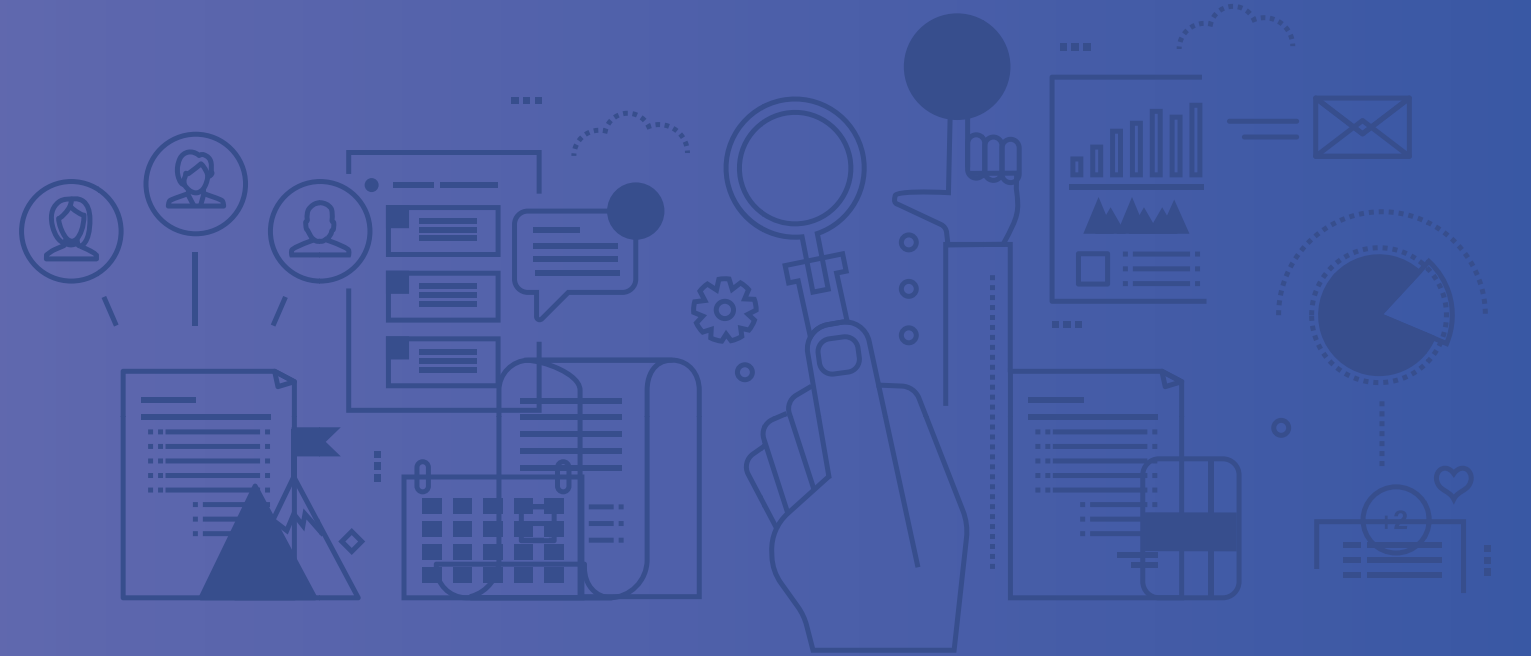




**MÜLTECİ DESTEK DERNEĞİ**  
**REFUGEE SUPPORT CENTER**

**Sosyal Etki Raporu**

**2019**



## MUDEM SOSYAL ETKİ ANALİZİ 2019

© 2020 MUDEM. Tüm hakları saklıdır.

Bu yayımda ifade edilen görüşler yazarların görüşleridir ve Mülteci Destek Derneği ya da herhangi bağlı bir kuruluşun görüşlerini tamamen yansıtmayabilir

### Araştırmacılar

Abdurrahman Adana  
Ahmet Suat Alioğlu  
Ali Yurdakul  
Alican Yücel  
Arif Aslan  
Ayşe Nur Gün  
Begüm Paçacıoğlu  
Billur Perçinel  
Birdal Danabaş  
Burcu Çöldür  
Canan Ertuğrul  
Cansu Taşdemir  
Cihat Aslan  
Duygu Can  
Efsane Sadık  
Elif Aydınbaş  
Eylem Çolak  
Ezgi Aybar  
Gözde Erşen

Güler Erdoğan  
Hanaa Turunç  
Haneen Alwaweeel  
İbrahim Utku Hüğül  
İpek Zengin  
Mehmet Yigit  
Mervan Dipsi  
Merve Patoğlu  
Mustafa Erdem  
Nurcan Cingöz  
Ozan Önel  
Sami Gündoğan  
Semanur Arslan  
Sevgi Öztürk  
Sevim Karaca  
Songül Kanadlı  
Şadi Bozoğlan  
Tarık Ağaoğlu  
Uğur Deniz Randa

### Editörler

Alican Yücel  
Begüm Çiftçioğlu  
Cansu Taşdemir  
Ezgi Aybar  
İbrahim Altay  
Safa Karataş

### Çevirmen

Ahmet Suat Alioğlu

### Tasarım

Mert Oskeroğlu



**MÜLTECİ DESTEK DERNEĞİ**  
**REFUGEE SUPPORT CENTER**



# 4

## GİRİŞ

Türkiye'deki Sığınmacıların ve Mültecilerin Mevcut Durumu  
Mülteci Destek Derneği Hakkında  
2019 Yılında Yürütülen Projeler  
Mülteci Destek Derneği'nin Paydaşları Kimlerdir?  
Değişim Teorisi  
Sosyal Etkileri ile Sivil Toplumunu Anlamak

# 17

## METODOLOJİ

Örneklem  
Veri Toplama Araçları

# 21

## BULGULAR

MUDEM Merkezleri ve Personel ile İlgili Görüşler  
Temel İhtiyaçların Karşılansının Kolaylaştırılması  
Koruma Mekanizmalarının Güçlendirilmesi ve Yararlanıcılar İçin Daha Erişilebilir Olması  
Psiko-sosyal Destek  
Sağlık Danışmanlığı ve Tercüman Desteği  
Eğitim  
Toplumsal Cinsiyet Eşitliği  
Temel Hak ve Hizmetlere Erişim ve Konu ile İlgili Farkındalıklarının Arttırılması  
Geçim Kaynaklarına Erişiminin Kolaylaştırılması ve Çalışma Koşullarının İyileştirilmesi  
Mülteciler ve Ev Sahibi Topluluk Arasında Sosyal Uyumun Kolaylaştırılması

# 45

## SONUÇ

# 47

## KAYNAKÇA





## GİRİŞ

Siğınmacıların ve mültecilerin sorunlarına yanıt bulmaya yönelik olarak çeşitli faaliyetler yürüten, hak ve hizmetlere erişimleri konusunda hak savunuculuğu yapan bir sivil toplum kuruluşu olarak çalışmalarımız muhtelif paydaşlar üzerinde çeşitli sosyal etkiler bırakmaktadır. Sivil toplumun çok paydaşlı bir alan olduğu göz önüne alındığında, alanda yapılan her çalışmanın ilk olarak siğınmacılar ve mülteciler ile ev sahibi toplumu etkilemesinin yanında, hizmet sağlayıcı kurum ve kuruluşları, fon veren kurumları ve devlet politikaları ve kurumlarını etkilediği görülebilir. Bu bakımdan yürütülen faaliyetlerin tüm paydaşlar üzerinde dolaylı veya doğrudan, amaçlanan veya plansız etkilerinin bilimsel yöntemlerle ölçülmesinin, zarar vermeme ilkesinin ihlal edilmemesi, çalışmaların sürdürülebilirliğinin sağlanması ve sosyal fayda sağlamaya yönelik giderek artan oranda olumlu bir istikamet izlenmesi bakımından elzem olduğunu düşünmekteyiz. Ayrıca yapılan bu çalışmanın kurumsal izleme ve Değerlendirme stratejimiz bakımından öz değerlendirme kültürünü inşa ettiğini ve öz değerlendirmenin sosyal değer üretme yönünde hem kurumumuz hem de fon sağlayıcı kurum ve kuruluşlar için önemli veriler sunduğu kanaatindeyiz. Bu çalışmada, sivil toplum ve sosyal etki kavramlarını tartıştıktan sonra, yarattığımız sosyal etkiyi ölçmek için uyguladığımız anket çalışmalarından, odak grup görüşmelerinden ve birebir derinlemesine görüşmelerden elde edilen bulgular sunulacaktır.

## TÜRKİYE'DEKİ SIĞINMACILARIN VE MÜLTECİLERİN MEVCUT DURUMU

Türkiye, farklı uyruklardan oluşan ve ülkelerine geri dönmeye dair haklı çekincelere sahip olan siğınmacı ve mülteci grubun yoğun olarak koruma başvurusunda bulunduğu bir ülke konumundadır. Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'nün verilerine göre, Suriye uyruklu 3.576.344 ve sırasıyla Irak, Afganistan, İran yoğunluklu olarak diğer menşe ülke uyruklarından 534.726<sup>1</sup> siğınmacı ve mülteci Türkiye'de Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'ne kayıtlı durumdadır. Türkiye'nin ev sahipliği yaptığı siğınmacılar ve mülteciler çeşitli kanun ve yönetmelikler<sup>2</sup> ile koruma altına alınmış ve çeşitli hizmetlere erişimleri<sup>3</sup> konusunda desteklenmişlerdir. Ancak siğınmacıların ve mültecilerin hak ve hizmetlere erişimleri noktasındaki hukuki adımlar, sorunların istisnasız şekilde çözülmesini sağlayamamaktadır. Mültecilerin ve siğınmacıların ev sahibi ülkede yaşadıkları maddi yetersizlik, kalıcı statü sahibi olamama/uzun süreler statü bekleme, bu süreçte belirsizliğin getirdiği bir dizi psiko-sosyal sorunlar, yaşadıkları bir takım hak ihlalleri, sosyal uyum sorunları gibi bir dizi faktör ile biçimlenen süreçler, sivil toplum aktörlerine insani yardım alanında duyulan ihtiyacı teyit eder niteliktedir.

1 Bu rakamlar Türkiye'de ikamet etmekte iken UNHCR'a Uluslararası Koruma başvurusunda bulunan ve Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'ne kayıtlı olan yabancı uyruklu siğınmacıları ve çoğunlukla serbest dolaşım hakkından feragat etmek istemediği için ikamet iznine başvuruda bulunmuş ve haklı sebeplerle ülkesine geri dönemeyen yabancı uyruklu kişileri kapsamamaktadır.

2 En genel itibarı ile 04.04.2013 tarihli 6458 sayılı ve "Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu" ve 13.10.2014 tarihli 2014/6883 sayılı "Geçici Koruma Yönetmeliği"

3 En genel itibarı ile 31.05.2006 tarihli ve 5510 sayılı "Sosyal sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu", 23.09.2014 tarih ve 2014/21 sayılı "Yabancılar Yönelik Eğitim-Öğretim Hizmetleri Genelgesi", 08.03.2012 tarih ve 6284 sayılı "Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun" 26.04.2016 tarih ve 29695 sayılı "Uluslararası Koruma Başvuru Sahibi ve Uluslararası Koruma Statüsü Sahibi Kişilerin Çalışmasına Dair Yönetmelik", 15.01.2016 tarih ve 8375 sayılı "Geçici Koruma Sağlanan Yabancıların Çalışma İzinlerine Dair Yönetmelik", 15.01.2016 tarih ve 8375 sayılı "Geçici Koruma Sağlanan Yabancıların Çalışma İzinlerine Dair Yönetmelik", 29.05.1986 tarihli ve 3294 sayılı "Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Teşvik Kanunu"





## **MÜLTECİ DESTEK DERNEĞİ HAKKINDA**

Mülteci Destek Derneği (MUDEM), sığınmacıların, mültecilerin, göçmenlerin, insan ticareti mağdurlarının, uluslararası koruma talep edenlerin ve vatansız kişilerin sorunlarına yönelik yurt içinde ve yurt dışında faaliyetler yürütmek için 2014 yılında Ankara'da kurulmuştur. Kurulduğu günden bu yana mültecilerin ve sığınmacıların hak ve hizmetlere erişimleri konusunda sosyal ve hukuki destek veren, psiko-sosyal destek sağlayan, sosyal yaşama entegre olmaları amacıyla çeşitli faaliyetler düzenleyen MUDEM, mobil ekipler dahil yirmi iki ilde ve yurt dışında İrlanda, Dublin'deki temsilciliği ile faaliyet göstermektedir.

MUDEM, toplum içinde sosyal uyumu kolaylaştırarak mülteciler ve ev sahibi topluluk arasında empati ve diyalog geliştirmeyi ve hassas gruplar için güvenli ve olumlu koşullara sahip bir yaşam alanı oluşturmayı amaçlamaktadır.

MUDEM, dil, din, cinsiyet yönelim ve siyasi görüş ayrımı gözetmeksizin tüm sığınmacı ve mülteci gruplarına hizmet sunmaktadır.

