

Mültecilerin Sivil Toplum Kuruluşları Tarafından Sağlanan Psikososyal Desteklere Erişimine İlişkin Araştırma Raporu



Avrupa
Birliği sivil
düşün

Mltecilerin Sivil Toplum Kuruluşları Tarafından Sağlanan Psikososyal Desteklere Erişimine İlişkin Araştırma Raporu

Ağustos 2022
Ankara

Mültecilerin Sivil Toplum Kuruluşları Tarafından Sağlanan
Psikososyal Desteklere Erişimine İlişkin Araştırma Raporu
Ağustos 2022, Ankara

Yayımlayan: Fikir ve Sanat Atölyesi Derneği (FİSA) • 06-118-040
Hazırlayan : Melike ORAL
Süpervizör : Prof. Dr. Okan Cem ÇIRAKOĞLU



Bu rapor, Türkiye Mülteci Konseyinin (TMK) Güçlendirilmesi ve Türkiye'deki Mülteci ve Yerel Halkın Haklarının Tanıtılması Projesi kapsamında AB Türkiye Delegasyonunun destekleriyle Fikir ve Sanat Atölyesi Derneği (FİSA) tarafından yürütülen Mültecilerin Sivil Toplum Kuruluşları Tarafından Sağlanan Psikososyal Desteklere Erişimine İlişkin Araştırma projesi kapsamında oluşturulmuş olup raporun içeriği TMK, Avrupa Birliği veya AB Türkiye Delegasyonunun görüşlerini yansıtmaz.



Avrupa Birliği
**sivil
düşün**

Bu rapor, Avrupa Birliği Sivil Düşün Programı kapsamında Avrupa Birliği desteği ile basılmıştır. İçeriğin sorumluluğu tamamıyla Fikir ve Sanat Atölyesi Derneğine aittir ve AB'nin görüşlerini yansıtmamaktadır.

TEŞEKKÜR

Fikir ve Sanat Atölyesi Derneği ve araştırma ekibi olarak bu araştırmanın geliştirilmesi, yaygınlaştırılması, gözden geçirilmesi, iyileştirilmesine ya da sair hususlarda katkıda bulunan aşağıdaki tüm kurum ve kişilere teşekkür ederiz.

- AB Sivil Düşün Programı ve Görevlileri
- AB Türkiye Delegasyonu
- Afgan Mülteciler Dayanışma ve Yardımlaşma Derneği (ARSA)
- Afganistan Hazaraları Kültür ve Dayanışma Derneği (AHCSA)
- Agora Derneği
- Anadolu Eğitim ve Kültür Vakfı (AKEV)
- Atılım Üniversitesi Göç Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi (ATUGAM)
- Beraberce Derneği
- Cansu Alanyüz
- Çocuğa Karşı Şiddeti Önlemek için Ortaklık Ağı
- Doç. Dr. İlgar Seyidov
- Dünya Evimiz Uluslararası Dayanışma Derneği
- Hayat Sağlık ve Sosyal Hizmetler Vakfı
- Hayata Destek Derneği
- Hazara Öğrenciler Kültür ve Dayanışma Derneği
- İltica ve Göç Araştırmaları Merkezi Derneği (İGAM)
- İnsan Hakları ve Mazlumlar İçin Dayanışma Derneği (MAZLUMDER)
- İnsan Kaynağını Geliştirme Vakfı (İKGV)
- Kaos GL Derneği
- Mardin Ortak Kadın İşbirliği Derneği (MOKİD)
- Mor Çatı Kadın Sığınağı Vakfı
- Mülteci Destek Derneği (MUDEM)
- Mülteciler ve Sığınmacılar Yardımlaşma ve Dayanışma Derneği (Mülteciler Derneği)
- Mülteciler ve Sığınmacılarla Yardımlaşma Dayanışma ve Destekleme Derneği (MSYD)
- OXFAM
- Rengarenk Umutlar Derneği
- Save the Children Türkiye
- Sığınmacılar ve Göçmenlerle Dayanışma Derneği (SGDD-ASAM)
- Tahir Elçi İnsan Hakları Vakfı
- Travma Çalışmaları Derneği
- Turuncu Eğitim Derneği (Orange)
- Türk Psikologlar Derneği
- Türk Tabipleri Birliği
- Türkiye Kızılay Derneği (Kızılay)
- Türkiye Mülteci Konseyi
- Uluslararası Çocuk Hakları Elçileri Derneği (ICHILD)
- Uluslararası Mavi Hilal İnsani Yardım ve Kalkınma Vakfı (IBC)
- Yurttaşlık Derneği
- Zeytinburnu Belediyesi

KISALTMALAR

ASHB:	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
AFAD:	Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı
BM:	Birleşmiş Milletler
IASC:	Inter-Agency Standing Committee (Kuruluşlararası Daimi Komite)
IMC:	International Medical Corps (Uluslararası Tıp Birlikleri)
IOM:	International Organization for Migration (Uluslararası Göç Örgütü)
Kızılay:	Türkiye Kızılay Derneği
MHPSS:	Mental health & psychosocial support (Ruh sağlığı ve psikososyal destek hizmetleri)
LGBTİ+:	Lezbiyen, gey, biseksüel, trans, interseks bireyleri kapsamakla birlikte bunlardan ibaret olmayan, heteroseksüelite harici tüm cinsel yönelimler
STK:	Sivil toplum kuruluşu
TSSB:	Travma sonrası stres bozukluğu
UNHCR:	United Nations High Commissioner for Refugees (Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği)

ÖZET

Türkiye’de sivil toplum kuruluşları tarafından mültecilerin psikososyal destek ihtiyaçlarına yanıt verme amacıyla program ve hizmetler yürütüldüğü; ancak bu ihtiyaçlara yeterli düzeyde yanıt verilmesine bazı aksaklıklarla karşılaşıldığı bilinmektedir. Yurdumuzca mültecilerin sivil toplum kuruluşları tarafından sağlanan psikososyal desteklere erişimine ilişkin kapsamlı bir araştırmanın yer almaması, bu alandaki faaliyetlerin güçlü ve gelişime açık yönlerinin ortaya konarak sürekli izlenmesini zorlaştırmaktadır. Bu proje, Türkiye’de yaşayan mülteci, sığınmacı ya da geçici koruma altındaki bireylerin (kısaca “mültecilerin”) STK’lar tarafından sağlanan psikososyal desteklere erişim deneyimlerine ilişkin geniş kapsamlı bir durum tespiti yapılması amacıyla yürütülmüştür.

Nitel (yapılandırılmış derinlemesine görüşme) ve nicel araştırma (sormaca-anket) yöntemlerinin bir arada kullanıldığı araştırma kapsamında mültecilere psikososyal destek hizmeti sağlayan veya daha önce bu hizmeti sağlamış olan STK’lar tespit edilmiş; bunlar arasından 15 kuruluşun temsilcileri ile görüşmeler yapılmıştır ve temsilcilere açık uçlu sorular yöneltilmiştir. Yapılan görüşmeler sonucunda psikososyal destek tanımlarında farklılıklar bulunduğu tespit edilmiştir. Öte yandan STK’lardan psikososyal destek alan ve almayan mültecilere yönelik anketler, Arapça, Farsça, İngilizce ve Türkçe olmak üzere dört dilde hazırlanmış ve bu anket çalışmasına 142 mülteci katılmıştır.

Yapılan görüşmeler sonucunda ilgili kurumların; hukuki destek/hukuki desteğe yönlendirme, psikolojik destek/psikolojik hizmetlere yönlendirme, psikiyatrik destek/psikiyatrik hizmetlere yönlendirme, sağlık hizmetlerine yönlendirme, resmi kurumlara yönlendirme, barınma olanaklarına yönlendirme, okul çağındaki çocukları eğitime yönlendirme, farkındalık çalışmaları, kadın-çocuk güçlendirme, grup aktiviteleri, meslek edindirme kursları, erişkinler için eğitim çalışmaları, maddi yardım desteği, ayni yardım desteği, ulaşım desteği, ilaç desteği, bilgiye erişim ve tercüman desteği hizmetlerinden bazılarını, birkaçını ya da tümünü “psikososyal destek” olarak sınıflandırabilmekte olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan yalnızca ruh sağlığı hizmetini psikososyal destek hizmeti olarak tanımlayan kurumlar bulunduğu görülmüştür. Bu kapsamda, psikolojik ve psikiyatrik müdahaleye ek olarak psikoeğitim ve farkındalık çalışmalarının da ruh sağlığı hizmeti olarak incelendiği anlaşılmaktadır. Çalışmaya katılan kurumların en az 2, en fazla yaklaşık bin 720 kişilik psikososyal destek sağlayan gönüllü ve profesyonel işgücüne sahip olduğu ve kurumların %87’sinin 40 kişiden az (39 ve altı) sayıda gönüllü ve profesyonel işgücüne erişebildiği görülmüştür.

Araştırma kapsamında gerçekleştirilen görüşmelerde, sağlanan psikososyal destek hizmetlerinin toplum temelli yürütülmesi, danışanlara eşitlik ilkesinin hissettirilmeye çalışılması, danışanlara ayrılan sürenin kesintisiz ve ihtiyaçlara yönelik eksiksiz planlanması; ihtiyaçların özenle tespit edilip diğer birimlerle işbirliği içinde hizmetlerinin bütüncül yapıda verilmesi, değişen koşullara çözüm üretebilecek yöntemlerin geliştirilerek sürdürülebilir ve çözüm odaklı hizmetler sağlanabilmesi için birbirini tamamlayan ve takip edilebilen bir hizmet sisteminin geliştirilmesi ve hizmetlerin küresel boyutta geçerliliğinin olması **güçlü yönler** olarak sayılmaktadır.

Dil bariyeri, uluslararası geçerlilik arz eden materyale erişim güçlüğü, yetersiz uzman/yetkin personel, yapılandırılmış süpervizyon mekanizmalarının eksiliği ve bu alanda çalışanların öz bakım ve kendilerini geliştirme imkânlarına sınırlı erişimleri, **sorunlar** olarak dile getirilmiştir.

Kurum yetkililerinin ifadelerine göre yaşanan sorunlar kapsamında da belirtildiği üzere başlıca geliştirebilir yönlerin; gönüllü ve yetkin/uzman profesyonel işgücü kaynağının artırılması; işgücü devamlılığının (düşük turn-over) sağlanması, kurumlarda görev alan yönetici kadrolarının psikososyal destek konusunda güçlendirilmesi, bu kadrolardaki uzman işgücünün artırılması, sivil toplum kuruluşlarının psikososyal destek hizmetlerinde görev yapan görevlilerinin öz bakım sağlama ve ikincil travma ile başa çıkma hususlarında güçlendirilmesi, bu görevlilerin yetkinlik ve donanımını artıracak, güncel çalışma ve iyi uygulama örneklerini yaygınlaştıracak eğitimlerin düzenlenmesi, psikososyal destek süreçlerinin bütüncül özelliklerini destekleyecek, yapılandırılmış süpervizyon mekanizmalarının geliştirilmesi, sivil toplum kuruluşlarının temel ve idari faaliyetlerini sürdürülebilecek çekirdek işgücü kaynağının devamlılığının sağlanması, merkez ve saha ofislerinin fizikî kapasitelerinin geliştirilmesi; psikososyal destek sunumuna uyumlu şartların oluşturulması, psikososyal destek faaliyetleriyle eş zamanlı olarak savunuculuk faaliyetlerinin yürütülmesi ve bu yolla hedef kitle erişimin artırılmasına destek sağlanması, çevrimiçi olanaklardan yararlanma seçenek ve tercihlerinin artırılması, küresel geçerlik arz eden materyal geliştirilmesi ve mevcut materyalin adaptasyonlarının sağlanması, finansal sürdürülebilirliğe katkı sağlayan unsurların geliştirilerek projelerin devamlılığının gözetilmesi, ortak veri tabanı oluşturularak tamamlayıcı modüllerde işbirliğinin organize edilmesi ve kurumlar arası mekanizmaların güçlendirilmesi olduğu değerlendirilmektedir.

Psikososyal desteklerden yararlanmış 80, psikososyal desteklerden yararlanmamış 70 olmak üzere toplam 150 mültecinin katılımının hedeflendiği ve 142 mültecinin katıldığı anket çalışmasının bulguları, çoğunluğun (%63,4) herhangi bir sivil toplum kuruluşundan psikososyal destek almadığını ortaya koymuştur.

STK'lardan psikososyal destek aldığını bildiren 49 katılımcının (%94,2) iki ve daha fazla hizmet aldığı görülmüştür. STK'lardan psikososyal destek aldığını bildiren katılımcıların çoğu (35 kişi (%67,3)) *sağlık hizmetlerine yönlendirme (bedensel ve/veya psikiyatrik, tedavi, ilaç vb.)* desteği aldığını bildirmiştir. 33 kişi (%63,5) *psikolojik destek/desteğe yönlendirme (bireysel danışmanlık, grup danışmanlığı, farkındalık çalışmaları, kadın/çocuk destekleme faaliyetleri)* hizmeti aldığını bildirmiştir. Psikososyal destek alan katılımcılardan 33 kişi (%63,5) cinsiyetini kadın olarak, 19 kişi (%36,5) cinsiyetini erkek olarak bildirmiştir.

STK'lardan psikososyal destek hizmeti almayan 90 katılımcının yarısından fazlası kendini ait hissettiği bir arkadaş grubunun olduğunu bildirmiştir; ancak psikososyal destek ihtiyacının kendini arkadaş grubuna ait hissetme ile ilişkisine dair herhangi bir yorum yapılamamaktadır.

Katılımcılardan STK'lardan psikososyal destek hizmeti aldığını bildirenlerin çoğunluğunun aldığı son hizmetle memnuniyet bildirdikleri gözlenmiştir. Almış olduğu psikososyal destek hizmetinin sonlandığını bildiren 37 katılımcının %37,8'i ihtiyacının karşılandığını; %35,1'i destek faaliyetinin bittiğini ya da kurumun kapandığını; %10,8'i ise kendisine ayrılan oturum/destek veya seans sayısı/kapasitesinin dolduğunu bildirmiştir.

STK'ların sunduğu psikososyal destek hizmetlerinden yararlanmadığını belirten 90 katılımcının %38,9'u desteği sağlayan kurumlardan haberdar olmadığını, %30'u utanma, utandırılma, ayrımcılığa uğrama endişesi, kötü muameleye maruz kalma gibi bazı kişisel ve sosyal endişeleri nedeniyle hizmete başvurmadığını; %17,8'i ise herhangi bir psikososyal destek ihtiyacı olmadığını bildirmiştir. Sivil toplum kuruluşlarından herhangi bir psikososyal destek almamakla

birlikte bu desteklere ihtiyaç duyduğunu ifade eden 74 kişinin %95,9'u tercüman, %89,2'si psikolojik destek/yönlendirme, %85,1'i maddi ve/veya ayni yardım, %73'ü sağlık hizmetlerine yönlendirme ve %70,3'ü resmi kurumlara yönlendirme hizmetine ihtiyaç duyduğunu bildirmiştir.

İÇİNDEKİLER

1. ARAŞTIRMANIN ARKA PLANI	17
2. GENEL AMAÇ	25
3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE KAPSAMI	31
4. DERİNLEMESİNE GÖRÜŞMELERİN DEĞERLENDİRİLMESİ	37
4.1. Kurum ve Yetkili Kişi Deneyimleri	37
4.2. Kurumların Göç/Sığınma Alanındaki Çalışmaları	39
4.3. Kurumların Psikososyal Destek Çalışmaları	41
4.3.1. Psikososyal Destek Sağlayan Personel/Gönüllü	45
4.3.2. Psikososyal Destek Çalışmalarının Güçlü Yönleri	46
4.3.3. Psikososyal Destek Çalışmalarında Yaşanılan Sorunlar	50
4.4. Mültecilerin İhtiyaçlarının Karşılanması	59
4.5. Mültecilerin Yaşamlarına Etkiler	62
4.6. Kurumlar Arası Organizasyon ve İletişim	67
4.7. Sihirli Değnek ile Neler Yapılabilir?	71
5. ANKET BULGULARININ DEĞERLENDİRİLMESİ	79
5.1. Katılımcıların Demografik Bilgileri	79
5.2. Katılımcıların Maddi Destek İhtiyacı	83
5.3. Katılımcıların Sosyal İlişkileri	86
5.4. Sivil Toplum Kuruluşlarından Psikososyal Destek Alımı	87
5.4.1. Yaş Aralığına Göre Psikososyal Destek Alımı	89
5.4.2. Cinsiyete Göre Psikososyal Destek Alımı	90
5.4.3. Yaşanılan Şehre Göre Psikososyal Destek Alımı	90
5.4.4. Vatandaşlıklara Göre Psikososyal Destek Alımı	91
5.4.5. Medeni Duruma Göre Psikososyal Destek Alımı	92
5.4.6. Eğitim Durumuna Göre Psikososyal Destek Alımı	92
5.4.7. Aidiyet Hissedilen Arkadaş Grubuna Göre Psikososyal Destek Alımı	93
5.4.8. Alınan Son Hizmetin Memnuniyet Düzeyleri	93
5.4.9. Alınan Psikososyal Desteğin Sonlanma Durumu	100
5.4.10. STK'lardan Psikososyal Destek Alınmama Sebebi	101
5.4.11. Psikososyal Destek Almayanların İhtiyaç Durumu	102
6. SONUÇ VE GENEL DEĞERLENDİRME	113

TABLÖLAR

Tablo 1.	Göç/Sığınma Alanında Yürütölen Çalışmalara Katılan Kurum Sayıları	40
Tablo 2.	Çalışmaya Katılan Möltecilerin Cinsiyet Dağılımı	80
Tablo 3.	Çalışmaya Katılan Möltecilerin Yaş Dağılımı	80
Tablo 4.	Çalışmaya Katılan Möltecilerin Medeni Durumu	80
Tablo 5.	Çalışmaya Katılan Möltecilerin Yaşadığı Şehir Dağılımı	81
Tablo 6.	Çalışmaya Katılan Möltecilerin Vatandaş Olduğu Ülke Dağılımı	81
Tablo 7.	Çalışmaya Katılan Möltecilerin Türkiye’de Bulunduğu Süre Dağılımı	81
Tablo 8.	Çalışmaya Katılan Möltecilerin İkamet Ettikleri Yer	82
Tablo 9.	Çalışmaya Katılan Möltecilerin Yaşadıkları Evdeki Kişi Sayısı Dağılımı.....	82
Tablo 10.	Çalışmaya Katılan Möltecilerin Çoğunlukla Yaşadığı Yer Dağılımı.....	82
Tablo 11.	Çalışmaya Katılan Möltecilerin Eğitim Durumu Dağılımı.....	83
Tablo 12.	Çalışmaya Katılan Möltecilerin Çalışma Durumu Dağılımı.....	83
Tablo 13.	Çalışmaya Katılan Möltecilerin Maddi Destek Alma Durumu	83
Tablo 14.	Çalışmaya Katılan Möltecilerin Maddi Desteği Aldığı Kaynaklar.....	84
Tablo 15.	Çalışmaya Katılan Möltecilerin Karşılaştırılmalı Refah Düzeyleri.....	85
Tablo 16.	Çalışmaya Katılan Möltecilerin Kendilerini Ait Hissettiği Arkadaş Grubu	86
Tablo 17.	Çalışmaya Katılan Möltecilerin Arkadaş Grubu İle Görüşme Sıklığı	86
Tablo 18.	Çalışmaya Katılan Möltecilerin Kişilerden Aldığı Duygusal ve Sosyal Destek	87
Tablo 19.	Çalışmaya Katılan Möltecilerin STK’lardan Psikososyal Destek Alma Durumu	87
Tablo 20.	Çalışmaya Katılan Möltecilerin STK’lardan Alınan Psikososyal Destek Hizmet Adedi.....	87
Tablo 21.	Çalışmaya Katılan Möltecilerin STK’lardan Alınan Psikososyal Destek Hizmet Türü	88
Tablo 22.	STK’lardan Psikolojik Destek Alım Durumuna Göre Sağlık Hizmetlerine.....	89
	Yönlendirme Alımı	
Tablo 23.	STK’lardan Psikososyal Destek Alan/Almayan Katılımcıların Yaş Dağılımı	90
Tablo 24.	STK’lardan Psikososyal Destek Alan/Almayan Katılımcıların Cinsiyet Dağılımı	90
Tablo 25.	STK’lardan Psikososyal Destek Alınan Şehirlere Göre Hizmet Adedi	91
Tablo 26.	STK’lardan Psikososyal Destek Alan/Almayan Katılımcıların Vatandaşlık Dağılımı	91
Tablo 27.	Afganistan Uyuğuındaki Katılımcıların Türkiye’deki Yaşam Sürelerine Göre	92
	STK’lardan Psikososyal Destek Alımı	
Tablo 28.	Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre STK’lardan Psikososyal Destek Alımı	92
Tablo 29.	Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre STK’lardan Psikososyal Destek Alımı	93
Tablo 30.	Katılımcıların Aidiyet Hissedilen Arkadaş Grubuna Göre STK’lardan Psikososyal.....	93
	Destek Alımı	
Tablo 31.1.	Katılımcıların STK’lardan Alınan Psikososyal Destek Hizmetlerine Yönelik Hizmet.....	94
	İçeriği Memnuniyeti	
Tablo 31.2.	Katılımcıların STK’lardan Alınan Psikososyal Destek Hizmetlerine Yönelik Yetkinlik	95
	Memnuniyeti	
Tablo 31.3.	Katılımcıların STK’lardan Alınan Psikososyal Destek Hizmetlerine Yönelik Yaklaşım	96
	Memnuniyeti (Hizmet Sağlayan Kişi)	
Tablo 31.4.	Katılımcıların STK’lardan Alınan Psikososyal Destek Hizmetlerine Yönelik Yaklaşım	97
	Memnuniyeti (Diğer Çalışanlar)	
Tablo 31.5.	Katılımcıların STK’lardan Alınan Psikososyal Destek Hizmetlerine Yönelik Genel.....	98
	Memnuniyeti	
Tablo 31.6.	Katılımcıların STK’lardan Alınan Psikososyal Destek Hizmetlerini Önerme.....	99
	Eğilimleri	
Tablo 32.	Çalışmaya Katılan Möltecilerin STK’lardan Alınan Psikososyal Desteğe Devamlılık	100
	Durumu	
Tablo 33.	STK’lardan Psikososyal Desteğe Duyulan İhtiyaç	102
Tablo 34.	STK’lardan Psikososyal Desteğe İhtiyaç Duyulan Alanlar	104
Tablo 35.	STK’lardan Psikososyal Destek Almayan ve Aidiyet Hissedilen Arkadaş Grubuna	106
	Sahip Olmayanların İhtiyaç Duyduğu Hizmetler	
Tablo 36.	Maddi Destek ve STK’lardan Psikososyal Destek Almayanların İhtiyaç Duydukları	108
	Hizmetler	

ŞEKİLLER

Şekil 1.	Görüşmeye Katılan Kurumların Hizmete Başlama Yılları	37
Şekil 2.	Görüşmeye Katılanların Kurumda Çalıştıkları Süre	38
Şekil 3.	Kurum Yetkililerinin Sınıflandırılmış Görev Tanımları	39
Şekil 4.	Çalışmaya Katılan Mültecilerin STK'lardan Alınan Psikososyal	100
	Destegi Sonlandırma Gerekçeleri	
Şekil 5.	Çalışmaya Katılan Mültecilerin STK'lardan Psikososyal Destek	101
	Almama Gerekçeleri	
Şekil 6.	STK'lardan Psikososyal Desteğe İhtiyaç Duyulan Alanlar	103
Şekil 7.	STK'lardan Psikososyal Destek Almayan ve Aidiyet Hissedilen	105
	Arkadaş Grubuna Sahip Olmayanların İhtiyaç Duyduğu Hizmetler	
Şekil 8.	Maddi Destek ve STK'lardan Psikososyal Destek Almayanların	106
	Psikososyal Destek İhtiyacı	
Şekil 9.	Maddi Destek ve STK'lardan Psikososyal Destek Almayanların	107
	İhtiyaç Duydukları Hizmetler	



Steel Door Handle on Door (2016), Lalesh Aldarwish. [pexels.com](https://www.pexels.com)

1

ARAŞTIRMANIN
ARKA PLANI

Kişilerin çeşitli sebeplerle, hayatta kalmak ve mutlu olabilmek amacıyla başka ülkeye gitme eylemi göç olarak tanımlanmaktadır. Göç, kişinin fiziksel çevresinde yaşadığı kendi isteğiyle veya zorunlu, geçici veya kalıcı olan değişimdir. Türkiye tarihi boyunca farklı zamanlarda hem bireysel hem kitlesel birçok göç almıştır. Bunlar arasında en yoğun olanı, 2011 yılında başlayan Suriye krizinin iç savaşa dönüşmesi sonucunda savaştan kaçmak zorunda kalan Suriye uyruklu çok sayıda insanın Türkiye'ye sığınmasıdır. Türkiye'ye sığınan Suriye uyruklulara bu süreçte geçici koruma statüsü verilmiştir. Türkiye, diğer ülkelerden gelen sığınmacılar için üçüncü ülkeye yerleştirme bekledikleri bir ülke iken Suriyeli sığınmacılar için belirsizliğini koruyan bir yaşam alanıdır.¹

Bu çalışmada sığınmacı, göçmen, mülteci ve geçici ve uluslararası koruma altındaki bireyler kısaca "mülteci" olarak anılmaktadır.

Barınma ve istihdam sorunu yaşayan mülteciler güvenlik, beslenme, yardım, eğitim, sağlık, hukuk gibi birçok alanda da sorunlar yaşamıştır. Temel ihtiyaçlarını karşılayacak yeterli sosyoekonomik duruma sahip olmayan mültecilere devlet destek olmaya çalışmıştır; fakat sayıları hızla artan mültecilere hizmet için dışarıdan desteğe ihtiyaç duymuştur. Kuşkusuz ki kamusal yapılanmanın sivil toplum örgütleri ve gönüllü kişilerin katılımlarıyla toplum tabanlı olması; çağdaş; insan hayatına zararı ve yaralanmaları önleyen, kültür ve tabiat varlıklarıyla sosyoekonomik yapıyı, çevreyi koruyan, sürdürülebilir kalkınmayı hedef alan özellikleri taşıması önemlidir.²

Göç, iltica ve sığınma (kısaca "göç") durumlarında dil, din, ırk, gelenek, görenek, kültür gibi pek çok açıdan birbirinden tamamen farklı yaşamışlıklara sahip olan kişiler aynı ortamı paylaşıp hayatlarını sürdürmek durumunda kalmaktadır.³ Farklı kültürlerle mensup bireylerin etkile-

¹ CEYLAN, Gökçe. Suriyeli Sığınmacı Çocuk İşçilerin Psikososyal Sorunları ve Buna Yönelik Sosyal Hizmet Önerileri. Diss. Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2019.

² ÖZMEN, Bülent ed., Afet Yönetimi I, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, 2020.

³ AKSOY, Zeynep. Uluslararası göç ve kültürlerarası iletişim. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi 2012, 5(20): 292-303.

şimi sonucunda kültürel uyum sorunları ortaya çıkabilmektedir. Yerleşik düzenini bırakmak zorunda kalan kişilerin, tanımadıkları yeni bir yere gitmeleri sonucunda ortaya çıkan belirsizlikler kaygı yaşamalarına neden olmaktadır. Kişilerin kaygılarını, gelecekle ilgili öngörülerini şekillendiren geleceğe yönelik beklentileridir. Belirsizlik ve geleceğe yönelik kaygı göç aşamasında ve sonrasında mültecilerin ruh sağlığını olumsuz yönde etkileyebilir. Berry'nin görüşüne göre kültürlerarası geçiş, birey ve toplumda stres yaratan en önemli nedenlerdendir.⁴ Mülteciler, temel ihtiyaçlarının karşılanma endişesinin yanında yeni kültüre uyum göstermeye çalışırken farklı olumsuz duygular yaşayabilir ve zorlanabilir. Zorunlu iç göç ile ilgili bir araştırmada, işkenceye maruz kalan kişiler ile zorunlu iç göç yaşayan kişilerin yaşadıkları travmaların birbirine yakın düzeyde olduğu olduğu ve bu kişiler arasında travma sonrası stres bozukluğu, depresyon, anksiyete ve somatoform bozuklukları gibi psikiyatrik sorunların yaygın olarak görülebileceği ifade edilmiştir.⁵ Göç yaşantısı önemli bir stres kaynağı olarak bireylerin iyi oluş hallerini olumsuz etkileyebilmekte ve psikiyatrik bozuklukların gelişimi için önemli bir risk oluşturmaktadır. Zorla yerinden edilme durumlarında bireylerin travmatik yaşantılara maruz kalma olasılığı artmaktadır.

Göç süreçleri, yoksulluk, kayıt dışılık, uyum sorunu, barınma güçlüğü, bir arada yaşam mecburiyeti, hak ve hizmetlere erişim yollarından yoksunluk, ayrımcılığa ve afetlere maruz kalmak gibi bireylerin psikolojik sağlığını etkileyebilecek birçok risk faktörünü barındırmaktadır. Bu faktörler mültecilerin ekonomik, fiziksel, manevi ya da cinsel istismara maruz kalınmasına neden olabilmektedir. Bu riskleri minimum düzeye indirmek amacıyla devletin üstlendiği ve yetersiz kaldığı hizmet alanlarında sivil toplum kuruluşlarının desteğiyle daha çok bireye ulaşılması hedeflenmiştir. Öte yandan sivil toplum kuruluşları bu hizmetleri genellikle kendi kapasitelerini zorlayarak vermektedir.

“Dünyanın her yerindeki milyonlarca insanın, yıkılmış hayatları yeniden inşa etmesine ve parçalanmış toplulukları eski haline getirmesine yardımcı olmaya çalışıyoruz.” (UNHCR)⁶

Psikososyal destek çalışmaları bireylerin dirençliliğinin ve iyi oluş hallerinin desteklenmesi ve sonuçta işlevselliği yüksek ve dirençli bir toplumun kurulması için önem arz etmektedir.⁷ Psikososyal destek çalışmaları; koruma, önleme, fiziksel ve psikolojik iyileştirme olmak üzere üç boyutta ele alınmaktadır. Koruma çalışmalarında çoğunlukla yakın çevrenin, eğitimcilerin ve diğer meslek elemanlarının desteklenerek güçlendirilmeleri hedeflenmektedir. İyileştirme çalışmalarında ise bireyin toplumsal yaşama uyumu, verimli sosyal iletişime kavuşması, olası olumsuz duygularla başa çıkma becerilerinin desteklenmesi amaçlanmaktadır. Önleme çalışmaları kapsamında psikolojik problemlerin gelişmesi riskini azaltmaya yönelik destek programları yürütülmektedir.

Türkiye’de bazı sivil toplum kuruluşları tarafından, mültecilere yönelik kısa, orta ve uzun vadeli psikososyal destek programları yürütülmekte; bu programlar kapsamında koruma, önleme ve iyileştirme evrelerinin biri ya da birkaçı için destekleme faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Ne var ki dil bariyeri, hak ve hizmetlere erişim sorunları, lojistik engeller, gönüllülük yönetimindeki kısıtlayıcı unsurlar, maddi kaynak yetersizliği gibi sınırlayıcı etkenler nedeniyle psikososyal des-

⁴ BERRY, John W. Immigration, acculturation, and adaptation. Applied psychology, 1997, 46.1: 5-34.

