



# TOPLUM KATILIMI VE HESAP VEREBİLİRLİK (CEA) SAHA ANALİZİ

Toplum Temelli Göç Programları

Türk Kızılay

Ağustos 2018



This project is funded by the European Union.  
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.  
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي



TOPLUM KATILIMI VE HESAP VEREBİLİRLİK (CEA)  
SAHA ANALİZİ

**Hazırlayanlar**

Semih Paslı  
Mehmet Akdaş  
Sayeeda Farhana  
Klaudia Jankowska

**Grafik Tasarım**

Engin Aygün

**Yayıncı:**

Türkiye Kızılay Derneği  
Ataç Sok. No: 32 Kızılay - Çankaya - Ankara

## **Dr. Kerem KINIK**

Türk Kızılay Genel Başkanı  
Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri  
Federasyonu (IFRC) Genel Başkan Yardımcısı



# Sunuş

Türkiye, yaklaşık 3,5 milyon Suriyeli ile dünyada en fazla sayıda göçmene ev sahipliği yapmakta ve Suriye'deki çatışmanın en başından beri göçmenlere destek olmaktadır. Türk Kızılay, göç programı kapsamında ülke genelinde göçmenleri ve yerel toplulukları geçim kaynağı geliştirme, meslek edindirme kursları, koruma faaliyetleri, psikososyal destek, sağlık eğitimi ve sosyal uyum faaliyetleri gibi konularda çeşitli hizmetlerle destekleyen 16 Toplum Merkezi kurmuştur. Uluslararası Kızılay Kızılhaç Dernekleri Federasyonunun desteklediği ve Avrupa Birliği'nin finanse ettiği, topluluklar içindeki riskleri önlemek ve sosyal uyumu artırmak için göçmenlerin ve yerel toplulukların öz güvenini ve dayanıklılığını geliştirmeyi amaçlayan Toplum Temelli Göç Programları, Türk Kızılay tarafından büyük bir onurla uygulanmaktadır.

Toplulukları dinlemenin ve onlarla birlikte çalışmanın, toplulukların temel hassasiyetlerini belirlemede, daha dirençli topluluklar oluşturma ve daha kaliteli programların geliştirilebilmesine olanak sağladığının bilincinde olarak hareket ediyoruz. Türk Kızılay olarak, hizmet verdiğimiz toplulukları çalışmalarımızın merkezine yerleştirerek insancıl müdahaleleri iyileştirme çabamızdayız. Çalıştığımız paydaşlarımızı da, sunduğumuz hizmetlerin verimliliğine dair yorumda bulunmaya cesaretlendirmek için, şeffaf ve hesap verilebilir bir ortam oluşturma amacımıza da öğrenmeye olduğumuz kadar bağlıyız.

Toplum Katılımı ve Hesap Verebilirlik (CEA) saha analizi; toplulukların bilgilendirme ihtiyacı, iletişim kanallarına erişimi, sosyal uyum ve davranışı, istek ve şikâyetlerini dile getirme ve geri bildirimde bulunmada tercih ettikleri iletişim kanalları hakkında genel bir bakış sunmak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu değerlendirme sonucunda elde edilen veriler, devam etmekte olan operasyonlarımıza yapılacak düzenlemelere ışık tutacak ve toplum merkezlerinde uygun ve etkili CEA yaklaşımlarının oluşmasını sağlayacaktır. Söz konusu değerlendirmenin gerçekleştirilmesi, insani krizler sırasında yapacağımız çalışmalar için örnek teşkil edecektir.

Türk Kızılay, toplulukların ihtiyaçlarına uygun hizmet sunulması amacıyla çalışmalarına CEA'in dâhil edilmesi için çaba göstermeye devam edecektir.

Katılımları, destekleri ve katkıları için topluluk üyelerine ve gönüllülerine bu saha analizini gerçekleştirmeyi üstlenen IFRC teknik ekibi ve Türk Kızılay çalışanlarına teşekkürlerimi sunarım. IFRC ve Avrupa Birliği ile ortaklığın sürekliliğini ve Toplum Temelli Göç Programlarının başarıyla uygulanmasını umut ederim.



## **Mette Peterson**

IFRC Türkiye  
Ofis Yöneticisi

# Önsöz

Uluslararası Kızılhaç-Kızılay Dernekleri Federasyonu (IFRC) Türkiye Ofisi, Suriye krizi ve diğer ülkelerde meydana gelen krizler nedeniyle artan insani ihtiyaçların karşılanması amacıyla Türk Kızılay ile iş birliği içerisinde. IFRC, Avrupa Birliği tarafından fonlanan Toplum Temelli Göç Programları Toplum Merkezleri Projesi hizmetlerinin, yerel halk ve göçmen toplulukların ihtiyaçlarına etkin bir şekilde ulaşmasını sağlamak amacıyla Türk Kızılaya teknik destek sağlamaya devam etmektedir.

Topluluklarla birlikte çalışmak, Uluslararası Kızılhaç Kızılay Hareketi çalışmalarının merkezinde yer almaktadır. Hizmet verdiğimiz kişilerin katılımı olmadan etkili program ve faaliyetler gerçekleştiremeyeceğimizin farkındayız. Bilgi paylaşımı, krizden etkilenen toplulukları dikkatle dinlemek ve bu toplulukları karar alma süreçlerine dâhil etmek, sunulan hizmetlerin kalitesini ve etkinliğini büyük ölçüde iyileştirir ve sonuçta daha dirençli toplulukların oluşmasına katkı sağlar.

Küresel düzeyde Uluslararası Kızılhaç Kızılay Hareketi, Toplum Katılımı ve Hesap Verebilirlik (CEA) yaklaşımını programların merkezine yerleştirerek, temel politika, strateji ve taahhütleriyle birlikte uygulamaya çalışmaktadır. Türkiye’de, CEA yaklaşımının Türk Kızılay Toplum Merkezleri’ne entegre edilmesiyle verilen hizmetlerin topluluk ihtiyaçlarını karşılaması ve topluluklara karşı hesap verebilir olunması amaçlanmaktadır. CEA saha analizi ile önemli bilgiler ve öneriler elde edilerek daha iyi programlamaların oluşturulması, verilen hizmetlerin geliştirilmesi sağlanmaktadır.

Değerlendirmeye katkı sunan tüm katılımcılara, Türk Kızılay personeline, gönüllülere ve IFRC ekibine şükranlarımızı sunuyoruz. Bu rapor, faaliyetlerimizle ilgili analizler sunarak, hassas gruplara zamanında ve uygun yardımın ulaştırılmasını sağlayarak insani yardım hizmetlerinin kalitesini artırmaktadır.

Türk Kızılay ve Avrupa Birliği ile olan iş birliğimize devam ederek Toplum Temelli Göç Programlarını başarılı bir şekilde uygulamaya devam edeceğiz.

---

# Teşekkür

Değerlendirme ekibi olarak, Türk Kızılay Ankara, İzmir, İstanbul (Sultanbeyli ve Bağcılar), Adana ve Hatay toplum merkezleri çalışanları ve gönüllülerine, göçmenlere ve yerel halka yönelik gerçekleştirilen anketlere, odak grup görüşmelerine katılımları için ayırmış oldukları zamanlarından dolayı teşekkür ederiz. Ayrıca çalışanların ve gönüllülerin organizasyonun sağlanması ve uygulanmasında vermiş oldukları destek ve gösterdikleri çabadan dolayı teşekkürlerimizi sunarız.

Özellikle, göçmenlere, yerel topluluk üyelerine ve çocuklara, değerlendirmeye katılımlarından dolayı ve bu bağlamda Türk Kızılayın Toplum Merkezindeki hizmetlerinin geliştirilmesi adına sunmuş oldukları katkıdan dolayı müteşekkirimiz.

Değerlendirmenin sorunsuz bir şekilde planlanması ve uygulanması adına Türk Kızılay Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğü ekibine verdikleri desteklerinden dolayı ve çalışmanın yönetimi sırasında sundukları stratejik katkıdan dolayı teşekkür ederiz.

Son olarak, Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonunun (IFRC) Ankara'daki program ve teknik ekibine Avrupa ve Cenevre Bölge Ofisine ortaya koymuş oldukları stratejik destek ve teknik yardımlarından dolayı teşekkürlerimizi sunarız.

# Yönetici Özeti

Toplum katılımı ve hesap verebilirlik (CEA) konusunda hazırlanmış olan işbu saha analizinde; göçmenlerin ve yerel halkın bilgilenme ihtiyaçları, iletişim kanallarına erişimleri ve bu iletişim kanallarını kullanmadaki yönelimleri, toplumun yapısı, toplumsal dayanışma ve sosyal davranışlar, istek ve şikayetlerini dile getirme veya geri bildirimde bulunma konusunda tercih ettikleri mekanizmalar ile Türk Kızılay Toplum Temelli Göç Programları kapsamında yer alan Toplum Merkezlerinde görevli personel ve gönüllülerin kapasitelerine dair kapsamlı bir analiz gerçekleştirilmiştir. Toplum Merkezlerinde, kayıt işlemleri, koruma amaçlı önleme faaliyetleri, psikososyal destek, meslek edindirme eğitimi, sosyal uyum faaliyetleri, dil kursları ile sağlık ve hijyen faaliyetlerine yönelik bilgi ve eğitimler verilmektedir.

Değerlendirme; Hatay, İzmir, İstanbul (Bağcılar ve Sultanbeyli), Ankara ve Adana olmak üzere 5 il 6 bölgede gerçekleştirilmiştir. Değerlendirme, hedeflenen topluluklarla gerçekleştirilen bireysel anketlerden, odak grup görüşmelerinden (FGD) ve Toplum Merkezi çalışanları ve gönüllüleri ile gerçekleştirilen FGD'lerden oluşmaktadır. Değerlendirmede, mobil veri toplama amaçlı açık kaynak ve ücretsiz bir araç olan KOBO yazılım modeli kullanılmıştır. Değerlendirme, göçmen ve yerel halka, Toplum Merkezinden faydalanan ve faydalanmayan bireylere yönelik olarak gerçekleştirilmiştir.

Her bir ankette; lokasyon bazında 70 birey hedeflenmiş olup toplamda çalışmalar, altı lokasyonda 420 kişi ile gerçekleştirilmiştir. Ankette, toplam olarak 258 kadın (%61) ve 162 erkek (%39) katılımcı yer almıştır. Ankete katılanlardan 290'ı (%70) Suriyeli göçmenlerden; 8'i (%1) Irak, Fas, Cezayir ve Moldova gibi diğer ülke vatandaşlarından oluşmaktadır. Geriye kalan 122 kişi ise Türk vatandaşlarından oluşmaktadır.

Her bir grup görüşmesinde 10 kişi olacak şekilde, her bölgede göçmenlerle ayrı ayrı (kadın, erkek ve çocuklar) üç FGD ve toplamda da 18 FGD gerçekleştirilmiştir. Adana ve İstanbul'da (Sultanbeyli) yaşayan ve yerel halktan olan erkekler, kadınlar ve çocuklarla da 6 adet FGD gerçekleştirilmiştir. Çalışma, 16 Nisan – 17 Mayıs tarihleri arasında her bir bölgede 4-5 gün süreyle uygulanmıştır.

Değerlendirmede tespit edilen bulgular, göçmenlere ek olarak yerel topluluklarla da bir araya gelmesinin ve her iki toplumun da program döngüsü (süreç) boyunca katılım gösterebilmesinin sağlanmasının önemini ortaya koymuştur. Toplulukların Türk Kızılay Toplum Merkezi hakkındaki bilgi ve etkileşim seviyeleri, Türk Kızılayın farklı iletişim kanallarıyla hizmet sağlama konusunda topluluklarla daha yakın ilişkiler kurması noktasında rehberlik etmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Hem yerel halkın hem de göçmenlerin bilgilenme ihtiyaçları, davranış ve koruma konuları, yasal haklar, istihdam ve eğitim ile Türk Kızılay programları konularını içermektedir. Katılımcıların hemen hemen yarıya yakını, bilgiyi, bireysel olarak yapılan toplantı ve görüşmelerle veya Toplum Merkezinde toplu bir şekilde almayı tercih etmektedir. Diğerleri ise cep telefonu, ev toplantıları ve sosyal medya gibi diğer erişilebilir kanalları tercih etmektedir.

Katılımcıların yaklaşık %23'ü; göçmenlere yapılan nakdi ödemeler, devlet yardımları, sınır dışı etme, istihdam, seyahat izni ve eğitim konularında yerel halk ve göçmenler arasında bazı söylentiler olduğunu dile getirmektedir. Göçmenlerin aleyhine olan bu söylentiler, genellikle negatif bir algı oluşturmaktadır. Yerel topluluklar, Toplum Merkezinde göçmenlerle daha fazla iletişim kurma imkanı buldukça olumsuz algı oluşturan bu tür söylentiler yavaş yavaş azalma eğilimi gösterse de, hem yerel halk hem de göçmen topluluklar, kendilerine gerçek bilgilerin sunulabilmesi adına, sistematik bir söylenti takip mekanizmasının geliştirilmesi gerektiğine vurgu yapmaktadır.

Toplu kararların alınması amacıyla, bölgelerin çoğunda resmî (düzenli) bir topluluk yapısı bulunmamaktadır. Bunun en belirgin nedeni dağınık bir şekilde yaşam sürmeleridir. Göçmenler birbirleriyle sosyal medya aracılığıyla ve cep telefonlarıyla iletişim kurmaktadır. Danışma kurulunun<sup>1</sup> etkinliğinin artırılması ve her Toplum Merkezinde birer genç danışma kurulunun oluşturulmasıyla, topluluklar birbirleriyle daha iyi etkileşimde bulunabilecektir. Bu tür topluluk yapıları, toplulukların hareketlenmesini sağlayacak ve toplum içerisinde uyumu getirecektir. Değerlendirme bulguları, yerel toplulukların ve göçmenlerin, birbirleriyle olan ilişkilerini farklı şehirlerde farklı şekilde değerlendirdiğini göstermektedir. Genel itibarıyla, bu tür toplum üyeleri arasındaki ilişkilerin, kültürel farklılıklar ve dil bariyeri de göz önünde bulundurularak, sosyal uyum çalışmalarıyla, iyileştirilmesi gerekmektedir.

Erken yaşta evlilik ve çocuk işçiliğinin yaygın olması nedeniyle, uygun kanallar aracılığıyla önemli mesajların verilmesi ve topluluk görüşmelerinin yapılması, pozitif davranışın geliştirilmesi açısından son derece önemlidir. Değerlendirme sonucuna göre, imam<sup>2</sup> ve muhtar<sup>3</sup> gibi paydaşların da katılımlarının sağlanması, bilgi paylaşımı açısından ve ayrıca toplulukların, sorunlarını yerel makamlara iletebilmelerine olanak sağlayacak bir platform oluşturması bakımından programda önemli bir yer tutmaktadır. Okullarda öğrenciler arasında yaşanan akran zorbalığı, göçmen ve yerel halkın çocukları arasındaki gerginliği artırmaktadır. Çocuklar arasındaki bu akran zorbalığı (sataşma, zorbalık), çocukların okula gitmeyi istememe nedenlerinden birisi olarak görülmektedir. Danışma kuruluna benzer bir şekilde, her bir Toplum Merkezinde hem göçmen hem de yerel halk çocuklarını kapsayacak genç danışma kurulları kurularak Türk Kızılay hizmetleri hakkında bilgilerin paylaşılacağı ve kendilerini ilgilendiren konuların dile getirileceği bir platform oluşturabilecektir. Genç danışma kurulları, okullarla iş birliği yaparak, çocuklar, ebeveynler ve öğretmenlere yönelik, ayrımcılığı önleme seminerleri, sosyal aktiviteler ve çocuklara yönelik akran zorbalığını önleme çalışmaları düzenleyebilir.

Son olarak, toplulukların şikâyetlerini veya geri bildirimlerini Türk Kızılaya bildirme konusunda tercih ettikleri mekanizmalar arasında, genellikle Toplum Merkezinde veya evde kurum personeliyle yaptıkları bire bir görüşmeler, Toplum Merkezinde diğer bireylerle birlikte toplu olarak gerçekleştirilen toplantılar, telefon görüşmeleri ve Görüş ve Öneri Kutuları yer almaktadır. Hâlihazırda düzenli resmî bir geri bildirim sistemi bulunmadığından, programın gidişatına yönelik alınacak kararlara şekil vermesi amacıyla, toplumdaki gelen geri bildirimlere Türk Kızılay Toplum Merkezi tarafından ne şekilde yanıt verildiğine dair herhangi bir kayıt tutulamamaktadır. Dolayısıyla, tüm Toplum Merkezlerinde etkin bir Şikâyet ve Geri Bildirim Mekanizmasının oluşturulması gerekmektedir.

Ankara'da çocuklarla gerçekleştirilen FGD'lerde, kültürel hassasiyetlerden ötürü kız çocuklarının katılımı sınırlı olmuştur. Yerel toplumdaki erkeklerle FGD düzenlenmesi aşamasında sıkıntılar yaşanmış ve erkeklerin yalnızca pek azı Toplum Merkezi çalışmalarına katılım gösterdiği tespit edilmiştir.

1 Toplum Merkezlerinde sunulan hizmetlerin, toplumun ihtiyaçlarına yanıt vermesini temin etmek amacıyla, Türk Kızılay Toplum Merkeziyle fikir alışverişinde bulunmak ve çalışmalarının iyileştirilmesine yönelik yöntemler geliştirmek için, yerel ve göçmen topluluk üyelerinden oluşan danışma kurulu düzenlenmektedir.

2 İmam: Camilerde ibadetlerden sorumlu dinî liderin unvanı olarak kullanılmaktadır. Bu bağlamda, imamlar, İslami ibadetleri yönlendirmekte, toplum lideri olarak hizmet etmekte ve dini tavsiyelerde bulunabilmektedir.

3 Muhtar: Yerel yönetimden sorumlu resmî görevli anlamında kullanılan Türkçe bir terimdir (yerel yönetim görevlisi).

# İçindekiler

<b>Sunuş</b> .....	<b>3</b>
<b>Önsöz</b> .....	<b>4</b>
<b>Teşekkür</b> .....	<b>5</b>
Yönetici Özeti.....	6
İçindekiler .....	8
Haritalar .....	9
Fotoğraflar .....	9
Grafikler .....	9
Tablolar .....	9
Kısaltmalar .....	12
<b>Giriş</b> .....	<b>13</b>
Geçmiş .....	14
Gerekçeler .....	14
Amaç ve Hedefler.....	15
<b>Metot</b> .....	<b>15</b>
<i>Hedef Kitle</i> .....	16
<i>Bireysel Anket ve Odak Grup Görüşmesi (FGD): Örneklem Büyüklüğü</i> .....	16
<i>Personel / Gönüllülerle Yapılan FGD'ler</i> .....	16
<i>Değerlendirme Ekibi</i> .....	16
Sınırlamalar .....	17
<b>Demografik Veriler ve Eğilimler</b> .....	<b>17</b>
<b>Temel Tespitler</b> .....	<b>19</b>
Bilgilenme İhtiyaçları.....	20
İletişim Kanalları .....	20
Toplum Yapısı, Sosyal Uyum ve Davranış .....	20
Katılım ve Geri Bildirim.....	21
Kapasite Geliştirme .....	21
Bilgilenme İhtiyaçları.....	22
<b>Ayrıntılı Tespitler</b> .....	<b>23</b>
<b>İletişim Kanalları</b> .....	<b>37</b>
<b>Toplum Yapısı, Sosyal Uyum ve Davranış</b> .....	<b>42</b>
<i>Toplum Yapısı</i> .....	42
<i>Sosyal Uyum</i> .....	45
<i>Sosyal Davranış</i> .....	52
Katılım ve Geri Bildirim.....	53
Kapasite Geliştirme .....	60
Tavsiye ve Öneriler .....	61
Kısa Vadeli (6 aya kadar) .....	62
Bilgilenme İhtiyaçları: .....	62
Katılım ve Sosyal Uyum .....	62
Geri Bildirim Mekanizması .....	63
Kapasite Geliştirme .....	63
Uzun Vadeli .....	63
Bilgilenme İhtiyaçları: .....	63
Katılım ve Sosyal Uyum .....	63
Geri Bildirim Mekanizması .....	63
Kapasite Geliştirme .....	63
<b>Ekler</b> .....	<b>64</b>



# Haritalar

Harita 1 CEA Saha Analizi Bölgeleri .....	15
---	----

# Tablolar

Tablo 1 Katılımcıların cinsiyet-uyruk-yaş yapısı.....	17
Tablo 2 Katılımcıların cinsiyet-uyruk-statü yapısı .....	18
Tablo 3 Göçmenler ve yerel topluluklar tarafından yayılan söylentiler .....	36

# Fotoğraflar

Resim 1 İzmir Toplum Merkezinde değerlendirme ekibiyle CEA Saha Analizi Oryantasyonu .....	17
Resim 2 Hatay'da kadınlarla gerçekleştirilen FGD.....	28
Resim 3 İstanbul, Sultanbeyli'de yerel kadınlarla gerçekleştirilen FGD .....	31
Resim 4 İstanbul, Bağcılar'da göçmen erkeklerle gerçekleştirilen bireysel anket .....	33
Resim 5 İstanbul, Bağcılar'da erkek göçmenlerle gerçekleştirilen bireysel anket.....	35
Resim 6 İstanbul, Sultanbeyli'de Toplum Merkezinde gençlerle gerçekleştirilen FGD .....	44
Resim 7 Ankara'da Toplum Merkezinde gençlerle gerçekleştirilen FGD.....	44
Resim 8 Adana Toplum Merkezinde yerel erkeklerle gerçekleştirilen FGD.....	50
Resim 9 Adana Toplum Merkezinde Görüş ve Öneri Kutusu .....	56

# Grafikler

Grafik 1 Türk Kızılay Toplum Merkezi hakkındaki bilgi seviyesi (cevapların yüzdesi).....	24
Grafik 2 Türk Kızılay Toplum Merkezi hakkındaki bilgi seviyesi (cevapların yüzdesi), statü bazında .....	24
Grafik 3 Türk Kızılay Toplum Merkezinin hizmetleri hakkındaki bilgi seviyesi (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	25
Grafik 4 Toplum Merkezini kullanım sıklığı (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	25
Grafik 5: Toplum Merkezini kullanım sıklığı (cevapların yüzdesi), cinsiyet ve statü bazında.....	25
Grafik 6 Faydalanılan hizmet türleri (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	26
Grafik 7 Faydalanılan hizmet türleri (cevapların yüzdesi), cinsiyet bazında.....	27
Grafik 8 Faydalanılan hizmet türleri (cevapların yüzdesi), statü bazında .....	27
Grafik 9 Toplum Merkezinde alınan bilgilerin türleri (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	28
Grafik 10 Toplum Merkezinde alınan bilgilerin türleri (cevapların yüzdesi), cinsiyet bazında.....	28
Grafik 11 Toplum Merkezi hakkında edinilen bilgilerin kaynağı (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	29
Grafik 12 Toplum Merkezi hakkındaki bilgiler topluluk ile ne derece paylaşılıyor (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	29
Grafik 13 Toplum Merkezi hakkındaki bilgiler topluluk ile ne derece paylaşılıyor (cevapların yüzdesi), statü bazında .....	29
Grafik 14 Toplum Merkezi ve diğer konular hakkında bilgi almak için katılımcılar tarafından tercih edilen iletişim kanalları .....	31
Grafik 15 Göçmen ve yerel topluluk üyelerinin bilgilendirme ihtiyaçları (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	32
Grafik 16 Göçmenlerin ve yerel topluluk üyelerinin bilgilendirme ihtiyaçları (cevapların yüzdesi), cinsiyet bazında.....	32

Grafik 17 Bilgi alma konusunda yaşanan zorluklar (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	34
Grafik 18 İletişimde tercih edilen yazılı lisan (cevapların sayısı ve yüzdesi).....	34
Grafik 19 İletişimde tercih edilen konuşma dili (cevapların sayısı ve yüzdesi).....	34
Grafik 20 Toplum içerisinde söylentilerin yayılması (cevapların sayısı ve yüzdesi).....	35
Grafik 21 Toplum içerisinde söylentilerin yayılması (cevapların sayısı ve yüzdesi), statü bazında .....	36
Grafik 22 Cep telefonuna erişim ve kullanma durumu (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	37
Grafik 23 Cep telefonuna erişim ve kullanma durumu (cevapların yüzdesi), cinsiyet bazında .....	37
Grafik 24 Katılımcılar tarafından kullanılan operatör türleri (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	37
Grafik 25 Cep telefonunda kullanılan hizmetler (cevapların sayısı ve yüzdesi).....	38
Grafik 26 Cep telefonunda kullanılan hizmetler (cevapların yüzdesi), cinsiyet bazında .....	38
Grafik 27 “Merhaba Umut” uygulamasının kullanımı (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	38
Grafik 28 “Merhaba Umut” uygulamasının kullanımı (cevapların yüzdesi), statü bazında .....	39
Grafik 29 Türk Kızılaya ait sosyal medya biliniyor ve kullanılıyor mu (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	39
Grafik 30 Türk Kızılaya ait sosyal medya biliniyor ve kullanılıyor mu (cevapların yüzdesi), statü bazında .....	40
Grafik 31 En çok kullanılan Türk Kızılay sosyal medyası (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	40
Grafik 32 Katılımcılar radyo dinliyor mu? (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	40
Grafik 33 Katılımcılar radyo dinliyor mu? (cevapların yüzdesi), statü bazında .....	41
Grafik 34 Diğer iletişim kanalları (cevapların sayısı ve yüzdesi).....	41
Grafik 35 Göçmen toplulukları kararlarını nasıl alıyor (cevapların sayısı ve yüzdesi).....	42
Grafik 36 Göçmen topluluklarla yapılan topluluk toplantıları ve bölgeleri (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	42
Grafik 37 Topluluk toplantılarına katılma sıklığı (cevapların sayısı ve yüzdesi).....	42
Grafik 38 Göçmenlerin topluluk toplantılarına katılma sıklığı (cevapların sayısı), lokasyon bazında .....	43
Grafik 39 Kendi toplumlarına yönelik karar alma süreçlerine katılmanın önemi (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	43
Grafik 40 Göçmenler, kendi toplumları içerisinde bilgiyi nasıl paylaşıyor (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	44
Grafik 41 Göçmenlerin yaşam tarzları (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	45
Grafik 42 Göçmen ve yerel topluluk üyelerinin etkileşimde buldukları yerler (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	45
Grafik 43 Göçmen ve yerel topluluk üyelerinin etkileşimde buldukları yerler (cevapların sayısı ve yüzdesi), konum bazında .....	46
Grafik 44 Göçmenlerle yerel topluluklar arasındaki ilişkiler (cevapların sayısı ve yüzdesi), konum bazında .....	47
Grafik 45 Son üç ay içerisinde göçmenlerle yerel topluluklar arasındaki çatışmalar (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	48
Grafik 46 Göçmenlerle yerel topluluklar arasındaki çatışmalar (cevapların sayısı ve yüzdesi), konum ve statü bazında .....	48
Grafik 47 Göçmenlerle yerel topluluklar arasındaki çatışmaların nedenleri (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	48

Grafik 48 Son üç ay içerisinde göçmenlerle yerel topluluklar arasındaki çatışmaların nedenleri (cevapların sayısı ve yüzdesi), konum bazında .....	49
Grafik 49 Son üç ay içerisinde göçmenler arasındaki çatışmalar (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	49
Grafik 50 Son üç ay içerisinde göçmenler arasındaki çatışmalar (cevapların sayısı ve yüzdesi), .....	50
konum ve statü bazında .....	50
Grafik 51 Son üç ay içerisinde göçmenler arasındaki çatışmaların nedenleri (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	50
Grafik 52 Göçmenler arasındaki çatışmaların nedenleri (cevapların sayısı ve yüzdesi), konum bazında .....	51
Grafik 53 Göçmenlerle yerel topluluklar arasındaki ilişkileri geliştirme yöntemleri (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	52
Grafik 54 Toplulukların program tasarımına katılımları (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	53
Grafik 55 Toplum Merkezinin, toplulukların fikirlerini dinleme ve yanıtlamadaki esnekliği (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	54
Grafik 56 Toplulukların Toplum Merkezi ile iletişime geçme konusunda bilgi seviyeleri.....	55
Grafik 57 Topluluklar, Türk Kızılay Toplum Merkezi'yle irtibata geçerken kullandıkları iletişim kanalları (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	55
Grafik 58 Topluluklar tarafından Görüş ve Öneri kutuları kullanımı (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	55
Grafik 59 Topluluklar tarafından Görüş ve Öneri Kutularının kullanımı (cevapların sayısı ve yüzdesi), konum bazında .....	56
Şekil 60 Topluluklar tarafından 168 çağrı merkezinin kullanımı (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	57
Grafik 61 Toplulukların soru sorma veya geri bildirimleri paylaşma konusunda tercih ettiği iletişim kanalları (cevapların sayısı ve yüzdesi).....	57
Grafik 62 Toplulukların hassas şikâyetleri paylaşma konusunda tercih ettiği iletişim kanalları (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	58
Grafik 63 Toplulukların Türk Kızılaydan geri bildirim alma konusunda tercih ettiği iletişim kanalları (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	59
Grafik 64 Katılımcıların, Türk Kızılayın ilkeleri ve çalışmaları konusundaki bilgi seviyeleri (cevapların sayısı ve yüzdesi).....	59
Grafik 65 Toplulukların, Toplum Merkezi personel ve gönüllülerinin tutum ve davranışları hakkındaki görüşleri (cevapların sayısı ve yüzdesi) .....	59

# Kısaltmalar

<b>TM</b>	Toplum Merkezi
<b>CCTE</b>	Şartlı Eğitim Yardımı Programı
<b>CEA</b>	Toplum Katılımı ve Hesap Verilebilirlik
<b>ÇDA</b>	Çocuk Dostu Alan
<b>GİGM</b>	Göç İdaresi Genel Müdürlüğü
<b>SUY</b>	Sosyal Uyum Yardımı
<b>FGD</b>	Odak Grup Görüşmesi
<b>GBV</b>	Cinsiyete dayalı şiddet
<b>GTS</b>	Ground Truth Solution
<b>IFRC</b>	Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu
<b>KII</b>	Bilgi Edinme Görüşmeleri
<b>MoFSP</b>	Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
<b>UD</b>	Ulusal Dernekler
<b>PİDR</b>	Planlama, İzleme, Değerlendirme ve Raporlama
<b>PSS</b>	Psikososyal destek
<b>RCRC</b>	Kızılhaç ve Kızılay Hareketi
<b>SNF</b>	Özel İhtiyaç Fonu
<b>TOT</b>	Eğitici Eğitimi
<b>GK</b>	Geçici koruma
<b>UNICEF</b>	Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu
<b>WFP</b>	Dünya Gıda Programı



Giriş

## Geçmiş

Suriye’de yaşanan çatışmalar, insani krize yol açarak yaşamların yitirilmesine, alt yapıların bozulmasına, iç ve dış göçe neden olmuştur. Türkiye’ye yerleşen yaklaşık 3.9 milyon göçmenin (kaynak Türkiye Cumhuriyeti, İçişleri Bakanlığı), barınma, gıda, su, temizlik ve geçinme gibi temel hizmetlere ihtiyacı vardır. 9 Ağustos 2018 itibarıyla, Suriyeli göçmen nüfusun yüzde 90’ından fazlası, diğer bir ifadeyle 3.5 milyon Suriyeli (kaynak Türkiye Cumhuriyeti, İçişleri Bakanlığı, Göç İdaresi Genel Müdürlüğü, GiGM), hâlen şehirlerde yaşamakta iken 204.288 kişi (kaynak GiGM) 7 farklı kamp ve geçici barınma merkezlerinde yaşamlarını sürdürmektedir. Suriyelilerin düzenli bir geliri olmaması ve şehir hayatının pahalı olmasından dolayı göçmenler arasında yoksulluk oranı had safhadadır.

Suriye’deki çatışmaların başlamasından bu yana, Türk Kızılay, Suriyeli göçmenlerin ihtiyaçlarını karşılamakta, personel ve gönüllülerini harekete geçirerek yükselmekte olan göç akınına derhâl müdahalede bulunmakta ve tüm Türkiye genelinde ihtiyaç sahibi kişileri koruma altına almaya yönelik özel yapıları organize edilmesi için katkı sağlamaktadır. Türk Kızılay, hâlihazırda, yerel topluluklara da yardım eli uzatmayı hedefleyen nakit yardımlar, toplum hizmetleri ve diğer yardım programları üzerine odaklanmış durumdadır.

Türk Kızılay, 2015 yılından bu yana 15 şehirde 16 Toplum Merkezi kurmuştur (ikisi İstanbul’dadır). Toplum Merkezlerinde, kayıt işlemleri, koruma faaliyetleri, psikososyal destek, mesleki eğitim ve gündelik aktiviteler, sosyalleşme ve sosyal uyum faaliyetleri, dil kursları ile sağlık ve hijyen eğitimleri vb. faaliyetler yürütülmektedir. Toplum Merkezlerinin 14 tanesi IFRC, 1 tanesi Katar Hayır Kurumu ve 1 tanesi de Norveç Kızılhaç’ı tarafından desteklenmektedir. DG ECHO (Directorate-General for European Civil Protection and Humanitarian Aid Operations), “Türkiye’deki Göçmenlerin Korunma İhtiyaçlarının Karşlanması” projesi kapsamında tüm Türk Kızılay Toplum Merkezlerine koruma faaliyetleriyle ilgili destek sunmaktadır. Türk Kızılay, bir sosyal yardım programı olan Sosyal Uyum Yardım (ESSN) programında Dünya Gıda Programı (WFP) ile ve Şartlı Eğitim Yardım (CCTE) programında da UNICEF’le birlikte çalışarak ihtiyaç sahibi göçmen ailelerin çocuklarını düzenli olarak okula gönderebilmeyi hedeflemektedir. Bu programlar aracılığıyla tespit edilen koruma vakaları, Toplum Merkezi saha ekiplerine yönlendirilir.

CCTE programı kapsamında, Türk Kızılay ve UNICEF, programdan faydalanabilecek özelliklere sahip aileleri tespit etmek amacıyla ortak çalışma grupları oluşturmuştur. Amaç, ev içi şiddet, çocuk işçiliği ve erken yaşta evlilik dâhil, çocuk koruma sorunlarının tespit edilmesini ve ilgili birimlere yönlendirilmesini sağlamaktır.

## Gerekçeler

Aynı yardımların yanı sıra, göçmenler, zarar görmelerine sebep olabilecek ve güvenliklerini olumsuz yönde etkileyecek faktörleri azaltmak amacıyla, zamanında, doğru ve hayat kurtarıcı nitelikte bilgilere erişmek istemektedir. İnsanların ihtiyaçları, şikâyetleri ve önerilerinin zamanında ve düzenli bir şekilde dinlenmesi ve gereken tedbirlerin alınması için iki yönlü iletişimin sağlanması da önem taşımaktadır. Etkin bir toplum temelli yaklaşımda, yerel ve göçmen topluluklar arasındaki sosyal uyumun güçlendirilmesi için önemlidir.

“Toplum katılımı ve Hesap Verebilirlik, Ortak Bir Yaklaşım Olarak Tüm Programlara Dahil Edilir” başlık ve 6.1 no’lu Karar kapsamında Uluslararası Çağrı Eylem Planına göre, CEA yaklaşımının devam etmekte olan operasyonlara stratejik anlamda entegre edilebilmesi amacıyla bir CEA değerlendirmesi planlanmıştır. 2017 yılı MADAD dayanak raporunda, Türk Kızılay Toplum Merkezlerinin hizmetleri hakkında bilgilerin paylaşılması, koruma ve sağlıkla ilgili önemli mesajlar sunmak amacıyla farkındalık yaratmak ve yerel topluluklarla göçmenler arasındaki sosyal uyumu güçlendirmeye yönelik topluluk diyaloglarının geliştirilmesi ve kültürel faaliyetlerin organize edilmesi tavsiye edilmektedir. Bununla birlikte, toplumun bilgilendirme ihtiyaçları, iletişim kanallarına erişim durumu, kullanımı, topluluk yapıları ve şikâyetlerin dile getirilmesi ve geri bildirimde bulunmada tercih ettikleri mekanizmaları kapsayan toplum katılım yaklaşımının daha geniş kapsamlı olarak anlaşılmasına ve anlatılmasına ihtiyaç vardır.

## Amaç ve Hedefler

CEA saha analizinin amacı, Toplum Temelli Göç Programlarının bir parçası olarak, göçmen ve yerel toplulukların durumlarını daha ayrıntılı bir şekilde kavramak ve toplum merkezlerindeki CEA yaklaşımı ve faaliyetlerini kültürel açıdan uygulanabilirliğinin sağlanmasıdır.

Değerlendirmenin temel hedefleri:

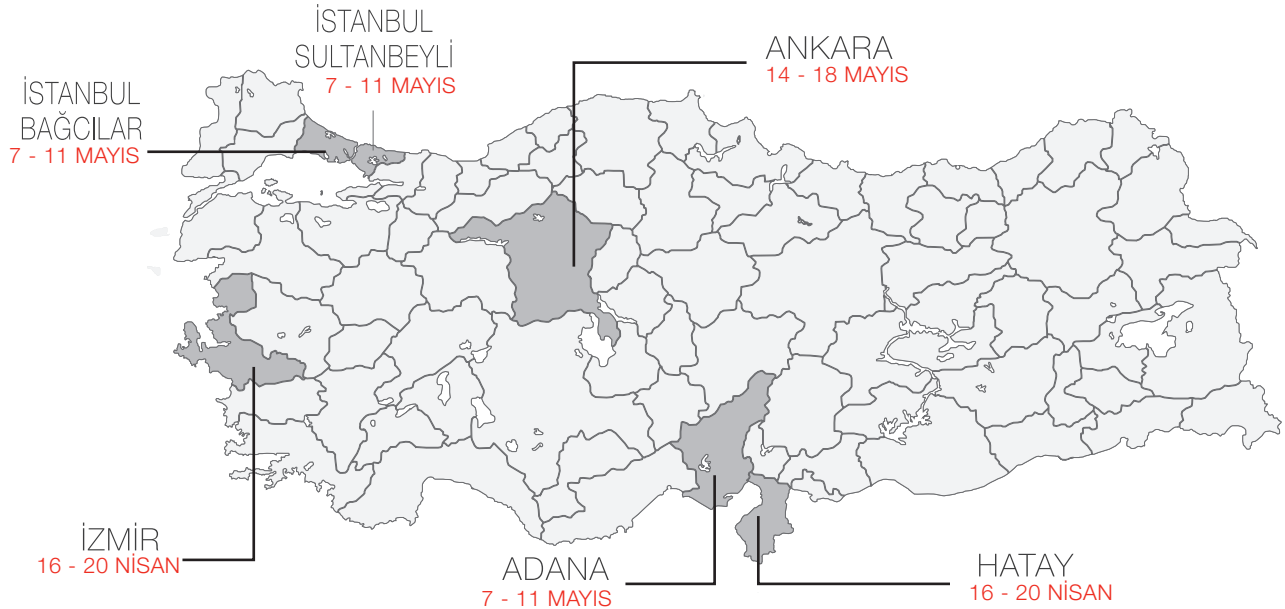
- Toplumun bilgilendirme ihtiyaçları,
- İletişim kanallarına erişim ve kullanım durumları,
- Toplum yapısını, sosyal uyum ve davranışları,
- Şikâyetlerin dile getirilmesi ve geri bildirimde bulunma konusunda tercih edilen mekanizmalar,
- Türk Kızılay personeli ve gönüllülerin kapasitelerini tespit etmektir.

Değerlendirme bulguları, devam etmekte olan operasyonlara yapılacak düzenlemelere rehberlik etmesine, etkin şikâyet ve geri bildirim mekanizmasının oluşturulmasına katkı sağlayacaktır. Şikâyet ve Geri Bildirim Mekanizması kurulumunda, referans olarak Ground Truth Solution (GTS) metodolojisi kullanılacaktır. GTS Metodoloji, Ground Truth Solutions tarafından geliştirilmiştir. Kızılhaç ve Kızılay geri bildirim yaklaşımını kullanarak göçmen ve yerel halk için sistemli bir geri bildirim mekanizması kurulumunda görev alan personeller için hazırlanmış bir rehberdir. Burada sunulan rehberlik, Kızılhaç Kızılayın çalışmalarını iyileştirmek amacıyla topluluk geri bildirimlerinin nasıl kullanılması gerektiğini tanımlayan, Kızılhaç Kızılay Toplum katılımı ve Hesap Verebilirlik / İzleme ve Değerlendirme Rehberini tamamlayıcı niteliktedir.

## Metot

Değerlendirme; Hatay, İzmir, İstanbul (Bağcılar ve Sultanbeyli), Ankara ve Adana olmak üzere 5 şehirde alt bölgede gerçekleştirilmiş olup hedeflenen topluluklarla yapılan bireysel anketler ve odak grup görüşmelerinden (FGD) oluşmaktadır. Değerlendirme metodolojisi ve anket formu, Türk Kızılay CEA ve PMER (Planlama, İzleme, Değerlendirme ve Raporlama) bölümlerinin yanı sıra Budapeşte’de bulunan Avrupa Bölge Ofisinden IFRC CEA ve PMER temsilcilerine danışılarak tamamlanmıştır.

Değerlendirmede, mobil veri toplamaya yönelik ücretsiz açık kaynak aracı olan KOBO kullanılmıştır. KOBO araç kutusu, değerlendirme ekibinin oryantasyonu öncesinde Ankara’daki Türk Kızılay personeli tarafından test edilmiştir. Saha analizine başlanmadan önce, Ankara’daki Koordinatörlük çalışanları için ve sonrasında da altı bölgedeki saha ekipleri için anket formu ve KOBO araç kutusunun kullanımına yönelik bir oryantasyon toplantısı düzenlenmiştir. Anket her bir bölgede 4-5 gün sürecek şekilde 16 Nisan – 17 Mayıs tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.



Harita 1 CEA Değerlendirme Bölgeleri

## Hedef Kitle

Değerlendirmede, göçmenler ve yerel topluluklar ile Toplum Merkezi hizmetlerinden faydalananlar ve faydalanmayan kişiler hedeflenmiştir.

