarafından genel sağlık sigortalıları için belirlenmiş olan birim fiyatları geçecek veya daha düşük iskontoyu içerecek şekilde fiyat uygulaması yapılamaz. Aşılar hariç olmak kaydıyla bu madde kapsamına girenlere Sosyal Güvenlik Kurumunca bedeli karşılanmayan sağlık hizmetleri kapsamında sağlık hizmeti verilemez.

Eğitim hizmetleri:

MADDE 28-

(1) Bu Yönetmelik kapsamındaki yabancıların eğitim faaliyetleri, geçici barınma merkezlerinin içinde ve dışında Millî Eğitim Bakanlığının kontrolünde ve sorumluluğunda yürütülür. Bu kapsamda;

a) 54-66 aylık çocuklar öncelikli olmak üzere okul öncesi eğitim çağındaki 36-66 aylık çocuklara, okul öncesi eğitim hizmeti verilebilir.

b) İlköğretim ve ortaöğretim çağındakilerin eğitim ve öğretim faaliyetleri, Millî Eğitim Bakanlığının ilgili mevzuatı çerçevesinde yürütülür.

c) Her yaş grubuna yönelik dil eğitimi, meslek edindirme, beceri ve hobi kursları talebe bağlı olarak düzenlenebilir.

(2) Geçici korunanların ön lisans, lisans, yüksek lisans ve doktora eğitimleriyle ilgili usul ve esaslar Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı tarafından belirlenir.

(3) Bu Yönetmelik kapsamında ülkemizde eğitim alan yabancılara, aldıkları eğitimin içeriğini ve süresini gösteren belge verilir. Farklı müfredatta eğitim alınmış ve belgelendirme yapılmış ise bu belgeler, Millî Eğitim Bakanlığı veya Yükseköğretim Kurulu Başkanlığının ilgili birimleri tarafından değerlendirilir ve uygun bulunan seviyelere denklikleri yapılır.

(4) Bu Yönetmelik kapsamındaki yabancıların eğitim faaliyetleriyle ilgili diğer usul ve esaslar, Millî Eğitim Bakanlığı tarafından belirlenir.

İş piyasasına erişim hizmetleri;
MADDE 29-

(1) Geçici korunanların çalışmalarına ilişkin usul ve esaslar, Bakanlığın görüşü alınarak Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının teklifi üzerine Bakanlar Kurulunca belirlenir.

(2) Geçici koruma kimlik belgesine sahip olanlar, Bakanlar Kurulunca belirlenecek sektörlerde, iş kollarında ve coğrafi alanlarda (il, ilçe veya köylerde) çalışma izni almak için Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığına başvurabilir.

(3) Yabancıların çalışamayacağı iş ve mesleklere ilişkin mevzuatta yer alan hükümler saklıdır.

(4) Geçici korunanlara verilen çalışma izinlerinin süreleri, geçici korumanın süresinden fazla olamaz. Geçici koruma sona erdiğinde, bu kapsamda verilen çalışma izni sona erer.

(5) Geçici korunanlara verilen çalışma izni, Kanunda düzenlenen ikamet izinleri yerine geçmez.

Sosyal yardım ve hizmetler,
MADDE 30-

(1) Bu Yönetmelik kapsamındaki yabancılardan ihtiyaç sahibi olanlar, 29/5/1986 tarihli ve 3294 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanununun 3 üncü maddesinde belirtilen Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu Kurulunun belirleyeceği usul ve esaslar çerçevesinde anılan Kanun kapsamındaki sosyal yardımlardan yararlandırılabilir.

(2) Bu Yönetmelik kapsamındaki yabancılardan ihtiyaç sahibi olanların, sosyal hizmetlere erişimleri Bakanlık ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından belirlenen usul ve esaslara göre sağlanır.”

Acil Durum ve Afet Yönetim Başkanlığı [AFAD]'ın 2014/4 sayılı "Geçici Koruma Altındaki Yabancılara İlişkin Hizmetlerin Yürütülmesi" konulu genelgesi gereğince geçici koruma altındaki yabancılara verilecek psikososyal destek hizmetlerinden Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı [AÇSHB] birinci derecede sorumludur. Bu doğrultuda, Bakanlık bünyesinde, kadın; çocuk; engelli ve yaşlı bireyleri içeren dezavantajlı gruplara yönelik psikososyal çalışmaları yürütmek amacıyla "Göç, Afet ve Acil Durumlarda Psikososyal Destek ve Daire Başkanlığı" kurulmuştur. Bu başkanlık çatısı altında, Suriyeli bireylere rehabilitasyon, psikososyal destek, sosyal yardım gibi korucu ve önleyici ruh sağlığı hizmetleri ve sosyal hizmetler sunulmaktadır. Sağlanan bu hizmetlerin amacı, Suriyeli bireylerin içinde bulundukları durumlarla başa çıkma mekanizmalarının geliştirilmesi, bireyler ve aile arasındaki bağları kuvvetlendirecek sosyal sermayenin arttırılmasıdır. (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2018, s. 214).

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından çocuklara ve kadınlara verilen hizmetler ise daha geniş kapsamlıdır. Koruma ihtiyacı tespit edilen çocuklara sağlanan sosyal yardımlarda, öncelikli olarak verilecek olan sosyal hizmet ile çocuğun aile yanında desteklenmesi hedeflenmektedir. Eğer aile ortamı çocuğun fiziksel ve zihinsel sağlığını tehlikeye atacak bir yapıdaysa, 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu kapsamında uygulanan koruyucu-destekleyici tedbirler doğrultusunda risk altındaki çocuklar korunmaya alınmaktadır. Refakatsiz ve ailesinden ayrı düşmüş çocuklar ise Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü'ne bağlı kuruluşlarda bakım ve koruma altına alınmaktadır. Bu kuruluşlar arasında Çocuk Destek Merkezleri vardır. Bu merkezlerde temel koruma hizmetlerinin yanı sıra aile bağlarının yeniden tesisi için aile bireyleri ve ebeveynlerin takibiyle birlikte aile birleştirme çalışmaları sürdürülmektedir (AÇSHB, 2017). Şiddet mağduru olan Suriyeli kadınlara ise, geçici koruma statüsü kapsamında, aynı Bakanlık bünyesinde Kadın Konukevi, İlk Kabul Birimi, Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri [ŞÖNİM] vasıtasıyla 7/24 sosyal, psikolojik ve hukuki destek hizmeti alabilmektedir. AÇSHB bünyesinde 110, yerel yönetimlere ait 33, bağımsız kadın örgütlerine ait 1, Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'ne ait 2 olmak üzere toplamda 146 sığınma evi vardır. (Birgün, 2020).

Türkiye'de ikamet eden yabancı uyruklulardan gereksinim sahibi olanlara 3294 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu çerçevesinde yardımlar yapılmaktadır. Geçici koruma altındaki Suriyeliler yaşadıkları şehirde geçici

koruma kaydı altında olmaları ve köy ya da ilçelerde muhtarlıklara adres kaydını yaptırmaları şartıyla, ikamet ettikleri ilçenin Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları [SYDV]'ndan yardım talep edebilmektedir. Yardım talepleri yabancı uyruklular için "yabancı yardımları" başlığı altında karşılanırken; geçici koruma statüsünde olan Suriyeliler için T.C. Vatandaşlarıyla aynı şekilde "Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sistemi"nde hane dosyası açılarak işleme konur. Türkiye vatandaşları için sosyal yardıma uygunluğun değerlendirilebilmesine dair gerekli aile bilgilerine Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS)'ten sorgulama ile erişilebilirken Geçici Koruma Statüsünde olan Suriyeli bireylerin bilgileri bu veri tabanında bulunmadığı için 3294 sayılı kanun kapsamında yararlanılabilecek bu yardımlardan, Suriyelilerin faydalanma durumu pek yaygın değildir (Aslan, 2018, s. 60). Öte yandan Suriyeli bireylerin eğitim ve sağlık haklarına erişebilmeleri için kamu bünyesinde çeşitli kuruluşlar görevli kılınmış ve yetkilendirilmiştir.

İlk olarak, geçici koruma altındaki Suriyelilere yönelik sağlık hizmetleri, AFAD tarafından çıkarılan 2013/8 sayılı genelgeye göre yürütülmektedir. Geçici koruma yönetmeliğiyle sunulacak hizmetlerde koordinasyon, yetki ve sorumluluk AFAD'a verilmiştir. Bu yönetmelikle sağlık hizmetleri, Sağlık Bakanlığı'nın kontrol ve sorumluluğuna verilmiştir. Geçici Koruma Statüsündeki Suriyeliler, göçmen sağlığı merkezlerinden, devlet hastanelerinden, eğitim ve araştırma hastanelerinden, üniversite hastanelerinden ve özel hastanelerden faydalanabilmektedir. Geçici Koruma Statüsündeki Suriyelilerin sağlık hizmetine erişebilmeleri için, geçici koruma kimlik belgelerinin kayıtlı olduğu ilden sağlık hizmetlerine başvurmaları esas olup bulundukları ilde gerekli tedaviye erişilememesi halinde başka ildeki hastanelere sevk işlemleri yapılabilmektedir. Bakanlığa bağlı kuruluşlara ait ikinci ve üçüncü basamak sağlık kuruluşlarına doğrudan sevk almadan başvurulurken, üniversite sağlık uygulama ve araştırma merkezlerine ve özel hastanelere doğrudan başvurulamamakta, gerekli hallerde sevk ile gidilebilmektedir. Türkiye'de ön kaydı yapılmış, geçici koruma altına alınmayı bekleyen Suriyeliler için de birinci basamak temel sağlık hizmetleri verilmektedir (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2018, s. 151-153).

Türkiye'de sığınmacı kadınların %55'i ve sığınmacı çocukların %22.16'sı sağlık sorunu yaşamaktadır ve bu kişilerin %71'i sağlıkla ilgili herhangi bir hizmete erişememektedir (Mazlumder, 2015, s.68). Ülkemizde geçici koruma statüsünde olan bireylerde kronik olmayan hastalıklara ilişkin veri bulunmamakla birlikte, dünya

çapında sorun olan hipertansiyon, diyabet, iskemik kalp hastalığı, multipl skleroz, böbrek yetmezliği, kanser ve anemi geçici koruma statüsünde yaşayan Suriyeli bireylerin yaşadıkları ciddi sağlık problemleri arasındadır (İrgil, 2016, s.59). Suriyeli bireyler; zorlu yaşam koşulları, beslenme ile ilgili zorluklar, barınma, sağlık hizmetleri ve sosyal hizmetlere ulaşımda zorluk, şiddet gibi sebeplerle sağlık açısından en savunmasız gruplardandır (Gökçek Karaca, 2019, s.68). Geçici koruma statüsündeki Suriyeli bireylerde sığınmacı ve göçmenlerin neredeyse her ülkede yaşadığı; ilaç ve tedavi için gerekli olan harcamayı yapamama, sağlık hizmetlerinden nasıl yararlanacağını bilememe, dil sorunu sebebiyle hastalıkla ilgili sıkıntısını anlatamama, sağlık hizmeti hakkı konusunda bilgilendirilmeme, sağlık kuruluşlarına ulaşmak için yol parasını karşılayamama gibi sorunlarla karşılaştığı bilinmektedir (Önal ve Keklik, 2016, s. 135). Türkiye'de sığınmacı ve göçmenlerin sağlık hizmetlerine erişimiyle ilgili yaşadıkları sorunları Önal ve Keklik (2016, s. 144) hekim ve diğer sağlık çalışanlarının tutumu, iletişim sorunu, maddi yetersizlikler ve sağlık hizmetindeki olumsuzluklar olmak üzere dört başlığa ayırmıştır. Bu sorunların giderilmesinde sosyal hizmet uzmanlarına büyük görevler düştüğü aşikârdır. Sosyal hizmet uzmanları; bağlantı kurucu, savunucu, güçlendirici, kolaylaştırıcı, danışman, öğretici, vaka yöneticisi, iş yükü yöneticisi, sosyal değişme aracısı gibi rolleri bağlamında sağlık alanında göçmenlere de hizmet vermektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının bu rolleri gereği sığınmacı ve göçmenlere; sağlıkla ilgili ihtiyaç duydukları her konuda danışmanlık sağlamaları, bilgilendirmeleri ve yönlendirmeleri, hak savunuculuğu yapmaları, sağlık hizmetlerine erişimlerini ve sağlık konusunda yaşadıkları zorluklarla mücadele etmelerini kolaylaştırıcı çalışmalar yapmaları gerekir. (Buz, 2004, ss. 118-119).

Çocuklar en incinebilir grup olmaları sebebiyle göç sürecinden en çok etkilenen gruptur. Suriye'den göç eden çocukların bu süreçte yaşadıkları zorlu yaşam olayları; "Suriye'de yaşadıkları savaş ortamı, savaşta ebeveynlerini ya da diğer aile üyelerini kaybetmek, savaşta yaşadıkları veya tanık oldukları şiddet, yaşanan zorlu göç süreci, farklı bir dil ve kültürle yeni bir ülkede yaşamanın getirdiği güçlükler, erken yaşta birliktelikler ve özellikle refakatsiz çocukların yasadışı örgüt ve organ kaçakçıları tarafından kaçırılması, seks işçiliği, çocuk pornografisi, çocuk kaçakçılığı gibi riskli durumlarla karşılaşmaları ve akrabaları ya da diğer kişiler tarafından fiziksel, duygusal, cinsel ve ekonomik ihmal ve istismara maruz bırakılmaları" olarak

sayılabilir (Duman ve Snaubar, 2017, s. 339). Türkiye'deki Suriyeli nüfusun 1.680.214'ü 0-18 yaş aralığındadır (GİGM, 2020).

İkinci olarak, uluslararası antlaşmalar ve mevzuat doğrultusunda Türkiye sınırlarında bulunan her çocuğun eğitim hakkına erişme imkânı olmalıdır. Geçici koruma altındaki tüm çocukların eğitime erişimini sağlamak ve onların Türk öğrencilerle aynı şartlarda ve kalitede öğrenim görmelerini temin etmek amacıyla 2016 yılında Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü'ne bağlı olarak Göç ve Acil Durum Eğitim Daire Başkanlığı kurulmuştur (MEB, 2018). Eğitim hizmetlerinin yürütülmesinden sorumlu olan Milli Eğitim Bakanlığı geçici koruma altında olan çocuklarında bu hizmetlere erişmesinden sorumludur. Milli Eğitim Bakanlığı bu görevini üç ana misyon altında yürütmektedir. Birincisi, okul çağındaki Suriyeli çocukların Milli Eğitim Bakanlığına bağlı her tür ve derecedeki eğitim kurumuna erişimlerini arttırmaya yönelik çalışmalar yürütmek, ikincisi Suriyeli öğrenciler için eğitim öğretim materyalleri hazırlamak ve dağıtmak, üçüncüsü Suriyelilere yönelik yaygın eğitim faaliyetlerini düzenlemek ve arttırmaktır (UNİCEF ve MEB, 2017). Geçici barınma merkezlerinde ve göçten yoğun etkilenen illerde geçici koruma altındaki Suriyeli öğrencilerin acil ve geçici olarak eğitim gereksinimlerinin karşılanması amacıyla Geçici Eğitim Merkezleri [GEM] kurulmuştur. Sadece Suriyeli öğrencilere hizmet veren bu merkezlerin mantığı "Suriye'ye geri dönüş" ve "geçicilik" üzerinedir. Bu merkezlerde "gözden geçirilmiş" Suriye müfredatı esas alınıp Arapça eğitim verilmekle birlikte Türkçe dersleri de mevcuttur (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2018, s. 135). 2016-2017 Eğitim-Öğretim yılı ile birlikte Suriyeli öğrencilerin Türk eğitim sistemine uyum sağlamasını ve eğitime erişimini arttırmak amacıyla Suriyeli çocukların resmi okullara yönlendirilmesi kararı alınmıştır. Bu kapsamda birinci, beşinci ve dokuzuncu sınıfa geçen öğrencilerin resmi okullara kayıtları zorunlu tutulmuştur. Geçici Eğitim Merkezlerinde eğitim gören ara sınıf öğrencilerinin ise yoğun Türkçe eğitiminin ardından bir üst sınıf için resmi okullara kaydolması kararı alınmıştır. Geliştirilen bu politikalar sayesinde, Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü'nün 2019 yılı izleme değerlendirme raporuna göre; kitlesel göçle Türkiye'ye giren 1.082.172 okul çağındaki çocuktan yaklaşık %65'inin eğitime erişimi sağlanmıştır (MEB, 2019, s. 149). Fakat unutulmamalıdır ki eğitime erişmek demek, eğitime katılmak, başarılı olmak veya eğitime devam etmek demek değildir. Eğitime erişmek demek çocuğun eğitime düzenli bir şekilde katılması, başarılı olması

ve devam etmesi demektir. Okula kayıt oranlarının yanında, eğitime devamlılık ve okuldan ayrılma oranı da tespit edilmelidir. Diğer taraftan çalışmalar, çocukların topluma katılımının önündeki en büyük engelin ayrımcılık olduğunu göstermektedir (Porte & Rumbaut, 2001 Akt: Özer ve ark, 2016). Okula kayıt oranları büyük bir başarı ölçütü sayılabilir; fakat eğiteme dahil olma, verilen eğitimin çocuğun koşullarına uygun olması, kapsayıcılığı da aynı derecede önemli hususlardandır (Özer ve ark, 2016). Milli Eğitim Bakanlığı ile Avrupa Birliği Türkiye Delegasyonu arasında Türkiye'deki Mülteciler için Adli Yardım Programı [FRIT] çerçevesinde imzalanan sözleşme ile "Suriyeli Çocukların Türk Eğitim Sistemine Entegrasyonunun Desteklenmesi Projesi [PIKTES]'' 2016 yılında hazırlanmıştır. Bu projenin amacı "Geçici koruma altındaki Suriyeli öğrencilerin Türk Eğitim Sistemine entegre olmalarına yönelik çabalarında Milli Eğitim Bakanlığını desteklemek"tir (PIKTES, 2017b). PIKTES kapsamındaki faaliyetler şu şekildedir:

"Türkçe dil eğitimi, Arapça dil eğitimi, telafi eğitimi, destekleme eğitimi, taşıma hizmeti, kırtasiye, ders kitabı ve giyim yardımı, farkındalık faaliyetleri, eğitim materyali satın alınması, Türkçe dil eğitimi ve temizlik personelinin sağlanması, eğitim ekipmanlarının sağlanması, öğretmen eğitimleri, idari ve diğer personel eğitimleri, izleme ve değerlendirme"dir (PIKTES, 2017a). Proje uygulaması kapsamında 2018 Eylül ayı sonunda 400 bin öğrenci Türkçe dil eğitimine katılmıştır. Aynı zamanda 16 binden fazla öğrenciye mevcut müfredatı yakalama eğitimi, 43 binden fazla öğrenciye destek eğitimi ve 19 bin öğretmen ve idareciye de eğitim verilmiştir (Avrupa Birliği, 2019). Yine aynı şekilde Avrupa Birliği tarafından finanse edilen Yabancılara Yönelik Şartlı Eğitim Yardımı (ŞEY), 2017 Mayıs itibariyle UNICEF, Türk Kızılay, MEB ve AÇSHB iş birliği ile Suriyeli ve diğer mülteci çocukların eğitim ve öğretimlerinin devamlılığını sağlamak amacıyla oluşturulmuştur. Program kapsamında 1.sınıf, 8.sınıf arası kız öğrencilere 40 TL, erkek öğrencilere 35 TL; 9.sınıf 12.sınıf arası kız öğrencilere 60 TL, erkek öğrencilere 50 TL ödeme yapılmaktadır. Bu ödemeler iki ayda bir yapılmaktadır. Programa başvuru şartları:

(1) "Geçici Barınma Merkezleri dışında ikamet eden,

(2) Hanede sosyal güvence olmayan,

(3) Bir ay içerisinde en fazla 4 gün devamsızlık yapmış,

(4) Milli Eğitim Bakanlığına bağlı okullarda eğitim gören" şeklindedir (Mülteciler Der, 2018).

Şartlı Eğitim Yardımı programından 470 bini aşkın çocuk yararlanmıştır (Avrupa Birliği, 2019).

MEB, dil problemi dolayısı ile Suriyeli mültecilerin "eğitime uyum" ve "sosyal hayata katılma" süreçlerinde yaşadıkları sorunlar nedeniyle Halk Eğitim Merkezleri aracılığı ile mültecilere Türkçe dersleri vermektedir. 2014-2019 yılları arasında 353.899 yabancı Türkçe dersi almıştır. Genel kurslar ile mesleki ve teknik kurslara da katılım sayısı eklenince 1.244.653 kişinin kurslardan yararlandığı bilinmektedir (MEB, 2019, s. 151).

2.13.2. Yerel Yönetimlerin Sağladığı Sosyal Hizmetler

Türkiye'ye göç eden mülteci ya da sığınmacı kitlesinin artmasıyla birlikte yerel yönetimlerin geçici koruma statüsündeki Suriyelilerle ilgili uyguladığı politika bir hayli önem kazanmıştır (Alan ve Küçük, 2017, s. 1078) fakat Türkiye'de yerel yönetimlerin mülteciler ve sığınmacılara hangi esaslara göre hizmet sağlayacağı konusu belirsiz olmakla birlikte bu konuyla ilgili hukuki kaynakların 5393 sayılı Belediye Kanunu ile 6458 sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu olduğu ve bu kanunlar esas alınarak çalışmaların yapıldığı görülmektedir. Bu kanunların yanında Kent Konseyi gibi yapılanmalarda ve gönüllü çalışmalarda göçmen ve sığınmacı gruplarından bahsedildiği bilinmektedir. 5393 sayılı Belediye Kanunu "vatandaşa verilecek hizmetler'' üzerine inşa edilmiştir fakat Türkiye'de yaşayan herkes Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı değildir. Belediyeler kanunda yer alan "Hemşehrilik Hukuku"na dayalı birbirlerinden farklı faaliyetler gerçekleştirmektedir (Alan ve Küçük, 2017, s. 1081). Belediyelerin Suriyeli mültecilere sunduğu hizmetlerin belediyeden belediyeye farklılık gösterdiği, hizmet çeşitliliği açısından bakıldığında, gıda, giyim, eşya, kırtasiye gibi sosyal yardım hizmetleri, sosyal uyum hizmetleri çatısı altında; Türkçe dil kursları, seminerler, kadınlara yönelik hizmetler adı altında; odak grup çalışmalarının, cinsel sağlık ve üreme sağlığı eğitimlerinin, gezi ve kadın/çocuk korosu gibi etkinliklerin, danışmanlık hizmetleri adı altında, koruma, hukuki destek ve psikolojik danışmanlık hizmetlerinin sağlandığı bilinmektedir. (MBB, 2019 ss. 7-8). Belediyelerin stratejik planında çoğunlukla mültecilere yönelik

ifadelerin ve hedeflerin bulunmadığı söylenebilir fakat Suriyeli mültecilerin yaşamlarını kolaylaştırmak için bazı sosyal yardım faaliyetlerini gerçekleştiren belediyeler vardır. İstanbul özelinde yapılan bir araştırmada belediyeler stratejik planları ve göç ya da mültecilere yönelik herhangi bir strateji belirleyip belirlemediklerine göre 3'e ayrılmıştır.

> "1.Grup: Stratejik planlarında mültecilerden bahseden ancak göç ya da mültecilere yönelik herhangi bir stratejisi olmayan belediyeler: Küçükçekmece, Bağcılar, Sultangazi, Zeytinburnu, Sultanbeyli, Sancaktepe, Beyoğlu, Bayrampaşa, Büyükçekmece, Pendik, Tuzla, Çekmeköy, Üsküdar ve Ataşehir Belediyesi**.**
>
> 2.Grup: Göç ya da mültecilerle ilgili stratejik planlarında hedefleri olan belediyeler: İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB, 2020), Fatih, Esenyurt, Şişli, Beylikdüzü, Maltepe ve Kadıköy Belediyesi.
>
> 3.Grup: Stratejik planlarında göç ya da mültecilerden bahsetmeyen ve herhangi bir stratejik hedefi olmayan belediyeler: Başakşehir, Esenler, Avcılar, Arnavutköy, Bahçelievler, Gaziosmanpaşa, Ümraniye, Kağıthane, Güngören, Eyüp, Silivri, Bakırköy, Beykoz, Kartal, Sarıyer, Çatalca ve Beşiktaş Belediyesidir (Yanar, 2019, s. 61)."

Söz konusu araştırma da belediyelerin çoğunun stratejik planlarında göçmen veya sığınmacılara yönelik herhangi bir bahsin geçmediğini göstermektedir. İstanbul'da yer alan belediyelerin çoğunun sığınmacı ve göçmenlere yönelik özel bir fonunun olmadığı, Sultangazi, Avcılar, Şişli ve Zeytinburnu gibi birtakım belediyelerin ilişkili oldukları STK'lar aracılığıyla göçmen ve sığınmacılara yönelik hizmetleri sağladığı, Sultanbeyli Belediyesinin uygulamalarının örnek teşkil ettiği, söz konusu belediyenin mültecilerle ilgili çalışmaları belediye aracılığıyla kurulan Mülteciler ve Sığınmacılarla Yardımlaşma ve Dayanışma Derneği aracılığıyla yürüttükleri, bu dernek aracılığıyla vaka takibi, hukuki danışmanlık, kadın sığınma evi, yönlendirme ve saha ziyaretleri, rehabilitasyon ve psikososyal destek hizmetlerinin sağlandığı bilinmektedir (Yanar, 2019, s. 105).

Unutulmaması gerekir ki kentte yaşayan mültecilerin ve Suriyelilerin uyumu ve kentsel hizmetlerin daha iyi sunulabilmesi için başta belediyeler olmak üzere yerel

yönetimlerin göç yönetim süreçlerine aktif bir şekilde katılması için gerekli yasal düzenlemeler yapılmalıdır(Alan ve Küçük, 2017, s. 1088).

Belediyeler Suriyeli göçünün ilk yıllarında, yardım dağıtma ve acil durum yönetimi faaliyetlerinde bulunmuş, ardından planlı veya plansız bir uyum çalışmaları sürecini başlatmıştır. Belediyelerin Suriyeli bireylerin ihtiyaçları ile ilgili sıklıkla başvurdukları yöntem var olan ve güvendikleri bir STK üzerinden süreci yürütmektir. Belediyelerin kendi arasında ve diğer kurumlarla yaşanan koordinasyonsuzluk yardım sürecinde büyük bir sorun alanıdır. Belediyelerin mülteciler konusunda daha iyi bir hizmet verebilmeleri için merkezi idareden aktarılan kaynakları belediye sınırları içinde yaşayan T.C. vatandaşlarının yanında belediye sınırı içinde yaşayan mültecileri de kapsamalıdır. Mesela nüfusundan daha fazla mülteci barındıran Kilis gibi örnekler mevcuttur. Belediyelerin mülteciler konusunda daha iyi hizmet verebilmesi için sosyal hizmet uzmanı, tercüman ve psikolog gibi meslek grupları istihdam edilmelidir (Erdoğan, 2016, ss. 180-183).

2.13.3. Sivil Toplum Kuruluşlarının Sağladığı Sosyal Hizmetler

Türkiye'de kamunun sağladığı hizmetlerin dışında Sivil Toplum Kuruluşları da mültecilere yönelik çeşitli hizmetler ve destekler sunmaktadır. 3 buçuk milyonu aşan Suriyeli nüfusa sunulan hizmetlerin yeterli olmaması ve sunulan hizmet ve yardımlara erişimin zor olması sebebiyle ulusal, yerel, uluslararası ve Suriyeli STK'lar kişileri hizmetlerle buluşturmaya ve kendi hizmet alanlarında yararlı olmaya çalışmaktadırlar.(Türk, 2016, s. 145). 2016 yılında Türkiye'de Suriyeli mültecilere yardım eden 48 ulusal ve 17 uluslararası STK bulunmaktadır (Suriyeli mülteciler ve STK'lar Ağ Haritası, 2020). Mackreath ve Sağnıç (2017) tarafından 2017 yılında yazılan raporda, STK'lar 'hak temelli' ve 'ihtiyaç temelli' olmak üzere ikiye ayrılmıştır. İhtiyaç temelli STK'lardan kasıt kişilerin beslenme, barınma, eğitim ve sağlık gibi temel gereksinim ve haklarını karşılamaya yönelik faaliyet gösteren STK'lardır. Hak temelli STK'lar ise Suriyelilerin yasal haklarını koruyan, bilinçlendirme çalışmaları yürüten, savunuculuk ve güçlendirme çalışmalarına odaklanır (s. 112). İhtiyaç temelli STK'ların daha fazla yer aldığı, pek çok ulusal ve uluslararası STK'nın hibeler ve bağış yoluyla Suriyelilere destek olmaya çalıştığı bilinmektedir (Türk, 2016, s. 149). Örnek olarak Sosyal Uyum Yardımı Programı,

Avrupa Birliği İnsani Yardım ve Sivil Koruma Birimi (ECHO) tarafından finanse edilmekte; Türk Kızılay, AÇSHB ve IFRC işbirliğinde yürütülen, Türkiye'de geçici koruma veya uluslararası koruma statüsünde yaşayan yabancılardan yardıma en çok ihtiyacı olan ve resmi istihdamda olmayan aileler içindir. Uygunluk kriterlerine sahip bir hanede aile üyelerine kişi başı aylık 120 TL yardım yapılır (Kızılaykart Nakit Temelli Destek Programlar Koordinatörlüğü, 2017b).