⁵ AKER, Tamer vd., Zorunlu iç göç: Ruhsal ve toplumsal sonuçları. Anadolu Psikiyatri Dergisi, 2002, 3.2: 97-103.

⁶ <https://www.unhcr.org/safeguarding-individuals.html> (Erişim Tarihi: 05.07.2022).

⁷ KARANCI, N. ve G. İkizler. “Afet Psikolojisi: Tarihçe, Temel İlkeler ve Uygulamalar.” Türkiye Klinikleri Psikoloji-Özel Konular 2.3 (2017): 163-71.

tek hizmetlerin verimliliğini olumsuz yönde etkilenmektedir.

Psikososyal Desteğin Tanımı

Yapılan alanyazın taramaları, kurumlara ait resmi internet sitesi incelemeleri ve kişilerle yapılan görüşmeler sonucunda üzerinde uzlaşılan bir psikososyal destek tanımına erişilememiştir. Kurum ve bireylerin psikososyal desteği ve psikososyal destek hizmetlerini farklı tanımladığı görülmüştür. Araştırmalar ışığında bazı kurumların psikososyal destek tanımlarına aşağıda yer verilmiştir:

Kuruluşlararası Daimi Komite (IASC); Acil Durumlarda Ruh Sağlığı ve Psikososyal Destek El Kitabı'nda ruh sağlığı ve psikososyal destek bir arada kullanılmış ve psikososyal esenliği korumayı ya da desteklemeyi ve/veya ruhsal bozukluğu önlemeyi ya da tedavi etmeyi amaçlayan her türlü yerel veya dış destek olarak tanımlamıştır. IASC, acil durumlarda ruh sağlığı ve psikososyal alanlarda görülen sorunların birbirleriyle yakından ilişkili olduğunu, fakat bu sorunların ortaya çıkmalarında sosyal ya da psikolojik boyutlardan birinin daha baskın rol oynayabileceğini savunmaktadır.⁸ Sosyal kaynaklı sorunlar arasında aşağıdaki maddelerin yer aldığı görülmüştür.⁹

- Acil durum öncesi hâlihazırda var olan aşırı yoksulluk, toplumdan soyutlanma, işsizlik, ötekileştirilme gibi sorunların artması,
- Acil durum kaynaklı aileden ayrı düşme; sosyal bağların kopması; toplumsal yapının, kaynakların ve güvenin yıkılması; cinsiyete dayalı şiddetin artması gibi sosyal sorunlar,
- Toplumsal yapının ya da geleneksel destek mekanizmalarının zayıflaması gibi insani yardım kaynaklı sorunlar.

Sosyal sorunlarla ani ve hazırlıksız bir biçimde karşılaşmak, bireylerin ve ailelerin bu durumlarla herhangi bir destek almadan baş etmek zorunda kalmalarına ve zorlanmalarına neden olabilir. Özellikle, göç gibi sosyal sorunların ortadan kaldırılması uzun vadede psikolojik sorunların yaşanmasını önleme potansiyeline sahiptir.

Psikolojik bakımdan ortaya çıkan sorunlardan bazıları şunlardır:¹⁰

- İleri derece ruhsal rahatsızlık, alkol sorunu gibi daha önceden var olan sorunlar,
- Öfke, patolojik olmayan stres; travma sonrası stres bozukluğu (TSSB) dahil olmak üzere depresyon ve kaygı bozuklukları gibi acil durum kaynaklı sorunlar,
- Gıda dağıtımı hakkında yetersiz bilgilendirmeden doğan endişe gibi insani yardım kaynaklı sosyal sorunlar.

Uluslararası Göç Örgütü (IOM) ve Uluslararası Tıp Birlikleri (IMC) de IASC gibi psikososyal desteği ayrıca tanımlamamış olup ruh sağlığı ile psikososyal desteği bir arada kullanarak Ruh Sağlığı

⁸ Kuruluşlararası Daimi Komite (IASC) (2007). IASC Acil Durumlarda Ruh Sağlığı ve Psikolojik Destek Kılavuzu. Cenevre: IASC

⁹ a.g.e., s.1-2

¹⁰ a.g.e., s.2-3

¹¹ MHPSS, <https://www.iom.int/mental-health-psycho-social-response-and-intercultural-communication> (Erişim Tarihi: 16.07.2022)

¹² MHPSS, <https://internationalmedicalcorps.org/program/mental-health-psycho-social-support/> (Erişim Tarihi: 16.07.2022)

ve Psikososyal Destek (MHPSS) hizmetini tanımlamıştır.^{11, 12}

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB), “Psikososyal, kelime anlamıyla birbirini sürekli etkileyen psikolojik ve sosyal etkilerin hareketli ilişkisi anlamına gelirken; afetlerde psikososyal destek; afet sonrası ortaya çıkabilecek psikolojik uyumsuzlukların bozuklukların önlenmesi, aile ve toplum düzeyinde ilişkilerin yeniden kurulması/geliştirilmesi, etkilenenlerin ‘normal’ yaşamlarına geri dönmesi sürecinde kendi kapasitelerini fark etmeleri ve güçlenmelerinin sağlanması, toplumda gelecekte ortaya çıkması muhtemel afet ve acil durumlarla başa çıkma/iyileşme/toparlanma becerilerinin artırılması ve yardım çalışanlarının desteklenmesini içeren ve afet döngüsünün her aşamasında yürütülen çok disiplinli hizmetler bütünü” olarak ifade etmektedir.¹³

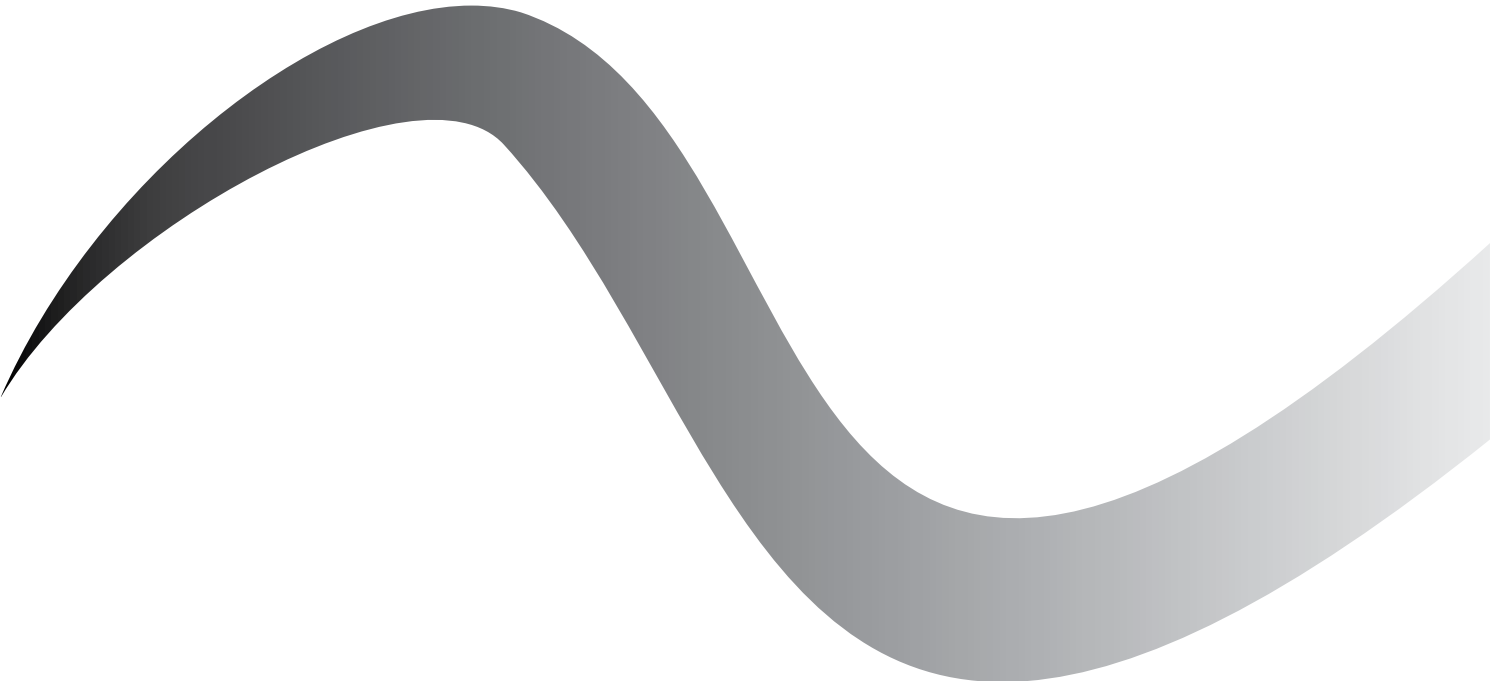
Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) psikososyal desteği, “psikolojik ya da psikiyatrik tedavi amacı gütmeyen, afet ve acil durum sonrası ortaya çıkabilecek psikolojik uyumsuzlukların, bozuklukların önlenmesi, aile ve toplum düzeyinde ilişkilerin yeniden kurulması, geliştirilmesi, etkilenenlerin normal yaşamlarına geri dönmesi sürecinde kendi kapasitelerini fark etmeleri ve güçlenmelerinin sağlanması, toplumda gelecekte ortaya çıkması muhtemel afet ve acil durumlarla başa çıkma, iyileşme, toparlanma becerilerinin arttırılması ve yardım çalışanlarının desteklenmesini içeren ve afet döngüsünün her aşamasında yürütülen çok disiplinli hizmetler tümü” olarak tanımlamıştır.¹⁴

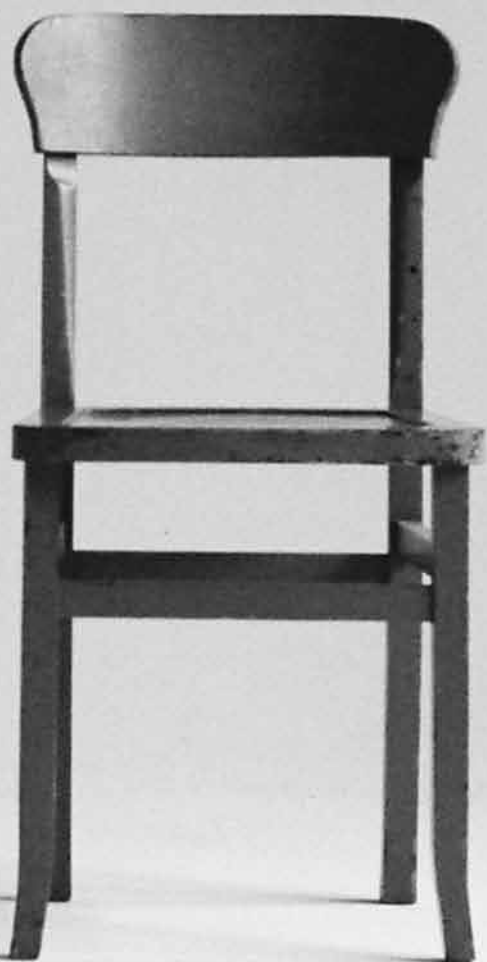
Türkiye Kızılay Derneği (Kızılay) psikososyal desteği, “Psikososyal, kelime anlamıyla birbirini sürekli etkileyen psikolojik ve sosyal etkilerin hareketli ilişkisi anlamına gelirken; afetlerde psikososyal destek; afet sonrası ortaya çıkabilecek psikolojik uyumsuzlukların /bozuklukların önlenmesi, aile ve toplum düzeyinde ilişkilerin yeniden kurulması/geliştirilmesi, etkilenenlerin ‘normal’ yaşamlarına geri dönmesi sürecinde kendi kapasitelerini fark etmeleri ve güçlenmelerinin sağlanması, toplumda gelecekte ortaya çıkması muhtemel afet ve acil durumlarla başa çıkma/iyileşme/toparlanma becerilerinin arttırılması ve yardım çalışanlarının desteklenmesini içeren ve afet döngüsünün her aşamasında yürütülen çok disiplinli hizmetler bütünü” olarak ASHB’nin yaptığı tanıma benzer şekilde ifade etmiştir.

Psikososyal destek hizmetleri ile ilgili uluslararası kuruluslar ve yerel kamu/özel kuruluslarının tanımlarında kapsam farklılıkları olduğu görülmektedir. Psikososyal desteğe yönelik yerel hizmetler ile yabancı destekli hizmetler arasındaki tanım farklılıklarının genel anlamda toplumsal öğretilerden, verilen hizmetlerin çeşitliliğinden ve yasal kısıtlılıklardan kaynaklandığı düşünülmektedir.

¹³ “Psikososyal Destek Nedir?”, https://www.aile.gov.tr/Raporlar/ATHGM/Psikosoal_Destek_%20Nedir.pdf (Erişim Tarihi: 16.07.2022)

¹⁴ T.C. İçişleri Bakanlığı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD), Açıklamalı Afet Yönetimi Terimleri Sözlüğü, (2014).





Wooden Chair on a White Wall Studio (2018), Paula Schmidt. pexels.com

2

GENEL AMAÇ

Göç gibi ani durum değişiklikleri ya da çevresel koşulların travmatik değişimi sonrasında yaşanan psikolojik sorunların yanı sıra maddi yetersizlikler ve öfke kaynaklı ailevi sorunların ortaya çıktığı bilinmektedir. Bu sorunlarla başa çıkılabilmesi için sosyal desteğe ihtiyaç duyulmaktadır.¹⁵ Travma sonrasında aile içi şiddet artabilmekte; çocuklar ve gençler kısmen ihmal edilebilmekte, küçük yaş küçük yaş gruplarında bile madde kullanımı artış gösterebilmektedir.¹⁶ Her köklü toplumsal dönüşüm sürecinde olduğu gibi iltica da her yaş grubundaki bireyde travmalar yaratabilmektedir. Bu travmaların, derin ve kronikleşebilecek psikolojik hasarlara neden olabileceği bilinmektedir. Bu nedenle, travmatik etkilerin tanımlanması ve azaltılmasına yönelik psikososyal destek faaliyetleriyle çocuklara yıkılan güvenin tekrar kazandırılması, yaşam düzeninin yeniden sağlanması, aile birlikteliğinin onarılması ve fiziksel bakım imkânlarının yerine getirilmesi sağlanabilir.¹⁷

Proje kapsamında, özellikle koruma, önleme, müdahale ve iyileştirme aşamalarında, sivil toplum kuruluşlarınca mültecilere sağlanan psikososyal desteğin kapsamı, müdahale yöntemleri ve araçlarının farklı dönemlerde incelenmesi ve genel bir durum tespiti yapılması amaçlanmaktadır. Ayrıca psikososyal destek sağlayan sivil toplum kuruluşlarından, bu desteklerden yararlanan mültecilerden ve daha önce bu desteklerden yararlanmamış ya da sürdürülebilirlik veya verimlilik ölçütlerinde geri düşme yaşamış mültecilerden desteklerin kapsamı, kısıtlılıkları, yaygınlaştırılma gereksinimleri gibi başlıklarda alınan görüş ve veriler analiz edilecektir.

Mültecilerin Sivil Toplum Kuruluşları Tarafından Sağlanan Psikososyal Desteklere Erişimine İlişkin Araştırma Raporu'yla, Türkiye'de yaşayan mültecilerin, sivil toplum kuruluşları tarafından sağlanan psikososyal desteklere erişim deneyimlerine ilişkin geniş kapsamlı bir durum tespiti

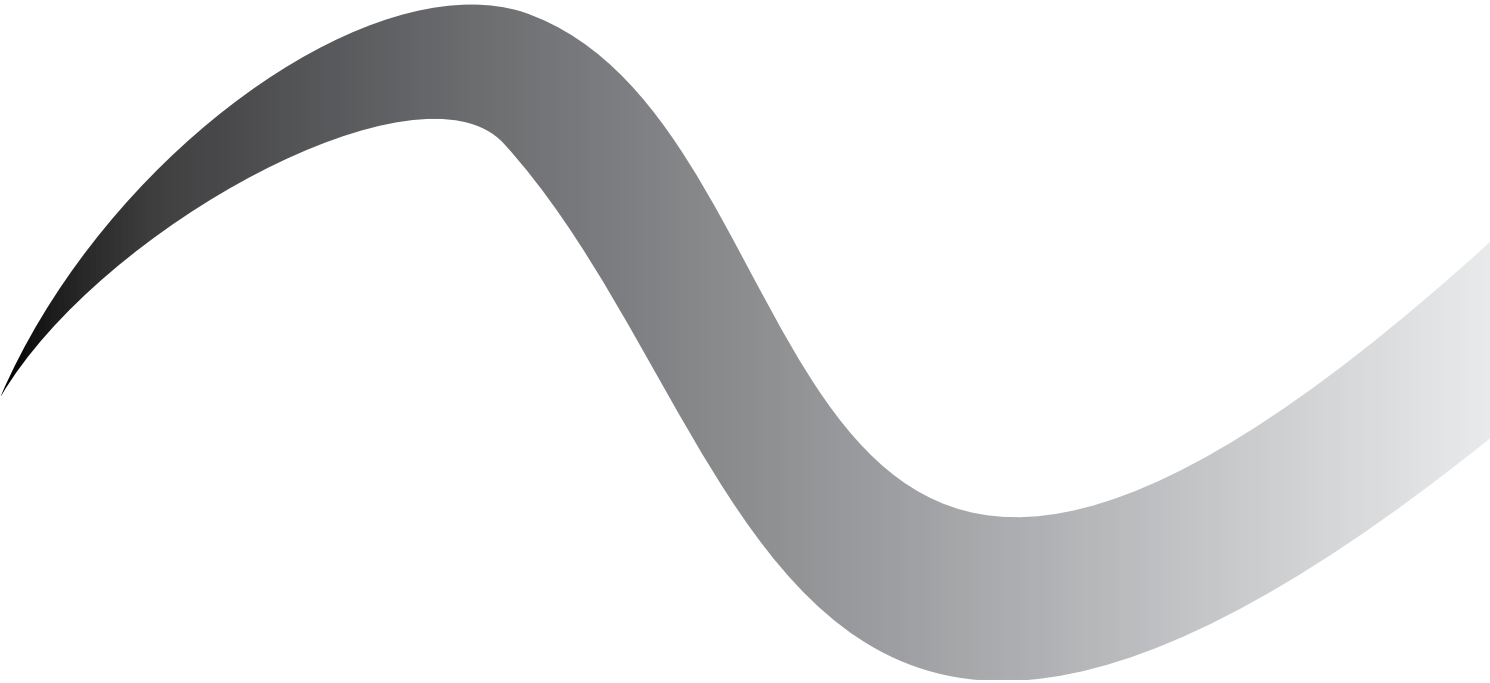
¹⁵ DOYMAZ AYDIN, Güler; YILDIRIM, Şeyda. Soma Maden Kazası Sonrası Yaşanan Ailevi ve Psikolojik Sorunlar. Journal of Society & Social Work, 2020, 31.3.

¹⁶ USER, İnci. Afetler ve Psikososyal Yaklaşım. Toplumbilim (21) Deprem Özel Sayı, 2006, s. 109-122.

¹⁷ ERDEN, Gülsen. Çocuklara yönelik afet sonrası müdahaleler. Türk Psikoloji Yazıları, 2000, 3.5: 49-61.

yapılması ve bu hizmetlerin güçlü ve gelişime açık yönlerin ortaya konulması; böylelikle gerek sivil toplum kuruluşlarına gerekse ilgili düzenleyici kurumlara psikolojik sağlık hakkı temelli savununu metni oluşturulmasında veri sağlayacak bir araştırma raporunun yayımlanması hedeflenmiştir. Araştırma raporunda mülteci bireyler, mülteci LGBTİ bireyler, evlilik birlikteliğinin tarafı olan kadınlar, bekâr ya da boşanmış kadınlar ve çocukların ihtiyaç duyduğu psikososyal desteğe erişimlerdeki yeterlilik ve eşitlik unsurlarına ilişkin karşılaştırmalı durum tespiti yer alması amaçlanmıştır.

Proje çıktısı rapordan, bilgi temini ve uygulamalı eğitim yoluyla yetkinlik ve yeteneklerini geliştirilmeyi amaçlayan sivil toplum kuruluşlarının ve bu alanda çalışan üyelerinin, tüzel kişiliği olmayan grupların ve girişimcilerin, psikososyal destek yöntemlerinin geliştirilmesini ve hedef kitlenin genişlemesini amaçlayan akademisyenlerin yararlanabileceği öngörülmektedir. Ayrıca mevcut raporun, düzenleyici otoritelerin geliştirecekleri politikalar, haklara erişim mekanizmalarındaki iyileştirme çalışmaları, mevzuat geliştirme faaliyetleri ve kurumsal/birinci basamak sağlık sistemi bileşenlerinin etkililikleri konusunda savununu özelliği taşıması hedeflenmektedir.







Man's Hand in Shallow Focus and Grayscale Photography (2016), Lalesh Aldarwish.
[pexels.com](https://www.pexels.com)

3

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE KAPSAMI

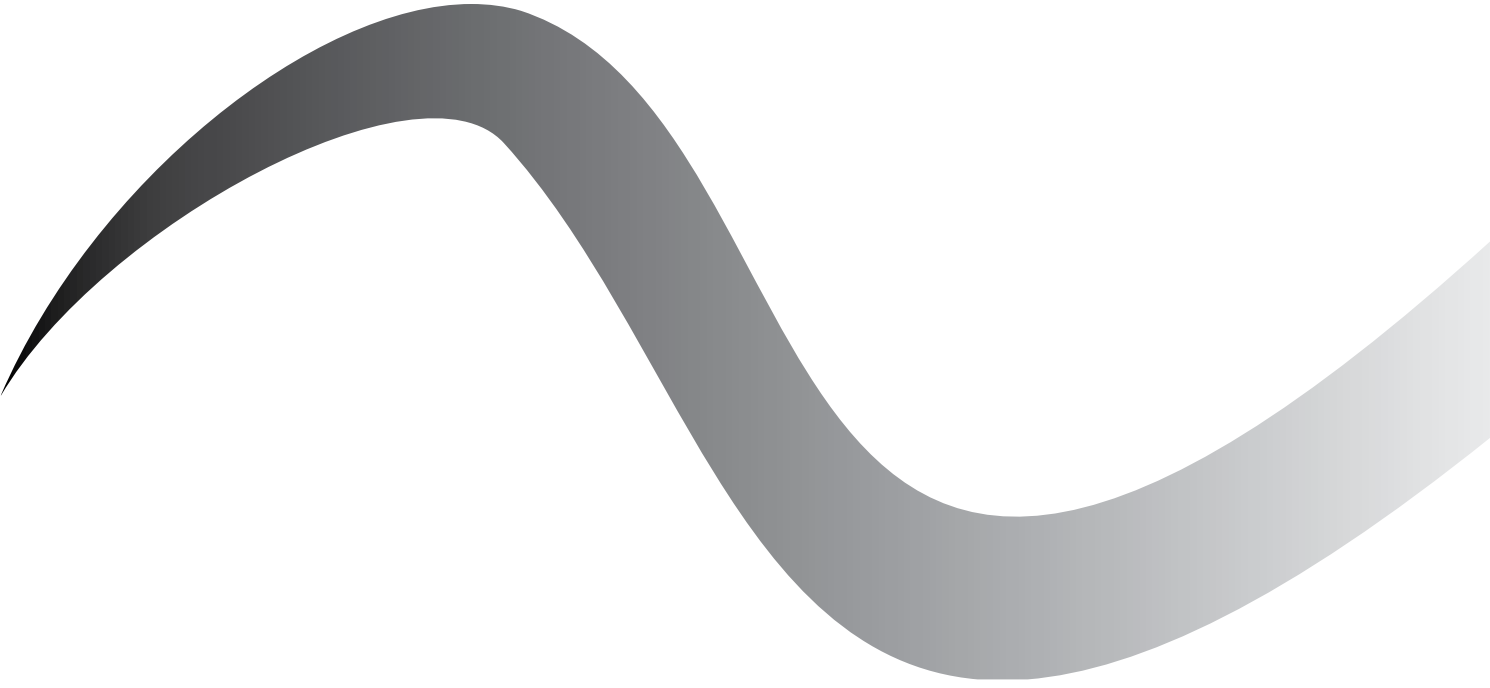
Araştırma kapsamında nitel (yapılandırılmış derinlemesine görüşme) ve nicel araştırma (sorma-ca-anket) yöntemleri birlikte kullanılmıştır. Öncelikle mültecilere psikososyal destek hizmeti sağlayan veya daha önce bu hizmeti sağlamış olan STK'lar tespit edilmiştir. Tespit edilen STK'lar ile iletişime geçilerek çalışmaya katılmaları için onayları alınmıştır. Araştırmaya katılma onayı alınan on beş STK temsilcisi veya psikososyal destek faaliyetlerinde görev alan profesyonel/gönüllüleri ile uzaktan bağlantı platformu aracılığı ile çevrimiçi görüşmeler gerçekleştirilmiştir. STK'larda psikososyal destek alanında bilgi ve/veya deneyim sahibi olarak görev yapan katılımcılara üçü kısa cevaplı olmak üzere toplam on üç açık uçlu soru yöneltilmiştir. STK temsilcileri ile yapılan çevrimiçi görüşmeler, temsilcilerin rızasını içeren onay formunu doldurmalarının ardından video ve/veya ses kaydı alınarak arşivlenmiştir.

Bu görüşmelerin analiz edilmesinin ardından sivil toplum kuruluşlarınca mültecilere sağlanan psikososyal destekler sınıflandırılarak STK'lardan psikososyal destek alan ve almayan mültecilere yönelik anketler hazırlanmıştır. Anketler; demografik bilgileri toplamaya yönelik sorularla başlamakta olup birlikte yaşam, maddi destek/maddi destek kaynağı, refah düzeyi, sosyal çevre, sosyal destek, sivil toplum destekleri, sivil toplum desteğinin değerlendirilmesi, desteğin devamlılığı/sonlandırılmasını kapsayan bölümlerden oluşan toplam 33 yarı açık, kapalı ve çoktan seçmeli soru içermektedir. Kapalı uçlu sorular ikili (Evet/Hayır; Var/Yok) ya da üçlü, dördü ve beşli *Likert* tipi sorulardan oluşmaktadır. Ayrıca anketler Arapça, Farsça, İngilizce ve Türkçe olmak üzere dört ayrı dilde hazırlanarak katılımın geniş kitlelere yayılması amaçlanmıştır.

Erişim kolaylığı sağlanması amacıyla dijital ortamda hazırlanan anketlerin basılı nüshaları anketörler aracılığı ile yaygınlaştırılmış, böylelikle hem dijital hem fiziksel ortamda veri temin edilmesi sağlanmıştır. Ankete katılım gönüllülük esasına dayanmakta olup onam formunda bu yöndeki bilgilendirmeye yer verilmiştir. Araştırmanın amacı ve katılımcıların haklarının yer aldığı onam formunun okunarak onaylandığının kuşkuyla yer bırakmayacak şekilde belirtilmesi, ankete katılım için ön şart olarak işletilmiştir. Gerek onam formu gerekse anket soruları kap-

samında temin edilen tüm bilgilerin anonim alınmasına hassasiyet gösterilmiş; katılımcılardan herhangi bir kimlik belirtici ya da işaret edici bilgi vermemeleri talep edilmiştir. Veri toplama süreci sonucunda elde edilen verilere, münhasıran Türkiye Mülteci Konseyinin Güçlendirilmesi ve Türkiye'deki Mülteci ve Yerel Halkın Haklarının Tanıtılması Projesi kapsamında AB Türkiye Delegasyonunun destekleriyle FİSA tarafından yürütülmekte olan Mültecilerin Sivil Toplum Kuruluşları Tarafından Sağlanan Psikososyal Desteklere Erişimine İlişkin Araştırma Raporu başlıklı projenin araştırma sorumlusu tarafından erişilebilmekte olup veriler herhangi bir üçüncü tarafla paylaşılmamakta, araştırma amacı dışında işlenmemekte ve/veya yurtiçi ya da dışındaki taraflara aktarılmamaktadır.

Psikososyal desteklerden yararlanmış 80, psikososyal desteklerden yararlanmamış 70 olmak üzere toplam 150 mültecinin katılımının hedeflendiği anket çalışmasına toplam 142 mülteci den elde edilen veriler katkı sağlamış olup veri analizi sosyal bilimlerde istatistik ve veri yorumlama paket programları aracılığıyla gerçekleştirilmiştir.







Wide Road With Street Lights (2019), Alex Fu. pexels.com

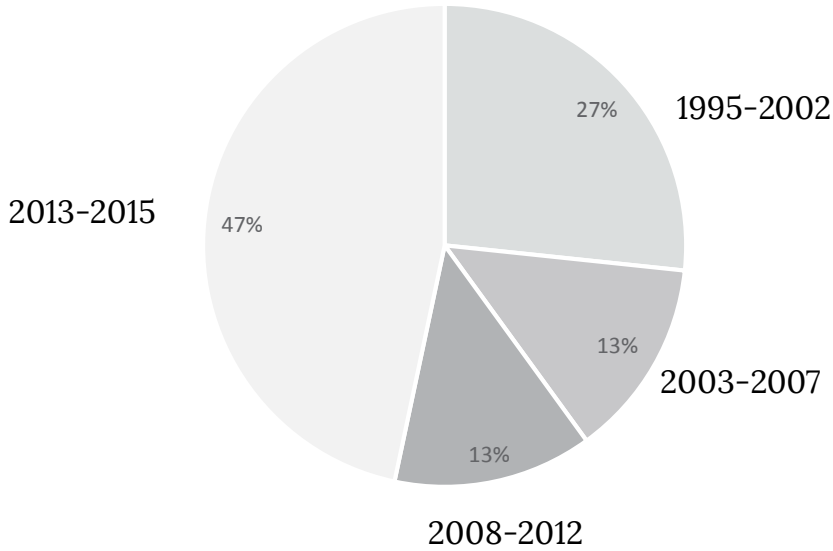
4

DERİNLEMESİNE GÖRÜŞMELERİN
DEĞERLENDİRİLMESİ

4.1. Kurum ve Yetkili Kişi Deneyimleri

Mültecilere psikososyal destek sağlayan 15 sivil toplum kuruluşunun temsilcileri veya psikososyal destek faaliyetlerinde görev alan profesyonel/gönüllüleri ile uzaktan bağlantı platformu aracılığı ile gerçekleştirilen çevrimiçi mülakatlar sonucunda, kurumların göç/sığınma alanında çalışmaya başlama yıllarına ilişkin elde edilen veriler, Şekil 1'de gösterilmiştir.

