

Türkiye’de Sığınmacıların Sosyal Hizmetlere Erişim Deneyimleri: Nitel Bir Araştırma***The Experiences of Asylum Seekers in Accessing Social Works in Turkey: A Qualitative Research*****ID Büşra KORU UZKURT***Makale Geliş Tarihi / Received : 15.10.2023
Makale Kabul Tarihi / Accepted : 25.12.2023**Araştırma Makalesi
Research Article****Öz**

Toplumda dezavantajlı olarak yer alan sığınmacı bireylerin ihtiyaçlarını karşılamak ve refahlarını artırmak için Kamu ve Sivil Toplum Kuruluşları çeşitli hizmet ve yardımlarla destek sağlamaktadır. Sığınmacılara sağlanan sosyal yardımlar ya da verilen eğitim ve sağlık hizmetlerine erişimde yaşadıkları deneyimler onların iyilik hali, güven duygusu ve toplumsal uyum süreçlerini etkilemektedir. Bu çalışmada, sığınmacıların sosyal hizmetlere erişimde yaşadıkları deneyimlerin araştırılması için vaka çalışması modelini içeren nitel yöntem kullanılmıştır. 6 erkek ve 6 kadın olmak üzere 12 sığınmacıyla yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır. Veri analizi için MAXQDA programı kullanılmıştır. Sonuçlar, sığınmacılara sunulan sosyal hizmetlerin yaşamlarını sürdürürebilmeleri için gerekli olduğunu göstermiştir. Sığınmacıların sosyal hizmetlere erişimde karşılaştıkları tutumlar zamanla kötüleşme eğilimi göstermektedir. Olumsuz deneyimlerin varlığına rağmen, sosyal hizmet sağlayıcıların tutumları genellikle olumlu görülmektedir. Sığınmacılar, dili bilmemenin yanı sıra, örgütün kurumsallaşması ve sistem sorunları yaşamaktadır. Yaşanan sorunlar karşısında sığınmacılar sessiz kalmayı tercih etmekte ve sorun yaşadığı kuruma bir daha gitmek istememektedir.

Anahtar Sözcükler: Sığınmacı, Mülteci, Sosyal Hizmet**Abstract**

Public and non-governmental organizations provide support through various works and aids to meet the asylum seekers needs and increase their welfare. Social aid provided to asylum seekers or their experiences in accessing education and health services influence their well-being, sense of trust, and social harmony processes. A qualitative method, including a case study, was employed to investigate the asylum seekers' experiences in accessing social works. Semi-structured interviews were conducted with 12 refugees: 6 men and 6 women. The MAXQDA program was employed for data analysis. Results showed that social works provided to asylum seekers are necessary for them to continue their lives. The attitudes that asylum seekers encounter when accessing social services tend to worsen over time. Despite negative experiences, social work providers attitudes are mainly positive. Besides language barriers, asylum seekers experience institutionalization of the organization and system problems, hence choosing silence and not going back to the institution.

Keywords: Assylum Seeker, Migration, Social Work**Extended Abstract**

Turkey is one of the countries that has hosted the highest number of refugees in recent years. Improving refugee living conditions and providing for their fundamental requirements, such as access to education and healthcare, is crucial to ensuring the integration and adaptation process. According to UNHCR (1994), "supporting refugees and asylum seekers until they reach a self-sufficient status in the country of asylum" is one way to address the issues relating to refugees. Hence, both public and non-governmental organizations significantly contributes to meet the basic needs of refugees and to achieve humane living standards, such as food, shelter, education, health, employment, or financial support. However, access to social support and the feelings of refugees regarding social assistance may differ in Turkey. Some refugees find that aid is an important source of support for themselves and their families. However, they believe that aid helps them feel safer and more supported. Other refugees think that the aid is insufficient or

*Dr., Polis Akademisi, Trafik Enstitüsü, Ulaşım Güvenliği ve Yönetimi ABD, Necati Bey Caddesi, No:108 Anıttepe / Ankara - Türkiye, busra.koruzkurt@pa.edu.tr

E-ISSN: 2651-4036 / © 2017-2023 Journal of Management and Labour. This is an open access article.

Önerilen Atıf Biçimi / Recommended Citation: Kuru Uzurt, B. (2023). Türkiye’de Sığınmacıların Sosyal Hizmetlere Erişim Deneyimleri: Nitel Bir Araştırma. *Yönetim ve Çalışma Dergisi*. 7 (2), 280-297.

difficult to obtain. Additionally, they think that receiving assistance makes them feel reliant on it. Additionally, they believe that receiving assistance makes them feel reliant on it.

Refugees struggling to establish a self-sufficient life while accessing social assistance are directly related to the ease and difficulties that refugees experience while receiving assistance. Factors such as language and cultural differences, inadequate information and communication channels, a multitude of legal procedures and bureaucracy, a lack of funding, long waiting periods, and discrimination can all make it difficult for refugees to access services. Access to services may also be made simpler by the fact that social assistance comprises a comprehensive component that affects people within the framework of a rights-based perspective that is compatible with human dignity. This becomes even more important for refugees who live far from their country. Positive attitudes of refugees toward social services are of great importance for social service providers affecting their integration processes. Awareness of positive attitudes ensures a tolerant, respectful, and supportive approach to the services provided to refugees. Meanwhile, it helps to better understand the emotional needs of refugees and help them more effectively. Briefly, refugees having a more positive experience in the process of receiving help helps them receive support appropriate to their needs. A good social service access experience is expected to be simple, understandable, and accessible. It is crucial that requests for assistance are answered immediately. In accessing social services, factors such as reducing obstacles in the application process, effective communication channels, and the provision of information and guidance services come to the fore. A good social assistance access experience ensures that those in need can easily access the assistance they deserve, which creates greater justice, support, and satisfaction in society. In this study, which focuses on the refugees' experiences of accessing social services, the data obtained from the interviews is analyzed, and the findings regarding the emotions experienced by the refugees while receiving help, their feelings and thoughts about the attitudes of social workers, the problems they experience and the methods of coping with these problems, and the characteristics they want in social workers are examined. Since social services are one of the important tools that help refugees establish a better life in society by supporting their social adaptation process, the effectiveness and impact of the support are increased by access to the services offered to refugees. Additionally, it has an impact on the processes of social harmony, trust, and wellbeing for refugees. Current with in-depth interviews- qualitative study examining the experiences of refugees in accessing social services were conducted with 12 refugees, 6 women and 6 men, who benefited from social services. Firstly, we informed participants' social service practices for refugees in Turkey. Afterwards, findings regarding the emotions experienced by the refugees while receiving help, their feelings about the attitudes of social workers, the problems they experience and how they cope with these problems, and the characteristics of social workers they they desire were evaluated.

Results showed that refugees feel happy but may also have negative emotions such as sadness, shame, and self-hatred due to their need for help and various difficulties experienced during their experience of receiving help. Therefore, it is necessary to increase the mental health and general well-being of refugees by reducing the negative experiences they experience during the process of receiving help. Despite the negative experiences, receiving service from an institution makes them feel happy. Şatiroğlu and Buz (2021) revealed that discourses about refugees, such as "troubled, incompatible, and in need have help," negatively affect social services. In this study, researchers emphasized that social services should be seen as a means of empowering refugees by providing access to resources. Recognizing attitudes that may cause positive or negative emotions in the process of receiving help for refugees leads to taking steps to provide more effective support. Results revealed that, while some social service providers have a better and more positive attitude, the behavior of others may be negative. This result is parallel to Tuncay and Sunay (2009). The study stated that social service providers' improved self-awareness and listening skills, coping with prejudices, respect and tolerance for cultural differences, and developing empathy skills can positively affect attitudes towards beneficiaries.