SUY kriterleri şöyledir:

"(1) Tek başına yaşayan kadınlar,

(2) Hanede başka bir yetişkinin olmadığı ve 18 yaşından küçük en az bir çocuğun olduğu yalnız ebeveynler,

(3) Ailede başka yetişkinin (18-59 yaş arası) olmadığı 60 yaş üstü yaşlı kimseler,

(4) Dört veya daha fazla çocuğu olan aileler,

(5) Bir veya daha fazla engellinin olduğu aileler. Engellilik oranı %40 ve üzerinde olmalı, yetkili bir devlet hastanesinden alınan engelli sağlık raporu ile belgelenmelidir.

(6) Çok sayıda "bağımlı" (çocuk, yaşlı, engelli) bireyi olan aileler. Her bir sağlıklı yetişkin (18-59 yaş arası) başına en az 1.5 bağımlı birey oranı ile belirlenmektedir (Kızılaykart Nakit Temelli Destek Programlar Koordinatörlüğü, 2017c)."

SUY'a başvuru için öncelikle kişinin ikamet ettiği il kayıtlı geçici koruma kimliği olmalı ve bulunduğu bölgedeki Nüfus İdaresi'ne kayıtlı olması gerekmektedir. Başvuru; Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı veya Kızılay Hizmet Merkezlerinde yapılmaktadır. SUY programından 1,7 milyondan fazla kişi yararlanmıştır (Kızılaykart Nakit Temelli Destek Programlar Koordinatörlüğü, 2017a).

3. GEREÇ VE YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın amacı ve önemi, araştırma yöntemi, araştırmanın veri toplama tekniği, araştırmanın evreni ve örneklemi, araştırma sahası, araştırmanın veri analizi, araştırmanın geçerlik ve güvenirliği, araştırmanın genellenebilirliği, araştırma etiği ve sınırlılıklar yer almaktadır.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı; geçici koruma statüsünde olan Suriyeli bireylerle birebir çalışan sosyal hizmet uzmanlarının, çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasına dair bakış açılarının ülkemizdeki sosyal hizmet uygulamaları özelinde; bilgi, değer ve beceri alt boyutlarıyla incelenmesidir. Çokkültürcü bir perspektiften sosyal hizmet uzmanlarının alan deneyimlerini de içeren bu çalışma uygulamadaki eksiklikleri gün yüzüne çıkarmakta ve mevcut sosyal hizmet uygulamalarını derlemektedir. Edinilen geri bildirimler ışığında hem sosyal hizmet uzmanlarının çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasını deneyimleme şekli hem de geçici koruma statüsünde olan Suriyeli bireylere yönelik sosyal hizmet uygulamalarının yeterliliği, niteliği ve bu kişilerin sosyal hizmetlere erişim durumlarına ışık tutmak hedeflenmiştir. Araştırmanın temel sorusu "sosyal hizmet uzmanları çokkültürlü yaşantıyı ve çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasını nasıl anlamlandırmaktadır, bu yaşantı ve uygulamayı geçici koruma statüsünde olan Suriyeliler özelinde nasıl deneyimlemektedir?'' olarak ifade edilebilir. Araştırmanın olası çıktılarının araştırma sorusuna cevap olması ve alanda yaşanan sorun, gelişme, iyi örnek ve önerileri göstermesi beklenmektedir. Araştırma, konusu bakımından uluslararası literatürde ele alınmış olmasına rağmen ülkemizde çok az değinilmiş bir alana dikkat çekiyor olması açısından önem arz eder niteliktedir. Bu araştırmanın özgünlüğü çokkültürlü bir ortamda çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasını tartışma fırsatı sağlayan ilk nitel bir araştırma örneği olması, genel olarak ülkemizde geçici koruma statüsünde olan kişilere sağlanan sosyal hizmet uygulamalarını açıklaması ve uygulanabilmesi mümkün çokkültürcü sosyal politika ile sosyal hizmet uygulamaları önerilerini sunmasıdır.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada problem ile ilgili ölçülebilir bir kanıya varmaktansa problemi daha geniş kapsamlı ele alabilmek için nitel araştırma yöntemlerinden faydalanılmıştır (Büyüköztürk ve ark. 2013, s. 234). Nitel araştırma yorumlamaya dayalı bir araştırma türüdür (Creswell, 2017, s. 187). Nitel araştırmada araştırmacı, yazarların literatürde belirttikleri veya diğer araştırmacıların yükledikleri anlam yerine katılımcıların sorulara yüklediği anlama odaklanır (Creswell, 2017, s. 186). Bir durum hakkında derinlemesine bilgi sahibi olmak amaçlanmıştır. Araştırma kapsamında, katılımcıların deneyimleri, görüşleri, idealleri ve önerileri incelenmek istendiğinden nitel araştırma desenlerinden biri olan fenomenolojiden (olgubilim) faydalanılmıştır. Fenomenolojik araştırma bir fenomenle ilgili kişilerin deneyimlerini betimlediği bir araştırma desenidir (Cresswell, 2017, s. 14). Nitel araştırma daha az sayıda katılımcıyla daha uzun süre yapılan görüşmelerle araştırmacıya meselenin detaylarına inme fırsatı tanımaktadır. Bu sebeple nitel araştırma tekniği durumu temsil eden dar bir katılımcı grubu üzerinden hareket etmekte ve bireysel tecrübelere yer vermektedir (Yaman, 2014 s. 111 Aktaran: Arıcı, 2017, s.89). Nitel araştırmanın önemli özelliklerinden biri olay ve durumlara müdahale edilmeksizin bilginin doğrudan kaynaktan alınmasıdır. Görüşme notları, saha notları, fotoğraflar, ses kayıtları, günlükler, kişisel yorumlar, ofis kayıtları, kısa notlardan farklı veriler elde edilebilir. Kaydedilen her bir detay önemlidir. Nitel araştırmacılar için sebep ve sonuçtan öte süreç önemlidir. Hipotezler kesin ve açık olarak belirtilmez. Nitel araştırmacı tümevarımcı bir yöntem kullanır ve amacı katılımcıların bakış açısından bakmaktır. Bu nedenle araştırmacı sürecin bir parçası gibi hareket eder (Büyüköztürk ve ark. 2013, s. 235-237).

3.3. Araştırma Evreni ve Örneklemi

Araştırma evrenini, İstanbul'da mevcut durumda göç alanında faaliyet gösteren, STK, kamu, özel sektör gibi kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet lisans mezunu bireyler oluşturmaktadır. Bu araştırma grubunun seçilmesinin nedeni tamamıyla çokkültürlü bir alan olan göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının Türkiye'deki sosyal hizmet uygulamaları ve alan deneyimleri üzerinden çokkültürcü sosyal hizmet uygulamalarıyla ilgili görüşlerini, sorun alanlarını, iyi örnekleri,

beklenti ve önerilerini açıklamalarıdır. Araştırmada amaçlı örneklem tekniklerinden kartopu örneklem tekniği kullanılmıştır ve 1 katılımcı ile gerçekleştirilen pilot çalışma sonrası 24 katılımcı ile görüşme gerçekleştirilmiş, toplam 25 katılımcıya ulaşılmıştır. Amaçlı örnekleme rastgele bir örneklem seçiminden ziyade araştırmacının araştırmak istediği konuya uygun örnek bir grubu seçmesidir (Elder, 2009, s. 7 Aktaran: Arıcı, 2017, s. 92). Bu araştırmada konuya uygun grup İstanbul'da mevcut durumda göç alanında faaliyet gösteren, STK, kamu, özel sektör gibi kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet lisans mezunu bireyler olduğundan amaçlı örnekleme tekniğinden yararlanıldığını söylemek mümkündür. Araştırma grubuna ilişkin demografik veriler şu şekildedir:

Tablo 4-1: Katılımcılara İlişkin Tanıtıcı Bilgiler

Katılımcıların Cinsiyeti	5 Erkek (%20)	20 Kadın (%80)
Katılımcıların Eğitim Durumu	15 Lisans (%60)	10 Lisansüstü (%40)
Katılımcıların Çalıştığı Kurum	1 Kamu (%4)	24 STK (%96)
Katılımcıların Göç Deneyiminin Olup Olmadığı	5 Hayır (%20)	20 Evet (%80)

Araştırmaya 25 katılımcı katılmıştır. Katılımcıların %20'si erkek, %80'i kadındır. Katılımcıların yaş ortalaması 26 olup, katılımcılardan yaşı en büyük olan 33 yaşında en küçük olan 23 yaşındadır. 27 yaşında olan katılımcı sayısı daha fazladır. Katılımcıların %20'si daha önce iç göç dâhil herhangi bir göç deneyimi yaşamamış, %76'sı iç göç deneyimi yaşamış, %4'ü dış göç deneyimi yaşamıştır. Katılımcıların %16'sı sosyal hizmet bölümünü bilinçsiz bir şekilde tercih etmiş, %84'ü bilinçli bir tercih yapmıştır. Katılımcıların %60'ı sadece lisans düzeyinde eğitim görmüş olup %40'ı yüksek lisans öğrencisi olarak eğitim yaşamına devam etmektedir. Katılımcıların alanda çalışma süreleri ortalama 2 yıl olup, çalışma hayatına en yeni dâhil olan katılımcı 5 aydır çalışmakta, en uzun süre çalışan katılımcı 5 yıldır çalışmaktadır. Katılımcıların ortalama çalışma süresi 2,5 yıl olarak belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan katılımcıların çoğu 3 yıldır çalışma hayatında yer almaktadır. Katılımcıların %4'ü kamu sektöründe, %96'sı STK'larda aktif olarak çalışmaktadır. Katılımcıların %52'si sürekli aynı kurumda çalışmakta olup %48'i daha önce başka kurumlarda da çalışmıştır. Daha önce başka kurumlarda çalışmış olan 12 katılımcının %58,3'ü STK'larda, %33,3'ü özel sektörde, %8,3'ü kamu sektöründe çalışmıştır. Katılımcıların %68'i sürekli göç alanında çalışmış olup %32'si daha önce farklı alan deneyimleri yaşamıştır. Daha önce farklı alanlarda çalışan katılımcıların %37,5'u engellilik alanında, %12,5'u yerel yönetimlerde, %37,5'u yaşlılık alanında, %12,5'u çocuklarla çalışmıştır.

Kartopu örnekleme araştırma sorusuna zengin ve etkin bilgi kaynağı sağlar. Bu örneklem tespiti "Bu konuda kimlerle görüşmemi önerirsiniz" sorusu ile başlar (Yıldırım ve Şimşek, 2013, s. 139). Verilen isimlere gidilir ve süreç bu şekilde defalarca tekrarlanır. Süreçle birlikte isimler ve durumlar kartopu misali büyüyerek devam eder (Yıldırım ve Şimşek, 2013, s. 139).

3.4. Araştırma Sahası

Araştırma 15 Şubat / 15 Haziran 2020 tarihleri arasında İstanbul İlinde yapılmıştır. Araştırma bölgesi olarak Türkiye'de en çok Suriyeli nüfusu barındırdığından dolayı İstanbul seçilmiştir. Üç buçuk milyonu aşkın Suriyeli nüfusunun yaklaşık altı yüz bini İstanbul'da yaşamaktadır. Suriyeli nüfusun İstanbul'da yoğunlaşması, sosyal hizmet faaliyetlerinin de bir o kadar önem kazanması ve sosyal hizmet uzmanlarının bu alanda daha fazla çalışması demektir.

Covid- 19 pandemisi sebebiyle nisan ve mayıs aylarında saha araştırmasına ara verilmiş, haziran ayında araştırmaya devam edilmiş ve araştırma aynı ay içinde sonlandırılmıştır. Her bir görüşmeci ile ortalama 45 dakika görüşme gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların bulunmasında kartopu tekniğinden faydalanılmış, görüşmeler katılımcıları istediği zamanda ve mülakat yapmaya uygun ortamlarda yapılmıştır. Araştırmanın sağlıklı yürütülmesi açısından görüşmelerin birebir yapılmasına özen gösterilmiştir.

3.5. Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi

Bu araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden biri olan derinlemesine görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Görüşme nitel yöntemler arasında en çok tercih edilen sözlü iletişimin kullanıldığı bir yöntemdir (Yıldırım ve Şimşek, 2013, s. 46-47). Görüşme, katılımcıların belirli bir konuda duygu ve düşüncelerini öğrenmek amacıyla geliştirilmiş oldukça etkili bir yöntemdir. Görüşme tekniğinde araştırılan konu hakkında bireyin deneyimleri, tutumları, düşünceleri, niyetleri, yorumları, zihinsel algıları ve tepkileri gibi gözlenemeyen bilgilere ulaşılması amaçlanır. Yapılandırılmış, yarı yapılandırılmış, yapılandırılmamış ve odak grup görüşmesi gibi teknikleri vardır (Karataş, 2013, s. 71). Görüşmeler esnasında yarı yapılandırılmış form kullanılmıştır. Bu form belirli düzeydeki standartlığı ve esnekliği nedeni ile en çok tercih edilen yöntemlerden biridir. Görüşmeci formdaki soruları sorabilir ya da isterse ek sorular ilave edebilir. Araştırmacı soruları sırasına göre sormak zorunda değildir. Form bir nevi güvence yaratmak için vardır. Görüşmenin esneklik sağlaması, yanıt oranı, sözel olmayan davranış, ortam üzerinde kontrol sağlanması, soru sırası, anlık tepki, veri kaynağının teyidi, tamlık ve derinlemesine bilgi gibi güçlü yönleri vardır (Yıldırım ve Şimşek, 2013, s. 150-152). Mülakatlar sırasında temel amaç katılımcıların anlatılarında derinliği yakalayabilmektir. Derinlemesine görüşlerde zaman planlanmasının iyi yapılması ve katılımcının mümkün oldukça konu dışına çıkmamasının sağlanması önemlidir. (Yaman, 2014, s. 116 Aktaran: Arıcı, 2017, s. 89).

3.6. Araştırmanın Veri Analizi

Nitel araştırmada veri analizi veri toplama ve bulguları yazma işbirliği içinde gelişir. Metin ve bildirimler yoğun olduğu için bilginin tümü kullanılmayabilir. Araştırmacılar verileri seçtikleri "ayıklama" sürecinden geçer. Bu ayıklama süreciyle bilgiler sınırlı temalar altında toplanır (Creswell, 2017, s. 195-196). John W. Creswell (2007, s. 197-200) nitel araştırmada veri analizini 6 basamak altında tanımlamıştır. Bu altı basamak:

"1. Verilerin analiz için hazırlanması ve düzenlenmesi,

2. Verilerin tamamını okuma ve inceleme,

3. Verilerin kodlanmasına başlama,

4. Analiz için tema veya kategorilere ek olarak, insan ve ortamların da betimlenmesi için kodlama ve tema belirleme süreci,

5. Betimleme ve temaların nitel anlatıda nasıl sunulacağının geliştirilmesi,

6. Sonuçların ve bulguların yorumlanması" şeklindedir.

Bu araştırma sırasında elde edilen ses kayıtlarının deşifre edilmesi sonucunda 230 sayfalık veri elde edilmiştir. Deşifreler tek kişi tarafından yapılmıştır. Araştırmanın güvenilirliğini arttırmak için ses kayıtları tekrar dinlenmiştir. Nitel veri analizi yaparken önce bir çerçeve oluşturulmuş ve bulgular üç alt başlık altında toplanmıştır. Bu üç alt başlık; çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasının değer boyutu, çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasının bilgi boyutu ve çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasının beceri boyutu olarak belirlenmiştir. Daha sonra bu çerçevelere göre eldeki bulgular okunmuş ve düzenlenmiştir. Bazı bilgiler dışarıda bırakılmıştır. Bu aşamada doğrudan alıntılar da belirlenmiştir. Diğer bir aşamada veriler tanımlanmakta ve doğrudan alıntılarla desteklenmektedir. Bu aşamada verilerin anlaşılır olmasına özen gösterilmiştir. Son aşama ise bulguların ilişkilendirilmesi ve yorumlanması aşamasıdır. Bulgular arasında neden-sonuç ilişkisinin kurulması ve karşılaştırmaların yapılması araştırmacı yorumunun daha nitelikli olmasını sağlamıştır (Yıldırım ve Şimşek, 2013, s. 256).

3.7. Araştırma Etiği

Bilimsel araştırmalarda bilinçli olay, gizlilik, özel hayata saygı ve zarar vermeme, aldatılmama/yanıltmama ve verilere sadık kalınmalı, bu etik değerler ihmal edilmemelidir (Yıldırım ve Şimşek, 2013, s. 121). Bilinçli onay, katılımcıların araştırmaya kendi rızalarıyla ve gönüllü olarak katılmaları ve araştırma öncesinde konuyla ilgili bilgilendirilmeleridir. Onayları alınırken araştırmanın amacı, verilerin nasıl toplanacağı, katılımcılardan nelerin beklendiği, ne tür verilerin toplanacağı, bu verilerin nasıl analiz edileceği, sonuçlarının nerede kullanılacağı ve nasıl rapor edileceği açıklanmalıdır. Tüm bu bilgileri içeren "gönüllü formu" nun bulunması ve katılımcıya imzalatılması önemlidir. Gizlilik ilkesi doğrultusunda katılımcıların tüm bilgileri gizli tutulmalı, koruma altına alınmalı ve izinsiz paylaşılmamalıdır. Verilere

sadık kalınmalı, veriler uydurulmamalı, bilinçli ya da bilmeyerek verilerin belli bir kısmı kapsam dışı bırakılmamalıdır. Bulgular olduğu hali ile paylaşılmalıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2013, s. 122-124).

Bu araştırmada katılımcıların gerçek isimlerinin kullanılması etik ilkelere aykırı bulunduğundan isimlerden farklı bir kodlama tekniği kullanılmıştır. Etik açıdan dikkat edilen bir diğer unsur katılımcıların kendilerini rahat ve güvende hissedecekleri bir ortamda görüşme yapmaktır. Katılımcı ile formun içeriğine uygun bir sohbet tarzıyla görüşülmüştür. Katılımcılara soruları cevaplamak isteyip istememe konusunda özgür oldukları, istemedikleri bilgilerin araştırmaya dâhil edilmeyeceği bilgisi, istedikleri an ses kaydının durdurulabileceklerinin garantisi verilmiştir.

Araştırmanın etik açıdan uygunluğunun değerlendirilmesi amacıyla İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'na başvurulmuş ve Kurul tarafından 07.02.2020 tarihli toplantıda alınan karar ile araştırma için 2019/164 sayılı Etik Kurul Onayı verilmiştir (EK-4).

3.8. Araştırmanın Geçerlik Güvenirliği

Araştırmanın geçerlik ve güvenilirliği nitel araştırma esaslarına göre ele alınmalıdır. Nitel araştırmalarda inandırıcılık, tutarlılık ve teyit edilebilirlik araştırmayı geçerli ve güvenilir kılmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2013, s. 289). Nitel araştırmalarda geçerlik, "belirli süreçler vasıtasıyla bulguların doğruluğu için araştırmacı kontrolünü ifade ederken, nitel güvenilirlik, farklı projeler ve farklı araştırmacıların açısından da araştırmacının yaklaşımının tutarlığını işaret eder" (Gibbs, 2007, Aktaran: Creswell, 2017, s. 201). Hem uygulama hem de analizde verilerin ses kaydı yolu ile kaydedilmesi ve kayıt deşifresi yolu ile kullanılması tutarlılığı, teyit edilebilirliği sağladığı ve dolayısıyla güvenilirliğin sağlandığı düşünülmektedir. Nitel araştırma yalnızca bir doğru üzerinden yürümemektedir. Bu sebeple nicelden farklı geçerlik algısı mevcuttur. Tek bir doğruya bağlı kalmadan bireysel doğrular üzerinden bir geçerlik sağlanmaya çalışılmış olup, doğruluk bilgilerin çarpıtılmadan aktarılması şeklindedir. Geçerlik ve güvenilirlik kavramları hep yan yana doğrusal ilişkili kavramlar olarak kullanılsada bu kavramlar arası çelişki de söz konusu olabilmektedir. Bu araştırma da ek bir doğruya odaklanmama durumundan kaynaklı verilerin geçerlilikleri değişiklik gösterebilmiştir, fakat

güvenilirlik yani tutarlık genel ölçüde sağlanmıştır. Araştırma katılımcılarının ortak iş alanları ve mesleki bilgilerinin olması dolayısıyla tutarlılık sağlanabilmişken her katılımcının doğru olarak gördüğü ve verdiği detaylara saygı duyulmuştur. Görüşmeler konunun katılımcıya aktarılması ve "gönüllü formu" nun imzalatılması ile başlanmıştır.

3.9. Araştırmanın Genellenebilirliği

Genellemeden ziyade "özelleşme" iyi bir nitel araştırmanın ayırt edici özelliğidir (Grane ve Caracelli, 1997, Akt: Creswell, 2017, s. 204). Fakat araştırmacının birkaç olayla çalıştığı özel durum genellemeleri de mevcuttur. Nitel araştırmaların sonuçlarının daha kapsamlı teorilere genelleştirilebileceği bilinen bir gerçektir (Creswell, 2017, s.204). Genel olarak bu çalışmanın bulguları, dış bir bağlama ve başka bireylere genellenemediği için bir genelleme yapılması söz konusu değildir. Araştırma bulguları ancak benzer başka bir grup ile yürütülen araştırma bulguları ile karşılaştırılabilir.

3.10. Sınırlılıklar

Araştırmada katılımcıların sorulara cevabı bir telefonun ses kaydı uygulaması ile kaydedilmiştir. Bu uygulamanın kullanılmasından kaynaklanan problemler araştırmanın sınırlılıklarındandır. Araştırmaya katılan katılımcıların çoğunun STK çalışanı olmasının nedeni, özelde göç alanında faaliyet gösteren STK sayısının fazla olması ve diğer kuruluşlarda bu şekilde bir özelleşmeye gidilmemesidir.

Genel olarak kültür ve göç üzerine özelde ise çokkültürcü sosyal hizmet uygulaması üzerine araştırma yapmanın hem kuramsal hem de pratik zorlukları vardır. Kuramsal anlamda göç ve kültür pek çok farklı disiplinin konusu olabilmektedir. Bu sebeple okuma alanı oldukça fazladır. Bu durumun yanı sıra kültür ve göç farklı dünya görüşlerinin ve bağlamların içinde yer alır. Dolayısıyla bu konu araştırılırken, disiplinlerin, dünya görüşlerinin ve bağlamların ilişkili olmaları için çokça çaba sarf edilmelidir. Çokkültürcü sosyal hizmet uygulaması üzerine Türkçe kaynakların az olması, yabancı kaynaklara ulaşılmaya çalışılması ve bu kaynakların çevirisinde zorlanılması bir diğer sınırlılıktır. Aynı zamanda bulguların önceki çalışmalar

kapsamında değerlendirilmesi de, karşılaştırma yapılabilecek içeriğe sahip yalnızca birkaç çalışma bulunması nedeniyle tamamı ile önceki çalışmalarla kıyaslanamamıştır. Ayrıca katılımcılarla yüz yüze görüşme konusunda sorun yaşanmıştır. Bu durumun sebebi veri toplama döneminin covid-19 pandemisine denk gelmesidir. Bu nedenle veri toplamaya bir süre ara verilmiş ve normalleşme süreci ile yeniden başlanmıştır.

4. BULGULAR

Araştırma bulgularından elde edilen veriler konunun daha iyi kavranması açısından üç ana tema altına toplanmıştır. Bu temalar; çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasının değer boyutu, bilgi boyutu ve beceri boyutudur. Anlatımı kuvvetlendirmek için metin içerisinde alıntılara yer verilmiştir. Katılımcıların her biri metin içerisinde katılımcı sayısı, görüşmeci (G), yaş olarak kodlanmıştır. Örneğin metin içerisinde 1G26= 1.Görüşmeci, 26 yaşında anlamına gelmektedir.

4.1. Çokkültürcü Sosyal Hizmet Uygulamasının Değer Boyutu ile İlgili Bulgular

Bu tema kendi içerisinde sekiz alt başlıktan oluşmaktadır. Bunlar; Çokkültürlü toplumun ne olduğuna dair görüşler, çokkkültürlü bir toplumda yaşamanın ve çalışmanın anlamına dair görüşler, sosyal hizmet eğitimiyle birlikte toplumsal olaylara ve farklılıklara dair bakış açısında oluşan değişimle ilgili düşünceler, farklı ya da travmatik bir mesleki deneyimle oluşmuş tutum, farklı kültürel grupların yaşadığı en büyük sorun alanına dair görüşler, bu kültürel gruplarda görülen farklılıklara dair görüşler, kültürel yetkinliğin ne olduğu ve sosyal hizmet eğitiminin farklılıkları anlamlandırmaya yönelik rolüne dair görüşlerdir.

4.1.1 Çokkültürlü Toplum Ne Demek?

Katılımcılar içinde çokkültürlü toplum için farklı tanımlamalarda bulunanlar olmuştur. Katılımcılardan biri (1G26) çokkültürlü toplumu farklı deneyimlerin paylaşıldığı toplum olarak ifade etmiştir: "*Çoklu insan topluluğu, ortak yaşama deneyimlerini bana öncelikli olarak ifade ediyor, çokkültürlülük aslında bir zenginlik, çok toplumlu kültür; birçok yaşam deneyimlerini öğrenmeyi, birçok farklı kültürü deneyimlemeyi, tektipleştirici bir toplumdan daha ziyade insanlık tarihinin bugüne kadar ki insanlığa kattığı şeyleri; kültürel bağlamda, toplumsal bağlamda, tarihsel bağlamda, siyasi bağlamda kattığı bütün bu değerlerin hepsinin içinde barındırdığı bir toplum olarak geliyor benim aklıma."* Katılımcılardan birinin (3G27) çokkkültürlü toplum yerine çokkültürcü toplum kavramının açıklamasını aktarmıştır: "*Toplumda varlığını sürdüren kültürlere dair bilgi sahibi olunması, ihtiyaçlarının bilinmesi,*

kültürün temel noktalarının bilinmesi gibi bir anlam beliriyor benim için. Fakat bu yetkinlik sadece bireyler bazında değil toplumdaki diğer organizasyonlar, kurumlar, yasal düzenlemeler belki de hepsini kapsayan bir şey." Katılımcılardan biri (12G26) çokkültürlü toplumların göç alıp verdiğinin üzerinde durmuştur: "*Birçok kültürel ve genetik farklılıkları barındıran, birden fazla dilin konuşulduğu, sosyo demografik ve sosyo ekonomik çeşitliliğin fazlaca olduğu, hayatı yaşama ve algılama biçimlerinin değişkenlik gösterdiği toplumu ifade etmekte. Bununla birlikte göç alan ve veren yapısıyla dinamik bir nüfusu da işaret etmekte."* Katılımcılardan biri (14G28) çokkültürlü toplumun daha güzel ve renkli bir toplum olduğunu aktarmıştır: "*Renkli bir toplumu ifade ediyor, farklı farklı renklerin bir araya gelmesiyle zenginlik ifadesi oluşturuyor. Tekdüzelik değil, daha hareketli bir toplum, daha güzel bir toplum."* Bir katılımcı da (21G24) farklı değerleri olan insanların aynı toplumda yaşaması olarak ifade etmiştir: "*Çokkültürlü toplum, farklı değerlerden insanların bir arada yaşadığı bunlar etnik ya da dini değerler olabilir veya ahlaki değerler olabilir, insanların bir arada yaşadığı çeşitli, çok çeşit içeren toplumlar olarak tanımlayabilirim."*