MUDEM, faaliyetlerini avukatlar, koruma uzmanları, tercümanlar, psikologlar, sağlık eğitmenleri, sosyal çalışmacılar, saha çalışanları, uyum uzmanları, engelli uzmanları ve mobil saha ekipleri ile sürdürmektedir. Alanında uzman ekipleriyle MUDEM, yerel otoriteler ve diğer sivil toplum kuruluşları ile iş birliği yaparak mülteci ve sığınmacıların hak ve hizmetlere erişimini kolaylaştırmaya çalışmaktadır.

MUDEM, mültecilere ve sığınmacılara ilişkin toplumsal farkındalığı arttırmak, bu alanda faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşları ve kamu kurumları arasında iş birliği ve iletişimi güçlendirmek amacıyla da toplantılar ve konferanslar gerçekleştirmektedir.





## TÜRKİYE'DEKİ SURIYELİ HAZIR GIYİM İŞÇİLERİNİN GÜÇLENDİRİLMESİ PROJESİ

Türkiye'de hazır giyim sektöründe çalışan Suriyelilerin, işverenlerin ve ilgili tüm paydaşların, işyeri suistimalleri ve hak ihlalleri konusunda bilinçlendirilmesini amaçlamaktadır. Bu kapsamda oluşturulan [www.iscidestekmerkezi.org](http://www.iscidestekmerkezi.org) adresli web sitesi aracılığıyla, iş yerlerinde hak ihlaline uğrayan Suriyeli işçilerin sorunlarına çözüm bulunmaya çalışılmaktadır. Alanında uzman avukat ve dosya çalışanları, tercümanların desteği ile işçilere yüz yüze ve çevrimiçi destek vermektedir. Çalışmalar Arapça, Farsça, İngilizce ve Türkçe olmak üzere dört dilde yürütülmektedir.

## BİRLİKTE GÜÇLÜYÜZ PROJESİ

GIZ (Uluslararası Alman İşbirliği Kurumu) finansal desteği ile yürütülen MUDEM Birlikte Güçlüyüz Projesi, yerli ve mülteci genç nüfus arasında, birbirini anlamaya dayalı bir iletişimin kurulması amacıyla, kültürler arası sosyal uyum sürecine katkıda bulunmak için faaliyete geçirilmiştir. Bu amaçla, Türk ve Suriyeli gençlerin hedef gruplar için birlikte projeler geliştirmelerinin ve bu süreçte birbirleri ile doğrudan temas etmelerinin önünün açılması hedeflenmiştir. Proje, bunun yanı sıra gönüllülüğün gençler arasında yaygınlaştırılması ve gençlerin etkinlik yönetimi açısından organizasyonel kapasitelerinin güçlendirilmesini de amaçlamıştır.

## TÜRKİYE'DEKİ SURIYELİ OLMAYAN KİŞİLER İÇİN KORUMA MEKANİZMALARININ GELİŞTİRİLMESİ PROJESİ

PRM tarafından desteklenen proje, Koruma Destek Merkezleri aracılığıyla sığınmacılara ve yerel aktörlere ulaşarak koruma mekanizmalarını geliştirmektedir. Proje, sığınmacı ve mültecilerin hak ve yükümlülükleri konusunda farkındalığı arttırmak, koruma mekanizmalarına yönlendirmeler yapmak, yerel otoritelere çalışmalarında destek olmak için faaliyet göstermektedir.

MUDEM, Yalova ve Kırıkkale'de yerleşik olan sığınmacılar için sosyal, yasal ve psiko-sosyal destek sağlamakta, sosyal uyum etkinlikleri düzenlemekte ve sığınmacıların sağlık hizmetlerine erişimini kolaylaştıran çalışmalar yürütmektedir. Merkezler, yönlendirmeler yoluyla yerel otorite ve diğer paydaşların sağladığı hizmetlere erişimi güçlendirmeyi de sağlamaktadır.

## İZMİR KADIN DAYANIŞMA MERKEZİ

Japon Hükümeti tarafından finanse edilen İzmir Kadın Dayanışma Merkezi'ndeki çalışmalar, MUDEM tarafından BM Kadın Birimi işbirliği ile yürütülmektedir. Proje kapsamında İzmir Konak'ta kurulan Kadın Dayanışma Merkezimiz; İzmir'de yaşayan kadın ve kız çocuklarının güçlendirilmesini, sosyal ve ekonomik istikrarlarının sağlanmasını amaçlamaktadır. Bu doğrultuda merkezimiz, koruma faaliyetleri, psikolojik ve sosyal danışmanlık, dil kursları ve meslek kursları, kadınları güçlendirme programları ve geçim kaynakları faaliyetleri gibi hizmetler vermektedir.

Proje, kadın ve kız çocuklarını hedefleyen ve bilgisayar okuryazarlığı, programlama, kodlama ve finansal okuryazarlık gibi özel mesleki eğitim ve dil kurslarını bünyesinde bulundurarak, kadınların ve kız çocuklarının güçlenmesini amaçlamaktadır. Mülteci ve ev sahibi topluluktaki kadınlar ve kız çocukları için ortak gönüllü faaliyetler, çatışma çözümü, diyalog toplantıları ve çalıştaylar gibi sosyal içerme faaliyetleri uygulanmaktadır. Aynı zamanda toplumsal cinsiyet farkındalığını arttırmaya yönelik etkinlikler ve eğitimler ile toplumsal cinsiyete dayalı ayrımcılık ve şiddeti azaltmayı amaçlamaktadır.







# PROJELERİMİZ



## KADIN VE KIZ ÇOCUKLARI İÇİN GÜVENLİ ALAN PROJESİ

MUDEM, Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı ve Birleşmiş Milletler Nüfus Fonu (UNFPA) ortaklığıyla ve Avrupa Sivil Koruma ve İnsani Yardım Genel Müdürlüğü'nün (ECHO) finansal desteğiyle yürütülen Kadınlar ve Kız Çocukları İçin Güvenli Alan Projesi kapsamında, Türkiye'ye gelmiş Suriyeli ve diğer ülkelerden gelen sığınmacı kadınlar ve kız çocuklarına güvenli alanlar sağlamış ve sağlık danışmanlığı hizmeti sunmuştur.

Bu amaçla, İstanbul Zeytinburnu, Bursa Osmangazi ve İzmir Bornova'da Kadın Sağlığı Danışma Merkezleri kurulmuş ve bu merkezlerde cinsel sağlık, üreme sağlığı danışmanlığı ve bireysel danışmanlığın yanı sıra grup eğitimleri de verilmiştir. Ayrıca, merkezlerde toplumsal cinsiyete dayalı şiddetle ilgili farkındalık artırıcı faaliyetler yürütülmüş, şiddete uğrayan kadınlar için psiko-sosyal destek verilmiş ve kadınları güçlendirmeye yönelik çalışmalar yapılmıştır. Anneleriyle birlikte gelen çocukların katılabileceği etkinlikler de organize edilmiş ve UNFPA tarafından sağlanan hijyen kitleri dağıtılmıştır. Bu aktiviteler merkezlerimizde aktif olarak çalışmakta olan, psikologlarımız, sağlık eğitimcilerimiz, sosyal çalışmacılarımız ve sağlık araçlarımız tarafından yürütülmüştür.

## UMUTCAN SÜRDÜRÜLEBİLİR YAŞAM MERKEZİ

MUDEM, İzmir ve çevresinde yaşayan engelli ve hassas gruplarda yer alan bireylerin sorunlarının çözümüne destek vermek amacıyla 2017 yılının Ocak ayında "Sürdürülebilir Yaşam Merkezi" projesini başlattı.

Merkez, uzman ekibiyle, engelli bireylerin özel ihtiyaçlarını saha çalışmaları ve ofis içi hizmetler aracılığıyla tespit etmektedir. Uzmanlar ve saha çalışanları bedensel veya zihinsel engeli olan bireyleri tespit ederek gerekli görülen danışmanlık hizmetini faydalanıcılara ulaştırmaktadır. Psikososyal destek, sağlık ve rehabilitasyon hizmetlerinin sağlandığı merkezde; saha çalışanları, engelli uzmanları, psikologlar, yeminli tercümanlar ve sağlık eğitimcilerinden oluşan engelli destek ekibi birlikte çalışmaktadır. Merkezde, engelliliğe ilişkin temel tavsiyeler, eğitimler, teknik yardım değerlendirmesi ile yardımcı gereç tedariki ve takibi, engelli uzmanı ve psikolog ile seanslar düzenlenmektedir. Merkez, Relief International ve MUDEM işbirliği ile çalışmakta ve Avrupa Sivil Koruma ve İnsani Yardım Genel Müdürlüğü (ECHO) tarafından finanse edilmektedir.

## GÜÇLÜ KADINLAR GÜÇLÜ YARINLAR

GAP Inc. P.A.C.E programı tarafından finanse edilen Güçlü Kadınlar Güçlü Yarınlar projesi, MUDEM merkezlerindeki kadın çalışanlara yönelik kapasite destekleme faaliyetleri yürütmektedir. Bu kapasite geliştirme faaliyetlerinden yararlanan MUDEM çalışanları, sığınmacı kadınlara yönelik iletişim, problem çözme, karar alma, zaman-stres yönetimi, sağlık önlemleri, hijyen ve finansal okur yazarlık gibi konularda bilgilendirici faaliyetler yürütmektedir.

## TEKSTİL VE GİYİM SEKTÖRÜNDE SURİYELİ İŞÇİLER PROJESİ

MUDEM "Tekstil ve Giyim Sektöründe Suriyeli İşçiler" projesi, sığınmacıların iş ve yaşam koşullarını iyileştirmek ve geliştirmek, özellikle tekstil ve hazır giyim sektöründe olanlara sosyal, yasal ve iktisadi konularda danışmanlık hizmeti vermek için faaliyete geçmiştir.

MUDEM'in projesi bölgede sığınmacılara bu alanda destek veren tek merkez olması nedeniyle de oldukça önemli bir role sahiptir. Başvuru sahibi işçiler MUDEM tarafından değerlendirilmekte, bir iyileştirme planı oluşturularak bu planın etkin bir şekilde yürütülmesi ve sonuçlandırılması sağlanmaktadır. MUDEM'in İstanbul'daki ilgili ofisi, çalışanları iş yerlerinde ziyaret ederek ihtiyaçlarını tespit etmekte, çalışanların temel yasal haklarına ulaşabilir durumda olmalarını sağlamaktadır. Bu işçilerin statü ve çalışma izni kazanmalarını için sığınmacıların çalışma koşullarını iyileştirmek ve sosyal gelişimlerine katkı sağlamak, iyileştirme planlarının vazgeçilmez parçalarını oluşturmaktadır.





## İSTANBUL'DA YAŞAYAN MÜLTECİLER İÇİN KOORDİNELİ VE ENTEGRE KORUMA YARDIMI

Avrupa Sivil Koruma ve İnsani Yardım Genel Müdürlüğü (ECHO) tarafından finanse edilen ve Welthungerhilfe (WHH) işbirliğinde uygulanan proje, Beyoğlu'nda bulunan ve İstanbul'un çeşitli ilçe ve mahallelerinde faaliyetler yürüten ofisimizde sığınmacılara yönelik hukuki ve psiko-sosyal danışmanlık hizmetleri sağlamaktadır. Proje kapsamında avukatlar, sosyal çalışmacılar, saha çalışanları, dış erişim ekibi ve psikologlardan oluşan uzman ekip ile kapsamlı bir şekilde sığınmacıların hak ve hizmetlere erişimlerinin kolaylaştırılması, yerel otoriteler ile koordineli çalışmaların yürütülmesi, sosyal uyum etkinlikleri ve bilgilendirmeye yönelik farkındalık artırıcı faaliyetlerde bulunulması hedeflenmektedir.

## TÜRKİYE'DEKİ IRAK VE SURİYE KRİZİNDEN ETKİLENEN SİĞINMACILAR İÇİN GELİŞTİRİLMİŞ DESTEK PROJESİ

Avrupa Birliği tarafından desteklenen proje, kurulan saha ofisleri, toplum merkezleri ve mobil danışmanlık ekipleri ile sığınmacılara sağladığı bilgi ile danışmanlık hizmetlerinin yanı sıra sosyal uyum faaliyetleri de yürütmektedir. Alanında uzman çalışanlar sığınmacılara, Türkiye'deki prosedürler, yasal hak ve yükümlülükler, temel sağlık hizmetleri ve psikolojik danışmanlık konularında destek sağlamaktadır. Tüm bu faaliyetlerin yanı sıra proje, özel ihtiyaçları olan sığınmacılar için hedefe yönelik hizmetler sunar. Engelli sığınmacılar için meslek edindirme ve psikolojik destek; kadın ve çocuk sığınmacılar için sosyal uyum, farkındalık yaratma ve hayat becerilerini geliştirici çalışmalar düzenlemektedir. Özellikle sosyal entegrasyon çalışmalarında yerli ve mülteci toplulukların bir araya geldiği çalışmalarla sosyal uyum ve karşılıklı empatinin geliştirilmesi hedeflenmektedir.

## MÜLTECİ DESTEK DERNEĞİ'NİN PAYDAŞLARI KİMLERDİR?



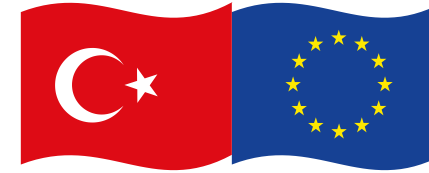
T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI



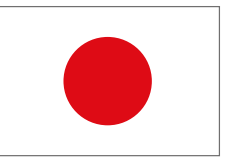
T.C. AİLE, ÇALIŞMA VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞI



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI



Avrupa Birliği  
Sivil Koruma  
ve İnsani Yardım



C&A Foundation







## DEĞİŞİM TEORİSİ

### Aktiviteler

Danışmanlık hizmetleri (Sosyal, psikolojik, hukuki, sağlık, eğitim, engelli, istihdam, vb. alanlarda),

Grup Etkinlikleri (Farkındalık artırıcı, sosyal uyum, psikososyal uyumu güçlendirici, vb.),

Eğitim (mesleki yeterlilik, yaşam becerilerinin geliştirilmesi ve dil eğitimleri),

Yönlendirme Hizmetleri (ilgili Devlet kurumlarına, diğer uluslararası veya yerel sivil toplum kuruluşlarına, kurum içinde yönlendirmeler),

Hizmet haritalandırması,

Özel ihtiyaçların belirlenmesi,

Ayni ve nakdi yardımlar.

### Çıktılar

Sosyo-ekonomik değerlendirmeler yapıldı ve yararlanıcılara ayni ve nakdi yardımlar sağlandı,

Özel ihtiyaçlar belirlendi,

Yararlanıcılara eğitim, sağlık, hukuk, psiko-sosyal, yaşam becerileri, engelli danışmanlığı gibi danışmanlık hizmetleri verildi,

Sağlık, eğitim, koruma, aile, cinsiyet, hukuk ve çevre gibi konularda farkındalık artırıcı etkinlikler düzenlendi,

Mülteci ve ev sahibi topluluklar ile sosyal uyum etkinlikleri düzenlendi,

Kadın ve kız çocuklarına yönelik güçlendirme faaliyetleri yapıldı,

Mülteci ve ev sahibi topluluk ile odak grup çalışmaları gerçekleştirildi,

Akran bilgilendirme etkinlikleri düzenlendi,

Mesleki, dil ve yaşam becerilerinin geliştirilmesine yönelik eğitimler sağlandı,

Yerel otoriteler ve diğer aktörler arasında iş birliği mekanizmaları geliştirildi.

### Sonuçlar

Yararlanıcıların temel hak ve hizmetlere erişimi desteklendi,

Ayni/nakdi yardımlar ve sosyal yardım mekanizmalarına yönlendirmeler yoluyla temel ihtiyaçların karşılanması kolaylaştırıldı,

Özel ihtiyaçların belirlendi,

Sosyo-ekonomik değerlendirmeler, çeşitli danışmanlık hizmetleri (sosyal, psiko-sosyal, eğitim, hukuk ve sağlık) ve yönlendirmeler gibi vaka yönetimi faaliyetlerini uygulayarak yararlanıcılar korundu,

Yararlanıcıların istihdam imkanlarına erişimi kolaylaştırıldı ve çalışma koşulları iyileştirildi,

Yararlanıcıların mesleki, yaşam becerisi ve dil becerileri geliştirildi,

Yerel yönetimler ve diğer aktörler ile yükümlülük sahipleri arasında hizmet haritalandırma ve işbirliği ile ilgili konularda koordinasyon kolaylaştırıldı,

Yararlanıcıların sağlık, hukuk, eğitim, istihdam gibi alanlarda konularda farkındalıkları arttırıldı,

Sosyal uyum etkinlikleri ile sosyal uyuma katkı sağlandı.

### Hedeflenen Sosyal Etki

Temel ihtiyaçların karşılanmasının kolaylaştırılması,

Koruma mekanizmalarının güçlendirilmesi ve yararlanıcılar için daha ulaşılabilir olması,

Yararlanıcıların temel hak ve hizmetlere erişebilmesi ve konu ile ilgili farkındalıklarının arttırılması,

Hedef grup için istihdam imkanlarının ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi,

Mülteciler ve ev sahibi topluluk arasında sosyal uyumun geliştirilmesi.







## SOSYAL ETKİLERİ İLE SİVİL TOPLUMU ANLAMAK

Sivil toplumu tanımlamak istersek en genel itibarıyla, kamu ve özel sektörün dışında gönüllü olarak ve kamu yararına organize edilen sivil faaliyetleri işaret edebiliriz. Ancak odağında topluluk sorunları ve bu sorunlara yönelik çözüm stratejileri bulunduğundan sivil toplumun neredeyse insanlık tarihi kadar eski olduğu ve dolayısıyla zamanla yükümlülüklerinin evrildiği söylenebilir. Sivil toplum, modern öncesi dönemde, devlet ile aynı anlama gelmekteyken, Aristoteles için bireysel çıkarlardan bağımsız olarak konulan ve kamusal iyiliği sağlamayı amaçlayan kurallara uygun bir şekilde yönetilen toplumu ifade etmekteydi (Çelik ve Pekçüçükşen, 2018:1274). Ancak Orta Çağ'dan itibaren sivil toplum, devletten ayrılmaya ve toplumsal gelişmenin ve ekonomik kalkınmanın önemli bir unsuru olarak görülmeye başlamış, sosyal sorunlara çözüm bulmak adına dayanışmayı gerektiren bir iletişim ağı olarak yeni bir anlam kazanmıştır (Keyman ve İçduygu, 2005).

Sivil toplumun odağı, toplumsal sorunlara çözüm üretmek olduğundan sivil toplum, etkinlikleri, ilişkileri ve çıkarları yaşama geçiren bir kamusal tartışma alanı sunmaktadır (Keyman, 2006). Dolayısıyla bu sivil faaliyetler belirli çıktı ve sonuçlarla kamu yararına sosyal etkiler hedefleyerek sosyal değişim üretmeye çalışır.

Literatürde sosyal etki, hedeflenen sonuç için yapılan çalışma olmaksızın ortaya çıkabileceklerin ötesindeki sonuçlar (Clark ve Ark., 2004); yapılan bir projenin insanlar üzerinde doğrudan veya dolaylı, amaçlı veya plansız olarak olumlu veya olumsuz etkileri (Yalçın ve Güner, 2015); planlanmış müdahalelerin insanların yaşam biçimlerinde, inanç ve kültürlerinde, korkuları ve isteklerinde, haklarında ve toplumlarındaki değişimler (Vanclay, 2003) şeklinde tanımlanmıştır. Bütün bu tanımlar ışığında, alanda yapılan her çalışmanın kurum paydaşları ve onların çevrelerinde yarattığı etkinin domino etkisiyle tüm toplumu ve politikaları etkilediği düşünüldüğünde, sosyal etkinin hangi yönde, seviyede, sürede, kime/kimlere ulaştığının ölçülmesi, oluşan sosyal etkinin sosyal değer yaratma konusundaki başarısı ve tüm bunların sürdürülebilirliği açısından elzem görünmektedir. Bunun yanında, ölçülemeyecek hiçbir şeyin yönetilemeyeceği düşüncesinden hareketle, sosyal etki ölçülmesi ile şeffaflığın ve hesap verilebilirliğin sağlanması, fon sağlayan kişi ve kurumların hem yürütülen işi ve etkiyi doğru anlaması hem de kaynak aktarımlarının etkin ve verimli yapılabilmesi sağlanmaktadır (Yalçın ve Güner, 2015; Yalçın ve Ark., 2016).

Bu sebeplerle, Mülteci Destek Derneği olarak kendi öz değerlendirme kültürümüzün inşası ve yarattığımız sosyal etkinin farkındalığıyla daha aktif sosyal fayda üretmeye dair politikalar geliştirmeyi hedeflemekte ve paydaşlarımızın, yarattığımız sosyal etkiyi daha şeffaf olarak görebilmeleri adına bu sosyal etki ölçümleme çalışmasını gerçekleştirmekteyiz.





## **METODOLOJİ**

MUDEM genelinde verilen hizmetlerin hedef grup üzerindeki etkisini ölçebilmek adına Sakarya, Düzce, Yalova, Kırıkkale, İzmir, İstanbul ve Ankara olmak üzere ofislerimizin yer aldığı yedi ilde İzleme & Değerlendirme Birimi tarafından anket, derinlemesine görüşme ve odak grup tartışmaları gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların kendilerini rahatça ifade edebilecekleri, düşüncelerini serbestçe dile getirebilecekleri bir ortamda dikkatlice planlanmış görüşme ve tartışmalar gerçekleştirilmiştir. Bu bakış açısı doğrultusunda, görüşlerin olabilecek en objektif hali ile alınması için moderatörler, yararlanıcıların daha önce tanışmadığı ve onlara herhangi bir hizmet sunmamış olan İzleme ve Değerlendirme çalışanlarından oluşturulmuştur.

yal Etki Ölçümleme Çalışmasında aşağıdaki adımlar izlenmiştir;

1. Çalışma planının belirlenmesi
2. Değişim teorisinin oluşturulması
3. Göstergelerin belirlenmesi
4. Veri toplama araçlarının belirlenmesi ve hazırlanması
5. Veri toplama araçlarının belirlenen illerde ve belirlenen hedef gruplara uygulanması
6. Verilerin toplanması ve analiz edilmesi
7. Raporun hazırlanması

Bu çalışmaların amacı, yararlanıcıların merkezlerimizden aldıkları hizmetlerin değerlendirmelerini ve hayatlarındaki olumlu veya olumsuz etkilerini analiz etmektir. Çalışmada yakınsak paralel karma yöntemler kullanılmıştır. Sosyal etkiyi araştırmak için, nicel ve nitel veriler paralel olarak toplanmış ve bir araya getirilip, bilgiler genel sonuçların yorumlanması için birleştirilmiştir.

Çalışmada iki ayırt edici veri ve bilgi kaynağından yararlanılmıştır.

- Yapısal anketlere dayalı bireysel görüşmeler aracılığıyla temsili nicel veri oluşturan birincil veri toplama,
- Nicel bulguları tahkik edip açıklamak için kullanılan, gösterge görevi gören nitel veriler oluşturan birincil veri toplama teknikleri arasında MUDEM yararlanıcılarından oluşan yarı yapılandırılmış odak grup tartışmaları ve derinlemesine görüşmeler.

MUDEM 2019 Sosyal Etki Ölçümleme Çalışması, MUDEM İzleme & Değerlendirme Birimi tarafından gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma kapsamında MUDEM tarafından 2019 yılı boyunca yürütülen tüm projelerin hedefleri ve gerçekleştirilen faaliyetler çerçevesinde belirlenen göstergeler temel alınmıştır. Bu göstergeler ışığında MUDEM'in değişim teorisi çıkarılmış ve değişim teorisine göre hedeflenen etkiler belirlenmiştir. Belirlenen her etki için anketler oluşturulmuş, demografik sorularla birleştirilmiş ve güvenilirlik testi ve pilot çalışmalar yapılarak anketlere son hali verilmiştir. MUDEM hizmetleri öncesi ve sonrası ön test ve son test puan ortalamaları karşılaştırılarak eşleştirilmiş örneklem "t testi" ile istatistiki testler yapılmıştır. Sosyal etki ölçümlemesi çalışması 2019 yılı boyunca sürmüştür. Verilerin toplanması, analiz edilmesi, raporlanması Şubat, 2020'de tamamlanarak, çalışma Mart, 2020'de yayımlanmıştır.





## ÖRNEKLEM

Çalışmada hata payı 0,05 olarak belirlenmiş, %95 güven aralığı sağlanmıştır. Tip II hata %10 olarak seçilmiş ve testin gücü %90 olarak belirlenmiştir. Güç testi sonuçlarına göre örneklem sayısı 97 olarak hesaplanmıştır. Yararlanıcılar arasında 2019 yılında MUDEM'e ilk kez başvurular listelenmiş ve aralarından basit rastgele örnekleme yöntemi ile 150 yararlanıcı seçilmiştir. Seçilen yararlanıcılardan 49'u çalışmaya katılım göstermek istemediğini belirtmiştir ve Sosyal Etki Ölçümü anketlerine toplam 101 yararlanıcı katılmıştır.

Derinlemesine görüşme ve odak grup tartışmaları katılımcılarında "amaçlı örnekleme yöntemi" kullanılmıştır. Yararlanıcılar seçilip, odak grup tartışmalarında aldıkları ortak hizmetlere göre gruplara dahil edilmişlerdir. 14 odak grup tartışması ve 14 derinlemesine görüşme gerçekleştirilmiştir.

## VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Odak grup görüşmeleri, açık uçlu sorulara dayanarak bireysel görüşme yönteminin üzerine kurulmuştur. Önceden belirlenmiş bir konu hakkında, yine önceden belirlenmiş bir grup katılımcının düşüncelerini öğrenmek için planlanmış bir tartışmalar serisi olarak da tanımlanabilir (Krueger ve Casey, 2000). Odak grup çalışmamızın amacı, katılımcıların bakış açılarına, yaşantılarına, deneyimlerine, fikirlerine dair derinlemesine ve çok boyutlu nitel bilgi edinmektir.

Derinlemesine görüşme, araştırılan konunun bütün boyutlarını kapsayan, daha çok açık uçlu soruların sorulduğu ve detaylı cevapların alınmasına imkân veren, yüz yüze, birebir görüşülerek bilgi toplanmasına imkân veren bir veri toplama tekniğidir. Karşıdaki kişinin duygu, bilgi, tecrübe ve gözlemlerine görüşme yoluyla ulaşılır. Anket, araştırmacının ihtiyaç duyacağı ve araştırma sorularına cevap bulacağı nitelikte verileri elde etmesini sağlayacak sorulardan oluşmaktadır. Anket, katılımcılara tercümanlar aracılığıyla ofislerde yüz yüze veya telefon ile uygulanmıştır. Anket soruları MUDEM genelinde yürütülen projelerin içerikleri, hedefleri ve sağlanan hizmetler göz önünde bulundurularak hazırlanmıştır.



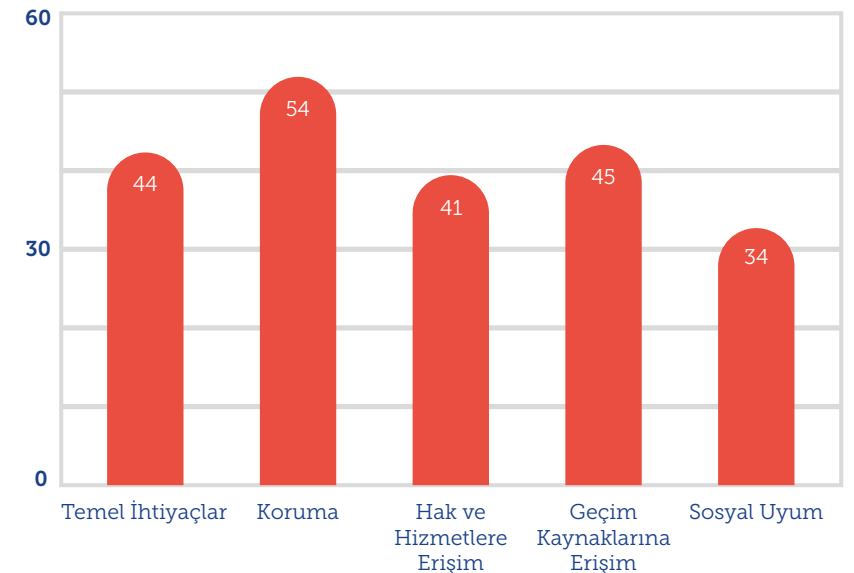




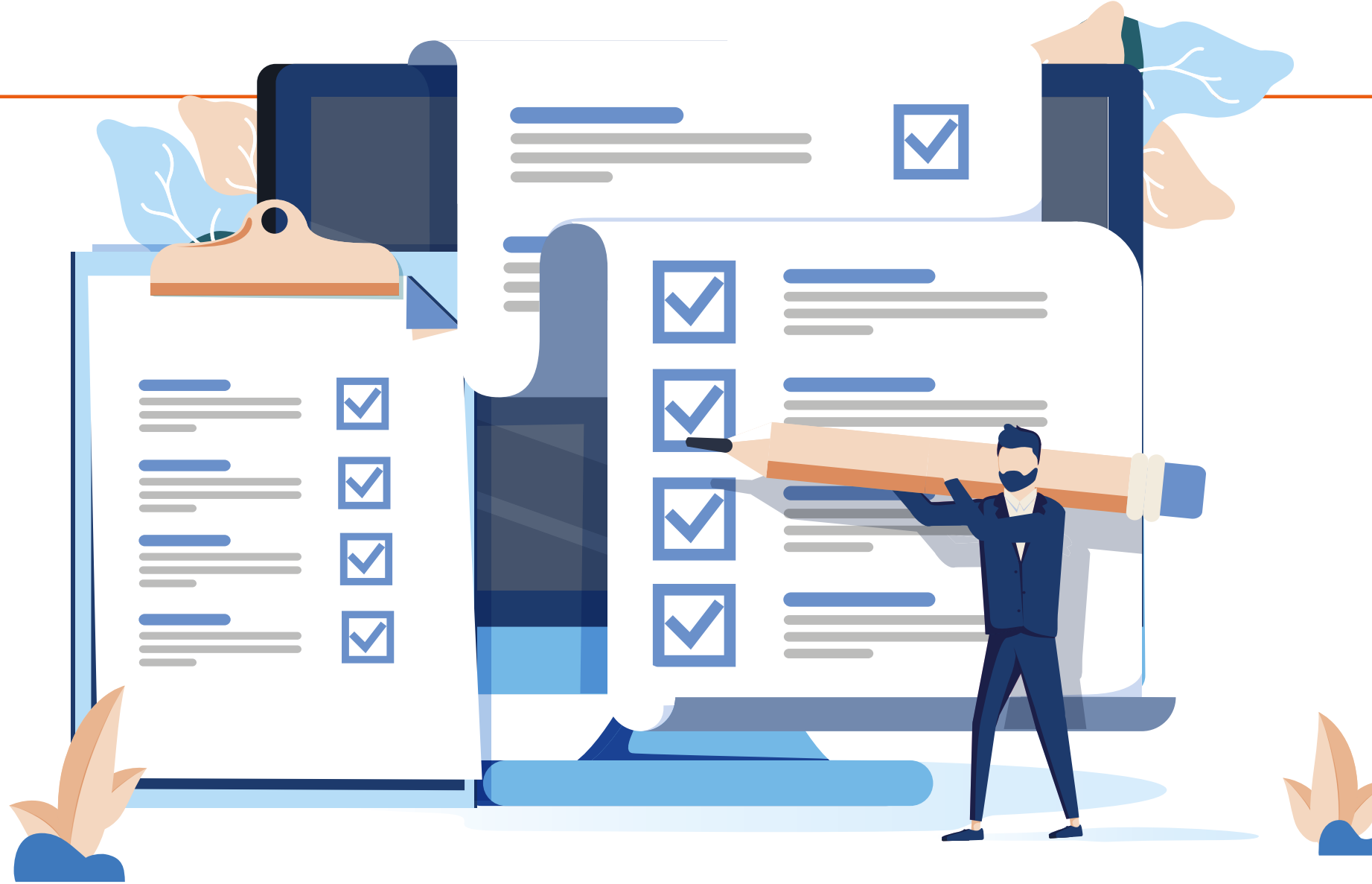
## BULGULAR

MUDEM genelinde verilen hizmetlerin hedef grup üzerindeki etkisini ölçebilmek adına Sakarya, Düzce, Yalova, Kırıkkale, İzmir, İstanbul ve Ankara olmak üzere merkezimizin yer aldığı yedi ilde, hizmetlerimizden yararlanan yararlanıcılara, yararlandıkları hizmetler doğrultusunda anket çalışmaları gerçekleştirilmiştir. MUDEM etki hedefleri göz önünde bulundurularak hazırlanan anket soruları, temel ihtiyaçlar, koruma, hak ve hizmetlere ve geçim kaynaklarına erişim, iş yeri koşullarının iyileştirilmesi ve sosyal uyum olmak üzere beş ana bölüme ayrılmıştır. Toplamda 101 kişiye anket uygulanmıştır. Fakat anket uygulanan 101 kişiden çoğu MUDEM ofislerinde birden fazla hizmetten faydalandığı için yandaki tabloda da görüldüğü gibi kişiler ankette birden fazla bölüme cevap vermiştir. Bu tablo ışığında genelleme yapacak olursak katılımcıların MUDEM merkezlerinde en fazla koruma hizmetlerinden yararlandığı söylenebilir.

Anket bölümlerine göre anketi cevaplayan kişi sayısı





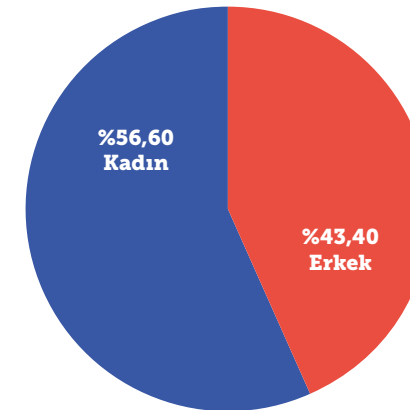
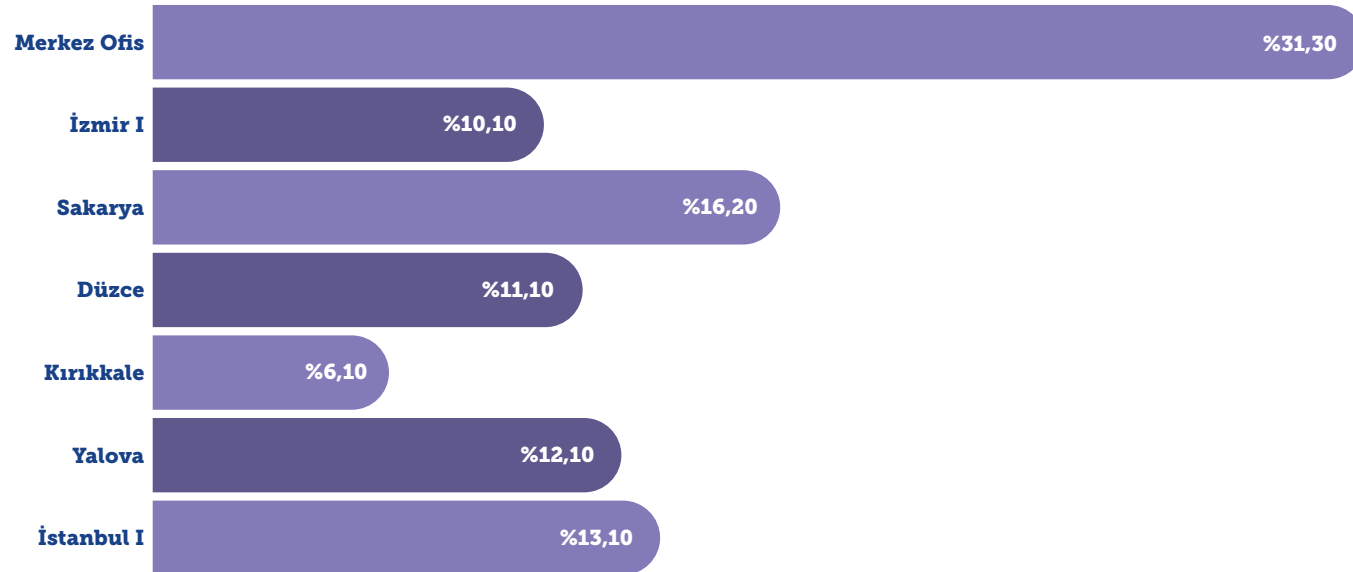


## BULGULAR

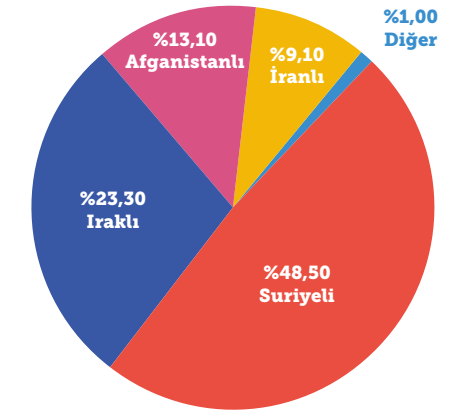
Aşağıdaki tabloda anketlerin uygulandığı merkezlerin dağılımı verilmiştir ve buna göre Merkez Ofis %31,3 oranıyla en çok anket uygulanan ofis olmuştur. Merkez Ofis'te birebir danışmanlık hizmetleri verilmemesine rağmen, "Türkiye'deki Suriyeli Hazır Giyim İşçilerinin Güçlendirilmesi Projesi" kapsamında internet üzerinden ve telefon ile danışmanlık hizmetleri sağlanmaktadır.

Anketi cevaplayan katılımcıların yarısından fazlasını kadınlar oluşturmaktadır (%56,6). Erkekler ise %43,4 oranında ankete katılım göstermiştir. Bu tablodan, arada çok fark olmamasına rağmen, mesai saatleri içerisinde erkek yararlanıcıların genellikle çalışıyor olması sebebiyle ofislerden aldıkları hizmetlerin, kadınlara göre daha düşük olduğu yönünde bir çıkarım yapılabilir. Bunun yanı sıra anket uygulanan katılımcıların çoğu Suriyeli (%48) olmak üzere, %28'i Iraklı, %13'ü Afganistanlı, %9'u İranlı ve %1'lik kesim ise diğer uyruklardandır.

Anketin uygulandığı ofisler



Anket uygulanan katılımcıların cinsiyet dağılımları



Anket uygulanan katılımcıların uyruk dağılımları





## MUDEM MERKEZLERİ VE PERSONEL İLE İLGİLİ GÖRÜŞLER

Merkezlerde gerçekleştirilen odak grup ve derinlemesine görüşmelerde yararlanıcılar aileleri, akrabaları, arkadaşları veya İl Göç İdaresi'nde gördükleri broşürler sayesinde MUDEM merkezlerinden haberdar olduklarını belirtmişlerdir. Yararlanıcılara, merkezlerde çalışan personelin tavrı ile ilgili düşüncelerini sordüğümüzde çoğunluk güler yüzlü ve mutlu bir şekilde karşılandıklarını, personelin tutumundan çok memnun olduklarını ve özellikle tercümanların desteğine çok müteşekkirdiklerini belirtmişlerdir.

*"Eşimi ve bir çocuğumu Suriye'de kaybettim. Daha sonra Türkiye'ye geldik ve MUDEM ile tanıştım. Sağlık durumum iyi değildi. Sağlık konusunda bana destek oldular. Hastaneye tercüman yolladılar. Daha sonra psiko-sosyal destek almaya başladım. Çocuklarıma kırtasiye yardımı yapıldı. Burada herkes şeffaf ve içten. Gerekli yönlendirmeler yapıldı. Diğer yerlerin aksine, buradaki arkadaşlar beni takip ediyorlar. Sadece dinleyip yollamıyorlar."*

Ayrıca Merkezlerin kiralama aşamasında mülteci topluluklarının yoğun olduğu mahallelerde, ilgili devlet kurumlarına yakın veya kolay ulaşılabilir merkezi yerlerde olmasına ve fiziksel koşullarının elverişli olmasına özellikle dikkat edilmektedir. Aldığımız geri bildirimler doğrultusunda merkezlerimizin konumunun çoğu yararlanıcının yaşadığı mahalleye yakın ve kolaylıkla ulaşılabilir olduğunu görülmüştür. Ayrıca, yararlanıcılar ofislerin fiziksel koşullarından ve temizliğinden memnun olduklarını belirtmişlerdir. Yararlanıcılar hem sorunlarına çözüm bulabildikleri hem de güvenli alan olarak gördükleri Mülteci Destek Derneği merkezlerini yakın çevrelerine önerdiklerini söylemişlerdir.

*"Mahallemizde MUDEM gibi bir kurumun olması çok güzel. Merkezde birçok etkinliğe katıldık. Burada küçükten büyüğe herkese müteşekkirdik. Akrabalarımıza, komşularımıza buraya gelmelerini söylüyorum."*

## Eşleştirilmiş Örneklem Testi

		Ortalama	Frekans	Std. Sapma	Anlamlılık (p)
Temel ihtiyaçların karşılanmasının kolaylaştırılması	Ön Test	2.11	44	1.92	0.120
	Son Test	2.87	44	0.92	
Koruma mekanizmalarının güçlendirilmesi ve erişilebilir olması	Ön Test	2.15	54	1.09	0.000
	Son Test	8.54	54	1.63	
Temel hak ve hizmetlere erişilebilmesi ve farkındalığın artırılması	Ön Test	11.67	41	6.06	0.007
	Son Test	20.20	41	9.01	
Geçim kaynaklarına erişimin kolaylaştırılması	Ön Test	2.20	35	1.21	0.000
	Son Test	4.17	35	0.86	
İşyeri koşullarının iyileştirilmesi	Ön Test	2.03	34	1.47	0.000
	Son Test	4.18	34	0.87	
Mülteci ve ev sahibi topluluk arasında sosyal uyumun kolaylaştırılması	Ön Test	14.73	34	2.66	0.000
	Son Test	21.33	34	3.52	





## TEMEL İHTİYAÇLARIN KARŞILANMASININ KOLAYLAŞTIRILMASI

Merkezlerimizde acil durumlarda, ihtiyaç analizleri sonucunda özel ihtiyaç sahibi kişilere tek seferlik mali destekler sağlanmaktadır. Dernek proje bütçelerinin sınırlı olması ve taleplerin genellikle bu bütçeleri aşan miktarlarda olması sebebiyle bu mali destekler düzenli olarak yapılamamaktadır. Ancak, diğer sosyal destek mekanizmalarına yönlendirme ve başvurular merkezlerimiz tarafından yapılmakta ve takip edilmektedir. İhtiyaç sahibi kişiler sıklıkla merkezlerimizi ziyaret etmekte, özellikle ısınma ihtiyacının yaşandığı kış aylarında bu talep çok artmaktadır. Temel ihtiyaçların karşılanması için sunulan destekler mali destekler ile sınırlı değildir. Merkezlerimizde kırtasiye malzemeleri, hijyen kitleri, medikal malzeme vb. gibi aynı destekler de sunulmaktadır.

“Temel ihtiyaçlarının karşılanmasının kolaylaştırılması sosyal etki hedefi ölçümü” için 44 katılımcı ön ve son test uygulamasına katılmıştır. Kullanılan ölçekte yararlanıcıların temel ihtiyaçlarının karşılanmasının ne derece kolaylaştırıldığı ölçülmüştür. Test sonuçlarına göre, söz konusu ihtiyaçların karşılanmasının kolaylaştırılması konusunda, MUDEM hizmetlerinden öncesi ve sonrasında ölçülen ortalamalar arasında istatistiki anlamlı bir fark yoktur. Yararlanıcılar hizmetlerden önce %42 ( $\bar{x}=2,11$ ) oranında temel ihtiyaçlarını karşılayabilirken, bu oranın MUDEM hizmetlerinden sonra %57 ( $\bar{x}=2,87$ ) olduğu görülmüştür.

Anket ve görüşme sonuçlarına göre, mali ve aynı yardım kapsamında en faydalı olduğu düşünülen yardımların medikal ve ilaç yardımları olduğu ortaya çıkmıştır. Kira, yol, konaklama ve gıda yardımları gibi tek seferlik yardımlar, yararlanıcılar tarafından dönemlik olarak çok yararlı bulunsa da bu desteklerin uzun vadede faydalı olmadığı düşünülmektedir. Buna rağmen, Sosyal Uyum Yardımı gibi düzenli mali destek mekanizmalarının ve merkezlerimiz tarafından sunulan tekerlekli sandalye, işitme cihazı gibi medikal anlamda gerçekleştirilen yardımların, yararlanıcıların hayat standartlarını oldukça arttırmakta olduğu tespit edilmiş ve birçok anlamda

olumlu etkileri gözlemlenmiştir. Düzenli mali ya da medikal yardım alan yararlanıcıların, sosyo-ekonomik anlamda hayatlarını sürdürülebilir olarak değiştirdikleri görülmüştür. Yararlanıcılar medikal yardım ile birlikte psikolojik olarak da daha iyi hissettiklerini ve bu durumun ailelerini ve yakın çevrelerini olumlu etkilediğini belirtmişlerdir.

Düzce merkezinde yapılan derinlemesine görüşmede yararlanıcının aşağıdaki sözleri, MUDEM merkezlerinde verilen danışmanlıkların ve yönlendirmelerin, yararlanıcıların hayatlarında olumlu ve uzun soluklu etkiler yarattığının bir örneğidir.

*“Ben kendi ülkemde terziydim. MUDEM Düzce merkezinin yönlendirmesi ile aldığım destek sayesinde kendime bir dikiş makinesi aldım. Eşim Türkiye’de iş bulamıyor fakat ben bu maddi destek sayesinde Iraklı kadınlarla dikiş yapıyorum ve artık geçimimizi sağlıyoruz. Kısacası merkezden aldığım maddi desteği, kendime güvenerek uzun vadeli bir çözüme dönüştürmüş oldum.”*







## KORUMA MEKANİZMALARININ GÜÇLENDİRİLMESİ VE YARARLANICILAR İÇİN DAHA ERİŞİLEBİLİR OLMASI

Koruma mekanizmalarının güçlendirilmesi ve yararlanıcılar için daha erişilebilir olması sosyal etki hedefi ölçümü için 54 katılımcı ön ve son test uygulamasına katılmıştır. Kullanılan ölçekte koruma çerçevesinde yararlanıcıların yaşadıkları sorunlara ne derecede çözüm getirebildikleri ölçülmüştür. Test sonuçları  $p < 0,05$  olarak ortaya çıkmıştır. Buna göre, MUDEM merkezlerinden hizmet almadan öncesi ve hizmetlerden sonrası için, yararlanıcıların yaşadıkları koruma sorunlarına çözüm bulabilme ortalamaları arasında istatistiki anlamlı bir fark vardır. Başka bir deyişle, yararlanıcılar MUDEM merkezlerinden hizmet almadan önce %43 ( $\bar{x}=2,15$ ) oranında sorunlarına çözüm bulabiliyor iken, MUDEM hizmetlerinden sonra %85 ( $\bar{x}=4,26$ ) oranında çözüm bulabildiklerini belirtmişlerdir.

MUDEM'in sunduğu koruma hizmetleri, yararlanıcıların haklarının korunması ve çeşitli hizmetlere erişimlerinin sağlanması amacıyla sunulan çok kapsamlı hizmetler bütünüdür. Bu hizmetler, özel ihtiyaç sahibi mülteci ve sığınmacıların, eğitim, sağlık, sosyal yardımlar, çocukların korunması, hukuki temsil, cinsel ve toplumsal cinsiyete dayalı şiddeti önleme ve bu şiddete müdahale gibi alanlarda kamu hizmetlerinden ve mevcut koruma mekanizmalarından faydalanmalarını sağlamayı hedefler. MUDEM, her bir yararlanıcı için, insan hakları temelinde koruma ihtiyaçlarını tespit eder ve ortaya çıkan risk düzeyi doğrultusunda bir vaka ve müdahale planı oluşturur. Tespit edilen koruma ihtiyaçlarının her biri sonlanana kadar veya risk düzeyi en aza indirilinceye dek vakanın takibi sürdürülür. Anket, derinlemesine görüşme ve odak

grup tartışmalarında koruma hizmetlerinin yararlanıcıların ve ailelerinin hayatlarına kısa ve uzun süreli çok olumlu etkileri olduğunu ortaya çıkarmıştır. Bu süreçten bahseden Kırıkkale'deki merkezimizden hizmet alan bir yararlanıcı faydaladığı koruma hizmetlerini şöyle açıklamıştır:

*"Afganistan'da şiddetli savaş bölgesi olan bir yerden geliyorum. Savaş sebebiyle uzun süre evimizden dışarı çıkamadık. Çocuklarım okula gidemedi. Bir oğlum Taliban'dan tehdit alıyordu. Bu sebeplerden ötürü Türkiye'ye geldik. Yol çok zorluydu ve hasta olmuştuk. MUDEM'den öncelikle kimlik başvurum için destek aldım. Kısa bir sürede kimliklerimizi aldık. Geri gönderilmekten çok korkuyorduk. Merkezdeki hemşirenin yönlendirmesi ile sağlık taramalarımız yapıldı. Tercüman desteği alarak hastanede tedavilerimiz gerçekleşti. Bu süreçte yaşadığımız zorluklar sebebiyle tek seferlik kira desteği aldık. Ayrıca çocuklarımın okula yazdırılması konusunda da destek aldık. Okul araç ve gereçlerini de MUDEM sağladı. Türkçe öğrenmem için eğitim programına yönlendirildim. Son olarak evimizde süregelen bir şiddet vardı. Bununla ilgili merkez psikoloğu ile aile terapisi görüşmelerine eşimle beraber düzenli katılıyoruz. Eşim ile yaşadığım sorunları aştık. Aile terapilerine psikoloğun önerisi ile devam ediyoruz. Kızım da MUDEM'den psikolojik destek alıyor. Uzun süredir bazı psikolojik rahatsızlıkları, korkuları vardı. Aldığı destek kızıma çok iyi geldi. Artık sorunlarını benimle paylaşıyor. Okula gidiyor ve okulu çok seviyor. Çok iyi Türkçe öğrendi. Arkadaşları ile oynuyor ve sosyalleşiyor. İleride tercüman olarak Afganistan'dan Türkiye'ye gelen sığınmacılara yardım etmek istediğini söylüyor."*





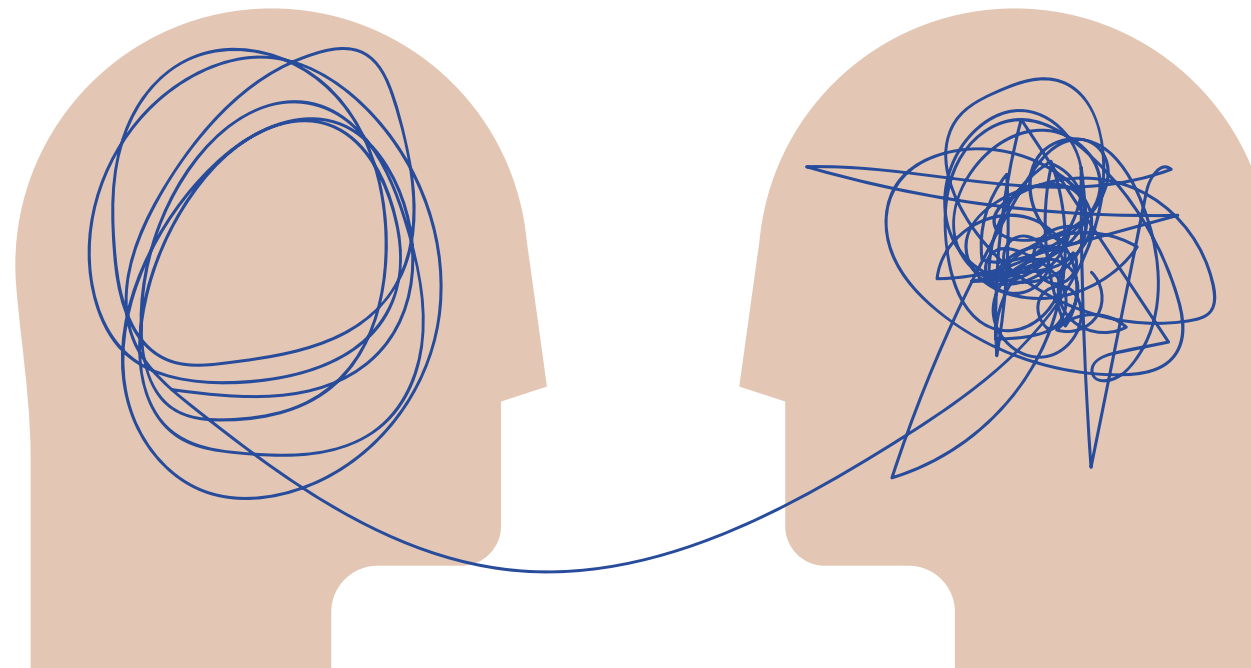
## PSİKO-SOSYAL DESTEK

Mültecilerin çoğu, ruh sağlıklarını olumsuz olarak etkileyen göç öncesi, göç sırası ve göç sonrası çoklu travmalara maruz kalmaktadır. Kadın, çocuk, LGBTQI+, engelli gibi kilit grupların ihtiyaçları özelinde gerçekleştirilen danışmanlık, eğitim ve etkinlikler ile bireyler desteklenmektedir. Ülkelerinde yaşadıkları travmatik olaylar sebebiyle Türkiye'ye sığınmak durumunda kalan yararlanıcılar sıklıkla uyku sorunları, öfke kontrolü eksikliği, depresyon, kaygı bozukluğu, bağımlılık ve intihar eğilimi şikayetleri ile merkezlerimizden destek talep etmektedir. Yararlanıcılar genellikle psikolojik destek alma konusunda çekinceler yaşamaktadırlar. Psikolog ve psikolojik destek alma ile ilgili önyargıları olan yararlanıcılar ile bu destek süreçlerinin başlatılması konusunda güçlükler yaşanmaktadır. Bu önyargıların önüne geçmek adına merkezlerimizde farkındalık artırıcı grup etkinlikleri düzenlenmektedir.

*"Psikolojik destek almak konusunda çekincelerim vardı. Keşke daha önce alsaydım. Çocuklarım da görüşmeler yapıyor. Şimdi çok mutluyum"*

Görüşme bulguları özellikle psiko-sosyal desteğin hem yararlanıcılar hem de çocuklarının hayatında oldukça büyük bir etkisi olduğunu ortaya koymaktadır. Bu etkiler sağlıklı aile ilişkileri, kendini önemli ve değerli hissetme, yalnız olmadıklarını, istediklerinde yanlarında olabilen ve onları anlayan görevlilerin olduğunu farketme, çocukların okul yaşamlarında hissettikleri yabancılaşma/dışlanma duygusunun kırılması, kendi içsel iyileştirici kuvvetlerinin farkına varma ve başa çıkma mekanizmalarının desteklenmesi, karşılaşılan güçlüklerle karşı dayanıklılıklarının fark ettirilmesi ve sorun çözme becerilerinin gelişmesi gibi kısa ve uzun vadeli etkilerdir.

*"Türkiye'ye ilk geldiğimde dışarı çıkmaya korkardım. MUDEM merkezinde düzenli olarak görüştüğüm psikolog sayesinde bu sorunumu aştım. Bu merkezin çok faydasını çok gördüm özellikle psiko-sosyal desteğin. Uzakta olmama rağmen haftada bir buraya geliyordum. Psikolog burada yazı yazmak için değil (sadece iş yapmak için değil) beni desteklemek için çalışıyor. Sosyal yardımdan da çok memnunum, bize yapılan yardımla biraz daha rahatladık."*







## SAĞLIK DANIŞMANLIĞI VE TERCÜMAN DESTEĞİ

MUDEM verilerine bakıldığında yararlanıcıların çoğunlukla sağlık sorunları ile ilgili merkezlerimize başvurduğu gözlemlenmiştir. Yapılan odak grup ve derinlemesine görüşmelerde yararlanıcılar yaşadıkları sağlık sorunlarına vurgu yapmış ve hastanelerde karşılaştıkları dil bariyeri, doktorların ve diğer sağlık görevlilerinin ayrımcı tutum ve davranışlarından bahsetmiştir. Yararlanıcıların sağlık hizmetleri ve bu hizmetlerden nasıl yararlanacağı konusundaki bilgi eksikliği de sağlık hizmetlerine erişimdeki engeller arasındadır. Yararlanıcılar, hastanelerde gerekli durumlarda sağlanan tercüman desteği, sağlık eğitimleri aracılığı ile hastane yönlendirmelerinin yapılması, muayene randevusu alınması ve takibinin yapılması gibi konularda MUDEM merkezlerinin sağladığı hizmetlerin çok faydalı olduğunu belirtmişlerdir. Bunun yanı sıra özellikle yabancılara yönelik Sosyal Uyum Yardımı'ndan yararlanmak adına engelli raporu almak isteyen yararlanıcılar, bu konuda zorlandıklarını ve MUDEM merkezlerinin bu süreçte çok destek olduğunu birçok kez tekrarlamıştır.

*"Yaklaşık 6 ay önce doktorlar karaciğerimin iflas ettiğini ve ameliyat olmak için Malatya'ya gitmem gerektiğini söylediler. Ekonomik olarak bu tedavi sürecinde çok zorlanacaktım ve umudumu kaybetmişim. Fakat MUDEM Sakarya Sürdürülebilir Yaşam Merkezi tedavi sürecinde bana çok destek oldu. Defalarca takibimi yaptılar, yol masrafları, hastane randevusu, yönlendirme ve tercüman desteği sağladılar. Ailem olsa bana bu kadar destek olmazdı. Ben yaşamayı hayal etmiyordum. Sizin sayenizde buradayım."*

Dil bariyeri, sağlık hizmetlerine erişimde yararlanıcıların en çok sorun yaşadığı durumdur. Bu, tercüman yardımıyla aşılabilecek bir bariyerdir ama tercüman hizmetlerinin yararlanıcılar için pahalı oluşu, onları ev sahibi toplum mensuplarına ya da Türkçe bilen aile bireylerine bağımlı kılmaktadır. MUDEM merkezlerinin bulunduğu illerdeki hastanelerde, haftanın belirli günleri sunulan ücretsiz tercüman desteği ile yararlanıcılar bu konuda desteklenmektedir.

*"Doktor ve hemşireler ile iletişim kuramıyoruz, rahatsızlığımızı anlatamıyoruz. Bu durum yanlış teşhis ve yanlış ilaç kullanılmasına sebep oluyor. Sağ olsun MUDEM çalışanları bu sorunu aşmamızda bize çok destek oluyorlar. Randevularımızı merkezde beraber alıyoruz ve bize tercümanlar yardım ediyor."*



## EĞİTİM

Gerçekleştirilen görüşmelerde, özel ihtiyaç sahibi çocukların okula yazdırılması konusunda yapılan çalışmaların hem ailelerini hem de çocuklarını birçok anlamda desteklediği görülmüştür. Çocuğun bakımını üstlenmek durumunda kalan aileler özel eğitimden hem ekonomik hem de sosyal alanda faydalanmışlardır. Çocuklarının okula başladıktan sonra ev sahibi toplulukla da ilişkilerinin güçlendiğini belirten aileler, bu etkinin sürdürülebilir olduğunu düşündüklerini belirtmişlerdir.

*"İzmir MUDEM Umutcan Sürdürülebilir Yaşam Merkezi sayesinde engelli raporu almamız kolaylaştı ve çocuğumu okula kaydettirdim. Bu bizim için harika bir gelişmeydi. Çünkü çocuğum sürekli evdeydi ve yaşlılarıyla da olmaya ihtiyacı vardı. Şimdi okulda birçok arkadaşı var."*

Yararlanıcıların eğitim ile ilgili yaşadıkları en büyük sorunlar arasında, mevcut okulların yoğunluğu sebebiyle ikamet edilen yerden uzak bir okula yönlendirilmeleri ve bunun servis ya da yol masrafı gibi maliyetlere sebep olması bulunmaktadır. Merkezlerimizde bu tür maliyetler konusunda maddi destek yönlendirmeleri yapılmaktadır. Ayrıca, İl Milli Eğitim Müdürlükleri ile mülteci çocukların, okul kaydının yapılması ve ikamet ettikleri adreslere daha yakın okullara gidebilmeleri için başvuru ve takipler yapılmaktadır.

*"Çocuklarım okula servis ile gidip geliyordu. Servis kişi başı 200 tl istiyor. Sizin aracılığınız ile IOM'in servis desteği sağladığını öğrendik. Çocuklarımız artık daha uygun bir fiyata okula gidip gelebiliyorlar. Teşekkür ederiz."*

Görüşmelerden çıkan sonuçlara göre yararlanıcıların merkezlerde düzenlenen Türkçe kursu etkinliklerine ilgili oldukları gözlemlenmiştir. TÖMER kurslarının pahalı oluşu yararlanıcıların özellikle Türkçe kurslarına yoğun bir ilgi göstermesine sebep olmaktadır.

*"Türkçe bilmemek bizi çok zorluyor. A1 ve A2 kursları için TÖMER 4.000 TL ödeme istiyor. Bu bizim için çok pahalı. Merkezlerdeki Türkçe kursları ücretsiz. Sizin kurslarınıza geliyoruz. Çok memnunuz. Keşke orta ve ileri düzey kurslar da olsa"*





## TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ

Mülteci Destek Derneği, yürüttüğü her projede toplumsal cinsiyet eşitliğini hedefleyen farkındalık artırıcı etkinlik ve eğitimler düzenlenmektedir. Hem ev sahibi toplulukta hem de mülteci nüfusunda çok karşılaşılan çocuk yaşta evlilikler ve toplumsal cinsiyete dayalı şiddet konularında önleyici eğitim ve etkinlikler gerçekleştirilmektedir. Bu etkinlikler, özellikle kadın ve kız çocuklarının eğitim, iş ve sosyal hayata uyumu açısından büyük önem arz etmektedir. 2019 Ekim ayında son bulan "Kadın ve Kız Çocuklar için Güvenli Alanlar" ve halen devam etmekte olan "İzmir Kadın Dayanışma Merkezi" ile birçok kadın ve kız çocuğuna ulaşılmıştır. Kadın odaklı bu projelerimizin dışında diğer projelerde de aile içi şiddet ve benzeri konularda, avukatlarımızın desteği ile hukuki danışmanlık hizmeti verilmekte, tercüman desteği sağlanmakta, vaka takibi yapılmakta ve Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi (ŞÖNİM) gibi ilgili kurumlara yönlendirme yapılmaktadır. Yalova, Kırıkkale, Sakarya ve Düzce gibi kentlerde bulunan ofislerimizdeki faaliyetler LGBTQI+ bireylerin özel ihtiyaçları göz önünde bulundurularak gerçekleştirilmektedir.

*"MUDEM'e geliş nedenim aile içi şiddetti. Eşim istemediği için uzun bir süre boşanamadım. Hukuki danışmanlık konusunda çok sıkıntı çektim. Başvurduğum kurumlardan herhangi bir cevap alamamışım. MUDEM beni ŞÖNİM'e yönlendirdi ve bana kızımın velayetini alabilmem için çok destek olundu. Ayrıca, sağladığınız maddi destek ile hayatımızı kurduk. Siz olmasaydınız sokakta kalırdık."*

Merkezlerde düzenlenen farkındalık artırıcı etkinliklerin hedef grup üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Farkındalık artırıcı etkinliklere katılan yararlanıcıların edindikleri bilgiler ışığında çevrelerindeki bireyleri de bilgilendirdikleri ve sosyal etkinin daha geniş kitlelere ulaştığı görülmüştür. Bunun ile ilgili örneği bir yararlanıcı şöyle ifade etmiştir:

*"MUDEM'i çevremdeki herkese öneriyorum. Tanıdığım bir kadın vardı. Sürekli olarak eşinden şiddet görüyordu, ağlıyordu. Eşi onu dilencilik yapması için zorluyordu. Ona MUDEM'e gittiğimi ve oradan destek alabileceğini söyledim. Sizin kadına karşı şiddet konusunda bir eğitiminiz olmuştu. Orada neler yapılabileceğini anlatmıştınız. Ben de arkadaşıma anlattım. Sizin merkezimize geldi. Geçenlerde sığınma evine yerleştirildi. Şimdi çocukları ile birlikte sığınma evinde kalıyor."*





# TEMEL HAK VE HİZMETLERE ERİŞİM VE KONU İLE İLGİLİ FARKINDALIKLARININ ARTTIRILMASI

“Yararlanıcıların temel hak ve hizmetlere ulaşabilmesi ve konu ile ilgili farkındalıklarının artırılması sosyal etki hedefi ölçümü” için, 41 katılımcı ön ve son test uygulamasına katılmıştır. Kullanılan ölçekte, yararlanıcıların sosyal, sağlık, hukuki, eğitim, çalışma ve kayıt/kimliklendirme hakları hakkında mevcut bilgileri ve farkındalık seviyeleri ölçülmüştür. Test sonuçları  $p < 0,05$  olarak ortaya çıkmıştır. Buna göre, MUDEM merkezlerinden ilgili hizmetleri almadan öncesi ve sonrası arasında istatistiki anlamlı bir fark vardır. Yararlanıcılar aldıkları hizmetlerden önce %39 ( $\bar{x}=11,67$ ) oranında hak ve hizmetler konusunda farkındalık sahibi ve bu hizmetlere erişebiliyor iken, merkezlerde aldıkları hizmetler sonrasında bu oran %67 ( $\bar{x}=20,20$ ) olarak ölçülmüştür. Özellikle kayıt/kimliklendirme sığınmacıların sağlık, eğitim, sosyal yardım mekanizmaları gibi temel hak ve hizmetlere erişiminde kritik bir rol oynamaktadır. MUDEM tarafından, Uluslararası Koruma başvurusu reddedilen ya da işleme alınmayan özel ihtiyaç sahibi sığınmacıların kimlik edinimi için sunduğu sosyal ve hukuki desteklerin, sığınmacıların hayatına olumlu etki yaptığı görülmüştür.

Merkezlerin birçoğunda uyum süreçlerinin sürdürülebilir olması hedeflenerek Mülteci Komiteleri kurulmaktadır. Bu merkezlerde gerçekleştirilen görüşmelere, kurulan bu mülteci komitelerin üyeleri de katılmıştır ve komite mensupları, bu komiteler sayesinde direkt olarak yerel otoriteler ile görüşebildiklerini, topluluklarının taleplerini iletebildiklerini ve seslerini duyurabildiklerini belirtmişlerdir.





## GEÇİM KAYNAKLARINA ERİŞİMİN KOLAYLAŞTIRILMASI VE ÇALIŞMA KOŞULLARININ İYİLEŞTİRİLMESİ

Yararlanıcıların geçim kaynaklarına erişiminin desteklenmesi ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi ayrı hizmet alanları olması sebebiyle, ayrı ölççeklerle ölçümler yapılmıştır. 35 katılımcı geçim kaynaklarına erişim konusunda ön ve son testi cevaplamıştır. Test sonuçları  $p < 0,05$  olarak ortaya çıkmıştır ve MUDEM'in hizmetleri öncesi ve sonrası arasında, yararlanıcıların geçim kaynaklarına erişim ortalamaları istatistiki anlamlı bir fark bulunmuştur. Buna göre, MUDEM hizmetlerinden önce yararlanıcıların geçim kaynaklarına erişim oranı %44 ( $\bar{x}=2,20$ ) iken, hizmetlerden sonra bu oran %83 ( $\bar{x}=4,17$ ) olarak tespit edilmiştir.

MUDEM, mülteci ve sığınmacıların geçim kaynaklarına erişimini kolaylaştırmak için İŞKUR ve Halk Eğitim Merkezleri bünyesindeki mesleki eğitim kursları hakkında yararlanıcıları bilgilendirmekte ve bu kurumlara yönlendirme yapmaktadır. Ayrıca, düzenlenen toplantılar ile işverenlerin ihtiyaçları ve beklentilerini belirleyerek bununla ilgili hizmetler geliştirmek için çalışılmaktadır. Görüşme bulguları, mesleki yeterlilik ve dil becerilerinin geliştirilmesi hizmetleri ve sunulan iş/meslek danışmanlık hizmetlerinin, mülteci ve sığınmacıların kayıtlı istihdam imkanlarına erişmesine olumlu katkılar sunduğunu göstermektedir.

Mülteci ve sığınmacıların geçim kaynaklarına erişimi için yapılan çalışmalar kamu kuruluşları, sivil toplum kuruluşları ve özel sektör iş birliği ile gerçekleştirilebilmektedir. Bu nedenle, geçim kaynaklarına erişimi kolaylaştırıcı çalışmaların çok paydaşlı olması gereklidir ve sadece sivil toplum kuruluşlarının çalışmaları yeterli olmamaktadır. MUDEM, Uluslararası İşgücü Genel Müdürlüğü, İŞKUR, ILO ve özel sektör temsilcilikleri ile iş birlikleri geliştirerek yararlanıcıların geçim kaynaklarına erişimlerini desteklemektedir. Bu iş birliği ile ulaşılmış başarılı bir sonuç alan yararlanıcı süreci şöyle anlatmıştır:

*"Uzun süredir Türkiye'de yaşıyor ve iş arıyordum. Daha önce hizmet aldığım MUDEM ile iş arama sürecimi paylaştım ve iş ve meslek danışmanı tarafından İŞKUR'a yönlendirildim. İŞKUR'un listesi üzerinden iş başvurularında buldum ve artık bir organizasyonda tercüman olarak çalışıyorum ve işimi çok seviyorum"*

MUDEM hazır giyim işçileri başta olmak üzere mülteci ve sığınmacıların çalışma şartlarının iyileştirilmesi için işçilere çalışma yaşamındaki hak ve yükümlülükleri hakkında bilgilendirmeler yapmaktadır. Yararlanıcılar çalışma hayatında karşılaştıkları sorunlar için Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İletişim Hattı Alo 170'e ve bulunduğu ildeki baro adli yardım mekanizmasına yönlendirilmekte ve sorunları çözümlene kadar takip edilmektedir.

MUDEM Tekstil ve Giyim Sektöründe Suriyeli İşçiler Projesi İstanbul'da sığınmacı ve mülteci çalışanları iş yerlerinde ziyaret ederek ihtiyaçlarını tespit etmekte, çalışanların temel yasal haklarına ulaşabilir durumda olmalarını sağlamaktadır. Ayrıca "Suriyeli Hazır Giyim İşçilerinin Güçlendirilmesi Projesi" ile [www.iscdestekmerkezi.org](http://www.iscdestekmerkezi.org) web sitesi üzerinden hizmet veren MUDEM, hazır giyim sektöründe çalışan Suriyelilerin çalışma yaşamındaki sorunlarına çözümler bulmayı hedeflemektedir. Bu çözümler arasında kayıt dışı istihdamın önlenmesi için çalışma izni prosedürleri ve sigortalı çalışmanın önemi, asgari ücret ve azami çalışma süresi, izin süreleri, haksız yere iş akdinin feshi ve kısa/uzun vadeli sigorta kollarının sağladığı haklar konusunda bilgilendirme ve hukuki danışmanlık verilmesi bulunmaktadır. İşyerinde kötü muamele, mobbing ve tacize maruz kalan yararlanıcılara gerekli bilgilendirme ve yönlendirme hizmetleri verilmektedir. Ayrıca proje kapsamında anlaşmalı olan hazır giyim markaları ile markanın tedarik zincirinde sorun yaşayan mülteci ve sığınmacı işçilerin çalışma şartlarına yönelik iyileştirme programları uygulanmaktadır.

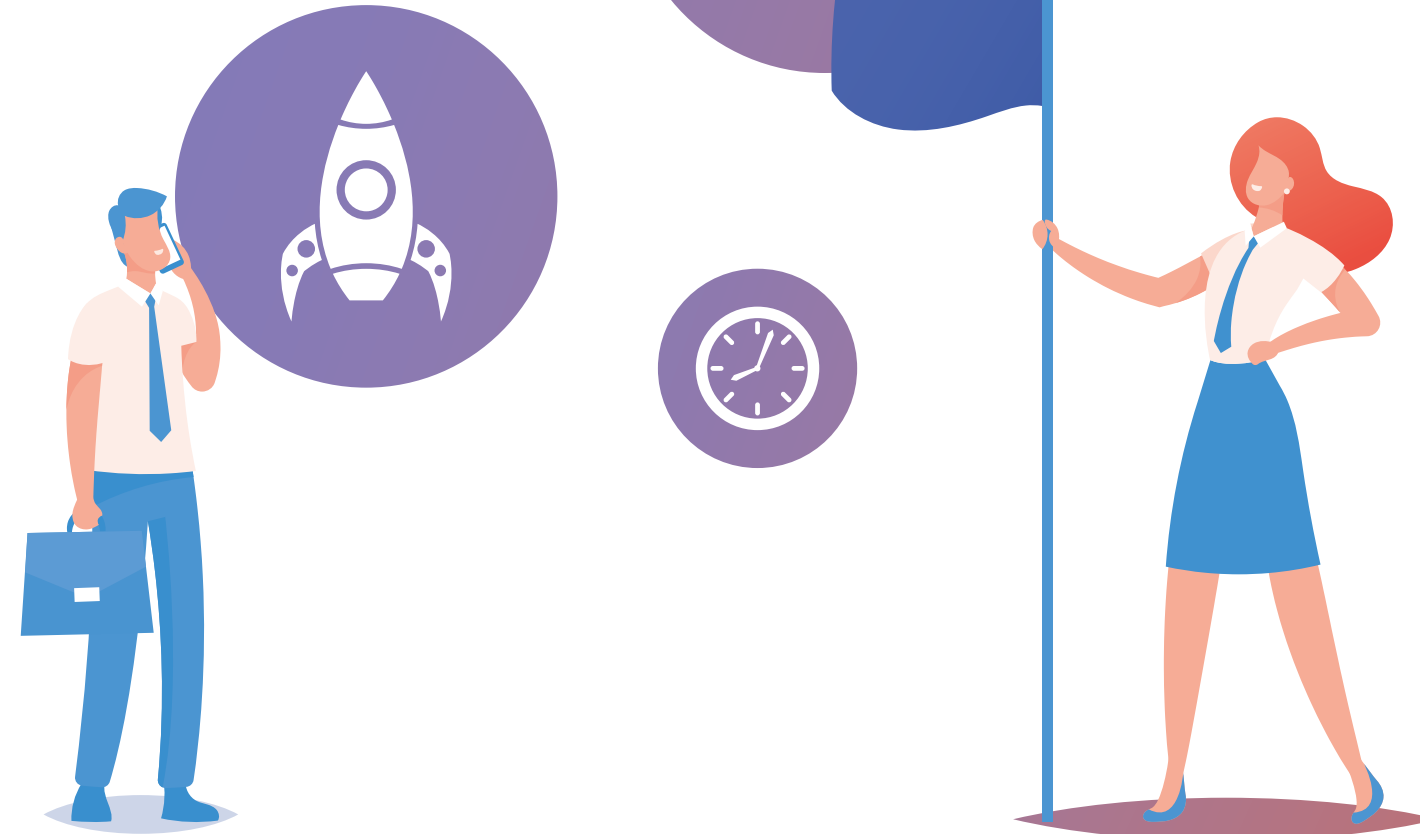
Yararlanıcıların işyeri koşullarının iyileştirilmesi ile ilgili ön ve son test 34 katılımcıya uygulanmıştır. Test sonuçları  $p < 0,05$  olarak bulunmuş ve MUDEM'in hizmetleri öncesi ve sonrası arasında, işyeri koşullarının iyileştirilmesi ortalamaları arasında istatistiki anlamlı bir fark ortaya çıkmıştır. Hizmetlerden önce işyeri koşulları ile %84 ( $\bar{x}=4,18$ ) oranında sorun yaşadığı belirlenen yararlanıcıların, aldıkları hizmetlerden sonra sorunlarının %40 ( $\bar{x}=2,03$ ) oranına düştüğü görülmüştür.

Görüşme sonuçlarına göre, yararlanıcılar sıklıkla alacaklarını tahsil etmekte sorun yaşadıkları ya da çalışma izni sahibi olmadıkları için başvurular yapmıştır. Görüşmelerin bulguları, anket sonuçlarını desteklemektedir. MUDEM avukatları tarafından sunulan bilgilendirme, danışmanlık ve yönlendirmeler, yararlanıcıların sorunlarını çözmede etkili olmuştur. Tekstil sektöründe kayıtsız çalışan bir yararlanıcı, çalışma izni edinimi ve alacaklarını tahsil ettiği süreci şöyle anlatmaktadır:

*"Maaş ödememiz uzun süredir yapılmıyordu. İş bulmakta zaten büyük zorluk çekmiştim. Çalışma iznim yoktu. Arkadaşım sayesinde MUDEM'den haberdar oldum. Başvurumu yaptım. Avukatlar sayesinde davamı açtım. Devlet bana bir avukat atadı. Arbulucu sayesinde alacaklarımı tahsil ettim ve çalışma izni başvurumu gerçekleştirdi."*

Ayrıca, iş kurmak için destek talebi bulunan yararlanıcılar da bulunmaktadır. Sermaye ya da finansal kaynaklara erişimi mevcut, iş planı geliştirmiş olan yararlanıcılar da ilgili yasal prosedürler için bilgilendirme ve danışmanlık talep etmiştir. MUDEM'e iş kurma sürecinde sıklıkla başvuran bir yararlanıcı süreci şöyle anlatmaktadır:

*"İş yeri açmak için bir süredir çalışıyordum, çok masraflıydı. Süreçler hakkında bilgi sahibi değildim ve araçlara çok para vermem gerekiyordu. MUDEM'e internet üzerinden ulaştım ve aldığım bilgilendirmeler sayesinde araçlara ihtiyacım kalmadı. MUDEM beni tüm yasal prosedürler ile ilgili bilgilendirdi ve bu bilgilendirmeler ışığında canla başla çalışarak çok şükür işyerimi açabildim ve işçilerimin çalışma izinlerini çıkarttım. MUDEM olmasaydı sermayemin büyük bir kısmını araçlara vermek zorunda kalabilirdim ya da dolandırılabilirdim."*







## MÜLTECİLER VE EV SAHİBİ TOPLULUK ARASINDA SOSYAL UYUMUN KOLAYLAŞTIRILMASI



“Sosyal uyumun kolaylaştırılması sosyal etki hedefi ölçümü” için, 34 katılımcı ön ve son test uygulamasına katılmıştır. Test sonuçları  $p < 0,05$  olarak ortaya çıkmıştır. Buna göre, MUDEM hizmetleri öncesi ve sonrası için, yararlanıcılar ve ev sahibi topluluk arasındaki sosyal uyum seviyesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Sosyal uyumu artırıcı faaliyetlere katılmadan önce yararlanıcıların ev sahibi toplum arasındaki sosyal uyum seviyesi %59 ( $x=14,73$ ) iken, hizmetlerden sonra %85 ( $x=21,33$ ) seviyesinde ölçülmüştür.

Görüşmelerde yararlanıcılar özellikle MUDEM merkezlerinde düzenlenen sosyal uyum, psiko-sosyal destek, farkındalık artırma gibi etkinlikler sayesinde hem belli konular hakkında bilgilendiklerini hem keyifli vakit geçirdiklerini hem de arkadaş edinebildiklerini belirtmişlerdir. Aynı zamanda çocuklar için düzenlenen etkinliklerden de ebeveyn olarak çok memnun olduklarını, etkinliklerin çocukların uyum sürecine çok katkı sağladığını düşündüklerini de söylemişlerdir. Ordu MUDEM merkezi aracılığı ile mülteci çocukların çoğunlukta olduğu ilköğretim okullarında ev sahibi topluluk ve öğretmenler ile gerçekleştirilen veli toplantılarının yararlanıcıların çocuklarının karşılaştığı problemlerin çözülmesine oldukça faydalı olduğunu anlatmışlardır.

*“Düzenlenen etkinliklerin hem benim için hem diğerleri için çok faydalı olduğunu düşünüyorum. Bilmediğimiz birçok konuda bilgi edinme fırsatı buluyoruz. Aynı zamanda ilk Ordu’ya geldiğimde kimseyi tanııyordum, MUDEM Ordu ofisine geldikten sonra birçok arkadaşım oldu. Etkinlikler sayesinde insanlarla kaynaşma fırsatı elde ettim.”*



## SONUÇ



Mülteci Destek Derneği İzleme ve Değerlendirme Ekibi tarafından gerçekleştirilen bu çalışma, faaliyetlerimizin hedef gruplar üzerinde yarattığı etkiyi görebilmek adına büyük önem taşımaktadır. Ortaya çıkan bulgular ile Mülteci Destek Derneği'nin insani alanda yürüttüğü faaliyetlerin hem nicel hem de nitel anlamda, tüm hedeflerde olumlu bir sosyal etki yarattığı görülmüştür.

MUDEM'in, yararlanıcıların temel ihtiyaçlarının karşılanmasını desteklemek için gerçekleştirdiği faaliyetlerinin yararlanıcıların hayatları üzerinde olumlu etkiler yarattığı tespit edilmiştir. Özellikle sağlanan tıbbi ekipman ve medikal desteklerinin kişilerin hayatlarında ömür boyu olmasa dahi sürdürülebilir etkileri olduğu ortaya çıkmıştır. Bu desteklerin sadece fiziksel anlamda fayda sağlamadığı, aynı zamanda yararlanıcıların toplumsal katılımını desteklediği ve ruh sağlıklarına da olumlu katkı sağlama hususunda işe yarar oldukları tespit edilmiştir. Aynı zamanda, eğitim, sağlık, hukuki danışmanlıklar gibi desteklerin sunulması, yararlanıcıların sağlığını olumlu yönde etkilemiş ve iyi oluş hallerini olumsuz etkileyecek durumlardan onları uzaklaştırmıştır.

Türkiye'de yaklaşık 1,7 milyon sığınmacıya ulaşan, Sosyal Uyum Yardımı gibi sosyal destek mekanizmalarından yararlanma kriterlerine sahip olmayan ve geçim kaynaklarına erişim sorunu yaşayan sığınmacılar, Sosyal

Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı, Sosyal Hizmet Merkezleri ve tek seferlik mali yardımlar sunan sivil toplum örgütlerine başvurmaktadır. MUDEM'in de sunduğu tek seferlik mali yardımların yararlanıcılar için kısa vadeli bir çözümden öteye geçemediği ve yaratılan etkinin sürdürülebilir olmadığı görülmüştür. Bu nedenle, sosyal yardım mekanizmalarının çeşitlendirilmesi ve geliştirilmesi gerekmektedir.

MUDEM'in geçim kaynaklarına erişim ile ilgili faaliyetleri, yararlanıcıların kayıtlı istihdam olanaklarına erişimlerini desteklese de 2020 itibarı ile 120 bin civarında çalışma izni olan mülteci ve sığınmacı olduğu tahmin edilmektedir. Türkiye'deki Geçici Koruma Statüsü ve Uluslararası Koruma başvuru sahibi sığınmacı nüfusu göz önünde bulundurulduğunda bu sayının oldukça düşük olduğu söylenebilir. Mülteci ve sığınmacıların temel ihtiyaçlarını karşılamakta, yaşadığı sorunların giderilmesi için kayıtlı istihdam olanaklarına erişimlerinin desteklenmesi ve düzenli gelir kaynağı sahibi olabilmeleri gerekmektedir. Bunun için sivil toplum, kamu ve özel sektör iş birlikleri ile kayıtlı istihdam sürecini kolaylaştırıcı projeler ve politikalar geliştirilmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Kayıt dışı istihdam ve işyerlerinde yaşanan diğer sorunlar ile ilgili MUDEM'in yararlanıcılara sunduğu hizmetlerin başarılı olduğu tespit edilmiştir. MUDEM'in

hazır giyim alanında anlaşmalı olduğu markaların tedarik zincirlerinde çalışan sığınmacıların maruz kaldığı hak ihlalleri giderilmiştir. Sığınmacıların çalışma hayatında yaşadıkları hak ihlallerinin önlenmesi için, yoğunlukla çalıştıkları sektörlerde MUDEM'in projeleri benzeri projelerin kamu, sivil toplum ve özel sektör iş birliğinde çeşitlendirilmesi ve çoğaltılması gerekmektedir.

Mülteci Destek Derneği'nin danışmanlıkları ve farkındalık artırıcı etkinlikleri sığınmacıların hak ve hizmetlere erişimini arttırmaktadır. Yararlanıcıların kayıt/kimlik hakları, sosyal koruma ve destek, sağlık, eğitim, geçim kaynakları hakkındaki bilgilere hakimiyetleri artırılmıştır. Bu hizmetlerin kişilerin kendileri ve çevresindeki bireylerin problemlerine uzun vadeli sürdürülebilir çözümler yaratabilmesine olanak sağladığı görülmüştür. Koruma faaliyetleri eğitim, sağlık, sosyal yardımlar, çocukların korunması, hukuki temsil, toplumsal cinsiyete dayalı şiddet önleme ve mücadele gibi konularda sığınmacıların kamu hizmetlerine erişimini desteklemektedir. Bu destekler mülteci ve sığınmacılar için hayati öneme sahiptir. Sosyal yardım ve hizmetlerin, çatışma, aile içi şiddet, ayrımcılık, temel hak ve hizmetlere erişememe gibi başlıca sorunların giderilmesindeki etkisi büyüktür ve bu desteklerin devam arz etmesi önemlidir. Sunulan psiko-sosyal destek ve uyumu artırıcı faaliyetler,

mülteci ve sığınmacıların hem toplumsal katılımını arttırmakta hem de iyi oluş hallerini desteklemektedir. Ayrıca, toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve eşitsizliğe karşı özelleştirilmiş eğitim ve oturumlar ile sığınmacı ve mülteciler güçlendirilmiştir. Uzmanlar ile birlikte hazırlanan bu faaliyetlerin önleyici faydası da yararlanıcılar tarafından görüşmelerde dile getirilmiştir.

Mülteci Destek Derneği olarak, gerçekleştirdiğimiz faaliyetlerde yararlanıcılarımıza güvenli alanlar sağlayabilmek, herhangi bir ayrımcı dil, tutum ve davranış göstermeksizin hizmet sunabilmek ve tüm bu faaliyetleri sürdürülebilir kılmak en önemli ilkelerimiz arasında bulunmaktadır. İnsan hakları temelli gerçekleştirdiğimiz projelerimizde yarattığımız sosyal etkileri daha da artırarak ilerleyebilmek amacıyla gerçekleştirdiğimiz bu çalışma, bize insani yardım alanında nitel ve nicel olarak olumlu bir sosyal fayda sağladığımızı göstermiştir. 2019 yılı süresince hazırlanan bu çalışma sadece yarattığımız sosyal faydayı ölçmemizi değil, aynı zamanda hizmetlerimizin etkisini arttıracak önerileri de yararlanıcılarımızdan birebir alabilmemizi sağlamıştır.





## REFERANSLAR

- AÇSHB: Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, (1983), Sosyal Hizmet Kanunu, <1983/2828  
<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2828.pdf> >

- AÇSHB: Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2005), Çocuk Koruma Kanunu, <2005/5395  
<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/07/20050715-1.htm> >

- AÇSHB: Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, (2012), Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun, 2012/6284  
<<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6284.pdf> >

- AÇSHB: Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2017), Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Mahremiyet Eğitimi Sonuç Raporu, Ankara  
<https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/uploads/pages/yayinlar-ana-baslik/mahremiyet-egitimi-calistayi-sonuc-raporu.pdf>

- Altunışık, Remzi, et al. "Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri." Sakarya Kitabevi, Adapazarı, (2005)

- Clark C., Rosenzweig W., Long D., Olsen S. (2004), "Double Bottom Line Project Report: Assessing Social Impact in Double Bottom Line Ventures; Methods Catalog",  
<[https://centers.fuqua.duke.edu/case/wpcontent/uploads/sites/7/2015/02/Report\\_Clark\\_DoubleBottomLineProjectReport\\_2004.pdf](https://centers.fuqua.duke.edu/case/wpcontent/uploads/sites/7/2015/02/Report_Clark_DoubleBottomLineProjectReport_2004.pdf)>

- Çelik, V., Pekküçükşen, Ş. "Türkiye'de Sivil Toplum Kuruluşlarının Göç Konusundaki Çalışmaları Üzerine Bir Değerlendirme, Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi", 53 (3), 1273-1283. doi: 10.15659/3, (2018)

- GİGM: Göç İdaresi Genel Müdürlüğü (2014), Geçici Koruma Yönetmeliği, 2014/6883,  
<<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/10/20141022-15-1.pdf> >

- GİGM: Göç İdaresi Genel Müdürlüğü (2017), Göç İstatistikleri: Geçici Koruma, Uluslararası Koruma,  
<[http://www.goc.gov.tr/icerik3/gecici-koruma\\_363\\_378\\_4713](http://www.goc.gov.tr/icerik3/gecici-koruma_363_378_4713) >  
<[http://www.goc.gov.tr/icerik6/uluslararasi-koruma\\_363\\_378\\_4712](http://www.goc.gov.tr/icerik6/uluslararasi-koruma_363_378_4712) >

- Keyman, E. F., İçduygu, A., "Citizenship in a Global World, European Questions and Turkish Experiences" London: Routledge. doi: 10.1017/S0896634600004660, (2005).

- Keyman, E., "Türkiye'de Sivil Toplumun Serüveni: İmkânsızlıklar İçinde Bir Vaha." 1. ed. Ankara: STGM, (2020).

- Krueger, R.A., "Focus Groups: A Practical Guide For Applied Research." (Akt. Şahsuvaroğlu & Ekşi, 2011) London: SAGE., (1994).

- Müftügil Yalçın, A. S., Güner, D., "Sosyal Etki Ölçümlemesi KUSIF 4 Adım Yaklaşımı, Sivil Toplum Kuruluşları için Sosyal Etki Ölçümlemesi Projesi", İstanbul: KUSIF, (2015).

- Müftügil Yalçın, A. S., Güner, D., Kısba Sakarya, Y., "Türkiye'de Sivil Toplum Kuruluşlarının Sosyal Etki Ölçümleme Algısı ve Pratiği", Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 15 (58), 849-865. doi: 10.17755/esosder.94352, (2016).

- Şahsuvaroğlu, Tuna, and Halil Ekşi. "Odak Grup Görüşmeleri ve Sosyal Temsiller Kuramı." (2008). Tekin, H., "Nitel Araştırma Yönteminin Bir Veri Toplama Tekniği Olarak Derinlemesine Görüşme", (2006).

- Vanclay F., "International Principles For Social Impact Assessment", Impact Assessment and Project Appraisal, 21(1), 5-12. doi: 10.3152/147154603781766491, (2003).