Kurumların Hizmete Başlama Yılları

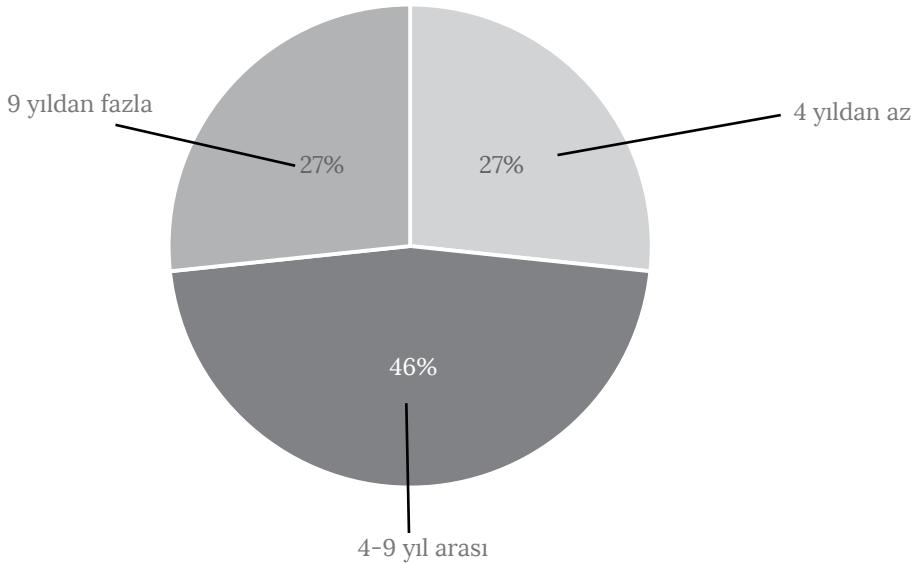


Şekil 1. Görüşmeye Katılan Kurumların Hizmete Başlama Yılları

Mülakata katılan STK'ların arasında yedi yıldan az faaliyette bulunan STK yer almamaktadır. Şekil 1'de %47'lik dilimi temsil eden STK'lar yedi yıldan az olmamak üzere on yıla kadar faaliyet gösteren kurumlardır. %27'lik dilim ise yirmi yıl ve daha fazla faaliyet gösteren kurumları temsil etmektedir. On ile on dört ve on beş ile on dokuz yıl arası faaliyette bulunan kurumlar, toplamın %13'üne denk gelmektedir. Buradan hareketle on yıl ve daha fazla süredir faaliyette bulunan kurumların, toplamda %53'lük payı oluşturduğu görülmektedir.

Görüşmelerde her STK, psikososyal destek faaliyetlerinde görev alan profesyonel/gönüllü ya da kurum yetkilisi olan birer kişiyle temsil edilmiştir. Şekil 2'de yer aldığı üzere temsilcilerin %46'sı kurumda dört ile dokuz yıl arasında çalışma deneyimine sahip olduğunu bildirmiştir. Bakiye %54'lük oran, kurumda dört yıldan ve dokuz yıldan fazla sürelerdir çalıştığını bildiren katılımcıların eşit temsiliyle ortaya çıkmaktadır. İlgili kurumda bir yıldan kısa süredir görev aldığını bildiren katılımcı olmamıştır.

Katılımcıların Kurumdaki Çalışma Süreleri

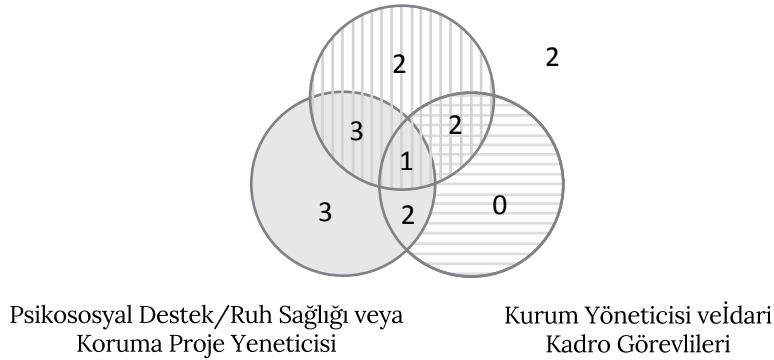


Şekil 2. Görüşmeye Katılanların Kurumda Çalıştıkları Süre

Şekil 2'de gösterildiği üzere katılımcıların çoğunluğu dört yılı aşkın süredir temsil ettikleri kurumda görevlerini sürdürmektedir.

Katılımcılara, temsil ettikleri kurumda hangi pozisyonlarda çalıştıklarını tespit etmeye yönelik sorulan soruda elde edilen cevaplar çerçevesinde en az iki farklı görevin deneyimlendiği bilgisi-ne ulaşılmış; toplamda 30 farklı görev tanımı kaydedilmiştir. Bu görevler, "Psikososyal Destek/Ruh Sağlığı veya Koruma Personeli", "Psikososyal Destek/Ruh Sağlığı veya Koruma Proje Yöneticisi" ve "Kurum Yöneticisi ve İdari Kadro Görevlileri" olmak üzere üç kategoride sınıflandırılmıştır. Bu kategorilerin dışında görevini meslek tanımından ibaret bildiren iki katılımcı mevcuttur.

Psikososyal Destek/Ruh Sağlığı veya Koruma Personeli



Şekil 3. Kurum Yetkililerinin Sınıflandırılmış Görev Tanımları

Şekil 3'te gösterildiği gibi Psikososyal Destek/Ruh Sağlığı veya Koruma Personeli kategorisinde deneyim sahibi olan sekiz kurum yetkilisi ile görüşülmüşken Psikososyal Destek/Ruh Sağlığı veya Koruma Proje Yöneticisi kategorisinde deneyim sahibi olan dokuz kurum yetkilisi ile görüşülmüştür. Tek kategoride görev yapan beş katılımcı mevcutken iki ve daha fazla kategoride görev deneyimine sahip sekiz katılımcı mevcuttur. Kurum Yöneticisi ve İdari Kadro Görevlileri kategorisinde ise psikososyal destek kapsamında deneyimi olmayan katılımcının yer almadığı tespit edilmiştir.

4.2. Kurumların Göç/Sığınma Alanındaki Çalışmaları

Derinlemesine görüşmede yöneltilen sorular kapsamında kurumların göç/sığınma alanındaki çalışmaları sınıflandırılmıştır. Kurum yetkililerinin verdiği cevaplar doğrultusunda çalışmalar Tablo 1'de görüldüğü üzere gruplandırılarak sıralanmıştır. I. Grup Çalışmalar, hukuki destek/hukuki desteğe yönlendirme, resmi kurumlara yönlendirme, tercüman desteği ve danışmanlık hizmetini; II. Grup Çalışmalar, maddi ve/veya aynî yardım/yardıma yönlendirme (ulaşım dâhil), barınma olanaklarına yönlendirme (sığınma dâhil) ve istihdam/istihdama erişimi; III. Grup Çalışmalar, çocuklar/yetişkinlere yönelik eğitimler ve eğitimlere yönlendirme (okul, meslek edinme kursları, tamamlayıcı kurs ve eğitimler), uyum çalışmaları ve grup aktivitelerini; IV. Grup Çalışmalar, sağlık hizmetlerine yönlendirme (bedensel ve/veya psikiyatrik, tedavi, ilaç vb.), psikolojik destek/desteğe yönlendirme (bireysel danışmanlık, grup danışmanlığı, farkındalık çalışmaları, kadın/çocuk destekleme faaliyetleri) ve refakat desteğini; V. Grup Çalışmalar, dayanışma, koruma faaliyetleri ve uzaktan desteği kapsamaktadır.

Tablo 1. Göç/Sığınma Alanında Yürütülen Çalışmalara Katılan Kurum Sayıları

	Göç/Sığınma Alanında Yürütülen Çalışmalar	Kurum Sayısı
I. Grup Çalışmalar	Hukuki destek/hukuki desteğe yönlendirme Resmi kurumlara yönlendirme Tercüman desteği Danışmanlık hizmeti	12
II. Grup Çalışmalar	Maddi ve/veya aynî yardım/yardıma yönlendirme (ulaşım dâhil) Barınma olanaklarına yönlendirme (sığınma dâhil) İstihdam/İstihdama erişim	11
III. Grup Çalışmalar	Çocuklar/yetişkinlere yönelik eğitimler ve eğitimlere yönlendirme (okul, meslek edinme kursları, tamamlayıcı kurs ve eğitimler) Uyum çalışmaları ve Grup aktiviteleri	12
IV. Grup Çalışmalar	Sağlık hizmetlerine yönlendirme (bedensel ve/veya psikiyatrik, tedavi, ilaç vb.) Psikolojik destek/desteğe yönlendirme (Bireysel danışmanlık, grup danışmanlığı, farkındalık çalışmaları, kadın/çocuk destekleme faaliyetleri) Refakat desteği	15
V. Grup Çalışmalar	Dayanışma Koruma faaliyetleri Uzaktan destek	9

Tablo 1’de gösterildiği üzere görüşmelerde temsil edilen kurumlar, özellikle mültecilere psikososyal destek hizmeti sağladığı/yönlendirdiği tespit edilen kurumlar olmaları vesile-iyle IV. Grup Çalışmalar, tüm katılımcıların dâhil olduğu çalışmalardır. Kurumların doğrudan psikolojik destek sağlamasa da başvuruçulara desteğin alınabileceği yerlere yönlendirme hizmetini sağlamakta olduğu görülmüştür. Refakat desteği ise yalnızca bir kurumun sağladığını açıkça belirttiği ve görüşmede özellikle vurguladığı bir psikososyal destek olarak kaydedilmiştir; fakat diğer kurumların bu hizmeti ayrıca anmamış olması, bu hizmeti sağlamadıklarına dair açık bir sonuca ulaştırmamaktadır.

Çalışmalar incelendiğinde I. ve III. Grup Çalışmalar kategorilerinde hizmet sağlayan kurum sayısının II. ve V. Grup Çalışmalara kıyasla fazla olduğu; dolayısıyla sağlanan hizmetler arasında bürokratik işler ve eğitim desteklerinin ön plana çıktığı görülmüştür. Bu çalışmaları, temel yaşam kaynakları/insanî ihtiyaçları kapsayan II. Grup Çalışmalar takip etmektedir.

Kurumların büyük çoğunluğu, gruplandırılmış çalışmaları sağlamaktadır. Sayıca en az çalışma sağlandığı görülen V. Grup Çalışmalar dahi kurumların yarısından fazlasının hizmet alanların-

da yer almaktadır. Görüşmelere katılan kurumların yarısından fazlasının bu hizmetleri projeler kapsamında sağlayabildiği görülmüştür. Görüşmelerdeki ifadelerden bu projelerin geçim kaynakları, insani yardım ve korumanın da dâhil olduğu projeler olduğu anlaşılmaktadır.

Katılım sağlayan kurumların hizmetleri incelendiğinde çoğunlukla bütüncül yaklaşım sergiledikleri anlaşılmaktadır; fakat bütüncül/bütünlüklü yaklaşımla destek sağladığını ifade eden kurum temsilcileri, toplamın %30'unu geçmemektedir.

"Mültecinin ihtiyacı olan bütün aşamalardan geçiyor. Her türlü desteği veriyoruz. Hafta temeli çalışıyoruz zaten. Psikolojik destek veriyoruz, sohbete destek veriyoruz. Sosyal büyüme katıyoruz, kaynaşma etkinlikleri yapıyoruz. Çocuklarının kalabileceği bir çocuk odamız mevcut. Eğitimlere danışmanlık hizmetine ya da pazara falan gittikleri zaman çocuklarını bırakabilecekleri de bir çocuk odamız mevcut."

Yapılan görüşmelerde, bütüncül yaklaşımın önemi vurgulanırken başvuru sahiplerinin ihtiyaçlarını giderebilmesi için çocuklarını emanet edebileceği kişi, yer ve kurumlara olan gereksinime vurgular yapıldığı gözlenmiştir. İhtiyaçların giderilebilmesi için uygun ortamın yaratılması gerektiği değerlendirilmektedir.

4.3. Kurumların Psikososyal Destek Çalışmaları

Görüşmeler sonunda kurumların "psikososyal destek" tanımlarında kapsam farklılıkları olduğu gözlenmiştir. İlgili kurumların; hukuki destek/hukuki desteğe yönlendirme, psikolojik destek/psikolojik hizmetlere yönlendirme, psikiyatrik destek/psikiyatrik hizmetlere yönlendirme, sağlık hizmetlerine yönlendirme, resmi kurumlara yönlendirme, barınma olanaklarına yönlendirme, okul çağındaki çocukları eğitime yönlendirme, farkındalık çalışmaları, kadın-çocuk güçlendirme, grup aktiviteleri, meslek edindirme kursları, erişkinler için eğitim çalışmaları, maddi yardım desteği, aynı yardım desteği, ulaşım desteği, ilaç desteği, bilgiye erişim ve tercüman desteği hizmetlerinden bazılarını, birkaçını ya da tümünü "psikososyal destek" olarak sınıflandırabilmekte olduğu tespit edilmiştir.

"Hepsi psikososyal destek. Temel amacından var olan her şey psikososyal destektir. Maddi destek sağlamak da psikososyal destek. Bütünleşik çalışıyoruz. Aynı ve maddi yardım sağlıyoruz."

"Hukuki ve sosyal danışmanlık sağlıyoruz. Başta UNHCR olmak üzere birçok örgüte bazı yönlendirmeler yapıyoruz. Sosyal etkinlikler düzenliyoruz, haklara yükümlülüklerle dair etkinlikler düzenliyoruz. Psikososyal destek grubumuz var 2021 yılından beri başlayan. Danışmanlıkta özellikle şu konulara eğiliyoruz: cinsiyet uyum süreci, cinsel yolla aktarılan enfeksiyonlar, hukuki danışmanlık, maddi desteğe yönlendirme,

psikolojik ve psikiyatristik desteğe yönlendirme, psikososyal danışmanlık sağlama gibi konulara dair danışmanlık sağlıyoruz. (...) Ek olarak barınma hizmetine erişim, onun dışında bir yerden bir yere gidilecekse ve kişinin bunu karşılamaya gücü yoksa ulaşım desteği için UNHCR başta olmak üzere diğer örgütlerle iletişime geçiyoruz. Ya da herhangi bir kişi ilacı kendi cebinden karşılayamıyorsa bunun karşılanması için bazı örgütlerle iletişime geçiyoruz.”

“Psikososyal deyince o zaman bu sosyalden başlayalım. Sosyal çalışmacı arkadaşlarımız online ya da birebir yüz yüze vaka görüşmeleri yapıyorlar. Tabii ki vakanın ihtiyacına göre bu değişiyor. (...) bu dönemde en fazla gelen taleplerden birisi nakdi yardım. Onun dışında, bazı kurumlardaki işlemlerini çözememe durumları olabiliyor. Oralara yönlendirme ve takibini yapma. Aslında hemen hemen her şeyle ilgileniliyor, ama spesifik olarak söyleyebileceğim bir şey dilekçe desteği olabilir. Tercüme desteği olabilir. İşte başka ne olabilir? Yardım mekanizmalarına yönlendirme diyebiliriz, diğer kurumlarla iş birliği. Yani bizim yetersiz kaldığımız şeyler varsa alandaki diğer STK’larla işbirliğine geçiyor sosyal çalışmacı arkadaş.”

“Verilen hizmetler ilk girişten itibaren bir sosyal destek yürütme planının vaka planının hazırlanmasıyla birlikte başlanıyor. İhtiyaç belirleme aşaması. İlk başta barınma ve ciddi kritik kronik sağlık erişim konularından da başlayacak şekilde ve hani gerekli mekanizmalara kayıt mekanizmalarına, resmi kayıt mekanizmalarına yönlendirme gibi bir süreçle. Örneğin; kimliği yoksa kimlik alması için göç idarelerine yönlendirme gibi süreçlerle de başlayacak şekilde bir ihtiyaç analizi kapsamında adım adım sosyal hizmet uzmanlarının bir vaka planlaması hazırlaması ile başlıyor. Sosyal hizmet uzmanlarının vaka yönetimi planlamasında psikolojik desteğe yönlendirme yapılabiliyor. Psikologlar ekibe katılıyor. Adli mekanizmalarla ilgili avukatlar destek veriyor, hukuki bilgilendirme kapsamında. Hemşireler (veya sağlık aracıları diye geçiyor) sağlıkla ilgili süreçleri yürütmekteler. (...) Ofislerimizde özellikle çocuklara yönelik psikososyal destek aktiviteleri de yürütülmekte. Farkındalık çocuklara ve velilere yönelik.”

Kurum yetkililerinin bir kısmı, mültecilerin ihtiyaçlarını karşılayabilecek ve bu minvalde hizmet sağlamayı veya hizmeti sağlayabilecek kurumlara yönlendirme yaparak destek olmayı

psikososyal destek hizmeti kapsamında ifade etmiştir. Mültecilerin her türlü ihtiyacına cevap verebilecek; sistematik, birbiri ile bağlantılı ve yönlendirme mekanizmaları içeren hizmetlerin “bütünleşik hizmet” tanımıyla ifade edildiği görülmüştür.

Görüşmeler esnasında yalnızca ruh sağlığı hizmetlerini psikososyal destek olarak kabul eden kurumların yer aldığı anlaşılmıştır. Buradaki ruh sağlığı hizmeti ifadesi, yalnızca psikolojik ve psikiyatrik müdahaleyi değil, psikoeğitim ve farkındalık çalışmaları gibi hizmetlerle desteklenen müdahaleleri de kapsamaktadır.

“Bireysel görüşmeler yapıyoruz kendileriyle. Burada eğer hastane, psikiyatrist gibi yönlendirmeler yapılması gerekiyorsa o süreçte destek sağlıyoruz. Aynı zamanda farkındalık çalışmalarıyla ilgili de grup aktiviteleri yapıyoruz.”

“Kurumumuzda klinik psikologlar, psikologlar çalışmakta. Yani danışanların ihtiyaçlarına göre bireysel görüşme, grup, akran grup çalışmaları yapılmakta ve aynı zamanda her yaşa uygun olacak şekilde aslında grup çalışmaları yapılıyor. Gerektiğinde de psikiyatri yönlendirmelerin ya da diğer sağlayıcılara erişimi sağlayabilmek adına ilgili yönlendirmelerin yapılması diyebiliriz.”

“Psikososyal destek kapsamında psikologların sağladığı bireysel ve grup danışmanlığı görüşmeleri var. Psikiyatrik nörolojik bir yönlendirme olursa bunun takibi gibi bir kısmı da kapsıyor. Onun dışında psikologların yine yürüttüğü psikoeğitim oturumları var. O psikoeğitimde de yine daha ufak çaplı müdahaleler gibi olan yapılandırılmış ve içeriği kontrol edilmiş, yani rastgele bir içerik değil hep belirli içeriklerle çalışıyoruz. Tek elden çıkıyor içerikler ve herkes benzer içerikleri, benzer eğitimleri aktarıyor. Psikoeğitimle daha grup çalışmaları, aktarma var. Onun dışında psikososyal destek için de yine çocuklarla yürütülen farklı yaştaki çocuklarla yürütülen grup aktiviteleri var. Yine yapılandırılmış olanları var bunların, daha uzun modüller halinde. Ya da yarı yapılandırılmış olanları ya da sosyal aktivite dediğimiz ve bilgilendirme oturumu dediğimiz farklı farklı başlıklar var. Bilgilendirme oturumlarının çocuk hakları gibi konularda çocuklara farkındalık kazandırma gibi bir etkisi var.”

“Bizim işte psikologlarımız, uzman çevirenlerimiz ve aynı zamanda vaka çalışanlarımızla birlikte psikososyal destek çalışmalarımızı sunuyoruz.”

Merkezimizde bizim görüşme odalarımız, grup oturumlarımız -sadece bizim merkezimizde değil başka kuruluşların fiziki alanlarını kullanarak- psikososyal destek faaliyetleri yürütüyoruz. Tabii ki bunu başlıklandırmakta faydaları var. şu açıdan: Bizim bireysel olarak psikoterapi, psikososyal destek hizmetimiz var. Grup terapilerinin içinde, farklı oturumlarımız var, bilgilendirici oturumlarımız var. (...) Broşür hazırlıyoruz. Uzaktan destek oluyoruz psikososyal destek servisine. Merkeze gelemeyince uzaktan online görüşmelerle hizmet sunuyoruz. Tabii bunlar uzman personel aracılığıyla yapılıyor. Psikiyatri servisimiz yok sadece psikososyal destek ve bireysel görüşme desteği yapılıyor.”

“zellikle psikososyal destek anlamında bir proje geliştirmedik, fakat koruma ofislerimizin koruma projelerimizin odağında her zaman psikososyal veya MHPSS diye adlandırdığımız konu başlığı hep vardı. şöyle ki, genellikle koruma ofislerimizde bir psikolog istihdam ettik. Bu bazen doğrudan lisans mezunu bazen klinik psikolog sıfatıyla görev yapan insanlar oldu. Hep korumanın bir modülü olarak hep var oldu bizde.”

Psikososyal destek hizmetini ruh sağlığı hizmeti olarak sınırlayan kurum yetkililerinin ifade ettikleri üzere kurumların istihdam ettikleri psikologlar eliyle bireysel görüşme ve grup çalışmaları yrttğu tespit edilmiştir. Ayrıca psikiyatrik hizmetlerin kurum içinde sağlanmayıp ilgili yetkin kurumlara yönlendirme hizmeti ile desteklendiği grlmştir.

Psikososyal desteği psikolojik sağlık hizmetleri, psikolojik danışmanlık, psikoterapi, grup terapileri, çocuklarla oyun terapileri, psikiyatrik destek vb. (kısaca İng. “MHPSS”, ruh sağlığı ve psikososyal destek hizmetleri) olarak tanımlayan kurumların, ruh sağlığı hizmeti sağlayacak yetkin iş gücü kaynaklarına erişemedikleri hallerde kendilerini psikososyal destek sağlayan kurum olarak tanımlamadıkları gözlenmiştir. Bu konudaki gözlemler bir katılımcının ifadesiyle şu şekilde aktarılmaktadır:

“şimdi bizim psikoloğumuz yok. Normalde psikoloğumuz olmadığı için biz hani birebir psikososyal destek veremiyoruz (...) Haftanın iki günü örnek veriyorum; perşembe ve cuma günleri ocuk psikoloğumuz gelir. Gönüllü olarak randevu sistemiyle çalışmalarını yürütür. Haftanın bir günü de yetişkinlere yönelik psikoloğumuz gelir. Randevu sistemiyle çalışırız. Ama çok ağır vakalar geldiğinde biz (...) kurumlardan destek istiyoruz. Yönlendirmeye alışıyoruz. Ama bizim kurumun hani kendine has bir psikoloğu olmadığı için tam olarak bu hizmeti veriyoruz diyemeyeceğim. Dolaylı yoldan vermeye çalışıyoruz.”

Kurumların ayrıca toplum merkezleri ya da mobil karavan ile ihtiyaç sahiplerine ulaşma, Arapça radyo programı ile geniş kitlelere erişme gibi yöntemler geliştirdiği görülmüştür. Engelli bireylere yönelik hizmet sağlayıcılarının olduğu da kayda alınmıştır.

4.3.1. Psikososyal Destek Sağlayan Personel/Gönüllü

Görüşmelerde kurum yetkililerine yönlendirilmiş olan “Kurumunuzda psikososyal destek sağlayan personel/gönüllü sayısı nedir? Bu sayının talebi ne ölçüde karşıladığını düşünüyorsunuz?” sorusuna verilen yanıtlar kapsamında en az 2, en fazla yaklaşık bin 720 kişilik ekibe sahip olduğu görülmüştür. Kurum yetkililerinin arasında net sayı bildirmeyenler bulunduğundan beyan esaslı olarak yaklaşık sayılar kayda alınmıştır.

Kurum yetkililerinin ifadelerine göre çalışmaya katılan kurumların psikososyal destek sağlayan gönüllü ve profesyonel sayı ortalaması 181 kişidir. Kurumların %87’sinin 40 kişiden az (39 ve altı); %13’ünün 800 kişiden fazla gönüllü ve profesyonele iş gücüne sahip olduğu tespit edilmiştir. Psikososyal destek ekibinde avukat ve psikiyatristlerin yer aldığı görülmekle birlikte psikiyatrist istihdam eden kurum sayısı ikiye sınırlıdır. Ayrıca tüm çalışanları ile işbirliği içinde psikososyal destek hizmeti sağlayan kurumlar görülmüş olup aşağıda örnek bir kurum yetkilisinin ifadesine yer verilmiştir:

“Kurum içi eğitimleri, kapasite geliştirme eğitimlerini sağlarken başka pozisyonlardaki arkadaşlarımızı da hep dâhil ettik o eğitimlere. Ve bazen işte bir saha çalışanı, tercüman pozisyonunda çalışan arkadaşımız bu programlara destek verebiliyor. Bazen resepsiyonda çalışan arkadaşımız bu programlara destek verebiliyor. Öyle olunca bir tık daha büyük bir ekip oluyoruz aslında.”

Kurum yetkililerinin ifadelerine göre çalışmaya katılan kurumların %26’sının taleplerin karşılanmasında yeterli sayıda ekibe sahip olduğu görülmüştür. Yönlendirme hizmetlerinin de dâhil edildiği gönüllü/profesyonel sayısındaki yeterlilikle ilgili görüş aşağıda yer almaktadır:

“Yani imkân dâhilinde gerekli kurumlara erişimlerini artırmak anlamında belli temel talepleri karşılayabiliyoruz diyelim.”

Görüşmeler sonunda, çalışmaya katılan kurumların %47’sinin sahip olduğu gönüllü/profesyonel işgücü sayısı ile gelen talepleri karşılamakta güçlük çektiği tespit edilmiştir. Başvuruda bulunan mülteci sayısının yüksek olması ve etik uygunluk sebepleriyle destek sağlayan daha fazla gönüllü/profesyonel işgücüne ihtiyaç duyulduğu görülmüştür. Konuyla ilgili kurum yetkililerinin ifadeleri aşağıda yer almaktadır:

“İnanılmaz derecede şiddet başvurularıyla karşılaştığımız için psikolojik desteklerde çok zorlanıyoruz.”

“Şu an için çok fazla yeterli olduğunu söyleyemeyeceğim. Sayı yüzünden değil, ama aynı aileden psikososyal destek almak isteyen çok fazla insan olabiliyor. Birbirleriyle alakalı konuşmak istiyorlar. Sadece benimle görüştükleri zaman bu biraz etik bir ikileme sebep olabiliyor. Yani yönlendirmemiz gerekiyor. Kurum içinde yönlendirme yapmak zor olabiliyor. O yüzden aynı aile içinden çok fazla insan görüşmek isteyebildiği için birden fazla çalışanın olması önemli bence.”

“Mülteci sayısı git gide artıyor, talepler git gide artıyor, sayı git gide artıyor ve yerleştirme sayısı oldukça az. Bundan dolayı yani, hiçbir zaman tam anlamıyla karşılıyor diyemeyeceğim.”

“Ülkemizde 3,5 milyon kayıtlı mülteci varsa diğerleriyle 4 milyon olduğu söyleniyor. Çok büyük bir ihtiyaç olduğu için bütün ihtiyaçlara cevap verdiği söylenemez.”

Ayrıca Sağlık Bakanlığının izin vermemesinden kaynaklı psikiyatri servisi ihtiyacının karşılanamadığı görülmüştür.

“Uzman personel eksikliği var. Psikiyatri hekimi ihtiyaç var. Sağlık hizmetine girdiği için, sivil toplumun sağlık hizmeti sunması şu anda yasal olarak mümkün değil; Sağlık Bakanlığı inisiyatifinde... Ama burada bir psikiyatri servisine ihtiyaç var. Bizde psikolog var.”

4.3.2. Psikososyal Destek Çalışmalarının Güçlü Yönleri

Görüşme esnasında kurum yetkililerine yöneltilen sorular ile kurumları tarafından yürütülen psikososyal destek çalışmalarının güçlü yönleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Yetkililerin ifadeleri aşağıda incelenmiştir.

“Güçlü yönleri gerçekten psikososyal destek birimiyle, vakacıların çok aktif bir iş birliği içinde olduğunu söyleyebilirim. Yani her görüşmeden sonra vakacıyla birlikte görüşme sırasında öğrenilenler üzerinden psikososyal destek dışındaki ihtiyaçlarıyla da ilgili çalışmalar yapılıyor. Yani sadece o görüşmeyle sınırlı kalmayacak bir şekilde vakacıyla aktif olarak başka hangi konularda yardım edebileceğimizle ilgili iletişim kuruyoruz. (...) Mesela görüşme sırasında hastane randevusuyla ilgili bir şeyler söylüyor, tamamen alakasız bir konuyla ilgili. Daha

sonra bir saat içinde biz bu hastane randevusuyla ilgili problemi vakacıyla birlikte çalışarak çözebiliyoruz. Bence bu çok güçlü bir yan. Sadece psikososyal destek vermekle kalmıyoruz.”

“Güçlü yönleri, sahada faydalanıcının ihtiyaçlarını doğru tespit etmesi. İki, toplum sağlığı alanında da faaliyet yürütmesi. Sadece bireysel olarak psikososyal destek servisi yeterli olmayabilir. Özellikle koruyucu ve önleyici ruh sağlığı alanında çok faydalı çalışmalar yaptığımızı söyleyebilirim. (...) değişen şartları evriltmek, buna doğru bir yöntem geliştirmek bizim en güçlü olduğumuz yanlardan bir tanesi. Örneğin, engellilere uzaktan erişmek gibi bir hedefe sunmak. Bunu, bu yöntemi geliştirmek. Koşullar değiştikçe verdiğimiz hizmetin de kalitesi içeriği değişebilir. Burada esneklik bence çok önemli bir kısım.”

Kurum yetkililerin ifadelerine göre ihtiyaçların tespit edilmesine özen gösterildiği ve diğer birimlerle işbirliği içinde çalışıldığı ve ihtiyaçlar doğrultusunda gerekli adımların atıldığı görülmüştür. Psikososyal desteğin bireyden öte toplum temelli yürütülmesine önem veren kurumların olduğu da tespit edilmiştir. Burada dikkat çeken husus, değişen koşullarda uygulanması kolay, alternatif yöntemlerin geliştirilmesine de odaklanılmış olmasıdır.

Aşağıda yer alan ifadeye göre danışanlara ayrılan sürenin kesintisiz ve ihtiyaçlara yönelik eksiksiz planlanması, verilen hizmetin güçlü olma kriterleri arasında yer almasını sağlamaktadır. Yetkili kişiler, danışanlara eşitlik ilkesini hissettirmeye çalışarak hizmet sağlamayı amaçlamaktadır. Bunlara ek olarak danışanlara sağlanan hizmete dair kendilerinden geribildirim alınmasının önemi de vurgulanmıştır.

“Kişiler danışmanlık günlerimizde bize herhangi bir kesinti olmadan ulaşabiliyorlar. Bu özellikle bence önemli bir nokta ve mesela belli bir zamana kadar o danışmanlık gününde konuşabiliyorlar. Yani hiçbir şekilde söz kesmiyoruz ya da nasıl söylesem, gerekli ölçüde kişilere zaman ayırabiliyoruz. (...) Özellikle eşit ilişkilermeyi danışmanlık görüşmelerinde hissettirmeye çalışıyoruz ısrarla. Tabi arada tercüman olduğu için bunu sağlamak yine tercümansız danışmanlık vermeye göre daha zor olabiliyor ama elimizden geldiğince bunu yapmaya çalışıyoruz. Ve birlikte hareket etmeye odaklanıyoruz aslında. (...) Mesela her yılsonunda değerlendirme yapıyoruz. ‘Bu yıl nasıldı? Danışmanlık görüşlerinden memnun muydunuz? Sosyal etkinliklerden memnun muydunuz? Ve önümüzdeki yıllarda hangi etkinlikleri yapabiliriz?’ gibi sorular soruyoruz.”

Tercüman ile çalışmanın zorluğunun yanı sıra tercümansız çalışmanın “avantaj olduğunu” ifade eden katılımcıların bulunması, dil bariyerinin etkilerini desteklemiştir.