4.1.2. Çokkültürlü Toplumda Yaşamak ve Çalışmak

Katılımcıların bir kısmı çokkültürlü bir toplumda yaşamayı kendi kimlikleri üzerinden anlamlandırmıştır. Bir katılımcı (1G26) Kürt kimliğinin kendisini farklı kıldığını, çokkültürlülük sayesinde farklılıkların konuşulmaya başlandığını, çokkültürlü bir toplumda yaşamanın farklı kültürlerin yemeklerini tatma fırsatı sağladığını şu şekilde ifade etmiştir. "*Mevcut toplumun, tanımlanan toplumun en azından uyulması beklenen toplumun ötesinde olan bir bireyim zaten yani bu benim aile deneyimlerim olsun beni farklı kılan bir detay. Belki bu 20 yıl önce konuşulamayan şeyleri bir tık daha rahat konuşabilmeyi sağlıyor aslında çokkültürlülük, bu, tabi uzun vadede toplumun da kabul etmesi bağlamında olabilecek bir şey. Çokkültürlü bir toplumun içinde olmak birincisi şu fırsatı sunuyor; en basiti yani gündelik yaşamımdaki deneyimlerden sorarsan daha önce hiç yemediğim belki de yemeye fırsatımın olmayacağı yemekleri yememi sağlıyor. En kıymetli deneyimim birincisi olarak burada yani, aslında toplumların yemeklerine baktığımız zaman... Çokkültürlülük dediğin zaman işte bu toplumun içerisinde yaşayabilmek bana bütün bu zenginlikleri katabiliyor; farklı insanlar, farklı kültürler, farklı bakış açıları. Mesela mesleki bağlamda da buna baktığım zaman şunu görebiliyorum; senin için*

olağan bir şey, karşı taraf için tabu olabiliyor, bu beni aslında daha ideal bir bireye; herkese hitap edebilecek bir yaşam formuna evrilmem için de bu çokkültürlü toplumun içinde bulunmak bu noktada kıymetli bir yerde bulunuyor. Bir katılımcı (4G28) çokkültürlü bir toplumda yaşamak ve çalışmak ile ilgili görüşlerin devlet politikasına göre değiştiğini ifade etmiştir. Katılımcıların birçoğu böyle bir toplumda yaşamanın öğreticiliğinden söz etmiştir (3G27): "*Çok öğretici buluyorum çünkü farklı kültürleri görmeyi her zaman çok sevdim ya da farklı inanışları görmeyi hep çok sevdim hala da çok merak ederim. Ya da kendi aile yapım dışındaki farklı ailelerin, çocuklarını nasıl eğittikleri, çocuklarıyla olan iletişimleri nasıl; bunları görmeyi, bunları görmek hep dikkatimi çekmiştir. Şu anda da karşılaştığım o farklılıklardan dolayı mutlu oluyorum. Her karşılaştığım insan yeni bir insan, hepsi yeni bir kültür. Bunu görmek bana iyi geliyor, bu normalde de sevdiğim bir şey."* Bir katılımcı (2G28) başka kültürlere dair hassasiyet kazandırdığını ifade etmiştir: "*Çokkültürlü bir toplumda yaşıyorsanız kendi kültürünüzün yanında başka kültürlere dair de bilgi sahibisiniz demektir. Dolayısıyla değerlere, başka kültürün getirilerine karşı da bir hassasiyete sahip oluyor insan. Bu hassasiyeti taşımak bence önemli olan."* Bir kısım katılımcı da zenginlik kattığını, doyurucu olduğunu ve farklı deneyimler kazandırdığını ifade etmiştir. 21G24: " *Benim için çokkültürlü toplumda yaşamak; birçok insanın farklı deneyimlerini paylaştığı için çok keyifli, profesyonel olarak düşünürsem de zaten bu işimin bir parçası; sosyal hizmet uzmanı olarak çokkültürlü toplumlar ile çalışırız biz. Bir göçmen odağında düşünürsem de; sanırım yaşadığım toplumun göçmenlere dönük politikaları ya da verdiği hizmetler, hayatı nasıl anlamlandıracağım konusunda önemli bir etken olacaktır diye düşünüyorum. Azınlık olduğum dönemi düşündüğümde ne kadar gelişmiş bir ülkede olsan da aslında yabancı, o yabancılık hissiyatını hissettim orada da hissettim. Bir şekilde yabancı olduğumu orda hissettim, bu da bence gayet normal, bunun boyutu önemli, bir kamu kurumuna gittiğinde sen Türk'sün o yüzden seninle sadece bu ülkede konuşulan dili konuşayım işte Türkçe ya da İngilizce konuşmayacağım gibi bir aktarım olursa tabi ki kötü hissedersin. Çoğunluk olarak ise ben bu aslında insanın kişisel bir değeri, çoğunluk olarak da aslında azınlık grupların topluma adapte olması konusunda yaşayan bir birey olarak çok pozitif görüşlere sahibim, profesyonel olarak da bunu amaçlayarak çalışmalar yapıyoruz, sorulara sürekli 3 odaklı cevap vermeye çalışıyorum yani; azınlık, çoğunluk bir de mesleki olarak gibi."* Katılımcılardan biri (8G27) kültür çatışmasından kaynaklanan sorunların olmadığı, hiç sorun yaşanmayacak bir şehirde yaşamanın kendisini mutsuz edeceğini,

çokkültürlü toplumda her an farklı vakalarla karşılaşabildiğini ve bu deneyimin doyurucu olduğunu ifade etmiştir. "*Bence çok doyurucu çünkü düşünüyorum, başka bir ülkede yaşasaydım hiç böyle kültür çatışmasından, kültür sorunlarından dolayı sorun olmayacak, aşırı düzenli ve hiç sorun olmayabilecek bir durumda olan şehirde yaşasaydım mutsuz olurdum. Özellikle kültüre dayalı, kültür farklılıklarına dayalı o kadar çok problem var ki böyle her an karşına çok farklı bir vaka çıkabiliyor ve her yeni vakada çok daha güzel deneyimler kazanıyorsun ve çok şey öğreniyorsun."* Bir katılımcı (9G24) alanda birçok farklı kültürle temas halinde olduğu için önyargılarını yenebilme fırsatı elde ettiğini şu şekilde açıklamıştır: "*Benim için yaşamanın anlamı… Yaşamak zor böyle bir kültürel ortamda, toplumda çünkü çok farklı yapıda insan var ve her biri kendi kültürünün doğruluğunu kabul ediyor. Aslında saygı duyulduğu sürece bir sıkıntı yok benim açımdan. Bu alanda çalışmaya başladığımdan beri birçok farklı kültürle temas halinde olduğum için mesela kendimce ön yargılarımı da yenmiş oldum. O yüzden anlamı benim için çok büyük."*

4.1.3. Müracaatçıların Farklılıkları

Katılımcıların bir kısmı müracaatçılarının farklılıklarından etkilendiklerini ifade etmiştir. Bir katılımcı nasıl etkilendiğini şu şekilde açıklamıştır (3G27): "*Beni en çok etkileyen; aile içerisindeki iletişimleri, çocuk yetiştirme tarzları, gerçekten çok farklı. Yani kendi annemin babamın ya da çevremdeki kişilerde gördüğüm gibi değil. Daha muhafazakâr bir toplum karşılaştığım mülteci grubu. O yüzden çocuklarıyla muhafazakârlıktan kaynaklı tam bir bağları yok. Çok daha kopuklar, mesela beni anlatacağım durum çok etkilemişti; toplumsal cinsiyet eğitimi veriyordum, bir baba eğitimde söz alıp bana şunu demişti: "Benim 4 aylık bir kız çocuğum var ama ben bu 4 ay içerisinde kızımın altını hiç değiştirmedim." Yani tam konunun ortasında aslında hem tam alanın içerisinde böyle vurucu bir şey söyledi aslında bana orada. Daha sonra bizim psikoloğumuz o danışanla, mülteciyle çalışmıştı. Yani bu soru bana şey gibi geliyor bu olumlu bir şey mi senin bakış açında, yoksa olumsuz bir şey mi gibi. Yani bu benimde bakış açımda kötü bir durum değil çünkü bulundukları coğrafya, inanışları, yani bizim bulunduğumuz toplumda ne kadar farklı ki? Bu onlar için normal bir durum, onlar için normal olan bir durumu benim böyle yadırgayıp anormal olarak görmem çok da doğru değil. Bunu yanlış olarak değerlendirmiyorum."* Bazı katılımcılar bu farklılıklara herhangi bir anlam yüklemediklerini ifade etseler de

açıklamalarında bu farklılıkları göz önünde bulundurarak müracaatçılarına yaklaştıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcı bunu şu şekilde ifade etmiştir (4G28): "*Anlam yüklemem ben ya. Şöyle yaparım mesela, Suriyeli biri var, geri gönderilme riski var ama İdlip'e gönderilecek ama adam Kürt ya da Alevi yani, ÖSO'nun da onlara karşı bakışını biliyoruz, ya da işte Ermeni yani Müslüman olmayan biri. Yani farklılıkları gözeterek çalışırım, anlam yüklemekten ziyade; farklılıkları gözeterek, göz önünde bulundurarak çalışırım her zaman."* Katılımcılar genellikle kendilerini etkileyen, şaşırtan farklılıkları ifade etmiştir. Bu farklılıkların genelde toplumsal cinsiyet rolleri üzerinde yoğunlaştığı görülmüştür. Bir katılımcı gözlediği bir farklılığı şu şekilde aktarmıştır (7G24)***:*** *"Şu anda ki çalıştığım işte Suriyeliler ile birçok özelliğimizin benzediğini ancak çok büyük farkların da olabildiğini gördüm. Örneğin bizde vefat sonrasında bütün tanıdıklar erkek kadın fark etmeksizin kişiye destek adına sürekli yanında olurlar ancak çalıştığım toplumda bir kadının eşinin kaybı sonrasında en az 3 ay kadar hiçbir erkekle temas kurmamakta."* Bir katılımcı da (8G27) bu gibi farklılıklar sebebiyle bazen önyargıların oluştuğunu bu nedenle farklılıklara olumsuz bir anlam yüklememek gerektiğini şu şekilde ifade etmiştir: ***"****Mesela işte önyargılar oluşabilir çünkü anlamlandırırsan ona karşı direk önyargıların oluşabilir. Olumsuz anlam yüklememeliyiz. Ya da işte kişisel olarak kendi yargının oluşması ya da işte fazla sempati, empati, sempatiye dönüşmesi hani bundan dolayı anlam yüklememek gerekiyor. Birazcık daha profesyonel bakabilmek."* Bir diğer katılımcı düşüncesini şu şekilde ifade etmiştir (13G33): *"Etnik köken farkı ve kültür farkından söz edebilirim. Çocukların bakımı, çalıştırılması, erken yaşta evlendirilmesi gibi durumlar ülkemizde artık kabul edilemeyen ve müdahale edilmesi gereken durumlarken, örneğin Suriye kökenli bir ailede bu durum daha kültürel ve müdahaleye kapalı olabilmekte."* Bir katılımcı (21G25) farklılıklara yüklenen anlamın ayrışmaya sebep olacaksa yüklenmemesi gerektiğini, sosyal hizmet uzmanlarının kültürel farklılıkları çok iyi yorumlaması gerektiğini şu şekilde ifade etmiştir: "*Eğer bu yükleyeceğimiz anlam bir ayrışmaya sebep olacaksa tabi ki bu anlamdan kaçınılmalı ama sosyal hizmet uzmanı bütün uygulamalarını insan hakları temelinde yürütmeli dolayısıyla kültürel farklılıkları aslında var, tabi ki çok önemli bizim uygulamalarımız da kültürel farklılıklar gözetilmeli ama bizim temel almamız gereken şey insan hakları olgusu ve uygulamalarımızı da kültürel farklılıklara göre şekillendirebiliriz, sosyal hizmet uzmanı da o yaşadığı toplumdaki kültürel farklılıkları çok iyi yorumlamalı, çok iyi bilmeli bunları iyi yorumlamalı ve bunları gündelik hayattaki yansımalarını da iyi*

gözlemlemeli diye düşünüyorum. Uygulamalarına bu şekilde yön vermeli diye düşünüyorum." Bir katılımcı (6G29) ise farklılıkların kişisel ve ihtiyaç temelli olduğunu, evrensel olduğunu düşündüğümüz kültürel değerlerimizi müracaatçılara benimsetmek için ek müdahaleler oluşturulduğunu şu şekilde ifade etmiştir: "*Bir ebeveyn için eğitim çok önemliyken bir ebeveyn için maddi yeterlilik daha önemli. Müracaatçının farklı olduğu, motive olduğu konu ne ise temel ihtiyaçlar dışında kalan hizmet alma talepleri kişisel farklılıklara göre değişmekte. Yaşadığımız kültürde hassasiyet gösterilen değerlerin evrensel olduğu gibi bir algı ile yetişirken, gelen müracaatçılarda bunların ek ve dış müdahaleler ile ancak ve zorlukla gerçekleştiğini görüyorum."* Katılımcının bu durumdan rahatsız olduğu izlenimi oluşmuştur.

4.1.4. Mesleki Deneyim Sonucu Oluşan Tutumlar

Travmatik ya da farklı bir mesleki deneyim ile ortaya çıkmış ve/veya güçlenmiş düşünce, ilke veya herhangi bir tutumun oluşup oluşmadığı sorusuna katılımcılar genellikle mesleki deneyimleri ile pek çok farklı tutum, davranış ve düşünce değişimine uğradıkları şeklinde yanıtlar vermişlerdir. Bir katılımcı (3G27) daha önce huzurevinde çalıştığını ve oradan ayrılma sebebinin yaşlıların ölümü olduğunu, ölüm durumunu henüz aşamadığını, bu konuda güçlenemediğini ifade etmiştir. Bir diğer katılımcı (5G25) göç alanının ikincil travma sebebi olduğunu şu şekilde açıklamıştır: "*İkincil travma mağduru olduğumuzun (çoğu meslektaşlarımla birlikte) farkına varmam çalışma yaşamımın ilk senesinde gerçekleşti. İlkem her zaman insana dönük olmak ve kendi kaderlerini tayin eden noktaya kendilerinin ulaşmasını sağlamak oldu."* Bir diğer katılımcı (16G26) kendisi için korkunç görünen durumların aslında bu durumda olanlar için alışılagelmiş ve korkunç olmadığını gördüğünü bu sebeple tepki ve sınırlarında kontrollü olmaya çalıştığını bildirmiştir. Bir katılımcı (18G25) mesleki deneyimiyle planlı vaka müdahale aşamalarından ilki olan tanışma ve bağlantı kurma aşamasını daha önemsemesi gerektiğini öğrendiğini ve vaka müdahale sürecindeki sınırların önemini şu şekilde ifade etmiştir: "*Yani kendimi net tanıtmak diyebilirim görüşme odasında, sınırları net çizmek çok önemli yani hani bizim insanlara böyle hayırseverlikle komşulukla yaklaşmadığımızı bilmeli insanlar bu önemli, ikincisi de tabi telefon numarası olayı telefon numarasını danışana vermek riskli bir durummuş onu gördüm akşam 10'da aranıp bir vakam ile ilgili azar yiyince yani azar yemek derken onun bir tanıdığı arıyor beni ve işte siz böyle böyle*

davranmışsınız bu kişiye neden böyle davranıyorsunuz diye hesap sorulması olayından sonra artık çok imtina ediyorum hani telefon numarası verirken."

4.1.5. Farklı Kültürel Grupların Yaşadığı Sorunlar

Katılımcılar farklı kültürel grupların yaşadığı en büyük sorun alanlarını genel olarak dil problemi, bilgi eksikliği, ayrımcılık, damgalanma, sosyal dışlanma ve önyargılar şeklinde ifade etmiştir. Bir katılımcı (1G26) ulus devlet anlayışının bu sorunlara sebep olduğunu, entegrasyon ve asimilasyon arasındaki ince çizgiyi şu şekilde açıklamıştır: "*Sınırların kalktığı aslında çokkültürlü bir dünya öngörülürken biz şu anda dünyada ulus devletin içerisinde yaşadığımız için maalesef bütün kriz burada patlak veriyor. Uyum dediğimiz mesele de, mesela Birleşmiş Milletler bu yılı "Uyum Yılı" olarak ilan etti, uyum dediğimiz şey entegrasyon ile mevcuttur. Entegrasyon; kişinin hem kendi kimliğini koruyup hem de içinde bulunduğu kültürü benimsemesi noktası, ama şurada kritik bir nokta vardır; entegrasyon ile asimilasyon arasında çok ince bir çizgi var. Şimdi mesela sistem teorisi üzerinden düşündüğümüzde, sistem teorisi temelde bireyi aslında sistemlerini keşfedip ve bir yandan da sistemi bozan, dengeyi bozan şeye müdahale etmeyi de içerir ama burada şu var temelde, tekrar topluma uyum sağlama, buradaki o ince çizgi meselesi. Biz burada şu an ki mevcut koşullarda toplumun büyük bir kısmının beklentisi; asimilasyon."* Bir başka katılımcı (3G27) asıl meselenin dil bilmemek olduğunu ve insanların, yaşadıkları toplumda egemen olan dili bilmediklerinde birçok sorunla karşı karşıya olduğunu ifade etmiştir. Bir diğer katılımcı (6G29) farklı kültürlerden insanların birbirlerini tanımadan yanlış bilgilerle ve önyargılarla hareket ettiğini bu durumun en büyük sorun alanı olduğunu belirtmiştir. Bir başka katılımcı ise (20G25) kültürler arasında belirgin farklar olduğunda, tarafların daha fazla ön yargılı olduğunu şu şekilde ifade etmiştir: **"***Evlilik kurumunun farklı kültürel gruplarca farklı anlamda konumlandırılması, yemek, eğitim, aile ilişkileri kültürünün belirgin farklar göstermesi nedeniyle tarafların birbirine önyargılı olması."* Bir katılımcı da (9G24) kültürel farklılıkları kabul etmemenin ve hâkim kültürün dayatmalarına uymak zorunda kalmanın en büyük sorun alanı olduğunu ifade etmiştir.

4.1.6. Gözlenen Farklılıklar

Yaşadığımız toplumda farklı kültürel gruplarda daha çok toplumsal cinsiyet rolleri, kadın olma durumu, evlilik, aile yapısı bağlamında farklılıklar gözlediğini belirten katılımcılar çoğunlukta olmasına karşın bir katılımcı, Türkiye toplumundan herhangi bir farkı olmayan kültürel grupların çoğunlukta olduğunu, farklılıkların tamamen sosyo ekonomik durum ve eğitim düzeyi ile ilgili olduğunu şu şekilde ifade etmiştir (18G25): *"Bence tam tersine farklılık gözetmiyor, tamamen bu sosyo-ekonomik durumla ve eğitim ile alakalı bir şey çünkü görüyoruz Şam'dan gelenlerle merkezden gelen yani başkentten gelenle Halep'ten, İdlib'ten daha kırsal kesimden gelen. Okuyan, üniversite öğrenimini bitirenler kültürel olarak bize çok benzeşiyor ve üniversite öğretimi görmeyen sosyo-ekonomik durumu da düşük olanlarda aslında bizde de sosyo-ekonomik durumu düşük olan insanlarla çok benzeşiyor."* Bir başka katılımcı (9G24) farklı kültürden müracaatçılarının kadının çalışıyor olması ile ilgili düşüncesini şu şekilde açıklamıştır: "*Bir kadının çalışıyor olması onlar için çok zorda kalmışlık ya da nasıl diyeyim, mahcubiyet durumu aslında."* Başka bir katılımcı ise alanda yaşamış olduğu bir deneyimi aktarmış, katılımcının bu deneyimden çok etkilendiği gözlenmiştir. Katılımcı sert toplumsal cinsiyet rollerine örnek vermiş ve kadınların birey olarak görülmediğini şu şekilde ifade etmiştir (14G28): " *Kadınlar daha çok evde duruyorlar. Evli olan erkekler, eşlerinin çalışmasını istemiyor, "Kadın evde durur, ev işlerini yapar" hatta bir danışanımla şey yaşamıştım, o iş bulamıyordu dedim ki eşiniz çalışsın çocuklara da siz bakabilirsiniz dedim hani şuan evdesiniz o da dedi ki: "4 yaşındaki kızıma nasıl ben bakacağım tuvalete gitmesi gerekiyor ben nasıl bunu yapacağım, ben erkeğim o kız" diye böyle bir şey söylemişti, bu beni çok şaşırtmıştı, ben de şuan bir yaşam savaşında olduklarını söyledim elinden gelen her şeyi yapması gerektiğini belirtmiştim… İşte kadınların, erkekler olmadan yani eşler olmadan hiçbir şey yapamayacaklarını düşünüyorlar bu resmi işlemlere kadar bir danışanımda şöyle sanıyordu, kocam benim yerime gidip benim adıma kimlik çıkartabilir sanıyordu. Birey olarak pek gözükmüyorlardı ortalıkta daha çok evlerdelerdi.* Bir başka katılımcı ise farklı kültürel grupların genellikle geniş aile tipinde yaşadıklarını ifade etmiş ve aile içi dinamikleri şu şekilde ifade etmiştir (16G26): *" Bir evde çok kişi yaşıyor ve evin reisi genelde babaanne. Çok büyük bir saygı var. 45-50 yaşından sonra bireye ihtiyar gözüyle bakılıyor ve küçük yaşta erkeklere çok fazla sorumluluk yükleniyor, evin geçimi vs."* Bir başka katılımcı

(25G27) ileri yaşta olan kişilerin genç ve orta yaşta olan kişilere göre daha az uyum sağladıklarını, hep şikâyetçi olduklarını ifade etmiş ve bu gruplarda lobileşme ile memleketçiliğin etkin olduğunu gözlemlediğini ifade etmiştir. Bir başka bulgu da görüşmenin başında katılımcılardan Türkiye toplumunda yaşayan tüm farklı kültürleri düşünmeleri istenmiştir fakat katılımcıların sadece Suriye kültürünü ele aldıkları gözlenmiştir. Bu durumun sebebinin katılımcıların, sayıca fazla ve daha çok görünür de olan Suriyeli bireylerle çalışması olabileceği düşünülmektedir

4.1.7.Kültürel Yetkinlik

Katılımcılara kültürel yetkinliğin ne olduğu sorusu yöneltildiğinde katılımcıların çoğu, ilk defa duydukları bir terim olduğunu, anlamıyla ilgili herhangi bir bilgiye sahip olmadıklarını ifade etmiştir. Katılımcılardan biri (2G28): "*Toplumda varlığını sürdüren kültürlere dair bilgi sahibi olunması, ihtiyaçlarının bilinmesi, kültürün temel noktalarının bilinmesi gibi bir anlam beliriyor benim için. Fakat bu yetkinlik sadece bireyler bazında değil toplumdaki diğer organizasyonlar, kurumlar, yasal düzenlemeler belki de hepsini kapsayan bir şey."* şeklinde ifade etmiştir. Bir başka katılımcı (12G26) kültürel yetkinliğin: *"karşılaşılan, çalışılan ya da birlikte yaşanılan farklı kültürel grupları anlayabilmek, uygun müdahale planını ve iletişim kanalı geliştirmek"* olarak tanımlanabileceğini ifade etmiştir. Bir katılımcı (13G33) farklı kültürleri öğrenmeye çalışmak ve kültürlere ilgi duymanın kültürel yetkinliği sağladığını ifade etmiştir. Verilen yanıtlardan katılımcıların genellikle kültürel yetkinliğin ne olduğuna dair fikir sahibi olmadıkları ya da bu terimin yanlış tanımladıkları katılımcıların çok azının bu terimi doğru anladıkları kanısı oluşmuştur. Oysa çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasının temelinde kültürel yetkinliğin yattığı aşikârdır.

4.1.8. Sosyal Hizmet Eğitiminin Rolü

Katılımcılar genellikle sosyal hizmet eğitimiyle birlikte farklılıklara dair bakış açısının değiştiğini, bu değişimin olumlu bir değişim olduklarını ifade etmekle birlikte en çok değişimi sahada yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Bir katılımcı (3G27) sosyal hizmet eğitiminin kendisinde yarattığı değişimi şu şekilde ifade etmiştir: "*Çok farkı var. Ben şey diyorum; benim için sosyal hizmet okumuş olmak, devrim gibi bir şey.*

Kendi içimde yaptığım bir devrim çünkü okula girdiğimdeki ben ile mezun olduktan sonraki ben çok farklı. Çok daha önyargılıymışım, aslında kendimi böyle işte insanlardaki her görüşe çok saygılı biri olarak görüyordum oysa öyle değilmişim yani. Aslında gayet biraz bağnazlığım da varmış, yani mezun olduktan sonra onlar kalmadı. Evet, önyargılarım var dedim. Hatta biraz da ırkçıydım bile denebilir yani. Bu da vardı yani." Bir diğer katılımcı (5G25) sosyal hizmet eğitimiyle birlikte daha çok hassasiyet göz önünde bulundurduğunu ve insan onurunu en önde tuttuğunu ifade etmiştir. Bir başka katılımcı (9G24), sosyal hizmet eğitimini almadan önce yaşanan toplumsal olayları birey bazında değerlendirdiğini, bu eğitimle birlikte bakış açısının değiştiğini şu sözlerle ifade etmiştir: "*Bu bölümü okumadan önce yaşanan toplumsal olayları bir topluma bağlamıyorsun aslında, hani o yöredeki insanlar sadece öyle yapmış diyorsun ama bu bölümü okuduğunda onu kültürle bağdaştırabiliyorsun, içinde bulundukları durumla bağdaştırıyorsun, aile yapısıyla bağdaştırıyorsun. Bu yüzden bakış açını değiştiriyor. Ben bu alanda çalışmadan önce her grupla çalışabileceğimi düşünmüyordum açıkçası ama girdikten sonra her insana artık saygı duyup o dezavantajlı grupla çalışabildiğimi gördüm."* Bir katılımcı (12G26) sosyal hizmet eğitiminin tek tipleştirici bir eğitim olduğunu düşündüğünü, uygulama esnasında çok şey öğrendiğini şu şekilde ifade etmiştir. "*Mevcut sosyal hizmet eğitim sisteminin öğrencilere farklı bakış açısı kazandırdığını düşünmüyor, aksine öğrencilerin öğretim üyelerinin siyasi ve ideolojik baskıları altında mesleğe hazırlandıkları kanısındayım. Bununla birlikte yaptığım 2,5 yıllık stajım sayesinde, dünyanın gördüğümüzden daha farklı boyutları olduğunu da anlamış oldum, sosyal çevrenin insan davranışını nasıl ve ne derecede etkileyebildiğine şahit oldum. Daha geniş bir perspektiften, olayları yorumlama yeteneği kazandırdığını düşünüyorum bu sürecin."* Bir diğer katılımcı (24G24) sosyal hizmet eğitiminin toplumsal olaylara veya farklılıklara dair bakış açısında etik temeller oluşturduğunu belirtmiştir.

4.2. Çokkültürcü Sosyal Hizmet Uygulamasının Bilgi Boyutu ile İlgili Bulgular

Bu tema kendi içerisinde dokuz alt temadan oluşmaktadır. Bunlar; farklı gruplarla çalışmanın kolay ve zorlayıcı yönleri ile bu zorluklarla başa çıkmaya dair görüşler, farklı kültürlerden bireylerle çalışabilmek için harcanan bireysel çabaya dair görüşler, çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasının ne olduğu, bu uygulamaya dair bakış açısı ve uygulamanın nasıl gerçekleştirildiğine dair görüşler, çokkültürcü sosyal

hizmet uygulamasının diğer sosyal hizmet uygulamalarından farkına dair düşünceler, bir iletişim aracı olarak dilin çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasına olan etkilerine dair görüşler, mesleki değerlerin kişisel değerlerle çatışmasıyla olabileceklere dair görüşler, farklı gruplardan insanlarla çalışırken yaşanan etik ikileme dair görüşler, sosyal hizmet uygulaması esnasında tüm kültürel farklılıkların kabul edilip edilmemesine dair görüşler ve geçici koruma statüsünde olan bir bireyin ilk ve en önemli sorununa ve çözüme dair görüşlerdir.

