



Mültecilerin Çok Dilli Kamu Hizmetlerine Erişimlerinin Güçlendirilmesi **Politika Notu**



Avrupa
Birliği **sivil
düşün**



"Bu çalışma, Avrupa Birliği Sivil Düşün Programı kapsamında Avrupa Birliği desteği ile hazırlanmıştır. İçeriğin sorumluluğu tamamıyla İzmirde Suriyeli Mültecilerle Dayanışma Derneği'ne aittir ve AB'nin görüşlerini yansıtmamaktadır."



Avrupa
Birliği **sivil
düşün**



İÇİNDEKİLER

1. Giriş.....	1
2. Arka Plan.....	2-6
3. Araştırma Sonuçları.....	7-12
4. Kamu Kurum ve Kuruluşlarına Öneriler.....	13
5. Değerlendirme.....	14
6. Kaynakça.....	15





Giriş

Mülteci bireylerin sosyal, ekonomik ve siyasal olmak üzere temel haklara erişimlerini güçlendirmek amacıyla 2013 yılında kurulmuş olan İzmir'de Suriyeli Mülteciler ile Dayanışma Derneği (İSMD) hak temelli çerçeve içerisinde faaliyet gösteren bir sivil toplum kuruluşudur. Derneğimiz bu kapsamda atölyeler, çalıştaylar, kapasite güçlendirme çalışmaları, uyum programları düzenlemektedir. Bu programlar üç temel faaliyet üzerinden kategorize edilebilir;

- **Yönlendirme:** Mültecilerin ihtiyaç duyduğu kamusal hizmeti almalarına dönük olarak bir irtibat noktası ve danışma konumunda çalışmaktadır.
- **Ayrımcılıkla Mücadele:** Mültecilerin kamusal alanda karşılaştıkları ayrımcılığı azaltmaya, hak odaklı adalete erişimi destekleyici bir konumdadır.
- **Toplumsal Cinsiyet Çalışmaları:** Mülteci kadınlara ve kız çocuklarına cinsel sağlık, cinsiyet eşitliği, dil kursları, sağlık hizmetlerine erişim alanlarında kapasite güçlendirici çalışmalar yürütülmektedir.

Mülteci bireylerin ihtiyaçlarına dönük ve topluma entegrasyonlarını sağlamaya yönelik faaliyetler gösteren ve hak savunuculuğu yapan bir dernek olarak AB Sivil Düşün Programı'nın desteklediği '**Mültecilerin Dil Erişimi ile İlgili Yan Yana Olmak**' isimli projemizi; mülteci bireylerin özellikle COVID-19 Pandemi süresince sağlık/eğitim ve yerel yönetim tarafından verilen temel hizmetlerinden yararlanmalarının önündeki engel olan dil bariyeri sorununa yönelik farkındalık oluşturmak amacıyla tasarlanmıştır.

Projemizin faaliyetlerinden biri olan bu bilgi notu, **2018-2023 Ulusal Göç Eylem Planı ve Strateji Belgesi** ile birlikte gerçekleştirmiş olduğumuz araştırma çıktıları göz önünde bulundurularak hazırlanmıştır. Bilgi notu içerisinde mülteci bireylerin uyum sürecinde dil bariyeri sebebi ile karşılaştıkları sorun başlıklarına yer verirken bu sorunlara yönelik çözüm önerilerimizi gerçekleştirmiş olduğumuz araştırma çıktıları göz önünde bulundurularak sunulacaktır.



Arka Plan

Suriye'deki iç çatışmaların çıkmasından bu yana, dünya mülteci nüfusunun dörtte birini 25,9 milyon mülteci ile Suriyeliler oluşturmaktadır¹. Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği'nin Küresel Eğilimler Raporu'ndaki² verilere göre ise, 2019 yılı sonu itibarıyla dünyada 79,5 milyon kişi zorla yerinden edilmiş ve bunların 29,6 milyonu da mülteci konumundadır. Yine aynı rapora göre bu mültecilerin 3,9 milyonu Türkiye'dedir.

2011 yılından bu yana Suriye'de yaşanan iç karışıklıklardan dolayı Suriye Arap Cumhuriyeti vatandaşları, uluslararası koruma bulmak amacıyla Türkiye'ye gelmektedir. Türkiye 1951 tarihli Birleşmiş Milletler Mültecilerin Hukuki Statüsüne İlişkin Cenevre Sözleşmesi'ndeki çekincesinden dolayı gelen bu bireyler '**geçici koruma**' sağlamaktadır. Türkiye'deki Suriyeliler doğrudan mülteci olarak tanımlanmayıp geçici koruma statüsü içerisinde yer almaktadırlar.³ 2020 itibari ile Türkiye'de geçici koruma statüsü verilmiş Suriyeli sayısı yaklaşık olarak 3,5 milyonun üzerinde olup bunun ile birlikte Afganistan, İran ve Irak uyruklu 500 bine yakın mülteci ve düzensiz göçmen bulunmaktadır. Dolayısıyla yaklaşık 4 milyona yakın mülteci nüfusu ile Türkiye dünyada en fazla mülteciye ev sahipliği yapan ülke konumundadır.

Türkiye, içerisinde bulunduğu mevcut durum sebepten dolayı mülteci bireyler ile uyum sürecinin içerisine girmiş ve sivil toplum, uluslararası kuruluşlar gibi paydaşlar ile iş birliği içerisinde olarak mülteci bireylerin entegrasyonlarına yönelik faaliyetler gerçekleştirmeye başlamıştır. Bu bağlamda, ulusal düzeyde uluslararası standartlara uygun bir ulusal sığınma sistemi inşa edebilmek için Türkiye'nin ilk sığınma kanunu olan **Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu**⁴(YUKK) Nisan 2014 yılında yürürlüğe girmiştir. Kanun kapsamında Tüm yabancılar için işlemlerden sorumlu olması üzerine Türkiye Cumhuriyeti İçişleri Bakanlığı'na bağlı olan Göç İdaresi Genel Müdürlüğü kurulmuştur. YUKK ile birlikte özellikle uluslararası koruma statüsü sahiplerinin sosyal hizmetlerden faydalanabilmesi açısından ilgili yasal ve idari çerçeve daha belirgin hale gelmiştir. Türkiye YUKK'nun yanı sıra Ekim 2014'te geçici koruma sağlanan kişilerin hakları ve yükümlülüklerini daha belirgin bir şekilde ortaya koyan '**Geçici Koruma Yönetmeliği**'⁵ni kabul etmiştir.

Bu yönetmelik kapsamında yabancılar için sağlanacak bazı hizmetler;

- ❖ Sağlık,
- ❖ Eğitim,
- ❖ İş Piyasasına Erişim,
- ❖ Sosyal Hizmetler ve Yardımlar,
- ❖ Tercümanlık ve Benzeri Hizmetler şeklindedir.



¹ 'ILO Türkiye Mülteciler ve Ev Sahibi Topluluklara Destek Programı,' Erişim Tarihi: Aralık 2020, https://www.ilo.org/ankara/projects/WCMS_702144/lang--tr/index.htm.