This study also demonstrates that social workers are perceived to have adopted more unfavorable behaviors over time. Results revealed that one of the main problems that refugees face in hospitals, schools, and while receiving social services is communication difficulties due to language barriers. Similar to this result, Aslan and Güngör (2019), Aydın and Kaya (2017), and Aktın and Aktaş (2018) found that learning Turkish increased refugees' social participation and improved their ability to cope with various problems by enabling them to benefit more from education, health services, and social services. Research shows refugees have problems with some hospitals and doctors. These problems can be expressed as the negative attitude of healthcare professionals, communication problems, financial inadequacy, and negativity experienced in healthcare services. There are also problems arising from not being able to express oneself correctly due to not knowing Turkish, as well as problems arising from not having an identity card. These findings are consistent with studies by Nal and Keklik (2016) and Aslan and Güngör (2019). Also, we found that refugees are exposed to negative discourse since they give birth too many children. This is similar to Ersoy and Ala (2019). Results also revealed that teachers generally do not discriminate against refugee children and treat them well. However, as Kartal and Başçı (2014), Doğutaş (2016), and Selçuk et al. (2021) stated, children encountering the negative attitude of their friends and teachers experience adaptation problems and discontinue their education. While receiving services from social service institutions, refugees experience problems regarding the complexity of the procedures, lack of continuity of assistance, lack of accurate identification of needs, and decreasing interest over time. These issues are mostly brought on by the fact that non-governmental organizations of all sizes offer assistance to refugees using their own funds. Refugees may also experience problems such as not being able to receive assistance because they cannot reside in the earthquake zone, interruption of aid due to a change of address, or not having a death certificate for their spouse who died in the country of origin. Additionally, it was observed that they perceive not being able to get help as a problem because they do not meet the necessary conditions in the process of receiving service. Refugees seem to remain silent about the problems they experience while receiving social services, and they prefer not to go to the institution where they have problems again. The most important reason why refugees remain silent in this situation is their fear of deportation and not knowing Turkish. Contrarily, expressing the problems allows service providers to take steps to solve the problems by giving feedback. Providing a safe and supportive environment is important for social services to be more effective. Refugees expect their emotional needs to be understood. Hence, social service providers are expected to "show good behavior instead of bad behavior and be sincere, understanding, calm, trusting, helpful, and brotherly." Refugees urge social service providers to avoid being ostentatious, demanding thanks, treating us like strangers, being irate, or acting coercively. Altındış's (2022) revealed that experts providing services to refugees must have high cultural awareness and respect these values. According to Güzel (2019), which describes the competencies that social service providers are expected to have, service professionals are expected to have skills, knowledge, and a value-based perspective. Although refugees have negative thoughts about receiving social services, they understand this situation. Although they sometimes think that social services are insufficient, they generally think that social services help them change their lives in a positive way, provide schools for children, benefit from hospital services, make it easier to adapt to social life, and believe that they cannot do without help. We found that the most important factor for refugees is not knowing Turkish, which triggers discrimination and prevents social integration. Therefore, Turkish-language education should be provided to all refugees.

Giriş

Türkiye, son yıllarda en fazla sığınmacıya ev sahipliği yapan ülkelerden biridir. Sığınmacıların yaşam koşullarını iyileştirmek, eğitim, sağlık hizmetleri gibi temel ihtiyaçlarına doğru bir şekilde yanıt vermek entegrasyon ve uyum sürecinin sağlanması açısından önemli bir

meseledir. Bu nedenle, kamu ve sivil toplum kuruluşları, sığınmacıların gıda, barınma, eğitim, sağlık, iş bulma veya maddi destek gibi temel ihtiyaçlarını karşılamak için çeşitli yardım programları sunmaktadır ve sığınmacıların bu yardımlara kolayca erişebilmeleri için çaba sarf etmektedirler. Ancak, Türkiye'deki sosyal yardımlara erişim, sığınmacıların yaşadıkları bireysel deneyimlere göre değişebilmektedir. Bu nedenle, sığınmacıların sosyal yardımlar konusunda hissettikleri duygular da farklılık göstermektedir. Bazı sığınmacılar, yardımların kendileri ve aileleri için önemli bir destek olduğunu düşünmektedir. Bununla birlikte yardımların kendilerini daha güvende ve desteklenmiş hissetmelerine yardımcı olduğuna inanmaktadırlar. Diğer sığınmacılar ise yardımların yetersiz olduğunu veya zor elde edildiğini düşünmektedir. Bunun yanında, yardım almanın kendilerine yardımlara bağımlı olma hissi verdiğine inanmaktadır. Ayrıca, sığınmacıların yaşadıkları zorluklar ve hizmetlere erişmek için sürekli çaba gösterme zorunluluğu onları olumsuz duygulara itmektir.

Kendi kendilerine yetebilecekleri bir yaşam kurmak için mücadele eden sığınmacıların sosyal yardımlara erişim deneyimleri, sığınmacıların yardım alırken yaşadıkları kolaylıklar ve zorluklarla doğrudan ilgilidir. Dil ve kültürel farklılıklar, yetersiz bilgi ve iletişim kanalları, yasal prosedürlerin çokluğu ve bürokrasi, finansman yetersizliği, bekleme süreleri uzunluğu ve ayrımcılık gibi faktörler sığınmacıların hizmetlere erişimini zorlaştırabilmektedir. Bunun yanında, sosyal yardımların, insan onuruna yakışan hak temelli bir anlayış çerçevesinde insana dokunan, kuşatıcı bir yön içermesi hizmetlere erişimi daha kolaylaştırıcı hale getirebilmektedir. Ülkesinden uzakta yaşayan dezavantajlı durumda olan sığınmacılar için bu durum daha da önem kazanmaktadır.

Sığınmacıların yardım alma süreçlerinde olumlu duygulara sebep olabilecek tutumlar, entegrasyon süreçlerini olumlu yönde etkilediği için sosyal hizmet sağlayıcıları için büyük önem taşımaktadır. Olumlu tutumların farkındalığı, sığınmacılara verilen hizmetlerde hoşgörülü, saygılı ve destekleyici bir yaklaşım sergilenmesini sağlamaktadır. Aynı zamanda, sığınmacıların duygusal ihtiyaçları daha iyi anlaşılabilir hale gelerek onlara daha etkili şekilde yardım edilmesine yardımcı olmaktadır. Sonuç olarak, sığınmacıların yardım alma sürecinde daha pozitif bir deneyim yaşamaları, onların ihtiyaçlarına uygun destek almalarına yardımcı olmaktadır. Bu bağlamda, araştırmanın amacı, sığınmacıların sosyal hizmetlere erişim esnasında yaşadıkları duyguları tespit etmektir. Böylelikle, sosyal hizmet faydalanıcıları için hangi tavır ve tutumların daha destekleyici olduğu ortaya konulabilmektedir.

Bu bağlamda, çalışmada sığınmacıların sosyal hizmetlere erişiminde yaşadıkları deneyimler ele alınmaktadır. Nitel bir araştırma olarak yapılan çalışma kapsamında, sosyal hizmetlerden faydalanan 6 kadın ve 6 erkekte oluşan 12 sığınmacı ile derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Çalışmada öncelikle Türkiye'de sığınmacılara yönelik sosyal hizmet uygulamaları hakkında bilgi verilecektir. Sonrasında ise yapılan mülakatlar neticesinde elde edilen veriler değerlendirilerek sığınmacıların yardım alırken yaşadıkları duygular, sosyal hizmet uzmanlarının tutumları hakkındaki duygu ve düşünceleri, yaşadıkları sorunlar ve bu sorunlarla başa çıkma yöntemleri, sosyal hizmet uzmanlarında bulunmasını istedikleri özellikler ile ilgili bulgular değerlendirilmektedir.

1. Türkiye'de Sığınmacılara/Mültecilere Yönelik Sosyal Hizmet Uygulamaları

Cenevre Sözleşmesine göre mültecilik, kişinin yaşadığı ülkede ayrımcılığa uğraması nedeniyle güvenliği tehlikede olduğu için başka bir ülkenin hukuken mülteci sıfatıyla sığınma talebini kabul etmesiyle gerçekleşmektedir. Bir ülkede mülteci veya sığınmacı olabilmek için varılan ülkenin hukuken kişilere o statüleri vermesi gerekmektedir. Türkiye'de mülteci statüsü alma hakkı, Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliğinin (BMMYK) düzenlediği 1951 Sözleşmesi ve 1967'de yürürlüğe giren Mültecilerin Statüsüne Dair Protokol maddelerinin yanında Avrupa'dan göç etme şartını içermektedir. Buna göre, Avrupa dışından gelen

sığınmacılar, mülteci statüsü taşımayarak sığınmacı olarak değerlendirilmekte ve başka bir ülkeye yerleşinceye kadar geçici koruma sağlanmaktadır (BMCO).

2011 yılında Suriye başlayan insani krizle başlayan yoğun göç nedeniyle, 2013 yılında Türkiye'nin ilk sığınma kanunu olarak yürürlüğe konan "6458 sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu" sığınmacıları, şartlı mülteci kavramı ile ifade etmiştir. Ayrıca, aynı kanunla Türkiye'deki yabancılarla ilgili her türlü işlemde sorumlu olarak Göç İdaresi Genel Müdürlüğü kurulmuştur (Göç İdaresi Başkanlığı). 2014 yılında, geçici koruma sağlanan kişiler için "Geçici Koruma Yönetmeliği" kabul edilerek bu kişilere dair haklar, yükümlülükler ve ülkede kabul ve kalış gibi birtakım prosedürler ortaya konmuştur. Yönetmeliğin altıncı bölümünde "Geçici Korunanlara Sağlanacak Hizmetler" başlığı altında madde 26'ya göre "sağlık, eğitim, iş piyasasına erişim, sosyal hizmetler ve yardımlar ile tercümanlık ve benzeri hizmetler" yönetmelik kapsamındaki yabancılara sağlanabileceği ifade edilmektedir. İhtiyaç sahibi olan yabancılar için yönetmeliğin 30. Maddesine göre sosyal hizmetler ve yardımların genel olarak sorumluluğunu Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları ile Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına vermektedir (Göç İdaresi Başkanlığı).