4.2.1.Farklı Gruplarla Çalışmak

Katılımcılar, farklı gruplarla çalışmanın kolay ve zorlayıcı yönleri ve yaşadıkları zorluklarla nasıl başa çıktıkları soruna genel olarak farklı gruplarla çalışmanın kolay bir yönü olmadığı şeklinde yanıt vermiştir. Bir katılımcı bu soruya şu şekilde yanıt vermiştir (2G28): "*Farklı gruplarla çalışmanın kolay değil ama keyifli yönlerinin olduğunu düşünüyorum. Farklı gruplar ile çalışıyor olmak uzun soluklu yeni bilgiler öğrenmeyi o gruplara dair değerleri, beklentileri diri tutmayı gerektiriyor. Bazen kendi değerlerimiz ile hareket ettiğimiz için diğer grupların değerlerine karşı hassasiyeti gözden kaçırabiliyoruz, zorlayıcı olarak bu durumdan bahsedebiliriz belki. Bilgi akışını canlı tutarak, hassasiyet düzeyini dinamik tutarak başa çıkmaya çalışıyorum."* Verilen yanıttan farklılıkları göz önünde bulundurma ve farklılıklara göre hareket etme anlayışının zorlayıcı bir etmen olduğu çıkarımı yapılmıştır. Bazı katılımcılar için zorlayıcı olan noktaların genelde etik ikilem yarattığı görülmüş ve katılımcılar bazı durumlara kültürel farklılık deyip geçmenin etik ikilem yarattığını belirtmiştir. Bir katılımcı (3G27): "*Zorlayıcı yönü, mesela şöyle bir şey oluyor, bazen bana yanlış gelen şey onlar için normal ve doğru bir şey olmuş oluyor, bu erken yaşta evlilik meselesi mesela. Bununla çok karşılaştım, onlara göre bu normal ama benim aslında savunuculuk yapmam gereken bir alan. Bu beni zorluyor, aslında onların tarafından bakıp belki de onları anlamam gerekiyor, benim de belki bunu normalleştirmem gerekiyor ama 14-15 yaşındaki bir kız çocuğun evlenmesi; resmi nikah olmadan, dini bir birliktelikle işte evlilik de değil gerçi hala birliktelik yani, bunun gerçekleşmesi mesela beni çok zorluyor yani bunu anlatırken de zorlanıyorum yani. Erken yaşta, çocuk yaşta evlilik konusu hakkında bir oturum yaparken çok fazla tepki alıyorum danışanlardan çünkü onların normalize ettiği bir durum ve onların normalize ettiği bir durumun karşısındayım, mesela bu beni*

zorluyor. Neler yaptığıma gelince, Bu zorlukla nasıl başa çıkıyorum? Yani, yılmayarak aslında şey yapmıyorum aslında üzülüyorum biraz ama yani birkaç kişiyi de böyle değiştirdiğimi falan gördüm, bu anlattıklarımın onları değişime uğrattığını gördüm, herhalde bu benim için tetikleyici oldu, tekrar o konuyu anlatabilmem konusunda tetikleyici oldu. 30 kişiye anlatıyorsam 29'u karşı çıksa da, 1 kişiye faydamın dokunmuş olması bana iyi geliyor herhalde. Kolay yönü… Sanki zor yönü daha çok. Yani kolay yönü var mı bilmiyorum ya da hangi konu benim için çok kolay onu da bilmiyorum. Sanki her konunun kendi içinde ayrı bir zorluğu var gibi." şeklinde yaşadığı ikilemi anlatmış ve başa çıkma yönteminin pes etmemek olduğunu ifade etmiştir. Bir başka katılımcı (5G25) farklı gruplarla çalışmanın zorlayıcı yönü olarak güven ilişkisi kurmak ve kabul görmek olduğunu ifade etmiş, kişileri hizmetlere eriştirme noktasında zorlandıklarını belirtmiştir. Bir katılımcı (6G29) farklı gruplarla çalışmanın kolay yönü olarak sık sık yeni bir şeyler öğrenmek sayesinde motivasyonunun arttığını ifade etmiş, zorlayıcı yönlerini ise farklı bir bakış açısı getirerek şu şekilde ifade etmiştir: "*Zaten zorlayıcı bir durum ile baş edeceksek nasıl davranacağımızı, grubun kültürün kodlarını bilsek de o kültüre ne kadar radikal olarak uyumlu olduklarını tahmin etmek zorlayıcı oluyor."* Bir başka katılımcı da (24G24) dil probleminin zorlayıcı olduğunu şu şekilde ifade etmiştir: "*Öncelikle dil problemi ve kendi kültürlerinde kişilerin olağan bulduğu fakat yaşadığım kültürde olumsuz kabul edilen tutum ve davranışların tolere edilmesi/açıklanması farklı gruplarla çalışmanın zorlayıcı yönlerinden. Kolay yönlere örnek verecek olursak farklılıklarla beraber gelen daha sabırlı olma halini sayabiliriz."* Katılımcının belirtmiş olduğu farklı gruplarla çalışmanın kolay yönü örneğinin kolay bir yön olmaktan ziyade bu gruplarla çalışmanın kendisine katkı sağladığı noktadır. Bir başka katılımcı (1G26) farklı gruplarla çalışmanın kolay bir yönü olmadığını, her bireyin biricik olduğu halde, farklı grupların sorunlarının karmaşıklığının yıpratıcı olduğunu bu zorluklarla öz bakım ve kişisel kapasite geliştirme çalışmaları yaparak baş ettiğini ifade etmiştir. Bir katılımcı (13G33) farklı gruplarla çalışmanın, Türk bireylere göre daha uyumlu ve daha hizmet almaya istekli olmaları yönüyle kolay olduğunu ifade etmiştir. Bir katılımcı (14G25) tercüman ile çalışmanın kendisini zorladığını şu şekilde ifade etmiştir: "*Beni zorlayan bir tercüme sorunu var. Ben bunu söylüyorum ama tercümanım benim tam demek istediğim gibi çeviriyor mu, hatta bazen belli kelimeler seçiyorum; acaba öyle çeviriyor mu, işte hanımefendi diyorum bizde de madam derler genelde madam dedi mi diye dinliyorum genellikle demiyorlar. Bu sıkıntı hani birebir*

olsa direkt, bir üçüncü kişi vasıtası olmasa daha sağlıklı iletişime geçip, daha sağlıklı birbirimizi anlayıp, anlaşacağımıza inanıyorum. Zorlayan konu bu bir tek." Bir katılımcı (19G27) faklı gruplarla çalışmanın zorlayıcı yönlerinin kültürle bağlantılı olduğunu şu şekilde açıklamıştır: "*Farklı gruplarla çalışmanın zorlayıcı yönleri dediğim gibi yine bu kültürlere bağlı oluyor, çünkü mesela bizim için, biz karşı tarafı kendi kültürümüzde değerlendirebiliyoruz, bu bizim için evet yanlış bir şey ama onlar için doğru bir şey ya da bizim için duygusal bağlılığı ifade etmeyen bir durumun onlar için de ifade etmediğini düşünebiliyoruz ama aslında bu onların kültürlerinde duygusal bir bağlılık olabiliyor ve biz bunu bilmiyoruz yani o yüzden dediğim gibi her aslında, her şeyi, duygusal bağlılıkları, her şeyi kendi kültürel yapısında değerlendirmek gerekiyor."*

4.2.2. Etkili Çalışmak için Harcanan Çaba

Katılımcılar farklı kültürlerden bireylerle çalışmak için bireysel çaba harcadıklarını ifade etmiştir. Bir katılımcı (1G26) Suriyeli bireylerle daha çok çalıştığını ve Suriyeli bireylerle daha iyi çalışabilmek için yaptıklarını şu şekilde ifade etmiştir: "*Ben şunu yaptım şahsen Kürtçe zaten kendi anadilim ama çok bilmiyorum, Kürtçe kursuna gitmeye başladım. Arap ezgilerini de çok seven bir insan değilim ama iş yerinde bunları açıyoruz, Suriye'ye dair savaştan önceki hayatı çok merak ediyorum, bunlara dair okumalar yaptım. İran tarihini okudum, Pehlevi öncesi dönemi, Humeyni sonrasındaki dönemi falan bunları okumaya çalıştım elimden geldiğince; hangi davranışların tabu olduğunu, hangi davranışların tabu olmadığını, hangi davranışların anlaşılabilir hangisinin anlaşılır olmadığını ve yemek kültürlerini öğrenmeye çalışıyorum."* Katılımcılar genel olarak, güncel gelişmeleri takip ettiklerini, makale okumaları, çalıştıkları grup olan Suriyeli bireylerin savaş öncesi yaşantısına dair okumalar yaptıklarını ifade etmişlerdir. Bir başka katılımcı (18G25) Suriye kültüründen başka insanlarla tanışarak söz konusu kültürü öğrenmeye çalıştığını şu şekilde ifade etmiştir: "*Suriyeli başka insanlar tanıyorum yani bu benim yardım ettiğim gruptan olmayan diğer insanlar, onlarla kültürleri hakkında konuşuyorum arkadaşlarımla, sizde şöyle mi oluyor şunu nasıl yapıyorsunuz, Türkiye'ye ilk geldiğinizde nasıldı, şimdi nasıl diye onlarla konuşuyorum ayrıca. Yani içeriden birisinin sana bilgi aktarıyor olması lazım."*

4.2.3. Çokkültürcü Sosyal Hizmet Uygulaması

Katılımcılar çokkültürcü sosyal hizmetle ilgili görüşlerini genellikle; farklılıklara önem verilen, çokkültürlü toplumlarda uygulanabilen, savunuculuğu içeren, söylem olarak doğru yerde duran, sosyal politikalarla sağlam temellere oturtularak daha da yaygınlaşması gereken, çalıştıkları kitleyi anlamalarını sağlayan bir sosyal hizmet uygulaması olarak tanımlamışlardır. Bir katılımcı (1G26) bu hususta düşüncelerini şu şekilde ifade etmiştir: *"Sosyal hizmette çokkültürlü uygulamada bakış açım şudur zaten en başta; ezilen bir kitlenin yanında olmak, bununla beraber toplumsal uyum açısından ne yapabilirim? Bireylerin en az örseleneceği şekilde, maksimum katılımıyla… Çokkültürlü alanda çalışan sosyal hizmet uygulamasında şöyle bir sıkıntı var; uygulayıcılar, sosyal hizmet uzmanları, sosyal çalışmacılar genellikle muktedir önemdedir, güç ilişkisinin dengesizliğinden kaynaklı çok ciddi anlamda muktedir probleminde kendini buluyor ve danışanlarımız çok ezilen bir konumda ve hatta edilgen konumda. En büyük kriz burada patlak veriyor aslında, edilgen konumda mülteci ile çalışmak gerçekten zor bir deneyim. Bu noktada benim tanımladığım çokkültürlü sosyal hizmet uygulaması şu; maksimum derecede bireyi muktedir kılan kültürler arası etkileşimi içeren ve hani kişinin başka bir kültür içerisinde maksimum kendini gerçekleştirebileceği bir şekilde yaşayabileceği, özgürce kendini ifade edebildiği, bu olanakların sağlandığı bir sosyal hizmet olarak değerlendiriyorum.*" Bir katılımcı (2G28) çokkültürcü sosyal hizmet ile ilgili görüşlerini şu şekilde ifade etmiştir: *"Sosyal hizmet uygulaması şekil alır yani duruma ihtiyaca, danışanın getirdiği hikâyeye göre yol alırken kendisine uygun bir forma girer. İşte alacağı bu şekle etki eden noktalardan biri de sosyal hizmet uygulamasının çokkültürcü bir eksene sahip olmasıdır. Çokkültürcü sosyal hizmet, sosyal hizmet uygulamalarının ana payandalarından biridir. Uygulamaları; tekelleştirilmiş, tek merkezli düşüncelerden uzaklaştırarak farklılıklara önem veren ve ona göre şekillenen uygulamalara yakınlaştırmalıyız. Çokkültürcü sosyal hizmet farklılığa önem verirken genel geçer basamaklardan bahsetmek oldukça güç. Karşılaştığımız, dinlediğimiz hikâyenin değişkenleri, ihtiyaçları basamakları belirleyecektir. Çokkültürcü uygulamalar danışanın daha iyi anlaşılmasını, beceri ve değerlerini önemsediğimizi göstermemizi sağlar ve problem yaşayan danışana gerçek bir "özne" olduğunu hissettirerek iyilik haline katkı sunacağına inanıyorum."* Bir katılımcı (3G27)

çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasını bireysel görüşmeleri esnasında mevcut durumda gerçekleştirdiğini ifade etmiştir. Bir başka katılımcı (4G28) görüşünü şu şekilde ifade etmiştir: "*Farklılıklara saygı duyulduğu, farklılıkların gözetilerek çalışıldığı, işte kültürel yetkinlikle çalışılan bir sosyal hizmet alanı olduğunu düşünüyorum ama Türkiye'de çokkültürcü sosyal hizmet savunuculuktan ayrı düşünülemez. Bence bir kere söylem olarak çok doğru bir yerde duruyor, söylem olarak tek kültürlülüğü reddediyor. Bunun dışında sosyal hizmet zaten ayrımcılık karşıtı bir meslek ve zaten sosyal hizmetin doğasında çokkültürlü olmak var o yüzden yani ben "sosyal hizmette olabilecek bir şey mi?" değil, zaten muhakkak olması gereken bir şey diye düşünüyorum. Gerçekleştiriyorum. Mesela, Suriyeli biri geldiği zaman, ben hep Suriyeliler üzerinden örnek veriyorum çünkü onlarla çalışıyorum. Ben insanların farklılıklarını gözeterek çalışıyorum."* Bir başka katılımcı (9G24) çokkültürcü uygulamada asıl önemli olanın kültür öğesi olduğunu şu şekilde ifade etmiştir: " *Bireyi bulunduğu kültüre göre değerlendiren sosyal hizmet uygulaması. Yani kültüründen bağımsız olarak değil de var olduğun yaşadığın kültüre bağlı olarak vakayı ya da olayı değerlendiren bir yaklaşım. Bence olması gereken şey bu. Bir insanı kültüründen bağımsız olarak değerlendiremezsin ki. Şöyle söyleyeyim en basit örneği olarak, onlarda 18 yaş altı evlilikler kabul ediliyor. Bu onların kültürünün bir parçası olarak söyleniyor hep kültürlerinde var olan bir şey. Evet, onların kültürleri içerisinde değerlendirmeliyiz ama bu bizim kabul edebileceğimiz bir şey değil.18 yaş altındaki hiçbir bireyin evliliğini kabul edemeyiz. Bu tarz durumlarda mesela ne kadar kültürü içerisinde değerlendirsek de olması gerekeni yapıyoruz aslında 18 yaş altındaysa bildirim yükümlülüğü ve bildirme gibi ama onun dışındaki çoğu şeyi anlayabilirim sanırım."* Bir başka katılımcı (12G26) çokkültürcü sosyal hizmet uygulaması ile kültürleri tanıyan, farklılıklarını algılayabilen ve buna yönelik uygun müdahale planı geliştirebilen bir yapıya evrildiğini, bu alanın göç alıp veren bir ülke olmamız dolayısıyla çok önemli olduğunu ifade etmiştir. Bir katılımcı (13G33) çokkültürcü sosyal hizmetle birlikte çokkültürcü politikaların da yaygınlaşması gerektiğini şu şekilde ifade etmiştir: "*Çokkültürcü sosyal hizmet uygulaması; sosyal hizmetin dil, din, ırk cinsiyet ayırt etmeden insanlara vermiş olduğu değerden yola çıkarak sunulan ve insanları farklılıkları ile birlikte bir araya getirmeyi hedefleyen bir uygulama olarak görüyorum. Bu uygulama sosyal politikaların geliştirilmesi ve yerel yönetimlerin desteği ile çeşitli uyum projeleri ile yaygınlaştırılmalıdır."*

4.2.4. Çokkültürcü Sosyal Hizmet Uygulamasını Farklı Kılan Ne?

Bir katılımcı (2G28) çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasının diğer sosyal hizmet uygulamalarından farkına dair şu şekilde açıklama yapmıştır: "*Sosyal hizmet uygulamalarında ana akım; genelci sosyal hizmet ve batı eksenli sosyal hizmet uygulamalarıdır. Çokkültürcü sosyal hizmet uygulaması ise bu anlayışın dışına çıkarak farklılıkları kalınlaştıran bir uygulamadır."* Söz konusu katılımcıya göre çokkültürcü sosyal hizmet farklılıkları belirginleştiren yapısıyla ön plana çıkmaktadır. Bir başka katılımcı (3G27) çokkültürcü uygulamanın zorluğunu ve genelci sosyal hizmetten farkını şu şekilde ifade etmiştir: "*Çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasının şöyle bir zorluğu var; çalıştığın bütün kültürlere hâkim olman gerekiyor; yani nasıl beslendiklerinden tutun da nasıl uyuduklarına, ne tür evlerde yaşadıklarına falan bütün bunlara böyle hâkim olmak gerekiyor, çünkü yaptığımız bütün müdahalede onları daha iyi anlayabilmek, görüşmelerin daha sağlıklı olabilmesi için sizin de kulağınıza yabancı gelmemesi gerekiyor onların anlattıkları şeylerin. O yüzden yani dediğim gibi bütün çalıştığımız kültürleri biliyor olmamız gerekiyor. Ama genelci sosyal hizmet daha çok homojen bir topluma uygulanabilen bir müdahale, bir kuram aslında."* Bir başka katılımcı (6G29) tek doğru bir uygulamanın varlığındansa esnek bir takım modeller içerdiği için diğer uygulamalardan farklı olduğunu belirtmiştir. Bir katılımcı çokkültürcü uygulamanın içerik olarak çeşitliliği içerdiğini, geniş gruplara uygulanabilen birey odaklı uygulamalar olduğunu ifade etmiştir. Bir katılımcı (18G25) gerçekleştirdiği çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasını şu şekilde aktarmıştır: "*Karşı tarafla ilgili daha fazla değişkeni olayın içine katıyoruz, bir müdahale planı oluştururken bireyde hani eğer size bir veri vermemiş ise, işte travma geçmişini düşünmezsiniz veya işte başka bir şeyi düşünmezsiniz geçmişinde ekstra herhangi bir şey olmuş mu diye daha fazla düşündüğümüzü görüyorum burada, çünkü savaşı görmemiş bile olsalar sonuçta göç travması yaşadı bu insanlar ve sadece göç travması bile Suriye'deki hareketleri ile buradaki hareketlerinin farklı olmasına neden olabilir dolayısıyla her şey sadece kültürden de kaynaklanmıyor aslında, kitlesel bir travma yaşıyorlar, kitlesel travmanın da etkisini göz önünde bulundurmak gerektiriyor. Burada da (Türkiye'de) dışlanmadan dolayı bir travma yaşıyorlar özellikle de çocuklar, dolayısıyla bunları böyle ekstra kriterleri göz önünde bulundurmayı içeriyor çokkültürcü sosyal hizmet bizim alanımızda."* Unutulmamalıdır ki sosyal hizmet

uzmanları her uygulama alanında hassas ve hak temelli çalışmalıdır. Bir başka katılımcı (20G25) çokkültürcü uygulamanın zorluğunu şu şekilde ifade etmiştir; "*Birden fazla kültürü barındırdığı için meslek elemanı beklentilere cevap verme konusunda zorlanır ve birçok konuda danışan için uygun hizmet modelini bulamayabilir. Bulunan hizmet modeli karşı taraf için kültürel açıdan uygun olmayabilir.*" Söz konusu katılımcı sosyal hizmet uzmanının çokkültürcü uygulama esnasında kültürel yetkinlik düzeyi yeterli zorlanacağını ifade etmiştir.

4.2.5. Dilin Etkileri

Katılımcılar bir iletişim aracı olarak dilin çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasında önemli etkiye sahip olduğunu, zaman zaman oldukça zorlayıcı ve güçlük yaratan bir faktör olduğunu düşündüklerini açıklamışlardır. Bir katılımcı (1G26) düşüncelerini şu şekilde ifade etmiştir: "*Çok önemli çünkü şöyle bir durum var; sosyal hizmet müdahalesine baktığın zaman bizim söylediklerimiz, bizim yapmaya çalıştığımız müdahale, tercümandan geçtiği kadar, tercümanın ne kadar anladığı, nereyi nasıl çevirdiği, yani sen orada belki çok ciddi bir güçlendirme yapıyorsun ama o ağlıyor mesela tercüman diyor ki "iyisin iyi". Orada neleri anlatıyor kim bilir, belki de orada şunu anlatıyor; Suriye'de kimliğim vardı göç ettim geldim buraya, kimliğim elimden alındı ama diyor ki sana "kimliğini kaptırmış" atıyorum böyle anlatıyor. Dil şu yönden kıymetli, ben maalesef konuşamadığım için dezavantajlı konumdayım; birincisi danışanın seninle güven ilişkisi sağlaması, şöyle düşünelim; ya sen Suriyelisin, Türkiye'de yaşıyorsun karşında bir Türk var, Arap değil ama Türkçe konuşuyor, seni önemsiyor, senin için dil öğreniyor, senin sorunlarını anlamaya çalışıyor hani kendisi özne olsun olmasın fark etmeksizin bir şeyler yapmaya çalışıyor. Şimdi bu boyuttan baktığımda bu kişinin paylaşımı daha farklı olacaktır, en basiti müdahalede bile şöyle düşün yani tercümanın olduğu ortamda eğer ki içinde bulunduğun odayı düzenleyebilecek kadar alanın yoksa seninle göz temasından kaçıyor tamamen çevirmenle konuşmaya başlıyor, onun için sen artık odada yoksun çevirmen var onun için odada. Bu yönden dil çok kıymetli, hem bütünleşebilmek hem aslında o bahsettiğimiz toplumsal barış, toplumsal bütünleşmenin en güzel ve en önemli aracı dil."* Başka katılımcı (2G28) çokkültürcü uygulamada dilin önemine şu şekilde değinmiştir: "*Kültürlerin, toplumların ortak bir dili konuşması ilk etapta anlaşmayı kolaylaştırsa da bir hikâyede derinleşmenin önünde durabilecek*

güçlüklerden sayılabilir. Çünkü danışanın anlaşılması, özellikle soyut olarak bahsedeceği duygu-düşünce veya hislerin anlaşılması için dilin en efektif biçimiyle çeviri mantığından uzak kullanılması önemlidir. Farklılıkların önemine vurgu yapan çokkültürcü sosyal hizmet, dil konusunda da genelci bir dil değil kişilerin kendilerini en iyi ifade etme alanlarının da önemine vurgu yapıyor. Farklılıklara duyulan hassasiyet uygulama için alınacak yolu da uygulama sonucunu da olumlu etkileyecektir. Yani daha gerçekçi daha etkili olacaktır." Bir katılımcı (3G27) müracaatçıyla aynı dili konuşamamanın sürecin en zor parçası olduğunu şu şekilde ifade etmiştir: "*Bu aslında bizim yaptığımız işi zorlaştıran bir kısım çünkü o çokkültürlülüğün içinde çok fazla da dil var ve sosyal hizmet müdahalesini yaparken o dillere hâkim olmak, aslında o uzmanı öne geçiren o görüşmeyi ve müdahaleyi daha kaliteli ve daha sağlıklı bir yere taşıyan bir araç olur. Benim Arapçam yok, tercüman ile çalışmak gerekiyor, neredeyse bütün görüşmelerimi tercümanla çalışarak yapıyorum ve bence bu çok zorlayıcı bir şey. Yani Türkçeyi öğrenmiş bir danışana denk geldiğim zaman böyle görüşmemin ne kadar kaliteli geçtiğini, benim de kendimi ne kadar iyi ifade ettiğimi görebiliyorum. O yüzden aslında bence büyük bir problem. Profesyonel de olmadıkları için, sanki vakayı o yönetiyor, aslında çok zor bir sürece sokuyor dil olayı."* Bir başka katılımcı (6G29) meseleye başka bir yönden bakıp, dilin ayrımcılık içeren söylemlerinden şu şekilde bahsetmiştir: "*Dilin ayırımcılık içeren birçok kalıplaşmış ve dilimize yerleşmiş söylemi bulunmaktadır. Bu da o kültürü saydığımızı kabul ettiğimizi gösteren davranışlarda bulunsak da ayrımcı dili kullanarak inandırıcılığımızı yitirmemize yol açar."* Bir başka katılımcı (9G24), çalıştığı kitlenin konuştuğu dile hâkim olduğunu ifade etmiş ve söz konusu katılımcının gözlem ve düşüncelerinin genel düşünceden farklı olduğu görülmüştür, katılımcı çalıştığı kitlenin ana dilini bilmeyen sosyal hizmet uzmanlarının o kitle gözünde daha saygın ve daha bilgili göründüğünü algıladığını şu sözlerle ifade etmiştir: "*Vakayı yönetmem, vakayla olan ilişkim daha hızlı oluyor. Bana daha çabuk güveniyor, arada tercüman olduğu zaman bazen o kişiyi ulaşılmaz da görüp aslında daha çok saygı duyduğu da oluyor, onu da gözlemledim. Mesela beni her zaman ulaşabileceği bir birey olarak ama dil bilmeyeni arada bir tercüman olduğu için daha ulaşılamaz gördüğü için daha çok saygı duyuyor. Ben bunu çokça gözlemledim. Beni kendinden biri olarak görüyor. Bir de ona mı sorsak bir de onunla mı konuşsak çünkü bunu avukatlara falan da çok yapıyorlar.*" Bir katılımcı (21G24) müracaatçının konuştuğu dili bilmenin faydalı ve zorlayıcı noktalarını şu şekilde ifade etmiştir: "*Çok*

önemli dili bilmek, özellikle çalışılan toplumun dilini… Arapça bilmiyorum ben, benim tercümanım var tercüman ile birlikte çalıştım hep, bazen özellikle Orta Afrika'dan, Afrika ülkelerinden İngilizce bilen danışanlar geliyor direkt onlarla İngilizce iletişim kuruyorum. Danışanın konuştuğu dili bilmenin avantajları olduğu gibi dezavantajları da var. Avantajları; danışanların özellikle anlatmak istediği deneyimlerini anlatırken anlatmak istediği şeyleri daha doğru anlayabiliyorsun yani sonuçta arada hiç kimse olmuyor bir aktarım sağlayan birisi olmuyor, direkt seninle iletişim kuruyor dolayısıyla çok daha doğru bilgiler alabiliyorsun. Negatif yönü de; danışanla birebir ilişki kurduğunda bazen o profesyonel sınırı aşmak noktasında kendini daha cesurum diye hissettiğini düşünüyorum, yani hissedebildiğini düşünüyorum bunu da olumsuz bir yönü olarak görüyorum çünkü o aradaki ilişkiyi; profesyonel ilişkiyi bozmamak gerekiyor."

4.2.6. Değerlerin Çatışması

Katılımcılara "mesleki değerlerinizle kişisel değerleriniz çatışırsa ne yaparsanız?" sorusu sorulmuştur. Katılımcılar çoğunlukla mesleki değerlerini ön planda tuttuklarını belirtmişlerdir. Bir katılımcı (1G26) şu şekilde yanıt vermiştir: "O *yönden ben meslek etiğimi her şeyin önüne koyuyorum, ben o odaya girdiğim andan itibaren sosyal hizmet uzmanıyım işimin başında ve ben şunu da söyleyeyim şimdi davulun sesi gerçekten uzaktan hoş geliyor, orada yaşanan bir savaş var ve benim bakış açım mesela x bakış açısı ama x bakış açısından olmayan bir insanın çektiği acıları görmek, at gözlüğüyle bakmamamı gerektiriyor, mesleki şeyimiz gereği aslında şöyle değil, şöyle bakmamız gerekiyor at gözlüğü olmaksızın bakmamız gerekiyor bu yüzden evet ben mesleki etik değerlerimi en öne alırım."* Bir başka katılımcı (2G28) mesleki değerlerle kişisel değerlerin birbirini beslediğini, merkezde danışanın olması gerektiğini şu şekilde ifade etmiştir: "*Tam olarak kişisel değerlerimizden veya mesleki değerlerimizden sıyrılamayız. Bir meslek icra edilirken mesleki değerler ve kişisel değerlerin birbirini beslediğini veya kişisel değerlerimize uygun ve mesleki değerlerimize de ters düşmeyecek bir ekol ile yol almaya çalışıyorum. Kaldı ki bizim dışımızda en az bizim kadar merkezde danışanlar ve onların değerleri de vardır. Danışanın faydasına ve rızasına uygun olan benimsediğim mesleki ekol ile birlikte harekete geçerim."* Bir katılımcı (5G25) kişisel değerlerini arka planda tuttuğunu, kişisel değerleriyle mesleki değerlerinin çatıştığı noktada insan onuruna yakışır bir yol izlemesi gerektiğini kendisine hatırlattığını ifade etmiştir. Bir başka katılımcı (6G29)

kişisel değerlerinin mesleki uygulamaya zarar verecek noktada mesleki değerleriyle ters düştüğü noktada, bir başka meslektaşına devredebileceğini, bu çatışmayı geliştirici bir deneyim olarak değerlendirebilmek için süpervizyon sürecine dâhil edebileceğini ifade etmiştir. Bir başka katılımcı (10G27) mesleki değerler ile kişisel değerlerin çatışabilecek kadar zıt olmasının doğru olmadığını düşündüğünü, bu değerlerin dengeli olması gerektiğini ifade etmiştir. Bir katılımcı (11G27) mesleğini icra ederken kişisel değerlerini bir kenara bıraktığını bu sebeple mesleki ve kişisel değerleri arasında hiç çatışma yaşamadığını ifade etmiştir. Bir başka katılımcı (12G26) kişisel değerlerine uygun olmayan bir işi yapamayacağını fakat bir çatışma durumunda kendi değerlerinden ziyade, müracaatçının yüksek yararına ve değerlerine uygun karar vereceğini belirtmiştir. Bir katılımcı (13G33) kişisel değerlerinin dönem dönem değişebileceğini bu sebeple mesleki değerlerinin daima ön planda olduğunu ifade etmiştir. Bir katılımcı (20G25) düşüncelerini şu şekilde ifade etmiştir: "*Danışanlar açısından artılar ve eksileri göz önünde bulundurup ona göre hareket ederim. Sosyal hizmet uygulamalarında meslek elemanı bunu çoğu zaman yaşar, özellikle farklı kültürlerde bu daha çok çocuklar üzerinde çocuk evliliği, çocuk işçiliği yaşanır. Bu tip konularda yapılacak bir diğer uygulama evrensel uygulamalara göre hareket etmektir."*

4.2.7. Etik İkilem

Katılımcılara farklı gruplardan insanlarla çalışırken etik ikilem yaşadığınız oldu mu? Olduysa açıklayabilir misiniz? Bu süreçte nasıl hareket ettiniz, açıklayabilir misiniz? Şeklinde bir soru yöneltilmiş katılımcıların tümünün etik ikilem yaşadığı bulgusu açığa çıkmıştır. Katılımcıların genellikle, çocuk işçiliği ve erken yaşta birliktelik konularında etik ikilem yaşadığı açığa çıkan bir diğer bulgudur. Bir katılımcı (7G24) yaşadığı ikilemi şu şekilde aktarmıştır: "*16 yaşında çalışan bir çocuğun işinin sonlanması adına şikâyetler yapılabilecekken, ailenin çocuğunu çalıştırmasından başka çözümü olmadığını gördüğümden etik bir ikilem içerisine girmiştim. Aile ile birlikte bu sorunu çözmeye çalışmış yalnız kadının SED alması ve oğlunun çalışmasına gerek kalmaması için çalışmalar yürüttüm."* Bir başka katılımcı (3G27) yaşadığı ikilemi ve bu ikilem sonucunda nasıl hareket ettiğini şöyle açıklamıştır:*"Çocuk yaşta evlilik konusu, karşılaştığım bir evlilik bu şekildeydi ama aslında benim için çocuk olan, yani çocuk dediğim kişi aslında o evliliğin içerisinde*

gayet mutlu ve huzurlu olduğunu söylemişti görüşmede. Onun için bir problem yoktu, kaynanası ve kayınbabası ile birlikte yaşıyorlardı zaten. Yani bizim için bildirmemiz gereken bir durum ama şimdi şeyin de, her danışanın kendi kaderini tayin etme hakkı var yani sonuçta o da onu seçmiş ve mülteci toplumu için az önce dediğimiz gibi normal bir durum bu ama yasal olarak bizimde bildirme zorunluluğumuz var. Bu beni ikileme sokan bir durumdu. Bildirmedim. Yani onun iyilik hali sonuçta daha önemli olduğu için bu şekilde devam ediyor." Katılımcılardan müdahale planlarının ekonomik yoksulluğu gidermede eksik kaldığı bu eksikliğin sebebinin daha çok politik olduğu bu sebeple çocuk işçilik sorunu ile mücadele edemedikleri gibi bildirimler gelmiştir. Bir katılımcı (18G25) kendisini çalışmak zorunda olan çocukların yerine koyduğunu, kendisinin de şayet 15-16 yaşında olsaydı eve herhangi bir gelir gelmediği durumda çalışmak zorunda olabileceğini ve 183 sosyal destek hattı bildiriminin işlevsiz olduğunu düşündüğünü belirtip şu şekilde bir açıklama yapmıştır: *"Ailenin hiçbir geliri yoksa ve 13-14 yaşındaki bir çocuğu çalıştırıyorlarsa bu konularda çok ikilem yaşıyorum hadi 13-14'te çok yaşamıyor olsam da 15-16 yaşındaki bir çocuğu çalıştırıyorlar ve ailenin hiçbir geliri olmadığını biliyorum veya gelirleri olsa bile Kızılay Kart vesaire var ve işte 8-9 kardeşler kiraya yetse yiyeceklerine yetmiyor, yiyeceklerine yetse başka bir şeye yetmiyor gibi bir durum olabiliyor, böyle durumlarda gerçekten hani bildirim konusunda bile ikilem yaşıyorum çünkü ya bildirsem hani bir şey olmayacak."* Bir katılımcı (22G26) sosyal inceleme sırasında yaşadığı etik ikilemi ve nasıl davrandığını şu şekilde açıklamıştır: "*Küçük bir örnek; hediye kabul edilmemesi, ikramların geri çevrilmesi bazen gerekmekte olduğu halde farklı grupların kültürel kodlarını zedeleyen, güven ilişkisini zedeleyen bir durum olabilmektedir. Daha çok çalışma prensibimizden bahsederek, konu hakkında bilgilendirmeler yaparak hareket ediyorum."*