² 'UNCHR Küresel Eğilimler Raporu,' Erişim Tarihi: Aralık 2020, <https://www.unhcr.org/tr/24189-dunyadaki-insanlarin-1i-yerinden-edilmis-durumda-unhcr-kuresel-egilimler-raporu.html>.

³ 'Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu'nun 91'inci maddesine göre Türkiye'deki Suriyeli bireyler 'geçici koruma statüsü' içerisinde yer almaktadır. Bu bilgi notu içerisinde Suriyeli bireyler ve göçmenler 'mülteci' olarak tanımlanacaktır.

⁴ 'Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu,' Erişim Tarihi: Aralık 2020 <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6458.pdf>.

⁵ 'Geçici Koruma Yönetmeliği,' Erişim Tarihi: Aralık 2020, <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/21.5.20146883.pdf>.



Bu hizmet alanlarında mültecilerin sıklıkla karşılaştıkları **dil bariyerine** karşı tercümanlık hizmetleri sunmak ile birlikte; yönetmeliğin altıncı bölümünde Geçici Korunanlara Sağlanan Hizmetler başlığı altında yer alan **MADDE 31**'deki:

'Bu Yönetmelik kapsamındaki iş ve işlemlerde, yabancıyla tercüman olmaksızın istenilen düzeyde iletişim kurulamadığında tercümanlık hizmetleri ücretsiz olarak sağlanır.' ifadesi ile mültecilere sağlanacak tercümanlık hizmetinden doğrudan söz edilmiştir. Geçici sığınma statüsünde bulunan yabancılar üçüncü ülkeye yerleştirilinceye kadar talepleri doğrultusunda öğrenim ve çalışma haklarına erişimleri bulunmakta ve bu noktada tercümanlık hizmeti sunulmaktadır⁶.

2011 yılından bu yana Türkiye'de olan Suriyeli mülteciler, yeni bir yaşam inşa etmeye çalışıp büyük çoğunluğu da yaşadıkları yeri, yeni evleri olarak görmektedir. Doğrudan Türkiye'de doğmuş veya çocukluğunu Türkiye'de geçirmekte olan 0-18 yaş arası Suriyeli mülteci çocuk sayısı ise 1,7 milyonun üzerindedir. Dolayısıyla mültecilerin topluma uyumlarının sağlanması kaçınılmaz bir gerekliliktir. Bu doğrultuda ilgili bakanlıklar ulusal düzeyde, kitlesel göç sorunun getirdiği uyum problemine karşı adımlar atmış ve faaliyetler gerçekleştirilmeye başlamıştır. Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu gereği olarak hazırlanan **2017-2021 Stratejik Planı**⁷ Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'nün **ilk Strateji Planı** niteliğindedir. Söz konusu plan, kitlesel göç sorununa çözüm adımı olması adına hazırlanmış olup;

- ❖ Düzenli Göç,
- ❖ Düzensiz Göç,
- ❖ Uluslararası Koruma,
- ❖ İnsan Ticaretiyle Mücadele ve Mağdurların Korunması,
- ❖ Uyum ve İletişim,
- ❖ Kurumsal Kapasite

Başlıkları ile altı tema belirlenmiştir. 2017-2021 Stratejik Planı'nda, belirlenen temalar altında gerçekleştirilecek hedef ve amaçlar yer almaktadır. Bahsi geçen plan içerisindeki 'uyum ve iletişim' başlığı altında, Türkiye'deki yabancıların toplumla olan karşılıklı uyumunu desteklemek üzere⁸:

- ❖ Müstakil bir uyum eğitim programının oluşturulmasını ve yabancıların uyumlarını sağlamak amacıyla kursların yaygınlaştırılmasını ve kurslara katılım oranının artırılmasını desteklemek,
- ❖ Başta çocuklar ve özel ihtiyaç sahipleri olmak üzere ülkemizde bulunan yabancıların uyum süreçlerini desteklemek,
- ❖ Uyum konusunda ilgili tüm paydaşlar ile koordinasyonu sağlayarak etkili bir uyum sürecini geliştirmek ve uygulamak,
- ❖ Genel Müdürlüğümüzün görev alanına giren konular hakkında kamuoyunu düzenli olarak bilgilendirmek.

Gibi özellikle bilgiye erişememe ve dil bariyerinin önüne geçmeye yönelik hedefler belirlenmiştir.



⁶ 'İltica ve Göç Ulusal Eylem Planı,' Erişim Tarihi: Aralık 2020, <https://www.goc.gov.tr/kurumlar/goc.gov.tr/yonetmelikler/Temel-Belgeler/Iltica-Ve-Goc-Ulusal-Eylem-Planı.pdf>.

⁷ '2017-2021 Stratejik Planı,' Erişim Tarihi: Aralık 2020, https://www.goc.gov.tr/kurumlar/goc.gov.tr/evraklar/Stratejik-Yonetim/Stratejik-Planlar/yeni/Stratejik-Plan-2017_2021.pdf.

⁸ '2017-2021 Stratejik Planı,' Erişim Tarihi: Aralık 2020, https://www.goc.gov.tr/kurumlar/goc.gov.tr/evraklar/Stratejik-Yonetim/Stratejik-Planlar/yeni/Stratejik-Plan-2017_2021.pdf.



Yine Göç İdaresi Genel Müdürlüğü bünyesinde; uyum faaliyetlerini ilgili kurumlarla iş birliği içerisinde planlamak ve uygulamak amacıyla Uyum ve İletişim Dairesi Başkanlığı kurulmuştur. Göç İdaresi Genel Müdürlüğü ve Daire Başkanlığının koordinasyonunda, ilgili tüm kurum ve kuruluşların katılımı ve desteği ile **2018-2023 Uyum Strateji Belgesi ve Eylem Planı**⁹ hazırlanmıştır. Göçmenlerin tüm iş ve işlemlerini bütüncül bir insan hakları yaklaşımı temelinde toplumsal uyumu tesis edecek şekilde düzenlemek ve kurumlar arası koordinasyonu sağlamak eylem planının temel amacını oluşturmaktadır. İnsan odaklı, şeffaf ve hak temelli göç yönetimi ve toplumsal uyumun varlığını sürdürme vizyonu ile hazırlanan bu belge ile;

- ❖ Göçmenlerin kültürel, sosyal ve ekonomik olarak yaşadıkları topluma dâhil edilerek ortak bir aidiyet hissi geliştirilmesi,
- ❖ Kültürlerarası etkileşim, istişare, toplumsal diyalog çerçevesinde farklılıkların karşılıklı tanınması,
- ❖ Saygının devam ettirilmesi ve bir arada yaşamalarının sağlanması hedeflenmektedir.

2011'den bu yana Türkiye'de artan göç hareketi ve mülteci nüfusu ile birlikte, farklı statülere sahip göçmenlerin bilgi ihtiyaçları artmış ve talepleri çeşitlilik göstermeye başlamıştır. Mültecilerin karşılaştıkları temel sorun alanları var olan haklarına, faydalanabilecekleri hizmetlere ve uyum sırasındaki bilgiye erişim noktasında şekillenmektedir. Bu noktada da en temel problem olarak dil bariyeri görülmektedir. Özellikle sağlık, eğitim ve kamusal hizmet noktasında uyum süreçlerini zorlaştıran ve erişimlerini engelleyen en temel bileşeni dil oluşturmaktadır. Dolayısıyla bu zamana kadar hukuki zemin ile hazırlanan strateji, eylem ve uyum planları ile mülteciler, sahip oldukları hak ve hizmetler konusunda bilgiye erişmelerinin, kolaylaştırıcı uygulamalardan faydalanmalarının sağlanması uyum sürecinin ilk adımını oluşturmaktadır.