Türkiye'de yaşayan sığınmacılar, devlet kurumları ve sivil toplum kuruluşları tarafından sağlanan çeşitli sosyal ve mali yardımlardan faydalanmaktadır. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları, sığınmacılardan eğitim, sağlık, barınma, tek seferlik nakit yardımı, kömür yardımı, gıda dışında ihtiyaç malzemeleri yardımı vb. yardım talebi almaktadır. Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlükleri bünyesinde görev yapan Sosyal Hizmet Merkezleri, sığınmacılara yönelik sosyo-ekonomik destek programları yapmaktadır. Avrupa Komisyonu Sivil Koruma ve İnsani Yardım Operasyonları tarafından finanse edilen Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Türk Kızılay'ı ve Uluslararası Kızıllaç ve Kızıllaç Dernekleri Federasyonu tarafından uygulanmakta olan Yabancılara Yönelik Sosyal Uyum Yardımı Programı bulunmaktadır. Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu, ilgili bakanlıklar ve Türk Kızıllaç'ı, Türk vatandaşlarının yanı sıra Türkiye'deki ilk ve orta öğretimdeki yabancılara yönelik Eğitim için Şartlı Nakit Transferi programı uygulamaktadır (BMMYK).

2.Çalışmanın Yöntemi

Sığınmacıların sosyal hizmetlere erişim deneyimlerini öğrenmek amacıyla yapılan çalışmada, durum çalışması deseniyle nitel araştırma metodu kullanılmaktadır. Durum çalışması, olgu ve içerik arasında sınırların bilinmediği ve birden çok kaynağın olduğu durumlarda, olguyu kendi gerçek yaşamında kullanan bir araştırma yöntemidir (Yıldırım & Şimşek, 2000: 190). Polis Akademisi Başkanlığı Etik Kurulunca 20.06.2023'de onaylanmış bulunan 2023-04 araştırma numaralı " Sığınmacıların/Mültecilerin Sosyal Hizmetlere Erişim Deneyimleri Üzerine Nitel Bir Araştırma" isimli nitel bir araştırma özelliği taşıyan çalışmanın verilerinin toplanması için 6'sı kadın ve 6'sı erkek sığınmacı ile yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır. Görüşülecek sığınmacılar Ankara'dan kartopu örneklem yöntemine göre seçilmiştir. Bu örnekleme yönteminde araştırma problemine ilişkin iyi bir kaynak olabilecek kişi ya da durum tespit edildikten sonra önceki katılımcıların önerileri doğrultusunda diğer katılımcılar belirlenmektedir. Süreç içerisinde ön plana çıkan isimler ve durumlar üzerinden örneklem oluşturulmaktadır (Koç, 2017: 492).

Tablo 1. Çalışma grubunun demografik yapısı

Kod İsim	Yaş	Cinsiyet	Mezuniyet	Medeni Durum	Meslek	Çocuk Sayısı	Türkiye’de Bulunma Süresi
K1	53	Kadın	Üniversite	Evli	Öğretmen	7	10
K2	41	Kadın	İlkokul	Dul	Aşçı	8	6
K3	28	Kadın	İlkokul	Dul	Çalışmıyor	1	6
K4	35	Kadın	Lise	Evli	Tercüman	5	9
K5	36	Kadın	İlkokul	Evli	Çalışmıyor	5	6
K6	28	Kadın	Ortaokul	Dul	Tezgâhtar	2	10
K7	33	Erkek	İlkokul	Evli	Terzi	4	8
K8	38	Erkek	Lise	Evli	Terzi	2	8
K9	23	Erkek	Ortaokul	Evli	Boyacı	1	11
K10	18	Erkek	Ortaokul	Bekâr	Terzi		10
K11	20	Erkek	Ortaokul	Bekâr	Çalışmıyor		7
K12	19	Erkek	İlkokul	Bekâr	Terzi		10

Tablo 1 incelendiğinde 12 katılımcının yarısının erkek, diğer yarısının ise kadın olduğu görülmektedir. Veri toplama aracı olarak oluşturulan yarı yapılandırılmış görüşme formu için iki tane uzman görüşü alınmış, sonrasında iki kişi üzerinde pilot uygulama yapılmıştır. Süreç sonunda, görüşme formunun son hali oluşturulmuş 20.06.2023 ile 20.07.2023 tarihleri arasında araştırmacının kendisi tarafından katılımcılarla görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında, nitel verilerin analizi olarak içerik analizi tekniklerinden tümevarımcı bir yöntem izlenmiştir. Tümevarımcı analiz, kodlama yoluyla verilerin altında yatan kavramlar arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmaktadır. Birbirine benzeyen verileri belirli temalar ve kavramlar altında bir araya getirerek anlaşılır bir şekilde düzenlenip yorumlanmaktadır (Yıldırım & Şimşek, 2000: 162). Verilerin analizinde MAXQDA programı kullanılmıştır.

3.Bulgular

3.1.Sığınmacıların Sosyal Hizmet Alımı ile İlgili Bulgular

Sosyal hizmetler, her ne kadar kişilere yardımcı olsa da bazen zarar verici de olabilmektedir. Yapılan hizmetlerin saygı, kabul, anlayış, güven, empati ve içtenliği içermesi faydalanıcılara verilebilecek zararı önlerken sosyal hizmetlerde olması arzu edilen yöntemin özellikleridir (Serpen & Hasgöl, 2015: 39). Sosyal hizmet almanın ne hissettirdiğini anlamak için sığınmacılara:

“Bir kurumdan hizmet/yardım alıyor olmak size nasıl hissettiriyor?” sorusu sorulduğunda Tablo 2’de görüleceği üzere ortaya çıkan tema ve alt temalar verilmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların sosyal hizmet alma ile ilgili görüşleri

Tema	Alt Tema	F
Mutluluk		10
	Anlaşılmaktan dolayı mutluluk	1
	İhtiyaçlarının karşılanmasından dolayı mutluluk	3
	Yardım alabildiği için mutluluk	1
	Çocuklarını düşünerek mutluluk	1
	Sevinme	4
Minnet ve Şükran		3
	Şükran duygusu	1
	Desteklenme duygusu	1
	Kucak açıldığı hissi	1
Rahatsız Olma		6
	Yardıma muhtaç olmaktan rahatsızlık	3
	Sosyal hizmet uzmanlarının konuşmalarından rahatsızlık	1
	Dilenci gibi hissetmekten rahatsızlık	1
	Yardımanın az yapılıyor olmasından rahatsızlık	1
Nötr duygular		2
	Alışma	1
	Normal görme	1
İçe dönük olumsuz duygular		3
	Kendinden nefret etme	1
	Üzüntü duyma	1
	Utanma hissetme	1
Toplam		24

Mülakatlar neticesinde elde edilen verilerden sığınmacıların sosyal yardım alma ile ilgili duyguları mutluluk, minnet ve şükran, rahatsız olma, nötr duygular ve içe dönük olumsuz duygular olmak üzere 5 tema altında ele alınmıştır. Tablo 2 incelediğinde sığınmacıların en çok ihtiyaçlarının karşılanmasından dolayı mutlu olduğu görülürken, yardıma muhtaç olduğu için rahatsızlık hissettiği anlaşılmaktadır. Tablo 2 incelendiğinde toplam 24 görüş belirtildiği görülmektedir. Mutluluk ile ilgili 10, Minnet ve Şükran ile ilgili 3, Rahatsız olma ile ilgili 6, Nötr duygular ile ilgili 2, İçe dönük olumsuz duygular ile ilgili 3 görüş ifade edilmiştir. Sığınmacılarda, mutluluk, minnet ve şükran gibi olumlu duyguların sıklığı, rahatsız olma ve içe dönük duyguların sıklığı gibi olumsuz duygulardan çok daha fazla görülmektedir. Bu sonuca göre, yaşadıkları olumsuz deneyimlerin varlığına rağmen sığınmacıların bir kurumdan hizmet alıyor olmasını daha çok olumlu olarak değerlendirdiklerini göstermektedir. Örnek görüşler aşağıda verilmiştir:

“Hem insan üzülüyor hem insan seviniyor. Yardım alınca çocuklarımız için seviniyoruz. Aynı zamanda ne günlere düştük diye de üzülüyoruz. Yardımlara kaldık diye üzülüyoruz. Irakta işim vardı. Eşim çalışıyor para getiriyordu. Şimdi insan kendi parasını getiremediği için yardımlara kaldığımız için çok üzücü bir duygu oluyor. Dilenmek gibi oluyor. Yardımları almaya gidince kendimizi dilenci gibi hissediyoruz.” (K02)

“Yardıma gelmek bana çok zor geliyor. Bazen utaniyorum. Herhangi birisi bir şey söyleyince kızınca zor geliyor. Ama yardım almak iyi oluyor, çocuklar seviniyor. İhtiyacımızı alınca bize de iyi geliyor. Mutlu oluyoruz. Dua ediyoruz. Ben normalde çocuğuma elbise almıyorum. Böyle

yerlere girip alınca iyi geliyor bana da. Bize yardımcı oluyor. Mutlu oluyorum. Her şeyi almak zorunda kalmıyorum. İyi oluyor. Yardım oluyor". (K03)

"Önceden iyilerdi ama sonradan sanki sadaka veriyorlar gibi. Hemen koyup fotoğraf alıp çıkıyorlar. Kendini kötü hissettiriyor." (K08)

Görüşmeler sonucunda, sığınmacıların bir kısmının sosyal yardıma ihtiyacının kalmadığı için almayı bıraktığı, bir kısmının gerekli şartları taşımadığı için yardım alamadığı, diğer bir kısmının ise sosyal yardım almaya devam ettiği görülmüştür. Katılımcıların verdiği cevaplardan elde edilen sonuçlara göre, katılımcılar iki zıt duyguyu aynı anda yaşamaktadır. Sığınmacılar, yardım aldıkları için mutlu hissederken aynı zamanda yardıma ihtiyacı olmaları onları üzmektedir. Bununla birlikte, yardım alma deneyimleri sırasında yaşanan olumsuzlukların onları negatif duygulara sahip olmasına neden olduğu görülmektedir. Bu nedenle sığınmacıların yardım alma süreçlerinde yaşadıkları olumsuz deneyimleri azaltmanın gerekliliği görülmektedir.