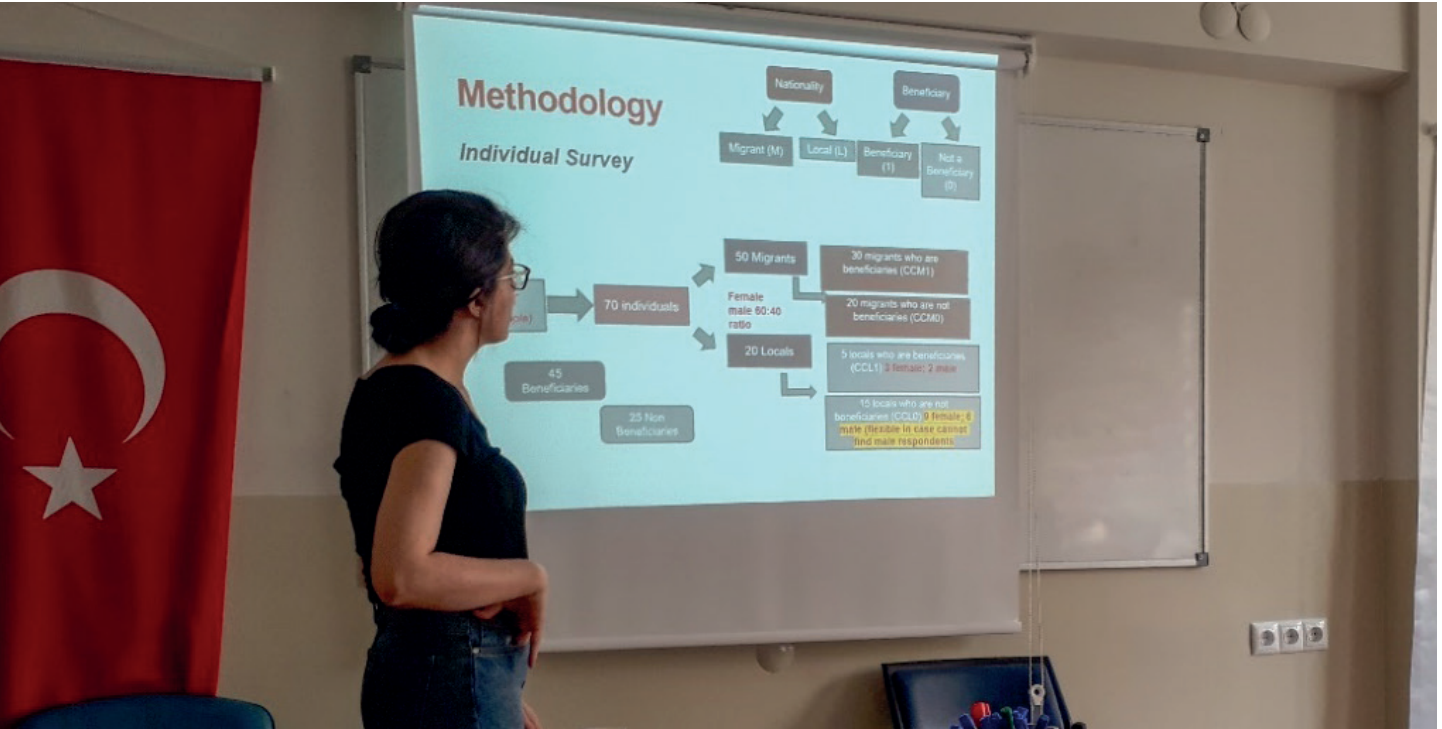
## Bireysel Anket ve Odak Grup Görüşmesi (FGD): Örneklem Büyüklüğü

Bireysel anketlerde; **altı bölgede toplam 420 kişi** olacak şekilde, **her bir bölgede 70 kişi** ile gerçekleştirilmiştir. Toplamda on sekiz FGD olacak şekilde her bir grup görüşmesinde 10 kişi hedeflenerek, her bir bölgedeki göçmenlerle ayrı ayrı **üç FGD (kadınlar, erkekler ve çocuklar)** düzenlenmiştir. Adana ve İstanbul Sultanbeyli’de yerel erkekler, kadınlar ve çocuklarla altı adet FGD gerçekleştirilmiştir. “Zarar vermeme” yaklaşımına uygun hareket etmek amacıyla, FGD’ye katılacak kişileri belirlerken, yaşlı, engelli ve bekâr aile bireylerinin çalışmaya dâhil edilmesine özen gösterilmiştir.

Her bir bölgede 70 kişiden 50’si göçmenlerden (30’u faydalancı ve 20’si faydalancı olmayan) oluşurken 20’si yerel topluluk üyelerinden (5’i faydalancı ve 15’i faydalancı olmayan) oluşmuştur. Bireysel ankette, fırsat/uygun örneklem<sup>4</sup> ve kartopu tekniği örneklemi<sup>5</sup> kullanılmış ve 60:40 oranında kadın erkek bireyler hedeflenmiştir.

## Personel / Gönüllülerle Gerçekleştirilen FGD’ler

Altı Toplum Merkezinin her birisinde, Türk Kızılay Toplum Merkezi yöneticileri, proje çalışanları ve gönüllüleriyle FGD’ler düzenlenmiştir.



Resim 1 İzmir Toplum Merkezinde değerlendirme ekibiyle CEA Saha Analizi Oryantasyonu

## Değerlendirme Ekibi

Değerlendirme ekibi, 3 saha personeli ve Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğünden gelen 5 personelden oluşmaktadır.

- Saha personeli: altı lokasyonun her birinde 1 vaka çalışanı ve 2 tercüman
- Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğü personeli: 3 PMER çalışanı, 1 Türk Kızılay CEA odak

4 **Fırsat/Uygun Örneklem**, örnek grubunun, çalışmanın yürütüldüğü anda müsait olan insanlar arasından seçilmesidir. Altı Toplum Merkezinin her birisinden, dil kursu, mesleki eğitim kursu, PSS danışmanlık gibi çeşitli hizmetler alan 35 kişi, fırsat/uygun örneklem metoduna göre belirlenmiştir.

5 **Kartopu tekniği örneklemi**, mevcut hedef kitlenin bir sonraki anketin uygulanacağı hedef kitleyi, tanıdıkları kişiler arasından seçtiği tesadüfi olmayan örnekleme tekniğidir. Altı Toplum Merkezinin her birisinden hizmet almayan 35 kişi, ankete katılan bireylerin diğer bireyleri oturdukları evin yakınında yaşayan kişiler arasından seçtikleri kartopu tekniği örneklem yöntemiyle seçilmiştir



kişisi, 1 IFRC CEA temsilcisi

Her bir lokasyonda 4 kişiden oluşan (3 saha personeli ve 1 TTGP personeli) bir ekip görevlendirilmiştir. Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğünden gelen değerlendirme ekibi, her bir lokasyonda Toplum Merkezi vaka çalışanı ve tercümanlarla birlikte değerlendirmelere katılmış, çalışmalarını yönlendirmiş ve gerekli kolaylıkları sağlamıştır. Her bir lokasyon için ekip üyelerinin seçimi ve görevlendirilmesinde (Ankara'dan gelen personel, sosyal hizmet uzmanı ve tercümanlar), ekiplerde kadın-erkek dengesinin sağlanması adına ikişer erkek ve kadın yer almasına dikkat edilmiştir.

## Sınırlamalar

- Ankara'da göçmen çocuklarla yapılan FGD'ler sırasında, kültürel hassasiyetten ötürü kız çocuklarının katılımı sınırlı olmuştur.
- İstanbul Bağcılar'da, yerel halktan erkeklerin Toplum Merkezine katılımları sınırlı olduğundan ve hafta içerisinde pek katılım sağlayamadıklarından dolayı, merkezin hizmetlerinden yararlanan erkek katılımcı tespit edilememiştir.
- İstanbul Sultanbeyli'de, yerel halktan erkeklerin Toplum Merkezine katılımları sınırlı olduğundan ve gün içerisinde pek katılım sağlayamadıklarından ötürü, yerel halktan erkeklerle FGD organize edilirken bazı güçlüklerle karşılaşmıştır. Yerel halktan erkekler için akşam saatleri daha müsait olduğundan FGD, akşam saatlerine ertelenmiştir.

## Demografik veriler ve eğilimler

Saha analizi, 420 anketten elde edilen yanıtlarla göçmenler, yerel topluluk ve Türk Kızılay Toplum Merkezi çalışanı ve gönüllülerden elde edilen bilgilere dayalı olarak gerçekleştirilmiştir. Anketler, her bölgede 70 kişiyi kapsayacak şekilde altı bölgede gerçekleştirilmiştir.

Ankette toplamda 258 kadın (%61) ve 162 erkek (%39) katılımcı yer almıştır. Katılımcıların yaş dağılımı; 14-18 yaş arası %8, 19-30 yaş arası %36, 31-59 yaş arası %51 ve 60 yaş üstünde %5'tir. FGD'ler, cinsiyet ve yaşlara ayrılmış göçmenlerle ve yerel topluluk üyeleriyle gerçekleştirilmiştir.

### Cinsiyet - Uyruk - Yaş Yapısı

Cinsiyet	Milliyet	Yaş			
		14 - 18	19 - 30	31 - 59	60 ve yukarı
Kadın	Suriye	13	62	89	8
	Türkiye	8	25	42	5
	Diğer		3	3	
	<b>Toplam</b>	<b>21</b>	<b>90</b>	<b>134</b>	<b>13</b>
Erkek	Suriye	9	45	57	7
	Türkiye	3	17	20	2
	Diğer			2	
	<b>Toplam</b>	<b>12</b>	<b>62</b>	<b>79</b>	<b>9</b>
<b>Genel Toplam</b>		<b>33</b>	<b>152</b>	<b>213</b>	<b>22</b>

Tablo 1 Katılımcıların cinsiyet-uyruk-yaş yapısı

Ankete katılanların 290'ı (%70) Suriyeli ve %8'i ise Irak, Fas, Cezayir ve Moldova gibi diğer ülke vatandaşlarıdır. Göçmen katılımcıların yaklaşık 294 tanesi (%99) kayıtlı olduklarını, 4 tanesi ise (%1) kayıtlı olmadıklarını ifade etmiştir.

Katılımcıların eğitim düzeyi; Eğitim seviyesi düşük %10, yüksek lisans %3, ilköğretim %29 ve orta öğretim mezunları %32'lik bölümü oluştururken %13'ü üniversite mezunu ve %13'ü de mesleki/teknik eğitim almıştır. Dolayısıyla, orta öğretim eğitimi almış kişiler en geniş kesimi oluşturmaktadır. Tüm katılımcılar arasında, 13 Suriyeli ve 2 Türk'ün engellilik durumu bulunmaktadır.

### Cinsiyet - Uyruk - Statü Yapısı

Cinsiyet	Milliyet	Statü		
		Kayıtlı olmayan	Kayıtlı	Yerel halk
Kadın	Suriye	1	171	
	Türkiye			80
	Diğer		6	
	<b>Toplam</b>	<b>1</b>	<b>177</b>	<b>80</b>
Erkek	Suriye	3	115	
	Türkiye			42
	Diğer		2	
	<b>Toplam</b>	<b>3</b>	<b>117</b>	<b>42</b>
<b>Genel Toplam</b>		<b>4</b>	<b>294</b>	<b>122</b>

Tablo 2 Katılımcıların cinsiyet-uyruk-statü yapısı



# Temel Tespitler



## Bilgilendirme İhtiyaçları

- Katılımcıların %38'i Türk Kızılay Toplum Merkezlerini (TM) ve burada sunulan hizmetleri bildiklerini ifade ederken %39'u herhangi bir fikri olmadığını belirtmiştir. Birbirine yakın bu yüzdeler, Türk Kızılay ve yapılan çalışmalar hakkında bilgilerin paylaşılması konusunda iyileştirici yönde adımların atılması gerektiğini göstermektedir. Katılımcıların %23'ü, bu konuda sınırlı bilgiye sahiptir. Farkındalık seviyesi, göçmenler ve Türk vatandaşları arasında cinsiyete ve yaşa göre değişkenlik göstermektedir.
- Katılımcılar tarafından Toplum Merkeziyle düzenli olarak etkileşime geçme ve merkezi kullanma oranı yüksektir. Merkez hakkında bilgi sahibi olan katılımcıların %53'ü Toplum Merkezi hizmetlerini düzenli olarak kullanmaktadır.
- Göçmenler ve yerel topluluk üyeleri arasında Toplum Merkeziyle düzenli olarak etkileşime geçme ve merkezi kullanma oranı, cinsiyete ve yaşa göre değişkenlik göstermektedir. Genel itibarıyla, kadınlar (yaklaşık %80.49 katılımcı), erkeklere (yaklaşık %71.42 katılımcı) oranla Toplum Merkezini daha fazla kullanmaktadır ve yerel topluluklara (%43 katılımcı) oranla göçmenler (%86 katılımcı) merkezi daha sık ziyaret etmektedir.
- Çocuklar, dil kursları ve gençlik aktivitelerine katılmalarına rağmen, katılım düzeyi, bazı bölgelerde ve cinsiyet bazında farklılık göstermektedir. Anket sonuçları, erkek çocuklarının (%20), kızlara kıyasla (%13) gençlik aktivitelerine daha fazla katıldığını göstermektedir. Türk vatandaşı gençlerin benzer faaliyetlere katılım oranı ise, merkez ve faaliyetler hakkındaki bilgi eksikliğinden ötürü daha düşüktür.
- Katılımcıların %50'si, Toplum Merkezinde bireysel veya toplu olarak düzenlenen toplantıların, bilgi edinmede tercih edilen yöntem olduğunu belirtmiştir. Kullanılan ve tercih edilen diğer kanallar arasında, cep telefonu (%33), ev toplantıları (%29) ve sosyal medya (%37) yer almaktadır.
- Topluluklar, sağlık hizmetlerinin yanı sıra anne çocuk bakımı, doğum öncesi ve sonrası bakım, beslenme, kişisel ve menstrüel hijyen ve HIV gibi davranışsal konularda bilgilere ihtiyaç duymaktadırlar. Bu durum, ankette verilen yanıtların %50'sini temsil etmektedir. Katılımcıların %22'si, cinsiyete dayalı şiddet, erken yaşta evlilik, kaçakçılık ve psikososyal destek gibi koruma konularında bilgi almak istemektedir. Katılımcıların yaklaşık %39'u, Türk Kızılay Toplum Merkezlerinin hizmetleri ve diğer programlardan daha fazla haberdar olmayı istediklerini ifade etmiştir.
- Katılımcıların yaklaşık %23'ü, hem yerel hem de göçmen topluluklar arasında söylentilerin olduğunu bildirmiştir. Söylentiler, göçmenlere yapılan nakit yardımlar ve devlet destekleri, sınır dışı etme, istihdam, seyahat ve eğitim konularıyla alakalıdır.



## İletişim Kanalları

- Katılımcıların %88'i cep telefonu kullanma imkânına sahipken %4'ünün cep telefonu bulunmamakta ancak aileleri tarafından cep telefonu kullanılmaktadır. %2.47'lik erkek katılımcılara kıyasla, kadın katılımcıların %4.26'sında, cep telefonuna sahip bir aile bireyi bulunmaktadır.
- Katılımcıların %84'ü "Merhaba Umut" uygulamasını bilmiyor ve kullanmıyor. Katılımcıların sadece %8'i, uygulamayı duymuş ancak bunlar da uygulamayı kullanmamışlardır.
- Katılımcıların %76'sı, Türk Kızılaya ait sosyal medya sayfalarından habersiz ve bu sitelere hiç girmemişlerdir. Türk Kızılay Toplum Merkezinin sosyal medya hesabına girenler arasında, Facebook en popüler olanıdır (%88'lik oranla).
- Katılımcılar arasında radyo çok popüler değildir. Katılımcıların sadece %12'si radyo dinlerken, %7'lik bir bölüm de eskiden ülkelerinde dinlediğini ifade etmiştir.



## Toplum Yapısı, Sosyal Uyum ve Davranış

- Göçmen topluluk arasında, ortak bir karar alma mekanizması bulunmamaktadır. Katılımcıların %43'ü, kararların ortak bir şekilde alınmadığını veya bu kararların nasıl alındığını bilmediğini ifade etmiştir. Katılımcıların %14'ü, kendi kararlarını alırken aile üyelerine veya aile reisine danıştıklarını belirtmiştir.
- Katılımcıların yaklaşık %33'ü, kararların topluluk toplantılarında alındığını ifade etmiştir. Bu toplantıların çoğu, mahallelerde ya göçmen ailenin evinde (%35) ya da pazar yerlerinde (%6) gayriresmî olarak düzenlemekle birlikte; katılımcıların pek azı (%2), kararların Toplum Merkezleri veya STK ofislerinde toplanan danışma kurulları gibi ortamlarda ortak olarak alındığını dile getirmiştir.

- Göçmenlerin %66'sı, şehirlerin farklı bölümlerine dağılmış<sup>6</sup> bir şekilde, %34'ü toplu olarak<sup>7</sup> ve %11'i ise yerel toplumla yan yana<sup>8</sup> yaşamaktadır. Göçmenlerin yaşam şekilleri, buldukları şehirlere göre değişiklik göstermektedir. Göçmenler, Adana'da büyük çoğunluğu dağınık, Ankara'da toplu, İstanbul Bağcılar'da ise yerel toplumla iç içe yaşamaktadır.
- Çoğu durumda, yerel toplulukların pek azı danışma kurulu toplantılarına katılsa da, Adana'da olduğu gibi, toplantıya katılanların, toplantının amacını sadece göçmenlere yönelik olduğu şeklinde algılandığından ötürü, daha az söz almaktadır.
- Katılımcıların %12'si, son 3 ay içerisinde, genellikle kültürel farklılıklardan (%56 katılımcı), akran zorbalığı (%21 katılımcı) ve iş yerinde eksik ve farklı ücret (%10 katılımcı) konularıyla ilgili olarak yerel topluluklarla göçmenler arasında pek çok görüş ayrılığı yaşandığını bildirmiştir. Kültürel farklılıkların, temel gerginlik nedeni olarak görüldüğü Ankara'da diğer şehirlere kıyasla daha fazla görüş ayrılığı yaşanmaktadır.
- Dil ve kültürel farklılıklar, göçmenlerin toplum içerisindeki bütünlüğüne etki etmektedir. Hatay dışında, Adana, Ankara, İzmir, İstanbul, Bağcılar ve Sultanbeyli'de yaşayanların çoğu, göçmenlerle olan ilişkilerin "zayıf" olduğunu değerlendirmektedir. Bunun aksine, tüm şehirlerdeki göçmenler, yerel halkla olan ilişkileri "iyi" veya "makul" olarak değerlendirmektedir. Bunun arkasındaki nedenler pek net olmamakla birlikte, ileride yapılacak olan değerlendirmelerde dikkate alınması gereken bir konudur.
- Göçmen toplulukları arasında da görüş ayrılığı meydana gelmektedir (%16 katılımcı). Bunun nedenleri arasında kişisel sorunlar, aile meseleleri ve borç yer almaktadır (%34 katılımcı). Bunlardan başka, kalabalık evlerde yaşamak (%29 katılımcı), rekabetçi iş piyasası (%28 katılımcı) ve yoksulluk (%10 katılımcı) diğer sebeplerdir. Rekabetçi iş piyasalarının ve kültürel farklılıkların, temel gerginlik nedeni olduğu Ankara'da diğer şehirlere kıyasla daha fazla görüş ayrılığı yaşanmaktadır.
- Yerel toplum ve göçmenler, ilişkilerin diyalog yoluyla (%46 katılımcı), kültürel aktivitelerle (%43 katılımcı), ayrımcılığı önleyici faaliyetlere ağırlık vererek (%18 katılımcı) ve iş imkânları sağlanarak (%6 katılımcı) iyileştirilebileceğini savunmaktadır. Yaklaşık %6'lık bir bölüm, çocuklar arasındaki akran zorbalığını önlemek amacıyla yerel halk ve göçmenler tarafından müşterek girişimlerde bulunulması gerektiğine vurgu yapmaktadır. Diğer bir kesim ise (%18 katılımcı), daha fazla dil kursu açılması, yerel toplulukların Toplum Merkezine katılım oranlarının artırılması ve yasal hakları konusunda yapılan bilinçlendirme faaliyetlerinin artırılmasını önermektedir.
- Türkiye Cumhuriyeti yasalarına göre 18 yaşından küçük kız çocukların evlenmesi mümkün olmadığından, okulu bırakan kız çocukları, imam nikâhıyla evlendirilmektedir. FGD sırasında göçmenlerin ifade ettiklerine göre, kız çocuklarının erken yaşta evlenme nedenleri, ailelerin düşük gelir düzeyi, güvenlik algısı ve daha iyi bir hayat beklentisidir. Bazıları ise, erken yaşta evliliğin Suriye'nin bazı bölgelerinde yaygın olduğunu ve bu nedenle de bu durumun kültürel bir olgu olduğunu ifade etmişlerdir.
- Çocuklar arasında akran zorbalığı kültürel farklılıklar ve dil engellerinden ötürü çatışmalara yol açmaktadır. Akran zorbalığı, çocukların okula gitmek istememe nedenlerinden birisidir.
- Ekonomik durumun zayıf olması nedeniyle, göçmen çocukları okulu bırakmakta ve tarımda veya fabrikalarda çalışmaya başlamaktadır.



## Katılım ve Geri Bildirim

- Katılımcıların %36'sı, Türk Kızılay personelinin, tüm mesleki eğitimler ve dil kursları, grup görüşmeleri ve anketler sonrasında ve danışma kurulu toplantılarında kendilerinin düşüncelerini ve görüşlerini sorduğunu ifade etmiştir. Ancak, katılımcıların %30'u, kendi fikirlerinin sorulmadığını veya program tasarımıyla alakalı herhangi bir görüşmeye katılmadıklarını; %27'lik bir bölüm ise bazen fikirlerinin sorulduğunu belirtmiştir.
- Personelle yapılan FGD'ler, standart bir geri bildirim mekanizması olmadığını belirtmiştir. Topluluklar, çoğu zaman kayıt altına alınmasa da merkez çalışanlarına veya yöneticiye geri bildirimde bulunmaktadır.
- Katılımcıların %86'sı, merkezde bir görüş ve öneri kutusu olduğunun farkında değildir veya böyle bir kutu görmemiştir. Katılımcıların %4'ü, kutuyu görmüş ancak kullanmamıştır. Katılımcıların yalnızca %6'sı, zaman zaman kutuyu kullanmıştır.

6 Dağınık; şehrin farklı kesimlerinde, yerel toplumdan ayrı olarak yaşam sürmek anlamındadır. Göçmenlerin ikamet edecekleri yer seçimi, genellikle iş durumuna ve düşük yaşam fiyatlarına göre belirlenir.

7 Toplu; göçmenlerin bir arada veya aynı bölgede yaşamaları anlamına gelmektedir.

8 Yan yana; göçmenlerin yerel topluma oldukça yakın bir şekilde yaşamaları anlamına gelmektedir.

- Katılımcıların %54'ü, ESN kartı ile ilgili soru sormak veya geri bildirimde bulunmak amacıyla veya başka konularda bilgi edinmek için 168 Türk Kızılay Çağrı Merkezi'ni aramıştır.
- Topluluklar, soru sormak veya geri bildirimde bulunmak için Toplum Merkezlerinde yüz yüze görüşmeyi (%74 katılımcı) veya evlerinde Türk Kızılay temsilcileriyle görüşmeyi (%15 katılımcı) tercih etmektedir. Diğerleri ise, telefonu (%15 katılımcı), topluluk toplantılarını (%5 katılımcı) ve Görüş ve Öneri Kutularını (%2 katılımcı) tercih etmektedir.
- Topluluklar, hassas konulardaki şikâyetlerini paylaşmada benzer kanalları kullanmayı tercih etmektedir. Katılımcıların %74'ü Toplum Merkezlerinde yüz yüze görüşmeyi, %14'ü evde özel olarak görüşmeyi, %8'i telefonu, %3'ü ise Görüş ve Öneri Kutularını tercih etmektedir.
- Katılımcıların %48'i, isimsiz şikâyetlerde bulunmamayı tercih etmektedir. Ancak, katılımcıların %26'sı, tüm konularda isimsiz şikâyetinde bulunmayı tercih etmekte ve %20'si de sadece hassas konularda isimsiz şikâyetinde bulunmak istemektedir.
- Topluluklar, Türk Kızılaydan alacakları yanıtları, yüz yüze yapılan görüşmelerde (%73 katılımcı), telefonla (%21 katılımcı) ve topluluk toplantılarında (%5 katılımcı) almak istemektedir. Diğerleri ise, SMS, çağrı merkezi, Whatsapp veya evde saha çalışanlarını tercih etmektedir.



## Kapasite Geliştirme

Çalışanlarla yürütülen FGD'ler, çalışanlarla/gönüllülere yönelik olarak toplum katılımı ve sosyal uyum konularında bir oryantasyon/eğitim gerçekleştirilmesi gerektiğini ortaya koymuştur. Ayrıca, takım oluşturma, ilk yardım ve koruma konularında da eğitim talebinde bulunulmuştur. Çalışanlar, çalışmaların etkinliğinin ve kalitesinin izlenmesine yönelik teknik desteğe ihtiyaç duymakta, düşünce ve fikirlerini ifade edebilecekleri (görev sonu) bilgilendirme seanslarının düzenlenmesini önermektedir. Toplum Merkezleri, diğer ulusal derneklerin toplum merkezi çalışma örneklerini de incelemektedirler.



## Ayrıntılı Tespitler

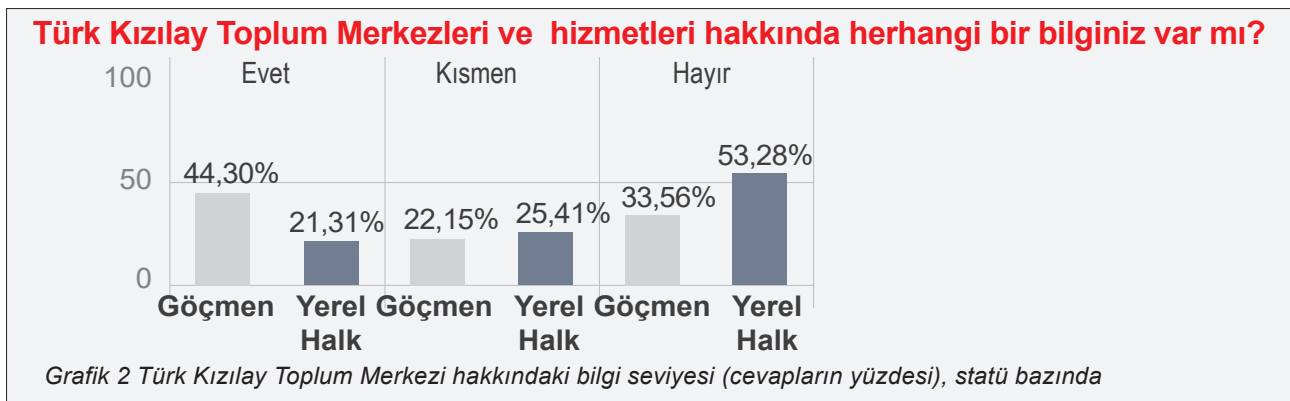
## Bilgilenme İhtiyaçları

Katılımcıların %38'i Türk Kızılay Toplum Merkezlerini (TM) ve burada sunulan hizmetleri bildiklerini ifade ederken %39'u herhangi bir fikri olmadığını belirtmiştir. Birbirine yakın bu yüzdeler, Türk Kızılay ve yapılan çalışmalar hakkında bilgilerin paylaşılması konusunda iyileştirici yönde adımların atılması gerektiğini göstermektedir. Katılımcıların %23'ü, bu konuda sınırlı bilgiye sahiptir. Farkındalık seviyesi, göçmenler ve Türk vatandaşları arasında cinsiyete ve yaşa göre değişkenlik göstermektedir.



**%21.32'lik yerel halka kıyasla, göçmenlerin %44.3'ü toplum merkezi hakkında daha fazla bilgiye sahiptir.** FGD'ler, daha ayrıntılı bilgiler sunmaktadır; bu bilgilere göre, Türk ve göçmen kadınlar, Toplum Merkezlerinin varlığından ve buralarda sunulan hizmetlerden daha fazla haberleri olduğunu bildirmektedir. Merkez hakkında bilgi seviyesi, göçmen erkeklere kıyasla Türk erkeklerinde daha düşüktür. Genç gruplarda da bu durum benzerlik göstermektedir. Türk katılımcıların çoğu, ilk başlarda Toplum Merkezinin sadece göçmenlere yönelik hizmet verdiğini düşünüyormuş. Ancak, son zamanlarda göçmenlerle birlikte merkeze giderlerken veya mesleki kurslara katıldıkları sırada ve okullarda ya da evlerde görüştükları saha çalışanlarıyla, esasında bu hizmetlerin herkese yönelik olduğunu öğrenmişlerdir.

**Katılımcılarla gerçekleştirilen FGD'lerde, Türk Kızılay çalışmalarının, yerel halk ile göçmenler tarafından farklı olarak algılandığını göstermektedir.** Yerel toplum, Türk Kızılay afetlerden veya krizlerden mağdur olan insanlara yardım eli uzatan bir insani yardım kuruluşu olduğunu bildiklerini ifade etmiştir. Göçmenler, kendilerine savaş sırasında yardımcı olan Suriye Arap Kızılayından haberdardır ancak Türkiye'ye geldiklerinde Türk Kızılay hakkında herhangi bir bilgiye sahip olmadığını belirtmiştir. Ancak merkezi ziyaret etmeye başladıklarında Kızılay çalışmaları hakkında bilgilenmişler. Bununla birlikte, Bağcılar ve Adana'daki göçmenler, Kızıllaç Kızılay Hareketinden haberdar olduğunu ifade etmiştir. Bazıları, Türk Kızılayın kamplarda yaşayan göçmenlere yardım ettiğini hatırlamıştır.



**Toplum Merkezi, çoğu kişi tarafından dil kursları, meslek eğitimi, Çocuk Dostu Alan (ÇDA) ve psikososyal destek sunan bir yer olarak bilinmektedir.** Genel olarak bakıldığında, merkezden haberdar olan göçmenler ve yerel topluluk üyelerinin de aralarında bulunduğu tüm katılımcılar arasından %67'lik bir bölüm, merkezle ilgili olarak, dil kurslarından, %56'sı meslek kurslarından, %38'i Çocuk Dostu Alanlardan (katılımcılar) ve %32'si psikolojik destekten bahsetmiştir. Diğerleri ise (katılımcıların yaklaşık %73'ü), merkezin kayıt hizmetleri, sağlık ve hijyen konularında Şartlı Eğitim Yardımı Programı ve benzeri Türk Kızılay programları ve diğer kurumlar/faaliyetler hakkında bilgi verdiğini bildirmiştir. Aile bağlarının yeniden tesisine yönelik hizmetler sunar, Özel İhtiyaç Fonuyla (SNF), çocuklar ve gençlere yönelik okul aktiviteleri düzenler. Katılımcıların neredeyse %8'i merkezin göçmenlere yönelik hizmetler verdiğine inanmaktadır. Bu tür algılar, yerel halk arasında daha fazladır.



### Toplum Merkezi hakkında ne tür bilgi sahibisiniz?

Çoklu seçim yapılabilir soru, cevapların toplamı katılımcı sayısını vermez.



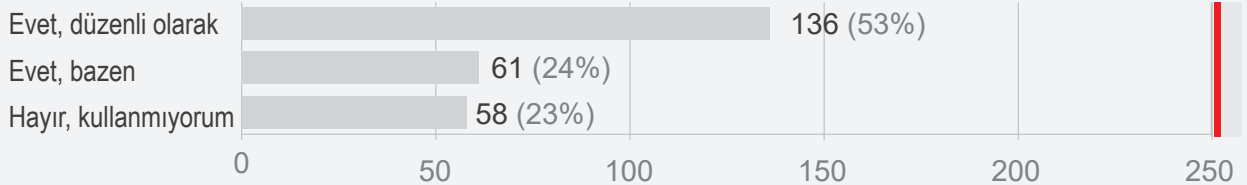
Grafik 3 Türk Kızılay Toplum Merkezinin hizmetleri hakkındaki bilgi seviyesi (cevapların sayısı ve yüzdesi)

### Toplum Merkezleri, katılımcılar tarafından düzenli olarak sıkça ziyaret edilmekte ve kullanılmaktadır.

Merkezden haberdar olan tüm göçmenlerin %53'lük bir bölümü, merkezi düzenli olarak ziyaret etmekte ve kullanmaktadır. Yaklaşık %24'lük bir bölüm, ara sıra ziyaret ederken katılımcıların %23'ü merkezi hiç ziyaret etmemiş veya hizmetlerden faydalanmamıştır. Türk kadınlarla yapılan FGD'lerde, kadınların Toplum Merkezinin hizmetlerinden memnun olduğu ve bu yerlerin çocuklar için güvenli yerler olduğunu düşündükleri belirtilmiştir.

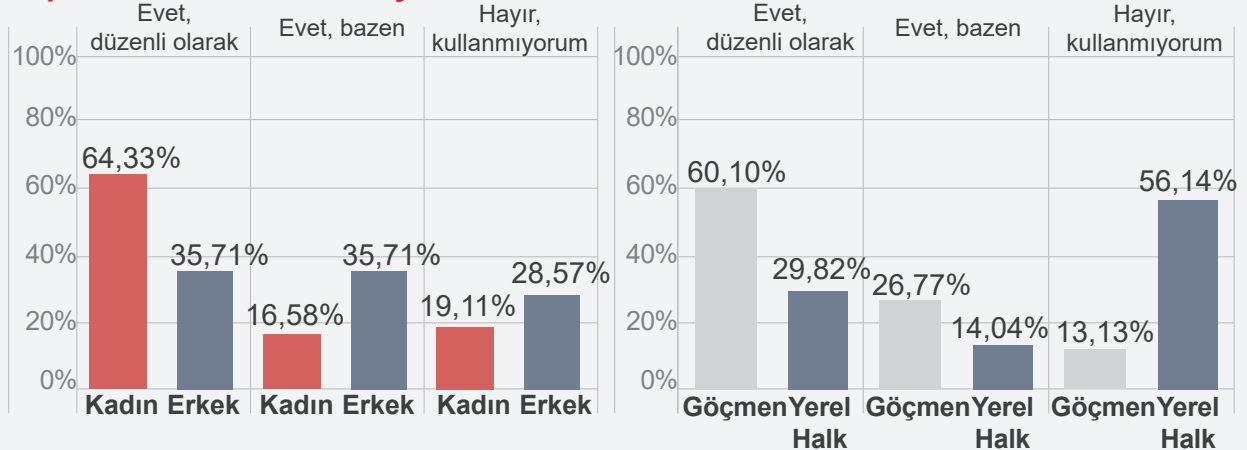
**Merkezin ziyaret edilme ve kullanım sıklığı, göçmenler ve yerel topluluklar arasında, cinsiyete ve yaşa göre farklılık göstermektedir.** Genel olarak, erkeklere kıyasla (%71.42 katılımcı) daha fazla kadın (yaklaşık %80.49 katılımcı) Toplum Merkezlerinden faydalanmakta ve yerel topluluklara kıyasla (%43 katılımcı) çok daha fazla sayıda göçmen (%86 katılımcı) merkezi ziyaret etmektedir.

### Toplum Merkezini kullanıyor musunuz?



Grafik 4 Toplum Merkezini kullanma sıklığı (cevapların sayısı ve yüzdesi)

### Toplum Merkezini kullanıyor musunuz?

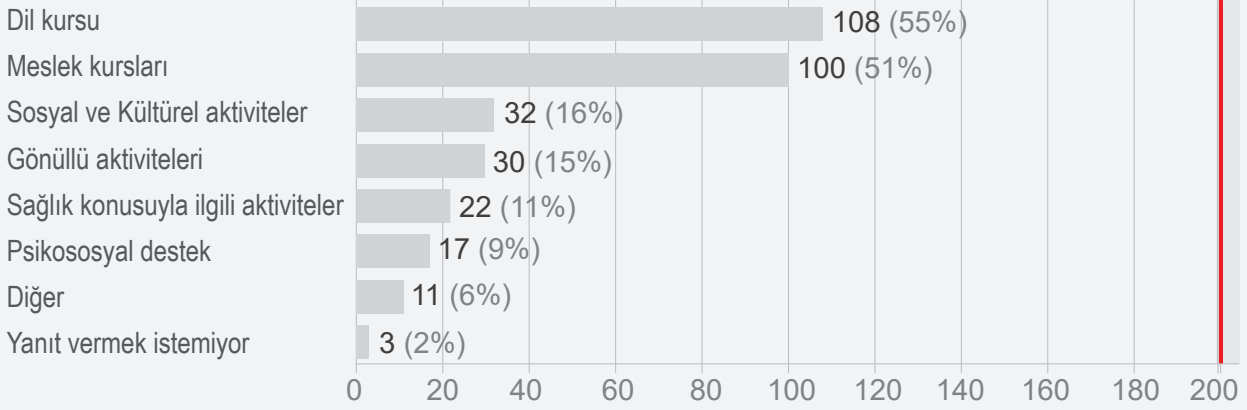


Grafik 5: Toplum Merkezini kullanma sıklığı (cevapların yüzdesi), cinsiyet ve statü bazında

**Merkezi kullanan katılımcıların %55'lik bir bölümü dil kurslarına katılmakta, %51'i meslek edindirme kurslarına katılmaktadır.** Diğerleri (yaklaşık %51 katılımcı) ise sosyal ve kültürel aktivitelere, gençlik ve sağlık aktivitelerine katılmakta ve psikososyal destek almaktadır. Katılımcıların yaklaşık %6'sı koruma, aile bağlarının yeniden tesisi, Özel İhtiyaçlar Fonu (SNF) ve yönlendirme işlemleri gibi hizmetlerden faydalanmaktadır.

### Eğer Toplum Merkezini kullanıyorsanız, hangi hizmetlerden faydalanıyorsunuz?

Çoklu seçim yapılabilir soru, cevapların toplamı katılımcı sayısını vermez.



Grafik 6 Faydalanılan hizmet türleri (cevapların sayısı ve yüzdesi)

Göçmen ve yerel kadınlarla yapılan FGD'ler, kadınların meslek kurslarına katıldıklarını, Çocuk Dostu Alanları (ÇDA) kullandıklarını ve psikososyal destek hizmetlerinden (PSS) düzenli olarak faydalandıklarını göstermektedir. Özellikle dikiş kursları gibi meslek edindirme kursları ve PSS danışmanlık hizmetlerinin kendileri ve çocukları için faydalı olduğunu belirtmişlerdir. Bu tür mesleki kurslar, yerel topluluğa geçimlerini idame ettirmelerine ve gelir elde etmelerine katkıda bulunmaktadır.

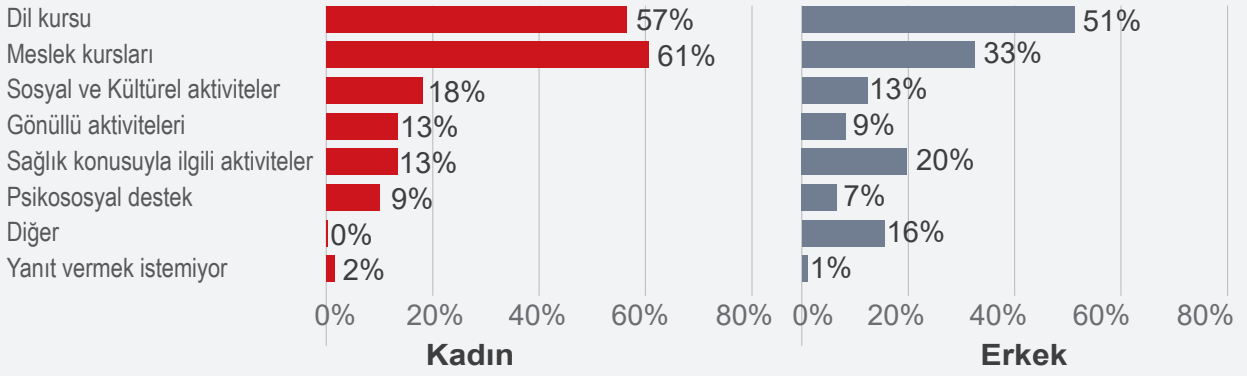
Katılımcılarla yapılan FGD'lerde, göçmen erkeklerinin çoğunluğunun akşam dil kurslarına katılırken diğerlerinin de meslek kurslarına katıldıkları belirtilmiştir. Çoğu Türk erkeği merkezi ziyaret etmemesine rağmen çok az sayıda Türk erkeği meslek kurslarına katılmaktadır. Anket bulgularına göre, diğer hizmetlere kıyasla yerel topluluklar (%37 katılımcı) tarafından en çok meslek kursları tercih edilmektedir.

Gençlerle yapılan FGD'ler, göçmen çocukların dil ve meslek kurslarına, gençlik aktivitelerine katıldığını göstermekle birlikte katılım düzeyi, farklı bölgelerde cinsiyete göre farklılık göstermektedir. Anket sonuçlarına göre, kız çocuklarında %13'lük orana kıyasla erkek çocuklarının %20'si gençlik aktivitelerine katılmaktadır. Benzer şekilde, genç kadınlarda da, kültürel hassasiyetten ötürü katılım oranı düşüktür. Türk gençlerinin benzer aktivitelerle katılımı, genel olarak merkez hakkında ve sunulan hizmetlerle ilgili bilgi eksikliğinden dolayı, daha düşüktür.