Bu bağlamda Uyum Strateji Belgesi ve Eylem Planı;

- Toplumsal uyum,
- Bilgilendirme,
- Eğitim,
- Sağlık,
- İş Gücü Piyasası,
- Sosyal Destek

Başlıklarının yer aldığı altı tematik alan üzerine hazırlanmış ve her başlık için mevcut durum göz önünde bulundurularak, uluslararası örnekler ile yasal ve kurumsal çerçeveye ilişkin araştırmalar gerçekleştirilmiş ve uyum sürecini kolaylaştırıcılık sağlayacak amaç ve hedefler sunulmuştur. Dil bariyeri üzerine şekillenen bu çalışmamızda; Uyum Strateji Belgesi ve Eylem Planı içerisindeki gerekli stratejik öncelikleri dil bariyeri ile ilişkili amaçlar üzerinden ele alıyoruz.

İlk önceliği **'Toplumsal Uyum'**¹⁰ başlığı oluşturmaktadır. Bu başlık içerisinde yer alan amaçlardan biri yerel düzeyde birlikte yaşamın ve karşılık diyalogun geliştirilmesidir. Bunun ile birlikte göçmenlerin yerel düzeyde danışma ve istişare mekanizmalarına aktif dahil olmalarının sağlanması uyum ve katılım süreçlerini destekler nitelikte olacaktır. Bu amaçların sağlanabilmesi için en temelde yerel halk ile mültecilerin bir arada yaşamaları yerel yönetimlerce desteklenmesi ve dil köprüsünü oluşturulması gerekmektedir.

⁹ '2018-2023 Uyum Strateji Belgesi ve Ulusal Eylem Planı', Erişim Tarihi: Aralık 2020
<https://www.goc.gov.tr/kurumlar/goc.gov.tr/Yayinlar/UYUM-STRATEJI/Uyum-Strateji-Belgesi-ve-Ulusal-Eylem-Planı.pdf>



İkinci öncelik **'Bilgilendirme ve Uyum'**¹⁰ başlığı altında şekillenmektedir. Bu önceliği; mülteci bilgilendirme hizmetlerinin güçlendirilmesi ve Türkiye'ye gelmeden önce veya geldikten sonra yararlanabilecekleri bilgilendirme ve uyum kılavuzlarının hazırlanması stratejik amaçları oluşturmaktadır. Bu amaçlara yönelik belirlenen hedeflere göre;

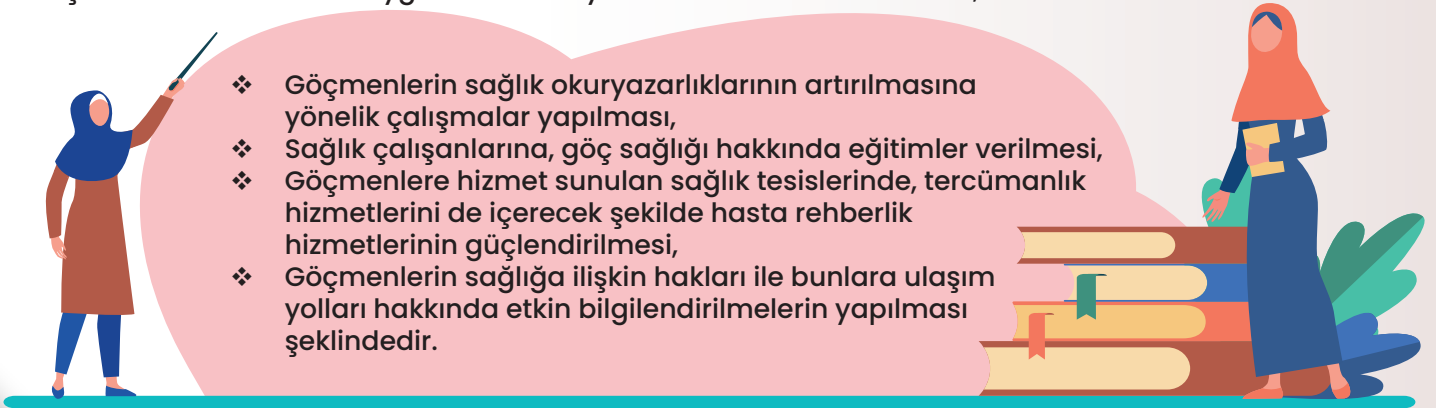
- ❖ Göçmenlere yönelik standart bilgilendirme mekanizmalarının yeni araçlarla güçlendirilmesi ve bu mekanizmaların kamusal alanda temel bilgilendirme kaynağını oluşturmalı,
- ❖ İlgili kurum ve kuruluşlar bünyesinde göçmenlere yönelik danışmanlık sağlayacak birimler kurulmalı,
- ❖ Göçmenlere aktif bilgilendirme yapılmalı ve göçmenleri bilgilendirme mekanizmalarına dâhil etmeli,
- ❖ Bilgilendirme ve uyum kılavuzlarını tüm göçmen grupları kapsayacak şekilde hazırlanmalı ve yaygınlaştırılmalıdır.

Mültecilerin, özellikle mülteci çocukların uyum noktasında en belirgin sorun alanlarından biri olan eğitim konusu belge içerisinde 'Eğitim ve Uyum' başlığı ile ele alınmıştır. Bu stratejik öncelik, mültecilerin örgün eğitime erişimlerinin ve katılımlarının artırılmasına yönelik çalışmaların güçlendirilmesini aynı zamanda yaygın eğitim programlarının mültecilerin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilmesi ve katılımın artırılması amaçlarını ele almaktadır.

- ❖ Göçmenlerin örgün eğitime erişimlerinin desteklenmesi için ilgili mevzuatın ve okulların fiziki, idari ve beşeri kapasitesinin geliştirilmesi,
- ❖ Göçmenlerin örgün eğitime erişimlerinin desteklenmesi için bilgilendirme, farkındalık, tespit ve veri çalışmalarının yapılması,
- ❖ Türkçe dil öğretiminin standart, sistematik ve sürdürülebilir bir şekilde geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması için gerekli faaliyetlerin yürütülmesi.

Bu amaçları yerine getirmek üzere belirlenen bazı hedefleri oluşturmaktadır.