4.2.8. Tüm Kültürel Farklılıkların Kabulü mü?

Katılımcılara "sosyal hizmet uzmanları, müracaatçılarının tüm kültürel farklılıklarını kabul etmeli ve bu farklılıklara göre mi müdahale planı oluşturmalıdır? Sizin bu konuyla ilgili görüşünüz nedir?" şeklinde bir soru yöneltilmiştir. Bir katılımcı (1G26) söz konusu soruya cevap vermenin kolay olmadığını şu şekilde ifade etmiştir: "*Kesinlikle kültürü anlamak önemli ancak Türkiye şartlarında Türkiye yasalarına tabi oluyorsun, burada otomatik olarak aslında bir çatışma doğuyor yani her kültürel kodu*

addetmek çok riskli bir davranış. Nasıl cevap vereceğimi bile bilmiyorum çünkü çok riskli bir soru aslında bu; evet demem beni bir kefeye koyar, hayır demem bir kefeye koyar aslında burada mesele biraz daha şunu düşünmek daha sağlıklı, yararlanıcının kendi kaderini tayin hakkı meselesi ve yararlanıcının kararına saygı duyma meselesi ama bunun yasal gerekliliklerini de göz önünde bulundurarak aslında toplumsal entegrasyon bağlamında doğru açıklayıp, doğru kişiyle uygulamak..." Söz konusu katılımcı ve diğer katılımcıların da çoğu için bu soru karmaşık ve zor olarak değerlendirdikleri bir soru olmuştur. Bir başka katılımcı (2G28) Türkiye'de yaygın anlayışın sosyal hizmet uzmanı ve danışanı arasında dikey bir hiyerarşi gerektirdiği ve danışanı pasif kıldığını şu şekilde ifade etmiştir: "*Bazı durumlarda kişinin yararını düşünmek ona göre yol almak durumundayız. Ama burası benim için kritik. Çünkü Türkiye'de yaygın sosyal hizmet anlayışı bence merkezde ve etkili bir sosyal hizmet uzmanını destekliyor. Benim için merkezin dışında ve etkili bir rol daha uygun. Yani ben birlikte yol almayı ve danışanın hayatına dair salt karar mekanizması konumunda olmayı doğru bulmuyorum. Bu yaklaşım bence kültürel farklılıkları anlamayı kolaylaştırıyor. Dikkat edilmesi gereken çok ince bir ayrım var sadece. Kişinin hayatını, sağlığını veya herhangi önemli bir duruma zarar veren bir tutum değilse kültürel farklılıkları anlamak ve bu farklılıklara göre işbirliği ile yol almak gerekir diye düşünüyorum."* Bir katılımcı (11G27) kesinlikle sosyal hizmet uzmanının müracaatçılarının tüm kültürel farklılıklarını kabul etmesi gerektiğini ve bu farklılıklara göre müdahale planı geliştirmesi gerektiğini ifade etmiştir. Bir başka katılımcı (13G33) kültürel farklılıkların kabul edilmesi gerektiğini fakat bazı durumlarda ortak iyilik halinin kültürün önüne geçmesi gerektiğinden şu şekilde bir örnek ile bahsetmiştir:" *Kültürel farklılıklar tabi ki kabul edilmeli ancak bazı durumlarda örneğin çocuğun, gencin, kadının yararı önem arz etmektedir. Örneğin, kız çocuklarının 13 yaşında evlenmesinin olağan olan bir kültüre sahip olan bireyler yaşadıkları ülkenin hukukuna, norm ve değerlerine de aykırı davranmamalıdır diye düşünüyorum. Kültürlerin bir araya gelmesindeki bir diğer amaç ortak bir paydada buluşabilmeyi de hedeflemektedir bence ve bu ortak paydalar bireyin, güveni, sağlığı ve eğitiminin olumlu yönde gelişiyor olmasını baz almalıdır diye düşünüyorum."* Bir başka katılımcı (20G25) her zaman kültürel farklılıkları tam olarak kabul edip bu farklılıklara göre müdahale planı hazırlanmasının doğru olmadığını, iyilik halinin sağlanması bakımından kültürel değerlerden çok, yüksek yararın gözetilmesinin uygun olacağını ifade etmiştir. Bir katılımcı (22G26) bu konuyla ilgili düşüncesini şu şekilde

ifade etmiştir: "*Bir SHU kültürel farklılıklara saygı duymalıdır ancak tüm müdahalesini kültürel farklılıklara göre şekillendirmemelidir. Örneğin ataerkil kültürlerin bazılarında şiddet 'normal' karşılanıyorken ilgili kültüre göre müdahale geliştirmek daha fazla zarar verebilir."* Bir katılımcı (24G24) düşüncesini şu şekilde ifade etmiştir: "*Görüşme kültürel farklılıkları kabul ederek sürdürebilir ancak, müdahale planında etik değerler, yaşanılan ülkenin kanunları etkili olmalıdır."*

4.2.9. İlk ve En Önemli Sorun

Katılımcılara "geçici koruma statüsünde bir birey size müracaat ettiğinde ilk ve en önemli sorunu genelde ne oluyor? Bu konuda ne yapıyorsunuz? Neyi yapamıyorsunuz? Örnekle açıklayabilir misiniz?" şeklinde bir soru yöneltilmiş katılımcıların çoğunlukla ilk ve en önemli sorun olarak geçici koruma kimliği temelli ve ekonomik sorunlar olarak cevap verdikleri gözlenmiştir. Bir katılımcı (1G26) söz konusu soruya şu şekilde yanıt vermiştir: "*İşe erişememe, erişse bile sigortasız çalıştırılma, emek sömürüsü, barınma, yer bulma sömürüsü, yani insanlar ev vermek istemiyorlar çoğu zaman, şöyle de bir nokta var aslında biz sosyal hizmetin kaçırdığımız noktası göç alanında çokkültürcü sosyal hizmet alanında şu oluyor; biz güçlendirmekten ziyade sorun çözme odaklı bir yaklaşımla gittik yani krize müdahale ile gittik. Sürekli mesela barınmada problem var, gidip insanı otele yerleştiriyoruz yani bu bir çözüm değil, biz o kişiye iş sağlayamadıktan sonra."* Bir başka katılımcı (2G28) ilk ve en önemli sorun ve çözüme dair şunları ifade etmiştir: "*Ekonomik yoksunluk ve kimlik sorunu diyebilirim. Özellikle kimlik problemlerinde Bakanlık veya valilik tarafından alınan kararlar mevcut olduğu için bu alana çok da müdahale edemiyoruz. Ekonomik yoksunluk içinde çalıştığım kurumun destek olabilecek uygulamalarına veya başka kurum ve kuruluşlara yönlendirebiliyoruz."* Bir katılımcı (3G27) kimlik probleminin en büyük sorun olduğunu, geçici koruma altındaki bireylerin kayıtsız olma, İstanbul'da yaşayıp başka ilde geçici koruma kimlik kayıtlı olma ya da Suriye'ye önemli ve ciddi bir durum sebebiyle geri dönüş yapıp tekrar Türkiye'ye dönmeleri sonucu kimliklerinin geçerliliğini yitirmesi olarak ifade etmiş bu durumda yaptığı yönlendirmelerden şu şekilde bahsetmiştir: "*Şöyle bir şey yapıyorum; şimdi belirlenen kriterler içerisinde İstanbul'da yeniden kimlik çıkartma gibi bir hakkı varsa, böyle bir dayanağımız varsa ofiste bizim avukatımız var zaten, avukata yönlendiriyorum avukatla birlikte dilekçesi hazırlanıyor, İl Göç İdaresine*

gidip başvuruyor, başvurusunu yaparken bizim avukatımızın yazdığı dilekçesi oluyor elinde, biraz daha işini kolaylaştırmış oluyoruz." Bir başka katılımcı (5G28) her sorunu çözemediğini, bir müdahale planı oluşturulsa da planın herhangi bir aşamasında tıkanabildiğini, en temel hak olan eğitim ve sağlık hakkından geçici koruma kimliği yaşadığı şehirden farklı bir şehre kayıtlı olan bireylerin yararlanamadıklarını ifade etmiştir. Bir katılımcı (6G29) söz konusu soruya şu şekilde yanıt vermiştir: "*Yasal dokümantasyon en temel sorunu oluşturuyor bana kalırsa. Geliş hikâyesini dinleyerek, risk altındaki kişileri tespit ederek, bulunduğumuz ildeki yasal statü edinme hakkında bilgiler vererek süreci başlatıyorum. İl bazlı uygulamalar ve riskler çok farklı. Örneğin İstanbul'da kimliği olmayan bir çocuğun okul kaydı için, bazen bir dönem ya da bir sene kaybı olabilmektedir."* Bir başka katılımcı (20G25) kimlik sorununun ilk ve en önemli sorun olduğunu, kişilerin aslında bu sorunla ilgili yetkili merci olan İl Göç İdaresi'ne de başvurduğunu fakat bir yanıt alamadığını bu konuda kendisine savunuculuk rolünün düştüğünü fakat çoğunlukla olumsuz bir sonuç aldığını ifade etmiştir.

4.3. Çokkültürcü Sosyal Hizmet Uygulamasının Beceri Boyutu

Bu tema kendi içerisinde yedi alt temadan oluşmaktadır. Bunlar; Geçici koruma statüsü altında yaşayan bir bireyle çalışmanın bir Türkiye vatandaşıyla çalışmaktan farkına dair görüşler, geçici koruma statüsünde olan bireylerle çalışırken nelere dikkat edilmesi gerektiği ve bu kişilere sosyal hizmet uzmanlarının bakış açısına dair görüşler, geçici koruma statüsündeki kadınlara yönelik sosyal hizmet uygulamasına dair görüşler, geçici koruma statüsündeki yaşlılara yönelik sosyal hizmet uygulamasına dair görüşler, geçici koruma statüsündeki çocuklara yönelik sosyal hizmet uygulamasına dair görüşler, geçici koruma statüsündeki engelli bireylere yönelik sosyal hizmet uygulamasına dair görüşler ve çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasının gelişmesi için öneriler şeklindedir.

4.3.1. Geçici Koruma Statüsünde Yaşayan Bir Bireyle Çalışmanın Farkı

Katılımcılara geçici koruma statüsünde yaşan bir bireyle çalışmanın bir Türk vatandaşıyla çalışmaktan farkının ne olduğu sorusu yöneltilmiş katılımcılarının çoğunun iletişim aracı olan dil noktasına değindiği bulgusuna ulaşılmıştır. Bir

katılımcı (2G28) bu konuyla ilgili düşüncelerini şu şekilde ifade etmiştir. "*İlk olarak dil bariyeri var. Görüşmelerimizi bir tercüman eşliğinde yapmak durumundayız ve bu danışanı dinlemekten öte tercümanın anladığını dinlemeye dönebiliyor. Tabi dil bariyeri geçici koruma statüsünde yaşayanlar için de geçerli. Herhangi bir hizmetten faydalanmak için gittikleri kurumlarda da dil bilen birinin olmaması belirlenen hedefleri olumsuz etkiliyor. Türkiye'de kimlikten tutunda eğitime, istihdamlarına kadar pek çok alanda kayıtsız veya hatalı kayıtlar mevcut. Sosyal hayat içerisinde ihtiyaç duyulan herhangi bir işlem için gerekli olabilecek resmi süreçler pek çoğunun kayıtsız olması nedeniyle olumsuz etkileniyor veya olumsuz sonuçlanıyor. Türk vatandaşlarının yasal statüsü ile Suriyelilerin yasal statü farklılıkları bizim sürekli kurum ve kuruluşlarda bu kişilerin haklarını savunmamız ile sonuçlanıyor. Çoğunlukla bir çırpıda Suriyeli kişilerin işlemleri halledilmiyor ve Suriyelilere yönelik farklı uygulamalar ile karşılaşıyoruz. Bu ayrımcılık veya muamele farkını azaltmak, gidermek için ekstra çaba harcıyoruz."* Söz konusu katılımcı yasal statü farkının da ayrımcı uygulamalara yol açtığına değinmiştir. Geçici koruma statüsünde olan bir bireyle çalışmanın normale göre iki kat savunuculuk ve yeterlilik gerektirdiği düşüncesi çalışmanın bulgularındandır. Bir katılımcı (3G27) farkı şu şekilde ifade etmiştir: "*Birincisi dil. Aynı dili konuşmuyoruz ve doğrudan iletişim sağlanamadığı için arada aksaklıkların olduğunu düşünüyorum. Onun dışında mesela yönlendirme yaparken mesela SYDV' ye yönlendirme yapıyorum diyelim ki ya da anlatıyorum oraya gideceğini, anlatıyorum ama bir taraftan işte yazıyorum falan nasıl gideceğini. Benim aklıma şey geliyor; "Acaba gidebilir mi, yapabilir mi?" çünkü Türkçesi iyi değil, bulamaz yanlış bir yere gider mi diye bazen böyle kafamda sorular oluşuyor ama bir Türk vatandaşı ile yapsam bu görüşmeyi, onu yönlendirsem büyük ihtimalle aklım onda kalmaz zaten yapacağını, gideceğini bilirdim, daha rahat ulaşacağını bilirdim. Bir de şöyle bir farklılık var; ben ülkede de zaten Türk olmayan herkese karşı bir önyargının olduğunu, genel çerçevede bir önyargı olduğunu biliyorum ve bunu zaten her alanda da görüyoruz; devletin kamu kurum ve kuruluşlarında çok fazla karşımıza çıkıyor."* Bir başka katılımcı (5G25) toplumsal bir travmanın varlığından şu şekilde bahsetmiştir: "*Yerinden edilmiş bir grupla çalışmak, savaşın travması hala üzerinde olan kişiyle çalışmanın farkı gelmiş olduğu ülkeye uyum sağlamaya çalışması, dil bariyeri, bulunduğu koşullar ve yaşadıkları travmatik olaylardan kaynaklı dil öğrenme sürecinde direnç sebebiyet vermekte. Geçici koruma altındaki bir çocuk işçiliği ile Türk bir çocuk işçiyi ele alacak olursak: Her ikisinde de temel*

amaç çocuğun yüksek yararı ve okullaştırılması. Fakat müdahale planında farklı basamaklar kullanılır." Bir katılımcı (9G24) geçici koruma statüsündeki bireylerle çalışırken çoğu zaman sosyal hizmet müdahalesi gerçekleştirdiğini düşünmediğini şu şekilde ifade etmiştir: "*Bizim yaptığımız bazen sosyal hizmet müdahalesinden kayıyor aslında normalde temelde ulaşabileceği hak ve hizmetlere ulaşamadığı için onu ulaştırmaya çalışıyoruz. Çünkü hastaneye gitmek bir sosyal hizmet müdahalesi değil normalde hiçbir Türk vatandaşını Türkiye'de bir sosyal hizmet uzmanı eşlik edip hastaneye götürmüyor farkı bu bence."* Bir katılımcı (19G27) geçici koruma statüsünde olan bir bireyle çalışmanın daha zor olduğunu şu sözlerle açıklamıştır: "*Bence çok daha zor çünkü en büyük fark; dil. Problemi anlayamıyorsun, aracı kullanıyorsun ve onun kültürel değerlerini de anlamakta zorluk çekiyorsun yani belki doğru aktarılmıyor belki şey yanlış aktarılıyor, ben onun duygusunu tam anlayamıyorum çünkü karşı tarafın ifadesini birebir duymuyorum bence bu çok zor bir şey ve bir şeyi tam o an mesela bir şey soracak ya da bir şey yöneltecek bir şeye geliyorsun ama bunu direkt sen soramıyorsun ve farklı aracı kullanıyorsun o an belki de her şey gidiyor yani."*

4.3.2. Geçici Koruma Statüsünde Olan Bireylerle Çalışmak

4.3.3. Geçici Koruma Statüsündeki Kadınlara Yönelik Sosyal Hizmet Uygulamaları

Katılımcılara "sosyal hizmet uygulamalarının geçici koruma statüsündeki kadınlara ne ölçüde ve nasıl sağlandığını düşünüyorsunuz? Bu hizmetlere (sağlık, barınma, çalışma, sosyo-ekonomik destek gibi) kadınların ulaşımıyla ilgili ne düşünüyorsunuz? Geliştirilmesini istediğiniz bir uygulama ya da herhangi bir öneriniz var mı?" şeklinde bir soru yöneltilmiş katılımcıların soruyu çok farklı biçimlerde ve çok farklı boyutlardan yanıtladıkları görülmüştür. Bir katılımcı (19G27) Suriyeli toplumunun geri kalmış bir toplum olduğunu ve 6284 sayılı kanunun tam olarak uygulanamadığını şu sözlerle ifade etmiştir: "*Bence şu an bir tek 6284 sayılı Kanunumuz var ve bunun da yeteri kadar bir kadına uygulanabildiğini de düşünmüyorum çünkü zaten geçici koruma statüsündeki kadınlar da geri kalmış bir toplumdan geliyor ve hala şey erkek hegemonyası altında yetişen bir kadınlar var, zaten bunları değerlendiremiyorlar yani kendi farkındalıkları bile yok ve erkeğin baskısı altında, biz bu kadınlara 6284 sayılı Kanunu anlattığımızda, rehberlik edip*

bitirmek olayı çözümlemiyor çünkü zaten bunu isteyemeyebiliyor, erkekten korkabiliyor, eşinden korkabiliyor ve kadın kendinin bağımsız olabileceğinin daha farkında değil, bilinçli değil, bunların güçlendirilmesi gerekiyor ve bence daha etkin hale getirilmesi gerekiyor bu kanunların, bu şekilde kişinin sadece inisiyatifinde olmamalı çünkü zaten bunu isteyemeyebiliyorlar." Bir katılımcı (1G26) kadının daha çok anne olarak görüldüğünü ve bu kapsamda sosyal hizmetlerin uygulandığını, Suriyeli kadınlar için "kötü kadın" imgesinin yaratıldığını şu sözlerle ifade etmiştir: "*Suriyeli kadınlar kötü kadın olarak addediliyor, Türk kadınlar hep tehdit ediyor benim istediğimi yapmazsan Suriyeli kadın alırım gibisinden tehditler üzerinden gidiyor erkekler, bununla ilgili gazete haberlerinde hep anaç rol yükleniyor*." Bir başka katılımcı (2G28) bu konuyla ilgili düşüncelerini şu sözlerle ifade etmiştir: "*Sadece kadınlar ile çalışan dernekler de var "kadın" birey olarak çokça çalışma yürütülen alanlar arasında. Ama bu çalışmaların ne kadar efektif olduğu tartışılır. Halen kayıtsız çalışan, emeği sömürülen, şiddete maruz kalan, dil engeli yaşayan pek çok kadın olduğuna göre sadece sosyal hizmet uygulamaları değil diğer alanlarda da boşluklar ve sadece çalışma yapılsın diye yapılan çalışmalar var demek ki. Erkek ve çocuklara oranla daha fazla evde vakit geçiren kadınların ikinci dili öğrenmeleri de nispeten daha zor oluyor ve dil engeli bulunan kadın bir çeşit bağımlı bir hayat sürdürmeye devam ediyor. Ama her şeyden öte kadınlar ile ilgili yapılacak çalışmalara yine bu hizmetin götürüleceği kişilere(kadınlara) sorulması gerektiğini düşünüyorum yani çalışmaların fikir boyutuna da kadınların aktif katılımı gerekir. Suriye'de kadınların toplum içerisindeki yeri ile Türkiye'deki yerinin uyuşmadığı pek çok alan var. Kadınların herhangi bir durum ile karşılaştıklarında ne yapabileceklerine dair bilgilendiren farkındalık kazandıran sosyal hizmet uygulamalarına ihtiyaç var."* Söz konusu katılımcının belirttiği üzere sosyal hizmet uygulamalarının çokluğundan ziyade işlerliği ve efektif olması önemlidir. Bir başka katılımcı (3G27) Türkiye'de mülteci kadınlara yönelik bir sosyal hizmet uygulamasının olmadığını düşündüğünü örnek olarak şiddete uğrayan bir mülteci kadını ŞÖNİM'e yerleştirme konusunda bile savunuculuk yapması gerektiğini, korunma ve barınma ihtiyacının karşılanmadığını, kadın olmanın zorken mülteci kadın olmanın iki katı zor olduğunu ifade etmiştir. Söz konusu katılımcı uygulamaların daha erişilebilir olması için şu şekilde bir öneride bulunmuştur: *"Bence o aradaki personellerin çok iyi eğitilmesi çok güzel olur. O aradaki personel ırkçı yaklaşmaz ve benim işimi kolaylaştırırsa; benim işimden ziyade o kadının işi kolaylaştırır ve ona sağlıklı hizmeti sağlayabilirse zaten her şey yerli*

yerine oturmuş olacak." Bir katılımcı (5G25) kadınlar için çok fazla sivil alan ve kamunun destek mekanizmaları olsa da bu desteğe kadınların ulaşılabilirliğinin çok az olduğunu, toplumsal cinsiyete dayalı bir perspektifte kadınların ev dışı alanda sosyalleşmelerinin kısıtlı olduğu, iş piyasasına erişimde oldukça sıkıntılar yaşadıklarını gözlemlediğini ifade etmiştir. Bir katılımcı (14G24) kadınlara yönelik sosyal hizmet uygulamalarının olduğunu fakat bu uygulamaların olduğuna dair bilinirliğin az olduğunu şu şekilde ifade etmiştir: "*Uygulamalara erişebiliyorlar ama bilgileri olduğu sürece. Bilgilendirme olmadığı için hizmetlere erişim noktasında bir sorun yaşıyoruz. Daha çok bilgilendirme olsa, dese Bakanlık işte biz böyle böyle hizmetler de yapıyoruz, bu şartlarımız var gelin. Hani bu konularda sıkıntımız var, öbür türlü tek kadın ebeveynlerin çok güçlü bir şekilde ayakta kaldıklarına şahidim ben, hiç kimseden hiçbir yardım almadan çalışarak çocuklarını okutuyorlar. Bu benim en çok saygı duyduğum konulardan birisi, benim için hani görüşmeyi sevdiğim danışan tarzını alıyor bu. O yüzden hani pek bir aşırı bir destek yok, destek konusunda eksik, hani sadece SED olur, Kızılay yardımı olur başka bu konuda iş konusunda, istihdam konusunda eksiklik var ya da kadınları bir araya getirip bir kooperatif tarzı çalışma yapılması konusunda eksiklikler var, o tarz eğitimler verilmesi konusunda eksiklikler var, benim gördüğüm eksikler bunlar."* Bir diğer katılımcı (18G25) söz konusu kadınların, ön yargılı ve ayrımcı uygulamalar nedeniyle hizmet almak istemediklerinden kaynaklı hizmetlere erişemediklerini ifade etmiştir.

4.3.4. Geçici Koruma Statüsündeki Yaşlılara Yönelik Sosyal Hizmet Uygulamaları

Katılımcılara "sosyal hizmet uygulamalarının Geçici Koruma statüsündeki **yaşlılara** ne ölçüde ve nasıl sağlandığını düşünüyorsunuz? Bu hizmetlere (sağlık, barınma, sosyalleşme, sosyo-ekonomik destek gibi) yaşlıların ulaşımıyla ilgili ne düşünüyorsunuz? Geliştirilmesini istediğiniz bir uygulama ya da herhangi bir öneriniz var mı?" şeklinde bir soru yöneltilmiş katılımcıların genel kanısının geçici koruma statüsündeki yaşlı bireylere yönelik sosyal hizmet uygulamalarının olmadığı yönünde olduğu öğrenilmiştir. Bir katılımcı (2G28) söz konusu soruya şu şekilde cevap vermiştir: "*Geçici koruma statüsündeki yaşlı bireylere erişebildiğimizi düşünmüyorum. Yaşlı kişiler daha çok aileleri ile birlikte yaşıyor ve bakımları da çocukları tarafından sağlanıyor. Yaşlı kişilere medikal malzeme veya Kızılay Kart*

yardımı gibi konulara dair bir temasımızın olduğunu görüyorum. Sosyal hizmet uzmanlarının yaşlılarla karşılaşma oranı az, genelde evlerinde çocukları tarafından bakımları sağlanıyor, belki hane içerisinde nasıl bir rollerinin olduğu hangi problemlerle karşılaştıkları özellikle ekonomik olarak bağımlı olup olmadıkları üzerine eğilim gösteren çalışmalar yapılabilir." Bir katılımcı (3G27) geçici koruma statüsündeki yaşlı bireylerin huzurevine gidemediklerini bunun sebebinin dil problemi olduğu zaten kalmak isteseler bile huzurevine kabul edilmediklerini ifade etmiştir. Bir başka katılımcı (5G25) düşüncelerini şu şekilde ifade etmiştir: "*Yaşlılar bazında uygulanabilir yöntemler maalesef oldukça kısıtlı, huzurevlerinin kalabalıklığı ve sıranın gelmemesi, yaşlı bakımından yararlanamamaları ve sağlık durumlarıyla ilgili hastane süreçlerinin yönetilemediğini gözlemliyorum. Ayrıca sosyo-ekonomik desteklerden faydalanamıyorlar. Sosyal Uyum Yardımı 120 TL değerinde bunun dışında yardım mekanizmaları bulunmamakta, aylık verilen 120 TL çalışamayacak durumda olan bir bireyin yaşamını insani düzeyde yaşaması için yetersiz kalmakta."* Bir katılımcı (7G24) geçici koruma altındaki yaşlılara yönelik sosyal hizmet uygulamalarının çok eksik olduğunu ifade edip şu örnekleri vermiştir: *"Barınma konusunda Türk vatandaşlarının kaldıkları huzurevlerinde kalamamakta, ulaşım konusunda da Türk vatandaşlarının aldıkları destekleri alamamakta. Bu konuda çalışmalar yapılmalıdır."* Bir katılımcı (14G24) geçici koruma statüsündeki yaşlıların huzurevine yerleşemediklerini bunun sebebinin Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olma şartının aranması olarak ifade etmiştir. Bir katılımcı (20G25) düşüncesini şu şekilde ifade etmiştir: *"Yaşlıların genç nüfusa göre dil öğrenmesi daha zor olduğundan hizmetlere erişimi de aynı ölçüde zor olmakta ve bu da bağımlılığını artırmaktadır. Geçici koruma altındaki yaşlı bireylere dönük huzurevleri açılmalı ve burada gerekli dil desteği başta olmak üzere yeterli hizmet verilebilmelidir. Aynı zamanda yaşlılara hizmetlere dönük eğitimler verilmesi uygun olabilir."*