3.2.Sosyal Hizmet Sağlayıcılarının Sığınmacılara Yönelik Tutumları ile İlgili Bulgular

Toplumda yaş, cinsiyet, engellilik, inanç, etnik köken gibi farklılıklar nedeniyle diğer insanlara nazaran mal ve hizmetlere erişimi daha kısıtlı olan bireylere sunulacak hizmetlerde sosyal adaleti sağlamak amacıyla önyargı ve ayrımcılıktan uzak duygudaşlık üzere hareket etmek gerekmektedir (Cankurtaran & Beydili, 2016: 155). Sığınmacılara sağlanan sosyal hizmetlerle, dışlanmanın önlenmesi ve toplumsal bütünleşmenin oluşması uzun vadede karşılaşılabilecek toplumsal sorunlar için gerekli tedbirler alınmasını sağlamaktadır (Artan & Arıcı, 2017: 19). Sığınmacıların sosyal hizmet sağlayıcılarının tutumlarına yönelik algılarını öğrenmek için:

"Sosyal hizmet verenlerin size karşı davranışları, konuşmaları, tutumları ve ilgileri nasıl? Değerlendirir misiniz?" sorusu sorulduğunda ortaya çıkan tema ve alt temalar Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 3. Sığınmacıların sosyal hizmet sağlayıcılarının tutumları ile ilgili görüşleri

Kurum	Tema	Alt Tema	F
Sosyal Hizmet Kuruluşları	Olumlu	Kibar olmaları	1
		Yardımcı olmaları	1
		İyi davranmaları	3
		İhtiyaçların karşılanması	2
		Olumsuzluk yaşanmaması	2
			1
	Nötr	Normal görülmesi	1
	Olumsuz	Rencide olunması	1
		Zamanla kötüleşmesi	3
		Davranışları kötü olması	1
Sağlık Kuruluşları	Olumlu		13
			7
	Dil sorunu yaşama	Olumsuzluk yaşanmaması	3
		İyi davranılması	4
	Olumsuz	Kendini ifade edememe	1
			1
		Doğum yaptığı için kötü davranılması	5
		Zamanla kötüleşmesi	1
		Yardımcı olunmaması	1
		Kaba konuşulması	2
Okul	Olumlu		9
			7
			1
	Olumsuz	Ayrımcılığın olmaması	2
		İyi davranılması	4
			2
		Kötü davranılması	1
		Türk olmadığı için ilgilenilmemesi	1
			1
			1
Toplam			38

Görüşmeler neticesinde elde edilen verilerden sığınmacıların hizmet verenlerin tutumları ile ilgili duygularını; sosyal hizmet kuruluşları, sağlık kuruluşları ve okullarda yaşadıkları deneyimler olarak ayrı ayrı ele alınmaktadır. Sosyal hizmet kuruluşlarında karşılaştıkları tutumları olumlu, nötr, olumsuz olmak üzere 3 tema altında ele alınmıştır. Tablo 3 incelendiğinde katılımcıların 15 görüş belirtildiği görülmektedir. Olumlu teması ile ilgili 10 görüş ifade edilirken olumsuz teması ile ilgili 5 görüş ifade edilmiştir. Elde edilen veriler incelendiğinde sığınmacıların sosyal hizmet verenlerin tutumlarını çoğunlukla “iyi” olduğunu düşünürken olumsuz tavır olarak “davranışlarının kötü olmasının” ve “davranışların zamanla kötüleşmesinin” en çok karşılaşılan durum olduğunu göstermektedir. Olumlu tema altında örnek görüşler aşağıda verilmiştir:

“Allah razı olsun ondan hepsi iyi davrandılar, iyi karşıladılar bizi. Hiçbir eksiğimiz kalmadı. Onlar yardımcı oldular. Her türlü yardım yaptılar.” (K01)

“Genel olarak iyi, Allaha şükür. Bazı insanlar var kötü, bazılarının davranışları, konuşmaları kötü. Bazıları ki ise çok iyi. Allah razı olsun.” (K02)

“Eve gelenler, iyi davrandılar. Yüzleri gülüyordu. Bir gittiğim yerde herkesi kovuyorlardı. Kötü muamele yapıyorlardı. Erkekler çıksınlar, bayanlar girsinler diyorlardı. O yüzden bir daha gitmedim. Ama genel olarak diğerleri iyi davranıyorlar.” (K08)

Örnekler doğrultusunda, sığınmacıların sosyal hizmet kurumlarında bazen yaşanan olumsuzluklara rağmen genel tutum olarak iyi davranıldığını düşünmektedir. Olumsuz tema altında örnek görüşler aşağıda verilmiştir:

“Türkiye ilk geldiğimizde, Türkler Suriyelilere davranışları çok farklıydı, çok yardımseverlerdi. Çok yardım ettiler. Çok iyi davrandılar. Daha sonra Türkler Suriyelileri o kadar yardım etmemeye başladı ve Suriyelileri istememeye başladılar. Artık Suriye’ye gitmemizi istiyorlar. On yıldır buradasın diyorlar. Ben hayatımın çoğunu burada yaşadım. O yüzden buradan ayrılmak istemem.” (K10)

“Bazısı iyi, bazısı kötü oluyor. Mesela ağır laf söylüyorlar. Bağırıyorlar, yalan söylüyorsunuz diyorlar. O yüzden her yere gitmiyorum.” (K03)

Tablo 3’de gösterilen veriler neticesinde sığınmacıların yapılan sosyal hizmetlerin zamanla kötüleştiği düşüncesine sıklıkla sahip olduklarını göstermektedir.

Sığınmacıların, sağlık kuruluşlarındaki karşılaştıkları tutumları olumlu, dil sorunu yaşama ve olumsuz olmak üzere 3 tema altında ele alınmıştır. Tablo 3 incelendiğinde katılımcıların 13 görüş belirtildiği görülmektedir. Olumlu teması ile ilgili 7 görüş ifade edilirken olumsuz teması ile ilgili 5 görüş ifade edilmiştir. Türkçe bilmediği için kendini ifade edemediği ile ilgili bir görüş bildirmiştir. Olumlu tema altında örnek görüşler aşağıda verilmiştir:

“İyilikle davranıyorlar. Şimdiye kadar kötü davranın denk gelmedim. Nadiren kötü davranıyorlar. Hastanelerde iyi davranıyorlar. Genel olarak iyiler.” (K11)

“İyi, çok iyi karşılıyorlar. Kibardırlar. Şimdiye kadar hiç kötü bir şey yaşamadım. Hastanelerde bize karşı çok iyiler.” (K05)

“Hastaneye gidiyoruz, çok ilgileniyorlar. Etlik Şehir hastanesinden çok memnunuz. Görümcem birkaç gün önce doğum yaptı, çok ilgilendiler. Hastanelerden memnunuz. Hiç kötü bir şey söyleyen olmadı. Eşim terzi olduğu için eline iğne batmıştı. Bir ay iğne içinde kaldı sonra biz hastaneye gidince iğne var adam ölmek üzere hemen ameliyat yapalım dediler. Bu süreçte hep ilgililerdi.” (K04)

Olumsuz tema altında örnek görüşler aşağıda verilmiştir:

“İlk zamanlar normal gittik hastanelere, hiçbir şey duymadık ama birkaç seneden sonra onların konuşmaları hiç iyi değildi. Doktorların konuşmaları hiç iyi değildi. Ablam perde takarken merdivenden düştü. Ayağı ve kalçası zarar gördü. Ankara hastanesinde doktora gitti. Çok çok kötü davrandılar. Çok kötü hissettik, yani bilmiyorum. Yani beğenmedim. Hastanede çok zorluk çektik.” (K01)

“Hastanelerde bazen iyi bazen kötü, yani doktora göre değişiyor. Mesela bir şey soracağım, şimdi dışarı çık biraz sonra gel diyor sinirli.” (K09)

Tablo 3’de gösterilen veriler incelendiğinde sığınmacıların sağlık kuruluşlarında yaşadıkları deneyimleri en fazla “iyi davranılması” olarak nitelerken olumsuz tavır olarak “kaba konuşulmasıyla” sık karşılaştıklarını göstermektedir.