“Güçlü yönleri, dil bariyerimizin olmaması.”

“Genelde personellerimizi dil bariyerini ortadan kaldıracak şekilde ana dili ilgili kitleye hitap edecek yani Arapça psikolog varsa psikolog olacak şekilde istihdam etmeye çalışıyoruz.”

“Mesela bizim danışanlarımızın çoğu Farsça konuşuyor. Farsçayla ilgili. Biz psikososyal destek çalışmalarını kendi dillerinde veriyoruz. Bence bu en güçlü yanımız diyebilirim. Daha önceden, yani Farsça bilmeyen psikologları getirdiğimizde, aileler şey demişlerdi: ‘Odaklanamıyoruz.’ Arada bir tercüman var, odak problemi yaşıyoruz. Biz de Afganistan ya da İranlı psikolog olan arkadaşları çağırmaya başladık ve bayağı verim aldık. Bence güçlü yanımız, bu hizmeti kendi dillerinde vermek.”

Yürüttükleri psikososyal destek hizmetlerinde kurumların dil bariyerine takılmıyor olması, güçlü bir yön olarak değerlendirilmektedir. Bazı kurum personellerinin mültecilerle ortak dili kullanarak iletişime geçebilmesi vesilesiyle görüşmelerin etkinliğinde artış sağlandığı belirtilmektedir.

“Bütünleşik bir yapıdayız. Örneğin, ben psikolog olarak hukuki bir sorun varsa hukuk departmanına yönlendirdiğim zaman rahatlıkla çözüme kavuşturulabiliyor. Çünkü iki kat yukarıda, kişinin ihtiyaçları rahatlıkla çözülüyor. Her hizmet burada var.”

“Güçlü yönleri, bütünlüklü şekilde sağlanıyor olması. Adım adım ihtiyaç analizinden başlayacak şekilde vaka yönetim planlaması dâhilinde ve ekip çalışmasıyla her adımına dair takip mekanizmasının bulunmasıyla birlikte bütünlüklü şekilde yapılması güçlü yönü. Böylelikle fark üretebiliyoruz kişilerin yaşamında.”

“Ve aynı şekilde hizmetlerimizin tamamlayıcı olması aslında ruh sağlığı ve psikososyal destek anlamındaki çalışmalarımızı da güçlendiriyor. Çünkü biliyoruz ki bir sisteme müdahale ettiğimizde de bir sistemi iyileştirmeye çalıştığımızda da diğer sistemlerin işe yaramadığını ya da uzun süreli veya sürdürülebilir olmadığını görüyoruz. Dolayısıyla tamamlayıcı hizmetlerle birlikte psikososyal desteği sunduğumuz için güçlü olduğunu düşünüyorum.”

Psikososyal desteklerin sürdürülebilir ve çözüm odaklı hizmetler kapsamında sağlanabilmesi için birbirini tamamlayan ve takip edilebilen bir sistemde sunulmasının önemi vurgulanmıştır. Yapılan görüşmeler sonucunda, sağlanan psikososyal destek hizmetlerinin bütüncül yapıda olması da güçlü yönler arasında değerlendirilmektedir.

"(...) Başka çalışmalar yürüten kişilerin de ruh sağlığıyla ilgili benzer şekilde bilgisi var. Birbirimizi bildiğimiz, ne yaptığımızı, ne bekleyeceğimizi bildiğimiz bir çalışma sistemi ve bunun devamlı kurum için kapasite geliştirme eğitimleriyle desteklendiği ve devamlı süper vizyonlarla takibimiz sağlandığı bir yerde bir çalışma yürütüyoruz. En güçlü yanının bu olduğunu düşünüyorum. Çünkü gerçekten kaliteli bir hizmet vermeye çalışıyoruz. (...) Yani hem kurum içi eğitimlerle hem kurum dışı eğitimlerle çok fazla destekledik. O yüzden deneyimli ve alanla ilgili bilgiye sahip, gerçekten donanıma sahip iyi bir ekip oluşturduğumuzu düşünüyorum. Çok fazla alana şey katan, çok fazla yenilik getiren kişilerle çalışıyoruz. İyi bir ekibimiz var. (...)"

"Yani personel seçiminde bence başarılı. (...) Yani insanı merkeze alan kişilerle bence çalışıyoruz. (...) örseleyici vesaire değil. Daha çok öz güven geliştirici. Kendi işiniz gibi hissetmenize sebep olan bir çalışma ortamı. Bu da bence çalışanların performansına çok iyi bir şekilde yansıyor diye görüyorum. (...)"

"Nitelikli üniversitelerden ilgili eğitimleri almış, tamamlamış bireyler olmalarına özen gösteriyoruz."

Görüşmeler sonunda tespit edilen güçlü yönlerden bir diğeri, kurumların kalifiye personellerin verilen eğitimlerle sürekli gelişimini destekleyerek hizmet sağlayabilmesidir. Kurumların personel gelişimi için destek sağlaması, hizmetin nitelik ve performans düzeyinde tutarlılık sağlanabilmesi yönünden anlamlı bulunmaktadır.

"Programların hepsi aslında farklı ülkelerde uygulanmış, pozitif sonuçları bulunmuş uygulamalar. Programların hepsi denenmiş etkinliği ölçülmüş programlar. Dolayısıyla bu programları uyguluyor olmak, global deneyimleri burada aktarabiliyor olmak güçlü yönlerden bir tanesi."

"Genelde uzun dönemli programlar yapıyoruz. Psikososyal destek dediğimiz şey bir seferde geçecek bir şey değil. Her ne kadar 6 aylık bir senelik bireysel destek

veremesek de grup seanslarını iki ay üç ay olabilecek bir şekilde ayarlamaya çalışıyoruz.(...) içerikler daha çok kendi dayanıklılıklarını artırmak üzerine."

Katılımcıların ifadelerine göre psikososyal destek hizmetlerinin küresel boyutta geçerlik arz etmesi, sağlanan hizmetlerin güçlü yönünü temsil etmektedir. Ayrıca psikososyal desteklerin orta ve uzun vadeli takvimlendirilmesi, temsilcilerce güçlü bir yön olarak ifade edilmektedir.

"Güvenilir olması.(...) Krizin başından beri sahada olan bir örgüt olması nedeniyle sadece göç alanda değil de afet ve benzeri alanlarda da bütün sosyal sorunlarla ilgilenen (...) yardım eden bir örgüt olması. (...) Yani kurumsal, kültür, kabiliyet, temsili kurumun geçmişi, deneyim ve benzeri unsurlara baktığımızda birçok avantajı var."

"Hem komüniteye yakın olmak hem de kamu kurumlarına yakın olmak ve mülteciler için güvenli alan tesis etmek. Biz bu güvenli alanı en çok psikososyal danışmanlıklar yoluyla tesis ettiğimizi düşünüyorum. (...) danışmanlık işi güven test etme, doğru iletişimi kurma önce zarar vermeme işidir. Söylediğiniz sözün her sözün bir anlamı vardır. Biz bunları psikolog arkadaşlarımızın yoluyla ofisi bir güvenli ortam haline getirdik."

"İkinci güçlü tarafımız ve en önemlisi kamu kurumlarıyla iletişimimizin çok güçlü olması. Birebir hangi kamu kurumunda bize hangi şey için başvurulmuşsa kamu kurumunun da başındakini arayıp sorunu iletip daha ivedi şekilde çözülmesini sağlayabiliyoruz."

Kurumların güvenilirliğine ilişkin algı, kurum temsilcileri tarafından bir diğer güçlü yön olarak bildirilmiştir. Deneyim, yetenek ve kurumsal yaklaşım, kurumlarca sağlanan hizmetlerin kurum temsilcilerince güçlü anılmasında etkili olmaktadır. Temsilcilere göre kurumların bu kapasitelerinin yanı sıra kamu kurumlarıyla geliştirdikleri iletişim frekanslarının yüksek olması, sağlanan hizmetin desteklenmesine etkide bulunmaktadır.

4.3.3. Psikososyal Destek Çalışmalarında Yaşanılan Sorunlar

Görüşmeler esnasında kurum yetkililerine yöneltilen sorular ile kurumları tarafından yürütülen psikososyal destek çalışmalarında yaşanan sorunlar ve zorluklar tespit edilmeye çalışılmıştır. Yetkililerin ifadeleri aşağıda incelenmiştir.

"Temel olarak, bireysel seans yapmadığımız için o gibi ihtiyaçlara cevap veremeyebiliyoruz ve bu konuda yönlendirme yapamadığımız durumlar da olabiliyor. Özellikle kişinin yaşadığı yer uzaksa farklı bir yerdeyse o anda

onu sağlayabilecek faktör yoksa bazen bu gibi sorunlar ortaya çıkıyor. (...) Kişi sayısı meselesi de var. Bizde bireysel olmuyor, fakat bireysel yapsak kişi sayısına yeteri kadar stant olmayacak. Bir psikolog günde 10-15 danışan alsa bile yeterli olmayacak. Çünkü daha fazla ihtiyaç oluyor. Birincisi kapasite sorunu, ikincisi yönlendirilecek kurum olmaması."

"(...) diğer zorluklardan biri yani şöyle ne kadar psikoloğunuz varsa o kadar hizmet verirsiniz meselesi. Bir psikoloğun yani kendisini de ikincil tramvaya çok kaptırmadan, çok fazla maruz bırakmadan sağlıklı ve kaliteli bir şekilde destek verebilmesi belli bir sayı sınırlamasıyla ancak mümkün oluyor. O yüzden biz önceliklendirmeye çalışıyoruz. Karşımıza gelen vakaları, bir değerlendirme sürecimiz var buna yönelik. Bu da yani kapasitenin düşüklüğü de genel olarak sorunlardan biri."

Kurum yetkililerinin ifadelerine göre bireysel görüşmelerde ihtiyaçları karşılayamayan kurumlar, başvuran mültecileri destek sağlayabilecek kurumlara yönlendirmektedir; fakat danışanların mali olarak bu masrafı karşılayamadığı hallerde yönlendirilen kuruma erişim mümkün olmadığından hizmetin alınamadığı bildirilmiştir. Kurumların personel sayısı ile hizmetin ulaştırılabileceği kişi sayısı artışında orantısızlık olduğunda çalışanların iyi oluş hallerinin çeşitli riskler barındırmaya başladığı ifade edilmektedir.

"Uzman personel eksikliği önemli zorluklardan bir tanesi. Örneğin; dil ve konuşma terapisti sayısında çok ciddi bir eksiklik var. Disleksi çocuklarda çalışma, özel öğrenme güçlüğü çeken belli spesifik alanlarda zorluklar yaşayan vakalarla ilgili uzman personel eksikliği bulunmakta. (...) İkincisi personel kapasitesinin yetersizliği. Burada süpervizyon sisteminin eksikliği. (...) belli zor vakalar için süpervizyon desteği alması gerekir vaka başına. Bazılarının o anda destek alması gerekecek. Böyle bir mekanizma kurulmadığı için sivil toplum burada da zorluklar yaşıyoruz."

"Kurumsal kapasite olarak bir psikolog süpervizörümüzün MHPSS süpervizörümüzün olmayışı psikolog arkadaşlarımızı bazen zorlayabiliyor. Bu hani zamanında bir kaynak yaratıp aradığımız fakat bulamadığımız hani böyle buna uygun bir personel bulamadık. Böyle bir de problem var."

Görüşmelere sonucunda, özel alanlarda çalışacak uzman personel eksikliğinin sıklıkla anıldığı

anlaşılmaktadır. Personel eksikliğinin yanı sıra süpervizyon mekanizmalarında iyileştirmelere ihtiyaç duyulduğu ve sürdürülebilir süpervizyon süreçlerinin yapılandırılması gerektiği vurgulanmıştır.

“Pandemi döneminde tüm desteklerde olan aksamalarla birlikte çok kapsamlı sorunlar yaşadık. Özellikle sağlık hizmetleri ve erişim meselesi ciddi bir sorun haline gelebildi. En çok sorun yaşanan alanlardan bir tanesi aslında şeydi, psikiyatri hizmetlerine erişim çok ciddi sorun haline geldi. Randevular... Pandemi hastanesine dönüştürüldü pek çok psikiyatri nitesi ve saire... Düzenli, sürekli psikiyatri desteğine ihtiyaç duyan kişiler için bu hizmetler ciddi ölçüde aksayabildi. Bunun zaten bir hani bir darboğaz oluşturmasının nedeni de şeydi, zaten pandemi döneminde evlere kapanmayla birlikte aile içi şiddet vakaları arttı. (...) İstismar vakaları arttı. ocuk istismarına ilişkin vakalar arttı ve aslında genel panik haliyle birlikte esasında psikolojik desteğe ve psikiyatrik desteğe olan ihtiyaç ciddi boyutta arttı. Aynı anda hem hizmetlere erişim azaldı hem bu meselelere bu hizmetlere olan ihtiyaç çok ciddi arttı.”

Kurum temsilcileri tarafından küresel salgın döneminde psikososyal desteklere ilişkin hizmet aksaklıkları yařandėı bildirilmiştir. Özellikle başvuran mltecilerin psikiyatri kliniklerine yönlendirilmesi ve bu desteğin sürekliliğinin sağlanması hususunda devamlılık sorunlarının yařandėı anlaşılmaktadır. Zorunlu kapanma süreçlerinde yaşanan psikolojik sorunların, psikiyatri hizmetlerine ihtiyaç artırmakla birlikte salgın koşullarında bu hizmetlere erişimin kısıtlandėı ifade edilmiştir. Başlıcaları sayılan aksaklıklarla mücadele amacıyla bazı kurumların nöbetçilik sistemi geliştirdiği; acil durumlarda gelen talebin olabildiğince hızla karşılanmasına yönelik iyileştirme girişimlerinde bulunduğu görülmüştür.

“(...) yaşanan travmalar o psikososyal desteğin boyutlarını da aşabiliyor. Biz de hani bordromuzda psikiyatrist bulunmadėı için bu süreci tamamlayacak, destekleyecek personelimiz olmadėı için dış yönlendirmeler yoluyla bu konuları gündeme getiriyoruz, açıyoruz; bir vaka yönetimi süreci içinde. Bu bir zorluk. Çünkü birebir takip biraz zorlaşıyor dış yönlendirmelerde.”

“Zaman zaman yasal kısıtlamalarla karşılaşabiliyoruz. Yani şöyle bir şey; bir vakayı bir noktada Aile Bakanlığı’na, Sağlık Bakanlığı’na ynlendirdiğinizde vaka sahipsiz kalabiliyor. Yani, bir müdahale ötesindeki bir müdahale gerekleşmeyeabiliyor.”

Temsilcilerin ifadelerine göre travmatik deneyime sahip mültecilere hizmet sağlayacak psikiyatristler kurum uhdesinde istihdam edilmediğinden bu kişiler, yetkili/yetkin sağlık kurumlarına yönlendirilmektedir; ancak yönlendirme sonucu vaka takiplerinin verimlilik ve devamlılık düzeylerine ilişkin endişeler bulunmaktadır.

"Zorluklar hizmet götürdüğümüz bireylerin ruh sağlığı anlamında bilgilerinin eksik olması, etiketlenmekten korkmaları, kültürel normal gereği kültürel sosyal normal gereği ve bu hizmeti almaya dair çekincelerinin, korkularının, endişelerinin olması."

"İnsanların bu desteğe de ihtiyaç duyabileceğinin aşılması konusunda bir zorluk var. Çünkü hani hâlâ bir ters bir algı var psikolojik destek almakla alakalı. Güçsüzlük; işte 'ben deli miyim?' tırnak içinde amiyane tabirle. Bunu düzenli olarak zaten kırmaya çalışıyoruz."

"Genel olarak da ailelerinden gizli olarak faydalanıcıların gelmesi gibi hususlar var. Çünkü eşleri çok izin vermiyor bu tür şeylere."

Görüşmeler sonucunda, genel olarak ruh sağlığı hizmetlerinin "ayıp/kaçınılası" olarak nitelendirilmesi sorunuyla karşılaşıldığı görülmektedir. Kişilerin kültürel etkilerle etiketlenme endişeleri taşıyabildiği değerlendirilmektedir. Psikolojik desteklere ihtiyacın kabul edilmediği ve buna ihtiyaç duyulmasını yetersizlik olarak tanımlayanların bu hizmetlere yönelmediği bildirilmiştir.

"Özellikle psikolojik görüşmelerde ya da işte kız çocuklarının güçlenmesi gibi bir programda yeterli kadın çalışan olmadıysa, yani kadın çalışan tarafından destek almak istiyor ya da o şekilde yürümesini isteyebiliyor çalıştığımız topluluk. Bununla alakalı bazen sıkıntı yaşayabiliyoruz."

Kurum temsilcileri, kadınların çoğunlukla hemcinsleriyle çalışmak istediğini veya eşlerinin onayı doğrultusunda destek alabileceklerini belirttiğini ifade ederek psikososyal destek hizmetlerinin kadınlara ulaştırılmasında zorluklar yaşandığını vurgulamaktadır.

"Güven sağlamak... Bu kitle psikologla çalışmaya çok alışkan bir kitle değil. Örneğin, bazen bir iki seans sürecek. Yani, kişiyi tanıma ve problemi anlama seansı bir ikiye geçiyor, bazen aylar sürebiliyor. Çünkü kapalı bir toplum. Yani, kendini çok rahat ifade edemiyor. Çok da travma olmalarından dolayı açıkçası. Böyle sıkıntılar var. Kültürel farklılıklar var. Kültürel kodlar var."

"(...) Mesela, çocuğun hastaneye gitmesi gerekiyor, psikiyatriye. Yani psikologluk bir işi yok. Psikiyatriye görülmesi gerekiyor, ama aile bunu kabul etmiyor. İlle de yani sizinle görüşeceğim diyor güvendiği için; ama bunu kabul etmiyor. Gitmesi lazım. Bu durumda mesela psikolog arkadaşlarımız çok problem yaşıyorlar. İnat ediyorlar gitmemek için ve direnebiliyorlar."

Temsilciler, kurumların kişiler üzerinde güven tesis edebilmesini karşılaşılan güçlükler arasında anmaktadır. Buna göre çekinen, kendini ifade etmekte güçlük çeken, farklı kültüre sahip bir toplumun mensupları için seanslar esnasında güven ilişkisinin oluşabilmesi zamana yayıldığı gibi hizmet süresinde de uzamalara neden olabilmektedir. Bir diğer sorun da kurumlara güven sağlandığında başka kurumlara yönlendirmeye karşı direnç geliştirilmesi olarak anılmaktadır.

Yaşanan bu sorunlarla baş edebilmek için kurumların temelde psikososyal destek ve ruh sağlığı konularında farkındalık yaratma üzerine birtakım yöntemler geliştirdiği anlaşılmaktadır. Kitapçıklar gibi görünür materyaller aracılığıyla ve sosyal medya üzerinden farkındalık artırmaya yönelik faaliyetlerde bulunan kurumların, bireylerin ruh sağlığı ve psikososyal desteğe ilişkin farkındalıklarının artırılmasını amaçladığı değerlendirilmektedir.

Sahadaki farkındalık çalışmalarını düşük fonlarla yürüten kurumlar bulunduğu gözlenmiştir. "Akran zorbalığı nedir?", "Psikolog neden doktora gönderiyor bazen?", "Ben deli miyim?", "Psikiyatriste bir kez daha mı gideceğim?" gibi sıkça sorulan soruları yanıtlayan bir bilgilendirme yöntemi geliştiren kurumlar, bunlara örnek teşkil etmektedir. Kurumlarca temel bilgilendirme, farkındalık artırıcı broşürler, görsel ve tanıtıcı videolar hazırlandığı anlaşılmaktadır. Okuryazar olmayan kişiler ve destek ofisine erişimi olmayan mültecilere yönelik faaliyetler, bunlar arasındaki iyi örnekler olarak ortaya çıkmaktadır.

"Yabancı düşmanlığı giderek yayılan bir boyut. Okullarda çocuklar, öğretmenleri tarafından tartaklanıyor bu aralar. Suriyeli çocuklar... Yani hani yaptırım mekanizması kuramayız biz; ama farkındalık üretebiliriz. Belli gerçekleri hatırlatmak, hani farkındalık kampanyaları diyelim; çünkü gerçekten de sekiz yaşındaki bir çocuğu tartaklamak bu göç olgusunu durdurmaya yetecek bir şey değil."

Görüşmelerde, dil bariyerinin sağlanan hizmetlerde birtakım aksaklıklara yol açtığı ifade edilmiştir.

"Dil bariyeri! Arapça yol bulmakta zorlanıyoruz. Bu çeviri desteğiyle sunulan bir hizmet. Bu da çevirmenin tavrına, tutumuna, bu alandaki bilgisine göre çok değişen bir şey olduğu için en doğru hizmeti de sunsanız bunu çevirmenlerinizle sunmanız bazen o kişiye ulaşmanızı engelleyebiliyor."

“Öncelikle dil en büyük bir sorun. Her zaman bir tercüman ile birlikte çalışmaya ihtiyacımız var. Bu en başta bir zorluk diyebilirim.”

Danışan ve danışman arasındaki iletişimin tercüman aracılığıyla sağlandığı oturumlarda, doğrudan iletişimin mümkün olmaması nedeniyle yaşanan iletişim aksaklıklarının, destek hizmetlerinin verimliliğini etkilediği değerlendirilmektedir. Kurumların, dil bariyeri sorunuyla baş etmek için geliştirdiği yöntemler arasında tercüman ve psikososyal destek personellerine birlikte çalışmayı güçlendirecek oryantasyon eğitimlerinin bulunması dikkate çekmektedir. İlaveten bazı kurumların mültecinin anadilinde hizmet sağlayabilecek, ilgili kültüre hâkim psikologlar istihdam ettiği de görülmektedir.

“Türkiye standartlarında standardizasyon sorunu da yaşanıyor. Görüşme odası gibi o fiziki şartların uygun olması da önemli bir konu.”

“Aslında yapmamız gereken iş bizim sahada tespitleri yapıp ilgili kamu kurumuna yönlendirmek ya da belediyeye yönlendirmek ve gerekli aksiyonu, eylemi onların yapması gerekiyor. (...) biz sadece devletin eksik kaldığı noktalarda devreye girmeliyiz. Benim bir kira yardımı, barınma yardımı gibi yardımlar vermek yerine ben bu kaynaklarımı dil kursu, meslek kursu gibi şeylere kanalize edebilirim, ama ne yazık ki biz barınma ve temel ihtiyaçları gidermeye yönelik daha çok hareket ediyoruz.”

Kurum temsilcilerinin psikososyal desteklerin sunumuna ilişkin başta fizikî şartlar olmak üzere genel bir standardizasyon, uyum ve STK-kamu işbirliğinin koordinasyon eksikliğinden bahsettiği görülmektedir.

“Evrak işi çok fazla. Zamansal böyle bir sorun yaşayabiliyoruz ve devamlı yoğun bir ekipten bahsediyoruz. Çok fazla dinlenmeye, kendi öz bakımına, hatta böyle işle ilgili ya da kişisel gelişimine çok fazla vakit ayıramadığı koşullarda çalışmak zorunda kalabiliyoruz bazen.”

Psikososyal destek çalışmalarında görev alanların bu görevleri yanı sıra idari süreçler ve bürokratik işlemlere ilişkin sorumluluklarla karşı karşıya kalmaları, öz bakım ve ikincil travma etkisiyle başa çıkma becerilerini etkilemektedir.

“Kişilerin merkezlerimize, ofislerimize erişmesiyle alakalı ya yolun uzak olması yeterli imkânın olmaması ya da yol parası olmaması gibi erişimle alakalı sorunlarla karşılaşabiliyoruz.”

"Sreklilikle ilgili de bir problem yaşıyoruz. Hani danışanlar görüşmeye maddi imknsızlıklar yüzünden gelemeyebiliyor. Sürekli servis hizmeti de sağlayamıyoruz. O yüzden mesela, randevu verdiğimiz zaman  dört hafta boyunca bu erteleniyor, sarkıyor, bazen tamamen kesilebiliyor. Telefon üzerinden bu durumda hizmet vermeye başladığımız zaman da evler çok kalabalık ve mahremiyet çok fazla sağlanamıyor."

"Kişilerin iş durumu, çalışma durumları sebebiyle zaman ayıramaması. Biz çok nadir akşam saatlerinde ya da hafta sonu saatlerinde çalışmayı srdrebiliyoruz. Onun önceden planlanması gerekiyor. O da büyük bir iş oldukça. Ve kişilerin gelebileceği saatler asla uygun olamıyor, çalışma saatleri sebebiyle."

"alışan erkeklere ulaşmak zor oluyor. Mesai saatleri ile alakalı bu sorun yaşanıyor. Bu sorunu çözmek için nöbetçi gibi ofislerimizi kapasiteyi azaltarak cumartesi günleri çalışma yapılacak. Çocuklar için de zor oluyor. Hafta içi okulda oldukları için hafta sonu mesaisi ile çözüm üreteceğiz."

Kurum temsilcileri, psikososyal destek sunumu gerçekleştirilen ofis ve hizmet yerlerine erişim-de mesafe, maddi yetersizlik ve çalışma saatleri hususunda ortaya çıkan uyuşmazlıklar sebebiyle aksaklıklar yaşanabildiğini; dolayısıyla hizmetlerde süreklilik sağlanması da zorlanıldığını veya bu etkilerle hizmetlerin sonlandırıldığını ifade etmektedir. Öte yandan uluslararası geçerlilik arz eden ölçek vb. bilimsel materyalin ilgili dillere adaptasyonunun sağlanması gerekliliği vurgulanmaktadır.

"Testler, lekler ya da anketler konusunda da sıkıntı var. Uluslararası yeterliği olan materyallerin ulaşımında bir takım sıkıntılar yaşanıyor; çünkü bir kişilik testini siz çevirseniz aynı etki yaratmaz. Oradaki soruların güvenlik ve geçerliliğin yapılması gerekiyor. Hem Türkçede hem Arapçada. İçerik anlamda da tabii bir takım zorluklar yaşıyoruz."

Kurum yetkilileriyle psikososyal destek çalışmalarında yaşanılan sorun ve zorluklar ile geliştirdikleri başa çıkma yöntemleri de görüşülmüştür. "Kurumunuzca yürütülen psikososyal destek çalışmalarının gelişime açık yönleri nelerdir?" sorusuna alınan yanıtlar, aşağıda maddeler halinde özetlenmiştir:

Gönüllü ve yetkin/uzman profesyonel işgücü kaynağının artırılması; işgücü devamlılığının (düşük turn-over) sağlanması

Kurumlarda görev alan yönetici kadrolarının psikososyal destekler konusunda güçlendirilmesi, bu kadrolardaki uzman işgücünün artırılması

Sivil toplum kuruluşlarının psikososyal destek hizmetlerinde görev yapan görevlilerinin öz bakım sağlama ve ikincil travma ile başa çıkma hususlarında güçlendirilmesi

Bu görevlilerin yetkinlik ve donanımını artıracak, güncel çalışma ve iyi uygulama örneklerini yaygınlaştıracak eğitimlerin düzenlenmesi

Psikososyal destek süreçlerinin bütüncül özelliklerini destekleyecek, yapılandırılmış süpervizyon mekanizmalarının geliştirilmesi

Sivil toplum kuruluşlarının temel ve idari faaliyetlerini sürdürülebilecek çekirdek işgücü kaynağının devamlılığının sağlanması

Merkez ve saha ofislerinin fizikî kapasitelerinin
geliştirilmesi; psikososyal destek sunumuna uyumlu
şartların oluşturulması

Psikososyal destek faaliyetleriyle eş zamanlı olarak
savunuculuk faaliyetlerinin yürütülmesi ve bu yolla hedef
kitle erişimin arttırılmasına destek sağlanması

Çevrimiçi olanaklardan yararlanma seçenek ve tercihlerinin
arttırılması

Küresel geçerlik arz eden materyal geliştirilmesi ve mevcut
materyalin adaptasyonlarının sağlanması

Finansal sürdürülebilirliğe katkı sağlayan unsurların
geliştirilerek projelerin devamlılığının gözetilmesi

Ortak veri tabanı oluşturularak tamamlayıcı modüllerde
işbirliğinin organize edilmesi ve kurumlar arası
mekanizmaların güçlendirilmesi.

4.4. Mültecilerin İhtiyaçlarının Karşılanması

Görüşmelerde kurum temsilcilerine yöneltilen “Kurumunuzun verdiği hizmetler sığınmacıların ihtiyaçlarına ne ölçüde cevap verebilmektedir?” sorusuna, katılımcıların %60’ı ihtiyaçların tamamının veya çoğunun karşılandığı; %26’sı ihtiyaçların bir kısmının karşılanabildiği yönünde yanıt verirken %14’lük oranda ihtiyaçların karşılanamadığı veya karşılamakta büyük ölçüde zorluk çekildiği bildirilmiştir. Yanıtları doğrultusunda mültecilerin ihtiyaçları ve ihtiyaçların karşılanma düzeyleri-ne ilişkin ifadeler aşağıda incelenmiştir.

“Sığınmacılar bize geliyor ya da işte bulunduğumuz illerdeki herkes bize başvuruyor diyemeyiz. Burada söyleyebileceğim şu olabilir: Oranlarsak %90-95 gibi bir şeyle memnun olarak... Çünkü geçmiş yıllarda da başka projelerde buna yönelik geri bildirimler aldık danışanlardan, sığınmacılardan.”

“Doğrudan danışanlardan dinlediğim şey psikolog arkadaşlarımızın temelde iyi iş çıkardığı. Yani, güven ilişkisini kurduğu ofisin güvenli alan olarak sığınmacılara tahsis edilebildiği yönünde görüşlerdi. O yüzden nitelik olarak fayda sağladığını kesinlikle düşünüyorum, inanıyorum ve süpervizör olarak da görüyorum. Fakat nitelik olarak tabii ki ihtiyaçlara cevap vermemiz çok zor; çünkü talep sınırsız. Göçün kendisinin bir travma olduğunu düşünürsek tek bir psikologla veya hani bir psikolog ordusuyla bile bir psikososyal destek ihtiyaçlarını tamamen karşılamamız mümkün değil.”

Kurum yetkililerinin ifadelerine göre mültecilerin kendi istekleri doğrultusunda başvuruda bulundukları ve hizmetlerden memnun kaldıklarını belirttikleri görülmüştür. Öte yandan mültecilerin başvuruda talep ettikleri konuların dışındaki ihtiyaçların tespit edilmesinin önemli bir tamamlayıcı hizmet unsuru olduğu değerlendirilmektedir. Bu kapsamda, bütünlüklü/bütünleşik yaklaşımla hizmet sağladığı ifade edilen kurumların yaklaşımları aşağıda incelenmiştir:

“Hangi konuyla geldiklerinin değerlendirmesini sosyal hizmet uzmanlarının yapması bu açıdan önemli; çünkü aslında genelde maddi destek talebiyle geliyor olabiliyor kişi ilk girişte. İhtiyaç analizi yaptığımız iş şuna yarıyor aslında: Aynı hanımefendinin aile içi şiddet mağduru olup olmadığı, çocuklarının belirli rahatsızlıklara sahip olup olmadığı, sağlık desteğine erişimlerinin olup olmadığı gibi konuları aslında hedef grubumuz sözel olarak bize talep olarak getirmeyebiliyor veya psikolojik desteğe dair ihtiyaçlarını talep olarak getirmeyebiliyorlar bize. (...) Talep, maddi talep veya Göç İdaresine ulaşmak. Talep, üçüncü ülkeye yerleşmek olabiliyor; ama hani ihtiyaçlarının

olduğuna dair anlatımı genişletmek gerekiyor. Bu şekilde, bütünlüklü şekilde hizmet verebildiğimiz için (...) Sadece o soruya cevap vermek yerine ve bir yardım kuruluşu niteliğinde çalışmak yerine bir ihtiyaç analizi sistemine giriş yapabildiğimiz için ihtiyaçların ortaya çıkmasına ve dillendirilebilmesine olanak tanıyabiliyoruz aslında. Böyle olduğunda erişimlerini, yani temel hak ve hizmetlere erişimlerini, ciddi ölçüde arttırabildiğimizi gönül rahatlığıyla söyleyebilir durumdayım ben."