Uyum Strateji Belgesi ve Ulusal Eylem Planı içerisinde ele alacağımız bir başka stratejik öncelik ise, dil bariyerinin en belirgin olarak gözlemlendiği alanlardan birini kapsayan 'Sağlık ve Uyum' başlığıdır. Sağlık hizmetlerinin mültecilerin ihtiyaçlarına ve kültürel farklılıklara duyarlı hale getirilmesi, farkındalık ve uyum faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi bu başlığın amaçlarından birini oluşturmaktadır. Amacın uygulanmasına yönelik hedeflerin bazıları ise;



- ❖ Göçmenlerin sağlık okuryazarlıklarının artırılmasına yönelik çalışmalar yapılması,
- ❖ Sağlık çalışanlarına, göç sağlığı hakkında eğitimler verilmesi,
- ❖ Göçmenlere hizmet sunulan sağlık tesislerinde, tercümanlık hizmetlerini de içerecek şekilde hasta rehberlik hizmetlerinin güçlendirilmesi,
- ❖ Göçmenlerin sağlığa ilişkin hakları ile bunlara ulaşım yolları hakkında etkin bilgilendirilmelerin yapılması şeklindedir.

¹⁰ '2018-2023 Uyum Strateji Belgesi ve Ulusal Eylem Planı,' Erişim Tarihi: Aralık 2020
<https://www.goc.gov.tr/kurumlar/goc.gov.tr/Yayinlar/UYUM-STRATEJI/Uyum-Strateji-Belgesi-ve-Ulusal-Eylem-Planı.pdf>. Sf. 21.

¹¹ '2018-2023 Uyum Strateji Belgesi ve Ulusal Eylem Planı,' Erişim Tarihi: Aralık 2020
<https://www.goc.gov.tr/kurumlar/goc.gov.tr/Yayinlar/UYUM-STRATEJI/Uyum-Strateji-Belgesi-ve-Ulusal-Eylem-Planı.pdf>. Sf. 22.



‘İş Gücü Piyasası ve Uyum’¹⁴ stratejik önceliği, mültecilerin en temel ekonomik problemleri üzerine belirlenmiş bir tematik başlıktır. Mültecilerin istihdamına yönelik analiz ve planlamanın yapılması ile birlikte çalışma haklarının korunması ve geliştirilmesini amaçlayan bu öncelik dil bariyeri de göz önünde bulundurularak mültecileri bilgilendirmeye yönelik hedefler belirlemiştir. Bu hedeflerin bazıları:

- ❖ İlgili kamu kurum ve kuruluşları tarafından, göçmenlerin iş gücü piyasasına erişimi, iş gücü piyasasındaki hak ve yükümlülükleri ile çalışma hayatına uyumlarına ilişkin standart, güvenilir ve güncel bilgi sağlanması,
- ❖ Göçmenlerin iş gücü piyasasına hızlı ve etkili erişimlerinin sağlanması,
- ❖ İş gücü piyasasındaki göçmenlerin sosyal güvenliğe ve diğer çalışma haklarına dair bilgilendirilmesi, haklara erişimlerinin sağlanması ve çalışma koşullarının denetlenmesi şeklindedir.

Son olarak ‘Sosyal Destek (Sosyal Hizmetler ve Yardımlar) ve Uyum’¹⁵ başlığında belirlenen stratejik öncelik; sosyal destek programlarının mültecileri içerecek şekilde geliştirilmesi ve ilgili tüm kurum ve kuruluşlar arasında koordinasyonun güçlendirilmesini amaçlanmaktadır. Sosyal hizmet ve yardımların hedef gruba ulaşması ve etkin hizmet sağlanması amacıyla ilgili tüm kurum ve kuruluşların iş birliği içerisinde olması ve mültecilere gerekli bilgilendirmelerin yapılması gerekmektedir.

Kısaca, 2018-2023 Uyum Strateji Belgesi ve Eylem Planı Türkiye’deki mültecilerin de uyum süreçlerini kolaylaştırmak üzere altı tematik başlık altında stratejik öncelikler belirlemiştir. Tek tek ele aldığımız bu öncelikler mültecilerin temel ihtiyaçları göz önünde bulundurularak hazırlanmış olup dil bariyerinin önüne geçebilecek amaç ve hedefler belirlenmiştir. Belirlenen bu öncelikler ulusal otorite, yerel yönetimler ve sivil toplum kuruluşlarının iş birliği ile uygulama sürecini desteklemeli ve sürdürülebilirliğini arttırmalıdır.

Çalışmamızın bu bölümünde; 2011 yılı itibari ile özellikle Suriye’den gelen mültecilerin ardından Türkiye 4 milyona yakın mülteciye ev sahipliği yapmaya başlamasıyla birlikte, mevcut durum üzerinden mültecilere yönelik geliştirilen mevzuat ve çalışmalardan bahsedilmiştir. Çalışma içerisinde mültecilerin özellikle dil bariyerinden kaynaklı sorunları göz önünde bulundurulmuş ve bu sorunları ele alan **Strateji ve Eylem Planları** ile birlikte Uyum **Strateji Belgesi ve Ulusal Eylem Planı** uyum ve dil bariyeri konuları temelinde değerlendirilmiştir. Mülteci bireylerin uyumunu desteklemek ve COVID-19 ile birlikte derinleşen sorunların tespitlerini yapabilmek üzerine gerçekleştirmiş olduğumuz araştırma çalışmasının sonuçları ise bir sonraki bölümde aktarılacaktır.



¹⁴ ‘2018-2023 Uyum Strateji Belgesi ve Ulusal Eylem Planı,’ Erişim Tarihi: Aralık 2020
<https://www.goc.gov.tr/kurumlar/goc.gov.tr/Yayinlar/UYUM-STRATEJI/Uyum-Strateji-Belgesi-ve-Ulusal-Eylem-Planı.pdf>. Sf. 26.

¹⁵ ‘2018-2023 Uyum Strateji Belgesi ve Ulusal Eylem Planı,’ Erişim Tarihi: Aralık 2020
<https://www.goc.gov.tr/kurumlar/goc.gov.tr/Yayinlar/UYUM-STRATEJI/Uyum-Strateji-Belgesi-ve-Ulusal-Eylem-Planı.pdf>. Sf. 27.



ARAŞTIRMA SONUÇLARI

Derneğimiz tarafınca, dil bariyerinin mültecilerin hayatlarını ve yerel yönetimlerin hizmetlerinden yararlanma durumlarını ne derece etkilediğini gözlemlemek üzere saha çalışması gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın sonuçlarına geçilmeden önce kısaca metodolojimiz aktarılacaktır.

Saha çalışmamız 100 kişinin katılımıyla gerçekleştirdiğimiz anket çalışmamızdır. Anketimiz 38 sorudan oluşmakla beraber içerisinde demografik sorular yanında dil bariyerini saptamaya yönelik sorular da eklenmiştir. Anket çalışmamız sonlandırıldığında sonuçlar SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) yardımı ile analiz edilmiş. Önemli bulgularımız aşağıda maddelenmiştir.