Sığınmacıların okullarda yaşadıkları deneyimleri olumlu ve olumsuz olmak üzere 2 tema altında ele alınmıştır. Tablo 3 incelendiğinde katılımcıların 9 görüş belirtildiği görülmektedir. Olumlu teması ile ilgili 7 görüş ifade edilirken olumsuz teması ile ilgili 2 görüş ifade edilmiştir. Olumlu tema altında örnek görüş şu şekildedir:

“Okullarda öğretmenlerden sıkıntı yaşamıyoruz. Bazen öğrencilerle aramızda kavga ediyoruz ama arkadaşız bir şey olmuyor. Hocalarımızın hepsi iyi, Suriyeli, Iraklı, Türk hiç birisinin farkı yok. Hepsi bir, hepimiz Müslümanız. Öğretmenlerden dolayı okullarda hiç problem yaşamadım.” (K10)

Olumsuz tema altında örnek görüş şu şekildedir:

“Okulda çocuklar Suriyeli olduğu için ilgilenmiyorlar. İkinci sınıfa geçmelerine rağmen okuma yazma yok. Kızlar bana diyor ki “Türklere kâğıt veriyor, öğretiyor ama bize gelmiyor. Bize sıranın üstünde uyuyun diyor. Siz zaten becerikli değilsiniz. Sizden bir şey çıkmaz.” bize ödev bile vermiyor. Gerçekten kötü davranıyorlar. Öğretmeni ile konuştum. Bana sen öğret evde diyor. Ben de üzülüyorum. Türklere ayrı, bize ayrı mı diye. Hepimiz insanız sonuçta. Memnun değilsen özel okula götür diyor. Çocuklar kendini çok kötü hissediyor. Öğretmen bize neden öğretmiyor diye soruyor. Diğer Suriyelilere de aynı şekilde davranıyorlar. Diğer kızımın öğretmeni ise bize Türk gibi davranıyor. Ondan memnunuz.” (K04)

Tablo 3’deki veriler incelendiğinde okul deneyimlerinin en çok “iyi davranış” olarak tarif eden sığınmacılar, genellikle okullarda “ayrımcılıkla karşılaşmadıklarını” belirtmektedirler. Bununla birlikte okullarda kötü davranıldığını ve Türk olmadığı için farklı davranıldığını düşünen 2 görüş bulunmaktadır.

3.3.Sığınmacıların Sosyal Hizmet Alırken Yaşanan Sorunlar ile İlgili Bulgular

Sığınmacılara sağlanan sosyal hizmetlerde faydalanıcıların içinde buldukları ortamlarda en sağlıklı şekilde çözüm yolları bulunması gerekli görülmektedir (Sirkeci & Yaylacı, 2019: 36). Sığınmacıların sosyal hizmet alırken yaşadığı sorunları öğrenmek için:

“Sosyal hizmet alırken ne tür sorunlar yaşıyorsunuz?” sorusu sorulduğunda Tablo 4’de görüleceği üzere ortaya çıkan tema ve alt temalar verilmiştir.

Tablo 4. Sığınmacıların sosyal hizmet alırken yaşanan sorunlar ile ilgili görüşleri

Tema	Alt Tema	F
Dil eksikliği ile ilgili sorunlar		4
	Türkçe eksikliği nedeniyle anlaşılmama	4
Yardım veren kuruluş ile ilgili sorunlar		5
	İhtiyaç tespitinin yapılmaması	1
	Prosedürün çok olması	1
	İlginin azalması	1
	Devamlılığın olmaması	2
Gerekli şartları taşımamaktan kaynaklanan sorunlar		8
	3'den az çocuk sayısı	1
	Depremzede olunmaması	1
	Evli olunması (dulların öncelenmesi)	1
	18 yaşının geçilmesi	3
	Erkek olma durumu	2
Sistemle ilgili sorunlar		4
	Deprem bölgesindeki oturma getirememe	2
	Ölüm belgesinin olmaması	1
	Adres değişikliği nedeniyle yardımların kesintiye uğraması	1
Toplam		21

Sığınmacıların sosyal hizmet alırken yaşanan sorunlar; dil eksikliği ile ilgili sorunlar, yardım veren kuruluş ile ilgili sorunlar, gerekli şartları taşımamaktan kaynaklanan sorunlar, sistemle ilgili sorunlar olmak üzere 4 tema altında ele alınmıştır. Tablo 4 incelendiğinde katılımcıların 21 görüş belirtildiği görülmektedir. Dil eksikliği ile ilgili yaşanan sorunlar ile ilgili 4 görüş ifade edilmiştir. Örnek görüşler aşağıda verilmiştir:

“Bayramda herkese 1300 TL yatacağı bildirilmiş ama 1000 TL yatmış. Bunun nedenini bilmiyoruz. Dilde bilmediğimiz için öğrenebileceğimiz bir yer yok. Aynı şekilde çocukların ve hanımın parası devam ederken benim param kesilmiş neden kesildiğini bilmiyorum. Bunu nereden öğrenebileceğini de bilmiyorum.” (K07)

Yardım veren kuruluştan kaynaklanan sorunlar ile ilgili 5 görüş ifade edilmiştir. Örnek görüşler aşağıda verilmiştir:

“Bir daha yardıma gelirler mi, gelmezler mi diye korkuyorum. Genelde 1-2 defa gelip yardım ediyorlar. Bir daha da gelmiyorlar çünkü çok kalabalık yardım edecek çok kişi var.” (K04)

Gerekli şartları taşımamaktan kaynaklanan sorunlar ile ilgili 8 görüş ifade edilmiştir. Örnek görüşler aşağıda verilmiştir:

“Eskiden sosyal yardım alıyordu ama boşandıkları için şu anda alamıyor. Erkek olanların yardım alması daha zor. Yardım almayı gidip çalışın deniyor.” (K08)

Sistemsal sorunlar ile ilgili 4 görüş ifade edilmiştir. Örnek görüşler aşağıda verilmiştir:

Artık eskisi gibi yardım gelmiyor. Bir de depremden sonra sadece depremzedelere yardım ediyorlar. Belki onlara bizden daha fazla lazımdır. Gerçekten onların ihtiyacı oldu. Bizden daha fazla tabii ki. (K04)

Tablo 4'e ve verilen örneklere göre sığınmacıların sosyal hizmet alırken en sık Türkçe bilmedikleri için anlaşılmamaktan kaynaklanan sorunlar yaşadığı görülmektedir. Tablo 4 incelediğinde sığınmacıların 18 yaşını doldurdukları için yardım veren kuruluşun şartlarını sağlayamamalarını, daha fazla karşılaştıkları sorun olarak ifade etmektedirler.

3.4.Sığınmacıların Sosyal Hizmet Alırken Yaşadığı Sorunlara Karşı Tutumları ile İlgili Bulgular

Sığınmacıların sosyal hizmet alırken yaşadığı sorunlara karşı tutumlarını öğrenmek için:

“Hizmet aldığınız kurumda, kurumsal ve kişisel bir sorun yaşadığınızda nasıl davranıyorsunuz?” sorusu sorulduğunda Tablo 5’de görüleceği üzere ortaya çıkan tema ve alt temalar verilmiştir.

Tablo 5. Sığınmacıların yaşadığı sorunlara karşı tutumları ile ilgili görüşleri

Tema	Alt Tema	F
Dışa dönük tepkiler	Karşılık verme	1
	Arkadaşlarla dertleşme	1
	Bir daha o kuruma gidilmemesi	3
İçe dönük düşünceler		15
	Kızgınlık	1
	Korkma	2
	Nedenini sorgulama	1
	Üzülme	1
	Allah'a sığınma	1
	Sessiz kalma	8
	Empati yapma	1
Toplam		20

Görüşmeler sonucunda elde edilen verilerden sığınmacıların hizmet aldıkları kurumda, bir sorun yaşadıklarında nasıl davrandıkları ile ilgili düşünceleri dışa dönük tepkiler ve içe dönük tepkiler olmak üzere 2 tema altında ele alınmıştır. Tablo 5 incelendiğinde toplam 20 görüş belirtildiği görülmektedir. İçe dönük düşünceler ile ilgili 15 görüş ifade edilmiştir. Örnek görüşler aşağıda verilmiştir:

“Öyle kafalarında kötü bir şey varsa, kötü davranırlarsa yardım almasam daha iyi olur. Böyle bir durumda sessiz kalıyorum çünkü Türkçe konuşmayı çok iyi bilmiyorum. Bir de biz korkuyoruz, bizi kovmasınlar diye susuyoruz. Ama genel olarak problem yaşamıyorum.” (K09)

Dışa dönük tepkiler ile ilgili 5 görüş ifade edilmiştir. Örnek görüşler aşağıda verilmiştir:

“Mesela ben bir kez bir yere gittim. Şimdi oraya gitmiyorum. Gittim kapıyı çalıyorum. Kapıyı açmıyor. Biliyorum o içerde. Sonra kapıyı açtı. Benim yanımda olan arkadaş için niye sen bunu getirdin diye kızdı. Sonra kapıyı suratınıza çaktı. Ben de o zaman bağırardım. Her şeyi söyledim. Kendimi savundum. Çok üzüldüm. Bir de bir daha da gelmem buraya dedim. Şimdi oraya hiç gitmiyorum.” (K03)

Sığınmacılarda, mutluluk, minnet ve şükran gibi olumlu duyguların sıklığı, rahatsız olma ve içe dönük duyguların sıklığı gibi olumsuz duygulardan çok daha az görülmektedir. Tablo 5’e göre, sığınmacıların yaşadıkları sorunlar karşısında en çok sessiz kaldıkları ve bir daha o kuruma gitmemeyi tercih ettikleri görülmektedir. Bununla birlikte yaşadıkları sorunlar karşısında sıklıkla üzüldükleri ve korktukları anlaşılmaktadır.