4.3.5. Geçici Koruma Statüsündeki Çocuklara Yönelik Sosyal Hizmet Uygulamaları

Katılımcılara "sosyal hizmet uygulamalarının geçici koruma statüsündeki çocuklara (çocuk işçi, erken yaşta birliktelik, ailesinden ayrı düşmüş çocuk, eğitime erişemeyen çocuk vs.) ne ölçüde ve nasıl sağlandığını düşünüyorsunuz? Çocukların bu hizmetlere (eğitim, sağlık, barınma, sosyoekonomik destek gibi) ulaşımıyla ilgili ne

düşünüyorsunuz? Geliştirilmesini istediğiniz bir uygulama ya da herhangi bir öneriniz var mı?" şeklinde bir soru yöneltilmiş katılımcılardan biri (2G28) bu soruya şu şekilde yanıt vermiştir: "*Çocuk işçiliği, çocuk yaşta evlilik gibi durumlarda Bakanlık bildiriminden öteye geçemiyoruz. Maalesef bu konularda çocuğun yaşı 14'ün üzerindeyse geçici koruma statüsündeki çocuklar ile ilgili tedbir alma konusunda daha esnek davranılıyor. Aileler çocuklarını ekonomik yoksunluk sebebiyle çalıştırdıklarını beyan ediyor çoğu zaman, işi bırakıp okula devam etmesi için uygulamalar yetersiz maalesef. Çalışırken 1500 TL civarı alan bir çocuğun mesleki eğitime yönlendirip hem okuması hem bir meslek öğrenmesi hedefleniyor. Fakat aileler çocuğun çalışarak kazandığı parayı mesleki eğitimden gelen ücrete yeğliyor."* Bir başka katılımcı (3G27) geçici koruma statüsündeki çocuklara yönelik sosyal hizmet uygulamalarının olmadığını ve Alo 183 Sosyal Destek hattına çok inandığını fakat hiç sonuç alamadığını, yaptığı çocuk işçi bildirimlerine yönelik bir tedbir ya da çalışmanın yapılmadığını ifade etmiştir. Bir diğer katılımcı (5G25) çocuklara yönelik sosyal hizmet uygulamalarının diğer gruplara göre daha ulaşılabilir olduğunu ifade etmiş ve konuşmasını şu şekilde ifade etmiştir: "*12 yaşın altındaki çocuk işçiliğinin eğitim tedbiriyle okullaştırılması sağlanabilirken, 12 yaş üzeri bu durum için sürdürülebilir çözümler aileye sunulamadığı için çocuk işçiliğinin önüne geçilememekte. Ayrı düşmüş çocukların gerek vasilik işlemleri gerekse aile birleşimi gibi konularda bütün adımlar atılabiliyor. Erken yaşta birliktelik oldukça fazla vaka gelmesine rağmen hastanelerde polis eşliğinde sorgusu yapılıp herhangi bir caydırıcı uygulama yapılmamaktadır ve bu sebeple gelişimini tamamlayamamış kız çocuklarının erken yaşta birlikteliklerinden kaynaklı sağlık sorunları olan bebekler de dünyaya gelmektedir. Çocuk yaşta yaşadığı birliktelik ve akabinde çocukken çocuk sahibi olması kişilerin ruh sağlığını olumsuz etkilemektedir."* Bir katılımcı (6G29) çocuklara yönelik çalışan birçok sivil toplum kuruluşu bulunması ve geçici koruma statüsünde çok çocuk bulunması nedeniyle göz ardı edilemeyen ve iyi uygulamalar yapılan bir alan olduğunu fakat çocuk işçiliğinin göz ardı edilip normalleştirilmeye çalışılan bir durum olduğunu ifade etmiştir. Katılımcılar genel olarak Türkiye vatandaşı bir çocuk işçi ile geçici koruma statüsünde yaşayan bir çocuk işçiye aynı bakış açısıyla yaklaşılmadığını ifade etmişlerdir. Bir katılımcı (9G24) düşüncelerini şu şekilde ifade etmiştir: "*Ayrı düşmüş çocuklar için mesela Türk çocukları için yapılan bütün uygulamalar geçici koruma kapsamındaki çocukları da kapsıyor. Ailesinden ayrı düşmüşse mesela kuruma yerleştirebiliyoruz, kuruma yerleştirdiğimiz birkaç çocuk da*

oldu, bunlardan iyi yönde faydalanabiliyorlar. Çocuk işçi kısmında mesela bildirimden sonra bir Türk çocuğuna nasıl yaklaşılacaksa, geçici koruma kapsamındaki çocuğa da aynı şekilde yaklaşılmasını isterdim ama yaklaşılmıyor. Genellikle yaptığımız bildirimler boşta kalıyor, askıda kalıyor." Bir başka katılımcı (14G24) düşüncelerini şu şekilde ifade etmiştir: "*Takip yapılmıyor çocuk işçiliği konusunda, çocuklar çok aşırı derecede sömürülüyor, kullanılıyor, istismar ediliyor. Bu bilinen bir şey, buna yönelik herhangi bir çalışma yok. İstanbul bazında alabildiğine tekstil atölyesi var ve çocuklar yok pahasına uzun saatler boyunca çalıştırılıp, kişisel gelişimi yok sayılıyor, eğitim hayatı yok sayılıyor, gelişimleri çok etkileniyor. Benim danışanım vardı; 9 yaşında çalışmaya başlamış, şu an 14 yaşında ve diz ameliyatı olması gerekiyormuş, doğru dürüst yürümesinde sıkıntı varmış. Bu konuda çocuklar yok sayılıyor hani çocuklar gözükmüyor aslında, eğitim konusunda da takibi belli bir aşamada yapılıyor, takipler yapılıyor ama yaptırımlar konusunda sıkıntılar var."*

4.3.6. Geçici Koruma Statüsündeki Engelli Bireylere Yönelik Sosyal Hizmet Uygulamaları

Katılımcılara "sosyal hizmet uygulamalarının geçici koruma statüsündeki engelli bireylere ne ölçüde ve nasıl sağlandığını düşünüyorsunuz? Bu hizmetlere (Özel eğitim, rehabilitasyon, sosyo-ekonomik destek, sosyalleşme, sağlık gibi) engellilerin ulaşımıyla ilgili ne düşünüyorsunuz? Geliştirilmesini istediğiniz bir uygulama ya da herhangi bir öneriniz var mı?" şeklinde bir soru yöneltilmiştir. Bir katılımcı (2G28) düşüncelerini şu şekilde ifade etmiştir: "*Geçici koruma kapsamındaki engelli bireylere yönelik sosyal hizmet uygulamaları bence yetersiz durumda. Engelli bireylerin kendisine veya ailesine yönelik çok kısıtlı çalışmalar mevcut. Türklerin yararlanabildiği pek çok hizmetten yararlanamıyorlar. Engellilik hem kişinin kendisi hem de ailesi için bedensel, psikolojik, ekonomik gibi pek çok açıdan yıpratıcı bir durum. Her açıdan metruk, el değmemiş bir alan. En azından İstanbul özelinde nüfusun yoğunluğu da hizmetlere erişimini kısıtlayan nedenler arasına ekleyebiliriz. Engelli sağlık kurulu raporu için insanlar aylarca uğraşıyor. Kurulun içerisindeki bölümler için bazen farklı farklı hastanelere gitmek zorunda kalıyorlar. Yani daha temel hizmetlere erişim yok iken spesifik bir uygulama önerisi oldukça detay kalıyor maalesef."* Bir başka katılımcı (3G27) geçici koruma statüsünde olan engelli bir birey

demenin dezavantajların iki değil beş katına çıkması demek olduğunu ifade edip sözlerini şu şekilde sürdürmüştür: " *Özel eğitim ve rehabilitasyon kısmı çok sıkıntılı çünkü RAM'larda özellikle şey böyle hani özel eğitim mülteci çocuklar için çok sıkıntılı. Evet, çözümü kaynaştırma sınıfları ile bulmaya çalışıyorlar ama o da etkili değil, rehabilitasyon hizmeti yok."* Katılımcılar (15G25, 16G26, 20G25) geçici koruma statüsündeki engellilerin daha görünür olması gerektiğini, kamu kurumları ve STK'ların bu alana yönelmesinin çok yerinde olacağını ifade etmiştir. Bir katılımcı (20G25) geçici koruma statüsündeki bireyler için var olan sosyal hizmet uygulamalarının en yetersiz olduğu alanın engellilik olduğunu ifade etmiştir. Katılımcılar geçici koruma altındaki engelli bireylere yönelik eğitim, rehabilitasyon, sağlık ve ekonomik destek hizmetlerinin geliştirilmesinin önemli olduğunu ifade etmiştir.

4.3.7. Çokkültürcü Sosyal Hizmet Uygulamasının Gelişmesi için Öneriler

Katılımcılara "çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasının gelişmesi için geleceğe dönük bir öneri verebilir misiniz?" şeklinde bir soru sorulmuştur. Katılımcılardan biri (1G26) "*Öğrencileri sırf sosyal hizmette bir iş alanı var şeklinde değil aslında daha donanımlı bireylere evrilmesini desteklemek için yapılması gereken şeyler, yani bir hocaya gittiğin zaman bir şeyden bahsettiğin zaman hocanın böyle boş boş bakmaması gerekiyor. Aslında burada mesele sadece öğrencinin yetiştirilmesi değil hocanın da kendini geliştirmesi gerekiyor. En büyük şeylerden biri de burası*." Bir başka katılımcı (2G28) şöyle bir öneri vermiştir: "*Sosyal hizmet uygulamaları için sahadan önce bir lisans eğitiminden geçiyoruz ve en öncelikli olarak çokkültürcü uygulamalara dair perspektif kazandıracak müfredata yer verilmeli. Ama bu müfredatta verilirken şuna dikkat edilmeli. Çokkültürcü sosyal hizmeti anlatacağız diye başka bir kültürel iktidarın etkisinde kalmadan çocuklara eleştirel bakışı da kazandıracak, nerede yaşadığının farkında olmasını sağlayan içerikler sunmalıyız. Başka başka kültürler ile çalışan sosyal hizmet uzmanlarının bilgi ve deneyimlerini paylaşabileceği bir takım platformlar kurulabilir veya bu uzmanların aktarım yapacağı çalışmalar düzenlenebilir."* Bir başka katılımcı (3G27) devletin üst kademelerindeki yasa koyucuların, karar vericilerin ırkçı söylemleri bırakmasının önemli olduğunu ifade etmiştir. Bir katılımcı (6G29) sosyal hizmet lisans eğitiminde kültür konusunun daha fazla önemsenmesinin ve ayrımcılık yapan meslek

elemanlarına cezai yaptırım uygulanmasının çokkültürcü sosyal sizmet uygulamasını geliştireceğini ifade etmiştir. Katılımcılar genel olarak lisans eğitiminde çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasının daha ayrıntılı ve yeterli işlenmesinin önemli olduğunu ifade etmiştir. Bir başka katılımcı (13G33): "*Yerel yönetimler güçlendirilmeli ve yerel yönetimler sosyal politikalarını ciddi anlamda toplumun yaşanılabilirliğine odaklamalı. Aksi takdirde insanlarda hoşgörü yerine tahammülsüzlük baş gösterecektir, tıpkı birçok metropolde olduğu gibi. Bu hoşgörünün yaygınlaşmasında sosyal hizmetin insanları birleştirme becerisi ile çok büyük bir rolünün olduğunu düşünüyorum."* şeklinde düşüncesini ifade etmiştir. Bir başka katılımcı (14G24) düşüncelerini şu şekilde ifade etmiştir: "*Yapılan çalışmaların, uygulamaların politikalarla desteklenmediği sürece ulusal olarak bir destek görmediği sürece herhangi bir etkisi olacağını düşünmüyorum. İlk başta ulusal bir destek alınmalı, bireyi her açıdan destekleyici, kabul edici, değiştirmeden olduğu gibi kabul eden bir sosyal hizmet anlayışı olmalı. Onu da devletin desteği ile sağlamalıyız."* Bir katılımcı (20G25) düşüncesini şöyle ifade etmiştir: "*Öncelikle bu kapsamda uygun hizmetin verilebilmesi açısından dil bariyerinin ortaya çıkardığı iletişim problemini ortadan kaldırmak adına nitelikli tercümanlar yetiştirilmelidir. Hizmet sağlanması uyumla da ilgili olduğundan konu ile ilgili gerekli uyum çalışmaları yapılabilir. Gelecekteki uygulamaların faaliyet alanından çok etki alanının geniş olmasının iyi sonuçlara ulaşmakta belirleyici rol oynadığının kanaatindeyim. Aynı zamanda her kültür kendi içerisinde değerlendirileceğinden birebir o kültürdeki yetkin bireylerin fikirlerinin alınması da uygun olacaktı."* Bir katılımcı (22G26) sosyal hizmetin değer ve ilkelerinin içselleştirilmesini önerebileceğini çokkültürcü yaklaşımın sosyal hizmet uygulamasının bir parçası olduğunu ifade etmiştir.

5. TARTIŞMA

Bu çalışmada çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasının değer, bilgi ve beceri boyutlarını içeren sorular göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarına yöneltilmiştir. Değer boyutunda yer alan sorular genellikle bireysel yaşantı, gelişim ve mesleki deneyimlerin birleşmesiyle oluşan düşüncelerdir (Özgür, 2019, s. 226). Katılımcılardan bazıları çokkültürlü bir toplumda yaşamayı kendi etnik kimlikleri üzerinden açıklamıştır. Araştırmaya katılan 25 katılımcıdan 19'unun iç göç 1'inin dış göç deneyimi olup diğer 5 katılımcının göç deneyimi yoktur. Dış göç ya da doğup büyüdüğü kültürden uzak bir kültüre ve etnik yapıya sahip bir şehre iç göç yaşayan katılımcıların çokkültürlülükle ilişkili daha çok kendi kimlikleri üzerinden yorum yaptığı sonucu çıkmıştır. Azınlık bir etnik gruba ya da muhalif bir kimliğe sahip olduğunu açıklayan katılımcılar kendi dışlanmışlıkları ve yaşam deneyimleri dolayısıyla daha savunmacı ve kapsayıcı söylemlerde bulunmuştur. Katılımcılar genel olarak çokkültürlü toplumu farklı kültürlerden insanların bir arada yaşadığı toplum olarak tanımlamış ve bu farklılıkların mesleki anlamda deneyim çeşitliliği olduğunu ifade etmiştir. Unutulmamalıdır ki değerler tutumları belirler ve tutumlardan dolaysız bir şekilde etkilenen müracaatçılardır. Sosyal hizmet uzmanlarının elbette kendi yaşayış, görüş ve tutumları vardır fakat sosyal hizmet uzmanları bu kişisel tutumlarının farkında olmalı ve bu farkındalığa göre mesleki çerçevede hareket edilmelidir. Genel olarak sosyal hizmet uzmanları da müracaatçılarının farklılıklarından etkilendiğini belirtmiş ve farklılıkların etnik köken, kültür, toplumsal cinsiyet rolleri üzerinde yoğunlaştığını ifade etmişlerdir. Müracaatçıların kültürel değerlerinin "şiddet, kadın sünneti" gibi insanların yaşam hakkına zarar veren uygulamalar olarak görülmesi halinde değer çatışmaları evrensel hak ve değerlerle çözülebilir. Bu tür durumlar sosyal hizmet uzmanlarına "bilgilendirme, danışmanlık, farkındalık yaratma gibi sorumluluklar yüklemekle birlikte bütün bunları yaparken davranışın kültürel bağlamını anlama çabasını elden bırakmamasını da gerektirmektedir. Dolayısıyla "marjinal ve hak ihlal edici" uygulamalar, "kültürel" bir algılayışın ötesinde değerlendirilmeli, bu tür uygulamaların destek bulacağı endişesine kapılmadan çokkültürcü uygulama zenginleştirilmelidir. Aslında, çokkültürcü uygulamanın tam da bu "marjinal" uygulamaları değiştirme ve dönüştürme misyonuyla yüklendiğinin farkında olunmalıdır" (Özgür, 2009, s. 227). Bahsi geçen etkilenmeyi bazı katılımcılar

şaşkınlık yaratan, önyargılı tutuma yol açan bir durummuş gibi algılamıştır. Bazı katılımcılar farklılıklara anlam yüklemediklerini ifade etseler de uygulama da bu farklılıkları dikkate aldıklarını belirtmişlerdir. Bazı katılımcıların "anlam yükleme" kavramına olumsuz bir mana yükledikleri verdiği yanıtlardan anlaşılmıştır.

Katılımcılar genel olarak mesleki deneyim ile pek çok farklı tutum, davranış ve düşünce değişimine uğradıklarını, sosyal hizmet eğitimiyle birlikte önyargılı taraflarının farkına vardıklarını fakat saha uygulamasının farklılıkları anlamlandırma üzerinde daha olumlu etki yarattığını belirtmiştir. Corry Azzopardi (2020, s. 6) çalışmasında; sosyal hizmet eğitiminin sosyal hizmet öğrencilerini, çeşitliliği değerli olarak kabul etmeye hazırlaması gerektiğini, sosyal hizmet öğrencilerinin baskıcı sosyal koşulları etkili bir şekilde belirlemek, eleştirel bir şekilde değerlendirmek ve sona erdirmek amacıyla yeterli bilgi ve beceriyle donatılmış olması gerektiğini belirtmiş bu amaçla verilen sosyal hizmet eğitiminin; kültür ve çeşitlilik hakkında dönüştürücü öğrenmeyi öğretmek, kanıta dayalı bilgi, kritik çerçeveler ve etik ilkelerin paylaşılmasını içermek, kapsayıcı sınıflar ve öğretilebilir anları teşvik etmek, eleştirel düşünceyi, kendini düşünmeyi ve kültürel alçak gönüllüğü teşvik etmek ile kültürler arası farkındalığı ve duyarlılığı değerlendirmek olmak üzere beş temel içeriğe sahip olması gerektiğini bulgularına eklemiştir. Türkiye'de de sosyal hizmet teorik eğitiminin bu beş temel içeriğe sahip olması müracaatçıların etkili hizmet alması ve sosyal hizmet uzmanlarının yetkinliği açısından oldukça önemlidir. Farklı kültürden gelen müracaatçı gruplarının yaşadığımız toplumdan daha çok toplumsal cinsiyet rolleri, kadın olma hali, evlilik ve aile yapısı bağlamında farklı olduğunu belirten katılımcılardan biri bu farklılıklardan kaynaklı uygulamada etik ikilem yaşadığını belirtmiştir. Müracaatçılarının yerel değerlerine karşı evrensel değerler sosyal hizmet uzmanlarının etik ikilem yaşamasına neden olabilir. Önemli olan "hak ihlalini doğuran ya da buna yol açan değerin değiştirilmesi" diğer değerlerin de "kendi kültürünü özgürce yaşama hakkı" olarak ele alınmasıdır. Sosyal hizmet uzmanlarının kendi bireysel değerlerinin farkına varması, önyargılı ve yargılayıcı yönünü törpülemesi, farklı kültürleri tanıması, farkında olması ve yetkinlik kazanması çokkültürcü uygulamanın değer boyutunu güçlendirmektedir (Özgür, 2009, s. 227).

Çokkültürcü sosyal hizmetin bilgi boyutu teması altında daha çok deneyim ve bilgiye dayalı konular üzerinde durulmuştur. Katılımcılar farklı gruplarla çalışmanın genellikle zor olduğunu ifade etmiştir. Zorlayıcı nedenlerin genellikle, dil problemi,

tercüman ile çalışmak, kültür, güven ilişkisi kurma, kabul görme, sürekli farklılıkları göz önünde bulundurmaya çalışma olarak sıralandığı görülmüştür. Bir katılımcının "farklı gruplarla çalışmanın T.C. Vatandaşı bireylere göre daha uyumlu ve daha hizmet almaya istekli olmaları yönüyle kolay" şeklindeki yorumu diğer yorumlardan farklıdır. Bu durumda her sosyal hizmet uzmanının mesleki tecrübe, deneyim, müracaatçıya yaklaşım ve müdahalelerinin farklı olduğunun göstergesidir. Katılımcılar genellikle zorlayıcı yönün kültürle bağlantılı olduğunu vurgulamıştır. Azzopardi (2020, s. 3) Kanada'da azınlık gruplarla çalışan sosyal hizmet uzmanlarının müdahalelerindeki başarının uzmanın kültürel duyarlılığıyla yakından ilgili olduğunu, bu sebeple kültüre duyarlı, etkili ve etik bir şekilde çalışmanın çok önemli olduğunu, kültürel duyarlılığa sahip olmak için uzmanların çaba harcamaları gerektiğini belirtmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının bu zorlayıcılığı aşmak için harcadıkları bireysel çaba sorulduğunda, genellikle okumalar yaptıklarını, çalıştıkları grupların savaş öncesi dönemine ve kültürüne ait araştırmalar yaptıklarını, o kültürden arkadaş edinmeye çalıştıklarını ifade etmişlerdir. Özge Özgür'de (2009, s. 229) çalışmasında hizmet içi eğitimden yaşam boyu öğrenmeye kadar sosyal hizmet uzmanlarından benzer yanıtlar almıştır. Çokkültürcü sosyal hizmetin bilgi boyutunda yaşam boyu öğrenme ve sürekli değişime uyum sağlama önemlidir. Öğrenmenin sadece formal eğitimden ibaret olmayıp etkileşim ve kaynaşmadan oluşabileceği unutulmamalıdır. Sosyal hizmet uzmanları ancak bu şekilde bir bakış açısıyla "tekkültürcü bakıştan sıyrılabilecek, yerel olanın kendine özgülüğünü ve bu bilginin değerini anlayabilecek ve uygulamaya aktarma şansını bulabilecektir". (Özgür, 2009, s. 229). Katılımcıların çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasını, farklılıklara önem verilen, çokkültürcü toplumlarda uygulanabilen, savunuculuğu içeren, söylem olarak doğru yerde duran, sosyal politikalarla sağlam temellere oturtulması gereken, çalışılan kitleyi anlamayı sağlayan, güç ilişkisinin dengesizliğinden oluşan problemleri çözmeye yarayan bir sosyal hizmet uygulaması olarak tanımlamıştır. Çokkültürcü sosyal hizmetin farklılıkları belirginleştiren yapısıyla ön plana çıktığı, kültürel yetkinlik gerektiği de yine açıklamalar arasındadır. Gai Harrison ve Rachel Turner (2010, s. 334) sosyal hizmette kültürel yetkinlik üzerine Avustralya'da yaptığı bir çalışmada, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarını "öteki" olarak tanıttığına dikkat çekmiş, hatta bir SHU'nun kültürel yetkinliği "benim için beyaz Anglosaksonlardan farklı kişilerin kültürünü bilmek demek" şeklinde bir cümle kurduğunu belirtmiştir. Aksine bu çalışmada görüşülen sosyal hizmet uzmanlarının genel olarak belirtilen örnekteki gibi

kendi kültürünü merkeze koymadıkları ve ayrışma dilinden uzak oldukları gözlenmiştir. Kültürel yetkinliğin bilmediklerinin farkında olmakla ilgili olduğu ve çokkültürcü bir bakış gerektirdiği aşikârdır (Harrison ve Turner, 2010, s. 422). Çokkültürcü bakışta Özge Özgür'ün aktarımıyla Fay'ın bakış açısına göre (Fay, 2011 Aktaran: Özgür, 2009, s. 228) olay ve olguların tek taraflı değil, çift taraflı yani "hem o hem bu " şeklinde değerlendirilmesi ve kavranması gerekir. Sosyal ve kültürel konular iç içe ve 'karmalık' içindedir. Kültürel farklılık ve değerlerin yaşamasına izin verirken kültürel bilgiyi inşa etmek ve insanların iyilik hallerini gözetmek mümkündür. Bunun gerçekleşmesi için müracaatçıyı geçekten "anlamak" gerekir. Bu anlama değer, bilgi ve becerilerin her defasında her müracaatçıya özgü yeniden tanımlamaya açık olduğunu öğrenmekle başlar. Bir iletişim aracı olarak dil de anlaşmayı sağlar. Katılımcılar farklı dili konuşan insanlarla çalışmanın zaman zaman zorlayıcı ve güçlük yaratan bir faktör olduğunu, dil bilmemenin güvenli ilişki kurmayı zorlaştırdığı, vaka yönetim sürecini oldukça güçleştirdiği şeklinde açıklamalarda bulunmuştur. Bir katılımcı çalıştığı kitlenin diline hâkim olduğunu, çalıştığı kitlenin dilini bilmeyen SHU'ların o kitle gözünde daha saygın ve bilgili göründüğü imajını hissettiği şeklindeki yorumu diğer yorumlardan farklıdır. Katılımcıların mesleki değerler ile kişisel değerlerinin çatışması halinde nasıl yol izledikleri sorusu önemlidir. Katılımcılar bu soruya çoğunlukla mesleki değerleri ön plana koydukları şeklinde yanıt vermiştir. "Genel geçer bilgilerimiz ve kabullerimiz" hep gerçekte var olan problemler ve gereksinimlerle uyuşmamaktadır. Bazı kültürel konular bir bakış açısına göre "sorun" başka bir bakış açısına göre "gelenek" olabilmekte bazense vaka yönetim sürecinin hiç başlamamasına ve daha kötüsü, hak ihlallerine neden olan konuların hiç açığa çıkarılmamasına yol açar ("örneğin kadınlarla özel görüşme yapılamaması veya çocuk istismarının çocuk terbiyesi olarak algılanması"). Özgür (2019, s. 228) çalışmasında sosyal hizmet uzmanlarının genellikle bu açmazlar karşısında etik ikilem yaşadığını, evrenseli ve kültürü öncelikli tutan bilginin çatışmasını yaşadığını bulgulamıştır. Bu çalışmada da sosyal hizmet uzmanlarının en çok etik ikilem yaşadığı konular toplumsal cinsiyet ve ihmal-istismar temelli sorunlardır. Katılımcıların en çok çocuk işçiliği ve erken yaşta birliktelik durumlarında etik ikilem yaşadığı sonucu çıkmıştır. Kuşaklararası farklar, toplumsal cinsiyet, değerler hep tartışılagelmiştir. Genel olarak bu algılanış bir değeri kabul ederken ötekini yok sayma olarak görülmektedir. Katılımcılara "sosyal hizmet uzmanları müracaatçılarının tüm kültürel farklılıklarını kabul etmeli ve bu farklılıklara göre mi müdahale planı oluşturmalıdır?"

şeklinde bir soru sorulmuş ve katılımcılar bu soruyu genel olarak zor ve karmaşık bir soru şeklinde yanıtlamaya başlamıştır. Katılımcıların bir kısmı her zaman tüm kültürel farklılıkları kabul edip bu farklılıklara göre müdahale planı oluşturmanın doğru olmadığını, iyilik halinin sağlanmasından kaynaklı kültürel değerlerden çok yüksek yararın gözetilmesinin uygun olduğu şeklinde, bir kısmı tüm kültürel farklılıkları göz önünde bulundurarak müdahale planı oluşturulması gerektiği şeklinde yanıt vermiştir. Özgür (2009, ss. 228-229) çalışmasında sosyal hizmet uzmanlarının bir kısmının, göçmenlere ilişkin tanımlarının ve ön kabullerinin "ayrımcı" bazen de "aşırı değer verici" olduğunu ifade etmektedir. Beceri boyutunda katılımcılara çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasına yönelik sorular sorulmuştur. Daha çok mikro ve mezzo beceri üzerinde durulmuştur. Dinleme ve anlamanın önemi bu boyutta oldukça önemlidir. Katılımcılara geçici koruma statüsünde olan bir bireyin ilk ve en önemli sorununun ne olduğu sorulmuş, katılımcılar daha çok dil bariyeri, geçici koruma kimliği edinme ve ekonomik temelli sorunlar olduğu şeklinde yanıt gelmiştir. Tomanbay'da (2019) makalesinde göçmen veya sığınmacıların bir ülkeye girdiğinde dil sorunu, ekonomik yoksulluk, temel ihtiyaçlarını karşılayamama gibi sorunların genel sorunlar olduğuna değinmiştir. Geçici koruma kimliği edinme İstanbul İli özelinde birtakım kısıtlamalardan ötürü oldukça zor bir süreç olduğu için İstanbul'da yaşayıp başka şehre kayıtlı olan ya da kayıtsız bir şekilde yaşayan Suriyeli bireylerin en büyük sorunlarından biridir. Özgür (2009, s. 230) çalışmasında sosyal hizmet uzmanlarının tercüman kullanmayı bir beceri olarak gördüğünü bulgulamıştır. Bu çalışmaya katılan sosyal hizmet uzmanları tercüman ile çalışmaya bir beceri olarak görmekten çok vaka yönetim sürecini zorlaştıran bir durum olarak ifade etmiştir. Katılımcılar genellikle sosyal hizmet müdahalesi gerçekleştirdiklerini düşünmediklerini, alanda daha çok savunuculuk ve bilgilendiricilik rolü üstlendiklerini ifade etmiştir. Fakat unutulmamalıdır ki savunuculuk ve bilgilendiricilik gibi fonksiyonlar sosyal hizmet uzmanlarının başlıca rol ve görevlerindendir. Katılımcılara geçici koruma statüsünde olan kadınlara sağlanan sosyal hizmet uygulamalarına dair sorulan sorulara verilen yanıtlardan Suriye toplumunun "geri kalmış" bir toplum olduğu ve Türkiye'de Suriyeli kadınlar söz konusu olunca 6284 sayılı kanunun uygulanmadığı şeklinde bir görüşü bazı katılımcılar dile getirmiştir. Fakat bu "geri kalmış" toplum söyleminin "toplumsal cinsiyet ve kültürün etkisi ile ilgili bilgi ve/veya algı ile ilgili olduğu; azınlık kültürden gelen kadınların "geleneksel ve eşitsiz", batılı kadınınsa "eşit ve özgür" olduğu inancına dayandığı (Özgür, 2009, s. 228) unutulmamalıdır. Suriyeli göçmen kadınların

Türkiye'de "kötü kadın" olarak atfedildiğini belirten bir katılımcı, kadının sadece anne olarak görüldüğü toplumumuzda yalnızca göçmen kadın kimliğiyle ilgili bir sosyal hizmet uygulamasının olmadığını ifade etmiştir. Katılımcılar Suriyeli kadınların iş ve işlemleri için savunuculuk yapmaları gerektiğini, şiddete uğramış Suriyeli bir kadının ŞÖNİM'e girmesinin bile kendilerini zorladığını ifade etmiştir. Sosyal hizmet uzmanları, uygulamaların çokluğundan ziyade efektif ve işler olmasını istediklerini ifade etmiştir. Katılımcıların geçici koruma statüsündeki yaşlı bireylere erişme konusunda önyargılı olduğu anlaşılmıştır. Katılımcılar genel olarak bu alanda sosyal hizmet uygulamalarının çok eksik ve ayrımcı olduğunu, uygulamada huzurevine kabul şartlarında dahi Türkiye vatandaşı olmanın arandığını ifade etmiştir. Katılımcılar geçici koruma statüsündeki çocuklara yönelik sosyal hizmet uygulamalarının Bakanlık bildiriminden öteye geçmediğini belirtmiştir. Katılımcılar geçici koruma statüsündeki engelli bireylere yönelik uygulamalarının yeterli olmadığını, en göz ardı edilen alanın engellilik alanı olduğunu ifade etmişlerdir. Katılımcılara en son çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasının gelişmesi daha bilinirleşmesi için önerileri sorulmuş katılımcılar; lisans eğitiminin çokkültürcü perspektif kazandırıcı uygulamalara alan tanıması, çokkültürlü bir alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının gelişmeleri ve kendilerini güncelleyebilmesi için çeşitli platformların oluşturulması, yerel yönetimlerin güçlendirilmesi ve politikalarının farklı kültürlerin bir arada yaşayabilmesine odaklaması, devlet politikalarının hem söylem hem de uygulama olarak çokkültürlülüğü desteklemesi şeklinde yorumda bulunmuşlardır. Phillip Fellin (2014, s. 268) çalışmasında çokkültürcü sosyal hizmeti geliştirebilecek dört ilkeyi şöyle açıklamıştır: Tüm alt grupları dâhil eden çokkültürlü bakış açısı, sosyal katılım, farklı kültürlerle çeşitli ilişkiler kurmak, çokkültürcü bakış açısının bir kültürel grubu temsil etmemesi. Yine Russell ve White (2010, s. 647) Kanadalı ve İngiltereli sosyal hizmet uzmanlarıyla yaptıkları çalışmada çokkültürcü uygulamayı karakterize eden iki baskın tema bulmuştur. Bunlardan biri çok yönlü benlik ve "öteki" algısıdır. Bireyler herhangi bir zamanda 1000'den fazla örtüşen role veya kültürel kimliğe sahip olabilir. Bu sebeple çok yönlü ve homojen bir grup olduğu fikrinden uzak kültür tanımı gereklidir. İkincisi ise uzmanın kendi kültürü ile müracaatçının kültürü arasında ilişki kurmasıdır. İkinci tema beceri boyutuyla ilgilidir.

Sosyal hizmet uzmanlarının sürekli gelişme ve değişme için uygulamalarını değerlendirmesi beceri boyutunun önemli yönlerinden biridir. Özge Özgür

çalışmasında (2009, s. 230-231) değer ve bilgiyi anlamlandırma şeklinin, becerinin yönünü belirlediğini bulgulamış, bu çalışmada da aynı sonuç ortaya çıkmıştır. Sosyal hizmet uzmanlarının sahip olduğu değerler, bilgi ve beceri birbirini dönüşümsel olarak etkilemektedir. Bu döngüde, "bağlamsal ve eleştirel bir bakış olduğundan değerlerin, bilginin ve becerilerin; sabit, tek yönlü ve sınırlı değil; değişken, çok yönlü ve sürekli olması esastır" (Özgür, 2009, s. 231).

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma niteliksel yöntemle, Türkiye'de geçici koruma statüsünde yaşayan Suriyeli bireylere sunulan sosyal hizmet uygulamalarının çokkültürcü sosyal hizmet perspektifinden ne düzeyde olup ne kadar işlevsel olduğu, sosyal hizmet uzmanlarının çokkültürlü yaşantıyı nasıl anlamlandırdığı ve uygulamalarında nasıl deneyimlediği sorularına yanıt aramıştır. Literatürde hâlihazırda bu soruların bir kısmına yanıt veren çalışmalar bulunsa da bu derece kapsamlı bir çalışma bulunamamıştır. İlgili açığı kapatmak amacıyla bu çalışma çokkültürcü sosyal hizmet perspektifinden yola çıkılarak İstanbul İlinde göç alanında çalışan 25 sosyal hizmet uzmanının bu konudaki görüşlerine yer vermiştir. Bu çalışma hem çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasının uygulanabilirliğinin sosyal hizmet uzmanları tarafından eleştirisi hem Türkiye'de geçici koruma statüsünde yaşayan Suriyeli bireylere sağlanan sosyal hizmet uygulamalarını derlemesi hem de alanda çalışan uzmanlarca öneri sunması açısından literatür ve sosyal politikalar açısından önemlidir. Bu çalışma çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasına getirilen eleştirileri görmezden gelmek yerine, bu uygulamayı göçmenlerin öznelliğine saygı duyan ve göçmenlerin birer aktif aktör olarak kendi kaderlerini belirlemelerine yardımcı olan, hak temelli eleştirel bir sosyal hizmet yaklaşımı olarak görmektedir.

Araştırmanın temel sorusu: "Sosyal hizmet uzmanları çokkültürlü yaşantıyı ve çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasını nasıl anlamlandırmaktadır, bu yaşantı ve uygulamayı geçici koruma statüsünde olan Suriyeliler özelinde nasıl deneyimlemektedir?" olarak ifade edilebilir. Bu sorunun yanıtlarından çıkan sonuçlar şu şekildedir:

Çokkültürlü topluma sosyal hizmet uzmanları tarafından genel olarak olumlu bir anlam yüklendiği, çokkültürlü toplumun önyargıları yok eden bir yaşantı biçimi sağladığı, politik söylemlerin ve uzmanların kimliklerinin yüklenen anlamda etkili olduğu görülmektedir.

Çalışma kapsamında sosyal hizmet uzmanlarının "kültürel yetkinlik" kavramı hakkında genel olarak bilgi sahibi olmadığı görülmüştür. Bir kültür hakkında tamamıyla yetkin olmak imkânsız gibi görünse de, çünkü her birey aynı kültürü aynı biçimde yaşamamakta, bir kültür içinde birden fazla role ve kimliğe sahip

olabilmektedir. Kültürel farklılıkların bilincinde olmanın, farklılıkları gözetmenin etkili müdahale için önemli olduğu sonucu çıkmıştır.

Bu çalışma, alanda çalışan uzmanlar için kültürel farklılıkların ve bu farklılıklara göre hizmet sunmanın önemli olduğunu fakat aynı zamanda bu farklardan dolayı etik ikilem ve değer çatışması yaşandığını göstermiştir. Bu noktada uzmanların, hak ihlallerini doğuran değerler dışındaki değerlerin "kendi kültürünü özgürce yaşama hakkı" kapsamında değerlendirmesi, hak ihlalleri yaratan değerleri de değiştirmeye çalışmak için çabalaması gerektiği açığa acıkmıştır.

Sosyal hizmet uzmanları tarafından geçici koruma statüsünde olan bir bireyin en önemli ve ilk sorununa genel olarak "geçici koruma kimliği ve ekonomik temelli" sorunlar şeklinde yanıtlanmıştır. Bu durum makro politikaları sorgulamayı ve çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasının makro süreçleri göz ardı etmeden, yoksulluk, eşitsizlik, adaletsizliğin, kültürle ilişkisini yöneten bir uygulama olması gerektiği sonucunu çıkarmıştır.

Farklı kültürel grupların yaşadığı en büyük sorun alanı dil olarak görülmüştür. Dilin bir sorun alanı olarak görülmemesi, bir zenginlik olarak görülmesinin çokkültürcü pratik için gerekli olduğu, bağlantı kurucu ya da kültürel aracı olarak işlev gören tercümanların kültürel farklılık ve diğer konularda eğitilmesi hem çokkültürcü sosyal hizmet müdahalesinin işlerliği hem de müracaatçının iyilik hali açısından kıymetli olduğu görülmüştür.

Araştırmanın yan soruları şu şekildedir: "Bir anda bu kadar fazla sayıda geçici koruma statüsünde Suriyeli nüfusa sahip olan Türkiye'de çokkültürcü politikalar, bu politikalara bağlı olarak da çokkültürcü sosyal hizmet uygulaması ne ölçüde gelişmiştir ve kapsamlıdır? Türkiye'de çokkültürcü sosyal hizmet politikaları nasıl uygulanmaktadır?" Yan sorulara verilen cevaplar ise şu sonuçları ortaya çıkarmıştır:

Sosyal hizmet uzmanları ile yapılan görüşmede genel olarak geçici koruma statüsünde olan Suriyeli kadınlara, çocuklara, yaşlılara ve engelli bireylere sağlanan sosyal hizmet uygulamalarının pratikte işlevsel olmadığı ve hizmet sağlayıcı çalışanların önyargıları ve uygulamaları nedeniyle çokkültürcü bir perspektifle sunulmadığı, işin çok fazla savunuculuk ve yetkinlik gerektirdiği açığa çıkmıştır. Hem kadın hem göçmen olmak çift dezavantajlılık yarattığı için güçlen(dir)me perspektifi önemli bir müdahale biçimi olarak görüldüğü anlaşılmaktadır. (Oktay ve Muharrem, 2015, s. 389). Sosyal hizmet uzmanlarının bir kısmında önyargı içeren "Suriye

toplumu geri kalmış bir toplum ve 6284 sayılı Kanun uygulanamıyor" şeklinde basmakalıp yargıların bulunduğu görülmüştür. Bir grup sosyal hizmet uzmanının da hizmet sağlayıcıların ön yargılı ve ayrımcı tutumuna karşı savunuculuk ve yetkinlik anlamında kendini daha da geliştirdiği anlaşılmaktadır. Bir öneri getirilecek olursa yine ulus ötesi yurttaşlık temelinde sağlanan sosyal hizmet uygulamalarının müracaatçı ile birlikte gerçekleştirilmesi, kültürel farklılığın farkında olunması, bilinçlendirme, bağlantı kurma, savunuculuk ve güçlen(dir)me gibi temel rollerin benimsenmesi kadınların aktif bir özne olarak hizmetlerden yararlanması için gereklidir.

Geçici koruma statüsünde yaşayan çocuklar için en büyük sorun alanının okul(lu)laşmama ve akabinde çocuk işçilik olduğu tespit edilmiş olup aslında bu iki faktörün birbirinin neden ve sonucu olduğu bilinmektedir. Uzmanlar bu konularda yine uygulamada kısır bir döngü içine girdiklerini, Bakanlık bildiriminden öteye gidilmediğini bildirmiştir. Bütüncül bir bakışla ele alınması gereken bu alan, diğer alanlarda da olduğu gibi etkin makro politikalara, kamu, STK ve yerel yönetimlerin iş birliğine, hızlı karar alma ve nitelikli uygulama gibi unsurlara ihtiyaç duymaktadır. Bütün sosyal hizmet uygulamalarının çokkültürcü bir uygulama şeklinde gerçekleştirilebilmesi ve etkin olabilmesi için göçmenlerin statüsünü ifade eden "geçici" ya da "misafir" gibi kavramlardan uzak durulması gerekmektedir.

Engelli ve yaşlı olup geçici koruma statüsünde yer alan Suriyelilere yönelik sosyal hizmet uygulamalarının yeterli olmadığı, bu kişilerin ev içinde, "görünmeyen alanda" yer almasından ötürü hizmet alma noktasında zorluk yaşadığı sonucu çıkmıştır. Araştırma bulgularından çıkan yan sonuçlar ve öneriler şu şekildedir:

Sosyal hizmet eğitiminin farklılıkları anlama noktasında yeni bir pencere açtığı, teorik eğitimdense uygulama pratiğinin sosyal hizmet öğrencilerinin önyargılarıyla yüzleşmelerine olanak tanıdığı görüşü fazlaca ortaya atılmıştır. Eleştirel bir bakış açısıyla sosyal hizmet teorik eğitiminde; farklılıklar, değerler, kültür, çokkültürlülük, çokkültürcü bakış açısı, sosyal katılım gibi kavramlar üzerinde durmak, anlaşılabilir ortamlarda, alanda uzman akademisyenlerden bu eğitimi almak sosyal hizmet öğrencilerinin hem kendi farklılıklarıyla yüzleşmeleri hem de bilmedikleri çok fazla değer ve kültürün olduğu bilincine varmaları için önemli olduğu yerinde bir öneri olacaktır.

Sosyal hizmet uzmanlarına göre farklı gruplarla çalışmak; dil bilmemek, yasal statü farkı ve ayrımcı uygulamalar sebebiyle genel olarak "zor" şeklinde ifade edilmiştir. Yine zorlayıcı yönün kültürle bağlantılı olması dikkat çekici bir husus olmakla birlikte sosyal hizmet öğrencilerinin lisans eğitimleri sırasında aldığı eğitimle de ilgidir. Uzmanların genel olarak farklı kültürlerden bireylerle daha nitelikli ve işlevsel çalışabilmek için bireysel çaba harcadığı öğrenilmiş olup bu çabanın sistemli, düzenli eğitimler ve süpervizyon desteği ile desteklenmesi gerektiği ortaya çıkmıştır.

Türkiye'de göç çalışmalarının görünürlüğü, bu alanın varlığı, Suriye'de yaşanan savaş sonrası göçmen sayısının artması sebebiyle gün yüzüne çıkmıştır. Aslında, alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının da yeni bir duruma ayak uydurma çabası içinde olduğu ve süpervizyon desteğinin etik ikilemler ve değer çatışmalarını çözümlemek için gerekli olduğu açığa çıkmıştır.

Sosyal hizmet uygulamalarının çokkültürcü bir zeminde uygulanması ve işler olabilmesi için makro düzeyde politikaların gelişmesi, belediyelerin ve diğer kurumların hizmet sağlama noktasında daha işlevsel olmasını sağlayan kanunların çıkarılması, politikaların "ulus ötesi yurttaşlık" temelinde sürdürülmesi, sosyal hizmet uzmanlarının nitelikli eğitim almaları gereklidir.

.

KAYNAKLAR

Akbaş, E. (2003). Kültürel sembolleri yorumsamacı bir bakış açısıyla okuma ve sosyal hizmet ilişkisi. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi, 14 (1),* 20-24.

Akbaş, E. (2007). Bir disiplin aracı olarak sosyal hizmetler. Sosyal Politikalar Dergisi,2. Erişim Tarihi: 02.02.2020, http://www.sosyalsiyaset.net/documents/soyal_hizmetler.htm

Akbaş, E. (2014). *Sosyal çalışmada çağdaş eleştirel perspektifler*. Ankara: SABEV.

Akbaş, E. (2019). *Sığınmacı ve göçmenlerle sosyal hizmetin kavramsal ve kurumsal temelleri. İçinde: Kuramsal ve uygulama boyutları ile Türkiye'de sığınmacı, mülteci ve göçmenlerle sosyal hizmetler*. F. Göktuna Yaylacı (Ed.), Londra, Transnational Press London, 51-65.

Appiah, K. A. (1994). *Kimlik, sahicilik, hayatta kalma: Çokkültürlü toplumlar ve toplumsal yeniden üretim*. (N. Ökten, Çev.) İçinde: Çokkültürcülük: Tanınma politikası. Ed: A. Gutmann. 4. Baskı, İstanbul: Yapı Kredi Yayınları, 162-175.

Arıcı, A. (2017). Gençlerde alkol kullanımı ve kültürel yapının bağımlılığa etkisi. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erişim Tarihi: 23 Temmuz 2020, https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp

Aslan, G. (2018). *Sığınmacılara yönelik sosyal hizmet uygulamalarında yaşanan sorunlar ve çözüm önerileri: İstanbul'daki Suriyeli sığınmacılar örneği*. Doktora Tezi. Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erişim Tarihi: 19 Aralık 2019, https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp

Avrupa Birliği, (2019). Third annual report on the facility for refugees in Turkey. Erişim Tarihi: 13 Şubat 2020, https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/news_corner/news/eu-facility-refugees-turkey-third-annual-report-shows-continued-vital-and-tangible_en

Azzopardi, C. (2020). Cross-cultural social work: A critical approach to teaching and learning to work effectively across intersectional identities. *The British Journal of Social Work, 50(2),* 464-482.

Baumann, G. (2006). *Çokkültürlülük bilmecesi*. (I. Demirakın, Çev.), Ankara: Dost Kitabevi.

Bhawuk, D. P. ve Brislin, R. (1992). The measurement of intercultural sensitivity using the concepts of individualism and collectivism. I*nternational Journal of Intercultural Relations, 16(4*), 413-443.

BMMYK, (2014). Joınt IDMC-UNHCR press release. Erişim Tarihi: 11 Şubat 2020, https://www.unhcr.org/tr/wp-content/uploads/sites/14/2017/02/13_may_2014-joint_idmc-unhcr_press_release_en.pdf

Buz, S. (2004). *Zorunlu çıkış zorlu kabul mültecilik*. Ankara: SGDD Yay.

Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., Demirel, F. (2013). *Bilimsel araştırma yöntemleri,* Ankara: Pegem Akademi.

Canatan, K. (2009). Avrupa toplumlarında çokkültürcülük: Sosyolojik bir yaklaşım. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi. 2 (6),* 80-97.

Creswell, J. W. (2017). Araştırma deseni; Nitel, nicel ve karma yöntem yaklaşımları. (S. Demir, Çev. Ed.) Ankara: Eğiten Kitap

Cross, T. L., Bozron, B. J., Dennis, K. W. ve Isaacs M. R. (1989). *Towards a culturally competent system of care*. Washington, CASSP Technical Assistance Center Georgetown University Child Development Center. Erişim Tarihi: 2 Nisan 2020, https://spu.edu/~/media/academics/school-of-education/Cultural%20Diversity/Towards%20a%20Culturally%20Competent%20System%20of%20Care%20Abridged.ashx

Çeçen, A. (1984). *Kültür ve politika*. İstanbul: Hil Yayınları.

Demir, B. (2018). *Sosyal hizmet uzmanı bakış açısı ile Türkiye'de mültecilere ve sığınmacılara yönelik sosyal hizmet müdahalesi*, Yüksek Lisans Tezi, Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Erişim Tarihi: 11 Aralık 2019, https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp

Derezotes, D.S. (2000). *Advenced generalist social work practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Doytcheva, M. ve Akıncılar, T. (2009). *Çokkültürlülük* (T. Akıncılar Onmuş, Çev.). İstanbul: İletişim Yayınları.

Duyan, V. , Özgür, Ö. ve Özbulut, M. (2008). *Sosyal hizmeti tanımak ve anlamak*. Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği.

Duyan, V., Özgür Sayar, Ö. ve Özbulut, M. (2008). *Sosyal hizmeti tanımak ve anlamak; Sosyal hizmet uzmanları ve sosyal hizmet alanında çalışanlar için bir rehber*. Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği.

Erdoğan, M. (2016, Aralık). Kopuştan uyuma kent mültecileri: Suriyeli mülteciler ve belediyelerin süreç yönetimi: İstanbul örneği. *Marmara Belediyeler Birliği Şehir Politikaları Merkezi, Şehir ve Toplum, 6,* 153-183.

Erdoğan, M. (2020, Mart). *Açık kapı politikasından açık sınır politikasına; Türkiye'deki Suriyeliler*. Erişim Tarihi: 28.09.2020, https://www.uikpanorama.com/blog/2020/03/09/acik-kapi-politikasindan-acik-sinir-politikasina-turkiyedeki-suriyeliler-murat-erdogan/

Fellin, P. (2000). Revisiting multiculturalism in social work. *Journal of Social Work Education, 36(2),* 261-278.

Giddens A. (2012). *Sosyoloji.* (C. Güzel, Haz.). İstanbul: Kırmızı Yayınları,

Giddens, A. (2014). *Modernliğin sonuçları*. (E. Kuşdil, Çev.) 6. Baskı, İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

GİGM, (2020). Geçici koruma: İstatistikler. Erişim Tarihi: 30 Nisan 2020, https://www.goc.gov.tr/gecici-koruma5638

Gökçek Karaca, N. (2019).*Sığınmacı ve göçmenlerle sağlık alanında sosyal hizmet. İçinde: Kuramsal ve uygulama boyutları ile Türkiye'de sığınmacı, mülteci ve göçmenlerle sosyal hizmetler*. F. Göktuna Yaylacı (Ed.), Londra, Transnational Press London, 65-83.

Güzel, B. (2019). *Sığınmacılara yönelik sosyal hizmet uygulamalarında uzmanların sahip olmaları beklenen yeterlilikler. İçinde: Kuramsal ve uygulama boyutları ile Türkiye'de sığınmacı, mülteci ve göçmenlerle sosyal hizmetler*. F. Göktuna Yaylacı (Ed.), Londra, Transnational Press London, 193-203.

Harrison, G. & Turner, R. (2011). Being a 'culturally competent'social worker: Making sense of a murky concept in practice. *The British Journal of Social Work, 41(2),* 333-350.

Hazır, M. (2012). Çokkültürlülük teorisine çağdaş katkılar ve bireysel haklar-grup hakları ekseninde çokkültürlülüğü tartışmak. *Akademik İncelemeler Dergisi, 7(1*), 1-28.

Işık, A. (2016). *Çokkültürcü sosyal hizmet bağlamında Ezidi mülteci gençlerin sosyal bütünleşme sürecinin incelenmesi.* Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erişim Tarihi: 22 Ekim 2019, https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp

İBB, (2020). İstanbul Büyükşehir Belediyesi 2020-2024 Stratejik planı. Erişim Tarihi: 01.10.2020, https://www.ibb.istanbul/Uploads/2020/2/iBB-STRATEJIK-PLAN-2020-2024.pdf

İrgil, E. (2016). *Suriyeli sığınmacılarda bulaşıcı olmayan hastalıklar sorunu. İçinde: İ Ergin (Ed.) Savaş, göç ve sağlık,* Ankara, TTB Yayınları, 59-61.

Kamu Denetçiliği Kurumu, (2018). Türkiye'deki Suriyeliler özel rapor. Erişim Tarihi: 1 Ocak 2020, https://www.ombudsman.gov.tr/suriyeliler/ozel_rapor.pdf

Karataş, Z. (2013, Ocak). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri, *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırma Dergisi, 1(1)*. 62-80.

Kaya, A. (2013). *Avrupa Birliği'nde nüfus hareketleri ve entegrasyon tartışmaları: Çokkültürcülük ve cumhuriyetçilik. İçinde: Kaya, A. Avrupa Birliği hakkında merak ettikleriniz: Avrupa Birliği'ne giriş*. İstanbul: Hiperlink Yayınları, 101-111.

Kaya, A. ve Ferhat K. (2005). *Euro-Türkler: Türkiye ile Avrupa Birliği Arasında Köprü Mü Engel mi? Almanya –Türkleri ve Fransa Türkleri Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma,* İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.

Keleşoğlu, F. (2019). *Sosyal hizmet teori ve uygulamalarında çokkültürcülük*. Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erişim Tarihi: 3 Ocak 2020. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp

Kılıç, P. (2019). *Çokkültürcü yaklaşımlar üzerine karşılaştırmalı bir inceleme.* Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erişim Tarihi: 12.05.2020.https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp

Kızılaykart Nakit Temelli Destek Programlar Koordinatörlüğü, (2017a). Kızılaykart-SUY başvuru süreci. Erişim Tarihi: 12 Nisan 2020, http://kizilaykart-suy.org/TR/basvuru0.html

Kızılaykart Nakit Temelli Destek Programlar Koordinatörlüğü, (2017b). Kızılaykart-SUY nedir? Erişim Tarihi: 12 Nisan 2020, http://kizilaykart-suy.org/TR/hakkinda.html

Kızılaykart Nakit Temelli Destek Programlar Koordinatörlüğü, (2017c). SUY kriterleri. Erişim Tarihi: 12 Nisan 2020, http://kizilaykart-suy.org/TR/degerlendirme.html

Birgün, (2020). Türkiye'de kadın sığınma evlerinin sayısı ve olanakları yeterli mi? Erişim Tarihi: 12 Ekim 2020, https://www.birgun.net/haber/turkiye-de-kadin-siginma-evlerinin-sayisi-ve-olanaklari-yeterli-mi-310042

Kurtbaş, İ. ve Andiç, H. (2016, Aralık). Göç politikası bağlamında geçici koruma yönetmeliğine eleştirel bir bakış. *Amasya, İçinde: I. Uluslararası Göç ve Kültür Sempozyumu Bildiri Kitabı,* 699-714.

Kut, S. (1988). *Sosyal hizmet mesleği: nitelikleri, temel unsurları, müdahale yöntemleri,* Ankara: Kendi Yay.

Küçük, H. ve Alan, Ç. (2017), *Belediyelerin mülteci politikaları: Esenler belediyesi örneği,* Uluslararası 11. kamu yönetimi sempozyumu bildiri kitabı, 1076-1089.

Küçükkaraca, N. (2005). *Farklılık ve kültürel yetkinliği olan sosyal hizmet uygulaması. Türkiye'de sosyal hizmet uygulamaları, ihtiyaçlar ve sorunlar*. Ankara, Haberal Eğitim Vakfı.

Kymlicka, W. (1995). *Çokkültürlü yurttaşlık azınlık hakların liberal teorisi.*(A. Yılmaz, Çev.) 3. Baskı, İstanbul: Ayrıntı Yay.

Kymlicka, W. (2001). Liberalism, dialogue and multiculturalism. *Ethnicities, 1(1),* 128–137, Erişim Tarihi: 13 Kasım 2019, https://doi.org/10.1177/146879680100100115

Mackreath, H. ve Sağnıç, Ş. G. (2017).*Türkiye'de Sivil Toplum ve Suriyeli Mülteciler*. İstanbul: Yurttaşlık Derneği.

Marmara Belediyeler Birliği,(2019, Ekim). *Göç Platform Bülteni, 8,* 1-40.

Marsh, J. C. (2004), Social work in multicultural society. *National Association of Social Workers, Social Work, 48(1),* 5-6.

Mazlumder, (2015). *Türkiye'de geçici sığınmacı kadın ve çocukların psikososyal durumlarının tespiti ve iyileşmesi için çözüm önerileri*. Ankara: Mazlumder yayınları.

Modood, T. (2014). *Çokkültürcülük bir yuttaşlık tasarımı*. (İ. Saymaz, Çev.) Ankara: Phoenix Yayınevi.

Mülteciler Derneği, (2018). Türkiye şartlı eğitim yardımı programı. Erişim Tarihi: 12 Ocak 2020, https://multeciler.org.tr/turkiye-sartli-egitim-yardimi-programi/

National Association of Social Workers. (2015). *NASW standards and indicators for cultural competence in social work practice*. Erişim Tarihi, 8 Kasım 2019, http://www.socialserviceworkforce.org/resources/standards-and-indicators-cultural-competence-social-work-practice

Oğuz, E.S. (2011, Şubat). Toplum bilimlerinde kültür kavramı. *H.Ü. Edebiyat Fakültesi Dergisi, 28,* 123-139.

Oktay, E. Y. ve Muharrem, E. S. (2015). Türkiye'ye sığınan kadınların problemleri: Isparta örneği. *Siyaset Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, *3*, 383-402.

Orhan, O. (2014). *Suriye'ye komşu ülkelerde Suriyeli mültecilerin durumu: Bulgular, sonuçlar ve öneriler.* Ankara: ORSAM, 189.

Önal, A. ve Keklik, B. (2016). Mültecilerin ve sığınmacıların sağlık hizmetlerine erişimde yaşadığı sorunlar: Isparta ilinde bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 7(15),* 132-148.

Özdemir, E. ve Duyan, V. (2017). Türkiye göç yasalarının sosyal hizmet açısından incelenmesi. *Journal of Social and Humanities sciences research, 4(6*), 1446-1455.

Özer, Y. Y., Komşuoğlu, A. ve Ateşok, Z. Ö. (2016, Aralık). Türkiye'deki Suriyeli çocukların eğitimi: Sorunlar ve çözüm önerileri. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 4(37),* 76-110.

Özgür, Ö. (2009). *Çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasına eleştirel bir bakış: Londra'dan bir örnek.* Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Erişim Tarihi: 08 Kasım 2020, https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp

Özgür, Ö. (2010, Ekim). Çokkültürcü sosyal hizmet: Eleştirel bir bakış. *Toplum ve Sosyal Hizmet, 21(2),* 89-104.

Özgür, Ö. (2014). *Çokkültürcü sosyal çalışma*. Ankara: SABEV.

Parekh, B. (2002). *Çokkültürlülüğü yeniden düşünmek*. (B. Tanrıseven, Çev.), Ankara: Phoenix Yayınları.

PIKTES, (2017a). Faaliyetler. Erişim Tarihi: 13 Şubat 2020, https://piktes.gov.tr/Home/Faaliyetler

PIKTES, (2017b). PIKTES nedir? Erişim Tarihi: 13 Şubat 2020, https://piktes.gov.tr/

Robinson, J. B. (1989). Clinical treatment of black families: Issues and strategies. *Social Work, 34,* 323-329.

Russell, M. N. & White, B. (2002). Social worker and immigrant client experiences in multicultural service provision: Educational implications. *Social Work Education, 21(6),* 635-650.

Say, Ö. (2017). Çokkültürlülük kavramı ve anlamın çokluğu. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1(7),* 30-39.

Sirkeci, İ. ve Göktuna Yaylacı, F. (2019). *Küresel hareketlilik çağında göç kuramları ve temel kavramlar. İçinde: Kuramsal ve uygulama boyutları ile Türkiye'de sığınmacı, mülteci ve göçmenlerle sosyal hizmetler*. F. Göktuna Yaylacı (Ed.), Londra, Transnational Press London, 15-41.

Suriyeli Mülteciler ve STK'lar Ağ Haritası, (2020). Erişim tarihi: 27 Ocak 2020, https://graphcommons.com/graphs/0711e621-a8c5-4651-a1d6-

33106c7bb3f1?filters=%255B%257B%2522type%2522%253A%2522hide_isolated%2522%257D%252C%257B%2522type%2522%253A%2522nt%2522%252C%2522id%2522%253A%25229ffa549b-e89d-f8bc-88c6-2d823f7d823b%2522%252C%2522ref%2522%253A%25

Şahin, F. (1999). *Sosyal hizmetin doğası ve paradigmaları. Prof. Dr. Sema Kut'a armağan: Yaşam boyu sosyal hizmet*. N.G. Koşar (Ed.). Ankara: Aydınlar Matbaası.

Şeker, A. (2011). *Sosyal hizmetlerde etik: Sosyal bilimlerde bir uygulama alanı kılavuzu.* Ankara: SABEV.

T. C. MEB, (2019). Hayat boyu öğrenme genel müdürlüğü izleme ve değerlendirme raporu. Erişim Tarihi: 12 Ocak 2020, http://hbogm.meb.gov.tr/dosyalar/izlemedegerlendirmerapor/2019/mobile/index.html#p=148

T.C. AÇSHB, (2017). Türkiye'de çocuklara yönelik koruyucu ve önleyici politikaları değerlendirme çalıştayı raporu. Ankara, Erişim Tarihi: 02.12.2020, https://www.ailevecalisma.gov.tr/media/2498/turkiye-de-cocuklara-yonelik-koruyucu-ve-onleyici-politikalari-degerlendirme-calistayi-raporu.pdf

Taylor, C. (1994). *Tanınma politikası. Çeviri: Y. Salman. İçinde: Çokkültürcülük: Tanınma politikası*. A. Gutmann, (Ed.). 5. Baskı, İstanbul: Yapı Kredi Yayınları, 46-93.

Taylor, E.B. (1958). *The origins of culture and religion in primitive culture*. New York: Harper&Brothers.

Thompson, N. (2016). *Kuram ve uygulamada sosyal hizmeti anlamak*. (H. Eren ve C. Aktaş, Çev.) 3. Baskı, Ankara: Dipnot Yay.

Tomanbay, İ. (2019). *Uluslararası göç, sığınma ve insan kaçakçılığı/ticareti sorunları ve sosyal çalışma*. Erişim Tarihi: 26.07.2020, https://www.ilhantomanbay.com/2019/02/05/uluslararasi-goc-siginma-ve-insan-kacakciligi-ticareti-sorunlari-ve-sosyal-calisma/

Türk, G. D. (2016). Türkiye'de Suriyeli mültecilere yönelik sivil toplum kuruluşlarının faaliyetlerine ilişkin bir değerlendirme. *Marmara İletişim Dergisi, 25,* 145-157.

Unicef ve MEB. (2017). *Geçici koruma statüsündeki bireylere yönelik özel eğitim hizmetleri kılavuz kitabı*. N. Karasu, E. Göv, T. Bağrıaçık, (Ed.).ErişimTarihi:26.03.2020,https://orgm.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2017_12/07143429_ozel_egitim_hizmetleri_kilavuzu.pdf

Uzunarslan, Ş. ve Gökçearslan Çiftçi, E. (2019). Sosyal hizmet ve uygulamalarında kültürel yetkimliği geliştirmenin önemi. *Toplum ve Sosyal Hizmet, 30(1),* 213-230.

Weaver, H. N. (1999, Mayıs). Indigenous people and the social work profession: Defining culturally competent Services. *Social Work, 44(3),* 217-225.

Williams, R. (1993). *Kültür* .(S. Aydın, Çev.). Ankara: İmge Kitabevi Yay.

Woods, A. ve Kayalı, N. (2017). *Suriyeli Topluluklarla Etkileşim: İstanbul'daki Yerel Yönetimlerin Rolü*. İstanbul Politika Merkezi.

Yaman, Ö. Ve Akyurt, M. (2013). Sosyal Hizmete Kültürel Yaklaşım: 2011 Van Depremi Örneği. *İstanbul University Journal of Sociology, 3(26)* , 105-144.

Yaylacı Göktuna, F. (2017, Haziran). Süper-Çeşitlilik çağında çokkültürcülük, *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 10(1)* , ss. 345-364.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*, Ankara: Seçkin Yay.

FORMLAR

EK 1:BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ ONAM FORMU

T.C. İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa

Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu

BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ ONAM FORMU

Sizi Çağla SALDUZ tarafından yürütülen "Çokkültürcü Sosyal Hizmetin Geçici Koruma Altındaki Suriyelilere İlişkin Uygulamalar Kapsamında Değerlendirilmesi" başlıklı araştırmaya davet ediyoruz. Bu araştırmanın amacı; geçici koruma statüsünde olan Suriyeli bireylerle birebir çalışan sosyal hizmet uzmanlarının, çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasına dair bakış açılarının ülkemizdeki sosyal hizmet uygulamaları özelinde, bilgi, değer ve beceri alt boyutlarıyla incelenmesidir. Araştırmada sizden tahminen 60 dakika ayırmanız istenmektedir. Araştırmaya sizin dışınızda tahminen 25 kişi katılacaktır. [1] Bu çalışmaya katılmak tamamen **gönüllülük** esasına dayanmaktadır. Çalışmanın amacına ulaşması için sizden beklenen, kimsenin baskısı veya telkini altında olmadan, size en uygun gelen cevapları içtenlikle verecek şekilde cevaplamanızdır. Bu formu okuyup onaylamanız, araştırmaya katılmayı kabul ettiğiniz anlamına gelecektir. Ancak, çalışmaya katılmama veya katıldıktan sonra herhangi bir anda çalışmayı bırakma hakkına da sahipsiniz. Bu çalışmadan elde edilecek bilgiler tamamen araştırma amacı ile kullanılacak olup kişisel bilgileriniz **gizli tutulacaktır**; ancak verileriniz yayın amacı ile kullanılabilir. İletişim bilgileriniz ise sadece izninize bağlı olarak ve farklı araştırmacıların sizinle iletişime geçebilmesi için "ortak katılımcı havuzuna" aktarılabilir. Eğer araştırmanın amacı ile ilgili verilen bu bilgiler dışında şimdi veya sonra daha fazla bilgiye ihtiyaç duyarsanız araştırmacıya şimdi sorabilir veya caglasalduz37@gmail.com e-posta adresi ve 507 124 33 83 numaralı telefondan ulaşabilirsiniz. Araştırma tamamlandığında genel/size özel sonuçların sizinle paylaşılmasını istiyorsanız lütfen araştırmacıya iletiniz.

Yukarıda yer alan ve araştırmadan önce katılımcıya verilmesi gereken bilgileri okudum ve katılmam istenen çalışmanın kapsamını ve amacını, gönüllü olarak üzerime düşen sorumlulukları anladım. Çalışma hakkında yazılı ve sözlü açıklama aşağıda adı belirtilen araştırmacı/araştırmacılar tarafından yapıldı. Bana, çalışmanın muhtemel riskleri ve faydaları sözlü olarak da anlatıldı. Kişisel bilgilerimin özenle korunacağı konusunda yeterli güven verildi.

Bu koşullarda söz konusu araştırmaya kendi isteğimle, hiçbir baskı ve telkin olmaksızın katılmayı kabul ediyorum.

Katılımcının [2]:

Adı-

Soyadı:.....
.....

İmzası: İletişim Bilgileri: e-posta: Telefon:

İletişim bilgilerimin diğer araştırmacıların benimle iletişime geçebilmesi için "ortak araştırma havuzuna" aktarılmasını; □ kabul ediyorum □ kabul etmiyorum (lütfen uygun seçeneği işaretleyiniz)

---

[1]Bu cümle yalnızca bir örnek olup bu cümlede araştırmanın amacının ve gerekiyorsa nasıl yapılacağının (örneğin psikometrik test mi, öyle ise kaç soru sorulacağı veya kaç ölçekten oluştuğu; ses kaydı, görüntü alımı, gözlem gibi işlemleri mi içerdiği ve ne kadar süreceği gibi) 3 cümleyi geçmeyecek şekilde kısaca anlatılması beklenilmektedir.

[2]İmza bölümünde ideal olan katılımcının kendisinin imzasının alınmasıdır. Bu durumda onam formunu katılımcı ve araştırmacı imzalar. Katılımcının araştırmaya bireysel olarak katılmayı kabul edip onam formunu imzalamayı istemediği durumlarda şahide ihtiyaç doğar ve bu durumda araştırmacı ve katılımcı yerine şahidin imzalarının olması yeterlidir.

Verilerin yüz yüze iletişim içermeyen; a) Internet ortamında toplanması durumunda katılımcıların uygulama materyallerine erişebilmesi için, online sistemde sunulan bilgilendirilmiş onam formunu okuyup araştırmaya katılmayı onayladıklarına

dair ilgili kutucuğu işaretlemeleri gerekmektedir. Bu işaretleme katılımcıların onam imzaları yerine geçer. Katılımcılar onam formunun sonundaki "araştırmaya katılmayı kabul ettiklerine dair" ilgili kutucuğu işaretlemedikleri takdirde onay vermemiş sayılırlar ve bu durumda araştırmaya devam edilmez. b) Telefonla uygulamalarda ise araştırmacı araştırma sorularına geçmeden önce Bilgilendirilmiş Onam Formundaki bilgileri katılımcıya sesli olarak okur. Bu durumda katılımcının sözlü onayı imza yerine geçer. Telefonda bu sözlü onay alınmadığı takdirde uygulamaya geçilmez. Hem Internet, hem telefon hem de benzeri yüz yüze iletişimin olmadığı ortamlarda yapılan uygulamalarda katılımcı onay vermediği takdirde bir şahidin onayına başvurulmaksızın uygulamaya devam edilmez.

Eğer veriler okullarda, kurumlarda vb. ortamlarda aynı anda birden fazla kişiden grup uygulaması şeklinde toplanacaksa, yine tercihen tüm katılımcıların onam formlarını bireysel olarak imzalamaları istenir. Ancak katılımcı sayısının fazlalığı ve bununla birlikte zamanın kısıtlılığı gibi durumlar söz konusu olduğunda araştırmacı tüm gruba onam formundaki bilgileri tek seferde sözlü olarak okumayı ve bir imza listesi dolaştırarak katılımcıların araştırmaya katılmayı kabul ettiklerine dair bu listeye imza atmalarını tercih edebilir. Grup çalışmasında da tercih edilen katılımcının kendisinin imzasıdır, ancak araştırıcının etik kurula tanımlaması gereken ender durumlarda ise şahit, grup adına da imza atabilir. Fakat grup ortamında herkes çalışmaya katılmayı kabul etmeyebilir. Bu durumda sadece araştırmaya katılmayı isteyenlerin çalışmaya alınması ve bu kişiler adına toplu imza alınması gerekmektedir. (Çalışmanızda şahidin imzasını grup adına kullanmak istiyorsanız etik kurula koşullarını açıklamanız gerekmektedir).

[3]Şahit Kriterleri: Çalışmanın bir üyesi olmayan, araştırmacı tarafından belirlenen ve araştırmanın bulguları üzerinde herhangi bir olumlu/olumsuz etki yaratma olasılığı bulunmayan tarafsız yetişkinlerdir. Katılımcı araştırmaya katılmayı kabul edip onam formunu imzalamayı istemediği durumlarda araştırmacı onam formundaki bilgileri katılımcıya sözlü olarak okur. Katılımcı onayladığını sözlü olarak beyan ederse şahit de bu sözlü onam sürecine yazılı onam formunu imzalamak sureti ile şahitlik ettiğini beyan etmiş olur.

NOT: Araştırmacıdan, onam formunun imza kısmında bulunan ikili seçenekten çalışmasına uygun olan alternatifi yazması ve formda yer alan boşlukları çalışmasına

uyarlamak yoluyla onam formuna son halini vermesi ve bu şekliyle formu göndermesi beklenilmektedir.

EK 2: KATILIMCI BİLGİ FORMU

Kod:	
Katılımcı:	

GÖRÜŞME	Görüşme Tarihi:	
	Başlama –Tamamlama Saati:	
	Toplam Süre:	

KİŞİSEL	Cinsiyetiniz?	
	Yaşınız?	
	Doğum Yeriniz?	
	Kaç Kardeşsiniz?	
	Medeni Durumunuz?	
	Kişisel olarak bir göç deneyiminiz oldu mu?	

MESLEK YAŞAMI	Kaç yıldır çalışıyorsunuz?	
	Hala çalışmakta olduğunuz kurum? (STK, AÇSHB, Belediye, Diğer Kamu Kuruluşu vs.)	
	Sürekli aynı kurumda mı çalıştınız?	
	Önceki soru için cevabınız hayır ise daha önce çalıştığınız kurum? (STK, AÇSHB, Belediye, Diğer Kamu Kuruluşu vs.)	
	Sürekli aynı alanda mı çalıştınız?	
	Önceki soru için cevabınız hayır ise daha önce çalıştığınız alan nedir?	

EĞİTİM	Sosyal Hizmet bölümünü seçme nedeniniz?	
	Eğitim Durumunuz (Lisans, Yüksek Lisans, Doktora)	
	Yüksek Lisans yaptığınız alan?	
	Doktora yaptığınız alan?	

Bu konuyla ilgili bu araştırmaya katkı vereceğini düşündüğünüz, görüşmemi önereceğiniz bir sosyal hizmet uzmanı var mı? (Göç alanında çalışıyor olan.)

EK 3:YARI YAPILANDIRILMIŞ GÖRÜŞME FORMU

1) Çokkültürcü Sosyal Hizmet Uygulamasının Değer Boyutu ile İlgili Düşünceler;

1.1.Çokkültürlü toplum size göre ne ifade ediyor?

.....

.....

1.2.Sizin için çokkültürlü bir toplumda yaşamanın ve çalışmanın anlamı nedir?

.....

.....

1.3.Müracaatçılarınızın farklılıklarını nasıl anlamlandırırsınız? Sizi etkileyen farklılıklardan söz edebilir misiniz?

.....

.....

1.4.Sosyal hizmet eğitimiyle birlikte toplumsal olaylara ve farklılıklara dair bakış açınızda herhangi bir değişme oldu mu? Olduysa paylaşabilir misiniz?

.....
.....

1.5.Travmatik ya da farklı bir mesleki deneyiminizin etkisiyle ortaya çıkmış ve/veya güçlenmiş düşünce, ilke veya herhangi bir tutumunuz oluştu mu? Oluştuysa paylaşabilir misiniz?

.....
.....

1.6.Yaşadığımız toplumda farklı kültürel grupların karşılaştığı en büyük sorun alanı sizce nedir?

.....
.....

1.7.Bu kültürel gruplarda cinsiyet, yaş ve diğer kriterler bağlamında herhangi bir farklılık gözlemlediniz mi? Evetse gözlemlerinizi paylaşabilir misiniz?

.....
.....

1.8.Sizce kültürel yetkinlik ne demektir?

.....
.....

2)Çokkültürcü Sosyal Hizmet Uygulamasının Bilgi Boyutu ile ilgili düşünceler;

2.1.Farklı gruplarla çalışmanın kolay ve zorlayıcı yönleri sizce nelerdir? Bu zorluklarla nasıl başa çıkıyorsunuz?

.....
.....

2.2.Farklı kültürden bireylerle etkili çalışmak için bireysel bir çaba harcıyor musunuz? Neler yapıyorsunuz?(okumalar, gazete, dergi takipleri, gruplar vs.)

.....
.....

2.3.Siz çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasını nasıl tanımlarsınız? Bu uygulamaya yönelik bakış açınız nedir? Bu uygulamayı nasıl gerçekleştirirsiniz?(Bu uygulamanın basamakları, faydası-zararı, amacı, önemi vs.)

.....
.....

2.4.Çokkültürcü uygulamanın sizce diğer sosyal hizmet uygulamalarından farkı nedir?

.....
.....

2.5.Bir iletişim aracı olarak dilin çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasını nasıl etkilediğini düşünüyorsunuz?

.....
.....

2.6. Mesleki değerleriniz kişisel değerlerinizle çatışırsa ne yaparsınız?

.....
.....

2.7.Farklı gruplardan insanlarla çalışırken etik ikilem yaşadığınız oldu mu? Olduysa açıklayabilir misiniz? Bu süreçte nasıl hareket ettiniz, açıklayabilir misiniz?

.....
.....

2.8.Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçılarının tüm kültürel farklılıkları kabul etmeli ve bu farklılıklara göre mi müdahale planı oluşturmalıdır? Sizin bu konuyla ilgili görüşünüz nedir?

.....
.....

2.9.Geçici koruma statüsünde bir birey size müracaat ettiğinde ilk ve en önemli sorunu genelde ne oluyor? Bu konuda ne yapıyorsunuz? Neyi yapamıyorsunuz? Örnekle açıklayabilir misiniz?

.....
.....

3)Çokkültürcü Sosyal Hizmet Uygulamasının Beceri Boyutu ile İlgili Düşünceler;

3.1.Geçici koruma statüsü altında yaşayan bir kişiyle çalışmanın bir T.C. Vatandaşı ile çalışmaktan farkı sizce nedir?

.....
.....

3.2.Geçici koruma statüsündeki bireylerle çalışırken nelere dikkat edilmelidir ve sizin bu kişilere yönelik bakış açınız nasıldır?

.....
.....

3.3.Sosyal hizmet uygulamalarının Geçici Koruma statüsündeki **kadınlara** ne ölçüde ve nasıl sağlandığını düşünüyorsunuz? Bu hizmetlere (sağlık, barınma, çalışma, sosyo-ekonomik destek gibi)kadınların ulaşımıyla ilgili ne düşünüyorsunuz? Geliştirilmesini istediğiniz bir uygulama ya da herhangi bir öneriniz var mı?

.....
.....

3.4.Sosyal hizmet uygulamalarının Geçici Koruma statüsündeki **yaşlılara** ne ölçüde ve nasıl sağlandığını düşünüyorsunuz? Bu hizmetlere (sağlık, barınma, sosyalleşme, sosyo-ekonomik destek gibi) yaşlıların ulaşımla ilgili ne

düşünüyorsunuz? Geliştirilmesini istediğiniz bir uygulama ya da herhangi bir öneriniz var mı?

.....

.....

3.5.Sosyal hizmet uygulamalarının Geçici Koruma statüsündeki **çocuklara**(çocuk işçi, erken yaşta birliktelik, ailesinden ayrı düşmüş çocuk, eğitime erişemeyen çocuk vs.) ne ölçüde ve nasıl sağlandığını düşünüyorsunuz? Çocukların bu hizmetlere (eğitim, sağlık, barınma, sosyo-ekonomik destek gibi) ulaşımıyla ilgili ne düşünüyorsunuz? Geliştirilmesini istediğiniz bir uygulama ya da herhangi bir öneriniz var mı?

.....

.....

3.6.Sosyal hizmet uygulamalarının Geçici Koruma statüsündeki **engelli** bireylere ne ölçüde ve nasıl sağlandığını düşünüyorsunuz? Bu hizmetlere (Özel eğitim, rehabilitasyon, sosyo-ekonomik destek, sosyalleşme, sağlık gibi) engellilerin ulaşımla ilgili ne düşünüyorsunuz? Geliştirilmesini istediğiniz bir uygulama ya da herhangi bir öneriniz var mı?

.....

.....

3.7.Çokkültürcü Sosyal Hizmet uygulamasının gelişmesi için geleceğe dönük bir öneri verebilir misiniz?

.....

.....

ETİK KURUL KARARI

İÜC Tarih ve Sayı: 07/02/2020-9024

T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ-CERRAHPAŞA
REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu Başkanlığı

Sayı :74555795-050.01.04-
Konu :2019/164 sayılı Etik Kurul Kararı

Sayın Çağla SALDUZ
İÜC Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Sosyal Hizmet Bölümü
Tezli Yüksek Lisans Öğrencisi

İlgi :16.12.2019 tarihli proje başvurunuz.

Yürütücülüğünü üstlendiğiniz **"Çokkültürcü Sosyal Hizmetin Geçici Koruma Altındaki Suriyelilere İlişkin Uygulamalar Kapsamında Değerlendirilmesi"** başlıklı proje, Etik Kurul'umuzun 07.01.2020 tarihli toplantısında görüşülmüş olup, Etik Kurul Onayı ilişikte gönderilmiştir.

Bilgilerinizi rica ederim.

e-İmzalı
Prof. Dr. Selçuk HÜNERLİ
Başkan

EK :
1 Etik Kurul Onayı

04/02/2020 V.Haz.Kont.İş. : C.SÖNMEZTÜRK

Doğrulamak için: http://dogrulama.istanbulc.edu.tr/enVision.sorgula/belgedogrulama.aspx?V=BEZL7CBKR

Ayrıntılı bilgi için irtibat : Canan SÖNMEZTÜRK
İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Rektörlüğü, 34320 Avcılar-İstanbul
Tel : 0212 404 03 00 Faks : 0212 404 07 01
Elektronik Ağ : www.istanbulc.edu.tr

070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. Maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ-CERRAHPAŞA
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER
ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU BAŞKANLIĞI

Başvuru Sayı ve Tarihi: 61078/16.12.2019
Karar No: 2019/164

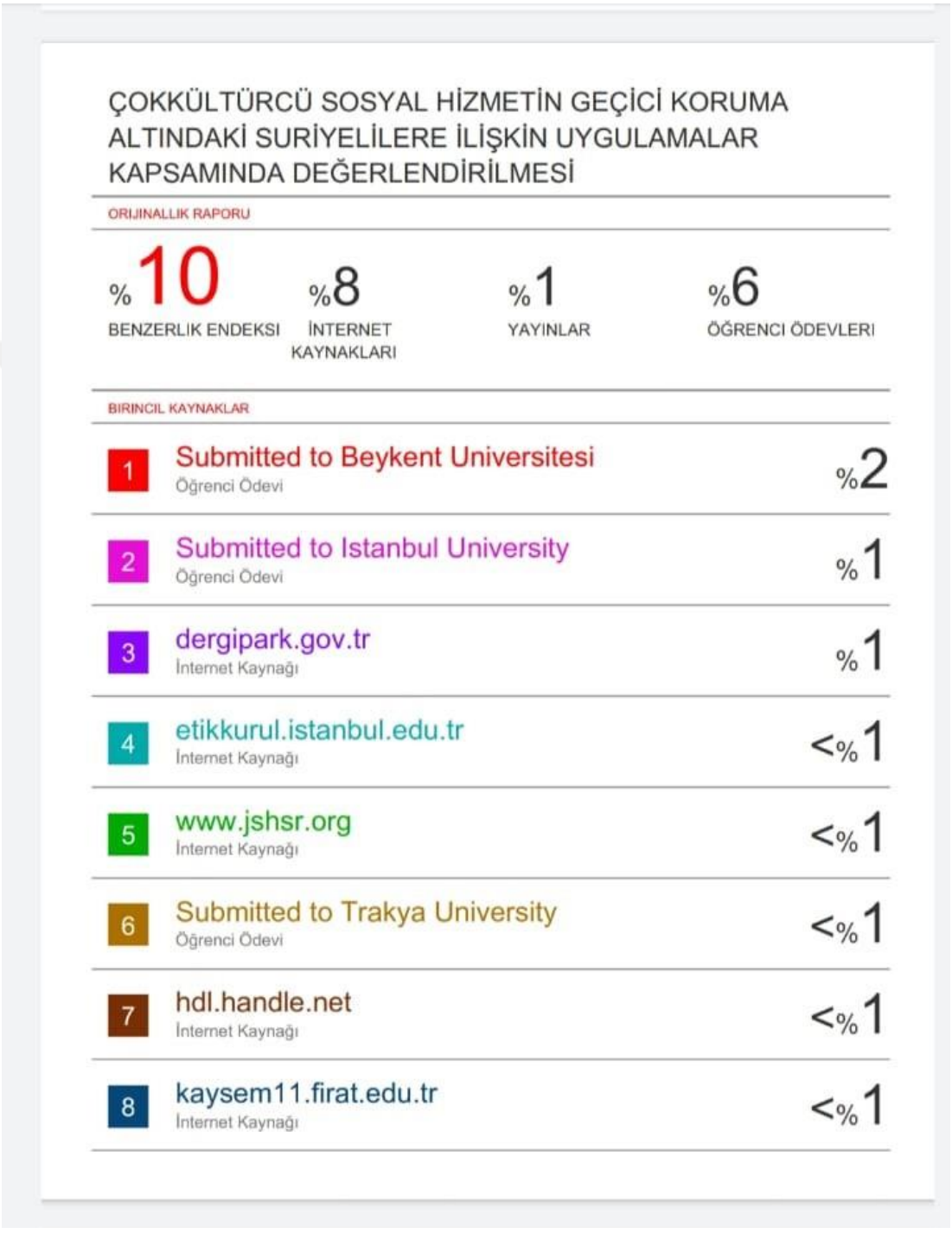
İlgili Makama

İÜC Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sosyal Hizmet Bölümü **tezli yüksek lisans öğrencisi Çağla SALDUZ'un "**Çokkültürcü Sosyal Hizmetin Geçici Koruma Altındaki Suriyelilere İlişkin Uygulamalar Kapsamında Değerlendirilmesi" başlıklı **"yüksek lisans tez"**proje başvurusu ile "İÜC Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu"na başvurmuş olup, Kurulumuzun 07.01.2020 tarihinde gerçekleştirilen toplantısında yapılan değerlendirmeler sonucunda, adı geçen çalışmanın etik açıdan uygun olduğuna oybirliği/oyçokluğu ile karar verilmiştir.

Unvanı / Adı / Soyadı	Kurumu	Araştırma ile ilişki	Karar	İmza
Prof. Dr. Selçuk HÜNERLİ (Başkan)	Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi	E☐ H☐	☐ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	
Prof. Dr. Mehmet AÇIKALIN (Başkan Yardımcısı)	Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi	E☐ H☐	☐ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	
Prof. Dr. Hülya AŞKIN BALCI	Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	E☐ H☐	☐ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	
Prof. Dr. Neşe KOCABAŞOĞLU	Cerrahpaşa Tıp Fakültesi	E☐ H☐	☐ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	
Prof. Dr. Fatma Yasemin KUTLU	Florence Nigtingale Hemşirelik Fakültesi	E☐ H☐	☐ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	
Doç. Dr. Hanife Banu ATAMAN YANCI	Spor Bilimleri Fakültesi	E☐ H☐	☐ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	
Doç. Dr. Sevda KÜÇÜK	Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi	E☐ H☐	☐ Onay ☐ Katılmadı ☐ Ret ☐ M.Katılmadı	

İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Rektörlüğü, 34320 Avcılar-İstanbul Tel : (0 212) 4737000-17031
Elektronik Ağ: sbaetik.istanbulc.edu.tr

İNTİHAL RAPORU İLK SAYFASI



ÇOKKÜLTÜRCÜ SOSYAL HİZMETİN GEÇİCİ KORUMA ALTINDAKİ SURİYELİLERE İLİŞKİN UYGULAMALAR KAPSAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ

ORIJINALLIK RAPORU

%10	%8	%1	%6
BENZERLIK ENDEKSI	İNTERNET KAYNAKLARI	YAYINLAR	ÖĞRENCI ÖDEVLERI

BIRINCIL KAYNAKLAR

1	Submitted to Beykent Universitesi Öğrenci Ödevi	%2
2	Submitted to Istanbul University Öğrenci Ödevi	%1
3	dergipark.gov.tr İnternet Kaynağı	%1
4	etikkurul.istanbul.edu.tr İnternet Kaynağı	<%1
5	www.jshsr.org İnternet Kaynağı	<%1
6	Submitted to Trakya University Öğrenci Ödevi	<%1
7	hdl.handle.net İnternet Kaynağı	<%1
8	kaysem11.firat.edu.tr İnternet Kaynağı	<%1

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler:

Adı-Soyadı: Çağla SALDUZ

E-mail: caglasalduz37@gmail.com

Eğitim:

2013 – 2017: Sosyal Hizmet Lisans Programı, İstanbul Üniversitesi, Türkiye

2018-2020: Sosyal Hizmet Yüksek Lisans Programı, İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa, Türkiye

İş Deneyimi:

Mayıs 2018-Mart 2020; Türk Kızılay Bağcılar Toplum Merkezi- Sosyal Hizmet Uzmanı

Haziran 2020-Kasım 2020; İstanbul Büyükşehir Belediyesi- Sosyal Çalışmacı

Kasım 2020- Devam ediyor; İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örnektepe Mahalle Evi Toplum Katılım Sorumlusu

Yayınlar:

Artan, T., Özkan, A. O., Açıkgöz, N. ve **Salduz, Ç.** (2018). Göç Alanında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Süpervizyon Gereksinimine Bakış Açılarının Değerlendirilmesi. *Atlas International Refereed Journal on Social Sciences, 4(13*), 1099-1109.

Artan, T., Arıcı, A., **Salduz, Ç.**, Güzel, G., Küskün, M. (2018). Syrıan Child Workers Working in Textile Workshops: A Field Research in Bagcilar, Istanbul. *Turkish Journal of Applied Social Work, 1 (1)* , 51-61.