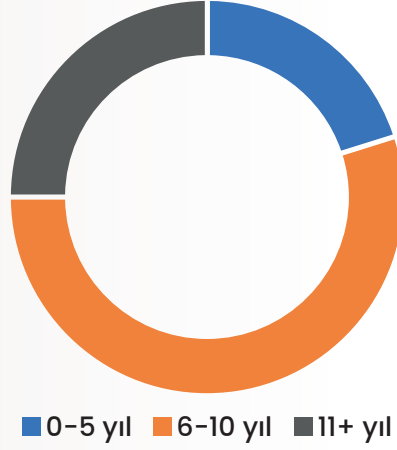


■ Kadın ■ Erkek

Şekil 1: Katılımcıların Cinsiyet Dağılımı

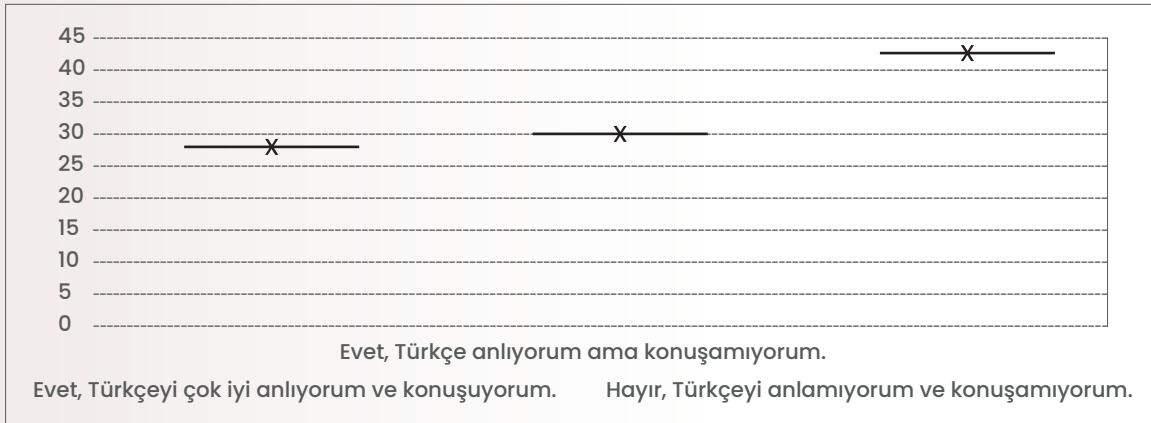
- ❖ Saha çalışmamıza 50 kadın 50 erkek olmak üzere 100 kişi katılım göstermiştir. Katılımcıların cinsiyet dağılımları olabildiğince eşit tutulmuştur ki toplumsal cinsiyet açısından da değerlendirme yapılabilinsin.
- ❖ Katılımcıların yaşları genel olarak 30-40 yaş aralığında yığılma göstermiştir. Bununla beraber, katılımcıların eğitim düzeyleri düşüktür; genellikle en fazla lise düzeyinde diploma sahibi mevcuttur.
- ❖ Demografik sorularımıza katılımcıların gelir kaynakları ve hane gelirlerine yönelik sorular da eklenmiştir. Genellikle güvencesiz geçici işlerde çalışmakta olan katılımcılarımızın işsizlik oranları da yüksektir. Özellikle mülteci kadınların yaklaşık %90'ı herhangi bir işte çalışmamaktadır. Bununla beraber, katılımcıların %38'inin aylık geliri 0-1000 TL arasında iken %45'nin hane geliri 1001-2000 TL'dir.
- ❖ Kalabalık ailelerde yaşayan mülteci katılımcıların yaklaşık %40'ının en az 3 çocuk sahibi olduğu bulgular arasındadır. Yetersiz bir gelire kalabalık aile içerisinde yaşayan mülteciler temel ihtiyaçlarını karşılamakta büyük zorluklar yaşadıklarını ve özel dil eğitimlerine bütçe ayıramadıklarını belirtmişlerdir.



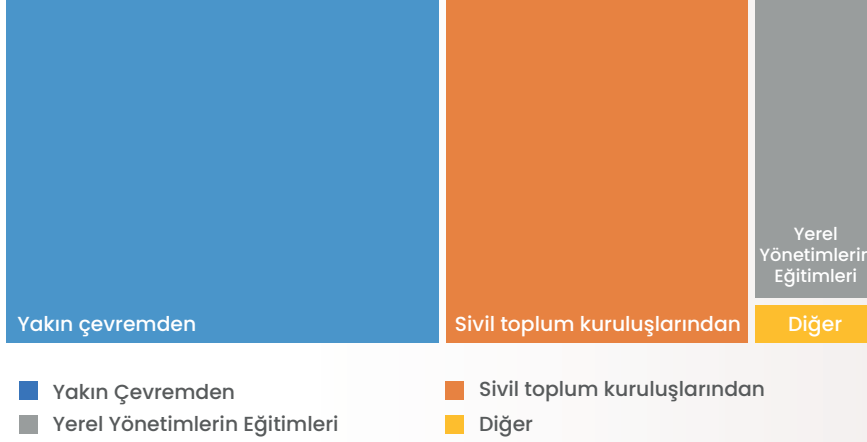


Şekil 2: Kaç yıldır Türkiye'de ikamet ediyorsunuz?

- ❖ Anket çalışmamız göstermektedir ki mültecilerin büyük bir çoğunluğu (yaklaşık %56'sı) en az 6 yıldır Türkiye'de ikamet etmektedir. Anket çalışmasında yapılan görüşmelerde 6-10 yıl aralığında en çok 9 ve 10 yıl ifade edilmiştir. Kısacası, mültecilerin çoğu kısa süreli misafir kavramının dışarısında kalıp artık Türkiye'de yeni bir hayat kurmaya başlamışlardır. Bu sebeple de entegrasyonların sağlıklı bir şekilde sağlanması açısından çalışmalar yürütülmelidir.

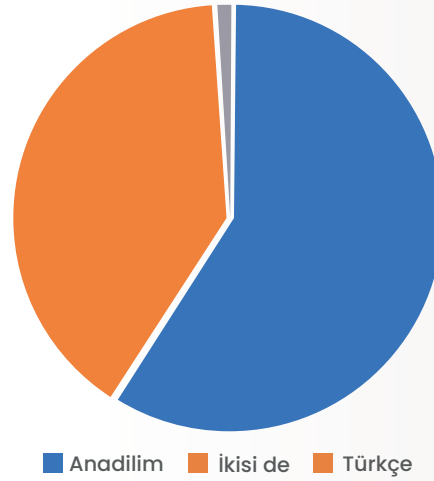


- ❖ Mültecilerin entegrasyonlarının ne derece başarılı olduğunu Türkçe diline hakimiyetlerinden anlayabiliriz. Grafiğin de gösterdiği gibi mültecilerin büyük bir çoğunluğu Türkçe konusunda büyük sorunlar yaşamaktadır. Çoğu Türkçeyi ne anlamakta ne de konuşabilmektedir. Türkçe konuşma oranları kadın mülteciler için daha düşüktür. Erkeklerin iş hayatıyla beraber entegrasyonu az da olsa sağlansa da, kadınların daha izole yaşam sürmeleri Türkçe öğrenmeyi zorlaştırmıştır. Bununla beraber, mültecilerin çoğunun çocukları Türkçeyi akıcı bir şekilde konuşabilmektedir. Bu durum bize, ikinci kuşak mültecilerin entegrasyona daha yatkın olduklarını göstermektedir.



Şekil 4: Türkçe dilini nereden öğrendiniz?

- ❖ Türkçe dilini öğrenmiş olan mültecilere nereden dil eğitimi aldıkları sorulmuştur. Alınan en yaygın cevap "Yakın Çevre" olmuştur. Özellikle mülteci kadınlar, Türkçe dilini daha çok eşlerinden ve Türkçe eğitim gören çocuklarından öğrenmektedir. İkinci dil öğrenme kaynağı olarak ise sivil toplum kuruluşları gelmektedir. Özellikle İzmir'de Suriyeli Mültecilerle Dayanışma Derneği üyeleri olan kadınlar, aldıkları dil eğitimlerinin etkili ve yararlı olduklarını belirtmişlerdir.

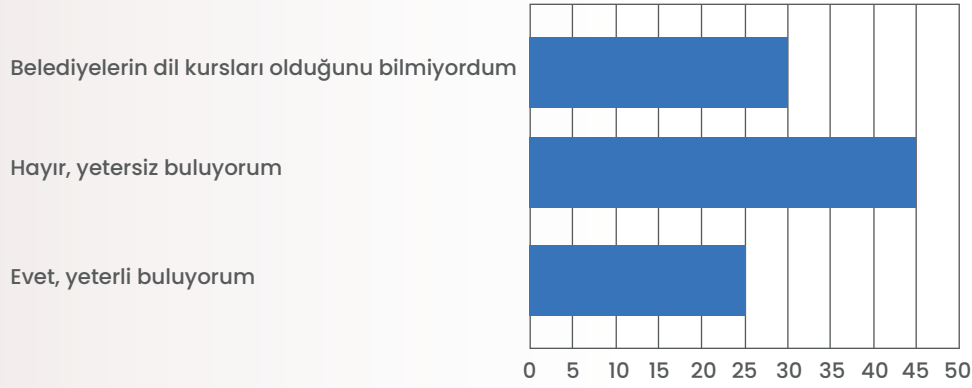


Şekil 5: Ev içerisinde hangi dili kullanıyorsunuz?

- ❖ Bir diğer önemli nokta ise, mülteciler ev içerisinde doğal olarak ana dillerini kullanmayı tercih etmektedirler. Ev içerisinde sadece ana dilini kullanan bireylerin entegrasyonlarını daha geç gerçekleştirdiği görülmüştür. Bununla beraber, mültecilerin önemli bir bölümü Türkçe dilini kendi diliyle beraber kullanmaya başlamıştır.

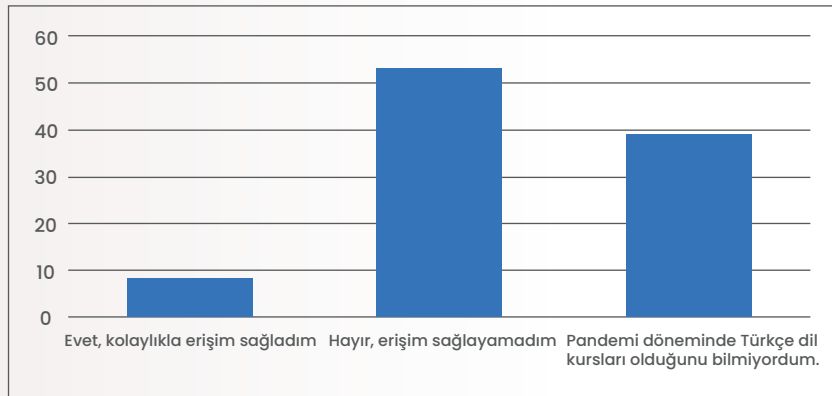


Kültür şokunun ve savaş sonrası travmaların iyileştirilmesi açısından dil bariyerlerin ortadan kaldırılması gerekirken bu entegrasyonun yavaş ilerlediği gözlenmiştir. Bu noktada yerel yönetimlere büyük bir rol düşmektedir. Mültecilerin entegrasyonunun en önemli parçası olan dil eğitiminin yerel yönetimlerce sağlanması gerekmektedir. Bununla beraber, yerel yönetimlerin kurumsal anlamda dil bariyerinin de önüne geçmelidir. Bu sayede, uzun dönemdir Türkiye’de ikamet eden mülteciler sağlık ve eğitim gibi hizmetlerden yararlanabilirler. Bu konuyla ilgili sorular da çalışmamıza eklenmiştir.



Şekil 6: İzmir belediyelerinin sağladığı dil kurslarını yeterli buluyor musunuz?

- ❖ Belediyelerin sağladığı dil hizmetlerinin yeterli olduğunu düşünen mülteci katılımcıların oranı maalesef ki oldukça düşüktür. Özellikle belediyelerin sağladığı dil kurslarının varlığından haberdar olmayanların oranları da oldukça yüksektir. Bu oranlar bize, dil kurslarının yaygınlaştırılmadığını ve bu kursların varlığının yeterince duyurulmadığını göstermektedir.



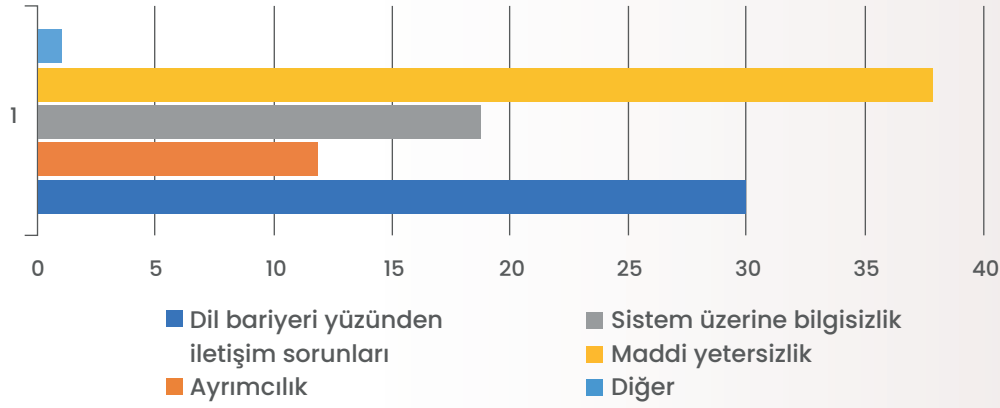
Şekil 7: Covid-19 Pandemi döneminde dil kurslarına erişim sağlayabildiniz mi?

- ❖ Dil bariyerlerinin COVID-19 Pandemi döneminde ne seviyeye geldiğini anlamak için sorular da eklenmiştir. Bu sorular arasında, pandemi döneminde dil kurslarına erişim de sorulmuştur. Sonuçlar göstermektedir ki dil eğitimlerinden faydalanma oranı pandemi ile beraber iyice düşmektedir. İzolasyonun da artması ile beraber dil bariyeri ciddileşmiş ve entegrasyon sürecinde de gerileme yaşanmıştır.