"Grup oturumlarında çeşitli odak grup tartışmaları, bir grup tartışmaları yapıp onların ihtiyaçlarını analiz ediyor. (...) Faydalanıcı merkezde ve onun ihtiyaçlarına göre bir planlama yapılıyor. Doğrudan alın size şu servisi sunuyoruz demiyoruz."

"Bütünleşik yapıda çalışıldığı için dışarıya yönlendirme çok az. Genelde ihtiyaçları karşılıyor. Ulaşım ile ilgili destek verirken zorluk yaşıyor. Avrupa yakasındaki kişilere ulaşım sağlanamıyor. Kendi imkânları ile gelebilirlerse hizmetlerimizden faydalanıyorlar."

Bazı kurumlarca mültecilerin ihtiyaç analizi yapılırken alınan talepler dışındaki hususlarda ihtiyaçlar söz konusu olup olmadığını tespit etmeye yönelik, geniş kapsamlı sistemler geliştirildiği görülmüştür.

"Psikolojik bir hukuki desteklerine destek hemen verebiliyoruz. Okuma yazma talep ettikleri zaman bizden alabiliyorlar. Sosyal destekleri için genellikle kamu kurumuna yönlendiriyoruz. Kamu kurumundan izlemesini de yapıyoruz. Alıp almadıklarını. Almadıysa neden? Sorunu çözmek için de tekrar başvuruda bulunuyoruz."

"(...)Ama o bürokratik kısımlarla ilgili de yine göç örgütlerinden ya da bu alanda çalışan kişilerden destek alıyoruz ve böylece bir nevi nasıl diyeyim bir ekip çalışması gerekebiliyor o noktada böyle hani yürüttüğümüz çalışmalar oluyor. Yani bizim böyle bir kurumsal sınırlılığımız var ve onun için başka kurumlarla iş birliği yapıyoruz tabi ki o noktada."

Başvuruyu müteakip ek hizmet talebi alınması halinde kurum içi kaynakların elverişliliği göze-

tilerek dâhili destekler veya yetkili kurumlara yönlendirme seçeneklerinin yürütüldüğü anlaşılmaktadır. Öte yandan görüşmeler esnasında mültecilerin ihtiyaçlarının karşılanma düzeylerinin ne olduğu sorulmuş, hizmetlerin aksamasına sebep olan faktörler üzerine görüşler alınmıştır. Hizmetlerin aksamasına sebep olan faktörler arasında genel olarak kurumların karşılaştıkları dışsal sorun ve zorlukların da ifade edilmesi dikkat çekici niteliktedir.

"Özellikle işte koruma alanında bireylerin hala temel ihtiyaçlar noktasında, erişim noktasında ihtiyaçları olduğunu görüyoruz. COVID-19 pandemisinin de bu dezavantajları arttırdığını, derinleştirdiğine şahit olduk. (...) Hem sosyal hem de psikolojik olarak da bir takım dezavantajlar getirdiğini biliyoruz COVID'in; ama dezavantajlı gruplarda bunun daha derin olduğunu biliyoruz. Dolayısıyla yapılan bu koruma hizmetleriyle de birlikte aslında bu dezavantajları bir nebze de indirmeye çalışıyoruz verdiğimiz desteklerle."

"Bir de diğer bir büyük problem de dil bariyeri oluyor yani alanda çalışan ve ana dilde psikosozal destek veren neredeyse hiçbir yer kalmadı şu an da. Tercümanla ilerlemek istemeyen danışanlarımız oluyor. Çok fazla tercümanın yanında kendisini rahat hissetmeyen danışanlarımız oluyor. Onlar için yönlendirebileceğimiz bir yer bulmakta çok zorlanıyoruz."

"Ben karşıladığımızı düşünmüyorum. Biz elimizden geleni yapıyoruz, ama dediğim gibi %30-35'lik dilimi muhtemelen karşılıyoruzdur. Özellikle tercüme konusunda. Hastanelerde özellikle Farsça tercüman yok. Göçmen polikliniğine psikosozal destek için gönderiyorsunuz. Türkçe bilmiyor danışan. Tercüman yok. Biz ne kadarını karşılayabiliriz? Karşılama istiyoruz, ama yetemiyoruz."

Kurum temsilcileri, tercüman ihtiyacı ve COVID-19 salgınının, psikosozal destekleri aksattığını vurgulamaktadır. Buna göre salgının, fiziksel engeller nedeniyle, özellikle koruma altındaki bireylere sağlanan desteklerdeki aksama frekansını artırdığı anlaşılmaktadır. Söz konusu aksamaların etkilerini azaltmak amacıyla koruma hizmetlerine yönelen kurumlar bulunduğu görülmektedir. Ne var ki özellikle salgın dönemi ve sonrasında tercüman desteğine erişimdeki zorluk veya danışanların tercüman aracılığı ile hizmet almayı tercih etmemesi halleri, mültecilere verilen hizmetlerde aksaklıklara yol açmaktadır.

Mültecilere psikosozal destek veren STK sayısının yetersiz olduğunu ifade eden katılımcı görüşleri de mevcuttur. Alanda, psikosozal destek talebini karşılayabilecek yeterli sayıda yetkin kurumun olmayışının yanı sıra kitlesel hizmet sağlamayı amaç edinen kurumların yer aldığı da görülmektedir.

"Uzun uzadıya bir psikolojik desteği verebilen çok fazla yer yok. Çok fazla destek ihtiyacı olan kişi var. Böyle kapsamlı iyi şekilde yürütülen, kontrollü şekilde yürütülen çok fazla yer yok. Bunun hâlâ bir açık olduğunu, açık olarak kaldığını görmekle birlikte ve büyükçe de bir ihtiyacı aslında karşılamış oluyoruz psikolojik destek adına."

"Şu an şöyle büyük bir problem var ki sahada psikososyal destek alanında çalışan dernek sayısı çok azaldığı için yönlendirebileceğimiz alanlarda çok sınırlı hale geldi. Hastane randevuları ileri tarihlere veriliyor. O yüzden daha fazla desteğe ihtiyacı olanları da yönlendirmekte zorlandığımız için kendimiz devam ediyoruz."

4.5. Mültecilerin Yaşamlarına Etkiler

Görüşmelerde kurum temsilcilerine yöneltilen "Kurumunuzca yürütülen çalışmaların sığınmacıların yaşamında ne gibi etkileri oldu?" sorusuna katılımcıların %73'ü verilen hizmetlerin mültecilerin yaşamlarında kalıcı düzeyde, %20'si ise orta düzeyde çözümler sağlanabildiği yönünde yanıt vermiştir.

"Bizim danışanlarımız kendi çevreleriyle iletişim kurmakta çok zorluk çekiyorlar. Hisleriyle ilgili konuşma imkânı bulamıyorlar çok fazla; aileleriyle, arkadaşlarıyla. O yüzden bu dışı vuruyla ilgili büyük bir problem yaşıyorlar. Başka hiçbir şey yapmadıkları, sadece buraya gelip konuştukları, karşı taraftan geri dönüş almadıkları zamanlarda bile bunun çok büyük bir faydası olacağını düşünüyorum. Tabi ki bizden geri dönüş alıyorlar, ama karşı tarafta bir duvar olsa bile konuşurken aslında yıllardır içlerinde tuttukları şeyleri dışı vurma imkânı sağladığımızı düşünüyorum."

"Psikolojik destek verdiğimiz kişilerin iyilik halinde ve işlevselliğinde artışları takip ediyoruz ve oradaki yükselmeyi gözlemliyoruz ve orada da %70-80 arası bir iyileşme gözlemliyoruz: Yılsonunda hep baktığımız zaman 'Nasıl fayda etmiş? Nasıl, ne kadar değişmiş oran?' diye."

"Çok ağır ve travma yaşayan bir danışanın ağzından kendisinin artık hani evinden çıkabildiğini, bir iş bulduğunu, hayata karıştığını, parka gidip oturduğunu, kendine önem vermeye başladığını ve bu sürecin başında hani ne haldeyken, ne hale geldiğini ben bizzat dinledim."

“Burada bombardımanda fiziki olarak yararlanan hastalara Dünya klasikleri okuyarak başladık. Okuma kültürünü ve bir takım rahatlatıcı faaliyetleri bu şekilde gönüllüler aracılığıyla yürütmeye başladık. Onların hayatına mutlaka katkı sunması için birtakım faaliyetler yürütüyoruz. Rahatlatıcı aktiviteler, örneğin, yoga, pilates gibi işte hani pandemi döneminde hareketsiz kalan kitleler için bir oda açtık. (...) Özellikle travma ile ilgili depresyonla ilgili çeşitli oturumlar düzenliyoruz. Bu konuda çok iyi geri bildirimler aldığımızı söyleyebilirim. (...) Mülteci komiteleri kuruyoruz. Buradan bazen grup oturumlarıyla geri bildirim alıyoruz. Periyodik olarak yani; aylık, üç aylık ve belli dönem sonu raporlarımızda mutlaka bunun ölçme değerlendirmesini yapıyoruz. Bu geri bildirim sözel olarak değil de bütün ön test-son test çalışmalarımızda ölçüyoruz da aynı zamanda. Bir veri olarak, veriye dökebilme şansımız oluyor. Memnuniyet anketlerimiz oluyor.”

Kurum temsilcileri tarafından psikososyal destek hizmetleri sonucunda mültecilerin hayatlarında kademeli olarak olumlu gelişmelerin gözlemlendiği, sosyalleşmede artış yaşandığı ifade edilmiştir. Kurumların, sağlanan hizmetlerin etki ve sonuçlarını tespit etmek için geri bildirim metotları geliştirdiği de görülmüştür.

“Bir ailenin annesine bütünlükçü şekilde destek veriyoruz. Anne depresyonda. Aynı zamanda çalışabilir durumda, ama Türkçe bilmiyor. Sokağa çıkmakta güvenlik endişesi çekiyor vesaire. Şimdi o anneyi biz yavaş yavaş depresyondan çıkarıp biraz güçlenmesine yardım edip aslında çalışabileceğini anlattığımızda, hani bizde kadınlar çalışmaz gibi algılarla da ilgili kafasında oluşan şemalarla ilgili bir şeyler yapabildiğimizde, çocuklarına ciddi şekilde destek verebilir hale getirebiliyoruz anneyi. Böylelikle, evdeki beş çocuğun okula erişimini ve desteklenmesini sağlayabiliyoruz. Böylelikle, evdeki beyin de biraz aktif hale geçmesine bazen yardım edebiliyoruz; çünkü kadın çökünce ev çöküyor. Böyle oluyor genelde. Yani özel patolojilere girmeden de aslında çok genel anlamda dinamik aile dinamiğini dikkate alır şekilde desteği verdiğimizde (...) ciddi anlamda katkı sağlanabiliyor.”

“Baba bağımlı, bir madde kullanımı söz konusu. (...) okula giden çocuğa verilen bir eğitim yardımı var, defter kitap alabilsin diye. Veli diye babaya bağlanmış bu yardım. Baba gidiyor, o yardımı alıyor; o akşam yok o para. Bu dinamiği fark ettiğimizde, yardım küçücük de olsa bu (...) eğitim desteğinin anneye bağlanması kanalını çalıştırabiliyoruz.”

Görüşmeler sonucunda, sağlanan psikolojik destek süreçlerinin desteklenebilmesi amacıyla ailenin durumlarının incelenmesi ve aile fertleriyle birlikte çalışma yollarının tercih edilebildiği anlaşılmaktadır.

"Biz mesleki beceri kursları veriyoruz. Kadınlar, mülteci kadınların mesleki kursuna geliyorlar ve geldikleri her gün için de bir ücretimiz var. Hem ücret alıyorlar. Bir taraftan meslek öğreniyorlar ve istihdamda olmaları sağlanıyor."

"Eğitim kurslarıyla, Türkçe dil kurslarıyla, meslek edindirme kurslarıyla istihdamlarını da sağlamış oluyoruz aynı zamanda. Ev ekonomilerine katkıda bulunuyoruz. Özellikle, kadınlar için dikiş kursları açıyoruz. Aynı zamanda dışarıdan iş getirip bu kurslardaki kadınların eşlerine, ev ekonomilerine katkıda bulunmalarını sağlıyoruz."

"İşe yerleşen, girişimcilik kursunu tamamlayıp kendine iş kuran pek çok değerli örnek var."

"Artık; bir toplum, topluluk içerisinde hissedip kendilerini ve o topluluk için hizmet vermeye başlayan bireylerin de olduğunu görüyoruz. (...) Toplum, sosyal yaşama katılım noktasında epey bir artışın olduğunu görüyoruz."

Kurum temsilcileri, mültecileri meslek edinme süreçlerinde desteklemeyi, sürekli doğrudan maddi destek sağlamaya yeğlediklerini ifade etmektedir. Bu yolla kişilerin güçlendirilmesi, toplumsal harmoniye katkı sağlaması ve sosyal endişelerinin azaltılmasının hedeflendiği anlaşılmaktadır.

"Sosyalleşebilmesi anlamında, kendini rahat ifade edebilmesi anlamında veya bir kamu kurumuna gittiğinde derdini anlatabilmesi anlamında çok fazla geliştirdiğini düşünüyoruz. Onun dışında birçok insanın psikososyal destek işine genel olarak bakış açısını da değiştirdiğimizi düşünüyoruz."

Ayrıca sağlanan destekler sonucunda mültecilerin iletişim yöntemlerinde gelişme, psikososyal destek alma konusundaki önyargı ve kalıplaşmış yargılarında iyileşme yaşandığı aktarılmaktadır.

"Hak savunuculuğunu da biz yapıyoruz. Erken evlilikler, kadına yönelik şiddet bizim en önemli temalarımızdan biri. Haklarını öğrenip, kız çocuklarını erken evlendirmemeleri ya da şiddet gördükleri zaman nereye başvurabilecekleriyle ilgili bir bilgilendirmeye"

sahip olmaları. (...) Biz bir şey daha yaptık, eğitici eğitimi vererek Suriyeli kadınların şiddete yönelik, toplumsal cinsiyet eşitliği ve kadına yönelik şiddetle ilgili eğitim vererek onları eğitici yaptık. Kendi insanlarından kendi dillerinde eğitim vermeye başladılar.”

“Çok direkt bir şekilde gözlemleyebiliyoruz. Haklarla ilgili anlattığımız konular gerçekten artık danışanlardan da duyduğumuz, mesela en bariz örnek, erken yaşta evlilikle ilgili yaptığınız bilgilendirmeler, farkındalık oturumları (...) Hani o konuda bir farkındalık artmış. Eski düşündüğü gibi değil. Eskiden normalleştirdiği bir yerde değil. Bunları çok gözlemleyebiliyoruz.”

“Kadına yönelik şiddetle ilgili, akran zorbalığıyla ilgili pek çok oturum düzenliyoruz. Bilgilendirici faaliyet yapıyoruz. Cinsel sağlık için de aynı şekilde grup oturumlarımız, özellikle daha fazla faydalanıcıya ulaştığımız oturumlar onların hayatlarında çok fark yaratabiliyor.”

“Ebeveynlerin çocuklarıyla olan ilişkileri daha bilimsel temellere dayanarak, cezanın artık disiplin metodu olarak kullanılmayan aileler oldu.”

Kurum yetkililerinin ifadelerine göre hak savunuculuğu temelinde farkındalık eğitimleri düzenlendiği görülmektedir. Toplumsal cinsiyet eşitliği, kadına yönelik şiddet, erken yaşta evlilik, cinsel sağlık, akran zorbalığı konularında yapılan çalışmalarda olumlu sonuçlar alındığı bildirilmektedir. Suriyeli kadınlara eğitici eğitimleri düzenleyerek daha geniş kitlelere dil bariyeri olmadan erişim sağlanmasına olanak tanıyan çalışmalar yürütülmesi, dikkat çeken bir başka husus olarak değerlendirilmektedir.

“Kamu kurumlarını tanıtarak hangi kamu kurumunun ne verdiğini, hangi destekleri sağladığıyla ilgili sahacımız var. Mesela, kendi mahallelerinde veya kendi insanları bir şeye ihtiyaç duyduğu zaman o kadınlar kamu kurumlarına, tanıdıkları için onları yönlendirme yapabiliyorlar ya da kendileri götürüp onlara destek sağlayabiliyorlar.”

Mültecilerin iç gruplarda bilgiyi hızla paylaşma deneyimlerinden yola çıkarak özellikle kesişimsel ayrımcılığa maruz kalan gruplarda, iç haberleşme ve paylaşım mekanizmalarının verimliliğine dikkat çekilmektedir.

"Sınır dışı durumunda bir sivil toplum örgütü ile iletişime geçmenin ve sivil toplum örgütünden hukuki destek almanın, danışmanlık almanın ne kadar önemli olduğunu öğrendiler. Ya da biz aslında, ne kadar, örgütler bu süreçte aktif rol alsa da kişilerin kendi örgütlülüğünü çok daha önemsiyorum; çünkü mülteci LGBTİ+'ların kendi örgütlenmeleri, derneklerin örgütlenmelerinden daha değerli. Niye? Örnek veriyorum, Denizli'de (...) Derneği hangi lazer epilasyona gidiyor? Translar bu bilgiye sahip olmaz, ama öz örgütlenmede kişiler bu bilgiyi birbirleriyle paylaşabilirler. Şurada şu lazer var, şurada şöyle epilasyon var ya da şuradaki emlakçı çok güler yüzlü ve yardımcı olmaya çalışıyor, yabancı düşmanlığı ya da transfobisi yok gibi örgütlükler değerlidir."

"Çocuklarda dediğim gibi çok farklı davranış, tutum algı değişikliği gözlemleyebiliyoruz. Orada yaşanan çocukların arasında bir dayanışma oluştuğunu gözlemleyebiliyoruz. Kendi yani, o katıldıkları aktivitede oluşan grupla artık bir arkadaş grubu, bir dayanışma grubu halinde olduklarını (...) Grup içi bir dayanışma hem de yeni gelen gruba liderlik etme, bir yol göstericilik etme gibi bir dayanışma oluşturmuş oluyoruz. (...)Okulda da iyi olduğundan emin olmak adına orada da kapasiteyi güçlendirmeye, oradaki çalışanların da göçle ilgili fikrinin olması, nasıl bir grupla çalıştıklarını bilmesi, hassasiyetlerini, ihtiyaçlarını bilmesi, buna uygun şekilde davranması, diğer çocuklar tarafından yaşayabileceği akran zorbalığına dair ayık olması, uyanık olması gibi bir yerden takip etmeye çalışıyoruz."

"Psikososyal destek programlarından yararlanıp okuldaki psikososyal durumları, iyilik halleri artan oldu."

Kurum temsilcileri, örgütlenme ve dayanışmaya ilişkin bilgilendirme faaliyetlerinin sonucunda hem yetişkin hem çocuklar arasında dayanışma gruplarının oluştuğunu gözlemlediklerini ifade etmektedir. Bu faaliyetlerin mültecilerin yanı sıra örgün öğrenimde görev yapan eğitimciler ile diğer meslek mensuplarına yönelik kapasite geliştirme fonksiyonuna sahip olduğu ifade edilmektedir.

"Tam anlamıyla bütün sorunlar çözüldü, her şey çok güzel oldu gibi bir yerde durmuyoruz; ama bayağı bir etki görebildiğimiz bir yerde duruyoruz aslında."

Kurum temsilcilerinden bazıları, mültecilerin hayatlarında kalıcı çözümler sağlayamayan, mültecilerin tamamına ulaşamadığını vurgulayan yaklaşımlarda bulunmuştur. Bu yaklaşıma göre mültecilerin ihtiyaçlarına anlık müdahaleler, orta ve uzun vadeli verimlilikten uzak kalmaktadır:

"Kişinin hayatına anlık müdahale ediliyor. Hayatı boyunca maddi ve ruh sağlığı desteği verilemiyor. Halka kazandırmaya çalışılmalı. Kişi kendini güvende hissedecek ki hayatta kalmak için çabalayacak. Mültecilerin kaygıları da var: 'Hükümet gidince biz de gidecek miyiz? Bize destek verilebilecek mi?' diye."

"Tabii ki önemli şeyler yapıyoruz ama mülteci nüfusunun yüzde kaçına ulaşıyorsunuz dersanız bir kısmına evet ulaşamıyoruz. Yani bizim temas etmediğimiz, bizim görüşmediğimiz çok sayıda mülteci var. (...) Bin lira yardım verdiniz ve kişi o ay kiralarnı ödedi. Bu bence evet çok önemli, ama bir taraftan da yeterli mi? Bence yeterli değil. Yani, keşke daha kalıcı olsa bu bin lira verdiğimizde. Bir ay işsiz kaldı. O sırada çözülen bir şey olsa, ama kişilerin süregelen devam eden bir sorunu var ve az önce de bahsettiğim gibi kısıtlı bütçe imkânlarına sahip olunması ve kamunun da çok fazla hizmet sunmamasından kaynaklı..."

4.6. Kurumlar Arası Organizasyon ve İletişim

Görüşmelerde kurum temsilcilerine yöneltilen "Kurumunuzu göz önünde bulundurarak, sizce psikososyal destek sağlayan kurumlarda yaşanan organizasyon ve iletişim sorunları nelerdir?" sorusuna katılımcıların %46'sı organizasyon/iletişim sorunları yaşandığına; %20'si ise organizasyon/iletişim sorunları yaşanmadığına dair yanıt vermiştir.

"Her sahanın kendi içinde bir servis haritası var. Ruh sağlığı ve psikososyal destek, servis haritası var. Hem psikiyatrik yönlendirmeleri için birkaç kişi var, hem özel hastaneler özel klinikler için, hem de devlet hastanelerinde bildiğimiz, tanıştığımız kişiler var. Başka STK'larda yine kontak kişilerimiz var, yönlendirme yapabildiğimiz. İşte ya yoğunluk olduğunda bir yönlendirme yapıyoruz ya da danışanın ailesinden başka kişiler de destek almak istiyor. Öyle bir yönlendirme yapabiliyoruz."

"Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliğinin bir haritalaması var. Uluslararası Göç Örgütünün bir haritalaması var. Oradan aslında yani bir genele yaygın sisteme dâhil olan kurumlar arası yönlendirmeler yapılabilir. Birinde psikiyatrist oluyor,

diğerinde psikolog oluyor. Bir diğerinde başka konulara dair destek veren kurumlar, yapılar olabiliyor. Yerelde bu mekanizma aktif bir biçimde işliyor aslında, kurumlar arası.”

“Bizim kurumumuzda da zaten çok fazla çalışan olmadığı için bir vaka geldiği zaman doğrudan yönlendirilmesi yapılıyor ve aktif olarak işbirliği içinde, vakacıyla birlikte iş birliği içinde ilerliyoruz. O yüzden iletişimle ilgili bir problem yaşanmıyor. (...) danışanlar (...)’dan randevu aldım ama devam edemiyorum, aramıyorlar, çok ileri bir tarihe verildi gibi geri dönüşlerde bulunabiliyorlar. Biz kendilerini aradığımız zaman süreci hızlandırabiliyoruz. Yani yardımcı oluyorlar, bir sıkıntı yok.”

Kurum temsilcileri, kurumların iletişim ve organizasyonlarına ilişkin kullanılan servis haritaları aracılığıyla danışanların ihtiyaçlarına göre yönlendirmelerde bulunulmasının takip süreçlerini kolaylaştırdığını vurgulamıştır.

“Servis haritası vardı. Hangi dernek hangi hizmeti verdiğine dair kayda alınıyordu. Bu haritayla net bir organizasyon yapılıyordu. İhtiyaca göre iletişime kolaylıkla geçiliyordu. Fakat bu servis haritası kalktı. Bu durum da iletişim açısından zor duruma düşürdü.”

Öte yandan servis haritalarının verimliliği hususunda ayırık görüşler de mevcuttur:

“Bir kişi, üç-dört farklı yere başvuruyor ve üç-dört farklı yere başvurduğunda o kurumlarda bazen aynı süreçten aynı anda ilerletebiliyor. Bu problem nasıl çözülür pek bir fikrim yok çünkü ortak bir veri sistemi yapmak da oldukça tehlikeli. Çünkü kişisel verileri bu sefer herkes görüyor olacak. Bundan dolayı da ben STK’larda çalışan kişilerin emeklerinin bazen boşa gittiğini düşünüyorum. Çünkü bir örgüt aynı anda ilgileniyor, sonra kişi diğer örgüte de başvurduğu için o örgütte de eş zamanlı bu süreci yürütmeye çalışıyor.”

“Bence tüm sivil toplum kuruluşlarında bir koordinasyon problemi var. Özellikle hani bu psikososyal destek noktasında spesifikleştirilebilir, ama diğer özellikle haritalandırma noktasında da bunu görüyoruz. Bazen bireyler bize ifade etmedikleri sürece başka kurumlarda hizmet alıp almadıklarını pek bilemiyoruz. Dolayısıyla tek bir yerden psikososyal destek alınması gerektiği yani, sürecin efektifliği anlamında düşünüldüğünde bu bir zorluk

olarak karşımıza çıkıyor ve özellikle yönlendirmeler noktasında daha sıkı koordinasyonların olması ve psikososyal destek noktasında diğer kurumlarda eğer var ise ihtiyaç dâhilinde tamamlayıcı hizmetlerden yararlanabilmek adına koordinasyonun artırılması oldukça önemli.”

“Vaka paylaşımı yapılırken bilgilerin rahatlıkla paylaşılamiyor olması. Çünkü mesela bir kişiyle bizim psikoloğumuz on seans yapmış fakat proje döngümüz sona erecek. Bu verinin aktarılması icap ediyor. Bu konuda yaşanan zorluklar var; o nitelikli bir veri ve özel bir veri. Aslında paylaşılmaması da mümkün mertebe icap eden bir veri. Fakat danışanın iyi oluş halini desteklemeye devam etmek istiyorsak bunun paylaşılması gerekiyor. Bu paylaşılsa bile bazen uyumsuzluklar olabiliyor. Yani, o psikoloğun yöntemi de bizim psikoloğumuzun yöntemi arasında oluşan farklardan ötürü bu zorluklardan biri.”

Kurum temsilcileri tarafından STK'lardaki koordinasyon sorunu sebebiyle danışanların birden fazla kurumdan hizmet alıp almadığının tespit edilmesinde zorluk yaşandığı veya bu hususların hiç tespit edilemediği hassasiyetle ifade edilmiştir. Öte yandan ilgili projenin sona ermesi vd. sebepler nedeniyle diğer kurumlara yönlendirilmesi gereken danışanların, kişisel verilerin gizliliği ilkesi sebebiyle sağlıklı şekilde yönlendirilemediği vurgulanmaktadır.

“Kurumların kendi arasında bir iletişim ve organizasyonun eksik olduğunu düşünüyorum.(...) Kilis mesela intihar oranının yüksek olduğu il. İlki sosyal-ekonomik koşulların kötüye gitmesiyle. Ama bunun birlikte ele alınması gerekiyor. Sadece sivil toplumu çözemeyecek kadar büyük bir sorun bu çünkü. Basının, medyanın, iletişim dilinin, sosyal medyanın da bunda aktif kullanılması da önemli bir mesele yani. O yüzden o iş birliğine çok ihtiyaç var. Uluslararası iş birliği, kamu sivil toplum iş birliği ve işte yararlanıcıyla sivil toplum arasında da bir iş birliğini iletişime ihtiyaç var. STK'lar ya da BM'nin mültecilerle ilgili çalışma yapan grupları topladığı onlarla sürekli görüştüğü belirli çalışma grupları var, MHPSS Working grup denilen. Ama bunlar dışındaki kamu otoritelerinin ve STK'larla bir araya geldiği koordinasyon mekanizmalarına çok ihtiyaç oluyor.”

Psikososyal destek sağlayan sivil toplum kuruluşlarının kapasite ve ölçeklerini aşan sorun ve müdahale alanlarında sağlıklı destekleme mekanizmalarının kurulabilmesi için özellikle kamunun dâhil olduğu, geniş kapsamlı işbirliklerine ihtiyaç duyulduğu sıklıkla ifade edilmektedir.

“Türkiye’de bir sağlık bakanlığının olduğunu unutmamak gerekiyor. Sağlık Bakanlığının yetkisi ve kontrolü çerçevesinde bunları yapmak gerekiyor; çünkü izin vermediği sürece bir yere giremiyorsunuz ve onlarla bir protokolünüzün olması lazım. (...) Bir koordinasyon sıkıntısı var. İkincisi, Sağlık Bakanlığıyla iletişim zayıf olması var. Biz bunu olabildiğince yakın işbirliğiyle sağlamaya çalışıyoruz.”

“Vaka yöntemi çerçevesinde ele alındığında kamuyla iş birliği içinde çalışmak zorunda olduğumuz için genel olarak aynı perspektiften bakmayışımız, mesela problematik noktalardan biri. Yani, bir sosyal hizmet merkezinin psikoloğuyla bizim psikoloğumuz aynı yerde değil birçok anlamda. Zaten bir vakit ve enerji oranı olarak da zaten birbirinden farklı usullerle çalışıyorlar. Bir kere zaten bürokrasi hepimizin önünü tıkkıyor az çok.”

Görüşmeler sonucunda, kamunun dâhil olduğu işbirliklerinin yanı sıra kurumlar arası iletişimin güçlendirilerek STK’larla uygulama birliği geliştirilmesinin önem arz ettiği değerlendirilmektedir. Sosyal hizmet merkezlerindeki psikologlarla STK’larda çalışan psikologların vaka yönetimi tarzları arasındaki farklılıkların, bu hususa somut örnek teşkil ettiği düşünülebilir.

“Diğer kurumlarda ne yazık ki bir hareket kısıtlılığı var ve bu şey oluyor. Bize hani oralardaki yönlendirme, o yönlendirdiğimiz vakalarda çok olumlu şeylerle sonuçlar alınamıyor. (...) Anında bir harekete geçmek gerekebilir. Acil bir durum olabilir. Diğer STK’lar ne yazık ki kendi içyapıları gereği bence biraz kısıtlı hareket edebiliyorlar.”

“Sahadaki psikologla konuştuğumda ben, başka kurumlar da o konuyu biliyor oluyor. Sahadaki sosyal çalışmacı konunun farkında. Bir üste çıktığımda, organizasyon boyutunda, şey değil yönetici ‘Psikososyal destek nedir’i bilmiyor olabiliyor. Yani konu uzmanı, yönetici önemli bizim yaptığımız işte. Yani, sadece idari bir şey yapıyor değiliz. Hani banka yönetim organizasyonuna benzemiyor bizim yaptığımız iş. Yöneticiler psikolog olduğunda, sosyal hizmet uzmanı olduğunda ve alandan gelmiş kişiler olduğunda yapılan işin organizasyonu çok ciddi boyutta nitelik değiştiriyor.”

Sivil toplum kuruluşlarının krizle mücadele ve acil durum planlarının birbirleriyle birebir örtüşmediği su götürmez bir gerçektir. Bu minvalde kurum temsilcileri tarafından başarılı

bir organizasyon için yöneticilerin alana ve konuya hâkim kişilerden belirlenmesinin faydalı olacağı yönünde görüşler bildirilmiştir. Öte yandan personel yetersizliği, dil bariyeri ve hizmet verilecek kişiler ile ilgili ölçüt sınırlamalarından kaynaklı iletişim ve organizasyonda sorunlar yaşandığı da ifade edilmektedir:

“Diğer kurumlardan randevu almakta zorluk yaşanıyor. (...) iletişimde bazen kopukluk olabiliyor. Mülteci görüşmek istiyor, ama psikolog müsait olmuyor. Yani, dediğim gibi eleman yetersizliğinden kaynaklı sorun yani.”

“Tercüman aracılığıyla da verilen psikolojik danışmanlıklar çok başarılı olmuyor ve kadınlar o danışmanlıklardan çok faydalanmadıklarını dile getirip bu sefer bize doğru yöneliyorlar. (...) bir iletişim ağı ve sorunları götürebilecek kapasiteyi düşünerek projeyi yazdık ve o şekilde de uyguluyoruz”

“Hizmet verdiği, popülasyonun belirgin niteliklerine göre seçim yapmak gibi talepler duyabiliyoruz, farklı yerel organizasyonlardan biz. Müslüman olması şartı örneğin. Veya işte şu şu hastalıklara sahip olmaması şartı gibi veya işte belirli etnik gruplar ve saire.”

4.7. Sihirli Değnek ile Neler Yapılabilir?

Görüşmelerde kurum temsilcilerine yöneltilen “Elinizde sihirli bir değnek olsa psikososyal destek sağlayan STK’larda neyi değiştirirdiniz?” sorusuna, genel olarak psikososyal destek hizmetlerinde yaşanan zorluklara dair yanıtlar verildiği gözlenmektedir. Görüşmeye katılan on beş STK temsilcinin tamamının ifadelerine aşağıda yer verilmiştir.

Kurum temsilcilerinin genelinin, yalnızca STK tarafından değil, devlet eliyle sağlanan hizmetlere de “sihirli değnekle” dokunma istekleri anlamlı bulunmaktadır. Mültecilere sağlanan hizmetlerin çözüme hızla ulaştırılması, dil bariyeriyle başa çıkma ve mali kaynakların artırılması için bir “sihirli değneğin” kullanılabileceği ifade edilmiştir.

“İlk olarak devletteki hizmetleri değiştirmek isterdim. Mültecilerin çok fazla beklememesini yani bir mülteci bir STK’ya başvuru yaptığında maalesef çok bekleyebiliyor. Hem hizmetlere erişim noktasında hem de randevuyu bekleme konusunda. Bunu değiştirdim ilk. Onun dışında profesyonellerin daha fazla mültecilerin konuştuğu dile hâkim olması için de o sihirli değneği kullanabilirdim.”

"STK'lara değil de ben biraz devlet, kamu tarafına dokunmak isterdim. (...) evine gittiğinde evi soğuksa mesela kışın ya da gıdaya yetişemiyorsa o psikolojik destek tek başına psikososyal destek vermek yeterli kalmıyor ne yazık ki. (...) Devlet kısmı değilse bizim sorunumuz, sihirli değnekle STK'lara devletler kadar büyük bir bütçe ayırıp Türkiye gibi ülkelerde kişilerin bu temel ihtiyaçlarını vs. karşıladıktan sonra çok daha güzel hizmetlerle psikososyal destek amacına ulaşabilir diye düşünüyorum."

Sivil toplum kuruluşlarınca sağlanan psikososyal destek faaliyetlerinin çoğunlukla STK'ların öz kaynaklarından değil, proje ve hibe gelirlerinden karşılaması nedeniyle bazı kurum temsilcilerinin, proje gereklilikleri ve proje etiğine ilişkin eleştirel yaklaşımları olduğu görülmektedir. Bu minvalde projelerin kısıtlı bir zamanda yürütülüyor olmasının, mültecilere verilen hizmetleri kesintiye uğratma riski taşıdığı; STK'larca uzun vadedi destek programlarının yürütülebilmesi halinde mültecilerin hayatlarındaki olumlu değişimlerin devamlılığının sağlanabileceği ifade edilmiştir. Ayrıca koordinasyonda ve deneyimli personel kaynağında iyileştirmeler yapılmak istendiği görülmüş olup kurum yetkililerinin ifadelerine aşağıda yer verilmiştir:

"Çok proje bazlı olmamalarını yani, sırf dış kaynak var ve konjonktürden faydalanmak amacıyla o paraları alıp yapmış gibi yapmamak gerektiği noktasında bir şeyler yapmak isterdim. (...) koordinasyon çok önemli. Özellikle bakanlıklarla, il müdürlükleriyle o koordinasyonun güçlü olmasını sağladım. Niye bunu söylüyorum? Şu an herkes bir yerde merkez açılıyor. Örneğin, biri gidiyor iki artı bir ofis tutuyor. Sonra 'ben burada psikososyal destek veriyorum' diyor. Yani neye göre veriyorsun? Bir kere zaten o Suriyeliyle görüşmemesi lazım; çünkü yönetmelik izin vermiyor. (...) Dolayısıyla koordinasyonu sağlarım. Proje mantığına bakılmamasını sağlarım. Vaka yönetiminde daha deneyimli psikologların vakalara müdahil olmasını isterim. (...) daha iyi yetişmiş, daha kalifiye, daha kendini adanmış insanların bu işlere müdahil olması. (...) Çok içi boş yapılan çalışmalar var."

"Proje birdenbire bitebilir ve açılmış bir danışmanlık yarıda kalabilir. Hani psikoterapi gibi bir süreci yürütemiyoruz aslında, yeterlilikleri olduğu halde ekibin. Klinik psikologlar olduğu halde ve güzel ekollerden güzel eğitimleri olduğu, yeterlilikleri olduğu, tecrübeleri olduğu halde yapamıyoruz bu çalışma koşulumuz nedeniyle. Ama buna ihtiyaç olduğunu da biliyoruz; çünkü geliyor danışan ve on seansta çözülebilecek bir problem değil o. Yani akut bir şeyler var. Evet, göçle alakalı başlayan bir şeyler var ve orayı biraz iyileştiriyoruz, ama geçmişte daha farklı şeyler var. Birazcık daha

yani, en sık karşılaştığımız toplumsal cinsiyet rolleri sebebiyle oluşmuş bazı durumlar var. Onlara daha fazla müdahale edebilmek, orada gerçekten bir algı değişikliği yaratabilmek, orada gerçekten hayatında daha majör bir değişiklik yaratmak mümkün olabilir daha uzun bir çalışmayla. Ama o kadar uzun vaktimiz olamıyor. Değiştirmek isteyeceğim şey ilk olarak bu olur. Yani, daha uzun soluklu çalışabiliyor olmak ve hedef kaygısı olmadan çalışabiliyor olmak...”

Görüşmelerde, süregelen işleyişte değişiklik yapılması gerektiğine dair ifadeler de rastlanmıştır.

“Tekdüze ve senelerdir aynı şekilde ihtiyaçlardan bağımsız olarak uygulanan o ezbere modülleri değiştirmek isterdim; çünkü daha fazla ihtiyaç analizi yapmanız gerektiğini düşünüyorum ve ihtiyaçlara yönelik artık psikososyal desteği sunmamız gerekiyor. Ama bizler senelerdir aynı şeyi görüyor, aynı şeyi yapıyoruz gibi görüyorum ve artık daha toplum/topluluk odaklı çalışmaların yapılması gerekiyor. Bireylerin güçlendirilmesi ve bunu yaparken diğer sistemlerle birlikte hareket edilmesi ve güçlü bir toplum yaratılması, bireylerin hem kendilerine hem de kendi topluluklarına fayda sağlayacak şekilde dayanıklılıkların artırılmasının önemli olduğunu düşünüyorum. Çünkü artık sığınmacı olarak ifade ettiğimiz, özellikle Suriyelilerin geçici koruması, uzaktaki Suriyelilerin baktığımızda ülkemizde belki de on yılı aşkın süredir olduklarını görüyoruz. Hâlâ benzer psikolojik problemlerin, sorunların devam ettiğini görüyoruz.”

“Pandemi, özellikle bireyin değerli olduğunu, bu konuda hani zorlandığını desteğe ihtiyacı olabileceğini fark etti aslında. Psikososyal desteğin önemi pandemiyle anlaşıldı. (...) her şeyin bütçe olmadığını, bütçesi yaratıcı birtakım küçük çözümlerle bu konuyu aşabileceklerinin belki de farkına varabilmeliler. Örneğin, radyo programları, basın-medyaya daha fazla bu konuyu duyurmak. Yani; bunun önemini, biraz daha savunuculuğunu yapmak olabilir. Bir de personelin ihtiyaçlarını, bu konudaki tüm ihtiyaçları her zaman hani geri bildirim mekanizmalarıyla almalarını hani isteyebilirim. (...) Sığınmacılar veya yerel toplulukta herkes için aslında ruh sağlığının kıymetli olduğu ve bugün büyük ihtiyacı aynı anda karşılanmadığını görüyoruz. Belki de talebi karşılamak için daha fazla servisin, daha yaratıcı çözümlerin devreye girip bu konuda daha fazla şey yapılması gerektiğini düşünüyorum.”

"Kişilere anlık müdahale yapılmasını bırakıp uzun vadede kendi ihtiyaçlarını karşılayabilecek seviyeye gelmesini sağlayacak sistemi getirirdim. İş bulmalı, buraya bağımlı hale gelmesindense hayata kazandırılmalı."

"Bir kadın destek istemek için geldiğinde biz ona başvur diyoruz. Başvuruya geldiği zaman bütün imknlara sahip olmalı. O kadının bütün istediğini o an, o saat içinde her şeyini gerçekleştirip o şekilde hayatın daha güzel bir gözle görünmesini isterdim."

"Sanıyorum belli bir kalitede olmasını isterdim bütün çalışmaların. (...) insanlara yardım ederken onlara zarar da verebilirsiniz ya da yeterli yardım yapmamış olursunuz, ama yardım yapıyormuş gibi grnrsnz. (...) Belli bir uzmanlık çerçevesinde yardım yapılıyorsa bence bunların kalitesi gerçekten o hayatlarının değiştirilebilecek şekilde yönlendirilmesi çok önemli."

Kurum temsilcilerinin, alışılmışın dışında konumlanan, ihtiyaçların tespit edildiği, toplum odaklı çalışmalar yürütülmesini diledikleri; böylelikle hizmet alan ve veren tarafların glendirilebilmesinin kolaylaştırılmasını nceledikleri görülmüştür. Öte yandan personelin taleplerini dikkate alan, kalite standartlarına uygun, kişilerin sorunlarıyla baş edebilme becerisi sağlayan sistemlerin de psikososyal destek süreçlerine olumlu etkileri olacağı bildirilmektedir.

"Sadece psikososyal destek görüşmesi yapma kapasitesine ve o eğitime sahip tercümanlar. Başka işle hiç ilgilenmeyecek olan tercümanlar... Ki bizim işimizin bel kemiğidir onlar. Bütün danışmanlık süreçlerimize de zaten ister istemez hâkim oluyorlar; fakat psikolojik olarak desteklenen, bir yandan öz bakım bağlamında desteklenen düzenli ve artık jargon konusunda, teknikler konusunda da uzmanlaşmış tercümanları bir değnekle değiştirirdim. Yani, sadece bu alanda çalışan tercümanlar olsa bence işin kalitesi artar."

"Psikososyal servis alanında ana dilde hizmet verebilecek çalışan alınmasını sağlardım muhtemelen."

Görüşmeler sonunda, dil bariyerinin olmadığı bir sistem ihtiyacının da vurgulandığı gözlenmiştir.

"Şiddete maruz kalan kadınlarla yürütülecek çalışmada keşke bütün meslek çalışanları feminist bir yaklaşımla ilerlese. Kadınları suçlamadan, yargılamadan, şiddeti konuşarak böyle bir perspektifle çalışma yürütebilse."

"Daha yumuşak, daha ılımlı, daha danışan odaklı, daha sorun çözücü psikologlar olmasını isterdim."

"Bireysel psikososyal desteğin de sağlanabilmesi adına uzman deneyimli psikologların çalışıyor olabilmelerini sağlardım. Kapasite sorununun da olmayacağı, kişilerin gelip sıra beklemeden bir senelik iki senelik terapilerinin baş edebilecekleri bir sistemi, sadece göçmenlerle vs. için değil hepimiz için erişilebilir psikososyal destek sağlanabilmesini isterdim."

Kurum temsilcilerince ilgili personelin deneyimli, yetkin ve mesleki alanda uzman olmasının, gerek yargılama tutumu gerekse hizmet alanlara yaklaşımdaki olası tahammülsüzlükleri azaltabileceği görüşü dile getirilmiştir. Öte yandan münhasıran göç alanında uzman yetiştirilmesindeki eksiklikler vurgulanmış; çocukların psikososyal destek hizmetleri almadan önce ebeveynlerinin bilinçlendirilmesi konusunda çalışmalar yürütmesinin süreçleri destekleyeceğine onan inanç ifade edilmiştir.

"Göç psikolojisi diye bir alanın adının konması gerekiyor (...) Travmaya müdahale konusunda sistemik boyutta uzman yetiştirilmesi gerekiyor. (...) Farklılığa ya da çeşitliliğe dönük bakış açısını destekleyici bir altyapı aslında üniversiteden başlasa, hani herkesin çok severek yapması şart değil sonuçta bunu, yani herkes olmak zorunda değil tabii ki (...) Alana dönük uzman yetiştirilmesi. Belki de hani ülke çapında böyle bir şey psikososyal destek yapılanması denen bir şeyin yaygınlaştırılması, artırılması... Tıbbi bakış açısından psikososyal destek ve güçlendirme yapılanmasına doğru bir geçişe ihtiyacımız var ülkece. Bu sadece mülteciler alanı değil, sığınmacılar alanı değil. Başka pek çok yani psikiyatri için de böyle, engellilik için de böyle, ne bileyim kadınlar için de böyle. Oturup bir şeyle ilgili konuşuyorsak onunla ilgili annelere destek verilebilir, mesela çocuk psikiyatriye gelmeden önce; değil mi? Anne çocuğuyla ne yapsa işe yarar. Baba çocuğuyla ne yapsa aile içinde..."



Man Walking on Floor (2017), Bob Price. [pexels.com](https://www.pexels.com)

5

DERİNLEMESİNE GÖRÜŞMELERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Araştırma örneklemini Türkiye’de yaşayan 142 mülteci oluşturmaktadır. Bu bölümde; 142 mültecinin demografik bilgileri, birlikte yaşam, maddi destek/maddi destek kaynağı, refah düzeyi, sosyal çevre, sosyal destek, sivil toplum destekleri, sivil toplum desteğinin değerlendirilmesi, desteğin devamlılığı/sonlandırılması konularında yanıtları incelenmiştir.

5.1. Katılımcıların Demografik Bilgileri

Araştırma kriterlerini karşılayarak nihai analize dâhil edilen katılımcıların 85’i kadın (%59,9), 57’si erkektir (%40,1) (bkz. Tablo 2). Katılımcıların 80’i (%56,3) 26-40 yaş aralığında, 36’sı (%25,4) 19-25 yaş aralığında ve 20’si (%14,1) 41-64 yaş aralığında yer almaktadır. 18 yaş altında olan katılımcı sayısı 4 iken, 65 yaş üstü 2 katılımcı mevcuttur (bkz. Tablo 3). Medeni durumunu öğrenmeye yönelik soruya verilen yanıtlara göre katılımcıların yarısı evli olduğunu, 42 katılımcı (%29,6) boşanmış/ayrılmış olduğunu, 22 katılımcı (%15,5) evlenmemiş olduğunu belirtmiştir. Birlikte yaşam seçeneğini işaretleyen 1 katılımcı (%0,7), eşi vefat eden 6 katılımcı (%4,2) olduğu görülmüştür (bkz. Tablo 4).

Katılımcılara yönlendirilen *cinsel yönelim* sorusuna “belirtmek istemiyorum” seçeneği ile yanıt veren katılımcı sayısının 99 kişi, “heteroseksüel” seçeneği ile yanıt veren katılımcı sayısının 41 kişi ve “LGBT+” seçeneği ile yanıt veren katılımcı sayısının 2 kişi olduğu görülmüştür. İlgili soruya verilen cevaplar, cinsellikle bağdaştırılarak mahrem kabul edilmiş olunabileceği göz önünde bulundurularak anlamlı katkısı olmayacağı değerlendirildiğinden analizlere dâhil edilmemiştir.

Tablo 2. Çalışmaya Katılan Mültecilerin Cinsiyet Dağılımı

	Sayı	Oran (%)
Kadın	85	59,9
Erkek	57	40,1
Toplam	142	100,0

Tablo 3. Çalışmaya Katılan Mültecilerin Yaş Dağılımı

	Sayı	Oran (%)
13-18	4	2,8
19-25	36	25,4
26-40	80	56,3
41-64	20	14,1
65+	2	1,4
Toplam	142	100,0

Tablo 4. Çalışmaya Katılan Mültecilerin Medeni Durumu

	Sayı	Oran (%)
Evlenmemiş	22	15,5
Evli	71	50,0
Birlikte yaşayan	1	,7
Boşanmış/ayrılmış	42	29,6
Eşi vefat etmiş	6	4,2
Toplam	142	100,0

Katılımcılara yaşadıkları şehir sorulduğunda Ankara, İstanbul, Konya, Eskişehir, Antalya, Mersin, Hatay, Mardin, Yalova, Gaziantep, İzmir, Trabzon olmak üzere 12 adet şehir belirtilmiştir. Katılımcıların 79'u (%55,6) Ankara'da yaşadığını bildirerek en yoğun katılım sağlanan şehrin Ankara olduğu görülmüştür. 29 katılımcı (%16,9) ile İstanbul ve 13 katılımcı (%9,2) ile Konya yoğunluğun fazla olduğu diğer şehirlerdir. Diğer şehirler ise genel katılımın %18,3'lük dilimini oluşturmaktadır (bkz. Tablo 5).

Tablo 5. Çalışmaya Katılan Mültecilerin Yaşadığı Şehir Dağılımı

	Sayı	Oran (%)
Ankara	79	55,6
İstanbul	24	16,9
Konya	13	9,2
Eskişehir	6	4,2
Antalya	5	3,5
Mersin	5	3,5
Hatay	3	2,1
Mardin	2	1,4
Yalova	2	1,4
Gaziantep	1	,7
İzmir	1	,7
Trabzon	1	,7
Toplam	142	100,0

Çalışmaya katılanların yarısından fazlasını (n=76, %53,5) Suriye vatandaşı oluşturmaktadır. Bu yüz-deyi, 31 katılımcı (%21,8) ile Afganistan vatandaşı, 18 katılımcı (%12,7) ile İran vatandaşı ve 17 katılımcı (%12) Irak vatandaşı takip etmektedir (bkz. Tablo 6). Katılımcıların yarısı (71 kişi) Türkiye’de 3-6 yıldır Türkiye’de bulunduğunu bildirmişken üç yıl ve daha kısa süredir Türkiye’de bulunduğunu bildiren 55 kişi (%38,7) mevcuttur. 14 katılımcı (%9,9), 6-10 yıl arası; 2 katılımcı (%1,4) on yıldan uzun süredir Türkiye’de bulunduğunu bildirmiştir (bkz. Tablo 7).

Tablo 6. Çalışmaya Katılan Mültecilerin Vatandaşı Olduğu Ülke Dağılımı

	Sayı	Oran (%)
Suriye	76	53,5
Afganistan	31	21,8
İran	18	12,7
Irak	17	12,0
Toplam	142	100,0

Tablo 7. Çalışmaya Katılan Mültecilerin Türkiye’de Bulunduğu Süre Dağılımı

	Sayı	Oran (%)
1 yıldan kısa	21	14,8
1-3 yıl arası	34	23,9
3-6 yıl arası	71	50,0
6-10 yıl arası	14	9,9
10 yıldan uzun	2	1,4
Toplam	142	100,0

Katılımcılara yöneltilen Türkiye’de nerede ikamet ettiklerine yönelik soruya verilen yanıtlar sonucunda 128 katılımcının (%90,1) konutta, 14 katılımcının (%9,9) sığınma yerleşkesinde ikamet ettiği, huzurevi ve başka yerde ikamet edenlerin olmadığı görülmüştür (bkz. Tablo 8). Konutta ikamet ettiğini bildiren katılımcıların 73’ü (%57) 1-3 kişiyle birlikte, 54’ü (%42,2) 4-10 kişi ile ve 1’i (%0,8) yalnız yaşadığını bildirmiştir (bkz. Tablo 9).

Tablo 8. Çalışmaya Katılan Mültecilerin İkamet Ettikleri Yer

	Sayı	Oran (%)
Sığınma yerleşkesi	14	9,9
Konut	128	90,1
Toplam	142	100,0

Tablo 9. Çalışmaya Katılan Mültecilerin Yaşadıkları Evdeki Kişi Sayısı Dağılımı

	Sayı	Oran (%)
Yalnız yaşayan	1	,8
1-3 kişi	73	57,0
4-10 kişi	54	42,2
Toplam	128	100,0

Katılımcıların yaşamlarının çoğunu nerede geçirdiğini yönelik soruya verdikleri yanıtlar sonucunda 109 katılımcının (%76,8) büyükşehir veya şehirde, 33 katılımcının (%23,2) ilçe/kasaba veya köyde yaşadığı görülmüştür (bkz. Tablo 10).

Tablo 10. Çalışmaya Katılan Mültecilerin Çoğunlukla Yaşadığı Yer Dağılımı

	Sayı	Oran (%)
Köy	19	13,4
İlçe/kasaba	14	9,9
Şehir	73	51,4
Büyükşehir	36	25,4
Toplam	142	100,0

Katılımcılardan 51 kişi (%35,9) lise, 43 kişi (%30,3) ilkokul ve altı, 34 kişi (%23,9) ortaokul, 14 kişi (%9,9) lise düzeyinin üzerinde eğitim durumunun olduğunu bildirmiştir (bkz. Tablo 11). Ayrıca Türkiye’de düzensiz işlerde çalıştığını bildiren 92 katılımcı (%64,8), herhangi bir işte çalışmadığını bildiren 28 katılımcı (%19,7), düzenli bir işte çalıştığını bildiren 22 katılımcı (%15,5) olduğu görülmüştür (bkz. Tablo 12).

Tablo 11. Çalışmaya Katılan Mültecilerin Eğitim Durumu Dağılımı

	Sayı	Oran (%)
İlkokul ve altı	43	30,3
Ortaokul	34	23,9
Lise	51	35,9
Yüksek	14	9,9
Toplam	142	100,0

Tablo 12. Çalışmaya Katılan Mültecilerin Çalışma Durumu Dağılımı

	Sayı	Oran (%)
Çalışmayan	28	19,7
Düzensiz işlerde çalışan	92	64,8
Düzenli bir işte çalışan	22	15,5
Toplam	142	100,0

5.2. Katılımcıların Maddi Destek İhtiyacı

Katılımcılara yönlendirilmiş olan *Maddi destek alıyor musunuz?* Sorusuna verilen yanıtlar sonucunda 92 kişinin (%64,8) maddi destek almadığı, 50 kişinin (%35,2) maddi destek aldığı görülmüştür (bkz. Tablo 13).

Tablo 13. Çalışmaya Katılan Mültecilerin Maddi Destek Alma Durumu

Maddi Destek

	Sayı	Oran (%)
Hayır	92	64,8
Evet	50	35,2
Toplam	142	100,0

Maddi destek aldığını bildiren 50 katılımcıdan 42 kişinin (%84) sadece Birleşmiş Milletlerden veya hem Birleşmiş Milletlerden hem de başka kaynaklardan, 9 kişinin (%18) sadece kendi ülkesinden veya hem kendi ülkesinden hem başka kaynaklardan, 6 kişinin (%12) sadece STK'dan veya hem STK'dan hem başka kaynaklardan maddi destek aldığı görülmüştür (bkz. Tablo 14).

Tablo 14. Çalışmaya Katılan Mültecilerin Maddi Destegi Aldığı Kaynaklar

	BM'den Maddi Destek		Kendi Ülkesinden Maddi Destek		Valilikten Maddi Destek		STK'lardan Maddi Destek		Türkiye'deki Tanıdıklardan Maddi Destek	
	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)
Evet	42	84,0	9	18,0	3	6,0	6	12,0	1	2,0
Hayır	8	16,0	41	82,0	47	94,0	44	88,0	49	98,0
Toplam	50	100,0	50	100,0	50	100,0	50	100,0	50	100,0

Katılımcılara yönlendirilen *Türkiye'deki diğer mülteci aileler ile karşılaştırdığınızda ailenizin refah düzeyi sizce nedir?* sorusuna verilen yanıtlar sonucunda maddi destek almadığını bildiren **67 kişinin (%72,8) diğer mülteci ailelerin refah düzeyiyle benzer refah düzeyine** sahip olduğu, 18 kişinin (%19,6) diğer mülteci ailelerin refah düzeyinden daha kötü refah düzeyine sahip olduğu, 7 kişinin (%7,6) diğer mülteci ailelerin refah düzeyinden daha iyi refah düzeyine sahip olduğu görülmüştür (bkz. Tablo 15).

Katılımcılara yönlendirilen *Mülteci olmayan yerleşik aileler ile karşılaştırdığınızda ailenizin refah düzeyi sizce nedir?* sorusuna verilen yanıtlar sonucunda maddi destek almadığını bildiren **52 kişinin (%56,5) mülteci olmayan yerleşik ailelerin refah düzeyinden daha kötü refah düzeyine sahip olduğu, 38 kişinin (%41,3) mülteci olmayan yerleşik ailelerin refah düzeyine** benzer refah düzeyine sahip olduğu, 2 kişinin (%2,2) mülteci olmayan yerleşik ailelerin refah düzeyinden daha iyi refah düzeyine sahip olduğu görülmüştür (bkz. Tablo 15).

Katılımcılara yönlendirilen **Türkiye'ye gelmeden önce ailenizin anayurdundaki refah düzeyi neydi?** sorusuna verilen yanıtlar sonucunda maddi destek almadığını bildiren **46 kişinin (%50) Türkiye'ye gelmeden önceki refah düzenin daha kötü olduğu, 28 kişinin (%30,4) Türkiye'ye gelmeden önceki refah düzenin anayurdundaki refah düzeyine** benzediği, 18 kişinin (%19,6) Türkiye'ye gelmeden önceki refah düzenin daha iyi olduğunu bildirdiği görülmüştür (bkz. Tablo 15).

Tablo 15. Çalışmaya Katılan Mültecilerin Karşılaştırmalı Refah Düzeyleri

	Türkiye'deki Diğer Mülteci Aileler ile Karşılaştırıldığında		Mülteci Olmayan Yerleşik Aileler ile Karşılaştırıldığında		Türkiye'ye Gelmeden Önce Ailenin Anayurttaki Refahı	
	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)
Daha Kötü	18	19,6	52	56,5	46	50,0
Benzer	67	72,8	38	41,3	28	30,4
Daha İyi	7	7,6	2	2,2	18	19,6
Toplam	92	100,0	92	100,0	92	100,0

5.3. Katılımcıların Sosyal İlişkileri

Katılımcılara yönlendirilen *Kendinizi ait hissettiğiniz bir arkadaş grubunuz var mı?* sorusuna verilen yanıtlar sonucunda 77 kişinin (%54,2) kendini ait hissettiği bir arkadaş grubu olduğu, 65 kişinin (%45,8) kendini ait hissettiği bir arkadaş grubunun olmadığı görülmüştür (bkz. Tablo 16). Katılımcılardan 33 kişi (%42,9) arkadaşlarıyla bazen görüştüğünü, 15 kişi (%19,5) nadiren görüştüğünü veya hiç görüşmediği, 29 kişi (%37,7) sık veya çok sık görüştüğünü bildirmiştir (bkz. Tablo 17).

Tablo 16. Çalışmaya Katılan Mültecilerin Kendilerini Ait Hissettiği Arkadaş Grubu

	Sayı	Oran (%)
Yok	65	45,8
Var	77	54,2
Toplam	142	100,0

Tablo 17. Çalışmaya Katılan Mültecilerin Arkadaş Grubu İle Görüşme Sıklığı

	Sayı	Oran (%)
Hiç	2	2,6
Nadiren	13	16,9
Bazen	33	42,9
Sık	27	35,1
Çok sık	2	2,6
Toplam	77	100,0

Katılımcılar ihtiyaç duyduğu duygusal ve sosyal desteği kimlerden ne ölçüde aldığını bildirirken 69 kişinin (%48) eşlerinden hiç duygusal destek almadığı; arkadaşlarından biraz destek aldığını bildiren 63 kişinin (%44,4), yeterli ve çok düzeyde destek aldığını bildiren 53 kişinin (%37,3); akrabalarından biraz destek aldığını bildiren 71 kişinin (%50), yeterli ve çok düzeyde destek aldığını bildiren 57 kişinin (%40,1); diğer seçeneğinde hiç destek almadığını bildiren 94 kişinin (%66,2) olduğu görülmüştür (bkz. Tablo 18).

Tablo 18. Çalışmaya Katılan Mültecilerin Kişilerden Aldığı Duygusal ve Sosyal Destek

	Eşten		Arkadaştan		Akrabadan		Diğer Kişilerden	
	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)
Hiç	69	48,6	26	18,3	14	9,9	94	66,2
Biraz	28	19,7	63	44,4	71	50,0	45	31,7
Yeterli Düzeyde	32	22,5	43	30,3	55	38,7	2	1,4
Çok	13	9,2	10	7,0	2	1,4	1	0,7
Toplam	142	100,0	142	100,0	142	100,0	142	100,0

5.4. Sivil Toplum Kuruluşlarından Psikososyal Destek Alımı

Katılımcılardan 90 kişinin (%63,4) herhangi bir sivil toplum kuruluşundan psikososyal destek almadığı, 52 kişinin (36,6) herhangi bir sivil toplum kuruluşundan psikososyal destek aldığı görülmüştür (bkz. Tablo 19).

Tablo 19. Çalışmaya Katılan Mültecilerin STK'lardan Psikososyal Destek Alma Durumu

	Sayı	Oran (%)
Hayır	90	63,4
Evet	52	36,6
Toplam	142	100,0

STK'lardan psikososyal destek aldığını bildiren 49 katılımcının (%94,2) iki ve daha fazla hizmet aldığı görülmüştür. Bu katılımcıların %94,2'sinin birden fazla hizmet alabilmiş olmaları, STK'ların çalışmalarını bütünsel yapıda yürüttüğünü veya yönlendirme hizmetlerinin yüksek düzeyde işlediğini düşündürmektedir (bkz. Tablo 20).