3.5.Sığınmacıların Sosyal Hizmet Uzmanlarında Bulunmasını Beklediği Özellikler ile Bulgular

Sığınmacıların sosyal hizmet uzmanlarında bulunmasını beklediği özellikleri öğrenmek için:

“Sizce sosyal hizmet uzmanlarında bulunması gereken özellikler nelerdir?” sorusu sorulduğunda Tablo 6’da görüleceği üzere ortaya çıkan tema ve alt temalar verilmiştir.

Tablo 6. Sığınmacıların sosyal hizmet uzmanlarında beklediği özellikler ile ilgili görüşleri

Tema	Alt Tema	F
İstenen özellikler	Saygı duyması	13
	Kardeş gibi davranması	1
	Güvenilme isteği	1
	Güler yüzlü olunması	1
	İçten olunması	1
	Yardımcı olunması	1
	Anlayışlı olunması	2
	İyi davranması	4
	Sakince dinlemesi	1
	İstenmeyen özellikler	Gösteriş yapmaması
Üstten konuşması		1
Minnet beklemesi		2
Yabancı olduğumuzu hissettirmesi		1
Kızgın olması		1
Kötü davranması		3
Zorla yaptığını belli etmesi		1
Toplam		23

Yapılan Mülakatlar neticesinde elde edilen verilere göre sosyal hizmet uzmanlarında bulunması gereken özellikleri, istenmeyen özellikler ve istenen özellikler olmak üzere 2 tema altında ele alınmıştır. Tablo 6'ya göre toplam 23 görüş belirtildiği görülmektedir. İstenmeyen özellikler ile ilgili 10 görüş ifade edilmiştir. Örnek görüşler aşağıda verilmiştir:

“Önceden iyilerdi ama sonradan sanki sadaka veriyorlar gibi. Hemen koyup fotoğraf alıp çıkıyorlar. Kendini kötü hissettiriyor.” (K08)

“Yardım yapmaya gelen kişinin mutluluk hissettirmesi lazım. Yardım yapanın kendi cebinden bize yardım ettiğini hissettirmemesi lazım. Minnet ettirmemesi lazım. İyi olsun, arkadaşlık olsun. Kendini gösteren, ön plana çıkaran birisi olmasın.” (K10)

İstenen özellikler ile ilgili 10 görüş ifade edilmiştir. Örnek görüşler aşağıda verilmiştir:

“Güzel bir şekilde yaklaşınlar yeter. Yeter ki benim ihtiyaçlarımı karşılasınlar.” (K09)

“Güler yüzlü olsunlar. Anlayışlı olsunlar. Bana inansınlar, dediğime güvensinler. İyi davransınlar.” (K04)

Tablo 6 incelediğinde sığınmacıların en çok sosyal hizmet uzmanlarında iyi davranılmasını beklediğini ve bununla birlikte sıklıkla anlayışlı olunmasının sosyal hizmet uzmanlarında bulunması gereken önemli bir özellik olduğunu göstermektedir. Sığınmacıların sosyal hizmet uzmanlarında istemedikleri özellikler olarak en sık “kötü davranması ve minnet beklemesini” ifade etmişlerdir.

3.6.Sosyal Hizmetlerin Yetersiz Kalması Durumu ile İlgili Bulgular

Sığınmacıların sosyal hizmetlerin yetersiz kalması durumunda ne hissettiklerini öğrenmek için:

“Sosyal hizmetlerin size yardımcı olmaması veya yetersiz kalması durumunda ne hissettiniz?” sorusu sorulduğunda Tablo 7’de görüleceği üzere ortaya çıkan tema ve alt temalar verilmiştir.

Tablo 7. Sosyal hizmetlerin yetersiz kalması durumu ile ilgili görüşleri

Tema	Alt Tema	F
Olumlu düşünme		4
	Kabullenme	1
Olumsuz düşünme	Anlayış gösterme	3
		7
	Değersizlik hissedilmesi	1
	Nedenini sorgulama	1
	Üzüntü duyulması	2
	Yeterli olmaması	1
	Kızgınlık hissi	2
Toplam		11

Görüşmeler sonucunda elde edilen verilerden sığınmacıların sosyal hizmetlerin yetersiz kalması ile ilgili duyguları olumlu düşünce ve olumsuz düşünce olarak 2 tema altında ele alınmıştır. Tablo 7’ye göre sığınmacıların sosyal hizmetlerin yetersiz kalması durumunda en fazla anlayış gösterildiğini ve ardından üzüntü ve kızgınlık duygularının hissedildiği anlaşılmaktadır. Tablo 7 incelendiğinde toplam 11 görüş belirtildiği görülmektedir. Olumsuz düşünme ile ilgili 7 görüş ifade edilmiştir. Örnek görüşler aşağıda verilmiştir:

“Kendimi insan değilmişim gibi hissediyorum. Neden vermiyor. Bana kendini çok kötü hissettiriyor. Üzülüyorum, kızıyorum içimden.” (K08)

“Niye geldiler. Benim ihtiyaçlarımı karşılamayacaklarsa, gelmeseler daha iyi olurdu. Kızıyorum. Ne geldiyse çok şükür ama yetmiyor.” (K06)

Olumlu düşünme ile ilgili 4 görüş ifade edilmiştir. Örnek görüşler aşağıda verilmiştir:

“Onların yardım etmesi bizim için çok önemli. Bize çok gerekli. Biz depremden geldik. Bizim sorunlarımız var. Bizim evimiz yıkıldı, biz sağ çıktık. Onlar ellerinden geleni yaptılar. Yapacaklarını yaptılar. Söyleyeceğimiz hiçbir söz yok.” (K10)

“Zaten ben onların ülkesine gelmişim. Hiçbir şey demeye hakkım yok. Zaten verseler de vermeseler de her zaman dua ediyoruz. Hiçbir şeye şikâyetimiz yok bizim.” (K05)

“Ben onu anlıyorum. O yok deyince, Hiçbir şey söylemiyorum. Zaten olsaydı, onlar verirdi diye düşünüyorum.” (K03)

Sığınmacılar, sosyal hizmetlerin yetersizliği nedeniyle en fazla üzüntü ve kızgınlık hissine sahip olmakla birlikte sıklıkla anlayış da göstermektedir.

3.7.Sığınmacılara Sosyal Hizmetlerin Etkisi ile İlgili Bulgular

Sosyal hizmetlerin sığınmacıların hayatını nasıl etkilediğini öğrenmek için:

“Sosyal hizmetlerin sunduğu hizmetlerin sizin hayatınızı nasıl etkilediğini düşünüyorsunuz?” sorusu sorulduğunda Tablo 8’de görüleceği üzere ortaya çıkan tema ve alt temalar verilmiştir.

Tablo 8. Sığınmacılara sosyal hizmetlerin etkisi ile ilgili görüşleri

Tema	Alt Tema	F
Olumlu		10
	Geçinmeyi kolaylaştırması	1
	Hayati değiştirmesi	1
	Yardımsız yapamama hissi	3
	Çocuklara okul sağlanması	1
	Yardımcı olması	2
	İyi olması	2
Olumsuz		3
	Yetersiz görme	3
Toplam		13

Mülakatlar sonucundaki elde edilen verilerden sığınmacıların sosyal hizmetlerin hayatlarında yarattığı değişim ile duyguları olumlu ve olumsuz olmak üzere 2 tema altında ele alınmıştır. Tablo 8 incelendiğinde toplam 13 görüş belirtildiği görülmektedir. Olumlu ile ilgili 10 görüş ifade edilmiştir. Örnek görüşler aşağıda verilmiştir:

“Biraz da olsa hayatımıza kolaylık sağlıyor. Yardımcı oluyor. Şimdi kiralar yükseldi. Her şey yükseldi. Yardımsız geçinmek zor olurdu.” (K11)

“Ben tek başıma çalıştığım için asgari ücret yetmiyor. Kira veriyorum, gündelik giderler, masraflar çok ama yapacak bir şey yok. Yardımlar hayatıma katkı sağlıyor, kolaylaştırıyor. Onlar olmazsa işimiz çok zor olurdu.” (K12)

Olumsuz ile ilgili 3 görüş ifade edilmiştir. Örnek görüşler aşağıda verilmiştir:

“Faturalara ancak yetiyor. O yardımlar olmasa 24 saat çalışmak zorunda kalırdım. Olmasına iyi oluyor. Fakat yeterli değil.” (K06)

“Ben tek başıma çalıştığım için asgari ücret yetmiyor. Kira veriyorum, gündelik giderler, masraflar çok ama yapacak bir şey yok”. (K10)

Tablo 8’e göre sosyal hizmetlerin sunduğu hizmetlerin sığınmacıların hayatlarında en çok yardımcı olduğu duygusuna sahip olduğu ve hayatları için iyi olduğunu hissettiği anlaşılmaktadır. Bununla birlikte sıklıkla sığınmacıların, sosyal hizmetler olmazsa hayatlarını devam ettirememeye düşüncesine sahip olduğu görülmektedir.