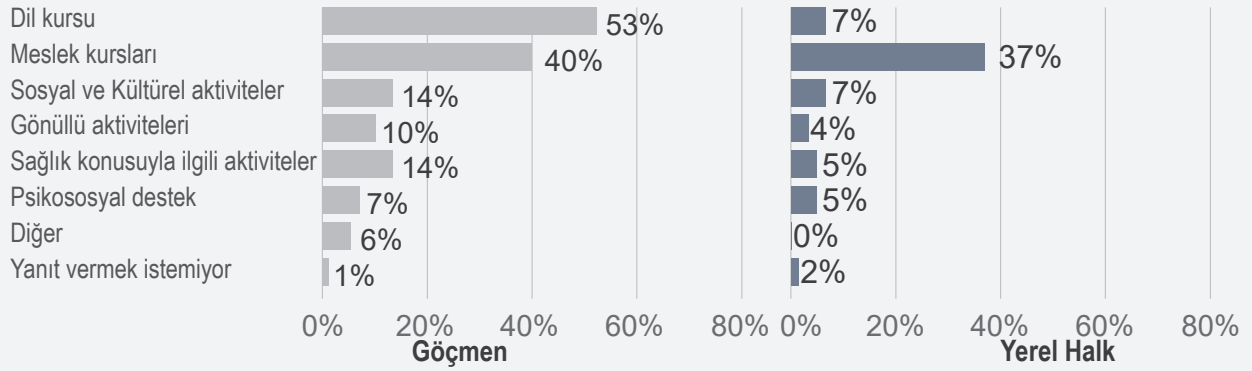
Resim 2 Hatay'da kadınlarla yapılan FGD

## Eğer Toplum Merkezini kullanıyorsanız, hangi hizmetlerden faydalanıyorsunuz?



Grafik 7 Faydalanılan hizmet türleri (cevapların yüzdesi), cinsiyet bazında

## Eğer Toplum Merkezini kullanıyorsanız, hangi hizmetlerden faydalanıyorsunuz?



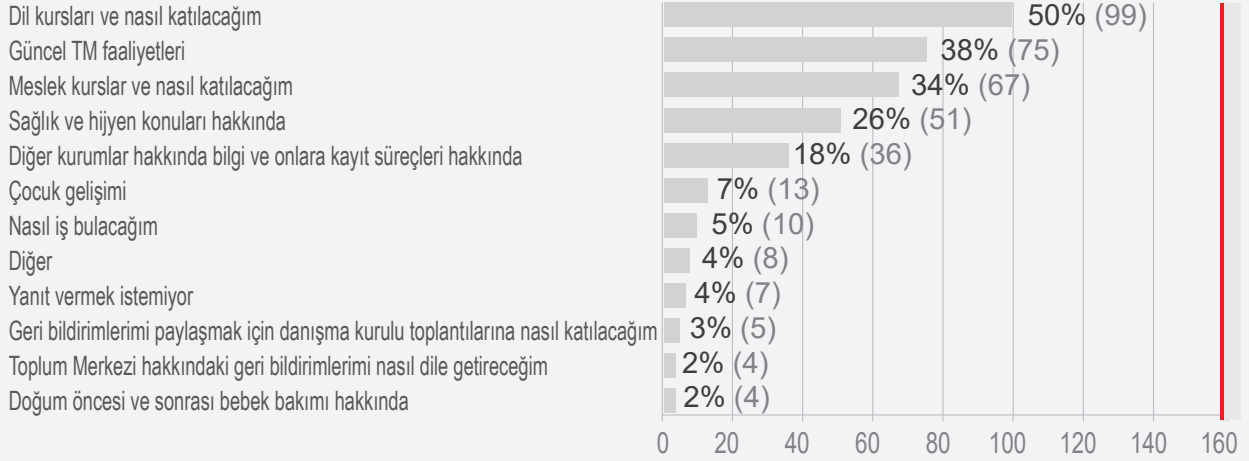
Grafik 8 Faydalanılan hizmet türleri (cevapların yüzdesi), statü bazında

Göçmen erkekler gündüz çalıştıklarından dolayı, Toplum Merkezlerindeki aktivitelere katılmaları zor olmaktadır. Türk Kızılay personeli, gençlerin okul saatlerinde veya okuldan sonra Toplum Merkezi faaliyetlerine katılmalarını sağlama konusunda yaşanan zorluklardan bahsetmektedir. Pek çok Türk çocuğu, sadece yaz tatilinde katılım sağlamayı tercih etmekteyken diğerleri, Türk Kızılayın bu aktiviteleri okullarda düzenlenmesini önermiştir.

**Katılımcılar, merkez ve diğer konular hakkındaki bilgileri doğrudan merkezden almaktadır.** Çoğunluk, dil ve meslek kursları, Türk Kızılay tarafından sunulan hizmetlerle ilgili güncellemeler, kayıt süreçleri ve diğer kurumlarla/faaliyetlerle alakalı bilgiler almaktadır. Katılımcıların neredeyse %35'i, sağlık ve hijyen, çocuk ve hamile kadınlarla ilgili hayat kurtarıcı bilgiler aldıklarını bildirmiştir. Örneğin, Adana'da FGD uygulanan göçmenler, broşürlerin, görsel materyallerin ve videoların kullanıldığı ve sağlık gönüllüleri tarafından organize edilen sağlık seminerlerinden bahsetmişlerdir. Katılımcıların yaklaşık %14'ü, istihdam, yasal haklar, engellilere yönelik hizmetler, SNF ve koruma konuları ile danışma kurulu toplantıları hakkında bilgiler almaktadır. Anket sonuçları, kadınların %67'sine kıyasla, erkeklerin %86'sının dil kursları, kayıt hizmetleri ve istihdamla alakalı bilgi almak istediğini ortaya koymaktadır. Kadınlar, Toplum Merkezi aktiviteleri, meslek kursları, hijyen, anne bebek bakımı ve danışma kurulu toplantılarına dair güncellemeler hakkında bilgi almak istemektedir. Katılımcılar bu bilgileri, merkezi ziyaretleri sırasında almakla birlikte personel de bu tür güncellemeler hakkında aramalar yapmakta veya bilgilendirme SMS'leri göndermektedir.

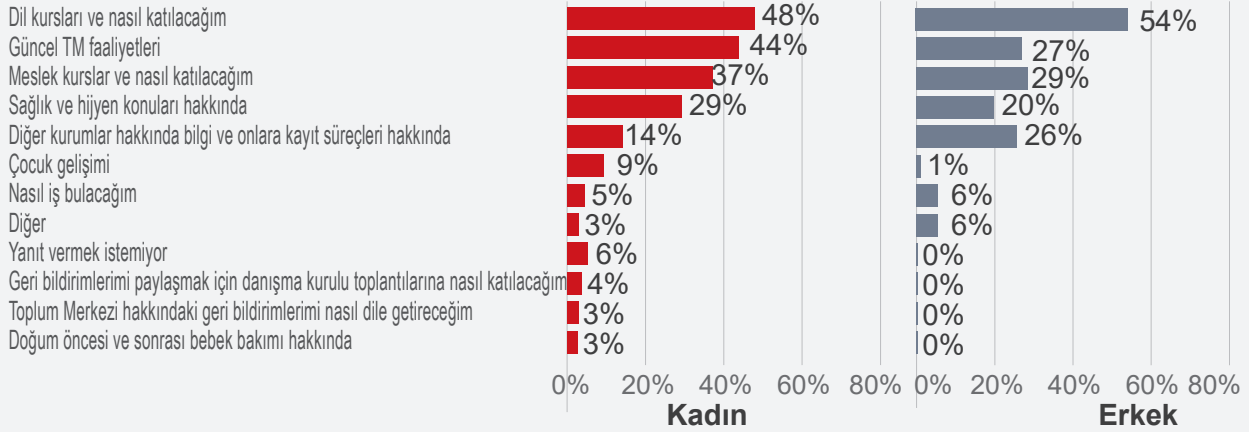
### Ne tür bilgileri TM'den direkt olarak alıyorsunuz?

Çoklu seçim yapılabilir soru, cevapların toplamı katılımcı sayısını vermez.



Grafik 9 Toplum Merkezinde alınan bilgilerin türleri (cevapların sayısı ve yüzdesi)

### Ne tür bilgileri TM'den direkt olarak alıyorsunuz?



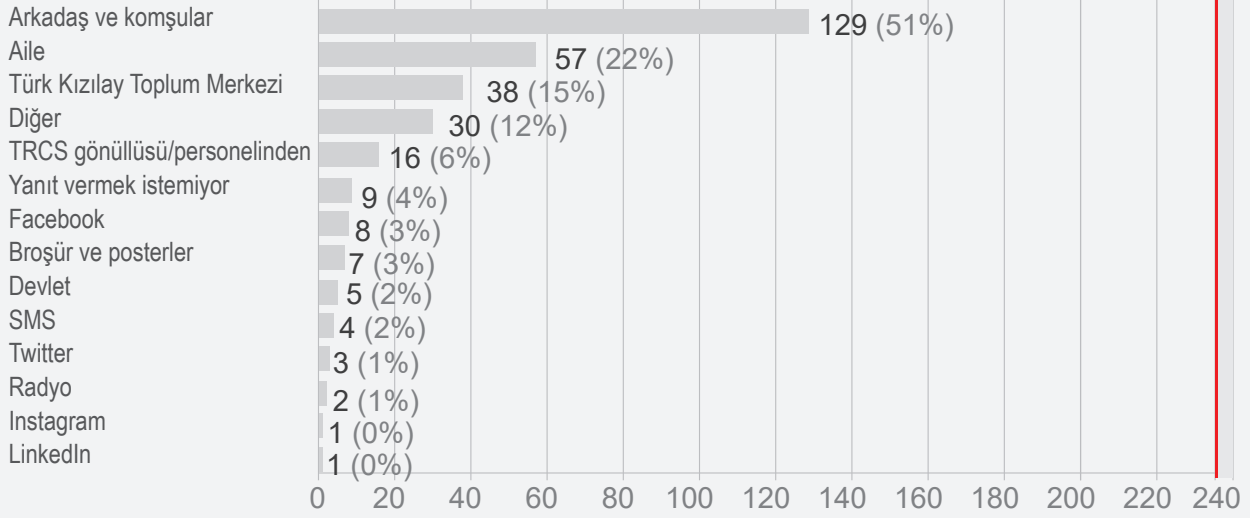
Grafik 10 Toplum Merkezinde alınan bilgilerin türleri (cevapların yüzdesi), cinsiyet bazında

**Merkez tarafından sunulan bilgilerin anlaşılması ve kullanılması kolaydır (%94 katılımcı).** Katılımcıların yalnızca yaklaşık %5'i, verilen bilgilerin faydalı olmadığını veya dil engeli nedeniyle anlaşılmasının zor olduğunu düşünmektedir.

**Toplum Merkezinden haberdar olduğunu belirten 255 katılımcının yaklaşık %51'lik bir bölümü, merkezi arkadaşlarından ve komşularından, %22'si aile üyelerinden ve %21'i de Türk Kızılay Toplum Merkezinden, Kızılay gönüllülerinden ve saha çalışanları/personelinden duyduğunu belirtmiştir.** %7'lik bir bölüm, merkezi Facebook, Instagram, LinkedIn ve Twitter benzeri sosyal medya kanallarından ve radyo ve SMS gibi diğer mecralardan öğrenmiştir. Bu durum, Türk Kızılay Toplum Merkezinin sosyal medya sayfalarına karşın, çoğu kişinin bu hesapları, bilgi eksikliğinden ve dil engeli nedeniyle kullanmadığını göstermektedir. Katılımcıların %12'si ise, merkezi diğer kurumlar, öğretmenler, çocuklar, hastaneler gibi farklı kaynaklardan duyduğunu ve merkezin yanından geçerken gördüğünü belirtmiştir.

## Türk Kızılayı Toplum Merkezini nasıl öğrendiniz?

Çoklu seçim yapılabilir soru, cevapların toplamı katılımcı sayısını vermez.



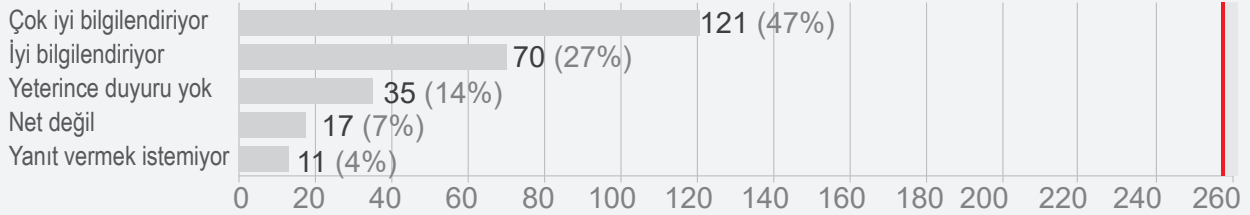
Grafik 11 Toplum Merkezi hakkında edinilen bilgilerin kaynağı (cevapların sayısı ve yüzdesi)

Göçmenler, saha çalışanlarının evleri ziyaret ederek bilgilendirme yapmalarının yeterli olmadığını ve çoklu iletişim kanallarının kullanılması gerektiğini ifade etmişlerdir. Örneğin, Hatay'da çocuklar TM hizmetleri hakkında hiçbir şey duymadığını ifade etmiştir. Diğer şehirlerdeki yerel çocuklar, okullarda konuyla ilgili bilgilendirilirken, ebeveynlerinin de bilgilendirilmelerinin önemli olduğunu ifade etmişlerdir.

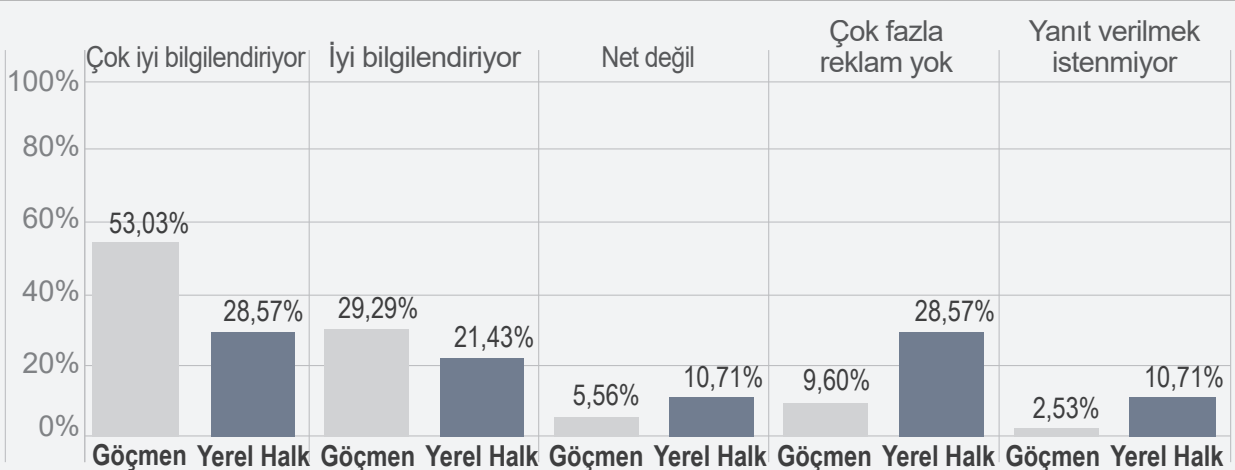
**Katılımcıların yaklaşık %74'ü, merkez hakkındaki bilgilerin çok iyi aktarıldığını bildirmiştir.** Yaklaşık %21'lik diğer bir kesim ise merkez hakkında bilgilendirme ve tanıtımların eksik olduğunu düşünmektedir. Bu, yerel halk (%39.28 katılımcı) tarafından geniş bir şekilde hissedilmektedir.

Katılımcılarla yapılan FGD'ler, özellikle İl Göç İdaresi Müdürlüğü gibi yerlerde ve sokaklarda merkez hakkında daha fazla bilgilendirme yapılması gerektiğini düşünmektedir. Bazıları, yollara Toplum Merkezine giden yolları gösteren tabelaların yerleştirilmesini önermiştir.

## TM'nin bilgilendirme faaliyetleri hakkında ne düşünüyorsunuz?



Grafik 12 Merkez hakkındaki bilgiler topluluk ile ne derece paylaşılıyor (cevapların sayısı ve yüzdesi)



Grafik 13 Merkez hakkındaki bilgiler topluluk ile ne derece paylaşılıyor (cevapların yüzdesi), statü bazında

**%50 oranında göçmen, Toplum Merkezinde bireysel olarak ve toplu bir şekilde görüşülmesini, bilgi alma konusunda en çok tercih edilen kanal olarak belirtmiştir.** Bu aynı zamanda FGD raporlarıyla da desteklenmektedir. Erişilebilir veya kullanılabilir diğer kanallar arasında, cep telefonları (%33), ev toplantıları (%29) ve Facebook, WhatsApp, YouTube, Instagram, LinkedIn gibi sosyal medya hesaplarıyla (%37) web siteleri yer almaktadır. Katılımcıların %26'sı, SMS gönderimi, merkezlerde ve okullarda broşür dağıtımı, videolar, ilan panoları, çağrı merkezleri gibi yöntemleri ve Türk Kızılay personeli/gönüllüleri ve dinî liderleri tercih etmektedir. Bulgular, erkek ve kadın katılımcılarda benzerlik göstermektedir.

Okuma yazma bilmeyenler için, merkezde yapılan toplantılara ve Türk Kızılay ile telefonla yapılan görüşmelere ek olarak, WhatsApp, sesli mesaj paylaşma özelliğinden dolayı tercih edilen iletişim kanallarından biridir. Çocuklar, okullardan ve sosyal medyadan bilgi alma eğilimindedir. Ayrıca, sokak oyunları/mobil sinema ve radyo programlarına da ilgi duymaktadırlar.

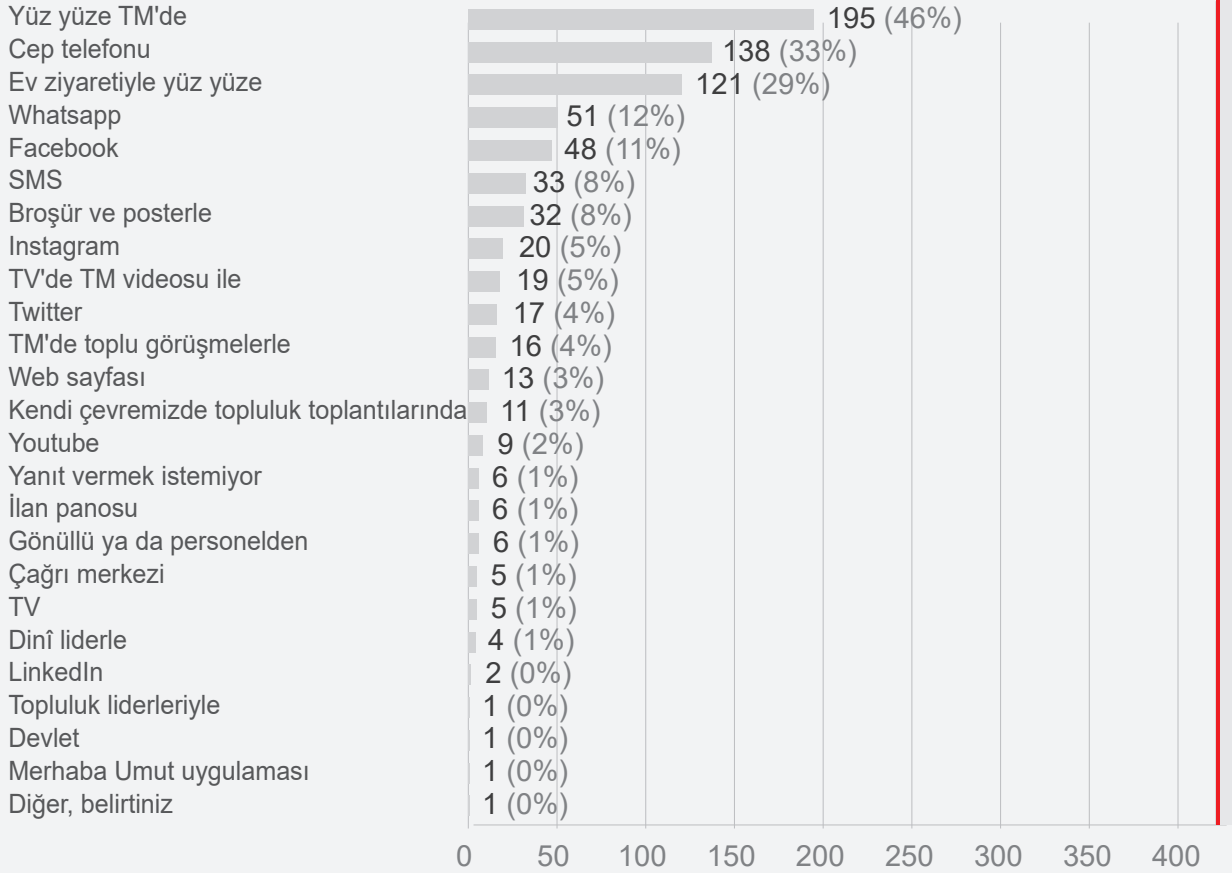
Göçmenler, fiziksel engeli bulunanlar için, işaret dili veya görme engellilere uygun (kabartmalı) broşürlerin faydalı olacağını ifade etmektedir. Adana'da FGD sırasında yerel imamlar, merkez hakkındaki bilgilerin camide paylaşılması konusunda önemli bir rol oynamaktadır.



Resim 3 İstanbul, Sultanbeyli'de yerel kadınlarla yapılan FGD

## Türk Kızılay TM hizmetleri ya da başka konularda hakkında bilgi sağlamak istesek bu bilgileri hangi şekilde almak istersiniz?

Çoklu seçim yapılabilir soru, cevapların toplamı katılımcı sayısını vermez.



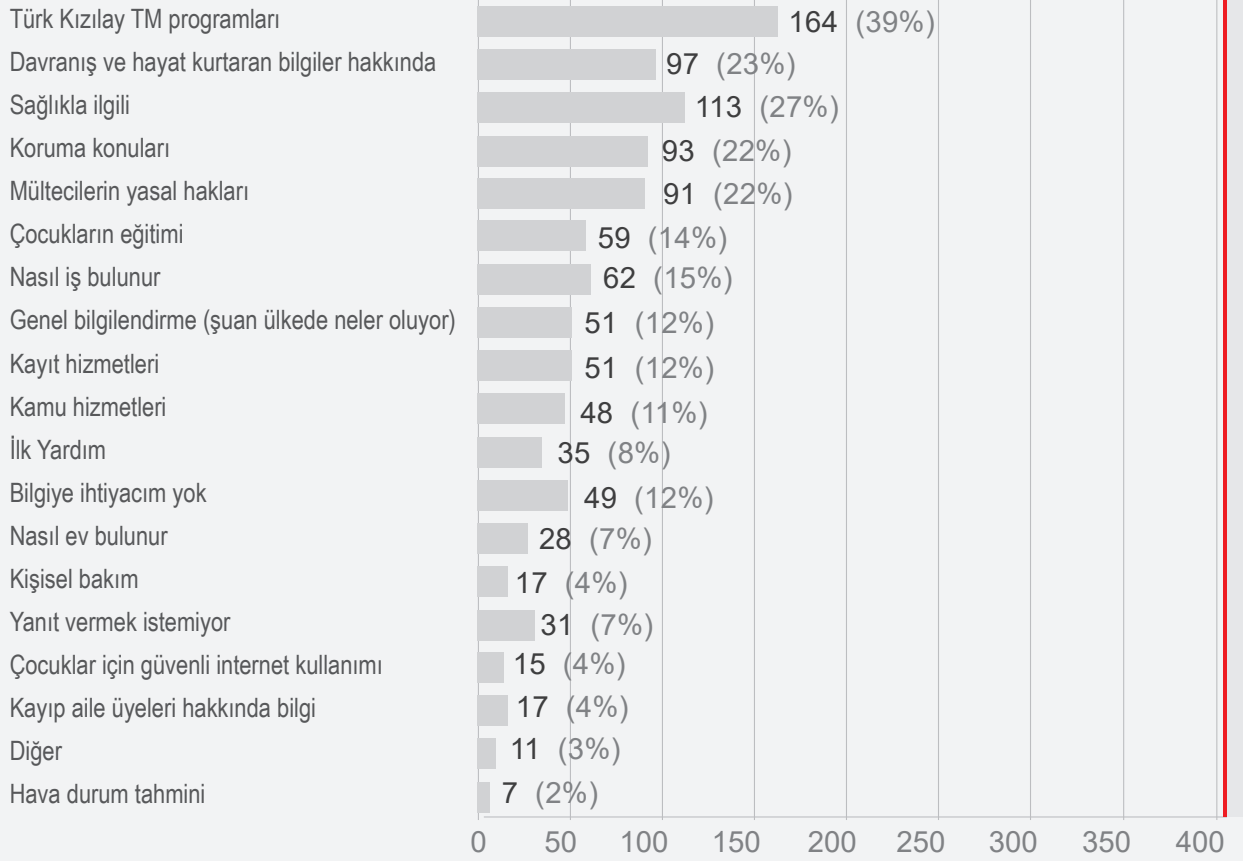
Grafik 14 Toplum Merkezi ve diğer konular hakkında bilgi almak için katılımcılar tarafından tercih edilen kanallar

**Katılımcılar için, en güvenilen bilgi kaynakları, aile ve arkadaşlar (%56 katılımcı), Türk Kızılay Toplum Merkezi, personeli ve gönüllülerdir (%42 katılımcı).** Katılımcıların %16'sı için en güvenilir kaynak, devlet, %29'u için sosyal medya, televizyon, videolar ve broşürlerdir. Yaklaşık %5'lik bir bölüm, bilgi kaynaklarına güvenmemektedir. Bulgular, erkek ve kadın katılımcılar arasında benzerlik göstermektedir.

**Topluluklar, sağlık hizmetlerinin yanı sıra anne bebek bakımı, doğum öncesi ve sonrası bakım, beslenme, kişisel ve menstrual hijyen ve HIV gibi konularda bilgilere ihtiyaç duyarlar.** Bu durum, ankette verilen yanıtların %50'sini temsil etmektedir. Sağlık konusunda, göçmenler, çeşitli sağlık hizmetleriyle ve fiziksel engeli bulunan kişileri desteklemeye yönelik irtibat noktalarıyla ilgili bilgilere ihtiyaç duyarlar. Türk Kızılayın, belirli hastalıklarla ve hastanelerle ilgili olarak, üzerinde irtibat bilgilerinin yer aldığı broşürler dağıtmasını önermektedirler. Kadınlar, düzenlenen seminerler vasıtasıyla, kadınları ilgilendiren sağlık sorunları ve annelik hakkında bilgi almak istemektedir.

**Katılımcıların %22'si, cinsiyete dayalı şiddet, erken yaşta evlilik, kaçakçılık ve psikososyal destek gibi korunma meseleleriyle ilgili bilgi/mesaj almak istemektedir.** Bu tür bilgilere duyulan ihtiyaç, erkek katılımcılara kıyasla (%21) kadınlarda daha yüksektir (%60). Türk kadın katılımcılar, çocuk yetiştirme ve çocuklarla iletişim konularında bilgi sahibi olmaya önem vermektedir.

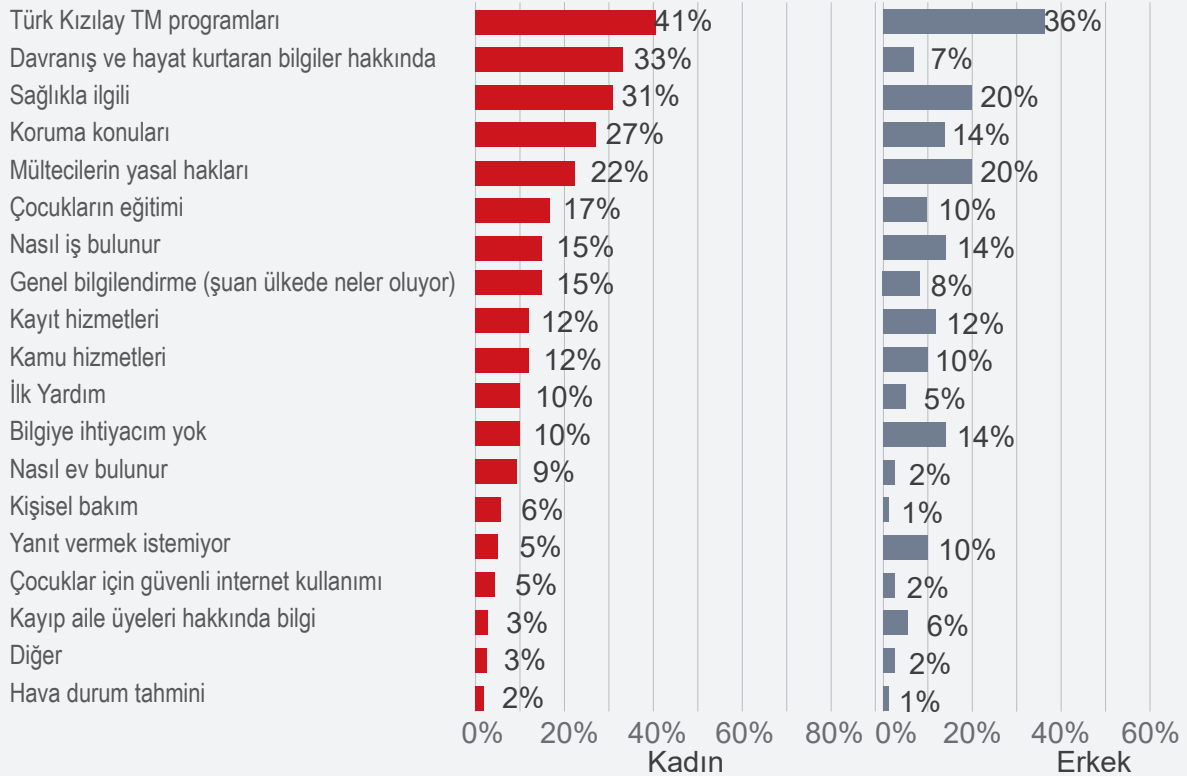
### Şu an sizin ve ailenizin ihtiyaç duyduğu başlıca bilgi nedir?



Grafik 15 Göçmen ve yerel topluluk üyelerinin bilgilendirme ihtiyaçları (cevapların sayısı ve yüzdesi)

### Şu an sizin ve ailenizin ihtiyaç duyduğu başlıca bilgi nedir?

Çoklu seçim yapılabilir soru, cevapların toplamı katılımcı sayısını vermez.



Grafik 16 Göçmenlerin ve yerel topluluk üyelerinin bilgilendirme ihtiyaçları (cevapların yüzdesi), cinsiyet bazında



**Katılımcıların neredeyse %39'u, Türk Kızılay Toplum Merkezlerinin hizmetleri** ve Sosyal Uyum Yardımı (ESSN), CCTE, ilk yardım ve geri bildirim mekanizmaları gibi diğer programlar hakkında daha fazla bilgi almak istemektedir. Bu veriler, tüm gruplardaki FGD raporlarıyla desteklenmektedir. Çoğu kişi, Türk Kızılayın ilgili şehirdeki merkeze yönelik ayrı bir Instagram ve Facebook hesabı açması gerektiğini düşünmektedir.

FGD'lerde göçmenler, tercüme hizmetleri konusunda bilgilendirme ihtiyaçları olduğunu belirtmişlerdir; hastanelerde tercüman bulunmaması büyük bir sorun. Çocuklar, özellikle yerel halkın çocukları, Türk Kızılay Toplum Merkezinin gençlik aktiviteleri, danışmanlık programları, merkezde verilen bilgisayar kursları ve göçmenlerin Türkiye'de nasıl yaşadıkları hakkında daha fazla bilgi sahibi olmak istediklerini ifade etmişlerdir.

Anket sonuçları ve FGD raporları, toplulukların aynı zamanda yasal haklar, insani yardım, aile planlaması, istihdam, kayıt hizmetleri, çocuklara yönelik eğitim imkânları, madde bağımlılığı konularında bilinçlenme; konut, seyahat izinleri, evlilik ve boşanma gibi sosyal haklar hakkında da bilgilere gereksinim duymaktadır. Türkiye'deki yasal prosedürler farklıdır ve katılımcıların çoğu, boşanma, ev kiralama veya istihdam gibi konularda bilgi sahibi değildir. Katılımcıların %4'ü, kayıp aile bireylerinden haber almak istemektedir.

Toplum Merkezi hakkındaki bilgilendirmenin daha fazla yapılabilmesi amacıyla; çalışanlar, FGD'ler esnasında, merkezde bilgilendirme panolarının ve animasyonların kullanılabilmesini önermiştir. Şehrin farklı bölgelerinde bilgilendirme ekranlarının kullanılması veya tanıtım faaliyetlerinin organize edilmesi, çok sayıda insanın bilgilendirilmesinde etkili olabilecektir. Hizmetlerden faydalananlar, genellikle yardım, ESSN, CCTE ve TM gibi çeşitli Türk Kızılay faaliyetleri arasındaki farkı bilmemektedir; dolayısıyla bu hususların, topluluk toplantılarında ele alınması gerekmektedir.

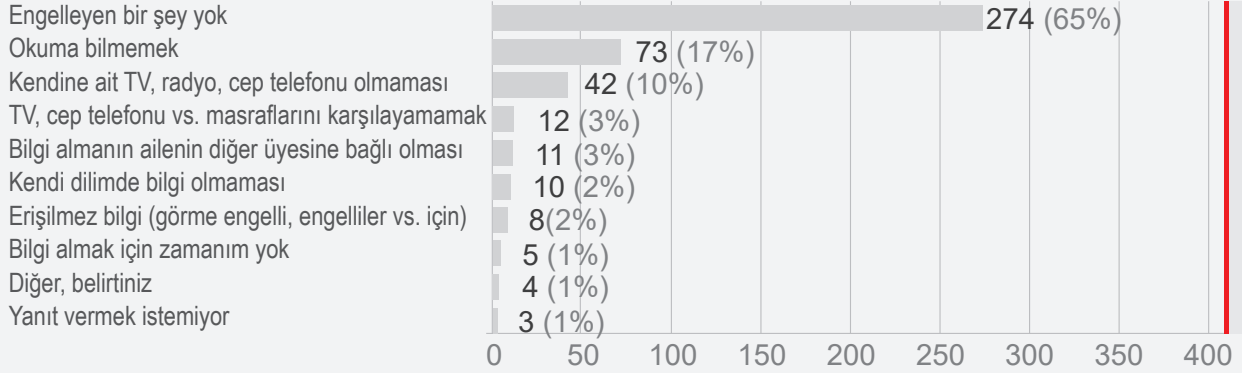


*Resim 4 İstanbul, Bağcılar'da bir göçmen erkekle yapılan bireysel anket*

**Katılımcıların %65'i, bilgi alma konusunda herhangi bir zorlukla karşılaşmadığını bildirmiştir.** Bununla birlikte, katılımcıların yaklaşık %34'ünün okur-yazar olmadığını, Toplum Merkezinin çok uzak olduğunu, aldıkları bilginin kendi ana dillerinde olmadığını ve bilgi edinme konusunda aile bireylerine bağımlı olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcılar, dil bariyeri nedeniyle genellikle hastanelerdeki veya polis merkezlerindeki hizmetlere erişim konusunda zorluk yaşadıklarından söz etmiştir.

### Sizi engelleyen ya da bilgi almanızı zorlaştıran herhangi bir durum var mı?

Çoklu seçim yapılabilir soru, cevapların toplamı katılımcı sayısını vermez.

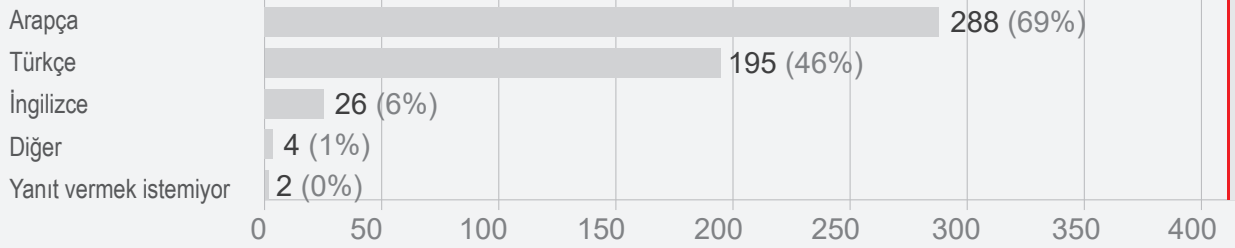


Grafik 17 Bilgi alma konusunda yaşanan zorluklar (cevapların sayısı ve yüzdesi)

**Türk Kızılaydan hem yazılı hem de sözlü olarak bilgi alma veya merkezle iletişim kurma anlamında dil tercihiyle ilgili olarak; katılımcıların hemen hemen %69'u Arapça, %45-46'sı ise Türkçe tercihinde bulunmuştur.** Yaklaşık %7-8'lik bir bölüm ise, bilgileri İngilizce, Kürtçe veya Farsça almak istemektedir.

### Hangi dilde yazılı olarak iletişim kurmayı ve bilgi almayı tercih edersiniz?

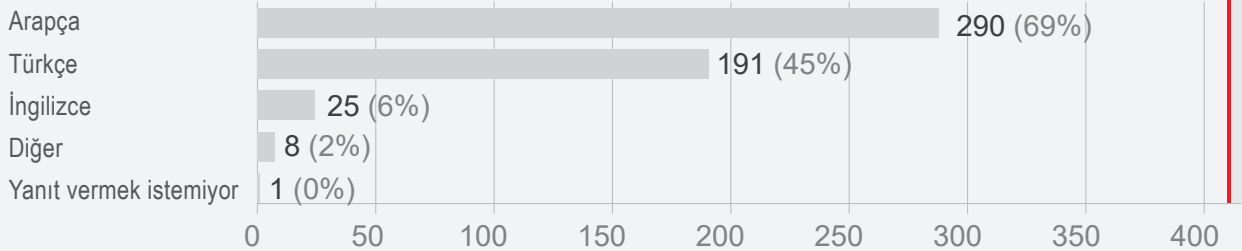
Çoklu seçim yapılabilir soru, cevapların toplamı katılımcı sayısını vermez.



Grafik 18 İletişimde tercih edilen yazılı lisan (cevapların sayısı ve yüzdesi)

### Hangi dilde sözlü olarak iletişim kurmayı ve bilgi almayı tercih edersiniz?

Çoklu seçim yapılabilir soru, cevapların toplamı katılımcı sayısını vermez.

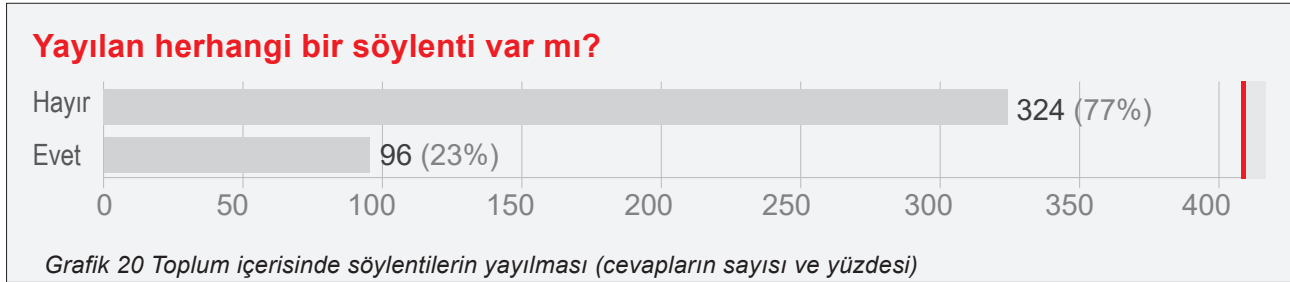


Grafik 19 İletişimde tercih edilen konuşma dili (cevapların sayısı ve yüzdesi)



Resim 5 İstanbul, Bağcılar'da erkek göçmenlerle yapılan bireysel anket

**Katılımcıların yaklaşık %23'ü, hem yerel hem de göçmen topluluklar arasında söylentilerin olduğunu bildirmiştir.** Söylentiler, göçmenlere sağlanan nakit ödeme programları ve devlet destekleri, sınır dışı etme, istihdam, seyahat izinleri ve eğitim ile alakalıdır.



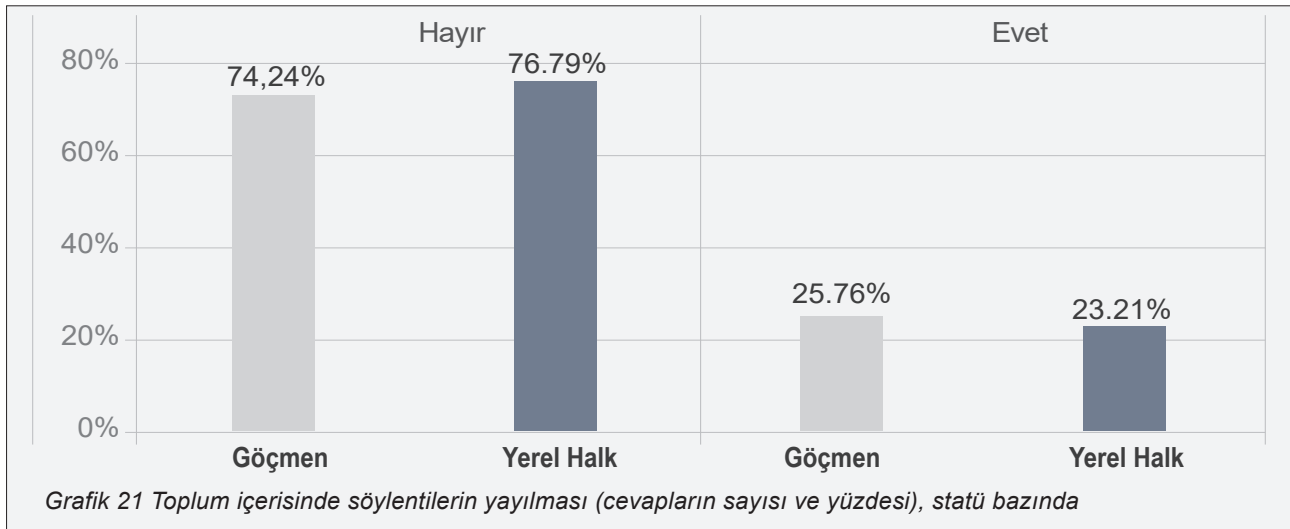
Anket ve FGD raporlarına göre, yerel topluluk ve göçmenlerden toplanan farklı söylenti türleri aşağıda sıralanmıştır:

Konular	Göçmenler ve yerel topluluklar tarafından yayılan söylentiler
Göçmenlere yapılan nakit yardımlar ve devlet destekleri	Suriyeli aileler, devletten 100 TL yardım alıyor ve devlet Suriyelilerin ev kirasını ödüyor. Göçmenler, devletten para alıyor. Almanlar, Türk Kızılay ve Suriyelilere para veriyor. Avrupa Birliği, göçmenlere yardımcı olması için Türk Kızılaya destek sağlıyor. ESSN projesi yakın zamanda aşamalı olarak sona erecek. Suriyeliler zengin.
Türk Kızılay Toplum Merkezi	Toplum Merkezleri, kurslara katılanlara nakit yardımında bulunuyor. Toplum Merkezleri yalnızca göçmenlere yönelik.
Sınır Dışı Etme	Suriyeliler, özellikle kimlik kartı olmayanlar, ülkelerine geri gönderilecek. Afrin operasyonundan sonra, Suriyeliler Afrin'e geri gönderilecek. Sınır kapıları açılacak ve Suriyeliler geri gidebilecek.
İstihdam	Yerel halk işsizken göçmenler çalıştırılıyor.
Seyahat İzinleri	Göçmenler, İl Göç İdaresinden seyahat izni alabilmek için rüşvet vermek zorunda.
Eğitim	Suriyeli çocuklar üniversitelere ücretsiz kayıt yaptırabiliyor. Hükümet yerel halkın çocuklarının faydalanmadığı, bursları göçmen çocuklarına veriyor. 300 Suriyeli öğrenci, sınavsız üniversiteye gidecek.

Tablo 3 Göçmenler ve yerel topluluklar tarafından yayılan söylentiler

Türk kadınlarla yapılan FGD'ler, yerel topluluk ile göçmenler merkezde bir araya geldikçe yerel halk arasındaki yanlış algılamaların yavaş yavaş değiştiğini göstermektedir. Söylentileri ortadan kaldırmaya yönelik düzenli bir mekanizma olmadığından, göçmenler veya yerel halk, söylentilerin doğru olup olmadığını öğrenmek için ya internete başvurmakta ya da Türk Kızılay Toplum Merkezlerine danışmaktadır. Söylentiler genellikle, yerel halk ile göçmen topluluklar arasında ayrımcılığa ve çatışmalara yol açan yanlış algılamaların asıl nedeni olabilmektedir. Hem yerel halk hem de göçmenler, topluluklara doğru bilgi aktarılabilmesi maksadıyla, sistematik bir söylenti takip mekanizmasının geliştirilmesi gerektiğine vurgu yapmaktadır.

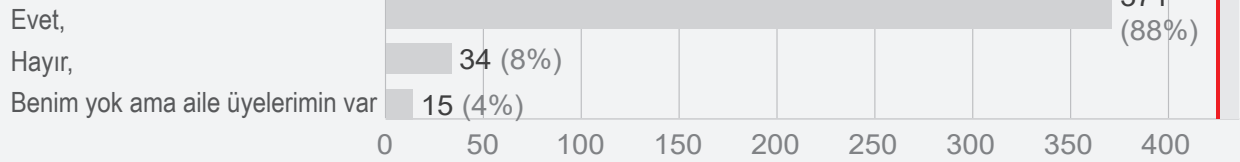
Merkez çalışanları, sistematik bir mekanizma olmadığından söylentiler yanıt vermenin güç olduğunu ifade etmektedir. Söylentiler, sistematik olarak kayıt altına alınmamakta veya bunlara herhangi bir yanıt verilmemektedir. Göçmenler ayrıca, Türk Kızılayın söylentilere sosyal medya üzerinde de yanıt verebileceğini ileri sürmüşlerdir. Söylentilerin yayılmasını önlemek için devletin de konuya müdahale etmesi gerekmektedir. Göçmenlerin aleyhine olan söylentiler, yerel halk tarafından genelleştirilerek negatif bir algı oluşmasına neden olmaktadır.



## İletişim Kanalları

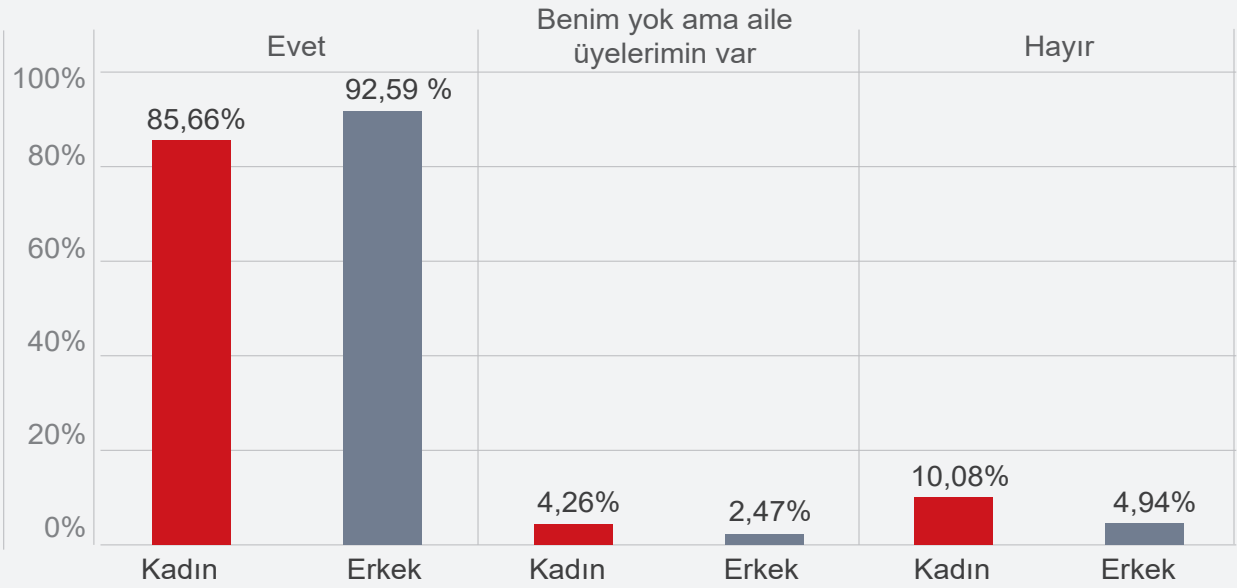
**Katılımcıların %88'i, cep telefonu kullanma imkânına sahipken %4'ünün cep telefonu bulunmamakta ancak aileleri tarafından cep telefonu kullanılmaktadır. %2.47'lik erkek katılımcılara kıyasla, kadın katılımcıların %4.26'sında, cep telefonuna sahip bir aile bireyi bulunmaktadır.** Turkcell, topluluk tarafından (%70 katılımcı) en çok kullanılan hizmet sunucusudur. Diğerleri ise, Türk Telekom'u (%15 katılımcı) ve Vodafone'u (%12 katılımcı) kullanmaktadır.

### Kendinize ait cep telefonunuz var mı?



Grafik 22 Cep telefonuna erişim ve kullanma durumu (cevapların sayısı ve yüzdesi)

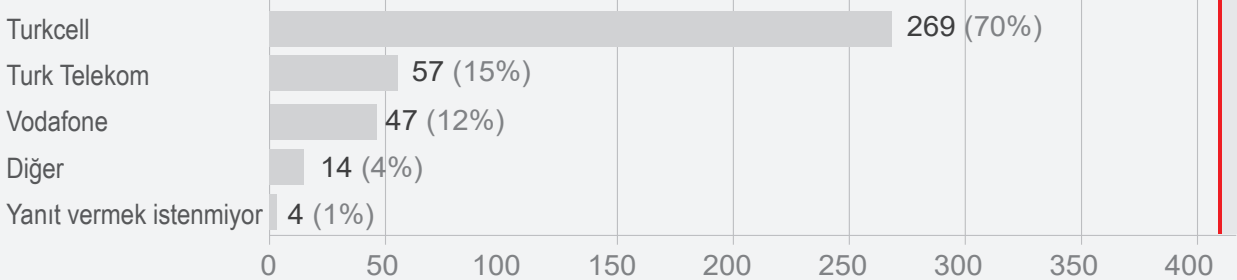
### Kendinize ait cep telefonunuz var mı?



Grafik 23 Cep telefonuna erişim ve kullanma durumu (cevapların yüzdesi), cinsiyet bazında

### Hangi operatörü kullanıyorsunuz?

çoklu seçim yapılabilir soru, cevapların toplamı katılımcı sayısını vermez.

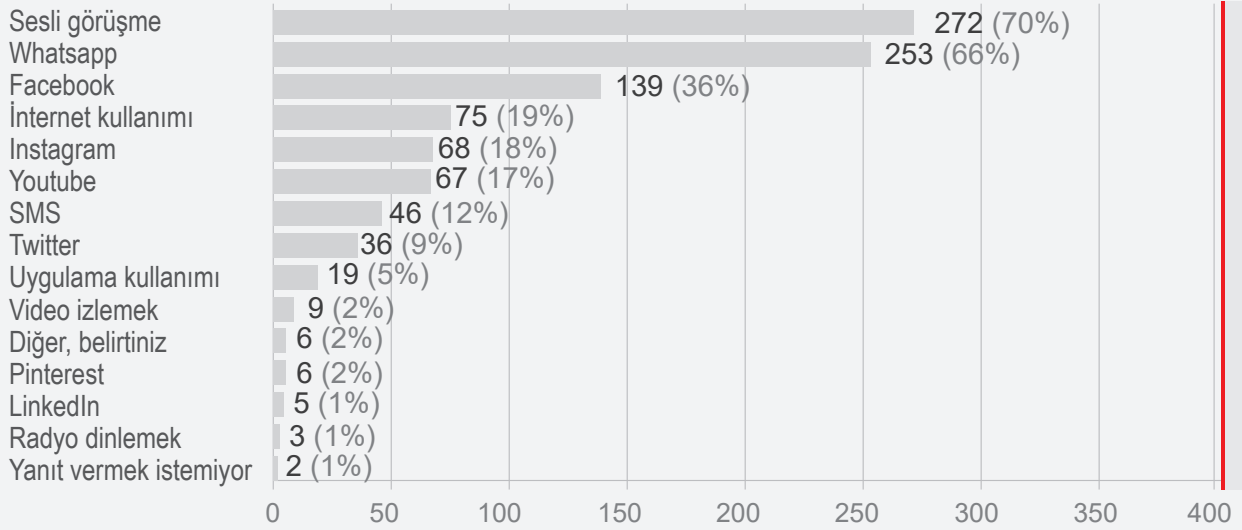


Grafik 24 Katılımcılar tarafından kullanılan operatör türleri (cevapların sayısı ve yüzdesi)

**Katılımcıların %70'i, telefon görüşmesi yapmak ve WhatsApp (%66 katılımcı) Facebook (%36 katılımcı), Instagram (%18 katılımcı), Twitter (%9 katılımcı) ve LinkedIn (%1 katılımcı) gibi sosyal medya hesaplarını kullanmak için telefon kullanmaktadır.** Katılımcıların yalnızca %19'u, YouTube ve %12'si SMS hizmetlerini kullanmaktadır. Anket sonuçlarına göre, erkek katılımcıların %58'lik bir bölümüne karşın kadın katılımcıların %71'i, WhatsApp kullanmaktadır. Bunun aksine, %32'lik kadın katılımcılara kıyasla erkek katılımcıların %42'si Facebook kullanmaktadır. FGD raporları, çocukların e-posta hesaplarının olduğunu ve cep telefonlarında bu hesapları kullandıklarını göstermektedir.

### Telefonunuzla en çok ne yapıyorsunuz?

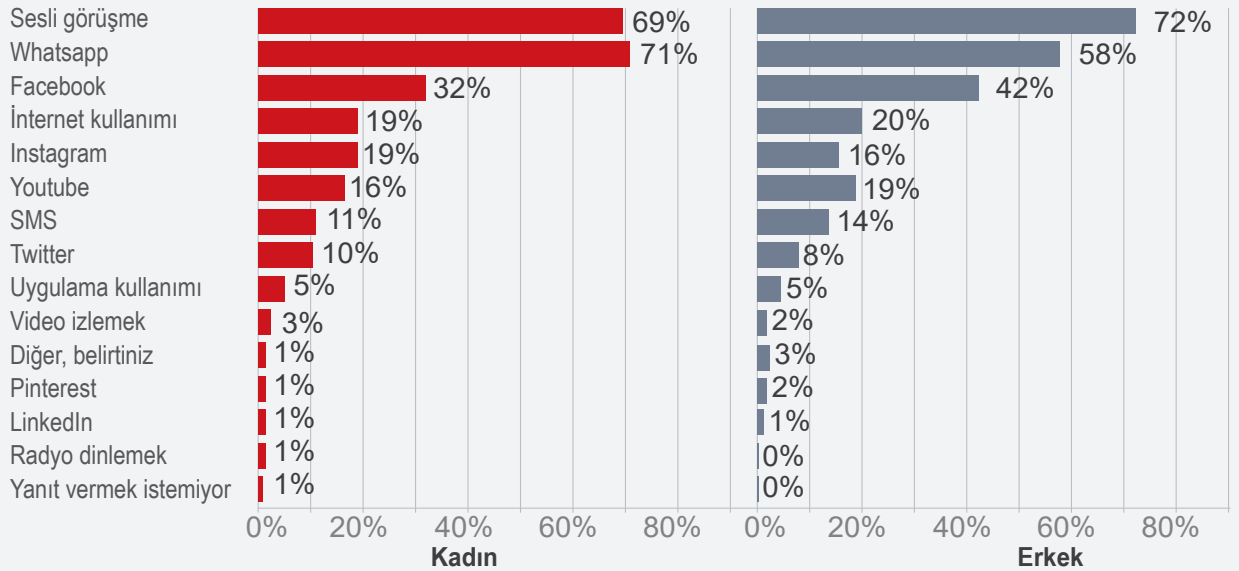
Çoklu seçim yapılabilir soru, cevapların toplamı katılımcı sayısını vermez.



Grafik 25 Cep telefonların kullanılma şekli (cevapların sayısı ve yüzdesi)

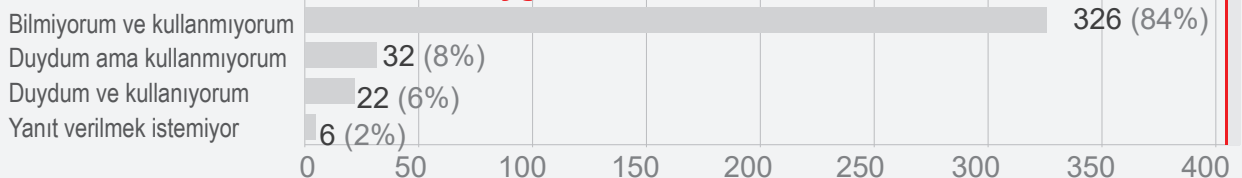
Türk Kızılay, Turkcell ortaklığıyla, anında Türkçe-Arapça tercüme hizmeti sunmak ve Türk Kızılay Toplum Merkezleri ve ESSN programıyla ilgili pratik bilgiler sunmak amacıyla "Merhaba Umut" adıyla bilinen bir uygulama başlatmıştır. Göçmenler, Türkçede hem yazılı hem de sözlü olarak en çok kullanılan kelimeleri öğrenebilmektedir. Kullanıcılar, dil öğrenmenin yanında, simultane sözlü tercüme hizmetlerinden de yararlanabilmektedir. Uygulama sayesinde, sağlık hizmetlerine erişim, kayıt işlemleri, en yakın hizmet noktaları gibi, günlük hayata dair kritik verilere ve pratik bilgilere erişim imkânı sağlanmaktadır. Üstelik kullanıcılar, herhangi bir sorunla karşılaşmaları hâlinde Turkcell Arapça çağrı merkezini arayabilmektedir.

### Telefonunuzla en çok ne yapıyorsunuz?



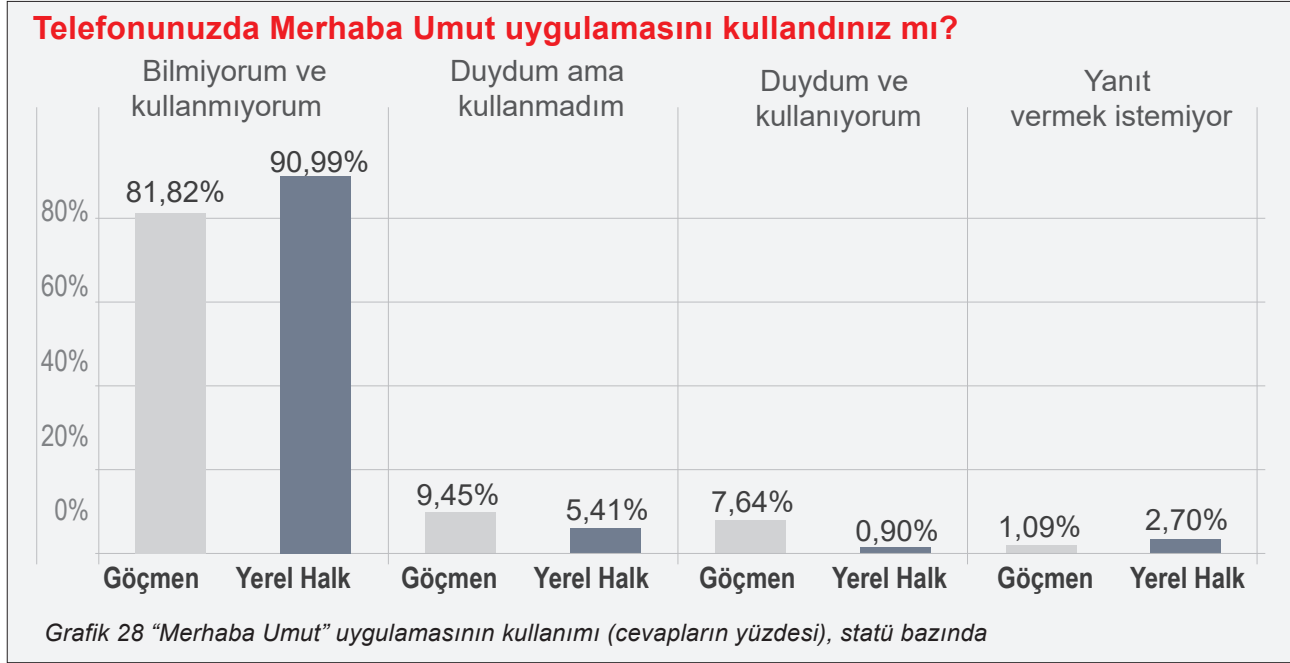
Grafik 26 Cep telefonların kullanılma şekli (cevapların yüzdesi), cinsiyet bazında

### Telefonunuzda Merhaba Umut uygulamasını kullandınız mı?



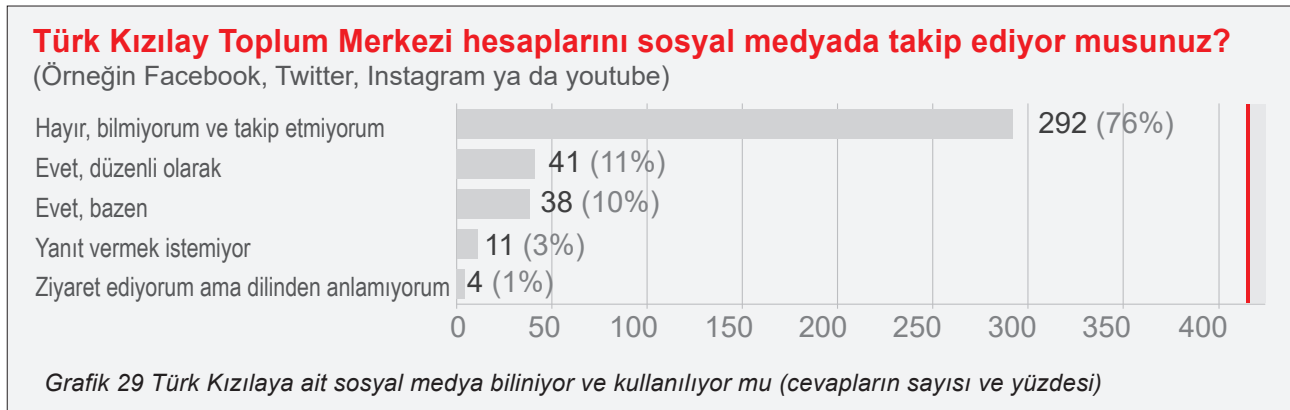
Grafik 27 "Merhaba Umut" uygulamasının kullanımı (cevapların sayısı ve yüzdesi)

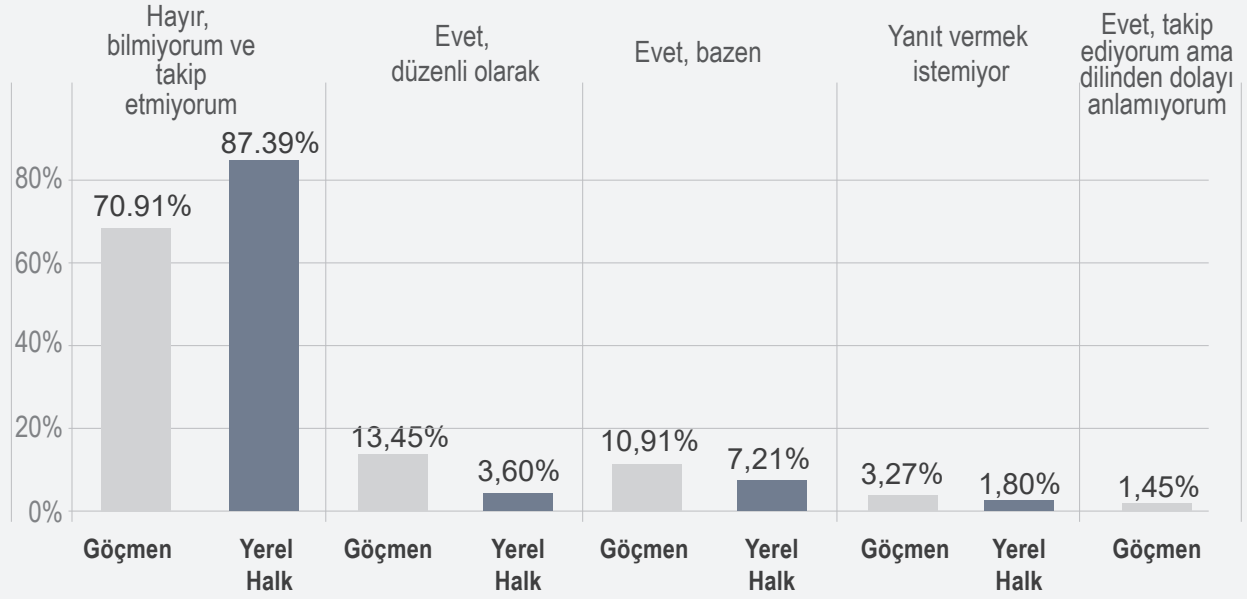
**Katılımcıların neredeyse %84'ü, Merhaba Umut uygulamasını bilmiyor veya kullanmıyor.** Katılımcıların sadece %8'i, uygulamayı duymuş ancak bunlar da uygulamayı kullanmamış. Uygulama hakkındaki bilgi eksikliği, göçmenlere (%81.82) kıyasla yerel halktan katılımcılarda daha fazladır (%90.99). Sultanbeyli Toplum Merkezindeki personel, ilk olarak, uygulamaya yönelik broşürlerin dağıtıldığını ancak uygulamayla ilgili tanıtımların tüm merkezlerde daha ayrıntılı bir şekilde yapılması gerektiğini bildirmişlerdir. Okullarda ve kamusal alanlarda uygulamayla ilgili broşürler, dağıtılmıştır. Yerel halk ve göçmenlerle gerçekleştirilen FGD'ler, uygulamanın faydalı olduğunu ancak sağlık konusunda daha fazla bilgi içerecek şekilde iyileştirilmesi gerektiğini göstermektedir. Bunlara ek olarak, uygulama daha fazla kelime içermeli ve cümleleri tercüme edebilmelidir.



**Katılımcıların %76'sı, Türk Kızılaya ait sosyal medya hesaplarını bilmiyor ve takip etmiyor.** Katılımcıların yalnızca %21'i, düzenli olarak veya arada sırada sayfaları ziyaret ediyor. %70.91'lik göçmenlere kıyasla, Türk katılımcıların %87.93'ü, Türk Kızılaya ait sosyal medya sayfalarını bilmiyor veya takip etmiyor. Merkez çalışanları, sosyal medya hesaplarına ait linkleri gösteren ayaklı panolar kullanıldığını ifade etmektedir. Bununla birlikte, bu bilgilerin topluluklara ne derece aktarıldığı pek net değildir. Yerel topluluk ve göçmenler, bu sosyal medya sayfaları hakkında daha fazla bilgi almak istemektedir.

**Türk Kızılay Toplum Merkezi sosyal medya hesapları arasında Facebook en popülerdir (%88).** Türk Kızılay Facebook sayfalarına dair genel geri bildirimler, herkesin bilgilenebilmesi ve ihtiyaç duyulduğunda Türk Kızılay ile irtibata geçebilmesi için, sitenin aktiviteler hakkında düzenli olarak güncellenmesi, özel bir çağrı hattına ait irtibat bilgilerinin yanı sıra merkez hakkında sunulacak bilgilerle iyileştirilmesi yönündedir. Ayrıca, sayfaların Arapçaya tercüme edilmesi gerekmektedir. Daha az sayıda katılımcı, Türk Kızılaya ait Instagram (%35 katılımcı), Twitter (%7 katılımcı) ve Youtube kanallarını (%11 katılımcı) ziyaret etmektedir.

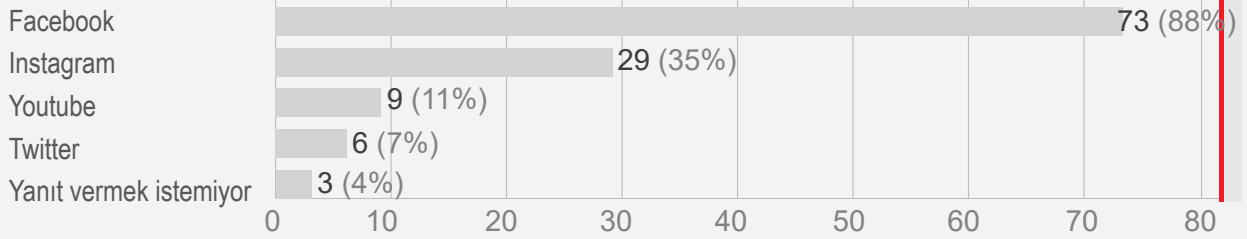


**Türk Kızılay Toplum Merkezi hesaplarını sosyal medyada takip ediyor musunuz?**

Grafik 30 Türk Kızılaya ait sosyal medya biliniyor ve kullanılıyor mu (cevapların yüzdesi), statü bazında

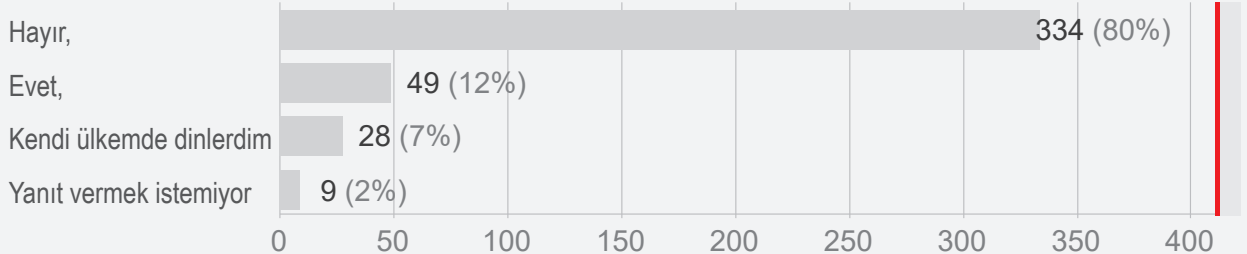
**Toplum Merkezi'nin hangi sosyal medya hesabını en çok kullanıyorsunuz?**

çoklu seçim yapılabilir soru, cevapların toplamı katılımcı sayısını vermez.



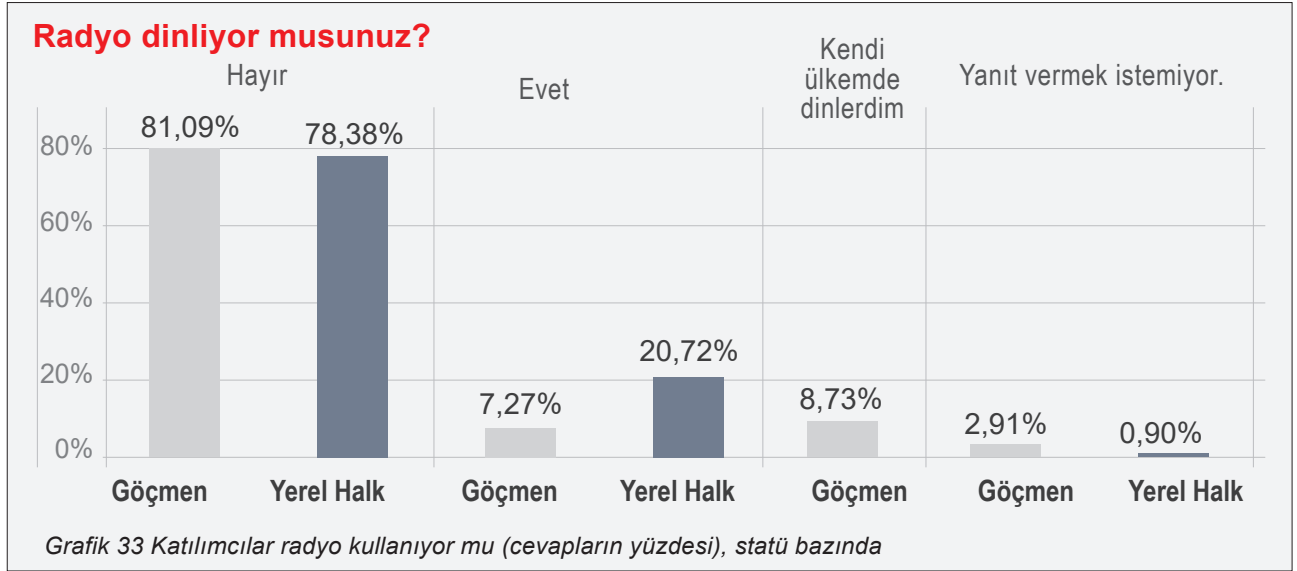
Grafik 31 En çok kullanılan Türk Kızılay sosyal medyası (cevapların sayısı ve yüzdesi)

**Katılımcılar arasında radyo pek popüler değildir. Katılımcıların sadece %12'si radyo dinlerken, %7'lik bir bölüm de, eskiden ülkelerinde dinlediğini ifade etmiştir.** Radyo, yetişkinlere kıyasla genç bireyler arasında daha popülerdir. TRT Arapça, Joy Türk, NR1 gibi kanallar popülerdir. Dolayısıyla, Suriye'de belirli bir radyo dinleme kültürü bulunsa da, Türkiye'de radyo dinlenmemesinin temel nedeni, dil bariyeridir. Aynı sebeple, anketlerde, göçmenlere oranla (%7.27) yerel halkın (%20.72) daha fazla radyo dinlediği görülmektedir.

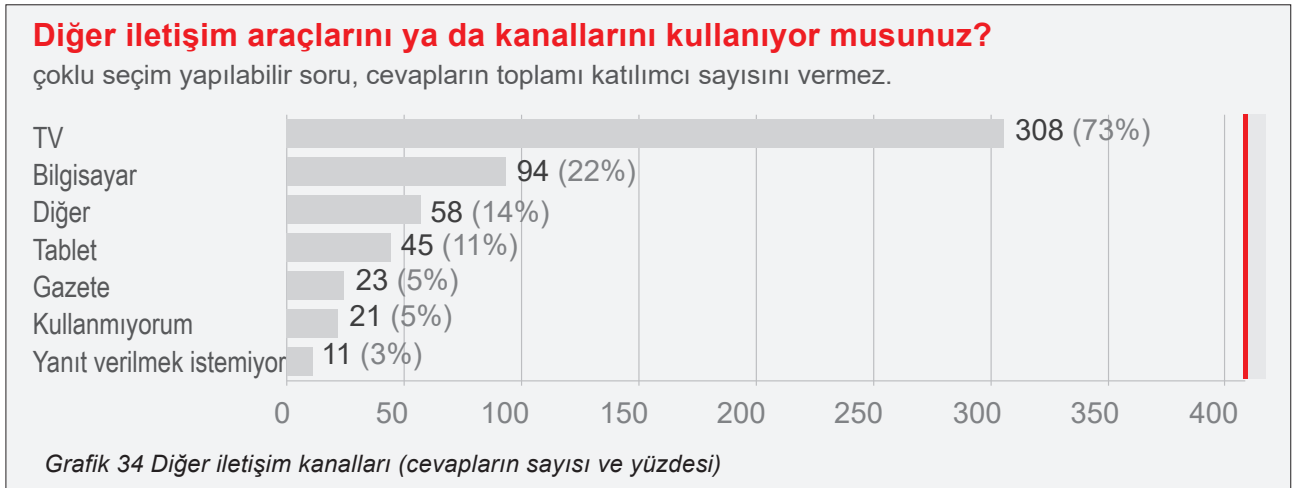
**Radyo dinliyorsunuz?**

Grafik 32 Katılımcılar radyo kullanıyor mu (cevapların sayısı ve yüzdesi)





**Katılımcılar tarafından kullanılan diğer iletişim kanalları arasında, televizyon (%73) ve bilgisayar (%22) yer almaktadır.** Katılımcıların %14'ü, "diğer" kategorisinde kayıtlı olan cep telefonunu kullanmaktadır. FGD raporlarına göre, TRT benzeri TV kanalları, göçmenler arasında popülerdir ancak çoğu konuşulan dili anlamamaktadır.



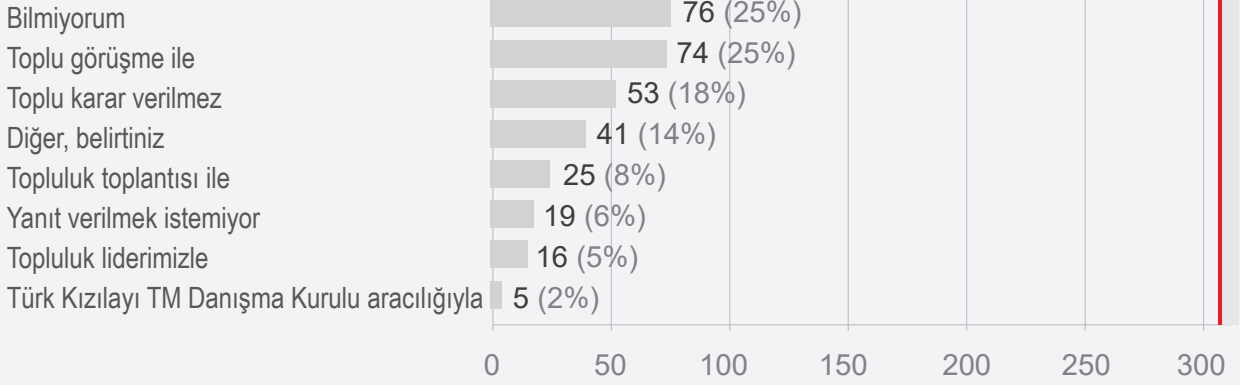
## Toplum Yapısı, Sosyal Uyum ve Davranış

### Toplum Yapısı

**Göçmen topluluk arasında, ortak bir karar alma mekanizması bulunmamaktadır.** Katılımcıların %43'ü, kararların ortak bir şekilde alınmadığını veya bu kararların nasıl alındığını bilmediğini ifade etmiştir. Katılımcıların %14'ü, kendi kararlarını alırken aile üyelerine veya aile reisine danıştıklarını belirtmiştir.

#### Sizin toplumunuzda kararlar nasıl verilir?

çoklu seçim yapılabilir soru, cevapların toplamı katılımcı sayısını vermez  
sadece göçmenlere sorulmuştur

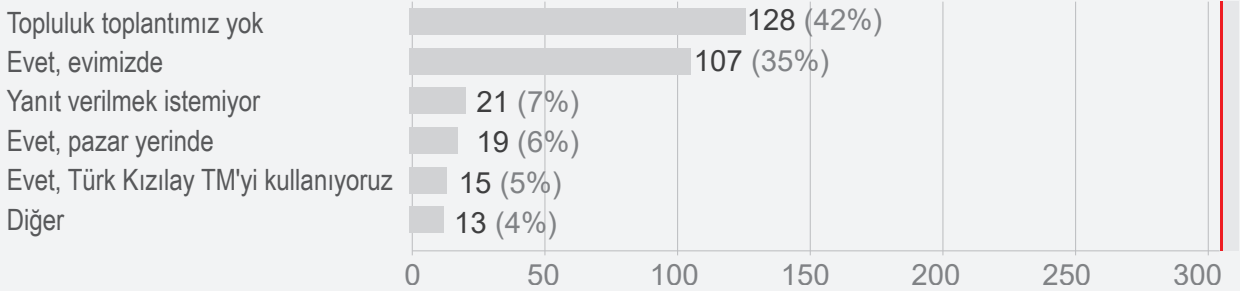


Grafik 35 Göçmen toplulukları kararlarını nasıl alıyor (cevapların sayısı ve yüzdesi)

**Katılımcıların yaklaşık %33'ü, kararların topluluk toplantılarında alındığını ifade etmiştir.** Bu toplantıların çoğu, mahallelerde ya göçmen ailenin evinde (%35) ya da pazar yerlerinde (%6) gayresmî olarak düzenlemekle birlikte; katılımcıların pek azı (%2), kararların Toplum Merkezleri veya STK ofislerinde toplanan resmî danışma kurulları gibi ortamlarda ortak olarak alındığını dile getirmiştir. Kararlar aynı zamanda, göçmenlerle bilgileri veya güncellemeleri paylaşan toplum liderleri aracılığıyla (%5) verilmektedir.

#### Kendi topluluğunuzla birlikte herhangi bir görüşme (toplantı) gerçekleştiriyor musunuz?

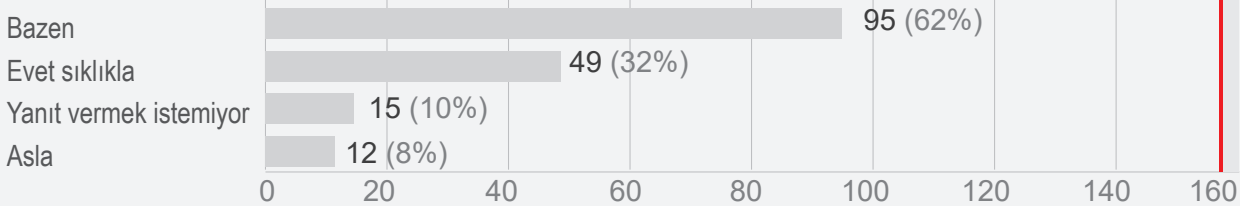
Eğer evetse, nerede olduğunu belirtiniz  
sadece göçmenlere sorulmuştur



Grafik 36 Göçmen topluluklarla yapılan topluluk toplantıları ve yerleri (cevapların sayısı ve yüzdesi)

#### Bu görüşmelere katılıyor musunuz?

önceki soruda olumlu yanıt verenlerin sayısı ve dağılımı



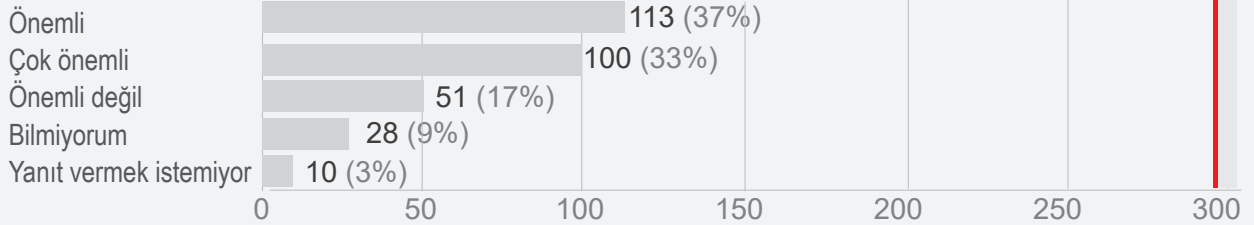
Grafik 37 Topluluk toplantılarına katılma sıklığı (cevapların sayısı ve yüzdesi)

**Çoğu göçmen (yanıtların %62'si) bu tür toplantılara düzenli olarak katılmamasına rağmen, topluluklarını ilgilendiren karar verme süreçlerine katılmalarının önemli olacağını düşünmektedir (yanıtların %72'si).** İstanbul, Bağcılar ve İzmir'deki göçmenler, diğer bölgelerdeki göçmenlere kıyasla bu tür toplantılara daha sık katılmaktadır.



### Bulduğunuz toplulukta karar alma süreçlerine dahil edilmeyi ne kadar önemsiyorsunuz?

sadece göçmenlere sorulmuştur



Hatay ve İstanbul, Sultanbeyli 'deki göçmenlerle yapılan FGD'lerde, Topluluk toplantıları ve liderlerinin var olduğu bildirilmiştir. Sultanbeyli'de, kadınlar ve erkekler için ayrı toplantılar bulunmaktadır. Topluluk lideri genellikle, yaşça büyük olan bireyler arasından seçilmektedir. Toplantıda, kendilerini ilgilendiren hususların görüşülmesinden sorumludur. Toplantı üyeleri, fikirlerini paylaşırlar ve kararlar liderle birlikte alınır. Diğer şehirlerde, göçmenler bu tür bir lidere sahip olmamalarına rağmen, bir liderlerinin olmasına ihtiyaç duymaktadırlar.

Ailelerde kararlar, yaşlılara veya ev reisine danışılarak alınmaktadır. Sultanbeyli'de, kadın göçmenler, evde kararların genellikle erkekler tarafından verildiğini bildirmiştir.

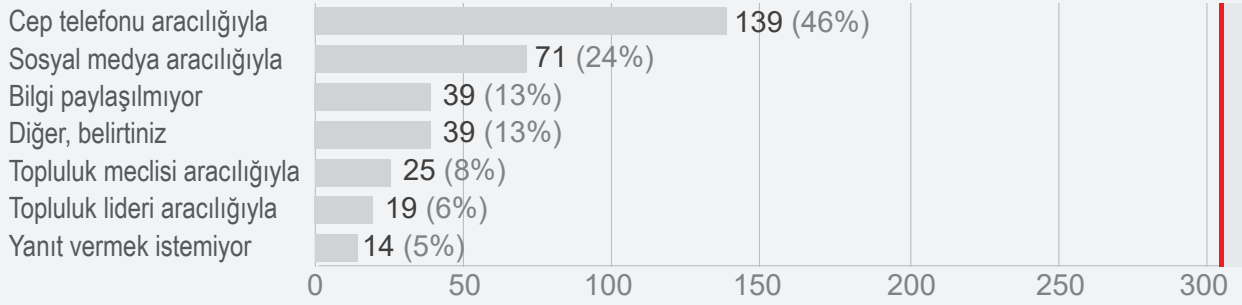
Muhtar ile göçmenler arasındaki ilişki, her şehirde aynı şekilde güçlü değildir. Adana'da çalışanlarla yapılan FGD'lerde, farkındalığı artırmak ve dostane ilişkiler kurmak amacıyla muhtarı danışma kuruluna davet etmeyi planladıklarını belirtmişlerdir.



Resim 6 İstanbul, Sultanbeyli'de Toplum Merkezinde genç danışma kuruluyla gerçekleştirilen FGD

### Sizin toplumunuzda bilgiler nasıl paylaşılır?

çoklu seçim yapılabilir soru, cevapların toplamı katılımcı sayısını vermez sadece göçmenlere sorulmuştur



Grafik 40 Göçmenler, kendi toplulukları içerisinde bilgiyi ne şekilde paylaşıyor (cevapların sayısı ve yüzdesi)

**Göçmen topluluklar, kendi aralarında ve diğer göçmenlerle, cep telefonlarıyla (%46 katılımcı), WhatsApp gibi sosyal medya aracılığıyla (%24 katılımcı) ve yüz yüze toplantılarla (%13 katılımcı) bilgi paylaşımı yapmaktadır.** Anket sonuçları ve Sultanbeyli FGD'leri, göçmenlerin ayrıca topluluk toplantılarıyla ve topluluk liderleriyle bir araya geldiklerini göstermektedir. Yerel toplulukların bilgi paylaşım yöntemi de bu şekilde olmaktadır. Yerel kadınlarla yapılan FGD'ler, diğer kadınlarla Toplum Merkezlerinde ve okullarda buluştuklarını bildirmişlerdir. Çocuk göçmenler, birbirleriyle ve yerel çocuklarla cep telefonu üzerinden, sosyal medya aracılığıyla (WhatsApp ve Facebook), kültürel ziyaretlerde ve fiziksel olarak okullarda bilgi paylaşımında bulunmaktadır.

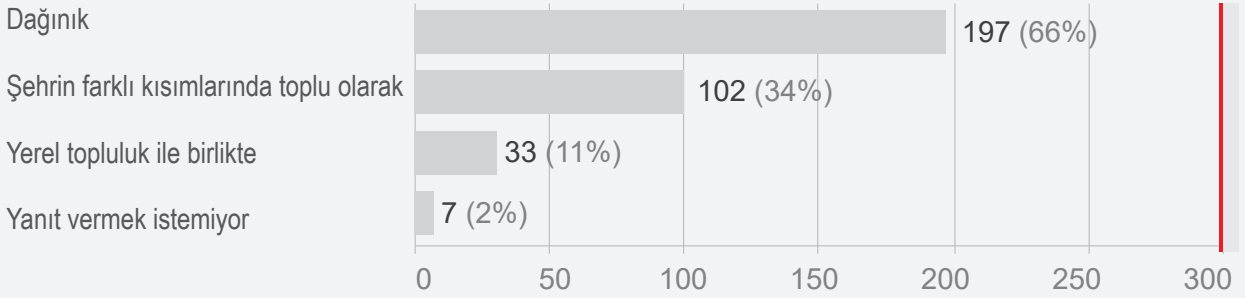


Resim 7 Ankara'da Toplum Merkezinde genç danışma kuruluyla gerçekleştirilen FGD

## Sosyal Uyum

### Göçmen topluluklar şehirlerde nasıl yaşıyor

çoklu seçim yapılabilir soru, cevapların toplamı katılımcı sayısını vermez sadece göçmenlere sorulmuştur

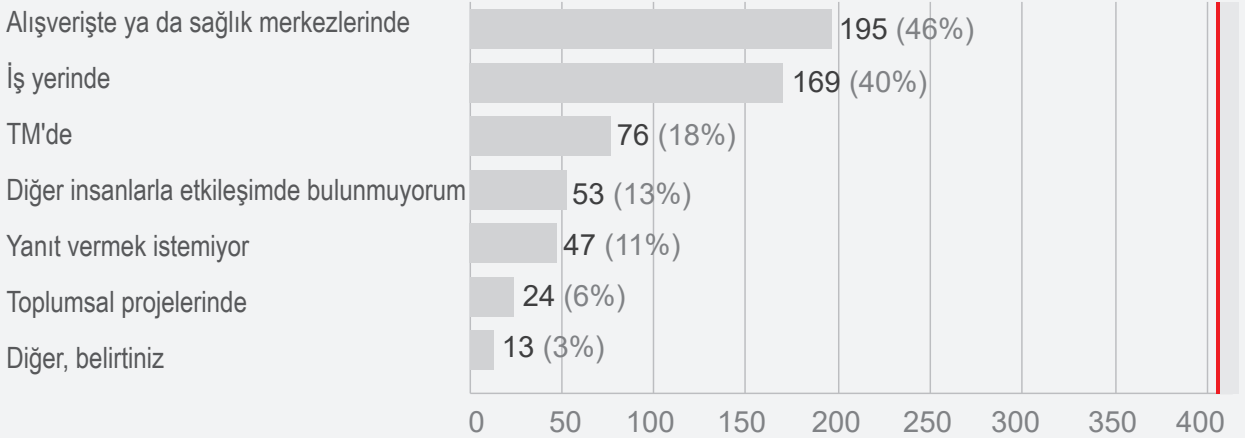


Grafik 41 Göçmenlerin yaşam tarzları (cevapların sayısı ve yüzdesi)

**Göçmenlerin %66'sı, şehirlerin farklı bölümlerine dağılmış bir şekilde<sup>9</sup>, %34'ü toplu olarak<sup>10</sup> ve %11'i ise yerel toplumla yan yana<sup>11</sup> yaşamaktadır.** Göçmenlerin yaşam şekilleri, buldukları şehirlere göre değişiklik göstermektedir. Göçmenler, Adana'da büyük çoğunluğu dağınık, Ankara'da toplu, İstanbul Bağcılar'da ise yerel toplumla iç içe yaşamaktadır.

**Katılımcıların %40'ı, göçmenlerin ve yerel toplulukların mağazalarda ve sağlık merkezlerinde, %40'ı iş yerlerinde ve %18'i Türk Kızılay Toplum Merkezinde etkileşim kurduklarını bildirmiştir.** Yaklaşık %9'luk bir bölüm, okullarda, üniversitelerde, mahallede, sokakta, evde, camide, toplum projelerinde, merkez tarafından organize edilen sosyal ve kültürel olaylarda birbirleriyle etkileşim kurmaktadır. Etkileşim düzeyi, farklı şehirlerde değişiklik göstermektedir.

### Yerel halk/göçmenlerle nerede etkileşime geçiyorsun?



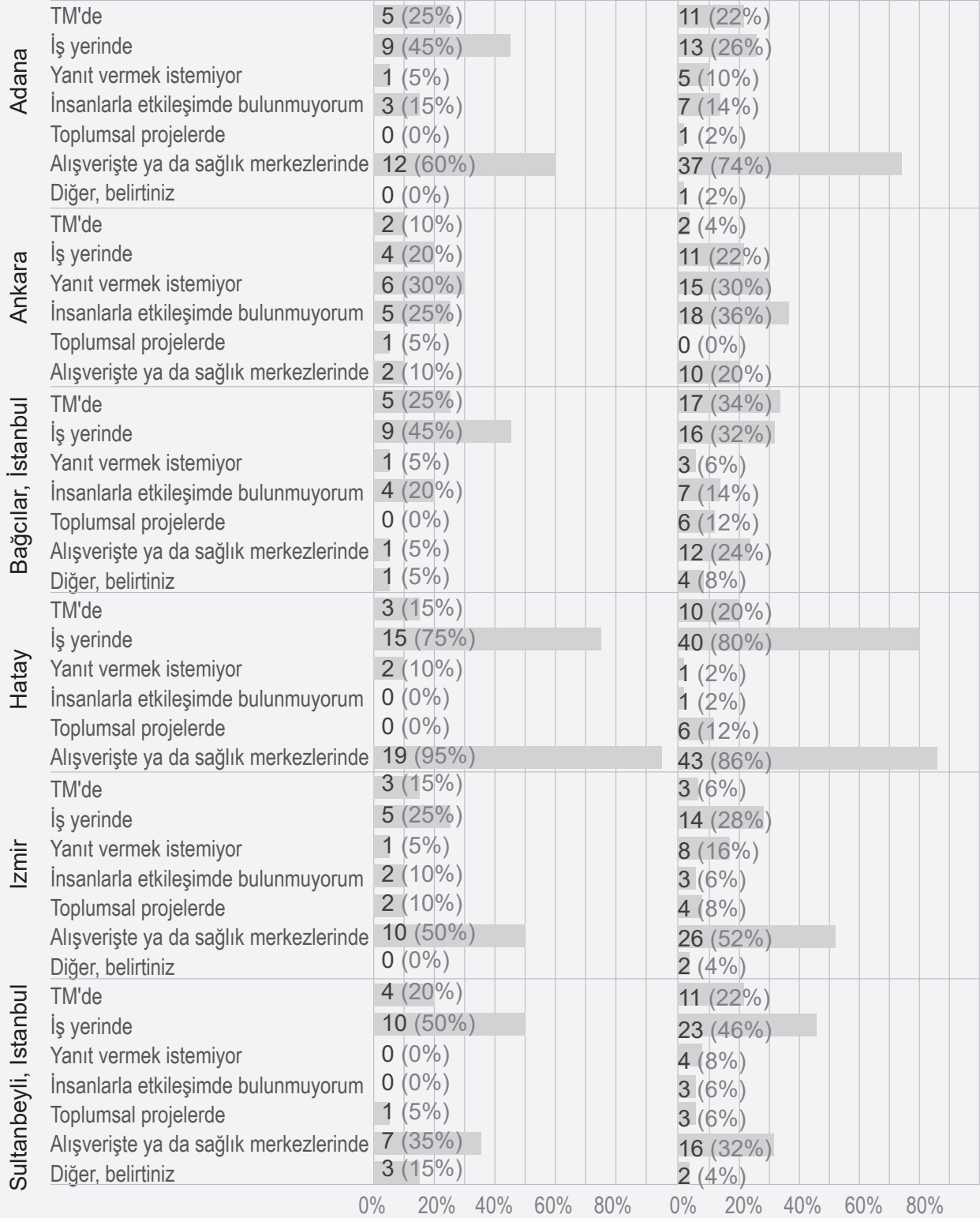
Grafik 42 Göçmen ve yerel topluluk üyelerinin etkileşimde buldukları yerler (cevapların sayısı ve yüzdesi)

Örneğin, katılımcıların %15-20'sinin, birbirleriyle Türk Kızılay Toplum Merkezinde, %75-80'inin iş yerinde ve %86-95'inin mağazalarda ve sağlık merkezlerinde etkileşimde bulduklarının bildirildiği Hatay'da göçmenler ile yerel topluluklar arasındaki etkileşim en yüksek seviyededir. Bunun aksine, Ankara'daki katılımcıların %25-36'sı, diğer ülke vatandaşlarıyla etkileşimde bulunmadıklarını bildirmiştir.

9 Dağınık; şehrin farklı kesimlerinde, yerel toplumdan ayrı olarak yaşam sürmek anlamındadır. Göçmenlerin ikamet edecekleri yer seçimi, genellikle iş durumuna ve düşük yaşam fiyatlarına göre belirlenir.

10 Toplu; göçmenlerin bir arada veya aynı lokasyonda yaşamaları anlamındır.

11 Yan yana; göçmenlerin yerel topluma oldukça yakın bir şekilde yaşamaları anlamındır.

**Yerel halk/göçmenlerle nerede etkileşime geçiyorsun?**

Grafik 43 Göçmen ve yerel topluluk üyelerinin etkileşimde buldukları yerler (cevapların sayısı ve yüzdesi), konum bazında

Yerel topluluklar, göçmenlerle cep telefonlarıyla, WhatsApp grubunda ve danışma kurulları toplantılarında iletişim kurmaktadır. Çoğu durumda, yerel toplum üyelerinin pek azı, danışma kurulu toplantılarına katılmasına rağmen, Adana'da olduğu gibi, katılım sağlayanlar, forumun sadece göçmenlere yönelik olduğu algısından ötürü çok az söz almaktadır. Danışma kurulu toplantısı, aynı zamanda, göçmenlerin ve yerel toplulukların bildiklerini ve merkezin hizmetleriyle ilgili görüşlerini paylaştıkları bir geri bildirim forumu niteliğindedir. Merkezdeki görüşmelerin konusu, Türk Kızılay ile birlikte belirlenmektedir. Yanlış beklenti oluşmasını önlemek amacıyla, toplantıda, Türk Kızılayın sınırlamaları, açıkça belirtilmektedir.

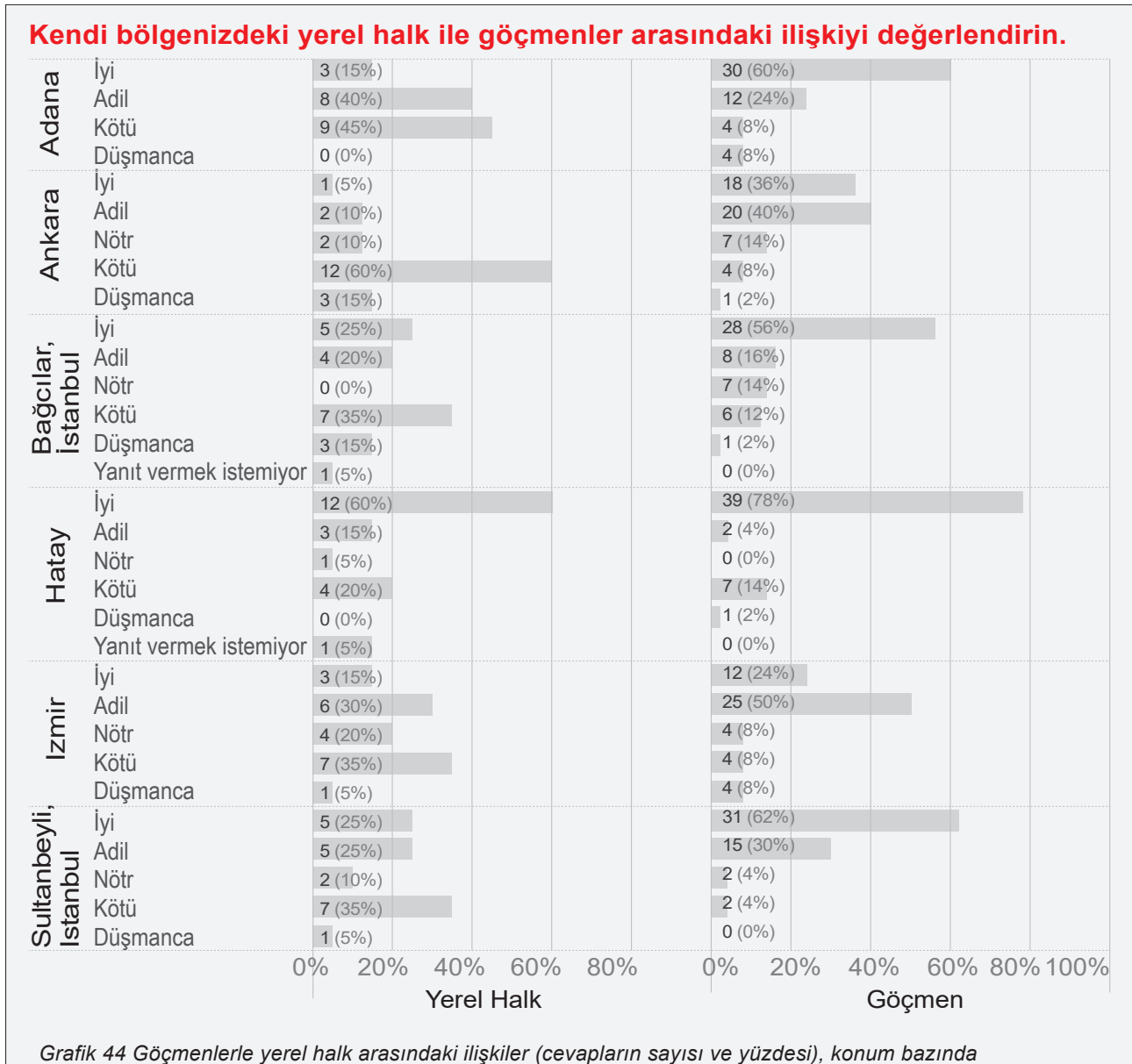
Yerel topluluktan kadınlar merkez tarafından düzenlenen çeşitli sosyal etkinliklere çocuklarını getirmekte ve göçmen ailelerle buluşmaktadır. Bu tür organizasyonlar ve çocuklar arasındaki pozitif etkileşim, toplum içerisindeki akran zorbalığı olaylarını azaltmıştır. FGD raporları, göçmen ve yerel çocuklar arasındaki ilişkilerin, yetişkinlere kıyasla daha iyi bir düzeyde olduğunu göstermektedir. Yerel çocuklar, göçmenler için organizasyonlar düzenlemeye meraklıdır ve onların kültürlerini ve hayat tarzlarını öğrenmeye isteklidirler.

Yerel topluluktan kadınlar için, göçmenlerle birlikte meslek kurslarına katılmak, göçmenler hakkında oluşan negatif algıları değiştirmiştir. Sosyal uyum için, din olgusu önemli bir etkidir. Ramazan ayında, hem göçmenler hem de yerel halk hep beraber iftar sofralarına katılmaktadır. Bu tür etkileşimler, karşılıklı güvenin geliştirilmesi açısından önemli bir yer tutar.

Bununla birlikte büyük bir kesim, göçmenlerin güvenlik tehdidi/asayışı bozduğu ve hijyen kurallarına riayet etmediğini düşünmektedir. Dil ve kültürel farklılıklar, göçmenlerin topluma entegrasyonunu etkilemektedir. Pek çoğu Suriye'deki savaşın sona erip göçmenlerin evlerine geri dönmelerini umut etmektedir.

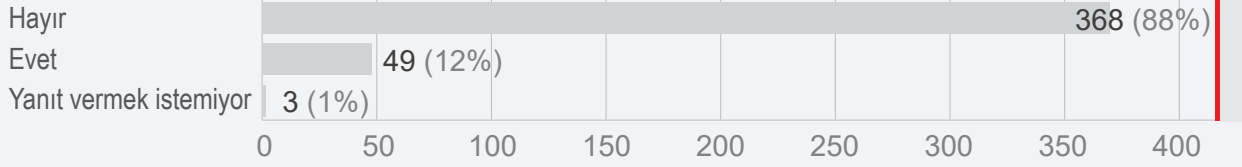
Yerel erkekler, göçmen çocukların hâlihazırda kendi çocuklarıyla aynı okula kayıt olduklarını belirtmektedir. Nedeni açık olarak bilinmemekle birlikte, göçmen çocukların ayrı bir okula alınmalarını önermektedirler. Yerel halk, nakit programları aracılığıyla göçmenlere insani yardımların ne şekilde sağlandığının tam olarak farkında değil ve dolayısıyla bu durum yanlış bir algı oluşturmaktadır.

Anket sonuçları, yerel toplulukların ve göçmenlerin aralarındaki ilişkileri farklı şehirlerde farklı değerlendirdiklerini göstermektedir. Hatay dışında, Adana, Ankara, İzmir, İstanbul Bağcılar ve Sultanbeyli'de yaşayanlar göçmenlerle olan ilişkilerini çoğunlukla zayıf olarak nitelendirmektedir. Bunun aksine, tüm şehirlerdeki göçmenler, yerel halk ile olan ilişkilerini iyi veya fena değil şeklinde değerlendirmektedir. Bunun nedenleri tam olarak bilinmese de, bu, bundan sonraki değerlendirmelerde ele alınması gereken bir konudur.



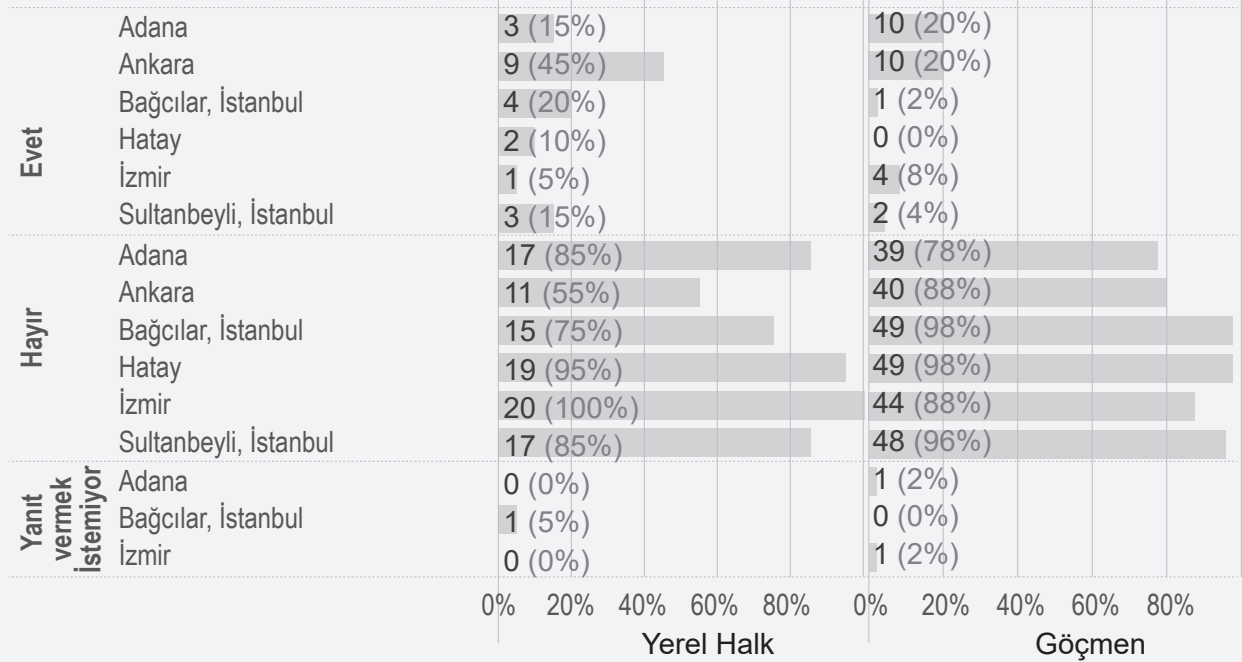
Katılımcıların %12'si, son 3 ay içerisinde yerel topluluk üyeleriyle göçmenler arasında, genellikle kültürel farklılıklar (%56 katılımcı), okulda çocuklar arası akran zorbalığı olayları (%21 katılımcı) ve iş yerinde eksik veya farklı ücret ödenmesi (%10 katılımcı) gibi nedenlerden kaynaklı pek çok çatışma yaşandığını bildirmiştir. Kültürel farklılıkların, temel gerginlik nedeni olarak görüldüğü Ankara'da -diğer şehirlere kıyasla- daha fazla çatışma yaşanmaktadır.

### Son 3 ay içinde bu bölgede yerel halk ile göçmenler arasında herhangi bir çatışma yaşandı mı?



Grafik 45 Son üç ay içerisinde göçmenlerle yerel topluluklar arasındaki çatışmalar (cevapların sayısı ve yüzdesi)

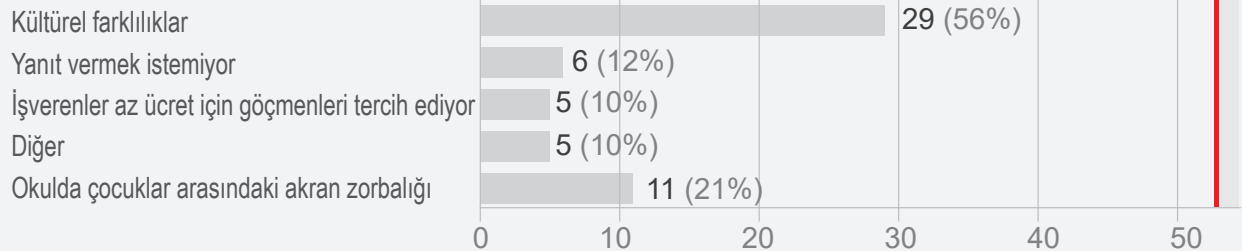
### Son 3 ay içinde bu bölgede yerel halk ile göçmenler arasında herhangi bir çatışma yaşandı mı?



Grafik 46 Göçmenlerle yerel topluluklar arasındaki çatışmalar (cevapların sayısı ve yüzdesi), konum ve statü bazında

### Çatışma nedenleri nelerdir?

çoklu seçim yapılabilir soru, cevapların toplamı katılımcı sayısını vermez  
önceki soruda olumlu yanıt verenlerin sayısı ve dağılımı



Grafik 47 Göçmenlerle yerel topluluklar arasındaki çatışmaların nedenleri (cevapların sayısı ve yüzdesi)



### Çatışma nedenleri nelerdir?

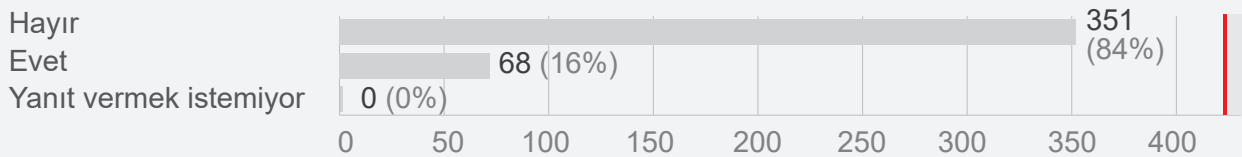
Çoklu seçim yapılabilir soru, cevapların toplamı katılımcı sayısını vermez  
Önceki soruda olumlu yanıt verenlerin sayısı ve dağılımı

Alan Adı	Yer (Şehir)					
Kültürel farklılıklar	Adana		8 (15%)			
	Ankara		10 (19%)			
	Bağcılar, İstanbul		5 (9%)			
	İzmir		3 (6%)			
	Sultanbeyli, İstanbul		3 (6%)			
Yanıt vermek istemiyor	Ankara		4 (8%)			
	İzmir		1 (2%)			
	Sultanbeyli, İstanbul		1 (2%)			
İşverenler daha az ücret için göçmenleri (Suriyelileri) tercih ediyor	Adana		1 (2%)			
	Ankara		1 (2%)			
	Hatay		2 (4%)			
	İzmir		1 (2%)			
Diğer	Adana		3 (6%)			
	Ankara		1 (2%)			
	Bağcılar, İstanbul		1 (2%)			
Okulda çocuklar arasındaki akran zorbalığı	Adana		3 (6%)			
	Ankara		4 (8%)			
	Bağcılar, İstanbul		1 (2%)			
	İzmir		2 (4%)			
	Sultanbeyli, İstanbul		1 (2%)			

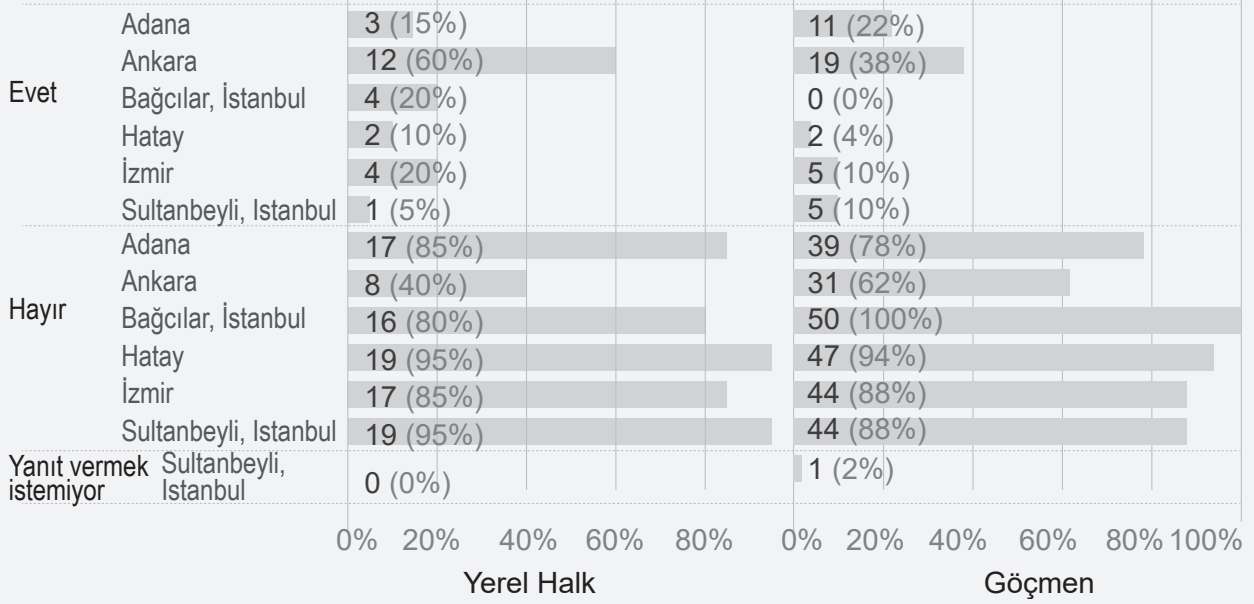
Grafik 48 Son üç ay içerisinde göçmenlerle yerel topluluklar arasındaki çatışmaların nedenleri (cevapların sayısı ve yüzdesi), konum bazında

Göçmen nüfus arasında da çatışmalar meydana gelmektedir (%16 katılımcı). Bunun nedenleri arasında kişisel sorunlar, aile meseleleri ve borç yer almaktadır (%34 katılımcı). Bunlardan başka, kalabalık evlerde yaşamak (%29 katılımcı), rekabetçi iş piyasası (%28 katılımcı) ve yoksulluk (%10 katılımcı) diğer sebeplerdir. Aynı şekilde, rekabetçi iş piyasalarının ve kültürel farklılıkların, temel gerginlik nedeni olduğu Ankara'da -diğer şehirlere kıyasla- daha fazla çatışma yaşanmaktadır. FGD raporlarına göre, insani yardımlardan faydalanma kriterleri ve yardım alma rekabeti, sadece aynı ülkeden gelen göçmenler arasında değil farklı ülkelerden gelen göçmenler arasında da çatışmalara yol açabilmektedir. İnsani yardım hizmetlerine eşit derecede ulaşamama, farklı ülkelerden gelen göçmenler arasında gerginliğe neden olmaktadır.

### Son 3 ay içerisinde bu bölgede göçmenlerin kendi arasında bir çatışma yaşandı mı?



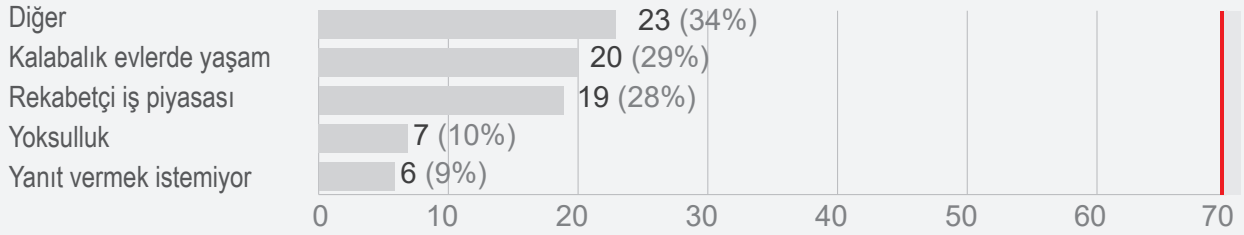
Grafik 49 Son üç ay içerisinde göçmenler arasındaki çatışmalar (cevapların sayısı ve yüzdesi)

**Son 3 ay içerisinde bu bölgede göçmenlerin kendi arasında bir çatışma yaşandı mı?**

Grafik 50 Son üç ay içerisinde göçmenler arasındaki çatışmalar (cevapların sayısı ve yüzdesi), konum ve statü bazında

**Çatışmaların sebepleri nelerdir?**

çoklu seçim yapılabilir soru, cevapların toplamı katılımcı sayısını vermez  
önceki soruda olumlu yanıt verenlerin sayısı ve dağılımı



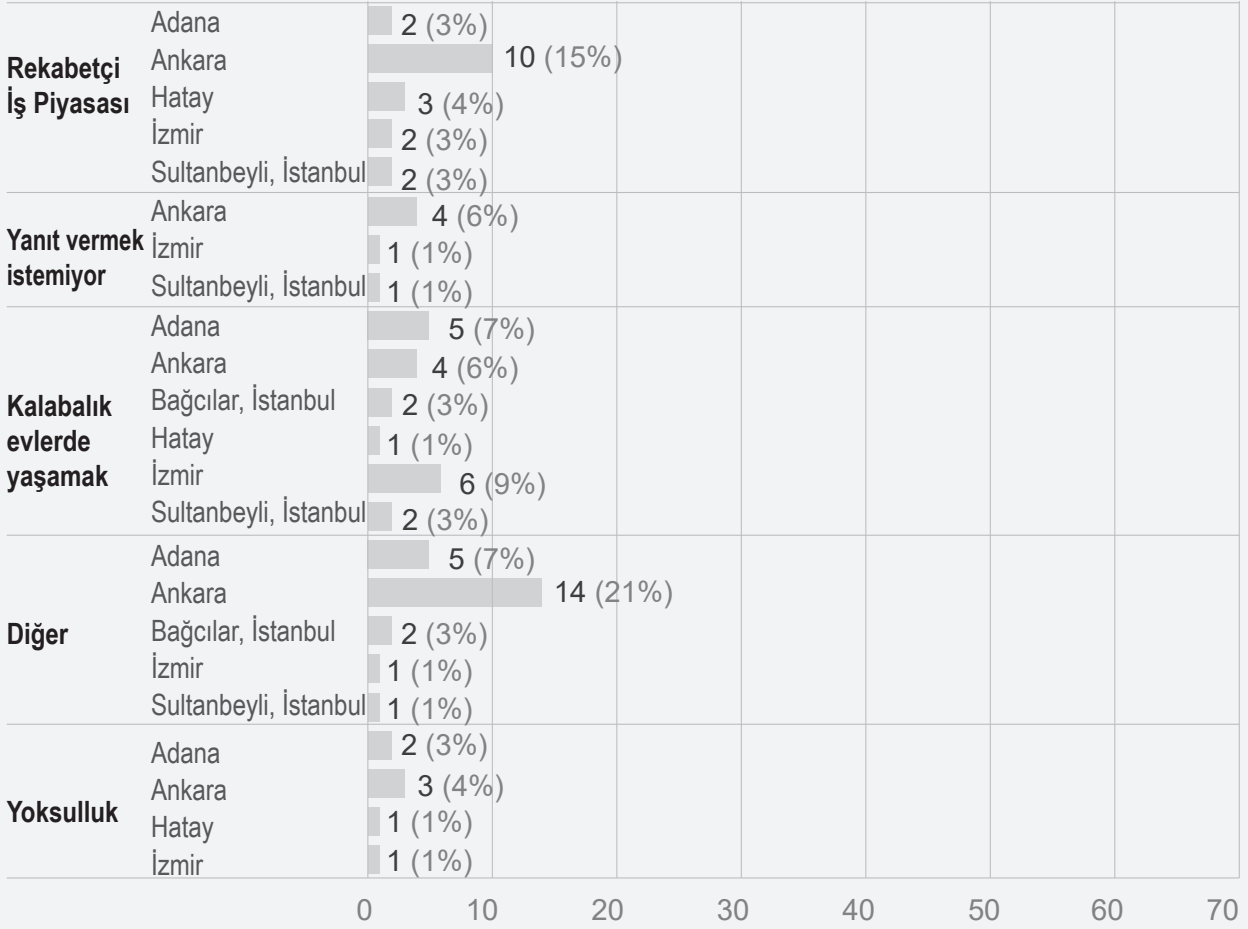
Grafik 51 Son üç ay içerisinde göçmenler arasındaki çatışmaların nedenleri (cevapların sayısı ve yüzdesi)



Resim 8 Adana Toplum Merkezinde yerel erkeklerle gerçekleştirilen FGD

**Bu çatışma sebepleri nelerdir?**

Çoklu seçim yapılabilir soru, cevapların toplamı katılımcı sayısını vermez  
Önceki soruda olumlu yanıt verenlerin sayısı ve dağılımı



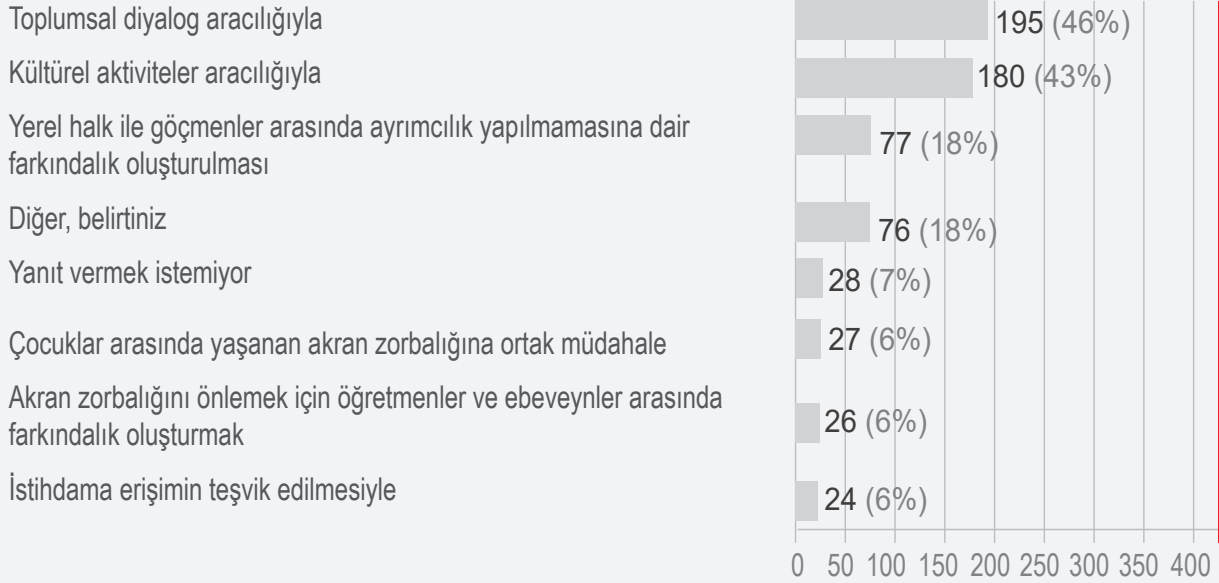
Grafik 52 Göçmenler arasındaki çatışmaların nedenleri (cevapların sayısı ve yüzdesi), konum bazında

Bu tür gerginlikler genellikle polis tarafından (%42 katılımcı), yerel halk (%24 katılımcı) veya görüşmeler yoluyla (%22 katılımcı) çözülmektedir. Pek az kişi (%11 katılımcı), topluluk liderlerinin ve danışma kurulu üyelerinin gerginliklerin çözümüne katkı sağladıklarından bahsetmiştir.

Yerel toplum ve göçmenler, ilişkilerin diyalog yoluyla (%46 katılımcı), kültürel aktivitelerle (%43 katılımcı), ayrımcılığı önleyici faaliyetlere ağırlık vererek (%18 katılımcı) ve iş imkânları sağlanarak (%6 katılımcı) iyileştirilebileceğini savunmaktadır. Yaklaşık %6'lık bir bölüm, çocuklar arasındaki akran zorbalığını önlemek amacıyla yerel halk ve göçmenler tarafından müşterek girişimlerde bulunulması gerektiğine vurgu yapmaktadır. Diğer bir kesim ise (%18 katılımcı), daha fazla dil kursu açılması, yerel toplulukların Toplum Merkezine katılım oranlarının artırılması ve yasal hakları konusunda bilinçlendirilmeleri gerektiğini önermektedir. FGD'ye katılanlar, Toplum Merkezlerindeki yaşam ve çalışma ortamını sergilemek amacıyla, şehirde bir fuar/panayır düzenlenmesi fikrini ileri sürmektedir. Burası aynı zamanda, deneyimlerin paylaşılacağı ve yerel halk ve göçmenler tarafından üretilen ürünlerin sergilenebileceği bir ortam sağlayacaktır. Bu sayede Türk Kızılay ve Toplum Merkezlerinin görünürlüğü artacaktır.

Yerel çocuklar, okulda çocuklara ve göçmen topluluklara yönelik gençlik aktivitelerine katılmaya ve onlar için çeşitli organizasyonlar düzenlemeye meraklıdır. Okullarda, empati seminerleri gibi organizasyonlar düzenlemek, çocuklar arasındaki akran zorbalığını azaltacaktır. Çocuklar, Türk Kızılayın, Toplum Merkezleri tarafından sunulan hizmetler konusunda farkındalık geliştirmek, çocukların gençlik aktivitelerine nasıl katılabileceklerini göstermek ve böylece okullardaki akran zorbalığı olaylarını azaltabilmek amacıyla okullarda veli toplantıları düzenlenmesini önermektedir. Çocuklarla yapılan FGD'ler, örneğin İngilizce ve Arapça kurslarının kendileri için faydalı olabileceğini göstermektedir. Türk Kızılayın, Toplum Merkezindeki aktiviteler hakkında karar alabilecekleri bir forum organize etmesini önermektedirler.

## Yerel halk ile göçmenler arasındaki ilişki nasıl geliştirilebilir?



Grafik 53 Göçmenlerle yerel topluluklar arasındaki ilişkileri geliştirme yöntemleri (cevapların sayısı ve yüzdesi)

Göçmenlerin ve yerel halkın birbirlerinin kültürlerini anlamaları önemlidir. FGD'lere yerel halktan katılan bireyler, göçmenlerin desteklenmesine karşı olumlu bir tutum sergilemiştir. Cuma namazlarında imamlar, vatandaşların göçmenlere karşı daha hassas davranmaları konusunda hutbe<sup>12</sup> veya vaaz vermektedir. Sultanbeyli ve Adana'da FGD'ye katılan göçmenler, Türk halkının kendilerine karşı ön yargılarının azaltılması amacıyla Türk Kızılayın göçmenlerin hayatlarını konu alan videolar hazırlamasını önermiştir.

Merkez çalışanları, iki kesim arasındaki ilişkilerin güçlendirilmesi için sosyal uyumun artırılması ve şekillendirilmesinin önemli olduğunu belirtmektedir. Şu anda, pek çok göçmen, Türk Kızılayın insani yardım çalışmalarını desteklemek amacıyla merkezlerde gönüllü olarak hizmet vermektedir. Bu, göçmenlerin yerel topluma entegrasyonuna katkı sunmaktadır.

## Sosyal Davranış

### Erken Yaşta Evlilik

Yerel kadınlarla yapılan FGD'ler, Türk toplumu içerisinde önceleri erken yaşta evlilik olduğunu ortaya koymaktadır. Bu durum eskiye nazaran çok daha seyrek ve kız çocukları, 18 yaşından önce evlendirilmemektedir. Bununla birlikte, Türk erkeklerinin 14 yaşında kız çocuklarıyla evlendiği durumlardan bahsetmişlerdir. Erken yaşta evlilik, Türkiye'de yaşayan göçmen topluluklar arasında çok daha fazladır. Adana'da yerel kadınlarla yapılan FGD'de, Türk erkeklerinin Suriyeli kadınlarla evlendiği bazı durumların varlığından bahsedilmiştir.

Göçmenlerle yapılan FGD'lerde, erken yaşta evlilik konusunda karışık fikirlerin olduğu bildirilmiştir. Bunlara göre, kız çocukları için evlilik yaşı, 17-22 arasıyken erkek çocukları için 20 ila 24 arasındadır. Genç gruplar, okuldan ayrılarak birçok kız çocuğunun, -Türk yasaları gereği 18 yaş altı kız çocuklarının evlendirilmelerine müsaade etmediğinden- dini nikâh ile evlendirildiklerini bildirmiştir. FGD sırasında göçmenlerin ifade ettiklerine göre, kız çocuklarının erken yaşta evlenme nedenleri, ailelerin düşük gelir düzeyi, güvenlik algısı ve daha iyi bir hayat beklentisidir. Bazıları ise erken yaşta evliliğin Suriye'nin bazı bölgelerinde yaygın olduğunu ve bu nedenle de bu durumun kültürel bir olgu olduğunu ifade etmişlerdir. Gerekçesi ne olursa olsun, göçmenlerle yapılan FGD'lerde, bazıları, erken yaşta evliliğin olumsuz sonuçlar doğurduğuna inanmaktadır.

Türk Kızılay, tespit edilen bu tür vakaları Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bildirmekle beraber, yerel halk ve göçmenler tarafından topluluklar arasında erken yaşta evlilik konusunda farkındalığın artırılması yönünde bir ihtiyaç duyulmaktadır. Durum aynı zamanda, imamlarla çalışmanın ve onları gerek topluluk toplantıları gerekse cuma vaazları aracılığıyla erken yaşta evlilik konusundaki görüşmelere dâhil etmenin önemini de ortaya koymaktadır.

Pek çok ailenin 2-3 çocuğu bulunmaktadır ve onlar için büyük aileleri geçindirmek güçtür. Evin erkeğini (reisini) kaybeden veya Suriye'de bırakan aileler, güvenlik gerekçesiyle çocuklarını evlendirmektedir. 18 yaşından küçük bir kız çocuğunun hamile kalması durumunda hastaneye gittiklerinde sorunlarla karşılaşabilirler, zira Türkiye'de 18 12 Hutbe, İslam geleneğinde toplu vaaz için düzenlenen en önemli resmî etkinliktir. Bu tür vaazlar, tüm yasal okulların müfredatlarında tanımlandığı gibi düzenli olarak düzenlenmektedir. İslami gelenek, öğlen vakti cuma namazları sırasında resmî olarak yerine getirilmektedir.

yaş altında evliliğe izin verilmemektedir. Ankette, katılımcılar merkezlerde erken yaşta evlilik konusunda pek az sayıda seminer düzenlendiğini ve hiçbir kurumun bu meseleyi derinlemesine ele almadığını bildirmiştir. Personel, topluluklar arasında bu konuyla ilgili farkındalık oluşturmak amacıyla teknik desteğe ihtiyaç duymaktadır. Kız Çocukları gününde etkinlikler düzenlenmesini ve seminerler için faydalı olabilecek videolar/animasyonlar hazırlanmasını önermektedirler.

### Çocuklar Arası Akran Zorbalığı

Yerel topluluk ve göçmenlerle yapılan FGD'ler, çocuklar arasında okulda yaşanan akran zorbalığının çatışmalara neden olduğunu göstermektedir. Çocuklar arası yaşanan akran zorbalığının nedeni, yine kültürel farklılıklar ve dil bariyeridir. Akran zorbalığı, çocukların okula gitmek istememelerinin sebeplerinden biridir. Özellikle, yerel çocukların ebeveynleri, göçmenlere yönelik negatif algıya sahip olduklarında, Suriyeli çocuklar, yerel çocukların daha fazla akran zorbalığına maruz kalmaktadır. Örneğin, Adana'da yerel çocuklarla yapılan FGD'ler, çocuklar arasındaki akran zorbalığının önlenmesi için ayrı bir eğitim sisteminin düzenlenmesini önermektedir.

Bu sorunların ele alınmasında psikososyal destek önemli bir yer tutar. Aynı zamanda, çocuklar, ebeveynlerle/velilerle ve öğretmenlerle toplantılar/aktiviteler düzenlemek de önemlidir. Göçmenler, merkezdeki sosyal faaliyetlerin, çocukların sosyalleşmelerine ve etkileşimde bulunmalarına katkı sunduğunu bildirmişlerdir.

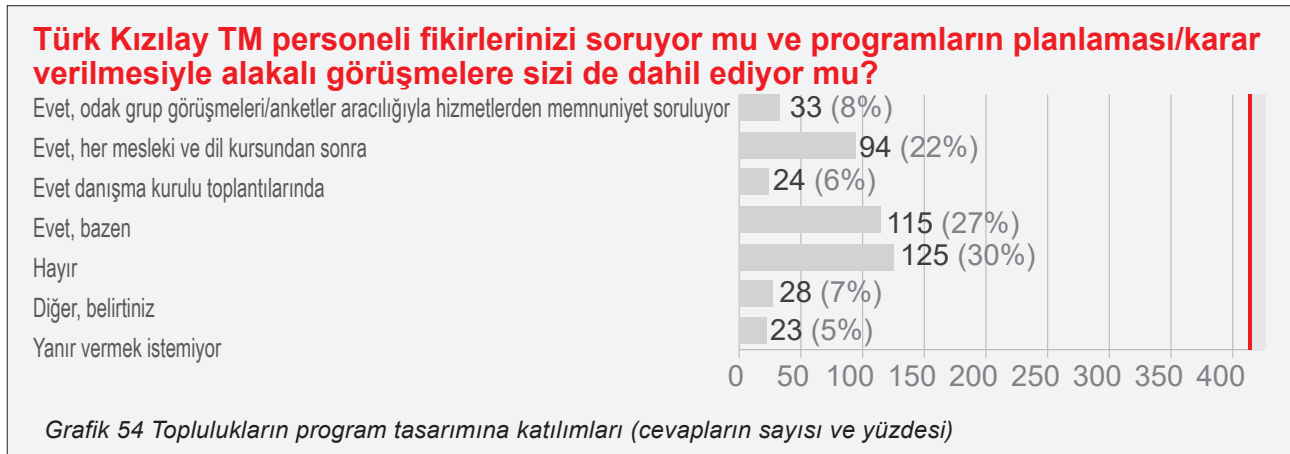
### Çocuk İşçiliği

Ekonomik koşulların yetersizliği nedeniyle, göçmen çocukları okulu bırakıp tarım sektöründe veya fabrikalarda çalışmaya başlamaktadır. FGD raporlarında, çocuk işçiliğinin önlenmesi için Türk Kızılayın, evleri ziyaret ederek aileler arasında farkındalık oluşturması, okul masraflarını karşılamaya yönelik mali destek ve psikososyal destek sunması gerektiği belirtilmiştir. Türkiye'deki eğitim sistemi farklıdır. Buna ek olarak belirli okullardaki bazı yerel öğretmenlerin dostane olmayan tutumları, pek çok göçmen öğrencinin cesaretini kırarak okula gitmelerini engellemektedir. Sultanbeyli'de göçmenlerle yapılan FGD'lere göre, bazı okullar Suriyeli çocukları kayıt etmekte isteksizken söylentilere göre Türkler Suriyeli çocukları okuldan kaçırmaktadır. Bunlara ek olarak CCTE programında ödeme tutarı artırılmalıdır. Ebeveynler, okula ulaşım masraflarını karşılamak için daha fazla mali desteğe ihtiyaç duymaktadır. Babasız veya başlarında yetişkin bir erkek (aile reisi) bulunmayan çocuklara bu hizmetlerde öncelik tanınmalıdır.

Çocuklar, çalışmaktansa okumayı tercih etmektedir. Okul saatlerinin, merkezdeki aktivitelere katılamayacak kadar uzun olduğundan bahsetmektedirler. Yerel çocuklarla etkin bir iletişim kurabilmek için Türkçe öğrenmek önemli bir yer tutmaktadır.

## Katılım ve Geri Bildirim

**Katılımcıların %36'sı, tüm meslek ve dil kursları, odak grup görüşmeleri ve anketler sonrasında ve danışma kurulları toplantılarında Türk Kızılay personelinin kendilerinden geri bildirim istediğini bildirmiştir.** Bununla birlikte, katılımcıların yaklaşık %30'u fikirlerinin sorulmadığını veya program tasarımıyla ilgili herhangi bir görüşmeye katılmadığını, %27'si ise bazen fikirlerinin alındığını bildirmiştir.



Yerel kadınlarla yapılan FGD'lerde, kadınlara, Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde program tasarımıyla ilgili karar alma süreçlerinde yer verilmediği bildirilmiştir. Ancak, kadınlar hâlihazırda meslek kurslarının bir parçası olmaları maksadıyla diğer kadınların merkeze gelmelerini teşvik etmektedir. Bu, merkez tarafından sunulan hizmetlerin, toplumun ihtiyaçlarıyla alakalı olmalarını sağlamak amacıyla, programın tasarımıyla ilgili olarak yerel topluluklara danışılmasının önemini göstermektedir.

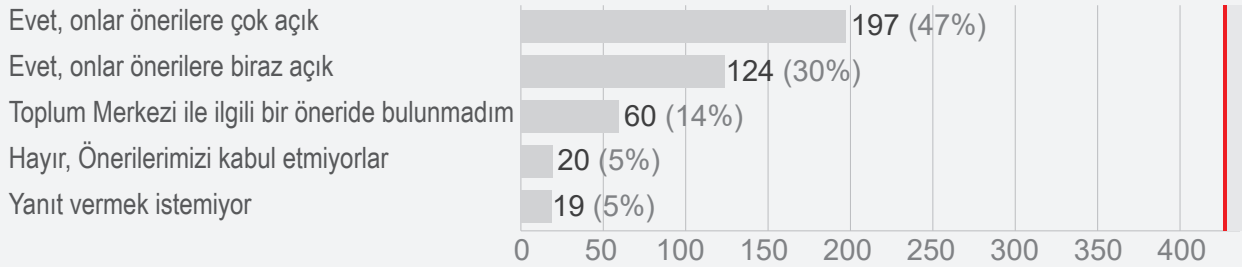
Buna ek olarak erkek göçmenler, çoğunlukla gün içerisinde çalışmakta ve akşam oluncaya kadar aktivitelere katılmamaktadır. Bu nedenle, gün içerisinde organize edilen diğer aktivitelerle ilgili geri bildirimde bulunamamaktadır.

Yerel çocuklar için okul saatlerinde kültürel aktivitelere katılmak da zor olmaktadır ve dolayısıyla gençlik aktivitelerinin yaz tatili sırasında veya hafta sonları düzenlenmesini önermektedir. Onlar da program tasarımı veya karar alma süreçlerine katılmak istemektedir.

Çalışanlarla yapılan FGD'ler, göçmenlerin istek ve beklentilerini tespit etmek amacıyla merkezler açılmadan önce bir değerlendirme yapıldığını göstermektedir. Merkezdeki aktiviteler, göçmenlerin ihtiyaçları doğrultusunda belirlenmektedir. Merkez, yeni gelenleri tespit etmek için muhtarlarla iletişim kurmakta ve ev ziyaretleri gerçekleştirmektedir.

**Katılımcıların %47'si, Toplum Merkezlerinin önerilere açık olduğunu düşünürken %30'luk bir bölüm, Türk Kızılayın biraz açık olduğuna inanmakta ve %5'lik bir bölüm ise Türk Kızılayın öneri kabul ettiğine inanmamaktadır.** Katılımcıların yaklaşık %14'ü, şu ana kadar Toplum Merkezlerine herhangi bir öneride bulunmamıştır. Bu durum, geri bildirimde bulunma ve bunun için gerekli kanallar konusunda topluluklar arasında bir farkındalık geliştirme yönünde bir ihtiyacın bulunduğunu göstermekte ve bu amaçla göçmenler ve yerel halk ile görüşmeler yapılmasının önemini ortaya koymaktadır. İstanbul, Sultanbeyli'deki yerel kadınlarla yapılan FGD'ler, kadınların merkezdeki danışma kurulundan haberdar olmadıklarını ve dolayısıyla katılmadıklarını göstermektedir.

### Toplum Merkezinin, hizmetleri geliştirmek ya da yeni hizmetler sunmak konusunda sizin önerilerinize açık olduğunu düşünüyor musunuz?



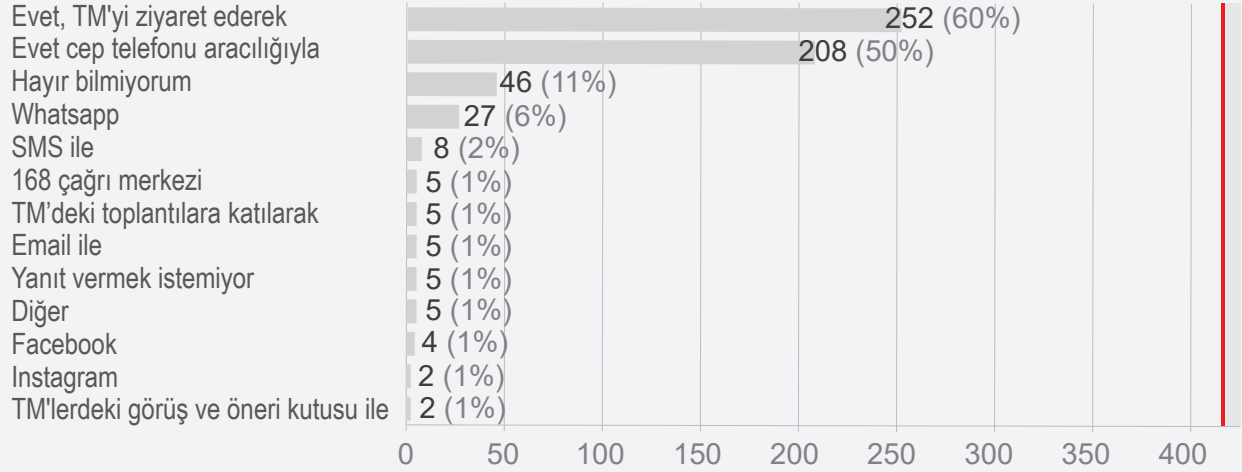
Grafik 55 Toplum Merkezinin, toplulukların fikirlerini dinleme ve yanıtlamadaki esnekliği (cevapların sayısı ve yüzdesi)

Bu durum, göçmenlerle birlikte yerel halkın, programlara yönelik karar alma süreçlerine katılmalarını ve hizmetlerin iyileştirilmesi için geri bildirimde bulunmalarını sağlamak amacıyla, danışma kurullarına katılımlarının artırılması gerektiğini ortaya koymaktadır.

**Katılımcıların %60'ı, Türk Kızılay fiziksel olarak ziyaret ederek, %50'si ise telefonla arayarak merkezle irtibata geçebileceklerinin farkında olduklarını bildirmiştir.** Katılımcıların %8'i, sosyal medya (WhatsApp, Facebook, Instagram), SMS aracılığıyla ve merkezdeki toplantılara katılarak merkezle temas kurduklarından bahsetmiştir. Katılımcıların yaklaşık %11'i, merkezle nasıl irtibata geçeceğini bilmediğini bildirmiştir. Bu sonuçlar, toplulukların merkezle irtibata geçme yollarını doğrulamaktadır. **Katılımcıların %56'sı, Türk Kızılay fiziksel olarak ziyaret ederek, %48'i ise cep telefonlarıyla merkezle irtibata geçmektedir.** Katılımcıların %10'u, sosyal medya (WhatsApp), SMS, tercümanlar aracılığıyla, Türk Kızılay çağrı merkezi, Görüş ve Öneri Kutuları aracılığıyla ve merkezdeki toplantılara katılarak merkezle temas kurmaktadır. Katılımcıların yaklaşık %13'ü, merkezle hiç irtibata geçmemektedir.

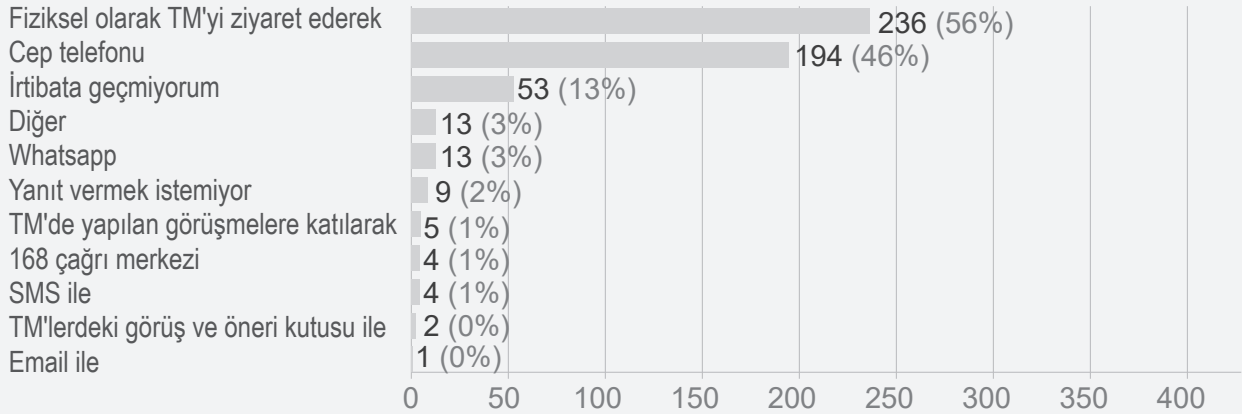
Çalışanlarla yapılan FGD'lerde, standart bir geri bildirim mekanizmasının bulunmadığı bildirilmiştir. Topluluklar, merkez çalışanlarına veya yöneticilere geri bildirimde bulunsun da bu bildirimler kayıt altına alınmamaktadır. Örneğin, Adana'da personel, gerekli cevapların gönderilebilmesi adına, merkez yöneticisiyle paylaşılan bir "Bilgilendirme Notu" geliştirmiştir. Çoğu göçmen için ilk temas kurabilecekleri kişiler tercümanlar olduğundan geri bildirimlerini bu tercümanlarla paylaşmaktadır.

### Türk Kızılay TM ile hizmetler ve personelle alakalı olarak nasıl iletişime geçeceğinizi biliyor musunuz?



Grafik 56 Toplulukların Toplum Merkezi ile iletişime geçme konusunda bilgi seviyeleri

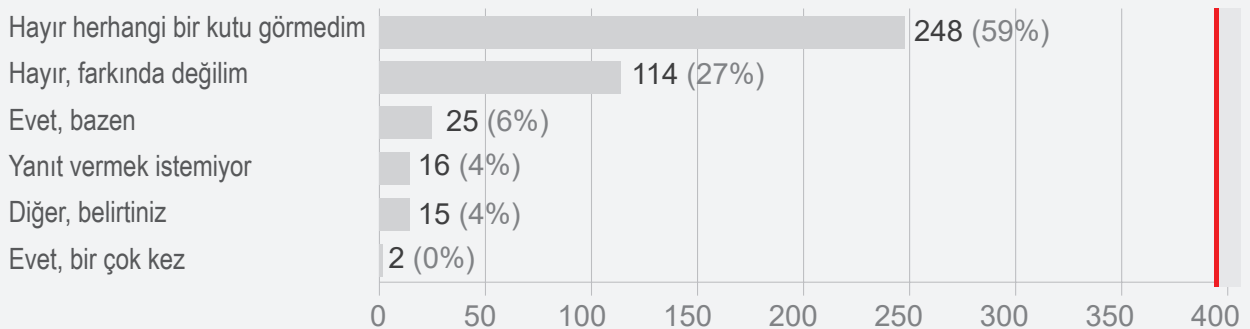
### Türk Kızılay TM ile Toplum Merkezlerinin hizmetleri ve personeller hakkındaki sorular ve geri bildirimler için nasıl iletişime geçiyorsunuz?



Grafik 57 Topluluklar, Türk Kızılay Toplum Merkeziyle hangi kanallara irtibata geçiyor (cevapların sayısı ve yüzdesi)

Katılımcıların %86'sı, Görüş ve Öneri Kutularının var olduğunun farkında değil veya merkezde böyle bir kutuyu hiç görmemiş. Katılımcıların %4'ü kutuyu görmüş ancak kullanmamış. Katılımcıların sadece %6'sı, kutuyu arada sırada kullanmıştır. Bu durum, kutu aracılığıyla pek nadiren geri bildirim alındığından, personel veya gönüllülerle görüşmeler yapıldığını göstermektedir. Bu durum, toplulukların geri bildirim kanallarından haberdar olmamaları ve şikâyet/geri bildirimde bulunmak için kutunun nasıl kullanılacağını bilmediklerinden kaynaklanmaktadır.

### Türk Kızılay TM'lerdeki görüş ve öneri kutusunu kullandınız mı?

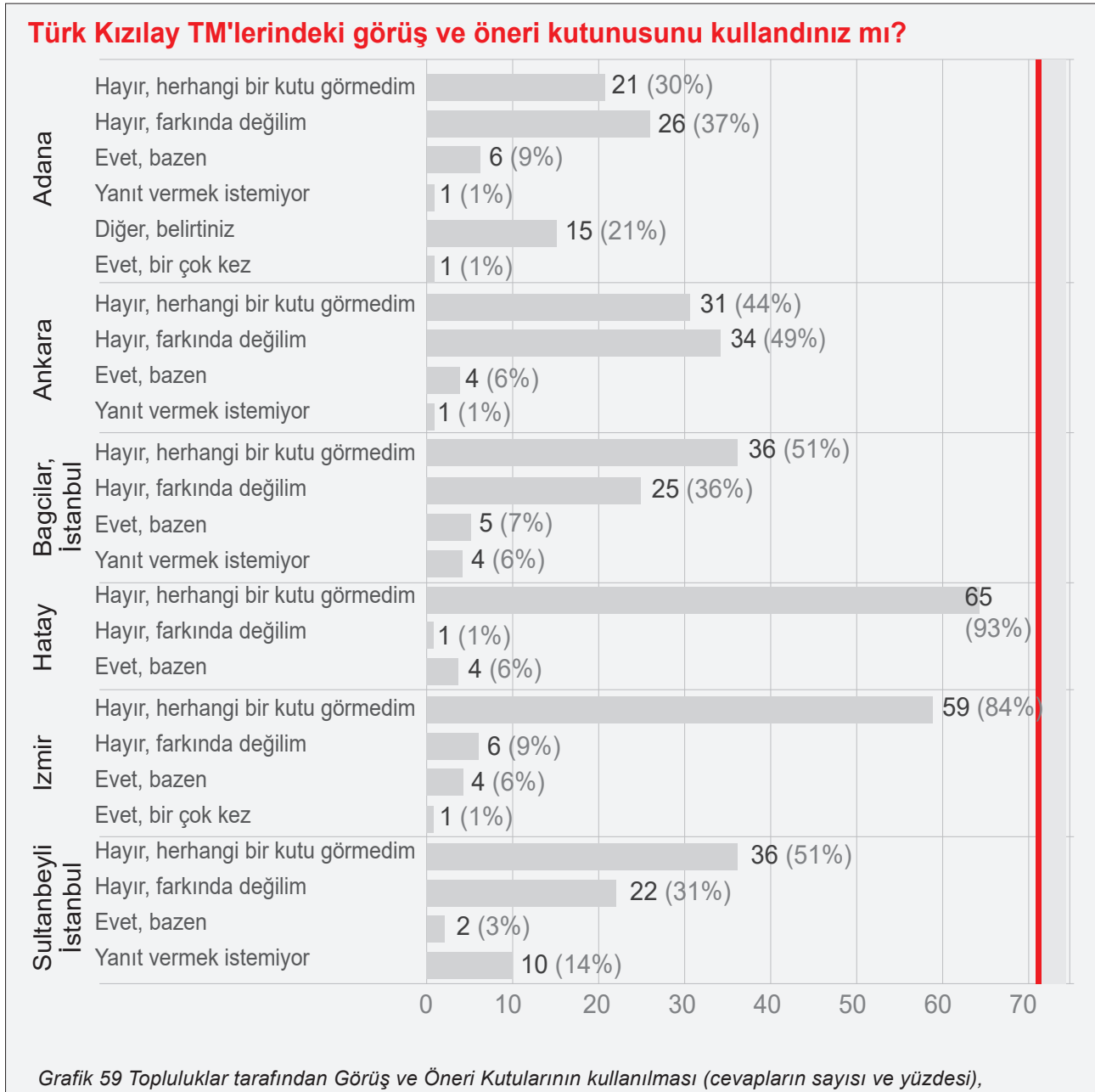


Grafik 58 Topluluklar tarafından Görüş ve Öneri Kutusu kutularının kullanılması (cevapların sayısı ve yüzdesi)

Topluluklar, kutuların Toplum Merkezlerine (%66 katılımcı) veya evlerine yakın bir yere (%18 katılımcı) yerleştirilmesini tercih etmektedir. FGD'lere katılan katılımcılar, pek çok kişinin, rapor edecekleri ciddi herhangi bir konu olmadığından ve geri bildirimde bulduktan sonra herhangi bir yanıt alamamalarından kutuyu kullanmadıklarını belirtmiştir. Bu nedenle yüz yüze görüşme metodu tercih edilmektedir. Değerlendirmede, Sultanbeyli, Hatay ve İzmir'de herhangi bir görüş ve öneri kutuları bulunmadığı tespit edilmiştir.

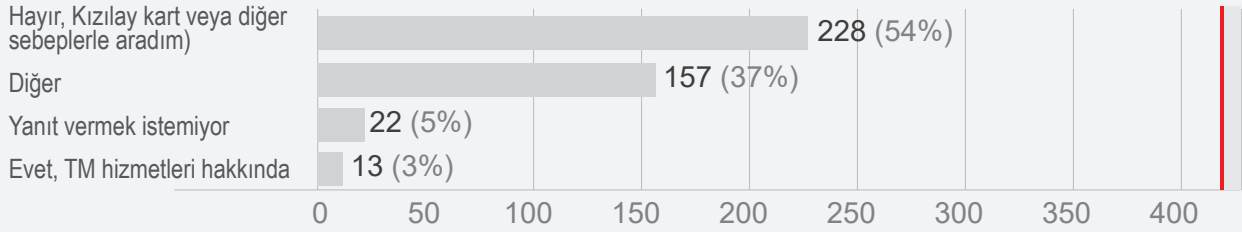


Resim 9 Adana Toplum Merkezinde Görüş ve Öneri Kutusu





### TM'deki hizmetler hakkında bilgi almak ya da geri bildirimde bulunmak için 168 çağrı merkezini aradınız mı?

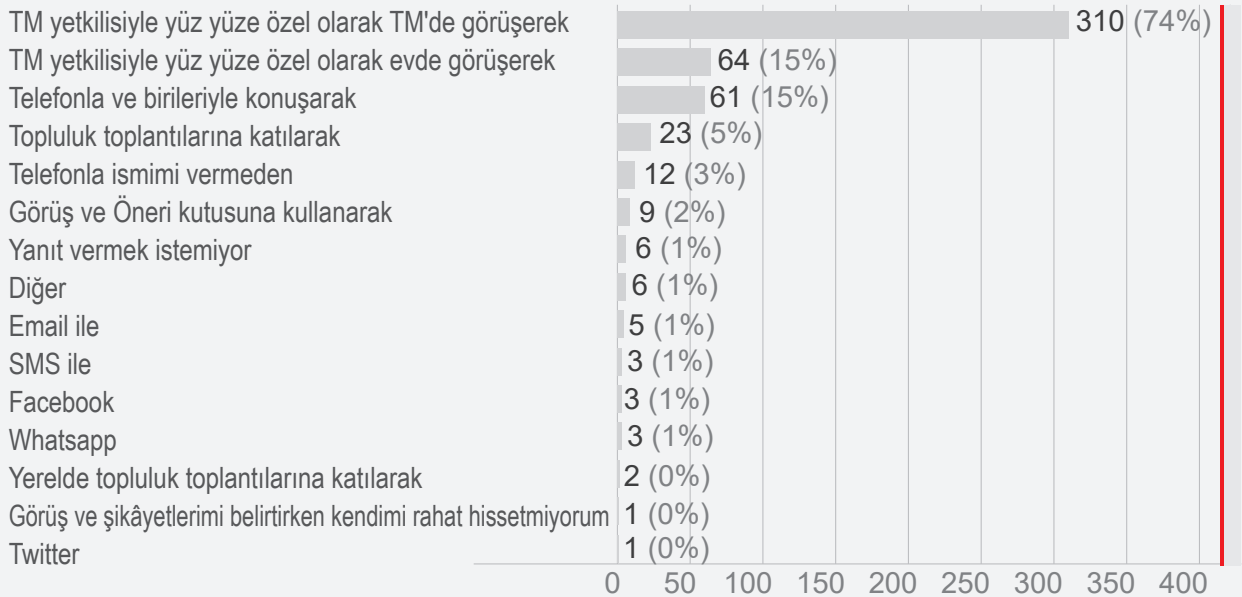


Şekil 60 Topluluklar tarafından 168 çağrı merkezinin kullanılması (cevapların sayısı ve yüzdesi)

**Katılımcıların %54'ü, ESN kartı ile ilgili soru sormak veya geri bildirimde bulunmak amacıyla veya başka konularda bilgi edinmek için 168 no'lu çağrı merkezini aramıştır.** Katılımcıların yaklaşık %37'si, bilgi eksikliğinden ötürü hatta hiç aramamış ve yalnızca %3'ü Toplum Merkeziyle alakalı konularda arama yapmıştır. Merkez çalışanları tarafından, ESN kartlarıyla ilgili soru sorabilmeleri veya geri bildirim sağlayabilmeleri amacıyla, topluluklara gerekli bilgilendirmeler yapılarak 168 no'lu çağrı merkezini arayabilecekleri anlatılmıştır. **Katılımcıların %45'i, sormuş oldukları sorular, şikâyetler veya geri bildirimler konusunda Türk Kızılaydan yanıt aldığını bildirirken yaklaşık %42'si, herhangi bir yanıt almadığını ifade etmiştir.**

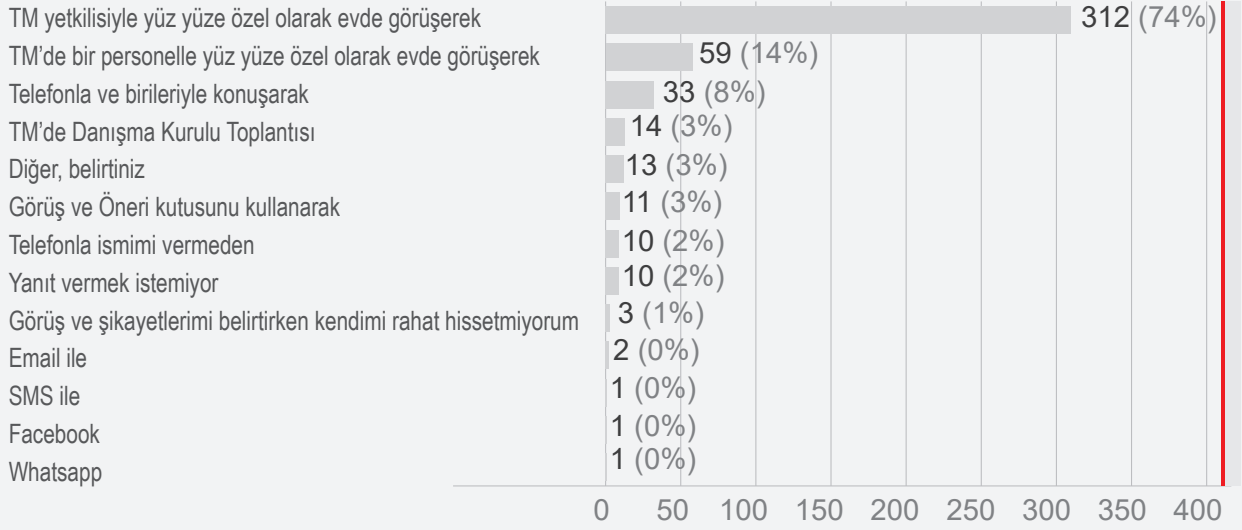
**Topluluklar, soru sormak veya geri bildirimde bulunmak için Toplum Merkezinde yüz yüze özel görüşme yapmayı (%74 katılımcı) veya Türk Kızılay temsilcisiyle evlerinde görüşmeyi (%15 katılımcı) tercih etmektedir.** Katılımcıların yaklaşık %15'i, Türk Kızılay ile telefonla irtibata geçmeyi tercih ederken pek azı (%3 katılımcı) arama sırasında ismini vermek istememektedir. Katılımcıların %5'i, merkezde yapılan toplantılar sırasında geri bildirimde bulunmayı tercih etmektedir. Katılımcıların %2'si, önerilerini Görüş ve Öneri Kutuları aracılığıyla bildirirken FGD'lere katılan diğer bireyler, SMS veya web siteleri ve e-postayı tercih etmektedir. Göçmenlerle yapılan FGD'lere katılan pek çok katılımcı, geri bildirimleri merkez yöneticileri veya bir psikolog ile paylaşmak istemektedir. Topluluklar, geri bildirim mekanizmasının şeffaf ve gizli olmasını istemektedir. Ankara'da çalışanlarla yapılan FGD'de, trendlerin anlaşılabilmesi amacıyla, geri bildirimlerin sistematik olarak kaydedilmediği belirtilmiştir.

### Toplum Merkezleri hizmetleri hakkında soru sormak ya da geri bildirimlerinizi dile getirmek için çoğunlukla hangi yöntemi seçersiniz?



Grafik 61 Toplulukların soru sorma veya geri bildirimleri paylaşma konusunda tercih ettiği kanal (cevapların sayısı ve yüzdesi)

### TM'de Personel davranışları, cinsel istismar, yolsuzluk gibi hassas konular hakkında geri bildirimde bulunmak istediğiniz zaman en çok hangi yöntemi tercih edersiniz?



Grafik 62 Toplulukların hassas şikâyetleri paylaşma konusunda tercih ettiği kanal (cevapların sayısı ve yüzdesi)

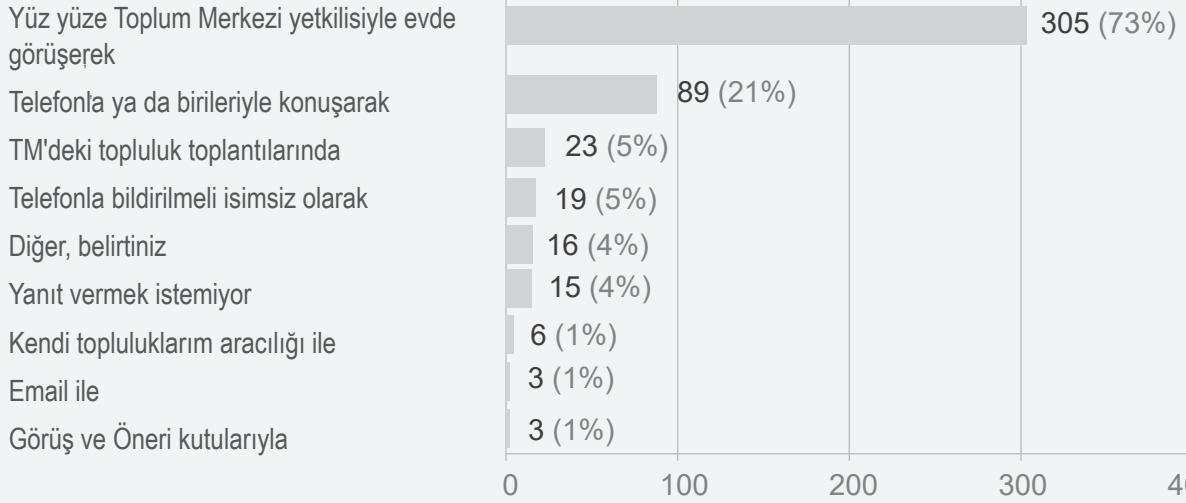
**Topluluklar, hassas konulardaki şikâyetleri dile getirmek için benzer kanalları kullanmaktadır. Katılımcıların %74'ü Toplum Merkezlerinde yüz yüze görüşmeyi tercih ederken %14'ü evde özel görüşmeyi, %8'i telefonlar ile görüşmeyi ve %3'ü topluluk toplantılarını, %2'si, isimsiz olarak telefon görüşmesi yapmayı ve %3'ü ise kutuları kullanmayı tercih etmektedir.** Katılımcılar, hassas konulardaki şikâyetlerin hızlı bir şekilde takip edilerek gizlilik içerisinde yanıtlanması gerektiğine vurgu yapmaktadır. Hassas konulardaki şikâyetlerde topluluklar, herhangi bir Türk Kızılay çalışanıyla (%61 katılımcı) görüşmeyi tercih ederken %20'si kadın personelle görüşmeyi tercih etmektedir. Yerel kadınlarla yapılan FGD'de, kadınların Türk Kızılayın üst düzey/kıdemli personeliyle yazışmayı veya görüşmeyi tercih ettiği bildirilmiştir. Örneğin Adana'daki göçmen çocuklar ve çalışanlar, göçmenlerin geri bildirimlerini veya kaygılarını paylaşmak için tercümanla görüşmeyi tercih etmektedir. Bununla birlikte, FGD'ye katılan bazı göçmenler, cinsel taciz konuları hakkında sessiz kalmayı veya merkezi ziyaret etmemeyi tercih etmektedir.

Katılımcıların %48'i, isimsiz şikâyetlerde bulunmayı tercih etmemektedir. Ancak, katılımcıların %26'sı tüm meselelerle ilgili olarak isimsiz şikâyetlerde bulunmayı tercih etmekte ve %20'si ise sadece hassas konularla ilgili isimsiz şikâyetlerde bulunmak istemektedir.

Genel olarak tespit edilen hususlardan birisi de, "şikâyet" kelimesinin olumsuz bir çağrışıma sebep olduğu ve dolayısıyla bunun yerine "geri bildirim" ifadesinin tercih edildiğidir.

Katılımcıların %51'i, şikâyetinde bulunma veya geri bildirim paylaşma konusunda herhangi sorun yaşamamaktadır. Katılımcıların %32'si, dil sorunu, okuryazarlık oranı ve siyasi nüfuz gibi hususların, karşılaştıkları engellerden bazıları olduğunu düşünmektedir. Göçmenlerle yapılan FGD'de, bazılarının duygularını ifade etmeye çekindikleri ve özellikle hassas konularda herhangi bir bildirimde bulunmamayı tercih edebildikleri belirtilmiştir.

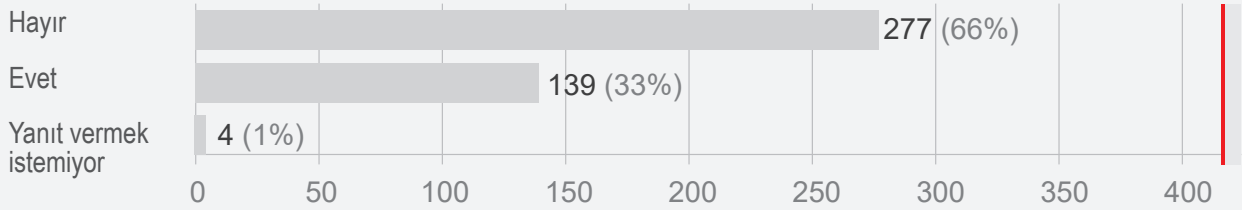
Topluluklar, Türk Kızılaydan alacakları yanıtları, yüz yüze yapılan toplantılarda (%73 katılımcı), telefonla (%21 katılımcı) ve topluluk toplantılarında (%5 katılımcı) almak istemektedir. Diğerleri ise, SMS, çağrı merkezi, WhatsApp veya evde saha çalışanlarından almak istemektedir.

**TM personeli şikâyet ve geri bildirimlere nasıl yanıt vermelidir?**

Grafik 63 Toplulukların Türk Kızılaydan geri bildirim alma konusunda tercih ettiği kanal (cevapların sayısı ve yüzdesi)

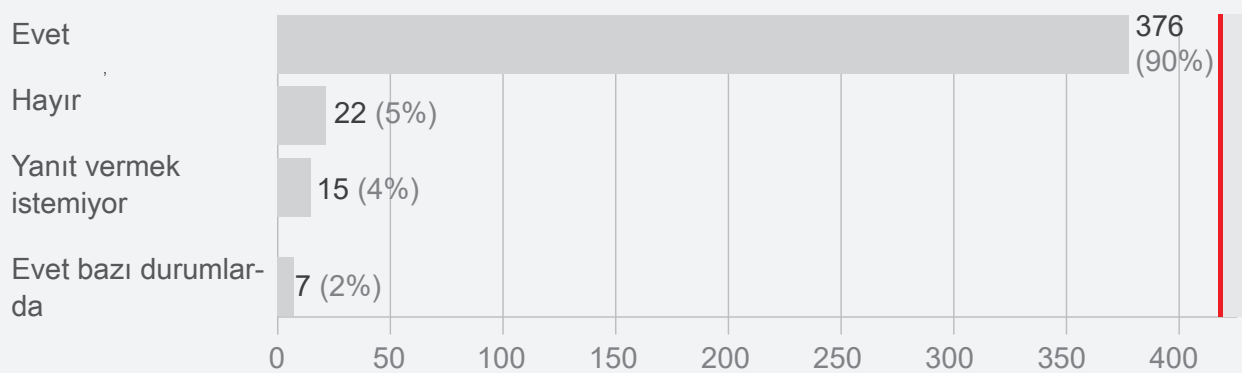
Topluluklar, Türk Kızılaydan hemen (%51 katılımcı) veya 1-2 hafta içerisinde (%39 katılımcı) yanıt almayı tercih etmektedir.

Katılımcıların yaklaşık 66'sı, Kızılhaç Kızılay (RCRC) Hareketinin ilkelerinden haberdar olmadıklarını (%66 katılımcı) belirtmiştir. Yalnızca %33'lük bir kesim, RCRC'nin temel ilkelerini bildiğini belirtmiştir.

**TM'nin çalışma prensiplerini ve nasıl çalıştığını biliyor musunuz?**

Grafik 64 Katılımcıların, Türk Kızılayın ilkeleri ve çalışmaları konusundaki bilgi seviyeleri (cevapların sayısı ve yüzdesi)

Katılımcıların %90'ı, Türk Kızılay personeli ve gönüllülerden saygılı bir şekilde muamele gördüklerini düşünmektedir. Ancak, %5'lik bir bölümü, kendilerine iyi davranılmadığını veya bir ölçüye kadar iyi davranıldığını düşünmektedir.

**TM personeli ve gönüllülerinden saygılı bir biçimde muamele görüyor musunuz?**

Grafik 65 Toplulukların, personel ve gönüllülerin tutum ve davranışlarına dair algıları (cevapların sayısı ve yüzdesi)

## Kapasite Geliştirme

Çalışanlarla yürütülen FGD'ler, çalışanlara/gönüllülere yönelik olarak toplum katılımı ve sosyal uyum konularında bir oryantasyon/egitim gerçekleştirilmesi gerektiğini ortaya koymuştur. Ayrıca, takım oluşturma, ilk yardım ve koruma konularında da eğitim talebinde bulunulmuştur. Çalışanlar, çalışmaların etkinliğinin ve kalitesinin izlenmesine yönelik teknik desteğe ihtiyaç duymakta ve düşünce ve fikirlerini ifade edebilecekleri (görev sonu) bilgilendirme seanslarının düzenlenmesini önermektedir. Toplum merkezindeki çalışmalar, insan kaynağı eksikliği nedeniyle veya işin yapısı gereği stresli olabilmektedir. Çalışanlar, ihtiyacı olanlara yönelik olarak danışmanlık seanslarının sağlanmasını önermektedir. Toplum Merkezi personeli, diğer Ulusal Derneklerin Toplum Merkezi çalışmalarından örnekler ve farklı Toplum Merkezi deneyimlerini görmek/yaşamak istemektedir.

Personel, sahada çalışma yaparken bazı güvenlik sorunları yaşandığını bildirmiştir. Bu durumun, ayrıntılarıyla birlikte ele alınarak incelenmesi gerekmektedir. Personel, Ankara'daki Türk Kızılay iletişim ekibine ilave destek talebinde bulunmuştur. Erken yaşta evliliğinin ve çocuk işçiliğinin önlenmesi kampanyaları gibi aktiviteler önemlidir. Bu sayede, göçmenlerin ve yerel toplulukların katılım sağlamaları ve ilişkileri iyileştirmeleri amaçlanmaktadır. Çocuklar arasında akran zorbalığı konusunda, Bağcılardaki personel, okulda bir veli toplantısı organize ettiklerini belirtmiştir. Bu bağlamda böyle organizasyonların diğer tüm merkezlerde de uygulanması gerekmektedir. Bir akran zorbalığı modülü geliştirilmiş olup yakın bir zamanda uygulamaya konacaktır.

Toplum Merkezleri, göçmenlerle ilgili bilgi almak veya göçmenleri etkileyen meseleleri savunmak/görüşmek amacıyla muhtarlarla iletişim kurmaktadır. Bağcılardaki merkez, erken yaşta evlilik ve çocuk işçiliği hakkında konuşmak için imamlarla ve muhtarlarla görüşmektedir. Bununla birlikte, bu konunun, diğer şehirlerde de teşvik edilerek takibinin yapılması gerekmektedir.



## Tavsiye ve Öneriler

## Kısa Vadeli (6 aya kadar)

### **Bilgilendirme İhtiyaçları:**

#### **Türk Kızılay Toplum Merkezleri Programları hakkında**

- Türk Kızılay Toplum Merkezlerinin hizmetleri ve nakit programları gibi Türk Kızılay tarafından yürütülen diğer girişimler, RCRC Hareketi prensipleri ve davranış kuralları ile Türk Kızılay sosyal medya hesapları, Merhaba Umut uygulaması, temel davranış ve koruma mesajları (RFL/Aile Bağlarının Yeniden tesisi dâhil) hakkında önemli bilgiler paylaşılmalıdır.
- Merkez bünyesinde farklı dillerde bilgilendirme panoları yerleştirmek, broşürleri gözden geçirip güncellemek, kısa videolar hazırlamak, okullarda ve şehrin farklı bölgelerinde bilgilendirme stantları/panoları, tanıtım faaliyetleri ve danışma kurulu toplantıları düzenlemek suretiyle Toplum Merkezinin hizmetleri hakkındaki bilgiler tanıtılmalı ve paylaşılmalıdır.
- Türk Kızılaya ait Facebook sayfalarının, merkez hakkında farklı dilde farklı bilgiler içerecek şekilde güncellenmesi, Türk Kızılay sosyal medya hesaplarına ait linklerin broşürler, videolar, tanıtım faaliyetleri ve danışma kurulları aracılığıyla tanıtılmalıdır.
- Yerel ve göçmen çocuklarla, ebeveynler/veliler ve öğretmenlerle okullarda veya merkezlerde, gençlik aktiviteleri hakkında bilgi sunmak amacıyla bilgilendirme seminerleri düzenlenmelidir.

#### **Davranış ve koruma konuları hakkında**

- Değerlendirme sonucunda tespit edilen bilgilendirme ihtiyaçlarını desteklemek amacıyla davranış ve koruma meseleleri hakkında önemli mesajlar geliştirilmelidir. İletişim kanalları olarak, cep kartları, broşürler ve kısa kliplerden faydalanılabilir.
- Birçok farklı dilde yasal haklar, istihdam, kayıt işlemleri, hastaneler, çocuklara yönelik eğitim imkânları, sosyal haklar ve diğer konular hakkında bilgileri içerecek şekilde mini bir kitapçık hazırlanmalıdır.
- Türk Kızılay hizmetleri ve temel davranışlarla ilgili olarak imamlardan faydalanılmalıdır.

### **Katılım ve Sosyal Uyum**

- Kararların ortak bir şekilde alınmasını ve kendilerini etkileyen meselelerin açıkça tartışılmasını temin etmek için hem yerel toplulukların hem de göçmenlerin merkezlerde yürütülen danışma kurullarına katılımları artırılmalıdır. Etkinliğin artırılması için kurulun işlev ve sorumluluklarının belirlenmesi gerekmektedir. Bir Görev Talimatı hazırlanarak, Toplum Merkezleriyle paylaşılmıştır.
- Yerel halk ile göçmenler arasındaki etkileşimin artırılması amacıyla, ayrımcılığı önleme seminerlerinin/toplantılarının, müşterek girişimlerin ve kültürel aktiviteler organize edilmelidir.
- Türk Kızılay, yerel halkın çocuklarıyla göçmen çocuklarının gençlik faaliyetlerinin tasarımında ve uygulanmasında yer alabilmelerini temin etmek amacıyla, toplum merkezindeki gençlik aktiviteleri aracılığıyla bir genç danışma kurulu kurabilir. Danışma kuruluna benzer şekilde genç danışma kurulu, yerel ve göçmen çocuklardan oluşacak ve hizmetlerle ilgili bilgilerin paylaşılacağı ve kendilerini ilgilendiren meselelerin dile getirileceği bir platform olarak hizmet edecektir. Danışma kurulunda olduğu gibi, bir Görev Talimatı hazırlanarak genç danışma kurulunun sorumlulukları ve beklenen çıktıları belirlenecektir.
- Genç danışma kurulu, ayrımcılığı önleme seminerleri, sosyal aktiviteler ve çocuklar, veliler ve öğretmenler için akran zorbalığını önleme kampanyaları organize etmek amacıyla okullarla iş birliği yapacaktır. Danışma Kurulu üyeleri, göçmen ve yerel çocuklar arasındaki ilişkileri güçlendirmek amacıyla yapıcı bir ortam oluşturma adına hareket edeceklerdir.
- Gençlik aktiviteleriyle ilgili fikir ve görüşlerini almak amacıyla gençler ve çocuklarla toplantılar düzenlenmesi ve katılımları artırılmalıdır. Çocuklar arasında akran zorbalığını önlemek amacıyla, ayrımcılığı önleme seminerleri ve aktiviteleri gibi ortak girişimlerde bulunmak için yerel okullarla koordinasyon sağlanmalıdır.
- Toplum Merkezi faaliyetlerinin amacına uygun olup olmadığını görmek ve yerel halk için uygun faaliyetlerinin iyileştirilmesine yönelik yöntemlerle ilgili fikir alışverişinde bulunmak amacıyla yerel halk ile toplantılar düzenlenmelidir.
- Savunuculuk konuları, yerel belediyeler ve kamu kurumlarıyla diyalog yoluyla belirlenmelidir. Muhtarları

danışma kurullarına davet ederek veya göçmenlerle tartışma forumları düzenleyerek muhtarlarla olan ilişkiler güçlendirilmelidir.

### **Geri Bildirim Mekanizması**

- Söylentilerin toplanması, analiz edilmesi ve yanıtlanması amacıyla sistematik bir söylenti takip mekanizmasının oluşturulmalıdır. Söylentileri yanıtlamak amacıyla sosyal medya sayfaları ve danışma kurulu toplantılarından faydalanılacaktır.
- Şikâyetlerin, geri bildirimlerin ve isteklerin toplanması, analiz edilmesi ve yanıtlanması amacıyla bir geri bildirim mekanizması oluşturulmalıdır. Uygulama durumuna bağlı olarak, mevcut Türk Kızılay veri tabanının kullanılma fırsatları araştırılacaktır.
- Toplum Merkezi personeli/gönüllüleri için geri bildirim ve söylenti takip protokolü geliştirilmelidir.

### **Kapasite Geliştirme**

- Personel/gönüllülere, CEA, geri bildirim mekanizmaları, söylenti takibi konularında eğitim verilmelidir.
- CEA'ya yönelik temel eylemlerle ilgili cep kartları oluşturulmalıdır.
- CEA ve sosyal uyum konularına dair kurumsal dokümanlar geliştirilmelidir.

## **Uzun Vadeli**

### **Bilgilenme İhtiyaçları:**

#### **Türk Kızılay Toplum Merkezleri Programları hakkında**

“Merhaba Umut” uygulamasının güncellenmesi ve bu uygulamanın topluluklar tarafından kullanılma oranının artırılması için Turkcell ile çalışma imkânları/fırsatları araştırılmalıdır.

#### **Davranış ve koruma konuları hakkında**

Uygulama durumuna göre ve programın toplum temelli yaklaşımı göz önünde bulundurularak, uzun vadede, katılımcı radyo programları geliştirilerek pozitif davranış biçimleri artırılabilir ve yerel halkın ve göçmenlerin benzer tartışma ve görüşmelere katılması sağlanabilir. Dinleyici kulübü oluşturularak, kadınların ve genç grupların, kendilerini ilgilendiren konulara dâhil olmaları sağlanabilir.

### **Katılım ve Sosyal Uyum**

Toplum Merkezi ve diğer kurumlar tarafından sunulan hizmetlerle ilgili toplulukların görüşlerini anlamaya yönelik algı çalışmaları yürütülmelidir.

### **Geri Bildirim Mekanizması**

Mevcut Türk Kızılay çağrı merkezinin, Toplum Merkezi hizmetlerine yönelik olarak geliştirilebilmesi adına olası imkânlar araştırılmalıdır.

### **Kapasite Geliştirme**

CEA, geri bildirim mekanizmaları ve söylenti takibi konularında personel ve gönüllüler için ToT (Eğitici Eğitimleri) Eğitimi verilerek bir eğitmen havuzu oluşturulmalıdır.



Ekler



## Toplum Katılımı ve Hesap Verebilirlik Değerlendirme Raporu

Değerlendirme raporunda, toplumunun bilgi ihtiyacı, iletişim kanallarına erişim ve kullanma tercihleri, yapısı ve geri bildirimde bulunmada tercih ettikleri iletişim kanallarına erişim durumları incelenmiştir. Değerlendirme bulguları, toplum merkezi tarafından hali hazırda devam eden programların geliştirilmesi için yol gösterici nitelikte olacaktır.

Çalışmayı yürütecek olan gönüllü/personel için yönerge: Lütfen ankette yer alan tüm soruları tamamlayınız 15 dakikada tamamlanacak olan ankette toplam **55** soru mevcuttur.

Çalışma için hedeflenen katılımcıların sayısı ve özellikleri aşağıdaki gibidir;

- Türk Kızılay Toplum Merkezi faydalancısı olan göçmenler: 30 kişi ile görüşülecektir, %60 kadın; %40 erkek
- Türk Kızılay Toplum Merkezlerinden faydalanan yerel halk: 5 kişi ile görüşülecektir, %60 kadın; %40 erkek
- Toplum Merkezi etrafında yaşayan göçmenler (Suriyeliler): 20 kişi ile görüşülecektir, %60 kadın; %40 erkek
- Toplum Merkezi etrafında yaşayan yerel halk: 15 kişi ile görüşülecektir, %60 kadın; %40 erkek

Görüşmeye başlamadan önce aşağıda yer alan örneği inceleyiniz;

*"Türk Kızılay adına Toplum Merkezinin faydalancısı olan ve olmayan kişileri nasıl desteklediğini, program ve aktivitelerimizi geliştirebileceğimizi anlamak için sizlerden gelen önemli bilgiler ve geri bildirimlerle bir çalışma yürütmekteyiz. Anketteki soruların bazıları yaş, uyruk gibi kişisel bilgilerle ilgilidir. Verdiğiniz tüm bilgiler isimsiz ve gizli olacak, başka bir kurum ile paylaşılmayacaktır.*

*Değerlendirmeye rastgele seçildiniz. Bu çalışmanın sonuçları Türk Kızılay'ının programlarını geliştirmek amacıyla kullanılacaktır. Bu değerlendirmeye dahil edilmeniz aldığınız herhangi bir hizmeti etkilemeyecek, bilgileriniz sadece analiz amacıyla kullanılacaktır.*

*Değerlendirmenin tamamlanması yaklaşık olarak 15-20 dakika sürecektir. Ankette verilecek cevaplar gönüllülük esaslıdır, herhangi bir soruya cevap vermemeyi tercih edebilir ya da katıldığınız değerlendirme anketini istediğiniz zaman bırakabilirsiniz.*

*Bu değerlendirmeye katıldığınız için mutlu musunuz?  
Herhangi bir sorunuz yoksa başlayabilir miyim?"*

Değerlendirmeyi uygulayan kişi için spesifik bilgi:

- Tüm sorular yüksek sesli olarak yanıtlayan kişiye okunmalı ve yorumlanmamalıdır.
- Eğer yanıtlayan kişi herhangi bir soru için "diğer" seçerse lütfen niteliksel bir yanıtı olup olmadığını öğrenmeye çalışın ve verdiği yanıtı işaretleyin.
- Soruların tüm seçenekleri yüksek sesli olarak yanıtlayan kişiye okunmalıdır. Eğer uygulayan kişinin daha hızlı olması için ihtiyaç duyulursa yanıtlayan kişiye seçenekler örneklerle açıklanabilir.
- Faydalancısının yanıtlamak istemediği soruları belirtecek şekilde uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

*Bir tane seçin*

Bu değerlendirmeye katıldığınız için mutlu musunuz?	<b>Evet</b>	
	<b>Hayır</b>	

Görüşme yapan kişinin adı	
Tarih	
Saat	

*Bir tane seçin*

Şehir	Hatay	
	İzmir	
	Sultanbeyli, İstanbul	
	Bağcılar, İstanbul	
	Ankara	
	Adana	

Giriş: Demografik bilgiler		
1	İsim	<input type="text"/>
<i>Bir tane seçin</i>		
2	Cinsiyet	Erkek
		Kadın
		Yanıt vermek istemiyor
<i>Bir tane seçin</i>		
3	Yaş	14-18
		19 - 30
		31 - 59
		60 ve üstü
<i>Bir tane seçin</i>		
4	Uyruk	Suriyeli
		Türk
		Diğer
<i>Bir tane seçin</i>		
5	Statü	Ülke vatandaşı
		Geçici Koruma Kapsamındaki Suriyeli
		Kayıtlı olmayan Suriyeli
		Yanıt vermek istemiyor
<i>Bir tane seçin</i>		
6	Öğrenim Durumu	İlk okul
		Orta okul
		Mesleki eğitim
		Üniversite
		Yüksek Lisans
		Okuma yazma bilmiyor
<i>Bir tane seçin</i>		
7	Engellilik Durumu	Evet
		Hayır
<b>Toplumun Bilgilenme İhtiyacı</b>		
1	Türk Kızılayı Toplum Merkezleri ve de hizmetleri hakkında herhangi bir bilginiz var mı? <i>tüm katılımcılar için</i> <b>Eğer yanıt Hayır ise 9. soruya geçiniz.</b>	<input type="text"/>
		Evet
		Kısmen
		Hayır
<i>Bir tane seçin</i>		
		Yanıt vermek istemiyor

<b>2 Toplum Merkezi hakkında ne tür bilgi sahibisiniz? tüm katılımcılar için</b>	<i>Birden fazla seçilebilir</i>	
	Kayıt olmaya dair bilgi sağlıyor.	
	Psikososyal Destek sağlıyor.	
	Çocuk Dostu Alan ve çocuk aktiviteleri.	
	Mesleki eğitim sağlıyor.	
	Dil kursu sağlıyor.	
	Sağlık ve hijyen seminerleri veriyor.	
	Diğer kurumlar ve hizmetleri hakkında bilgi sağlıyor.	
	Saha çalışanları ev ziyaretlerinde CC, ESSN, CCTE gibi projeler hakkında bilgi sağlıyor	
	Sadece göçmenlere destek sağlıyor.	
	Diğer	
	Yanıt vermek istemiyor	
<b>3 TM'yi kullanıyor musunuz? tüm katılımcılar için</b> <i>Eğer yanıt hayır ise 7. soruya geçiniz.</i>	<i>Bir tane seçin</i>	
	Evet, düzenli olarak	
	Evet, bazen	
	Hayır, pek kullanmıyorum	
	Yanıt vermek istemiyor	
<b>4 Eğer evet ise hangi aktivitelerden faydalanmaktasınız? tüm katılımcılar için</b>	<i>Birden fazla seçilebilir</i>	
	Mesleki eğitim	
	Dil kursu	
	Psikososyal destek	
	Sağlık aktiviteleri	
	Çocuk, gençlik ve gönüllülük çalışmaları	
	Sosyal ve kültürel faaliyetler	
	Diğer, belirtiniz	
Yanıt vermek istemiyor		
<b>5 Hangi bilgileri TM'den direkt olarak alıyorsunuz? tüm katılımcılar için</b>	<i>Birden fazla seçilebilir</i>	
	Güncel TM faaliyetleri	
	Sağlık ve hijyen	
	Diğer kurumlar hakkında bilgi ve kayıt işlemleri	
	Dil kursları ve nasıl katılacağım	
	Mesleki kurslar ve nasıl katılacağım	
	Nasıl iş bulacağım	
	Çocuklarımla nasıl ilgileneceğim	
	Doğum öncesi ve sonrası hakkında bilgi	
	Danışma kurulu toplantılarına nasıl katılacağım?	
	Geri bildirimlerimi nasıl paylaşacağım?	
	Diğer, belirtiniz	
	Yanıt vermek istemiyor	

<b>6</b> Bilgileri faydalı ve anlaşılır buluyor musun? <i>tüm katılımcılar için</i>	<i>Bir tane seçin</i>	
	Evet, verilen bilgiler anlaşılır	
	Evet, verilen bilgiler anlaşılır ama faydalı değil	
	Evet, verilen bilgiler faydalı ancak benim için anlaşılır değil	
	Hayır, faydalı ve anlaşılır değil	
	Yanıt vermek istemiyor	
<b>7</b> Türk Kızılay Toplum Merkezini nereden öğrendiniz? <i>tüm katılımcılar için</i>	<i>Birden fazla seçilebilir</i>	
	Aile	
	Arkadaş ve komşular	
	Türk Kızılay Toplum Merkezi	
	Broşür ve posteler	
	Kanaat önderleri	
	SMS	
	Facebook	
	Twitter	
	Instagram	
	LinkedIn	
	Youtube	
	Whatsapp	
	Sosyal medya - Twitter, Facebook vs.	
	Merhaba Umut - mobil uygulaması	
	168 çağrı merkezi	
	Devlet	
	İlan panosu	
	Radyo	
	Toplu görüşme	
Türk Kızılay gönüllüsü ya da personelinde		
Diğer, belirtiniz		
Yanıt vermek istemiyor		
<b>8</b> TM hakkındaki bilgilerin bildirim hakkında ne düşünüyorsunuz? <i>tüm katılımcılar için</i>	<i>Bir tane seçin</i>	
	Çok iyi bildiriliyor	
	İyi bildiriliyor	
	Net değil	
	Fazla duyuru yok	
	Yanıt vermek istemiyor	

9 Türk Kızılay TM hizmetleri ya da başka konular hakkında size bilgi sağlamak istese bu bilgileri ne şekilde almak istersiniz? <i>tüm katılımcılar için</i>	<i>Birden fazla seçilebilir</i>	
	Yüz yüze ev ziyaretiyle	
	Yüz yüze TM'de	
	TM'de toplu görüşmelerle	
	Kendi çevremizde toplu görüşmelerle	
	Broşür ve posterle	
	Kanaat önderleri ile	
	Dini liderle	
	SMS	
	Facebook	
	Twitter	
	Instagram	
	LinkedIn	
	Youtube	
	Whatsapp	
	Web sayfası	
	Devlet	
	Merhaba Umut - mobil uygulaması	
	İlan panosu	
	TV	
	TV'de TM videosu ile	
	Cep telefonu	
	Çağrı merkezi	
	Radyo	
	Türk Kızılay gönüllüsü ya da personelinden	
	Diğer, belirtiniz	
	Yanıt vermek istemiyor	
10 En çok hangi bilgi kaynağına güveniyorsunuz? <i>tüm katılımcılar için</i>	<i>Birden fazla seçilebilir</i>	
	Aile	
	Arkadaş ve komşular	
	Türk Kızılay Toplum Merkezi	
	Broşür ve posterler	
	TM'de tv ekran videosu	
	Kanaat Önderleri	
	Dini lider-İmam	
	SMS	
	Sosyal Medya- Twitter, Facebook vs.	
	Devlet	
	Merhaba Umut - mobil uygulaması	
	İlan panosu	
	TV	
	Çağrı merkezi	
	Radyo	
	Toplu görüşme	
	Türk Kızılayı gönüllüsü ya da personelini	
	Türk Kızılay Saha Çalışanları	
	Diğer, belirtiniz	
	Yanıt vermek istemiyor	

11	<b>Şu an sizin veya ailenizin ihtiyaç duyduğu başlıca bilgi nedir? Bu soruyu cevaplayan kişinin kadın olması durumunda, lütfen kadınlarla veya çocuklarla alakalı spesifik olarak ihtiyaç duyduğu bilgi olup olmadığını sorun.</b>	<i>Birden fazla seçilebilir</i>	
<b>UYARI: Bu soru yanıt veren kişilerin genel ihtiyaçları ile alakalı sorulduğuna dair kafa karışıklığına yol açabilir, bilgi ihtiyacı olduğuna dair açıklama yapılabilir. tüm katılımcılar için</b>	Türkiye'de neler olduğuna dair genel bilgi		
	Türk Kızılayı TM hakkında bilgi		
	Kayıt hizmetleri		
	Yardım, ESN, CCTE'ye kayıt hakkında bilgi		
	Ev nasıl bulunur		
	Göçmenlerin yasal hakları		
	Beslenmeyle ilgili bilgi		
	Sağlıkla ilgili bilgi		
	Saldırı/cinsel/cinsiyet temelli şiddet/aile şiddet/taciz durumlarında nasıl yardım alınır		
	Saldırı/taciz nasıl önlenir		
	Çocuk ticaretinde nasıl yardım alınacağına dair bilgi		
	Erken yaşta evlilik hakkında bilgi, kime/nasıl bildirilir		
	Nasıl iş bulunur		
	Kayıp aile üyeleri hakkında bilgi		
	Çocukların eğitimi		
	Doğum öncesi ve sonrası hakkında bilgi		
	Anne ve çocuk bakımı		
	Çocuklar için güvenli internet kullanımı hakkında bilgi		
	Moralim bozulduğunda kiminle konuşacağıma dair bilgi		
	Hava durumu tahmini		
	Kişisel temizlik ve bakım hakkında bilgi		
	Menstrüal döngü temizliği hakkında bilgi		
	Güvenli cinsellik ve HIV hakkında bilgi		
	Kamu Hizmetleri		
	İlk Yardım		
	Kurumlara nasıl soru sorup geri bildirim alabilirim		
	Bilgi ihtiyacım yok		
	Diğer, belirtiniz		
	Yanıt vermek istemiyor		

12	Sizi engelleyen ya da bilgi almanızı zorlaştıran herhangi bir durum var mı? <i>tüm katılımcılar için</i>	<i>Birden fazla seçilebilir</i>			
		Okuma bilmemek			
		Kendine ait TV, radyo, cep telefonu olmaması			
		TV, cep telefonu vs. masraflarını karşılayamamak			
		Bilgi almanın ailenin diğer üyesine bağlı olması			
		Kendi dilimde bilgi olmaması			
		Erişilmez bilgi(görme engelli, engelliler vs. için)			
		Engelleyen bir şey yok			
		Bilgi almak için zamanım yok			
		Diğer, belirtiniz			
Yanıt vermek istemiyor					
13	Yayılan herhangi bir söylenti var mı? <i>tüm katılımcılar için</i>	<i>Bir tane seçin</i>			
		Evet			
		Hayır			
		Yanıt vermek istemiyor			
14	Eğer evet ise söylenti nedir?				
15	Hangi dilde iletişim kurulmasını ve ve bilgi almayı tercih edersiniz? <i>tüm katılımcılar için</i>	<b>Yazılı</b> <i>Birden fazla seçilebilir</i>			
		Arapça			
		Türkçe			
		İngilizce			
		Diğer, seçiniz			
		Yanıt vermek istemiyor			
		<b>Sözlü</b> <i>Birden fazla seçilebilir</i>			
		Arapça			
		Türkçe			
		İngilizce			
		Diğer, seçiniz			
		Yanıt vermek istemiyor			
		<b>İletişim Kanallarına Erişim</b>			
		1	Kendinize ait cep telefonunuz var mı? <i>tüm katılımcılar için</i> <i>Eğer cevap hayır ise 7. soruya geçilebilir</i>	<i>Bir tane seçin</i>	
Evet					
Benim yok ama aile üyelerimin var					
Hayır					
Yanıt vermek istemiyor					
2	Hangi GSM operatörünü kullanıyorsunuz? <i>tüm katılımcılar için</i>	<i>Birden fazla seçilebilir</i>			
		Turkcell			
		Türk Telekom			
		Vodafone			
		Diğer			
		Yanıt vermek istemiyor			

<b>3</b> Telefonunuzla en çok ne yapıyorsunuz? <i>tüm katılımcılar için</i>	<i>Birden fazla seçilebilir</i>	
	Sesli görüşme	
	SMS	
	Uygulama kullanımı	
	İnternet kullanımı	
	Facebook	
	Twitter	
	Instagram	
	LinkedIn	
	Youtube	
	Whatsapp	
	Pinterest	
	Radyo dinlemek	
	Video izlemek	
Diğer, belirtiniz		
Yanıt vermek istemiyor		
<b>4</b> Merhaba Umut uygulaması telefonunuzda var mı? <i>tüm katılımcılar için</i>	<i>Bir tane seçin</i>	
	Duydum ama kullanmıyorum	
	Duydum ve kullanıyorum	
	Bilmiyorum ve kullanmıyorum	
Yanıt vermek istemiyor		
<b>5</b> Türk Kızılay Toplum Merkezi hesaplarını sosyal medyada ziyaret ediyor musunuz? (Örneğin Facebook, Twitter, Instagram ya da youtube) <i>tüm katılımcılar için</i> <i>Eğer yanıt hayır ise 7. soruya geçiniz.</i>	<i>Bir tane seçin</i>	
	Evet, düzenli olarak	
	Evet, bazen	
	Evet ziyaret ediyorum ama benim dilimde değil	
	Hayır bilmiyorum ve ziyaret etmiyorum	
Yanıt vermek istemiyor		
<b>6</b> Eğer evet ise, TM'nin hangi sosyal medya hesabını en çok kullanıyorsunuz? <i>tüm katılımcılar için</i>	<i>Birden fazla seçilebilir</i>	
	Facebook	
	Twitter	
	Instagram	
	LinkedIn	
	Youtube	
	Diğer	
	Yanıt vermek istemiyor	
<b>7</b> Radyo dinliyor musunuz? <i>tüm katılımcılar için</i> <i>Eğer cevap hayır ise 9. soruya geçilebilir</i>	<i>Bir tane seçin</i>	
	Evet	
	Kendi ülkemde dinlerdim	
	Hayır	
Yanıt vermek istemiyor		
<b>8</b> Eğer evet ise hangi kanallar? <i>tüm katılımcılar için</i>	<i>Bütün yerel ve ulusal radyo istasyonlarını yazın</i>	
<b>9</b> İletişim araçlarını ya da kanallarını kullanıyor musunuz? <i>tüm katılımcılar için</i>	<i>Birden fazla seçilebilir</i>	
	TV	
	Bilgisayar	
	Tablet	
	Gazete	
	Bir şey kullanmıyorum	
	Diğer, belirtiniz	
	Yanıt vermek istemiyor	



Toplum Yapısı ve Sosyal Uyum		
1	Sizin toplumunuzda kararlar nasıl alınıyor? göçmenler için	Birden fazla seçilebilir
		Topluluk meclisi ile
		Toplu görüşme ile
		Kanaat önderleri
		Türk Kızılay TM Danışma Kurulu aracılığıyla
		Karar verilmez
		Bilmiyorum
		Diğer, belirtiniz
2	Sizin toplumunuzda bilgiler nasıl paylaşılır? göçmenler için	Birden fazla seçilebilir
		Topluluk lideri aracılığıyla
		Topluluk meclisi üyeleri aracılığıyla
		Sosyal medya aracılığıyla
		Cep telefonu aracılığıyla
		Bilgi paylaşılmıyor
		Diğer, belirtiniz
		Yanıt vermek istemiyor
3	Göçmen topluluklar şehirde nasıl yaşıyor? göçmenler için	Birden fazla seçilebilir
		Dağınık
		Şehrin farklı kısımlarında toplu olarak
		Yerel topluluk ile birlikte
		Yanıt vermek istemiyor
4	Kendi topluluğunuzla beraber herhangi bir toplu görüşme var mı? Eğer evet ise nerede düzenleniyor? göçmenler için <b>Eğer cevap hayır ise 6. soruya geçilebilir</b>	Bir tane seçin
		Evet, pazar yerinde
		Evet, evimizde
		Evet, Türk Kızılayı TM'yi kullanıyoruz
		Evet, diğer
		Toplu görüşmemiz yok
		Yanıt vermek istemiyor
5	Eğer evet ise bu görüşmelere katılıyor musunuz? göçmenler için	Bir tane seçin
		Asla
		Bazen
		Evet sıklıkla
		Yanıt vermek istemiyor
6	Bulduğunuz toplulukta karar alma süreçlerine dahil edilmeyi ne kadar önemsiyorsunuz? göçmenler için	Bir tane seçin
		Çok önemli
		Önemli
		Önemli değil
		Yanıt vermek istemiyor

8	<b>Kendi bölgenizdeki yerel halk ile göçmenler arasındaki ilişkiyi değerlendirin. tüm katılımcılar için</b>	<i>Bir tane seçin</i>	
		İyi	
		Makul	
		Nötr	
		Zayıf	
		Düşmanca Yanıt vermek istemiyor	
9	<b>Son 3 ay içinde bu bölgede yerel halk ile göçmenler arasında herhangi bir çatışma yaşandı mı? tüm katılımcılar için Eğer cevap hayır ise 11. soruya geçilebilir</b>	<i>Bir tane seçin</i>	
		Evet	
		Hayır Yanıt vermek istemiyor	
10	<b>Evet ise neden? tüm katılımcılar için</b>	<i>Birden fazla seçilebilir</i>	
		İşverenler daha az ücret için göçmenleri tercih ediyor.	
		Okulda çocuklar arasındaki akran zorbalığı	
		Kültürel farklılıklar Yanıt vermek istemiyor	
11	<b>Son 3 ay içinde bu bölgede göçmenler arasında herhangi bir çatışma yaşandı mı? tüm katılımcılar için Eğer cevap hayır ise 14. soruya geçiniz.</b>	<i>Bir tane seçin</i>	
		Evet	
		Hayır Yanıt vermek istemiyor	
12	<b>Eğer evet ise sebebi nedir? tüm katılımcılar için</b>	<i>Birden fazla seçilebilir</i>	
		Rekabetçi iş piyasası	
		Fakirlik	
		Kalabalık evlerde yaşamak	
		Diğer, belirtiniz Yanıt vermek istemiyor	
13	<b>Her iki durumda tansiyon nasıl düşürülür? tüm katılımcılar için</b>	<i>Birden fazla seçilebilir</i>	
		Topluluk liderimizle	
		Topluluk meclisi ile	
		Yerel halk ile	
		Polisle	
		Diğer, belirtiniz Yanıt vermek istemiyor	
14	<b>Yerel halk ile göçmenler arasındaki ilişki nasıl geliştirilir? tüm katılımcılar için</b>	<i>Birden fazla seçilebilir</i>	
		Kültürel aktiviteler aracılığıyla	
		Tolumsal diyalog aracılığıyla	
		İstihdama erişimin teşvik edilmesiyle	
		Yerel halk ile göçmenler arasında ayrımcılık yapılmamasına dair farkındalık oluşturulması	
		Göçmenler ile yerel halk çocukları arasında yaşanan akran zorbalığına ortak müdahale ile	
		Akran zorbalığını durdurmak için öğretmenler ve ebeveynler arasında farkındalık oluşturmak	
		Diğer, belirtiniz Yanıt vermek istemiyor	

Katılım ve geri bildirim		
1	<b>Türk Kızılay TM personeli fikirlerinizi soruyor mu ve programların planlaması/karar verilmesiyle alakalı görüşmelere sizi de dahil ediyor mu?</b> <i>tüm katılımcılar için</i>	<i>Birden fazla seçilebilir</i>
		Evet, her mesleki kurstan ve dil kursundan sonra
		Evet danışma kurulu toplantılarında
		Evet, grup görüşmeleri/anketler aracılığıyla hizmetlerden memnun olup olmadığını soruyor.
		Evet bazen
		Hayır
		Diğer, belirtiniz
2	<b>TM'nin var olan hizmetlerini geliştirmesi için sizin fikirlerinize açık olduğunu düşünüyor musunuz?</b> <i>tüm katılımcılar için</i>	<i>Bir tane seçin</i>
		Evet, önerilere çok açıklar
		Evet, önerilere açıklar
		Hayır, önerilerimi kabul etmiyorlar.
		TM için herhangi bir öneride bulunmam
Yanıt vermek istemiyor		
3	<b>Türk Kızılay TM ile hizmetler ve personelle ilgili olarak nasıl iletişime geçeceğinizi biliyor musunuz?</b> <i>tüm katılımcılar için</i>	<i>Birden fazla seçilebilir</i>
		Evet cep telefonu aracılığıyla
		Evet, TM'yi ziyaret ederek
		Email ile
		SMS ile
		Türk Kızılayı TM'lerdeki görüş ve öneri kutusu ile
		Toplum merkezindeki toplantılara katılarak
		168 çağrı merkezi
		Facebook
		Twitter
		Instagram
		Whats app
		Hayır bilmiyorum
Diğer, belirtiniz		
Yanıt vermek istemiyor		
4	<b>Türk Kızılay Toplum Merkezi hizmetleri ve personelleriyle ilgili geri bildirimleriniz olduğunda bunu nasıl dile getiriyorsunuz?</b> <i>tüm katılımcılar için</i>	<i>Birden fazla seçilebilir</i>
		Cep telefonu
		Fiziksel olarak TM'yi ziyaret ederek
		Email
		SMS
		Türk Kızılayı TM'lerdeki görüş ve öneri kutusu ile
		TM'de yapılan toplu görüşmelere katılarak
		168 çağrı merkezi
		Facebook
		Twitter
		Instagram
		Whats app
		İrtibata geçmiyorum
Diğer, belirtiniz		
Yanıt vermek istemiyor		

<b>5</b> Türk Kızılay TM'lerdeki görüş ve öneri kutunusunu kullandınız mı? <i>tüm katılımcılar için</i>	<i>Bir tane seçin</i>	
	Evet, bir çok kez	
	Evet, bazen	
	Hayır, farkında değilim	
	Hayır herhangi bir kutu görmedim	
Yanıt vermek istemiyor		
<b>6</b> Sorularınız için ya da TM'deki hizmetler hakkındaki şikayet ve öneri paylaşmak için 168 çağrı merkezini aradınız mı? <i>tüm katılımcılar için</i>	<i>Bir tane seçin</i>	
	Evet, TM hizmetleri hakkında	
	Hayır, Kızılay Kart veya diğer sebeplerle aradım	
	Diğer	
Yanıt vermek istemiyor		
<b>7</b> Sorularınıza, şikayetler ya da geri bildirimlerinize yanıt alabildiniz mi? <i>tüm katılımcılar için</i>	<i>Bir tane seçin</i>	
	Evet	
	Bazen	
	Hayır	
Yanıt vermek istemiyor		
<b>8</b> TM hizmetleri hakkında sorularınızı sormak için ya da şikayet ve önerilerinizi bildirmek için çoğunlukla hangi yöntemi seçersiniz? <i>(Görüşme yapan için yönlendirme: erkek, kadın ve çocukların tercihleri farklıysa lütfen not edin.</i> <i>tüm katılımcılar için</i>	<i>Birden fazla seçilebilir</i>	
	TM yetkilisiyle evde birebir görüşmek	
	TM yetkilisiyle TM'de birebir görüşmek	
	TM'deki toplu görüşmelerde	
	Telefonla ve birileriyle konuşarak	
	Görüş ve öneri kutusuna geri bildirimlerimi yazarak	
	Kendi grubumda yapılan toplu görüşmelerde	
	Telefonla ismimi vermeden	
	E-maile	
	SMS ile	
	Facebook	
	Twitter	
	Instagram	
	Whats app	
	Görüş ve şikayetlerimi belirtirken kendimi rahat hissetmiyorum	
Diğer, belirtiniz		
Yanıt vermek istemiyor		

<p><b>9</b> <b>TM Personelinin davranışları, cinsel istismar, yolsuzluk gibi hassas konularda bildirim yapmak için en çok hangisini tercih edersiniz?</b>  <b>(Görüşme yapan için yönlendirme: erkek, kadın ve çocukların tercihleri farklıysa lütfen not edin. tüm katılımcılar için)</b></p>	<p style="text-align: right;"><i>Birden fazla seçilebilir</i></p> <table border="1"> <tr><td>TM yetkilisiyle evde birebir görüşmek</td><td></td></tr> <tr><td>TM yetkilisiyle TM'de birebir görüşmek</td><td></td></tr> <tr><td>TM'deki toplu görüşmelerde</td><td></td></tr> <tr><td>Telefonla ve birileriyle konuşarak</td><td></td></tr> <tr><td>Görüş ve öneri kutusuna geri bildirimimi yazarak</td><td></td></tr> <tr><td>Kendi grubumda yapılan toplum meclisinde</td><td></td></tr> <tr><td>Telefonla isim vermeden</td><td></td></tr> <tr><td>E-maile</td><td></td></tr> <tr><td>SMS ile</td><td></td></tr> <tr><td>Facebook</td><td></td></tr> <tr><td>Twitter</td><td></td></tr> <tr><td>Instagram</td><td></td></tr> <tr><td>Whats app</td><td></td></tr> <tr><td>Görüş ve önerilerimi belirtirken kendimi rahat hissetmiyorum</td><td></td></tr> <tr><td>Diğer, belirtiniz</td><td></td></tr> <tr><td>Yanıt vermek istemiyor</td><td></td></tr> </table>	TM yetkilisiyle evde birebir görüşmek		TM yetkilisiyle TM'de birebir görüşmek		TM'deki toplu görüşmelerde		Telefonla ve birileriyle konuşarak		Görüş ve öneri kutusuna geri bildirimimi yazarak		Kendi grubumda yapılan toplum meclisinde		Telefonla isim vermeden		E-maile		SMS ile		Facebook		Twitter		Instagram		Whats app		Görüş ve önerilerimi belirtirken kendimi rahat hissetmiyorum		Diğer, belirtiniz		Yanıt vermek istemiyor	
TM yetkilisiyle evde birebir görüşmek																																	
TM yetkilisiyle TM'de birebir görüşmek																																	
TM'deki toplu görüşmelerde																																	
Telefonla ve birileriyle konuşarak																																	
Görüş ve öneri kutusuna geri bildirimimi yazarak																																	
Kendi grubumda yapılan toplum meclisinde																																	
Telefonla isim vermeden																																	
E-maile																																	
SMS ile																																	
Facebook																																	
Twitter																																	
Instagram																																	
Whats app																																	
Görüş ve önerilerimi belirtirken kendimi rahat hissetmiyorum																																	
Diğer, belirtiniz																																	
Yanıt vermek istemiyor																																	
<p><b>10</b> <b>Hassas şikayetler için, eğer geri bildiriminizi yüz yüze ya da telefonla yapmak isterseniz kiminle konuşmayı tercih edersiniz?</b>  <b>Hassas şikayetlerin personel ya da gönüllüler tarafından cinsel istismara uğramak, yolsuzluk vb. olduğunu açıklayın. tüm katılımcılar için</b></p>	<p style="text-align: right;"><i>Bir tane seçin</i></p> <table border="1"> <tr><td>TM'deki herhangi bir program personeline</td><td></td></tr> <tr><td>TM'deki erkek program personeline</td><td></td></tr> <tr><td>TM'deki kadın program personeline</td><td></td></tr> <tr><td>Mülteci gönüllüye</td><td></td></tr> <tr><td>TM saha çalışanlarına</td><td></td></tr> <tr><td>Kendi kanaat önderimize</td><td></td></tr> <tr><td>Diğer, belirtiniz</td><td></td></tr> <tr><td>Yanıt vermek istemiyor</td><td></td></tr> </table>	TM'deki herhangi bir program personeline		TM'deki erkek program personeline		TM'deki kadın program personeline		Mülteci gönüllüye		TM saha çalışanlarına		Kendi kanaat önderimize		Diğer, belirtiniz		Yanıt vermek istemiyor																	
TM'deki herhangi bir program personeline																																	
TM'deki erkek program personeline																																	
TM'deki kadın program personeline																																	
Mülteci gönüllüye																																	
TM saha çalışanlarına																																	
Kendi kanaat önderimize																																	
Diğer, belirtiniz																																	
Yanıt vermek istemiyor																																	
<p><b>11</b> <b>Görüş ve öneri kutusu olduğu takdirde, güvenli ve erişilebilir olması için nerede olmasını tercih edersiniz?</b></p>	<p style="text-align: right;"><i>Birden fazla seçilebilir</i></p> <table border="1"> <tr><td>TM Bilgi danışmada</td><td></td></tr> <tr><td>Evimize yakın</td><td></td></tr> <tr><td>Diğer, belirtiniz</td><td></td></tr> <tr><td>Yanıt vermek istemiyor</td><td></td></tr> </table>	TM Bilgi danışmada		Evimize yakın		Diğer, belirtiniz		Yanıt vermek istemiyor																									
TM Bilgi danışmada																																	
Evimize yakın																																	
Diğer, belirtiniz																																	
Yanıt vermek istemiyor																																	
<p><b>12</b> <b>Yanıt verilmesi zor olsa bile isimsiz olarak şikayet ve önerilerinizi belirtmeyi tercih eder miydiniz?</b></p>	<table border="1"> <tr><td>Evet, her konu hakkında</td><td></td></tr> <tr><td>Evet, sadece hassas konularda</td><td></td></tr> <tr><td>Hayır</td><td></td></tr> <tr><td>Yanıt vermek istemiyor</td><td></td></tr> </table>	Evet, her konu hakkında		Evet, sadece hassas konularda		Hayır		Yanıt vermek istemiyor																									
Evet, her konu hakkında																																	
Evet, sadece hassas konularda																																	
Hayır																																	
Yanıt vermek istemiyor																																	
<p><b>13</b> <b>Bize geri bildirim ya da şikayetlerinizi bildirirken bilmemiz gereken bir engel var mı?</b>  <b>(Görüşme yapan için yönlendirme: erkek, kadın ve çocukların tercihleri farklıysa lütfen not edin. tüm katılımcılar için)</b></p>	<p style="text-align: right;"><i>Birden fazla seçilebilir</i></p> <table border="1"> <tr><td>Siyasi etkenler</td><td></td></tr> <tr><td>Yazmayı bilmemek</td><td></td></tr> <tr><td>Arama yapabilmek için telefona sahip olmamak</td><td></td></tr> <tr><td>Dil sorunu</td><td></td></tr> <tr><td>Diğer, belirtiniz</td><td></td></tr> <tr><td>Yanıt vermek istemiyor</td><td></td></tr> </table>	Siyasi etkenler		Yazmayı bilmemek		Arama yapabilmek için telefona sahip olmamak		Dil sorunu		Diğer, belirtiniz		Yanıt vermek istemiyor																					
Siyasi etkenler																																	
Yazmayı bilmemek																																	
Arama yapabilmek için telefona sahip olmamak																																	
Dil sorunu																																	
Diğer, belirtiniz																																	
Yanıt vermek istemiyor																																	

<b>14</b>	<b>TM personeli şikayet ve geri bildirimlere nasıl yanıt vermelidir?</b> <i>tüm katılımcılar için</i>	<i>Birden fazla seçilebilir</i>	
		Yüz yüze TM yetkilisiyle görüşmek	
		TM'deki toplu görüşmelerde	
		Telefonla herhangi biriyle	
		Görüş ve öneri kutusuna geri bildirimlerimi yazarak	
		Topluluk toplantıları aracılığıyla	
		Telefonla isim vermeden	
		E-maile	
		Görüş ve şikayetlerimi belirtirken kendimi rahat hissetmiyorum	
		Diğer, belirtiniz	
Yanıt vermek istemiyor			
<b>15</b>	<b>Geri bildirim almak için makul süre nedir?</b> <i>tüm katılımcılar için</i>	<i>Bir tane seçin</i>	
		Hemen	
		1-2 hafta	
		3-4 hafta	
		Diğer, belirtiniz	
Yanıt vermek istemiyor			
<b>16</b>	<b>Türk Kızılay çalışma prensiplerini ve nasıl çalıştığını biliyor musunuz?</b> <i>tüm katılımcılar için</i>	<i>Bir tane seçin</i>	
		Evet	
		Hayır	
Yanıt vermek istemiyor			
<b>17</b>	<b>TM personeli ve gönüllülerinden saygılı bir şekilde muamele görüyor musunuz?</b> <i>tüm katılımcılar için</i>	<i>Bir tane seçin</i>	
		Evet	
		Evet, sayılır	
		Hayır	
Yanıt vermek istemiyor			
<b>Son</b>			

## Toplum Katılımı ve Hesap Verilebilirlik Saha Analizi

6 şehirde, göçmenlerle (erkek, kadın, çocuk) 3 ayrı grup olarak yürütülecek olan Odak Grup Görüşmesi (FGD) maksimum 10 kişiyle uygulanmalıdır. FGD'nin ayrı olarak yapılmasının amacı kadın, erkek ve çocukların rahatça konuşabilmelerini sağlamak ve katılımcının diğer iki gruptan etkilenmesini önlemektir. Daha önceki deneyimlere dayanarak, FGD'nin yerel ve göçmenlerle ayrı olarak yürütülmesinin her iki grubun münakaşa etmemesi için daha iyi olacağı önerilmiştir. Zarar vermeme ilkesine göre hareket etmek için, FGD katılımcı seçimine yaşlı, engelli ve yalnız yaşayan kişilerin de dahil edilmesi göz önünde bulundurulmuştur.

Aşağıda yer alan erkek ve kadınlar için FGD listesinde bilgi ihtiyaçlarını, iletişim kanallarına erişimleri ve tercih durumları, toplum yapıları ve endişe ve geri bildirimlerini dile getirmede tercih ettikleri iletişim kanallarını anlamak hedeflenmiştir. Değerlendirme bulguları TM'nin herhangi bir düzenlemesine ve devam eden operasyonlarının geliştirmesi için rehber niteliğindedir.

### Odak Grup Görüşmesi öncesi hazırlıklar

- Erkek, kadın ve çocuklar için görüşme odasına erişim kolay mı?
- Odada dikkat dağıtacak şeyleri uzaklaştır
- İkramlar hazır mı?
- Konu kılavuzu var mı?
- Konuşulanları not etmek için kalem ve kağıt var mı?

### FGD için giriş

FGD'ye başlamadan önce, FGD katılımcıları çalışmanın amacı içerik ve gizliliğe dair bilgilendirilir. Aşağıdaki metin kullanılabilir:

"Bugün geldiğiniz için teşekkür ederiz. Türk Kızılay adına Toplum Merkezleri'nin sizlerin vereceği değerli bilgiler sayesinde hizmetlerimizi ihtiyaçlarınız doğrultusunda nasıl geliştirebileceğimizi anlamak amacıyla bir çalışma yürütmekteyiz. Sizlerin vereceği tüm bilgiler gizli tutulacaktır ve isminiz hiç bir kurum ya da kuruluşla paylaşılmayacaktır. Görüşmeye katılımınız aldığınız herhangi bir hizmeti etkilemeyecek ve bilgiler sadece değerlendirmede analiz amacıyla kullanılacaktır. Bu görüşmenin sonuçları programlarımızın etkisini ölçmek ve geliştirmek amacıyla Türk Kızılay'ı tarafından kullanılacaktır.

Görüşme 1 saat kadar sürecektir. Katılım gönüllüdür, herhangi bir soruya yanıt vermeyebilirsiniz ve görüşmeyi istediğiniz zaman bırakabilirsiniz. Katılım sağladığınız için mutlu musunuz?

Başlamadan hemen önce görüşmemizin iyi bir şekilde devam etmesi için bazı temel kurallara değinmek isterim.

- Herkes tek tek konuşmalıdır, herkesin görüşünü dinleyebilmemiz için kişinin konuşması bitene kadar dinlenmelidir.
- Doğru ya da yanlış cevap yoktur.
- Görüşme boyunca herhangi bir soruya katılmak zorunda değilsiniz ancak olabildiğince katılım göstermeniz bizim için faydalı olacaktır.
- Söylemek istediğiniz herhangi bir şey olursa lütfen paylaşın, her bir kişinin görüşlerini almak bizim için önemlidir.
- Gruptaki diğer kişilerin görüşlerine katılmak zorunda değilsiniz ancak saygı göstermek gerekmektedir.
- FGD sonrasında dışarda diğer grup üyelerinin görüşleri için münakaşa etmekten kaçınınız.

Sorusu olan var mı?

O zaman başlayabiliriz.

-Öncelikle kendimizi tanıtalım.

-Hangi şehirde ve ne kadar süredir yaşamaktasınız?

*Bir tane seçin*

FGD'ye katıldığınız için mutlu musunuz?	<b>Evet</b>	
	<b>Hayır</b>	

<b>Görüşme yapan kişinin adı</b>	
<b>Tarih</b>	
<b>Saat</b>	

*Bir tane seçin*

<b>Şehir</b>	<b>Hatay</b>	
	<b>İzmir</b>	
	<b>Sultanbeyli, İstanbul</b>	
	<b>Baggıçlar, İstanbul</b>	
	<b>Ankara</b>	
	<b>Adana</b>	

**Demografik bilgi***Katılımcı sayısı*

<b>1 Yaş</b>	<b>18 - 30</b>	
	<b>31 - 59</b>	
	<b>60 üstü</b>	

<b>2 Uyruk</b>	<b>Suriyeli</b>	
	<b>Türk</b>	
	<b>Diğer</b>	

<b>3 Statü</b>	<b>Ülke vatandaşı</b>	
	<b>Kayıtlı göçmen</b>	
	<b>Kayıt dışı göçmen</b>	
	<b>Yanıt vermek istenmiyor</b>	

*Meslek listesi*

<b>4 Meslek</b>	
-----------------	--

**Ana sorular****Alt sorular**

<b>Toplumun bilgi ihtiyaçları</b>	
<b>1</b> Toplum Merkezleri hakkında neler biliyorsunuz?	<i>TM'yi kullanıyor musunuz? Eğer hayır ise neden? (ihtiyaçlarınızı mı karşılamıyor, uzak mı, bilgi sahibi mi değilsiniz?)</i>
	<i>TM'yi nasıl öğrendiniz?</i>
	<i>TM'den bilgiyi direk olarak nasıl alıyorsunuz? Faydalı mı? Değilse neden?</i>
	<i>Türkiye'ye gelmeden önce Kızılay'ı biliyor muydunuz?</i>



2	TM hizmetleriyle alakalı olarak ya da farklı konular için bilgi sağlamak istesek hangi şekilde almayı tercih ederdiniz? Not: Görüşmede okuma yazma bilmeyen insanların da nasıl iletişim kurmak isteyecekleri vurgulanmalıdır. Olabildiğince herkes için eşit şekilde erişilebilir olmaya çalışmalıyız. Bu yüzden yaşlı ve engelli yetişkin bireylerin iletişim kanalları da göz önünde bulundurulmalıdır.	Bu kaynaklar güvenilir midir?
		Radyo, mobil sinema hakkında ne düşünüyorsunuz?
		Hangi iletişim kanallarını kullanıyorsunuz ve erişiyorsunuz? Örneğin cep telefonu, radyo, tablet vs.
		Hangi dilde iletişim kurulmasını ve bilgi almayı tercih edersiniz?
3	Şu an sizin veya ailenizin ihtiyaç duyduğu başlıca bilgi nedir? Kadın katılımcılara kadın ve çocuklarla alakalı olarak herhangi bir bilgiye ihtiyaç duyup duymadıkları sorulmalıdır. UYARI: Bu soru yanıt veren kişilerin genel ihtiyaçları ile alakalı sorulduğuna dair kafasını karıştırabilir, bilgi ihtiyacı olduğuna dair açıklama yapılabilir.	Erkek/kadın/çocukların herhangi bir spesifik bilgi ihtiyacı mevcut mu?
		Neden?
4	Bilgi alırken engeller nelerdir? <b>Not:</b> Unutulmamalıdır ki bazen evin reisi bilgiyi yaymadığı için de bilgi engelli olabilir. Bu erkek ya da kadın FGD'de dikkat edilmesi gereken bir noktadır.	Herhangi bir şey sizi engelliyor mu ya da bilgi almanızı zorlaştıran herhangi bir şey var mı?
5	Topluluğunuzda yayılan herhangi bir söylenti var mı?	Eğer evet ise söylentiler nelerdir, örnek verir misiniz?
		Normalde nasıl bir tepki veriyorsunuz? Söylenti olup olmadığını anlamak için nasıl kontrol sağlıyorsunuz?

## İletişim Kanallarına Erişim

1	Merhaba Umut uygulamasını kullanıyor musunuz?	Eğer evet ise uygulama faydalı mı?
		Eğer hayırsa neden?
2	Türk Kızılay Toplum Merkezi hesaplarını sosyal medyada ziyaret ediyor musunuz? (Örneğin Facebook, Twitter, Instagram ya da youtube)	En çok hangi sosyal medyayı kullanıyorsunuz?
		Eğer hayırsa neden?

## Toplum Yapısı ve Sosyal Uyum

1	Topluluğunuzun yapısı nedir?	Lideriniz var mı?
		Nasıl seçildi?
		Topluluğun/danışma kurulunun/üyelerinin rolü nedir?
		Lider kimdir?
2	Sizin toplumunuzda kararlar nasıl verilir?	Yalnızca kadın ya da erkek mi lider olur?
		Toplum seviyesinde kararı kim verir?
		Toplulukta karar verme prosedürü nedir?
		Erkekler, kadınlar, genç kızlar ve erkekler karar alma sürecine nasıl dahil edilir?
3	Birbirinizle nasıl iritbata geçip bilgi paylaşıyorsunuz?	Çocuklar teknoloji kullanma konusunda daha iyi oldukları için bilgi paylaşımı konusunda destekliyor mu?
		Topluluk görüşmeleriniz var mı? Varsa nerede ve ne zaman?
		Diğerleriyle iletişim kurmak için cep telefonunda whatsapp kullanıyor musunuz?

4	Topluluklar birbirini nasıl algılıyor?	Yerel halk göçmenleri nasıl algılıyor?
		Göçmenler yerel halkı nasıl algılıyor?
		Bu algının nasıl üstesinden geliriz?
5	Yerel halk/göçmenlerle nasıl etkileşime geçiyorsunuz?	Nerede ve nasıl etkileşimdesiniz?
		Farklı yaş grupları için etkileşim düzeyi nedir?
		Etkileşimi nasıl geliştirebiliriz?
6	Yerel halk ile göçmenler arasındaki ya da göçmenlerin arasındaki gerilimin sebebi nedir?	Yerel halk ile göçmenler arasındaki gerilimin sebebi
		Göçmenler arasındaki gerilimin sebebi
7	Gerilim nasıl azaltılır ya da çözülür?	Sizin ya da yerel halkın gerilimin azaltılmasına katkısı var mı?
		Evet ise nasıl?
		Ortak yönleriniz neler?
8	TM tarafından gerçekleştirilen sosyal uyum etkinliklerinin toplumsal gerilimin azaltılmasındaki rolü nedir?	İlişkileri geliştiren uyum aktivitelerine bir örnek verebilir misiniz?
		Eğer hayır ise neden?
		Nasıl geliştirilir?

Tutum ve Uygulama		
1	Erken yaşta evlilik hakkında ne düşünüyorsunuz ?	Bunun sebebi nedir?
		Herhangi biri daha önce bu konu hakkında sizinle konuştu mu?
		Sizin toplumunuzda erkekler/kızlar için genel evlilik yaşı nedir?
		Toplumunuzda kızlar için en uygun evlilik yaşının kaç olduğunu düşünüyor sunuz? Neden? Erkekler için farklı mı? Neden?
		Çok erken yaşta evlenmiş olan bir kız için evliliğin negatif ve pozitif sonuçları nelerdir?
		Toplumunuzda erken yaşta evliliklerin artıp artmadığını biliyor musunuz? Eğer evet ise bunun nedeni ne olabilir ?
		Genç evlilik yapanlar için mevcut hizmetler nelerdir?
		Nasıl güçlendirilir?
		Bir kız hamile kaldığında ne yapar? Nereye gider?
		Herhangi biri daha önce bu konu hakkında sizinle konuştu mu?
2	Biz bazı çocukların okumak yerine çalışmayı tercih ettiğini duyduk. Neden olduğunu biliyor musun? Neden erkekler ve kız çocukları çalışıyor?	Kızların veya erkeklerin aile ekonomisine katkıda bulunması bekleniyor mu? Hangi yaştan itibaren? Ne yapıyorlar?
		Okulda akran zorbalığını olduğunu duyduk.
		Okulda akran zorbalığı yaygın mı?
		Bu çocuk işçiliğine neden oluyor mu?
		TM çocuk işçiliğinin önlemek için ne yapabilir? Hali hazırda devam eden aktiviteler nasıl geliştirilebilir?

Katılım ve Geri bildirim		
1	TM programlarının kararlaştırılmasına nasıl katılıyorsunuz?	Nasıl katıldığınıza dair örnek verir misiniz? Düşüncelerinizin dinlendiğini ve buna göre hareket edildiğini düşünüyor musunuz?
2	TM hizmetlerine dair soru sormak istediğinizde ya da şikayetinizi bildirmek istediğinizde çoğunlukla ne şekilde bunu dile getiriyorsunuz ? (erkek, kadın ve çocuklar için farklı tercihleri lütfen not edin.)	TM'deki ilk kontakt kişisiniz kim? Personel mi gönüllü mü? Hangi iletişim kanallarını kullanıyorsunuz?
3	TM'ye Personelin davranışları, cinsel istismar, yolsuzluk gibi hassas konularda bildirim yapmak için en çok hangi iletişim kanalını tercih edersiniz? (erkek, kadın ve çocuklar için farklı tercihleri lütfen not edin.)	Hangi iletişim kanalını kullanıyorsunuz? Yüz yüze ya da telefonla konuşmak istediğinizde kiminle konuşmayı tercih edersiniz?
4	Yanıt verilmesi zor olsa bile isimsiz olarak şikayetlerinizi belirtmeyi tercih eder miydiniz?	Açıklayın: İsimsiz olması kişisel verinin olmaması
5	Geri bildirim verirken ya da şikayetleri bildirirken bilinmesi gereken bir bariyer var mı? (Görüşme yapan için yönlendirme: erkek, kadın ve çocukların tercihleri farklıysa lütfen not edin.)	Kadınlar için bu engeller nelerdir?
6	TM personeli şikayet ve geri bildirimlere nasıl yanıt vermelidir?	TM'nin kullandığı iletişim kanalları ne olmalıdır? (Yüz yüze görüşmeyi de içerebilir.)
7	Sorularınız için ya da TM'deki hizmetler hakkındaki şikayetleri paylaşmak için 168 çağrı merkezini aradınız mı? <b>Hayırsa neden?</b>	168'in ne olduğunu açıklayın
8	Türk Kızılay TM'lerdeki görüş ve öneri kutusunu kullandınız mı? <b>Hayırsa neden?</b>	Görüş ve öneri kutusunu açıklayın

## Toplum Katılımı ve Hesap Verilebilirlik Değerlendirme Anketi

### **Ebeveynler için kılavuz:**

Türk Kızılay toplum merkezi çocuk ve gençlik aktiviteleri düzenler. Çalışmalarımızın kalitesini arttırmak amacıyla, iletişim ihtiyaçlarını ve hizmetlerimiz hakkında geri bildirimlerini nasıl paylaşmak istediklerini anlamak için 14-18 yaş arasındaki bireylerle de görüşme yapmak istemekteyiz. Verilen yanıtları belgelendirmek ve çocuklar için gerçekleştirilen/gerçekleştirilecek etkinlikleri geliştirmek amacıyla yanıtlar Türk Kızılay tarafından kaydedilecektir.

### **Odak Grup Görüşmesi (FGD):**

Aşağıda yer alan çocuklar için (14-18 yaş) FGD listesinde bilgi ihtiyaçlarını, iletişim kanallarına erişimleri ve tercihlerinin ne olduğu, toplum yapıları, istek, şikayet ve geri bildirimlerini paylaşmada tercih ettikleri iletişim kanallarını anlamak hedeflenmiştir. Değerlendirme bulguları TM'nin etkinlik ve programlarının geliştirilmesi için rehber niteliğindedir.

### **Odak grup öncesi hazırlıklar**

- Erkek, kadın ve çocuklar için görüşme odasına erişim kolay mı?
- Odada dikkat dağıtacak malzelerin uzaklaştırılması
- İkramlar hazır mı?
- Konu kılavuzu var mı?
- Konuşulanları not etmek için kalem ve kağıt var mı?

### **FGD için giriş**

FGD'ye başlamadan önce, FGD katılımcıları çalışmanın amacı, içeriği ve gizliliği hakkında bilgilendirilir.

Aşağıdaki metin kullanılabilir:

"Bugün geldiğiniz için teşekkür ederiz. Türk Kızılay adına Toplum Merkezleri'nin sizlerin vereceği değerli bilgiler sayesinde hizmetlerimizi ihtiyaçlarınız doğrultusunda nasıl geliştirebileceğimizi anlamak amacıyla bir çalışma yürütmekteyiz. Sizlerin vereceği tüm bilgiler gizli tutulacaktır ve isminiz hiç bir kurum ya da kuruluşla paylaşılmayacaktır. Görüşmeye katılımınız aldığınız herhangi bir hizmeti etkilemeyecek ve bilgiler sadece değerlendirmede analiz amacıyla kullanılacaktır. Bu görüşmenin sonuçları programlarımızın etkisini ölçmek ve geliştirmek amacıyla Türk Kızılay tarafından kullanılacaktır.

Görüşme 1 saat kadar sürecektir. Katılım gönüllüdür, herhangi bir soruya yanıt vermeyebilirsiniz ve görüşmeyi istediğiniz zaman bırakabilirsiniz. Katılım sağladığınız için mutlu musunuz?

Başlamadan hemen önce görüşmemizin iyi bir şekilde devam etmesi için bazı temel kurallara değinmek isterim.

- Herkes tek tek konuşmalıdır, herkesin görüşünü dinleyebilmemiz için kişinin konuşması bitene kadar dinlenmelidir.
- Doğru ya da yanlış cevap yoktur.
- Görüşme boyunca herhangi bir soruya katılmak zorunda değilsiniz ancak olabildiğince katılım göstermeniz bizim için faydalı olacaktır.
- Söylemek istediğiniz herhangi bir şey olursa lütfen paylaşın, her bir kişinin görüşlerini almak bizim için önemlidir.
- Gruptaki diğer kişilerin görüşlerine katılmak zorunda değilsiniz ancak saygı göstermek gerekmektedir.
- FGD sonrasında dışarda diğer grup üyelerinin görüşleri için münakaşa etmekten kaçınınız.

Sorusu olan var mı?

O zaman başlayabiliriz.

-Öncelikle kendimizi tanıtalım.

-Hangi şehirde ve ne kadar süredir yaşamaktasınız?

FGD'ye katıldığınız için mutlu musunuz?	<b>Evet</b>	
	<b>Hayır</b>	

Görüşme yapan kişinin adı	
Tarih	
Saat	

Bir tane seçin

Şehir	Hatay	
	İzmir	
	Sultanbeyli, İstanbul	
	Bağcılar, İstanbul	
	Ankara	
	Adana	

## Demografik bilgiler

Katılımcı sayısı

1 Yaş	14 - 16	
	17 - 18	
2 Uyruk	Suriyeli	
	Türk	
	Diğer	
3 Statü	Ülke vatandaşı	
	Kayıtlı göçmen	
	Kayıt dışı göçmen	
	Yanıt vermek istemiyor	

## Ana Sorular

## Alt sorular

Toplumun bilgi ihtiyaçları		
1	Toplum Merkezleri hakkında neler biliyorsunuz? <i>Türkiye'ye gelmeden önce Kızılhaç Kızılay hakkında bir şey duydun mu?</i> <i>TM'yi kullanıyor musun? Hayırsa neden?</i> <i>TM'yi nasıl öğrendiniz?</i>	
	2	TM'deki gençlik aktivitelerine ya da başka herhangi bir aktiviteye katıldın mı? Faydalı mı? <i>Faydalı mı? Bir örnek verebilir misin aktivitelerin senin için faydalı olduğuna dair?</i> <i>Bu programlar nasıl geliştirilebilir?</i>
		3
4	Şu an sizin veya ailenizin ihtiyaç duyduğu başlıca bilgi nedir? <i>UYARI: Bu soru yanıt veren kişilerin genel ihtiyaçları ile alakalı sorulduğuna dair kafasını karıştırabilir, bilgi ihtiyacı olduğuna dair açıklama yapılabilir.</i> <i>Şu an bilgilendirmeye ihtiyaç duyduğun herhangi bir özel konu var mı?</i> <i>Neden?</i>	
	5	

İletişim Kanallarına Erişim	
1	Merhaba Umut uygulamasını kullanıyor musunuz? <i>Eğer evet ise uygulama işe yarıyor mu? Hayırsa neden?</i>
2	Türk Kızılay Toplum Merkezi hesaplarını sosyal medyada ziyaret ediyor musunuz? (Örneğin Facebook, Twitter, Instagram ya da Youtube) <i>En çok hangi sosyal medyayı kullanıyorsunuz? Hayırsa neden?</i>

Toplum Yapısı ve Sosyal Uyum	
1	Diğer çocuklarla/gençlerle nasıl irtibata geçiyorsun ve bilgi paylaşıyorsun? <i>Topluluk buluşması var mı? Evet ise nerede, ne zaman? Diğerleriyle iletişim kurmak için cep telefonunda whatsapp kullanıyor musunuz?</i>
2	Yerel halk/göçmen çocuklarıyla nasıl etkileşime geçiyorsun? <i>Ne zaman ve nerede? (TM gönüllüleri, sosyal etkinliklerde vs.) Etkileşimin seviyesi nedir? Nasıl geliştirilir? Farklı bir dil konuşurken yerel halktan kişilerle arkadaş olmak kolay mı?</i>

Tutum ve Uygulama	
1	Okula gidiyor musun? <i>Senin toplumunda senin yaşındaki çocuklar okula gider mi? Hayırsa neden? Herhangi biri daha önce bu konu hakkında sizinle konuştu mu? Sizin toplumunuzda erkekler/kızlar için genel evlilik yaşının kaç olduğunu biliyor musun? Sizin toplumunuzda kızlar için en uygun evlilik yaşının kaç olduğunu düşünüyorsunuz? Neden? Erkekler için farklı mı? Neden? Çok erken yaşta evlenmiş olan bir kız için evliliğin negatif ve pozitif sonuçları nelerdir? Toplumunuzda erken yaşta evliliklerin artıp artmadığını biliyor musunuz? Eğer evet ise neden böyle? Erken yaşta evliliğin önlenmesi için neler yapılıyor? Nasıl güçlendirilir?</i>
2	Biz bazı çocukların okumak yerine çalışmayı tercih ettiğini duyduk. Neden olduğunu biliyor musun? Neden erkek ve kız çocukları çalışıyor? <i>Kızların veya erkeklerin aile ekonomisine katkıda bulunulması bekleniyor mu? Hangi yaştan itibaren? Ne yapıyorlar? Topluluğunuzun çocuk işçiliği hakkındaki görüşleri nelerdir? TM çocukların çalışmasını önlemek/çalışmadan uzaklaştırmak için ne yapabilir? Hali hazırda olan faaliyetler nasıl güçlendirilir? Okumak ile çalışmak arasında seçim yapabilseydin hangisini seçmek isterdin, neden? Okula giderken/devam ederken karşılaştığın temel sorun nedir?</i>

Katılım ve Geri bildirim	
1	TM hizmetlerinin karar alım süreçlerine nasıl katılıyorsunuz? <i>Nasıl katıldığınıza dair örnek verir misiniz? (Örneğin gençlik aktivitelerine katılmak TM'de gönüllü olarak çalışmak gibi) Düşüncelerinizin dinlendiğini ve buna göre hareket edildiğini düşünüyor musunuz? (Örneğin her bir oturum sonunda geri bildirimlerin alınması, faydalanıcı memnuniyet analizi vs.)</i>
2	TM hizmetlerine dair soru sormak istediğinde ya da şikâyetini dile getirmek istediğinde çoğunlukla ne şekilde yapıyorsun? <i>Hangi iletişim kanalını tercih ediyorsun ve senin için ulaşılabilir mi? Yüz yüze ya da telefonla konuşmak istediğinde kiminle konuşmayı tercih edersin?</i>
3	Geri bildirim ya da şikâyetlerini dile getirirken bilmemiz gereken bir engel var mı? <i>Geri bildirim ya da şikâyetleri dile getirirken herhangi bir engel var mı?</i>
4	TM personeli şikâyet ve geri bildirimlere nasıl yanıt vermelidir? <i>TM'nin kullandığı iletişim kanalları ne olmalıdır? (Yüz yüze görüşmeyi de içerebilir.)</i>
5	Sorularınız için ya da TM'deki hizmetler hakkındaki şikâyetleri paylaşmak için 168 çağrı merkezini aradınız mı? Hayırsa neden? <i>168'in ne olduğunu açıklayın.</i>
6	Türk Kızılay TM'lerindeki görüş ve öneri kutusunu kullandınız mı? Hayırsa neden? <i>Görüş ve öneri kutusunu açıklayın.</i>

## Toplum Katılımı ve Hesap Verebilirlik Saha Analizi Anketi:

Personel ve gönüllülerle gerçekleştirilen FGD'nin amacı;

- *Devam eden müdahalelerde ve yönetmelerde toplum katılımı yaklaşımı ve sosyal uyum aktivitelerini geliştirmek*
- *topluluktaki riskleri gözlem yoluyla anlamak*
- *gönüllü ve personelin kapasitesini güçlendirmek içindir.*

Değerlendirme bulguları, TM'nin halihazırda yürüttüğü/ yürüteceği faaliyetlerin geliştirilmesi için rehber niteliğindedir.

**Genel Not:** Gönüllü ve personelle yönelik FGD belirlenen şehirdeki TM'de yürütülecektir. FGD katılımcıları TM yöneticisi, Vaka Çalışanı, Sosyal Uyum Program Sorumlusu, PSS Sorumlusu, Suriyeli ve Türk gönüllülerden oluşmaktadır görüşme süresi en fazla 1 saattir.

<b>Görüşme yapan kişinin adı</b>	
<b>Tarih</b>	
<b>Saat</b>	

*Bir tane seçin*

<b>Şehir</b>	<b>Hatay</b>	
	<b>İzmir</b>	
	<b>Sultanbeyli, İstanbul</b>	
	<b>Bağcılar, İstanbul</b>	
	<b>Ankara</b>	
	<b>Adana</b>	
<b>Katılımcı Detayları</b>		

*Katılımcı sayısı*

<b>TM Yöneticisi</b>	
<b>Sosyal Hizmet Uzmanı</b>	
<b>Vaka Çalışanı</b>	
<b>Sosyal Uyum Program Sorumlusu</b>	
<b>PSS Sorumlusu</b>	
<b>Tercüman / Suriyeli Gönüllü</b>	
<b>Türk Gönüllü</b>	

## Ana sorular

## Alt sorular

Toplumun bilgi ihtiyaçları /Katılımcı geri bildirimi		
1	Topluluğu programların hazırlanma sürecine nasıl dâhil ediyorsunuz?	<i>FGD, değerlendirme aracılığıyla vs.</i>
2	TM'nin faaliyetleri hakkındaki bilgileri nasıl paylaşıyor?	<i>Hangi iletişim kanallarını kullanılır?</i>
		<i>Hangi dil kullanıyor?</i>
		<i>Nasıl geliştirilebilir? Animasyon, bilgi panosu, vb.</i>
3	Topluluk geri bildirimleri nasıl paylaşıyor?	<i>Aktivite ve danışma kurulu geri bildirimleri aracılığıyla, faydalanıcı memnuniyet anket vb.</i>
		<i>Standart bir geri bildirim mekanizması var mı?</i>
		<i>TM'de görüş ve öneri kutusu var mı? Nasıl kullanılıyor?</i>
		<i>Yeni eğilimlerin takibini sağlamak üzere geri bildirimleri kaydediyor musunuz?</i>
		<i>Programları geliştirmek için toplumdaki gelen geri bildirimleri nasıl kullanıyorsunuz?</i>
		<i>Görüşlerin dile getirilmesi için 168 çağrı merkezinin aranması için teşvikte bulunuyor musunuz?</i>
4	Merhaba Umut uygulamasını ve sosyal medya hesaplarının kullanımını toplumda nasıl yaygınlaştırabiliriz?	<i>Broşür, yüz yüze vb.</i>
5	TM tarafından sağlanan hayat kurtaran faydalı bilgiler nelerdir ve bunları nasıl paylaşıyor?	<i>Kişisel bakım, sağlık, koruma vs. farkındalık oluşturma, vb. broşür, video, aracılığıyla.</i>
6	Sizin gözlemlerinize göre, sizlerden bilgi talep edilen esas konu nedir?	<i>Kadınlar ve çocuklar tarafından talep edilen herhangi bir spesifik iletişim talebi var mı?</i>
		<i>Neden</i>
7	Toplulukta yayılan herhangi bir söylenti var mı?	<i>Eğer evet ise söylenti nedir? Örnek verebilir misiniz?</i>
		<i>Söylentiyle nasıl başa çıkıyorsunuz?</i>



Topluluk Yapısı ve Sosyal Uyum		
1	Yerel halk ve göçmeleri programlarımıza nasıl dâhil ediyorsunuz?	<i>Göçmenlerin kanaat önderini danışma kurullarına davet etmek, gönüllü olarak davet etmek vb.</i>
		<i>Bu nasıl geliştirilebilir?</i>
		<i>Muhtar ile göçmen topluluğun ilişkileri nasıl geliştirebilir ve biz nasıl destek olabiliriz?</i>
2	Sizin gözlemlerinize göre, yerel halkın göçmenlere karşı algısı nedir, tam aksi göçmenlerin nasıldır?	<i>Yerel halk göçmenleri nasıl algılıyor?</i>
		<i>Göçmenler yerel halkı nasıl algılıyor?</i>
		<i>Bu algının üstesinden nasıl geliriz?</i>
3	Yerel halk ile göçmenler, ya da göçmenlerin kendi arasındaki gerilimin sebebi nedir?	<i>Yerel halk ile göçmenler arasındaki gerilimin sebebi nedir?</i>
		<i>Göçmenler arasındaki gerilimin sebebi nedir?</i>
4	Gerilim nasıl çözülür/en aza indirilir?	<i>Topluluk gerilimlerinin azaltılmasına katkıda bulunuyor musun?</i>
		<i>Evet, ise nasıl?</i>
5	Gerilimin azaltılmasında TM'nin sosyal uyum faaliyetlerinin nasıl bir etkisi var?	<i>Uyum faaliyetlerinin toplum arasındaki ilişkileri güçlendirdiğine dair örnek verebilir misiniz?</i>
		<i>Hayırsa neden?</i>
		<i>TM'nin uyum faaliyetlerinde gerginliği azaltmak için siz hangi rolü üstleniyorsunuz?</i>
		<i>Nasıl geliştirilebilir?</i>

Davranış ve Uygulama		
1	Çocuk işçiliği ve erken yaşta evlilik vakaları ile karşılaşılıyor musunuz ve bunları nasıl ele alıyorsunuz?	<i>Saha çalışanları aracılığıyla hedeflenen mesajların dağıtılması, ASPB'ye yönlendirmek vs.</i>
		<i>Bu çocuklar için hangi hizmetler sağlanıyor?</i>
		<i>Vakaları nasıl kaydedebiliriz? Saha çalışanları aracılığıyla, önemli mesajlar vererek, ASPB'ye yönlendirerek vs.</i>
		<i>Vaka sayılarında bir artış var mı? Eğer ever ise neden olduğunu düşünüyorsun?</i>
		<i>Toplulukta buna dair daha fazla farkındalık oluşturmaya ihtiyaç var mı?</i>
2	Okuldaki akran zorbalığını biz nasıl değerlendiriyoruz?	<i>Öğretmeler, ebeveynler, aktiviteler vs. aracılığıyla</i>
		<i>En aza indirmek için ne yapmalıyız?</i>

Kapasite geliştirme ve koordinasyon		
1	Toplum katılımının artırılması için personel ve gönüllülerin belirli bir eğitime ihtiyacı var mı?	<i>Eğer evet ise hangi eğitimleri tercih edersiniz?</i>
		<i>Personel ve gönüllüler hâlihazırda hangi eğitimleri aldı?</i>
2	Göçmen topluluk ve muhtarların iletişimlerini nasıl geliştirebilirsiniz?	<i>Aylık olarak toplantıların düzenlenmesi için, muhtar yönlendirme vb.</i>





28 AB ülkesi arasında kurulmuş benzersiz bir ekonomik ve siyasi birlik olan Avrupa Birliği, dünya çapındaki afet mağdurlarına yardım etmeye ve her yıl dünya çapında milyonlarca kişiyi desteklemeye kendini adanmıştır. AB ve onu oluşturan ülkeler müştereken dünyanın önde gelen insani yardım bağışçısı niteliğindedir. Finansman, eşya ya da hizmet tedariki veya teknik destek şeklinde olabilecek bu yardım, AB dışındaki nüfusları ciddi ölçüde etkileyen krizlere hazırlanmayı ve bunları acilen ele almayı hedeflemektedir. AB eylemlerini insanlık, tarafsızlık, yansızlık ve bağımsızlık ilkeleri yönlendirmektedir. Yardımlar; uluslararası ve yerel düzeyde ortak kurum ve kuruluşlar aracılığıyla iletilmekte ve binlerce gönüllü tarafından desteklenmektedir.



Türk Kızılay – 1868’de kurulan Türk Kızılay, Türkiye’nin en büyük yardım kuruluşlarından biridir.

Ülke çapında 258 şubelik ağa sahip olan Türk Kızılay, Türkiye’de ve denizaşırı ülkelerde yaşayan ihtiyaç sahibi insanlara destek sağlamaktadır. Türk Kızılay, dokuz bölgesel ve 25 yerel afet yönetim ve lojistik merkezine sahiptir. Türk Kızılay, çeşitli insani yardım faaliyetlerini uygulamakta IFRC, ICRC ve Ulusal Dernekler, BM ve diğer iş ortakları tarafından desteklenmektedir. Türk Kızılay, sosyal yardımın geliştirilmesine katkının yanı sıra, yerlerinden edilmiş topluluklar için barınma, beslenme ve sağlık hizmetleri, psikososyal destek, kan hizmeti, afete müdahale faaliyetleri, uluslararası yardımlar, sosyal hizmetler, ilkyardım, eğitim ve gençlik, geçim desteği ve koruma hizmetleri sağlamaktadır.



IFRC – Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu (IFRC), gönüllülük esasıyla çalışan, dünyanın en büyük insani yardım ağıdır. Dünya çapında 190 Ulusal Kızılhaç ve Kızılay Derneği üyemizle, yılda 160.7 milyon insana uzun vadeli hizmet ve gelişim programı sunarak ve bunun yanında 110 milyon insana afet müdahale ve erken iyileştirme programlarıyla ulaşmaktayız. Zor durumda kalan kişilerin ihtiyaçlarını karşılamak ve hayatlarını geliştirmek için afetler ve sağlık sorunlarından önce, sırasında ve sonrasında müdahalelerde bulunuyoruz. Bunu milliyet, ırk, cinsiyet, dini inanç, sınıf ve siyasi görüş gözetmeksizin yapıyoruz.

Daha fazla bilgi için lütfen bizimle irtibata geçin:

#### **Türk Kızılay**

##### **Toplum Temelli Göç Programları**

##### **Kamil Erdem Güler**

Program Koordinatörü  
[kamil.guler@kizilay.org.tr](mailto:kamil.guler@kizilay.org.tr)

##### **Semih Paslı**

Sosyal Uyum Program Sorumlusu  
CEA Odak Kişisi  
[semih.pasli@kizilay.org.tr](mailto:semih.pasli@kizilay.org.tr)

##### **Mehmet Akdaş**

Sosyal Uyum Program Sorumlusu  
CEA Odak Kişisi  
[mehmet.akdas@kizilay.org.tr](mailto:mehmet.akdas@kizilay.org.tr)

#### **Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu (IFRC)**

##### **Sayeeda Farhana**

Toplum Katılımı ve Hesap Verebilirlik (CEA) Delegatesi,  
IFRC Türkiye  
[sayeeda.farhana@ifrc.org](mailto:sayeeda.farhana@ifrc.org)



KızılayTM



KızılayTM



KızılayTM



KızılayTM