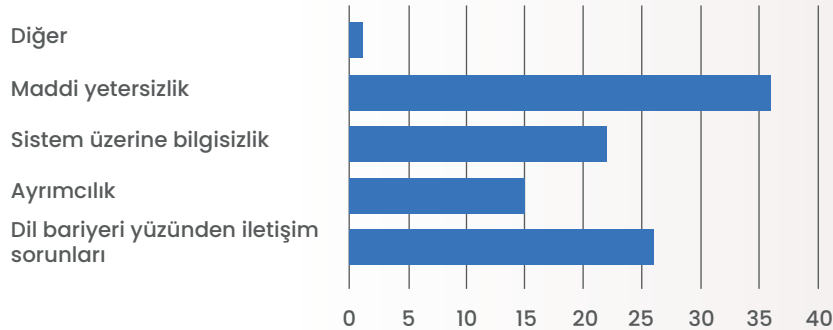
- ❖ Toplumsal cinsiyet bağlamında konu ele alındığında ise, kadınların dil bariyerleri dolayısıyla pandemi süresinde daha büyük sorunlarla karşılaştıkları ortaya konulmuştur. Anket çalışması yapılırken söze dahil olan mülteci kadınlar, pandemi dönemindeki ev içi sorunları hiçbir kuruma iletemediklerini ve nereye ileteceklerini de bilemediklerini ifade etmişlerdir. Kısacası, dil bariyeri kurumsal hizmetlerden yararlanmanın önüne geçmiştir.

Tam da hizmetlere erişimdeki dil bariyerleri konusunda sorular da hazırlanmıştır. Katılımcıların kısaca eğitim, sağlık gibi hizmetlere ve yerel yönetimlere erişimlerinin dil bariyeri ile ilişkisi incelenmiştir. Yerel yönetimlere sunulacak olan öneriler bu sorulara alınan yanıtlar doğrultusunda verilecektir.



Şekil 8: Eğitim Hizmetlerine Erişimdeki Engeller

- ❖ Yapılan saha çalışmamız göstermektedir ki eğitim hizmetlerine erişimdeki en önemli engellerin başında maddi yetersizlikler ve dil bariyerleri gelmektedir. Maddi yetersizlerin bu derece sorun olması zaten demografik bilgilerimizde yer alan veriler ile örtüşmektedir. Aynı şekilde çalışmamız dil bariyerinin varlığını da kanıtlamaktadır ki bu durum eğitim hizmetlerinden tam anlamıyla yararlanmayı zorlaştırmaktadır. Daha önce de belirtildiği gibi mültecilerin çocukları dil konusunda daha az sıkıntı yaşamaktadır, çünkü ilköğretim eğitime erişim sağlayabilenler Türkçe dilini kolaylıkla öğrenebilmiştir. Fakat yetişkin mülteciler dil konusunda yetersiz kaldıklarından çocuklarının eğitim süreçlerini takip dahi edememektedirler. Bu durum ileriki seviyeler çocukların eğitim düzeylerini de riske attığı gibi aile içerisinde de iletişim sorunları yaratmaktadır.



Şekil 9: Sağlık Hizmetlerine Erişimde Karşılaşılan Sorunlar



- ❖ Sağlık hizmetlerine erişim saha çalışmamızda değinilen bir diğer husustur. Sağlık hizmetlerinden yararlanamama durumunun kökünde en önemli sebep olarak maddi yetersizlikler yer almaktadır. Güvencesiz geçici işlerde çalışan mülteciler sağlık hizmetlerinden tam anlamıyla yararlanamadıklarını belirtmişlerdir. Bununla beraber, ikinci neden dil bariyeri olarak kendini göstermiştir. Türkçe bilmediği için sağlık sorunları konusunda nereye başvurması gerektiğini bilmeyen veya hastanelerde kendini ifade edemeyen mültecilerin sayısı oldukça fazladır. Bu konuyla ilgili paydaşlara öneriler kısmında öneriler sunulacaktır.



Şekil 10: Belediyelere Erişimde Karşılaşılan Sorunlar

- ❖ Son olarak, saha çalışmamıza mülteci katılımcıların belediye hizmetlerine erişimleri üzerine sorular yöneltilmiştir. Katılımcıların yaklaşık %58'i hiçbir belediye hizmetinin (yardım paketleri, destekler, vb.) kendisine ve ailesine iletilmediğini belirtmiştir. Bununla beraber, bu hizmetlere erişim sağlayanlar da yapılan desteklerin yetersiz kaldığını ifade etmişlerdir. Bunca yıl Türkiye'de yaşamalarına rağmen benzer sorunları yaşayıp bunları yerel yönetimlere iletemeyen mültecilerin en büyük problemi dil bariyeridir. Belediyelere kendilerini ifade edemeyeceklerini düşünen mülteci katılımcıların büyük bir çoğunluğu sorununu belediyelere iletmek yerine sessiz kalmayı tercih etmektedir. Ayrıca, yerel belediyelerin yardımlarından habersiz olanların büyük bir çoğunluğu bunu dil bariyerine bağlamıştır.

Kısacası, mülteciler uzun bir süredir Türkiye'de ikamet etseler de dil bariyeri hala kritik sorunlar arasında yer almaktadır. 100 kişi ile gerçekleştirdiğimiz saha çalışmamız göstermiştir ki mülteciler Türkçe diline hakim olmadığı için sağlık, eğitim ve belediye hizmetlerinden ihtiyaçları doğrultusunda yararlanamamışlardır. Yukarıdaki veriler ışığında bir sonraki bölümde paydaşlara öneriler sunulacaktır.





Kamu Kurumlarına Öneriler:

Mültecilerin sağlık/eğitim ve yerel yönetim tarafından verilen temel hizmetlerden faydalanmasının önündeki engel olan dil bariyeri temelinde yaşamış oldukları sorunlara yönelik önerilerimiz, yapmış olduğumuz literatür taraması ve araştırma çalışmasının sonuçları göz önünde bulundurularak hazırlanmıştır. Hazırlamış olduğumuz öneriler şu şekildedir:

- ❖ Yapılan araştırmaların sonucuna göre, mülteciler en temel haklar içerisinde yer alan sağlık hakkına erişimde, dil bariyeri nedeni ile sorunlar yaşamaktadırlar. Çevrim içi randevu sisteminin Türkçe olması sebebi ile yaşadıkları sağlık sorununa yönelik randevu oluşturma sıkıntıları yaşamaktadırlar. Bu noktada önerimiz, randevu sistemlerinde birden fazla dil seçeneğinin konulması ve bu seçenekler arasında Arapça seçeneği bulundurulmasıdır.
- ❖ **Sağlık** hakkına erişimdeki bir diğer önerimiz, mülteci bireylere yönelik ulusal düzey ve yerel düzeydeki sağlık sisteminin işleyişinin anlatıldığı Türkçe-Arapça bilgilendirme kitleri oluşturulup yaygınlaştırılmalıdır.
- ❖ Gerçekleştirdiğimiz araştırma çalışmasına göre, **eğitime erişimdeki** en temel engel ekonomik yetersizlik ve dil bariyeridir. Mülteci çocuklar okula başladıklarında okula uyum sağlama, dersi takip etme gibi noktalarda sorun yaşamaktadırlar. Mülteci çocuklara okula başlamadan önce Türkçe-Arapça **hazırlık sınıfı** oluşturulabilir. Bu sınıfta çocukların hem dil yeterlilikleri hem de eğitim sistemine adaptasyonları artırılabilir.
- ❖ Araştırma sonuçlarına göre mülteci kadınların Türkçe konuşma ve anlama oranları mülteci erkeklere göre oldukça düşüktür. Bunun temel sebeplerinden biri sosyal hayatlarının sınırlı olması ve dili kullanabilecekleri alanların olmamasıdır. Bu soruna çözüm olarak, COVID-19 Pandemisinden dolayı çevrim içi konuşma kulüpleri ve içerikleri oluşturulabilir.
- ❖ Yapılan araştırma sonucunda dil kurslarının bilinirliğinin yeterli düzeyde olmadığı görülmüştür. Yerel yönetimler tarafından gerçekleştirilen dil kursları çevrim içi sisteme taşınabilir, erişilebilirliği kolaylaştırılabilir. Bu sistemin sürdürülebilirliği için de ilgili kurum ve kuruluşlar ile iş birliği içerisinde kalarak yaygınlaştırma faaliyetleri gerçekleştirilebilir.
- ❖ Eğitim, sağlık ve hizmet alanında olduğu gibi posta, bankacılık ve kamusal hizmetlere erişimlerde de ortak sıkıntılar bulunmaktadır. Bu alanlarda da çevrim içi hizmetler noktasında ek dil seçenekleri eklenebilir.
- ❖ Mülteci bireylerin kamu hizmetlerinden yararlanabilmeleri için ilçe belediyeler içerisinde irtibat ofisleri kurulabilir.
- ❖ Özellikle COVID-19 Pandemisinde resmi kurumların sağlık alanında yaptığı duyurular, önlemler ve önerilerde mülteci bireyler dil bariyeri kaynaklı bilgiye erişim sorunu yaşamışlardır. Özellikle pandemi gibi tüm insanlığın sağlığını ilgilendiren konularda çok dilli bilgi kanyakları oluşturulabilir ve yaygınlaştırılabilir.





Değerlendirme

İzmir'de Suriyeli Mültecilerle Dayanışma Derneği olarak '**mültecilerin sağlık/eğitim ve yerel yönetim tarafından verilen temel hizmetlerden faydalanmasının önündeki engel olan dil bariyeri**' sorununa yönelik '**Mültecilerin Dil Erişimi ile İlgili Yan Yana Olmak**' projesi hazırlanmıştır.

Proje içerisindeki faaliyetlerden birini oluşturan bilgi notu; mülteci bireylerin dil bariyeri ile karşılaştıkları sorunlar ekseninde hazırlanmış olup bu sorunlara yönelik öneriler sunulmuştur. Bilgi notunun ilk bölümünde Türkiye'deki Suriyeli mültecilerin mevcut durumu sayısal veriler ışığında sunulmuştur. 2011 yılı itibari ile kitlesel göçlerin oluşması ve Türkiye'nin izlediği açık kapı politikasının da sonucu olarak, Türkiye en fazla mülteciye ev sahipliği yapan ülke konumuna gelmiştir. Bu bağlamda ulusal düzeyde uyum politikaları ve eylem planları oluşturulmaya başlamıştır. Çalışmamız içerisinde; Türkiye'nin ilk sığınma kanunu olan Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu ve bu kanun kapsamında oluşturulan ve yabancılara dair işlemlerden sorumlu olan Göç İdaresi Genel Müdürlüğü amaçlarında değinilmiştir. Bunun yanı sıra, Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'nün ilk Strateji Planı olan ve kitlesel göç sorununa çözüm adımı olması adına hazırlanmış olan **2017-2021 Stratejik Planı'nın** alt temalarından ve hedeflerinden söz edilmiştir. Hemen ardından **2018-2023 Uyum Strateji Belgesi ve Ulusal Eylem Planı** uyum ve dil bariyeri konuları temelinde değerlendirilmiş ve bu konular ile ilgili stratejik önceliklerine bağlı olan hedeflere yer verilmiştir.

Covid-19 Pandemisi ile birlikte derinleşen sorunları tespit etmek üzerine yapmış olduğumuz saha çalışmamıza, 50 kadın 50 erkek olmak üzere 100 kişi katılım göstermiştir. Tamamı mültecilerden oluşan katılımcılara, demografik sorular ile birlikte dil bariyerini saptamaya yönelik 38 soru sorulmuştur. Bu saha çalışmasının sonuçları bilgi notu içerisinde veriler ve grafikler ile birlikte aktarılmıştır. Gerçekleştirmiş olduğumuz çalışmadan temel çıkarımımız mülteci bireylerin başta sağlık, eğitim ve kamu kurumlarının hizmetlerine erişimindeki en temel sorunu dil bariyerinin oluşturduğu görülmüştür. Son olarak ise saha çalışmasının sonuçları da göz önünde bulundurularak kamu kurum ve kuruluşlarına mültecilerin uyum sürecindeki en sık karşılaştıkları dil bariyerine yönelik öneriler sunulmuştur.



KAYNAKÇA

Geçici Koruma Yönetmeliği. (2020).

<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/21.5.20146883.pdf>.

Geçici Koruma Yönetmeliği ve Getirdiği Yenilikler. (2020).

https://www.goc.gov.tr/kurumlar/goc.gov.tr/gk_yon_getirdigi_yenilikler.pdf.

ILO Türkiye Mülteciler ve Ev Sahibi Topluluklara Destek Programı. (2020).

https://www.ilo.org/ankara/projects/WCMS_702144/lang--tr/index.htm.

İltica ve Göç Ulusal Eylem Planı. (2020).

<https://www.goc.gov.tr/iltica-ve-goc-ulusal-eylem-plani>.

T.C. İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü, Stratejik Plan 2017-2021.

(2020).https://www.goc.gov.tr/kurumlar/goc.gov.tr/evraklar/Stratejik-Yoneti m/Stratejik-Planlar/yeni/Stratejik-Plan-2017_2021.pdf.

Türkiye'deki Mülteciler ve Sığınmacılar. (2020).

<https://www.unhcr.org/tr/turkiyedeki-multeciler-ve-siginmacilar>.

Uyum Strateji Belgesi ve Ulusal Eylem Planı 2018-2023. (2020).

<https://www.goc.gov.tr/kurumlar/goc.gov.tr/Yayinlar/UYUM-STRATEJI/Uyum-Strateji-Belgesi-ve-Ulusal-Eylem-Plani.pdf>.

Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu. (2020).

<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6458.pdf>.



Notlar

A series of horizontal dotted lines for taking notes, spanning the width of the page below the 'Notlar' header.



Notlar

A series of horizontal dotted lines for taking notes.



Notlar

A series of horizontal dotted lines for taking notes, spanning the width of the page below the 'Notlar' header.



Notlar

A series of horizontal dotted lines for taking notes.



"Bu çalışma, Avrupa Birliği Sivil Düşün Programı kapsamında Avrupa Birliği desteği ile hazırlanmıştır. İçeriğın sorumluluğu tamamıyla İzmirde Suriyeli Mültecilerle Dayanışma Derneği'ne aittir ve AB'nin görüşlerini yansıtmamaktadır."



Avrupa Birliği **sivil düşün**



Avrupa
Birliği **sivil
düşün**