Tartışma ve Sonuç

BMMYK (1994), sığınmacı sorunlarına çözüm yollarından birisi olarak “mülteci ve sığınmacıların, iltica edilen ülkede kendi kendine yetebilecek düzeye gelinceye kadar desteklenmesi” olduğunu ifade etmektedir. Bu doğrultuda, zorlu koşullardan kaçarak yeni bir ülkeye gelen sığınmacılar, temel ihtiyaçlarını karşılamaları ve insanca yaşam standartlarına erişimleri için kamu ve sivil toplum kuruluşları tarafından önemli destekler sağlanmaktadır. İyi bir sosyal hizmet erişim deneyiminde, başvuru sürecinin basit, anlaşılır ve erişilebilir olması beklenmektedir. Bir başka deyişle, yardıma ihtiyaç duyan kişilerin bu yardımlara kolayca ulaşabilmesi gerekmektedir. Aynı zamanda, yardım taleplerinin hızlı bir şekilde değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması da önemlidir. Sosyal hizmetlere erişimde, başvuru sürecindeki engellerin azaltılması, iletişim kanallarının etkin kullanılması, bilgi ve rehberlik hizmetlerinin sağlanması gibi faktörler öne çıkmaktadır. İyi bir sosyal yardım erişim deneyimi, ihtiyaç sahiplerinin hak ettikleri yardımlara kolayca ulaşmalarını sağlamakta ve bu da toplumda daha fazla adalet, destek ve memnuniyet oluşturmaktadır. Sığınmacıların sosyal hizmetlere erişim deneyimlerine odaklanan bu çalışmada görüşmelerden elde edilen veriler analiz edilerek sığınmacıların yardım alırken yaşadıkları duygular, sosyal hizmet uzmanlarının tutumları hakkındaki duygu ve düşünceleri, yaşadıkları sorunlar ve bu sorunlarla başa çıkma yöntemleri, sosyal hizmet uzmanlarında bulunmasını istedikleri özellikler ile ilgili bulgular değerlendirilmektedir. Zira sosyal hizmetler, sığınmacıların toplumsal uyum sürecine destek olarak toplumda daha iyi bir yaşam kurmalarına yardımcı olan önemli araçlardan biridir. Sığınmacılara sağlanan hizmetlere erişim deneyimleri ise desteklerin etkinliği ve etkisini artırmaktadır. Bununla birlikte sığınmacıların iyi olma hali, güven duygusu ve toplumsal uyum süreçlerini etkilemektedir.

Araştırma verilerine göre sığınmacılar sosyal hizmetlere erişimi sırasında kendilerini mutlu hissederken aynı zamanda yardıma muhtaç olmalarından, yardım alma deneyimleri sırasında yaşanan çeşitli zorluklardan dolayı üzüntü, utanma ve kendinden nefret etme gibi olumsuz duygular hissetmektedirler. Bu nedenle sığınmacıların yardım alma süreçlerinde yaşadıkları olumsuz deneyimleri azaltarak onların ruh sağlığı ve genel refahlarını artırmak üzere çalışmalar yapmak gerekmektedir. Sığınmacıların yaşadıkları olumsuz deneyimlerin varlığına rağmen bir

kurumdan hizmet alınıyor olunması onları mutlu hissettirmektedir. Şatıroğlu ve Buz (2021) tarafından yapılan çalışmada sığınmacılarla ilgili söylenen “sorunlu, uyumsuz ve yardıma muhtaç” gibi söylemlerin sosyal hizmetleri olumsuz etkilediğini ortaya konmaktadır. Bu araştırmanın verileri ile benzerlik gösteren söz konusu çalışmada, sosyal hizmetlerle ihtiyaç sahiplerinin kaynaklara erişimleri sağlanarak sığınmacıların güçlenmesinin bir aracı olarak görülmesi gerektiğini vurgulamaktadırlar.

Sığınmacıların yardım alma süreçlerinde olumlu ya da olumsuz duygulara sebep olabilecek tutumların fark edilmesi daha etkili destek sağlamaya yönelik adımlar atılmasını beraberinde getirmektedir. Araştırmadan elde edilen bilgilere göre sosyal hizmet sağlayıcılarının tutumları genel olarak kibar, yardımcı ve iyi olduğu anlaşılmaktadır. Bununla beraber bazı sosyal hizmet sağlayıcılarının daha iyi ve olumlu tavır içindeyken bazılarının davranışları olumsuz olabilmektedir. Araştırmadan elde edilen bu bilgi Tuncay ve Sunay (2009) tarafından yapılan çalışmanın verileri ile örtüşmektedir. Tuncay ve Sunay sosyal hizmet sağlayıcılarının empati yeteneğinin eğitimle geliştirilebildiğini fakat davranışın kendisinin öğretilmeyen bir yetenek olduğunu ifade etmektedir. Söz konusu çalışmadan elde edilen verilere göre sosyal hizmet sağlayıcısının gelişmiş kişisel farkındalık ve dinleme becerisi, ön yargıları ile başa çıkma, kültürel farklılıklara saygı ve hoşgörü gösterme ve empati yapma becerilerinin geliştirilmesi faydalanıcılara karşı tutumları olumlu yönde etkileyebildiği anlaşılmaktadır. Ortaya konan tüm bu özellikler bu araştırmanın verileri ile örtüşmektedir. Bu çalışmada ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının davranışlarında yıllar içerisinde olumludan olumsuz doğru farklılaştığıyla ilgili bir algı olduğu görülmektedir.

Araştırmadan elde edilen verilere göre sığınmacıların hastanelerde, okulda ve sosyal hizmet alırken karşılaştığı en temel sorunlardan birinin dil eksikliği kaynaklı iletişim zorlukları olduğu anlaşılmaktadır. Benzer şekilde Aslan ve Güngör (2019), Aydın ve Kaya (2017), Aktın ve Aktaş (2018) tarafından yapılan çalışmalarda da sığınmacıların Türkçe öğrenmelerinin toplumsal katılımı artırdığı, eğitim, sağlık hizmetleri ve sosyal hizmetlerden daha fazla faydalanmalarını sağlayarak çeşitli sorunlarla başa çıkma becerilerini geliştirdiği ortaya konmaktadır. Araştırmada sığınmacıların genel olarak hastane hizmetlerinden memnun oldukları fakat bazı hastane ve doktorlarla sorunlar yaşadıkları anlaşılmaktadır. Bu sorunlar sağlık çalışanlarının olumsuz tutumu, iletişim sorunu, maddi yetersizlik ve sağlık hizmetlerinde yaşanan olumsuzluklar olarak ifade edilebilir. Hastanelerde Türkçe bilinmediği için kendini doğru ifade edememekten kaynaklanan sorunların yanı sıra kimlik sahibi olmamaktan kaynaklanan sorunlar da yaşanmaktadır. Araştırmadan elde edilen bilgiler Önal ve Keklik (2016), Aslan ve Güngör (2019) tarafından yapılan çalışmaların verileri ile örtüşmektedir. Tüm bunlara ilave olarak sığınmacılar çok çocuk doğurmaları nedeniyle olumsuz söylem ve tavırlara maruz kalmakta, bu durum bir problem olarak görülmektedir. Araştırmanın bu verisi Ersoy ve Ala (2019) tarafından yapılan araştırmanın verileri ile benzerlik göstermektedir. Araştırmadan elde edilen verilere göre okullarda öğretmenlerin sığınmacı çocuklara genelde ayırım yapmadığı ve iyi davrandığı anlaşılmaktadır. Fakat Kartal ve Başçı (2014), Doğutaş (2016), Selçuk ve arkadaşlarının (2021) yapmış olduğu çalışmalarda da olduğu gibi arkadaşları ve öğretmenlerinin olumsuz tutumu ile karşılaşan çocukların kendini başarısız bulduğu, eğitim hayatına devam etmek istemediği ve bir takım uyum problemleri yaşadığı ile ilgili veriler de elde edilmiştir.