Tablo 20. Çalışmaya Katılan Mültecilerin STK'lardan Alınan Psikososyal Destek Hizmet Adedi

	Sayı	Oran (%)
1 adet	3	5,8
2 adet	11	21,2
3 adet	18	34,6
4 adet	15	28,8
5 adet	5	9,6
Toplam	52	100,0

Tablo 21. Çalışmaya Katılan Mültecilerin STK'lardan Alınan Psikososyal Destek Hizmet Türü

	Hukuki Destek		Sağlık Hizmetlerine Yönlendirme		Maddi/Aynî Yardım/ Yönlendirme		Barınma Olanaklarına Yönlendirme		Psikolojik Destek/ Yönlendirme		Tercüman Destegi		Resmi Kurumlara Yönlendirme		Eğitim ve Eğitimlere Yönlendirme	
	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)
Evet	8	15,4	35	67,3	26	50,0	9	17,3	33	63,5	17	32,7	26	50,0	10	19,2
Hayır	44	84,6	17	32,7	26	50,0	43	82,7	19	36,5	35	67,3	26	50,0	42	80,8
Toplam	52	100,0	52	100,0	52	100,0	52	100,0	52	100,0	52	100,0	52	100,0	52	100,0

STK'lardan psikososyal destek aldığını bildiren katılımcılardan 8 kişi (%15,4) hukuki destek/hukuki desteğe yönlendirme hizmeti aldığını, 44 kişi (%84,6) hukuki destek/hukuki desteğe yönlendirme hizmeti almadığını bildirmiştir. Katılımcıların yarısı sağlık hizmetlerine yönlendirme (bedensel ve/veya psikiyatrik, tedavi, ilaç vb.) desteği aldığını bildirmiştir. Katılımcılardan 35 kişi (%67,3) sağlık hizmetlerine yönlendirme (bedensel ve/veya psikiyatrik, tedavi, ilaç vb.) desteği aldığını, 17 kişi (%32,7) almadığını bildirmiştir. Katılımcılardan 33 kişi (%63,5) psikolojik destek/desteğe yönlendirme (bireysel danışmanlık, grup danışmanlığı, farkındalık çalışmaları, kadın/çocuk destekleme faaliyetleri) hizmeti aldığını, 19 kişi (%36,5) almadığını bildirmiştir. Katılımcıların yarısı (26 kişi) maddi ve/veya aynî yardım/yardıma yönlendirme (ulaşım dâhil) hizmeti ve/veya resmi kurumlara yönlendirme hizmeti aldığını bildirmiştir. Katılımcılardan 17 kişi (%32,7) tercüman desteği aldığını, 35 kişi (%67,3) tercüman desteği almadığını bildirmiştir. Katılımcılardan 9 kişi (%17,3) barınma olanaklarına yönlendirme, 10 kişi (%19,2) çocuklar/yetişkinlere yönelik eğitimler ve eğitimlere yönlendirme (okul, meslek edinme kursları, tamamlayıcı kurs ve eğitimler) hizmeti aldığını bildirmiştir. Katılımcıların en çok sağlık hizmetlerine yönlendirme (bedensel ve/veya psikiyatrik, tedavi, ilaç vb.) hizmeti aldığı, bunun takiben ikinci olarak en çok psikolojik destek/desteğe yönlendirme (bireysel danışmanlık, grup danışmanlığı, farkındalık çalışmaları, kadın/çocuk destekleme faaliyetleri) hizmeti aldığı görülmüştür. Psikolojik destek/desteğe yönlendirme hizmeti alanların sağlık hizmetlerine yönlendirme hizmetini de alması psikiyatrik ihtiyaçlarının olabileceğini düşündürmektedir (bkz. Tablo 21).

Katılımcıların en çok sağlık hizmetlerine yönlendirme (bedensel ve/veya psikiyatrik, tedavi, ilaç vb.) hizmeti aldığı, bunun takiben ikinci olarak en çok psikolojik destek/desteğe yönlendirme (bireysel danışmanlık, grup danışmanlığı, farkındalık çalışmaları, kadın/çocuk destekleme faaliyetleri) hizmeti aldığı görülmüştür. STK'lardan psikolojik destek/desteğe yönlendirme (bireysel danışmanlık, grup danışmanlığı, farkındalık çalışmaları, kadın/çocuk destekleme faaliyetleri) hizmeti aldığını bildiren katılımcılardan 21 kişi (%63,7) sağlık hizmetlerine yönlendirme (bedensel ve/veya psikiyatrik, tedavi, ilaç vb.) desteği de aldığını bildirmiştir (bkz. Tablo 22). Psikolojik destek/desteğe yönlendirme hizmeti alanların sağlık hizmetlerine yönlendirme hizmetini de alması psikiyatrik ihtiyaçlarının olabileceğini düşündürmektedir.

Tablo 22. STK'lardan Psikolojik Destek Alım Durumuna Göre Sağlık Hizmetlerine Yönlendirme Alımı

		STK'dan Psikolojik Destek/ Yönlendirme		Toplam
		Hayır	Evet	
STK'dan Sağlık Hizmetlerine Yönlendirme	Hayır	5	12	17
	Evet	14	21	35
Toplam		19	33	52

5.4.1. Yaş Aralığına Göre Psikososyal Destek Alımı

Katılımcıların yaş aralıklarına göre verdikleri yanıtlar sonucunda 26-40 yaş aralığındaki 37 kişi, 19-25 yaş aralığındaki 11 kişi, 41-64 yaş aralığındaki 3 kişi, 65 yaş ve üstü 1 kişi psikososyal destek aldığını bildirmiştir. 13-18 yaş aralığındaki kimsenin psikososyal destek almadığı görülmüştür.

26-40 yaş aralığındaki 43 kişi, 19-25 yaş aralığındaki 25 kişi, 41-64 yaş aralığındaki 17 kişi, 13-18 yaş aralığında 4 kişi, 65 yaş ve üstü 1 kişi psikososyal destek almadığını bildirmiştir. Psikososyal destek aldığını bildiren kişiler arasında %71,15'i 26-40 yaş aralığındadır (bkz. Tablo 23).

Tablo 23. STK'lardan Psikososyal Destek Alan/Almayan Katılımcıların Yaş Dağılımı

Yaş	STK'dan Psikososyal Destek		Toplam
	Hayır	Evet	
13-18	4	0	4
19-25	25	11	36
26-40	43	37	80
41-64	17	3	20
65+	1	1	2
Toplam	90	52	142

5.4.2. Cinsiyete Göre Psikososyal Destek Alımı

Psikososyal destek alan katılımcılardan 33 kişi (%63,5) cinsiyetini kadın olarak, 19 kişi (%36,5) cinsiyetini erkek olarak bildirmiştir (bkz. Tablo 24). Kadınların erkeklere kıyasla psikososyal destek hizmetlerini daha fazla aldığı görülmüştür.

Tablo 24. STK'lardan Psikososyal Destek Alan/Almayan Katılımcıların Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	STK'dan Psikososyal Destek		Toplam
	Hayır	Evet	
Kadın	52	33	85
Erkek	38	19	57
Toplam	90	52	142

5.4.3. Yaşanılan Şehre Göre Psikososyal Destek Alımı

Psikososyal destek alan katılımcılardan 30 kişi (%57,6) Ankara'da, 7 kişi (%13,4) İstanbul'da, 5 kişi (%9,6) Konya'da, 4 kişi (%7,7) Eskişehir'de bulunduğunu bildirmiştir. Ankara, Konya, Antalya, Mersin ve Yalova'da bulunduğunu bildiren katılımcıların STK'lardan birden az hizmet almadığını görülmüştür (bkz. Tablo 25).

Tablo 25. STK'lardan Psikososyal Destek Alınan Şehirlere Göre Hizmet Adedi

Şehir	STK'dan Alınan Psikososyal Destek Hizmet Adedi					Toplam
	1 adet	2 adet	3 adet	4 adet	5 adet	
Ankara	0	7	8	11	4	30
İstanbul	1	0	3	2	1	7
Konya	0	1	2	2	0	5
Eskişehir	1	0	3	0	0	4
Antalya	0	0	1	0	0	1
Mersin	0	2	0	0	0	2
Mardin	1	0	1	0	0	2
Yalova	0	1	0	0	0	1
Toplam	3	11	18	15	5	52

5.4.4. Vatandaşlıklara Göre Psikososyal Destek Alımı

STK'lardan psikososyal destek almadığını bildiren 90 katılımcıdan 53 kişi (%58) Suriye, 15 kişi (%16) Afganistan, 12 kişi (%13) İran, 10 kişi (%11) Irak uyrukludur (bkz. Tablo 26). Afganistan vatandaşı olduğunu bildirenler dışında aynı vatandaşlığı seçen ve STK'lardan psikososyal destek almadığını bildirenlerin sayısı, STK'lardan psikososyal destek aldığını bildirenlerin sayısından daha yüksektir. Afganistan vatandaşlarının STK'lardan psikososyal destek alanların sayısının STK'lardan psikososyal destek almayanların sayısından daha yüksek olduğu; diğer ülke uyruklarında ise bunun aksinin bildirildiği görülmektedir (bkz. Tablo 27). Bu farklılıkta Afganistan vatandaşlarının Türkiye'de bulunma süresinin 3 yıldan az olarak bildirilmesi ve uyum sürecinde olmalarından dolayı psikososyal desteğe daha çok ihtiyaç duymakta oldukları bir etken olarak yorumlanabilir.

Tablo 26. STK'lardan Psikososyal Destek Alan/Almayan Katılımcıların Vatandaşlık Dağılımı

Vatandaşlık	STK'dan Psikososyal Destek		Toplam
	Hayır	Evet	
Suriye	53	23	76
Afganistan	15	16	31
İran	12	6	18
Irak	10	7	17
Toplam	90	52	142

Tablo 27. Afganistan Uyruğundaki Katılımcıların Türkiye'deki Yaşam Sürelerine Göre STK'lardan Psikososyal Destek Alımı

Türkiye'deki Süre	STK'dan Psikososyal Destek		Toplam
	Hayır	Evet	
1 yıldan kısa	3	6	9
1-3 yıl arası	9	5	14
3-6 yıl arası	3	5	8
Toplam	15	16	31

5.4.5. Medeni Duruma Göre Psikososyal Destek Alımı

Katılımcıların medeni durumlarına göre verdikleri yanıtlar sonucunda evli olan 71 katılımcıdan 46 kişinin (%64,8) psikososyal destek almadığı, 25 kişinin (%35,2) psikososyal destek aldığı; boşanmış/ayrılmış olan 20 kişinin (%47,6) psikososyal destek almadığı, 22 kişinin (%52,4) psikososyal destek aldığı; diğer medeni durumların çoğunluğunun (%83) psikososyal destek almadığı görülmüştür (bkz. Tablo 28).

Tablo 28. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre STK'lardan Psikososyal Destek Alımı

Medeni Durum	STK'dan Psikososyal Destek		Toplam
	Hayır	Evet	
Evlenmemiş	18	4	22
Evli	46	25	71
Birlikte yaşam	1	0	1
Boşanmış/ayrılmış	20	22	42
Eşi vefat etmiş	5	1	6
Toplam	90	52	142

5.4.6. Eğitim Durumuna Göre Psikososyal Destek Alımı

Katılımcıların eğitim durumlarına göre verdikleri yanıtlar sonucunda eğitim durumu lise olan 51 katılımcıdan 32 kişinin (%62,7), ilkokul ve altı olan 43 katılımcıdan 26 kişinin (%60,4), ortaokul olan 34 katılımcıdan 23 kişinin (%67,6), lise üstü olan 14 katılımcıdan 9 kişinin (%64,3) psikososyal destek almadığı görülmüştür (bkz. Tablo 29).

Tablo 29. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre STK'lardan Psikososyal Destek Alımı

Eğitim Durum	STK'dan Psikososyal Destek		Toplam
	Hayır	Evet	
İlkokul ve altı	26	17	43
Ortaokul	23	11	34
Lise	32	19	51
Yüksek	9	5	14
Toplam	90	52	142

5.4.7. Aidiyet Hissedilen Arkadaş Grubuna Göre Psikososyal Destek Alımı

STK'lardan psikososyal destek hizmeti almayan 90 katılımcıdan 42 kişi kendini ait hissettiği bir arkadaş grubunun olmadığını, 48 kişi ise kendini ait hissettiği bir arkadaş grubunun olduğunu bildirmiştir. STK'lardan psikososyal destek hizmeti alan 52 katılımcıdan 23 kişi kendini ait hissettiği bir arkadaş grubunun olmadığını, 29 kişi ise kendini ait hissettiği bir arkadaş grubunun olduğunu bildirmiştir (bkz. Tablo 30). Bu durumda, psikososyal destek ihtiyacının kendini arkadaş grubuna ait hissetmesiyle artış veya azalış gösterdiğine dair net bir düşünce gelişmemiştir.

Tablo 30. Katılımcıların Aidiyet Hissedilen Arkadaş Grubuna Göre STK'lardan Psikososyal Destek Alımı

STK'dan Psikososyal Destek	Aidiyet Hissedilen Arkadaş Grubu		Toplam
	Yok	Var	
Hayır	42	48	90
Evet	23	29	52
Toplam	65	77	142

5.4.8. Alınan Son Hizmetin Memnuniyet Düzeyleri

Psikososyal destek hizmeti alanların memnuniyet düzeyleri son alınan hizmete göre ölçülmüştür. Katılımcıların yanıtlarına göre psikososyal destek hizmeti alan 52 katılımcıdan 38 kişi (%73) aldığı destek hizmetinin içeriğinin yeterli olduğunu (bkz. Tablo 31.2), 45 kişi (%86,5) aldığı destek hizmetini sağlayan kişilerin yetkin insanlar olduğunu bildirmiştir (bkz. Tablo 31.2). 39 kişi (%75) hizmeti sağlayan kişilerin yaklaşımını olumlu bulduğunu (bkz. Tablo 31.3), 34 kişi (%65,4) hizmet aldığı kurumdaki diğer (sekreter, danışma görevlisi, güvenlik görevlisi, yönetici vb.) kişilerin yaklaşımının olumlu olduğunu (bkz. Tablo 31.4), 37 kişi (%71,1) aldığı hizmetten memnun kaldığını (bkz. Tablo 31.5), 38 kişi (%73) kurumdan aldığı desteği çevresindekilere önereceğini bildirmiştir (bkz. Tablo 31.6). Ayrıca, psikososyal destek hizmeti alan 52 katılımcıdan 22'sinin (%42,3) en son psikolojik destek/yönlendirme hizmeti aldığı görülmüştür.

Tablo 31.1. Katılımcıların STK'lardan Alınan Psikososyal Destek Hizmetlerine Yönelik Hizmet İçeriği Memnuniyeti

STK'dan Alınan Son Destek	"Aldığım destek hizmetinin içeriği yeterliydi."				Toplam
	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Hukuki Destek	0	0	1	1	2
Sağlık Hizmetlerine Yönlendirme	0	4	5	0	9
Maddi/Ayn Yardım/Yönlendirme	1	2	2	0	5
Barınma Olanaklarına Yönlendirme	0	1	0	0	1
Psikolojik Destek/Yönlendirme	0	5	16	1	22
Tercüman Desteği	0	0	4	0	4
Resmi Kurumlara Yönlendirme	0	1	4	1	6
Eğitim ve Eğitime Yönlendirme	0	0	3	0	3
Toplam	1	13	35	3	52

Tablo 31.2. Katılımcıların STK'lardan Alınan Psikososyal Destek Hizmetlerine Yönelik Yetkinlik Memnuniyeti

STK'dan Alınan Son Destek	"Aldığım destek hizmetini sağlayan kişiler yetkin insanlardı."				Toplam
	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Hukuki Destek	0	0	0	2	2
Sağlık Hizmetlerine Yönlendirme	0	2	7	0	9
Maddi/Aynî Yardım/ Yönlendirme	0	2	2	1	5
Barınma Olanaklarına Yönlendirme	0	0	1	0	1
Psikolojik Destek/ Yönlendirme	0	3	13	6	22
Tercüman Desteği	0	0	3	1	4
Resmi Kurumlara Yönlendirme	0	0	4	2	6
Eğitim ve Eğitimlere Yönlendirme	0	0	2	1	3
Toplam	0	7	32	13	52

Tablo 31.3. Katılımcıların STK'lardan Alınan Psikososyal Destek Hizmetlerine Yönelik Yaklaşım Memnuniyeti (Hizmet Sağlayan Kişi)

STK'dan Alınan Son Destek	"Bu hizmeti sağlayan kişilerin bana yaklaşımı olumluydu."				Toplam
	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Hukuki Destek	0	0	1	1	2
Sağlık Hizmetlerine Yönlendirme	0	7	2	0	9
Maddi/Ayn Yardım/Yönlendirme	1	2	2	0	5
Barınma Olanaklarına Yönlendirme	0	1	0	0	1
Psikolojik Destek/Yönlendirme	0	2	13	7	22
Tercüman Desteği	0	0	3	1	4
Resmi Kurumlara Yönlendirme	0	0	6	0	6
Eğitim ve Eğitime Yönlendirme	0	0	2	1	3
Toplam	1	12	29	10	52

Tablo 31.4. Katılımcıların STK'lardan Alınan Psikososyal Destek Hizmetlerine Yönelik Yaklaşım Memnuniyeti (Diğer Çalışanlar)

STK'dan Alınan Son Destek	<i>"Hizmet aldığım kurumdaki diğer (sekreter, danışma görevlisi, güvenlik görevlisi, yönetici vb.) kişilerin bana yaklaşımı olumluydu."</i>				Toplam
	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Hukuki Destek	0	0	1	1	2
Sağlık Hizmetlerine Yönlendirme	0	7	2	0	9
Maddi/Aynî Yardım/Yönlendirme	0	1	4	0	5
Barınma Olanaklarına Yönlendirme	1	0	0	0	1
Psikolojik Destek/Yönlendirme	0	7	10	5	22
Tercüman Desteği	0	0	4	0	4
Resmi Kurumlara Yönlendirme	0	2	3	1	6
Eğitim ve Eğitimlere Yönlendirme	0	0	3	0	3
Toplam	1	17	27	7	52

Tablo 31.5. Katılımcıların STK'lardan Alınan Psikososyal Destek Hizmetlerine Yönelik Genel Memnuniyeti

STK'dan Alınan Son Destek	<i>"Aldığım hizmetten memnun kaldım."</i>				Toplam
	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Hukuki Destek	0	0	0	2	2
Sağlık Hizmetlerine Yönlendirme	0	5	4	0	9
Maddi/Ayn Yardım/Yönlendirme	1	2	2	0	5
Barınma Olanaklarına Yönlendirme	0	1	0	0	1
Psikolojik Destek/Yönlendirme	0	5	14	3	22
Tercüman Desteği	0	0	4	0	4
Resmi Kurumlara Yönlendirme	0	1	4	1	6
Eğitim ve Eğitimlere Yönlendirme	0	0	3	0	3
Toplam	1	14	31	6	52

Tablo 31.6. Katılımcıların STK'lerden Alınan Psikososyal Destek Hizmetlerini Önerme Eğilimleri

STK'dan Alınan Son Destek	<i>"Bu kurumdan aldığım bu desteği çevremdekilere öneririm."</i>				Toplam
	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Hukuki Destek	0	0	0	2	2
Sağlık Hizmetlerine Yönlendirme	1	3	5	0	9
Maddi/Aynî Yardım/Yönlendirme	1	2	2	0	5
Barınma Olanaklarına Yönlendirme	0	1	0	0	1
Psikolojik Destek/Yönlendirme	1	5	11	5	22
Tercüman Desteği	0	0	4	0	4
Resmi Kurumlara Yönlendirme	0	0	5	1	6
Eğitim ve Eğitimlere Yönlendirme	0	0	3	0	3
Toplam	3	11	30	8	52

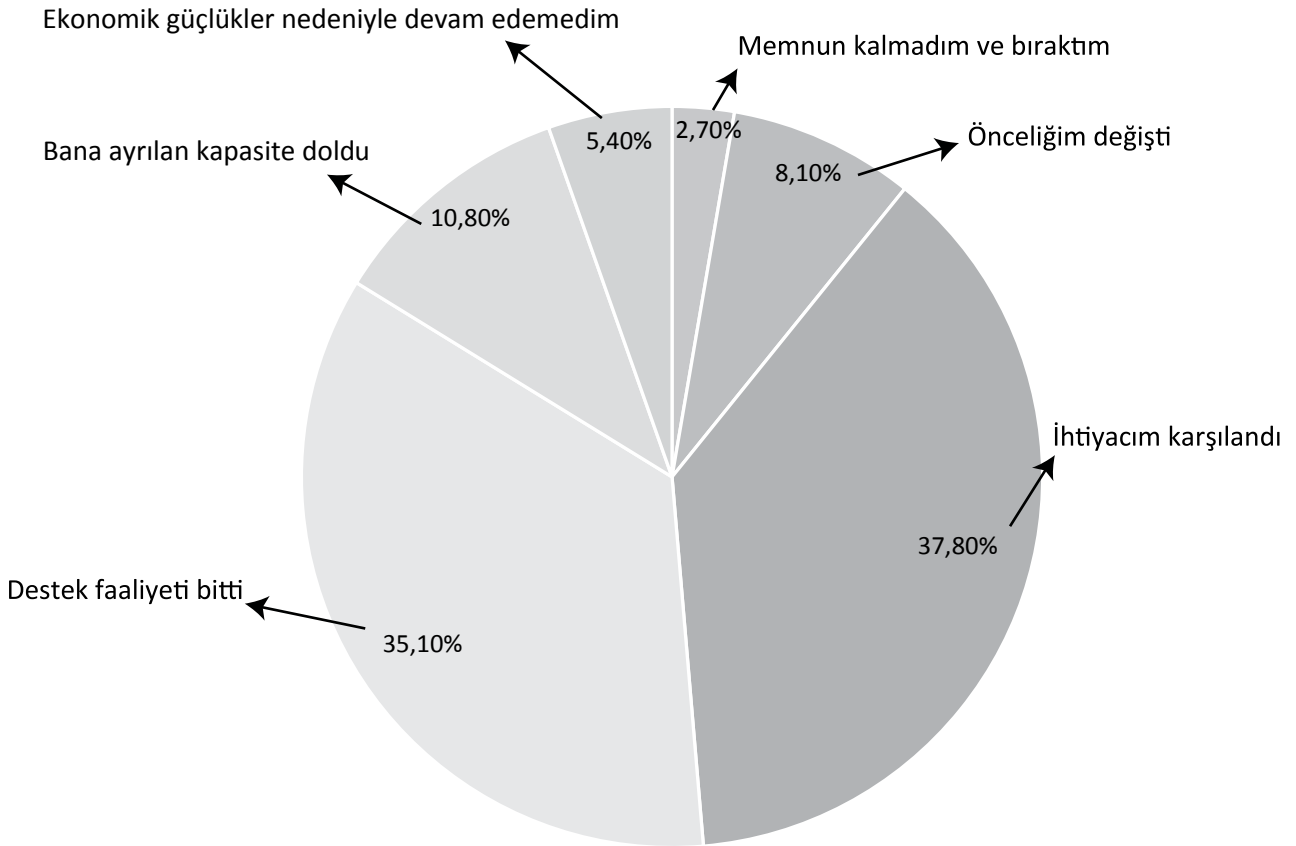
5.4.9. Alınan Psikososyal Desteğin Sonlanma Durumu

Psikososyal destek hizmeti alan katılımcılardan 15 kişi (%28,8) aldığı desteğin devam ettiğini, 37 kişi (%71,2) aldığı desteğin devam etmediğini bildirmiştir (bkz. Tablo 32).

Tablo 32. Çalışmaya Katılan Mültecilerin STK'lardan Alınan Psikososyal Desteğe Devamlılık Durumu

	Sayı	Oran (%)
Hayır	37	71,2
Evet	15	28,8
Toplam	52	100,0

Almış olduğu psikososyal destek hizmetinin sonlandığını bildiren 37 katılımcıdan 14 kişi (%37,8) ihtiyacın karşılandığı, 13 kişi (%35,1) destek faaliyetinin bittiği/kurumun kapandığı, 4 kişi (%10,8) kendisine ayrılan oturum/destek veya seans sayısı/kapasitesi dolduğu gerekçelerini göstermiştir (bkz. Şekil 4).

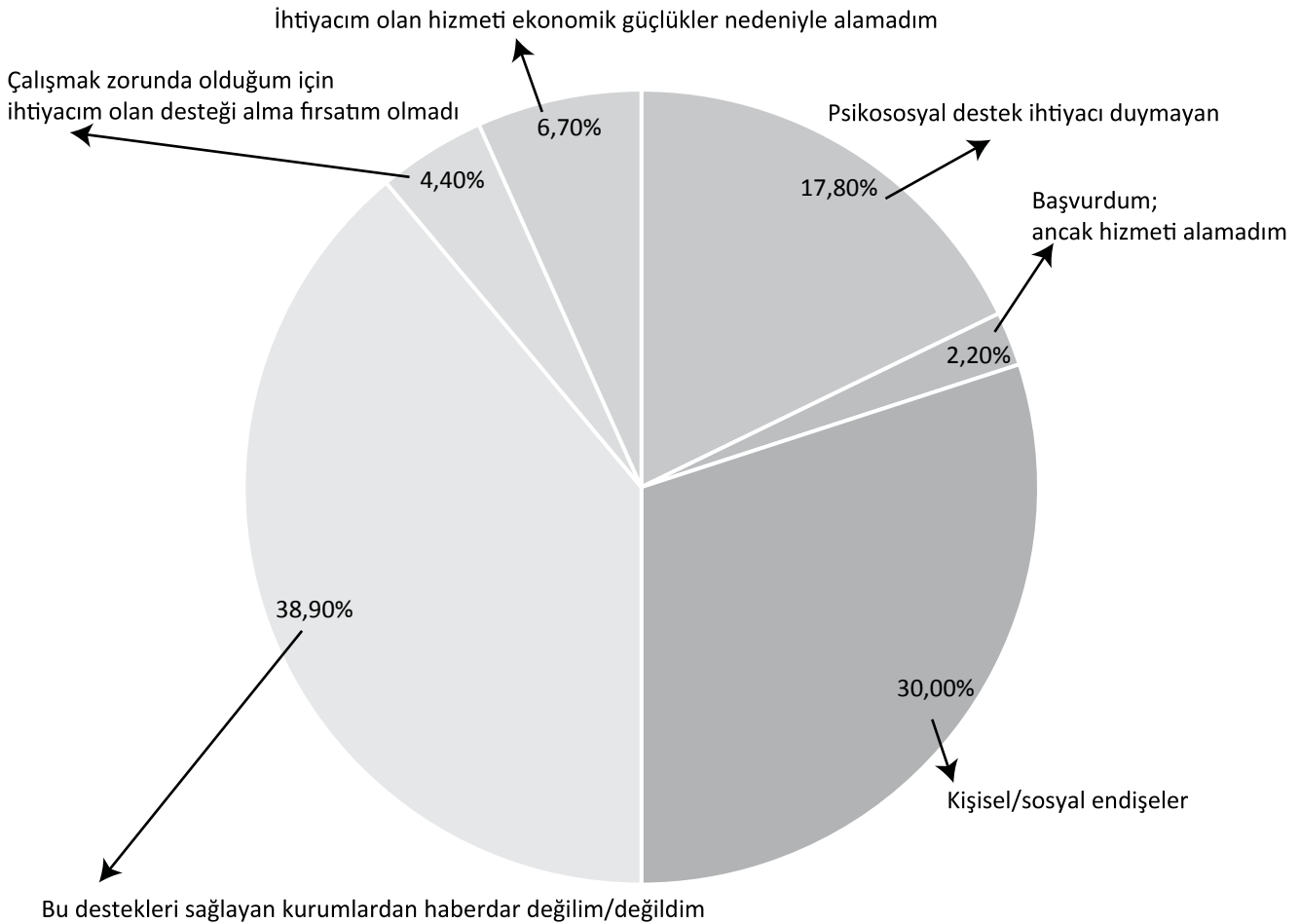


Şekil 4. Çalışmaya Katılan Mültecilerin STK'lardan Alınan Psikososyal Desteği Sonlandırma Gerekçeleri

5.4.10. STK'lardan Psikososyal Destek Alınmama Sebebi

STK'ların sunduğu psikososyal destek hizmetlerini almadığı görülen 90 katılımcıdan **35 kişi (%38,9) desteği sağlayan kurumlardan haberdar olmadığını, 27 kişi (%30) bazı kişisel ve sosyal endişeleri nedeniyle hizmete başvurmadığını** (utanma, utandırılma, ayrımcılığa uğrama endişesi, kötü muameleye maruz kalma gibi), 16 kişi (%17,8) psikososyal destek ihtiyacı olmadığını bildirmiştir. 6 kişi (%6,7) ihtiyacı olan hizmeti ekonomik güçlükler nedeniyle alamadığını (yol parası, uzaktan verilen hizmetler için internet/elektrik vb. maliyetleri) bildirmiştir (bkz. Şekil 5).

Psikososyal destek hizmetinin alınmama sebeplerinden en yüksek olan *desteği sağlayan kurumlardan haberdar olmama ile kişisel ve sosyal endişeler* (%68,9), mültecilerin uyum süreciyle ilgili daha çok sorun yaşadığını düşündürmektedir.



Şekil 5. Çalışmaya Katılan Mültecilerin STK'lardan Psikososyal Destek Almama Gerekçeleri

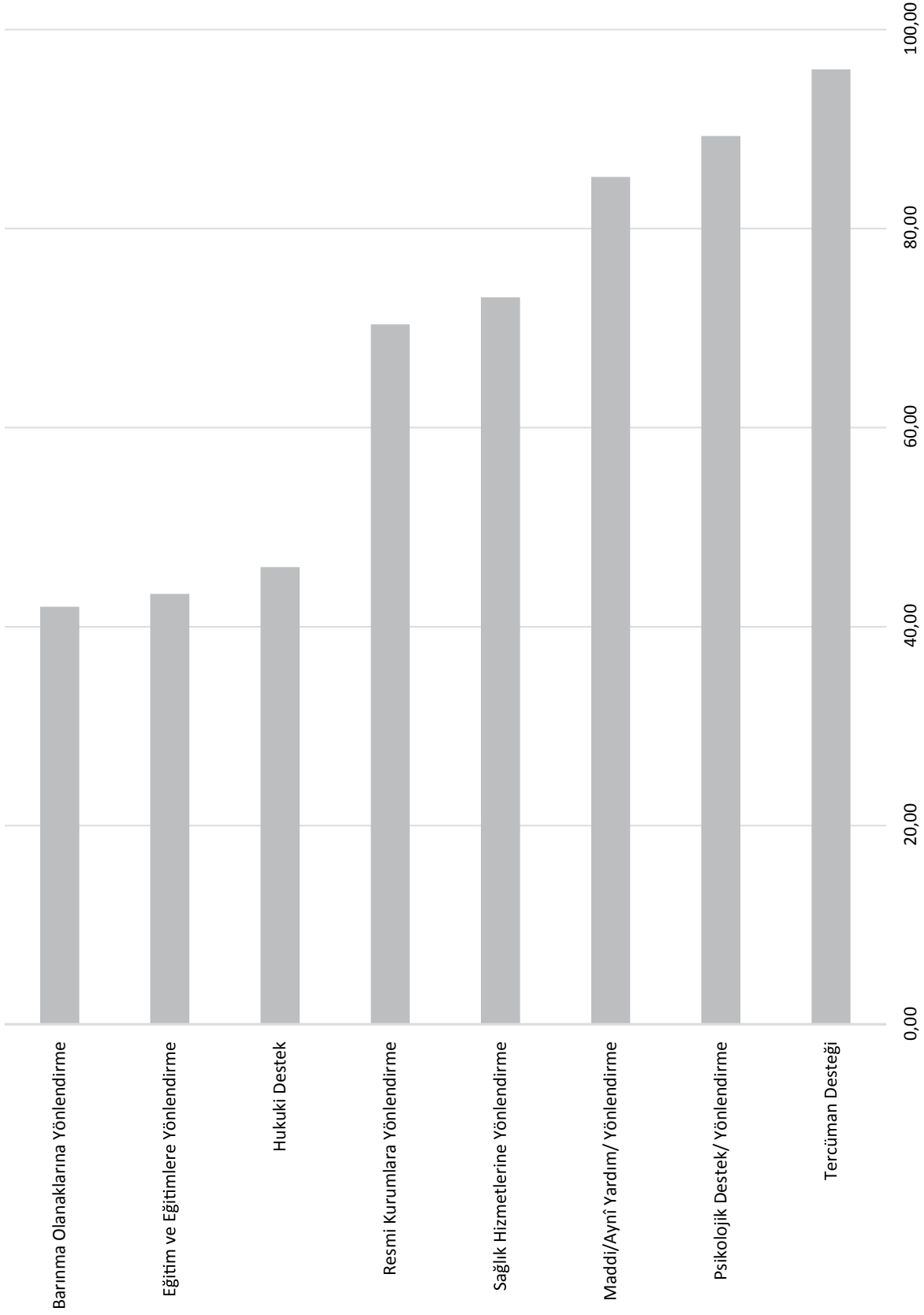
5.4.11. Psikososyal Destek Almayanların İhtiyaç Durumu

STK'lardan psikososyal destek almadığını bildiren 90 katılımcıdan **74 kişinin (%82,2) psikososyal desteğe ihtiyaç duyduğu**, 16 kişinin (%17,8) psikososyal desteğe ihtiyaç duymadığını görülmüştür (bkz. Tablo 33).

Tablo 33. STK'lardan Psikososyal Desteğe Duyulan İhtiyaç

	Sayı	Oran (%)
Evet	74	82,2
Hayır	16	17,8
Toplam	90	100,0

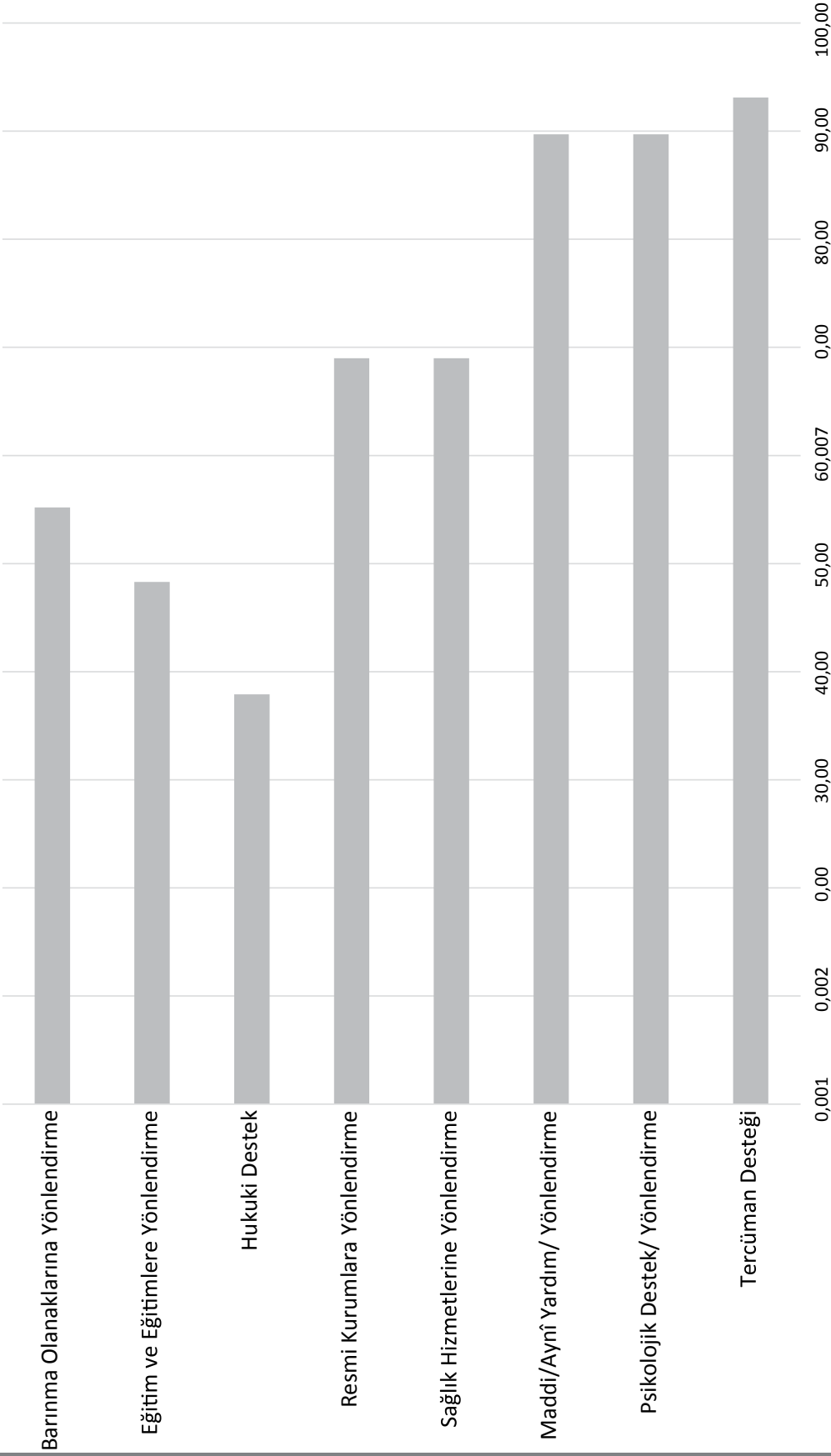
STK'lardan psikososyal destek almayan ve psikososyal desteğe ihtiyaç duyan 74 katılımcıdan **71 kişi (%95,9) tercüman desteğine**, 66 kişi (%89,2) psikolojik destek/yönlendirme hizmetine, 63 kişi (%85,1) maddi ve/veya ayni yardım/yardıma yönlendirme (ulaşım dâhil) hizmetine, 54 kişi (%73) sağlık hizmetlerine yönlendirme (bedensel ve/veya psikiyatrik, tedavi, ilaç vb.) hizmetine, 52 kişi (%70,3) resmi kurumlara yönlendirme hizmetine ihtiyaç duyduğunu bildirmiştir (bkz. Tablo 34 ve şekil 6). Hukuki destek/hukuki desteğe yönlendirme, barınma olanaklarına yönlendirme, çocuklar/yetişkinlere yönelik eğitimler ve eğitimlere yönlendirme (okul, meslek edin-dirme kursları, tamamlayıcı kurs ve eğitimler) hizmetlerine ihtiyaç duymadıklarını bildiren katılımcı sayısının ihtiyaç duyduklarını bildiren katılımcı sayısında daha fazla olduğu görülmüştür.



Şekil 6. STK'lardan Psikososyal Desteye İhtiyaç Duyulan Alanlar

Tablo 34. STK'lardan Psikososyal Desteğe İhtiyaç Duyulan Alanlar

	Hukuki Destek		Sağlık Hizmetlerine Yönlendirme		Maddi/Aynî Yardım/Yönlendirme		Barınma Olanaklarına Yönlendirme		Psikolojik Destek/Yönlendirme		Tercüman Desteği		Resmi Kurumlara Yönlendirme		Eğitim ve Eğitimlere Yönlendirme	
	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)
Evet	34	45,9	54	73,0	63	85,1	31	41,9	66	89,2	71	95,9	52	70,3	32	43,2
Hayır	40	54,1	20	27,0	11	14,9	43	58,1	8	10,8	3	4,1	22	29,7	42	56,8
Toplam	74	100,0	74	100,0	74	100,0	74	100,0	74	100,0	52	100,0	74	100,0	74	100,0



Şekil 7. STK'lardan Psikososyal Destek Almayan ve Aidiyet Hissedilen Arkadaş Grubuna Sahip Olmayanların İhtiyaç Duyduğu Hizmetler

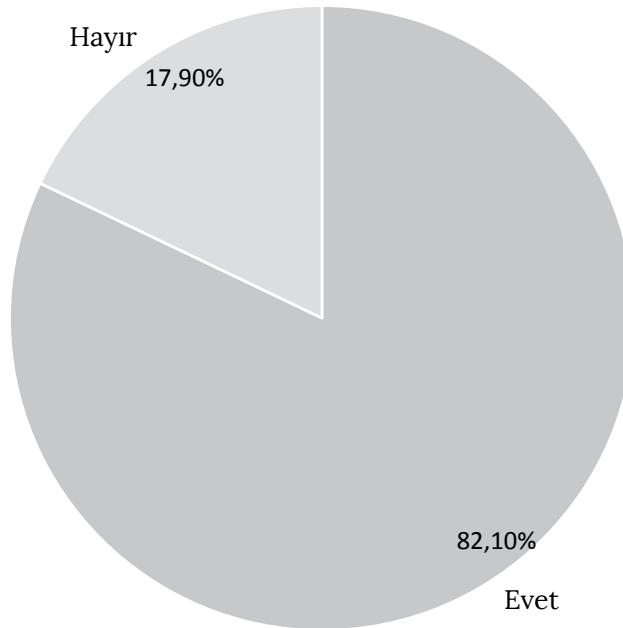


STK'lardan psikososyal destek almayan ve kendini ait hissettiği herhangi bir arkadaş grubunun olmadığını bildiren 29 katılımcıdan 27 kişinin (%93,1) tercüman desteğine ihtiyaç duyduğu; 26 kişinin (%89,7) psikolojik destek/desteğe yönlendirme (bireysel danışmanlık, grup danışmanlığı, farkındalık çalışmaları, kadın/çocuk destekleme faaliyetleri) ile maddi ve/veya aynî yardım/yardıma yönlendirme (ulaşım dâhil) hizmetine ihtiyaç duyduğu görülmüştür (bkz. Tablo 35 ve Şekil 7).

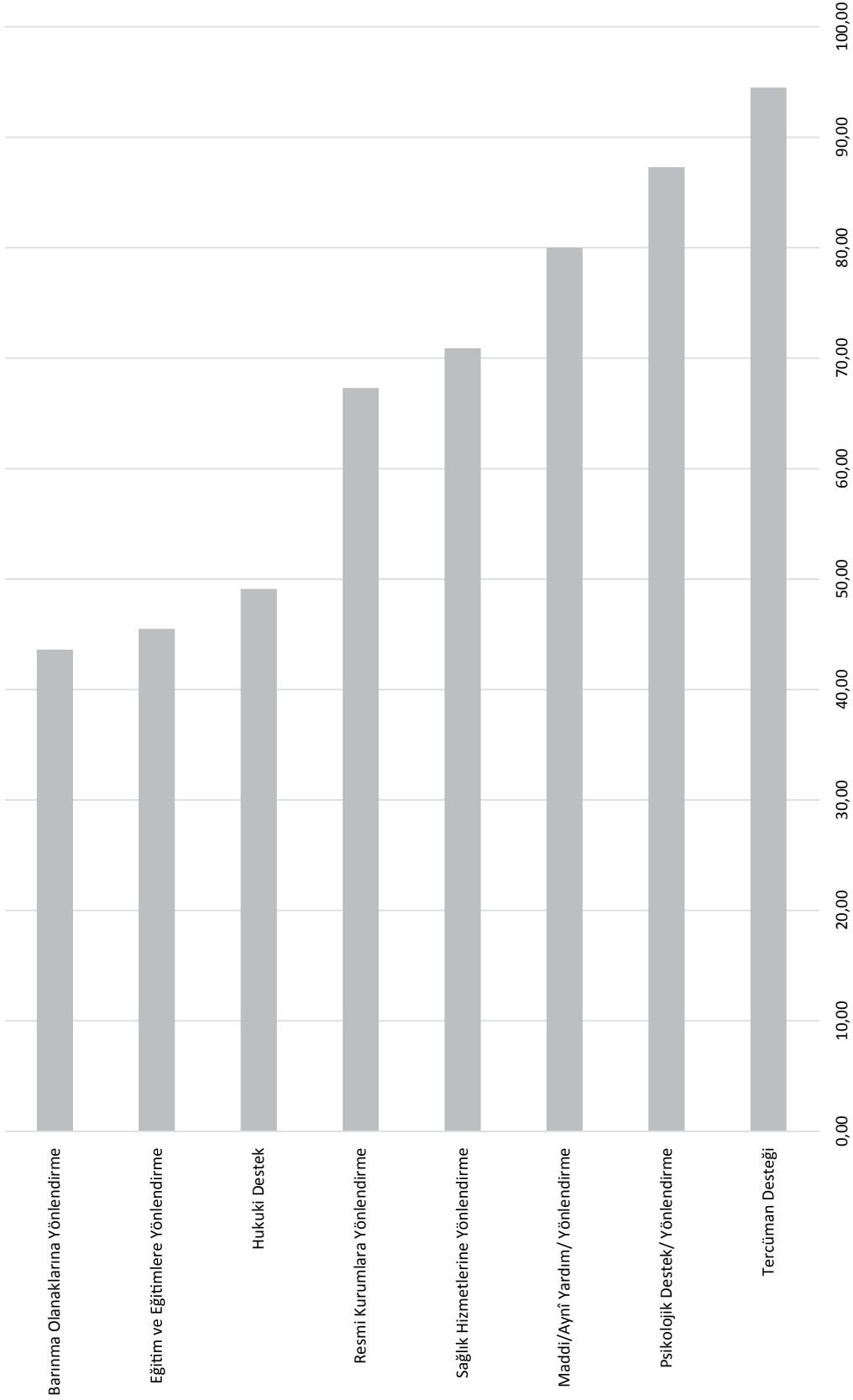
Tablo 35. STK'lardan Psikososyal Destek Almayan ve Aidiyet Hissedilen Arkadaş Grubuna Sahip Olmayanların İhtiyaç Duyduğu Hizmetler

	Psikolojik Destek/ Yönlendirme		Maddi/Aynî Yardım/ Yönlendirme		Tercüman Desteği	
	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)
Evet	26	89,7	26	89,7	27	93,1
Hayır	3	10,3	3	10,3	2	6,9
Toplam	29	100,0	29	100,0	29	100,0

Maddi destek ve STK'lardan psikososyal destek hizmeti almadığını bildiren 67 katılımcıdan 55 kişi (%82,1) psikososyal desteğe ihtiyaç duyduğunu bildirmiştir (bkz. Şekil 8).



Şekil 8. Maddi Destek ve STK'lardan Psikososyal Destek Almayanların Psikososyal Destek İhtiyacı

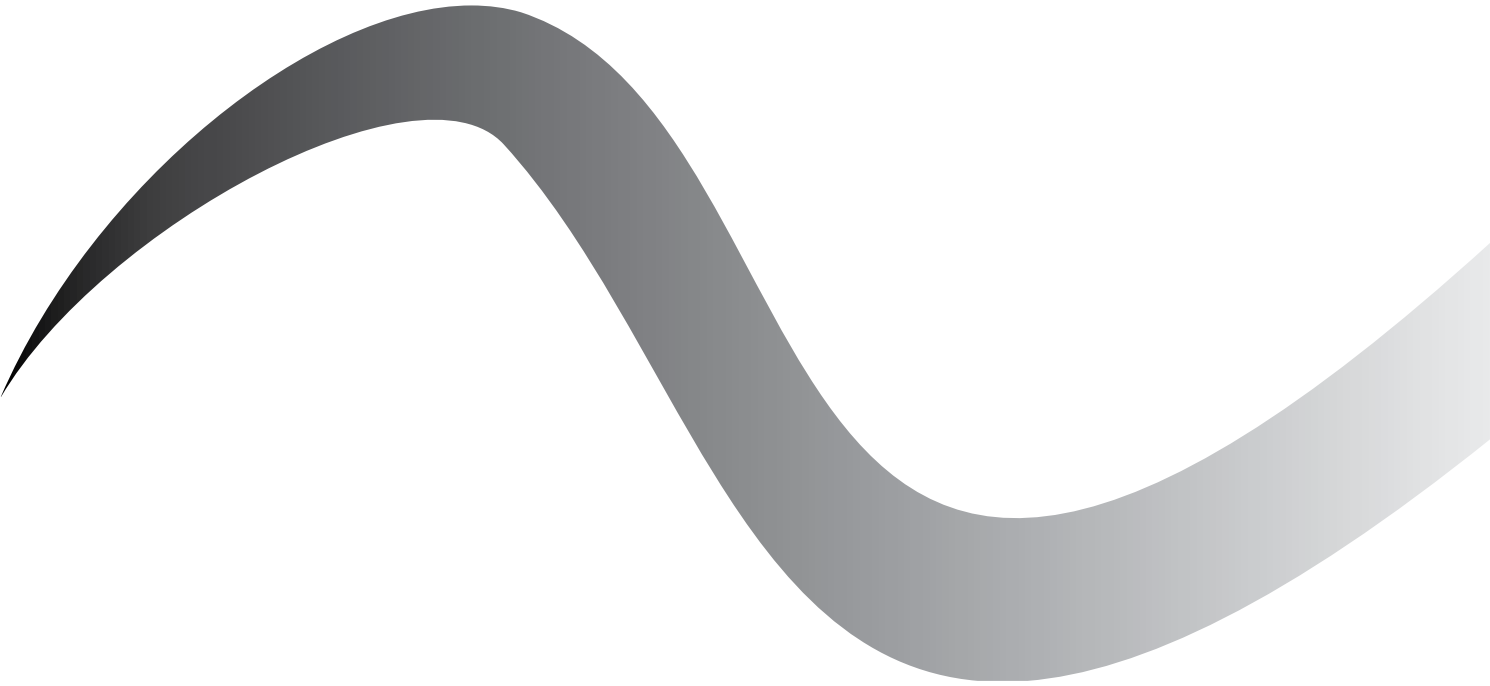


Şekil 9. Maddi Destek ve STK'lardan Psikososyal Destek Almayanların İhtiyaç Duydukları Hizmetler

Maddi destek ve STK'lardan psikososyal destek hizmeti almadığını, fakat psikososyal desteğe ihtiyaç duyduğunu bildiren 55 katılımcıdan 52 kişinin (%94,5) tercüman desteğine, 48 kişinin (%87,3) psikolojik destek/desteğe yönlendirme (bireysel danışmanlık, grup danışmanlığı, farkındalık çalışmaları, kadın/çocuk destekleme faaliyetleri) hizmetine, 44 kişinin (%80) maddi ve/veya aynî yardım/yardıma yönlendirme (ulaşım dâhil) hizmetine ihtiyaç duyduğu görülmüştür (bkz. Tablo 36 ve Şekil 9).

Tablo 36. Maddi Destek ve STK'lardan Psikososyal Destek Almayanların İhtiyaç Duydukları Hizmetler

	Psikolojik Destek/ Yönlendirme		Maddi/Aynî Yardım/ Yönlendirme		Tercüman Desteği	
	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)
Evet	48	87,3	44	80,0	52	94,5
Hayır	7	12,7	11	20,0	3	5,5
Toplam	55	100,0	55	100,0	55	100,0







Grayscale Photo of Boy in Crew Neck T-Shirt Sitting in Round Pipe (2019),
Mumtahina Tanni. [pexels.com](https://www.pexels.com)

6

SONUÇ VE GENEL
DEĞERLENDİRME

Koruma, önleme, fiziksel ve psikolojik iyileştirme olmak üzere üç boyutta ele alınan psikososyal destek faaliyetleri kapsamında yürütülen koruma çalışmalarında çoğunlukla yakın çevrenin, eğitimcilerin ve meslek elemanlarının desteklenerek güçlendirilmelerinin hedeflendiği; psikolojik iyi oluşun desteklenmesine yönelik çalışmalarda ise bireyin toplumsal yaşama uyumu, verimli sosyal iletişime kavuşması, olası kaygı olumsuzluklarıyla başa çıkma yöntemleri geliştirilmesi ile psikolojik sağlık sorunlarının artış riskinin azaltılması amacıyla gibi önleyici desteklerin amaçlandığı bilinmektedir.

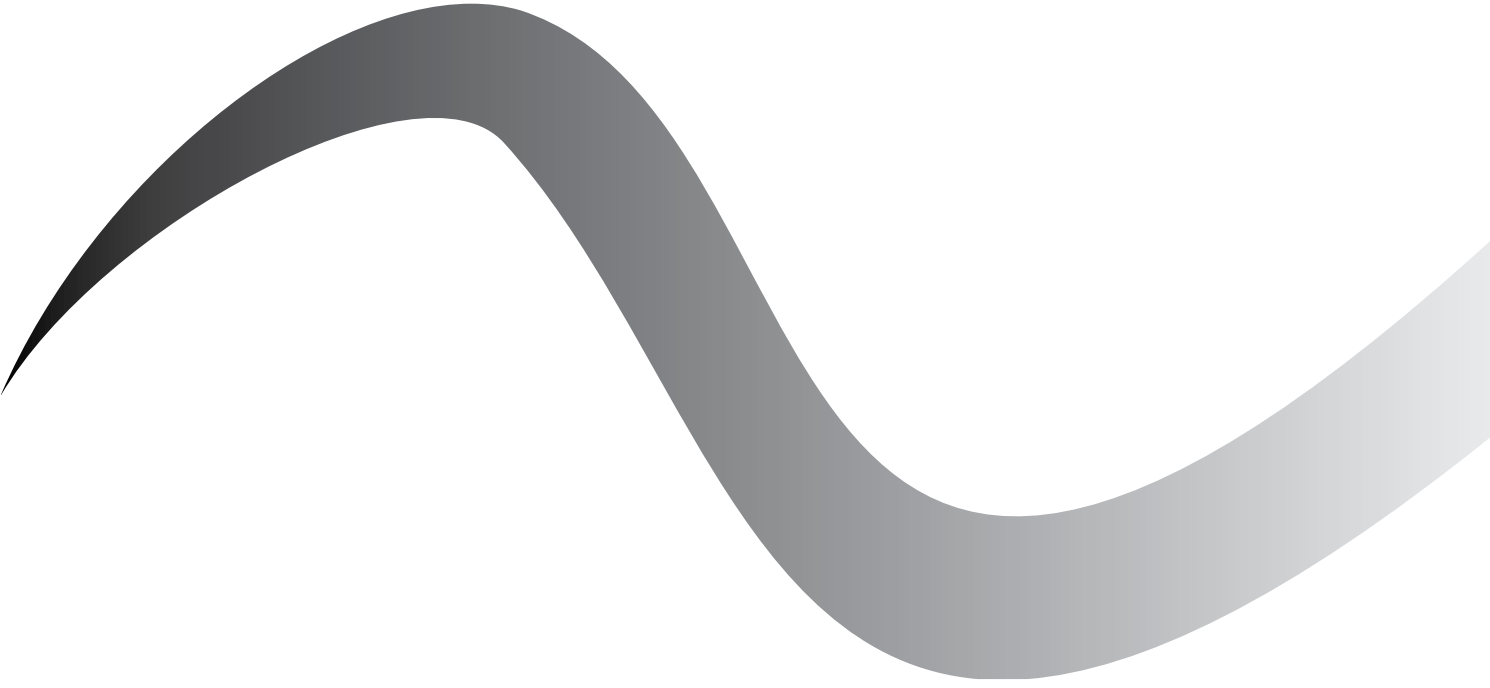
Yurdumuzdaki mültecilere yönelik kısa, orta ve uzun vadeli psikososyal destek programları yürütmekte olan sivil toplum kuruluşlarınca bu programlarda koruma, önleme ve iyileştirme evrelerinin bir ya da birkaçı için destekleme programlarının izlendiği görülmektedir. STK'lar tarafından yürütülen psikososyal destek faaliyetlerinin en çok sağlık hizmetlerine yönlendirme, psikolojik destek ve desteğe yönlendirme ile refakat desteği odağında sürdürüldüğü; yanı sıra hukuki destek ve desteğe yönlendirme, resmi kurumlara yönlendirme, tercüman desteği sağlanması, danışmanlık hizmeti, maddi ve aynî yardımlar sağlanması, barınma olanaklarına yönlendirme, istihdama erişim, çocuk ve yetişkinlere yönelik eğitimler düzenlenmesi, uyum çalışmaları ve grup aktiviteleri ile koruma faaliyetleri ve uzaktan destek programlarının da psikososyal destek faaliyetleri arasında yürütüldüğü anlaşılmaktadır.

Kamu kurum ve kuruluşlarının görev ve yetki alanları bakımından ortak veya uyumlu düzenlemeler geliştirmelerinin, sivil toplum kuruluşlarınca sağlanan psikososyal desteklerin kapsam ve sınırlarına ilişkin yalnızca belirleyici değil; aynı zamanda kolaylaştırıcı olacağı değerlendirilmektedir. Öte yandan sivil toplum kuruluşlarınca tamamlayıcı, destekleyici ve güçlendirici nitelikteki desteklerin planlanarak verimlilikle sürdürülebilmesi için STK'lar arasında güçlendirilmiş bir koordinasyon mekanizmasına ihtiyaç olduğu yadsınamamaktadır. Böylelikle alanda deneyimli, kurumsal hafızanın taşınabileceği kurguya uyumlu uzman ve gönüllü insan kaynağına erişimin kolaylaşacağı; deneyimli STK'lar ve gönüllülerinin destekleriyle süpervizyon süreçlerinin işletilebileceği; özgün ve işlevsel materyal geliştirilmesinde deneyim aktarımı sağlanabileceği

değerlendirilmektedir. Bulgular, sivil toplum kuruluşları açısından mali sürdürülebilirlik gereksinimlerinin, en az düzenleme ve koordinasyon gereksinimleri kadar önem arz ettiği sonucuna vardirmektedir.

Öte yandan STK'lardan herhangi bir psikososyal destek hizmeti almayan mltecilerin çoğunlukla desteği sağlayan kurumlardan haberdar olmadığı veya utanma, utandırılma, ayrımcılığa uğrama endişesi, kötü muameleye maruz kalma gibi bazı kişisel ve sosyal endişeleri nedeniyle hizmete başvurmadığı görülmektedir. Psikososyal desteğe ihtiyaç duymakla birlikte STK'lardan psikososyal destek almayan mltecilerin çok yüksek oranda tercüman desteği ile psikolojik destek/yönlendirme hizmetlerine ihtiyaç duyduğu ortaya çıkmaktadır.

Sivil toplum kuruluşlarından psikososyal destek alan mltecilerin, alınan destek hizmetinin içerisinin yeterli olduğu; hizmetini sağlayan kişilerin yetkin insanlar olduğu ve bu kişilerin yaklaşımını olumlu bulduğu; hizmet alınan kurumlardaki idari görevlilerin yaklaşımının olumlu olduğu; alınan hizmetten genel itibarıyla memnun kaldığı ve kurumdan alınan desteği çevresindekilere önereceği yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Bu itibarla sivil toplum kuruluşlarının görünürlük, bilgilendirme ve yaygınlaştırma faaliyetleri için maddi kaynaklara erişiminin kolaylaştırılmasının, mltecilerin yüksek oranda verim aldığını bildirdiği hizmetlere erişimini büyük ölçüde kolaylaştıracadığı değerlendirilmektedir. Ne var ki bulgular, utanma, utandırılma, ayrımcılığa uğrama endişesi, kötü muameleye maruz kalma gibi bazı kişisel ve sosyal endişeleri nedeniyle hizmete başvurmaktan imtina eden mülteciler odağında ayrıca bilgilendirici ve güçlendirici n çalışmalar yapılmasının verimli olacağını düşündürmektedir.







Wire Mesh (2018), VJ Apratama. pexels.com

KAYNAKÇA

- Aker, T., Ayata, B., Özeren, M., Buran, B., & Bay, A. (2002). Zorunlu İç Göç: Ruhsal ve Toplumsal Sonuçları. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 3(2), 97-103.
- Aksoy, Z. (2012). Uluslararası Göç ve Kültürlerarası İletişim. *Journal of International Social Research*, 5(20).
- Aydın, G., & Yıldırım, Ş. (2020). Soma Maden Kazası Sonrası Yaşanan Ailevi ve Psikolojik Sorunlar. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31(3), 874-903.
- Berry, J. W. (1997). Immigration, Acculturation, and Adaptation. *Applied psychology*, 46(1), 5-34.
- Ceylan, G. (2019). Suriyeli Sığınmacı Çocuk İşçilerin Psikososyal Sorunları ve Buna Yönelik Sosyal Hizmet Önerileri (Doctoral dissertation, Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü).
- Erden, G. (2000). Çocuklara Yönelik Afet Sonrası Müdahaleler. *Türk Psikoloji Yazıları*, 3(5), 49-61.
- IMC, <https://internationalmedicalcorps.org/program/mental-health-psychosocial-support/> (Erişim Tarihi: 16.07.2022)
- IOM, <https://www.iom.int/mental-health-psychosocial-response-and-intercultural-communication> (Erişim Tarihi: 16.07.2022)
- Karancı, N., & İkizler, G. (2017). Afet Psikolojisi: Tarihçe, Temel İlkeler ve Uygulamalar. *Türkiye Klinikleri Psikoloji-Özel Konular*, 2(3), 163-71.
- Kuruluşlararası Daimi Komite (IASC) (2007). IASC Acil Durumlarda Ruh Sağlığı ve Psikolojik Destek Kılavuzu. Cenevre: IASC
- Özmen, B. (Ed.). (2020). Afet Yönetimi I (4.900). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı. Psikososyal Destek Nedir? https://www.aile.gov.tr/Raporlar/ATHGM/Psikosoyal_Destek_%20Nedir.pdf (Erişim Tarihi: 16.07.2022)
- T.C. İçişleri Bakanlığı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD), Açıklamalı Afet Yönetimi Terimleri Sözlüğü, (2014).
- UNHCR. <https://www.unhcr.org/safeguarding-individuals.html> (Erişim Tarihi: 05.07.2022).
- User, İ. (2006). Afetler ve Psikososyal Yaklaşım. *Toplumbilim Dergisi*, 21, 109-122.





Bu rapor, Türkiye Mülteci Konseyinin (TMK) Güçlendirilmesi ve Türkiye'deki Mülteci ve Yerel Halkın Haklarının Tanıtılması Projesi kapsamında AB Türkiye Delegasyonunun destekleriyle Fikir ve Sanat Atölyesi Derneği (FİSA) tarafından yürütülen Mültecilerin Sivil Toplum Kuruluşları Tarafından Sağlanan Psikososyal Desteklere Erişimine İlişkin Araştırma projesi kapsamında oluşturulmuş olup raporun içeriği TMK, Avrupa Birliği veya AB Türkiye Delegasyonunun görüşlerini yansıtmaz.



Bu rapor, Avrupa Birliği Sivil Düşün Programı kapsamında Avrupa Birliği desteği ile basılmıştır. İçeriğin sorumluluğu tamamıyla Fikir ve Sanat Atölyesi Derneğine aittir ve AB'nin görüşlerini yansıtmamaktadır.



FİSA

www.fisa.org.tr



fisaorgtr