Sığınmacılar sosyal hizmet kurumlarından hizmet alırken prosedürlerin karmaşıklığı, yardımların sürekli olmaması, ihtiyaçların doğru tespit edilmemesi ve ilginin zamanla azalması ile ilgili sorunlar yaşamaktadır. Bu sorunlar özellikle farklı büyüklüklere sahip sivil toplum kuruluşlarının kendi kaynaklarıyla sığınmacılara hizmet sunmasından kaynaklanmaktadır. Sığınmacılar aynı zamanda deprem bölgesindeki oturumu getiremediği için yardım alamama, adres değişikliği nedeniyle yardımların kesintiye uğraması veya köken ülkede ölen eşinin ölüm

belgesinin olmaması gibi sorunlar yaşanabilmektedir. Ayrıca, hizmet alma sürecinde gerekli şartları taşımadıkları için yardım alamamayı da bir sorun olarak algıladıkları gözlemlenmektedir. Sığınmacılar sosyal hizmet alırken yaşadığı problemler karşısında sessiz kaldıkları görülmekte ve bir daha sorun yaşadıkları kuruma gitmemeyi tercih etmektedirler. Sığınmacıların bu durumda sessiz kalmalarının en önemli nedeni sınır dışı edilme korkusu ve Türkçe bilmemekten kaynaklanmaktadır. Ayrıca, sorun yaşadıkları kurumlara daha fazla rencide olmamak için gitmeyi tercih etmemektedirler. Bu durumun aksine, yaşanan sorunları ifade etmek, hizmet sağlayıcılara geri bildirim vererek sorunları çözmek için adımlar atılmasını sağlamaktadır. Sığınmacıların yaşadığı sorunlarını dile getirmelerini teşvik ederek güvenli ve destekleyici bir ortam sağlamak yapılan sosyal hizmetlerin daha etkili olması açısından önemli görülmektedir.

Sığınmacıların genellikle travmatik deneyimler yaşayarak geldiği ülkeye zorlu bir uyum süreci geçirdiği için duygusal ihtiyaçlarının anlaşılmasını ve onlara destek olunmasını beklemektedir. Bu nedenle, sosyal hizmet sağlayıcılarının “kötü davranmak yerine iyi davranışlar göstermesi ve güler yüzlü, içten, anlayışlı, sakin, güvenen, yardımcı ve kardeş gibi olunmasını” beklemektedir. Hizmet sağlayan uzmanların sığınmacıların yaşadığı zorlukları anlamaması ve onlara destek olmak için gerekli empatiye sahip olmaması etkili hizmet sunumunu engellemektedir. Sığınmacılar sosyal hizmet sağlayıcılarının “gösteriş yapması, üstten konuşması, minnet beklemesi, yabancı olduğumuzu hissettirmesi, kızgın olması, zorla yaptığını belli etmesi” gibi özelliklerinin olmamasını istemektedir. Altındış’ın (2022) araştırmasında da ortaya konduğu gibi farklı kültürlerden gelen sığınmacılara hizmet sağlayan uzmanların kültürel farkındalığının yüksek olması ve bu değerlere saygı göstermesi gerekmektedir. Sosyal hizmet sağlayıcılarının sahip olması beklenen yeterlilikleri anlatan Güzel (2019) yaptığı çalışmaya göre hizmet uzmanlarının beceri, bilgi ve değer temelli bir bakış açısına sahip olması beklenmektedir.

Sığınmacılar, sosyal hizmetlerin yetersiz kalması durumunda üzüntü ve kızgınlık gibi olumsuz düşüncelere sahip olsa da anlayış göstererek kabullenmektedir. Sosyal hizmetlerin bazen yetersiz olduğunu düşünseler de genel olarak geçinmeyi kolaylaştırdığı, hayatlarını olumlu yönde değiştirdiği, çocuklara okul sağladığı, hastane hizmetlerinden faydalandığı, sosyal hayata adapte olmayı kolaylaştırdığı için sosyal hizmetlerin kendilerine yardımcı olduğunu düşünmekte ve yardımsız yapamayacaklarına inanmaktadır. Sığınmacıların yaşadıkları zorlukların en önemli etkeninin Türkçe bilmemeleri olduğu anlaşılmakta bu durumun ayrımcılığı tetiklediği ve toplumsal bütünleşmeyi engellediği görülmektedir. Bu nedenle, sadece eğitim çağındaki sığınmacılara değil, tüm sığınmacılara Türkçe eğitimi verilmesi önemlidir.

Hakem Değerlendirmesi: İki bağımsız hakem tarafından değerlendirilmiştir.

Çıkar Çatışması: Yazar çıkar çatışması bildirmemiştir.

Mali Destek: Yazar bu çalışma için mali destek almamıştır.

Peer Review: Externally peer-reviewed.

Conflict of Interest: The author has no conflict of interest to declare.

Grant Support: The author did not received financial support for this study.

Kaynakça

Altındış, E. (2022). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mültecilere Yönelik Görev ve Sorumlulukları. *Uluslararası Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 171-179.

Artan, T., & Arıcı, A. (2017). İstanbul’da Yaşayan Geçici Koruma Statüsündeki Suriyelilere Yönelik Sosyal Hizmet Uygulamalarının Değerlendirilmesi. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 1(1), 1-21.

- Aslan, G. G., Güngör, F. (2019). Suriyeli Sığınmacıların Türkiye'ye Göç Sonrası Yaşadığı Sorunlar: İstanbul Örneği. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi-International Journal of Society Researches*, 11(18), 1602-1632.
- Aydın, H., & Kaya, Y. (2020). The Educational Needs of and Barriers Faced by Syrian Refugee Students in Turkey: A Qualitative Case Study. In *Refugees, Interculturalism and Education*, 131-148.
- Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (BMMYK), *Kentsel Mülteciler İçin Sosyal Hizmetler*, Cenevre: 1994.
- Birleşmiş Milletler Cenevre Ofisi (BMCO). [<http://cenevrefisi.dt.mfa.gov.tr>]
- Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (BMMYK). [<https://help.unhcr.org/turkiye/tr/social-economic-and-civil-matters/social-and-financial-assistance/>]
- Cankurtaran, Ö., & Beydili, E. (2016). Ayrımcılık Karşıtı Sosyal Hizmet Uygulamasının Gerekliliği Üzerine. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 27(1), 145-160.
- Dogutas, A. (2016). Tackling with Refugee Children's Problems in Turkish Schools. *Journal of Education and Training Studies*, 4(8), 1-8.
- Ersoy, A. F., & Ala, M. (2019). Suriyeli Sığınmacı ve Mültecilere İlişkin Görüşler: Osmaniye'de Nitel Bir Araştırma. *Third Sector Social Economic Review*, 54(3), 1343-1356. DOI:10.15659/3.sektor-sosyal-ekonomi.
- Göç İdaresi Başkanlığı. [<https://www.goc.gov.tr>]
- Güzel, B. (Ed). (2019). *Sığınmacılara yönelik sosyal hizmet uygulamalarında uzmanların sahip olmaları beklenen yeterlilikler*, 193-202. Transnational Press London.
- Önal, A., & Keklik, B. (2016). Mülteci ve Sığınmacıların Sağlık Hizmetlerine Erişimde Yaşadığı Sorunlar: Isparta İlinde Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(15), 132-148.
- Kartal, B., ve Başçı, E. (2014). Türkiye'ye Yönelik Mülteci ve Sığınmacı Hareketleri. *CBU Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(2), 275-299. DOI: 10.18026/cbusos.42910.
- Koç, Başaran, Y. (2017). Sosyal Bilimlerde Örneklem Kuramı. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 5 (47), 480-495.
- Selçuk, O., Güzel, B., & Buz, S. (2021). Türkiye'de Sığınmacı Çocukların Eğitimine İlişkin Engellerin Fenomenolojik Yaklaşımla Değerlendirilmesi. *Milli Eğitim Dergisi, Türkiye'de ve Dünyada Göçmen Eğitimi*, 359-383. DOI: 10.37669/milliegitim.960459.
- Serpen, A., & Hasgöl, E. (2015). Sosyal Hizmet Uygulamalarında Empatinin Önemi ve Yardım İlişkisi Üzerindeki Etkisi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, (35).
- Sirkeci, İ., & Yaylacı, F. G. (Ed). (2019). *Küresel hareketlilik çağında göç kuramları ve temel kavramlar*, 15-40. Transnational Press London.
- Şatıroğlu, G. P., & Buz, S. (2021). Küreselleşme, Hareketlilik ve Sosyal Hizmet: "Düzensiz" Göç ve Ulusötesi Sosyal Hizmet Uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23(2), 699-722.
- Tuncay, T., & Sunay, İ. L. (2009). Sosyal Hizmet Uygulamasında Empatiyi Yeniden Düşünmek. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 20(2), 39-56.
- Uzun, E. M., & Bütün, E. (2016). Okul Öncesi Eğitim Kurumlarındaki Suriyeli Sığınmacı Çocukların Karşılaştıkları Sorunlar Hakkında Öğretmen Görüşleri. *Uluslararası Erken Çocukluk Eğitimi Çalışmaları Dergisi*, 1(1), 72-83.
- Yaylacı, A. F. (Ed). (2019). *Sığınmacı ve göçmenlerin eğitim süreçlerinde sosyal hizmet*, 113-126. Transnational Press London.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2000). *Nitel Araştırma Yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık.