

## 24 – Mültecilerin En Acil İhtiyaçlarının Belirlenmesi

**Amaç: Mülteciler ile ilk karşılaşıldığında, onların en acil (dile ilişkin olmayan) ihtiyaçlarının belirlenmesine ve karşılanmasına yönelik adımların atılması için gönüllülere yardımcı olmak.**

Gönüllüler tarafından sağlanan dil desteğinin verilmesinin temel amacı, mültecilerin ev sahibi ülkede iletişim kurabilmelerine imkân tanımadır. Ancak, mültecilerin psikolojik stres veya deneyimlerinden ötürü travma yaşamış olmaları durumunda, ilk görüşmede özel bir ilgi gerekebilir. Bu araç, bu gibi bir duruma hazırlıklı olmanız ve dil etkinliklerine yaklaşımlarınızı ve planlamalarınızı uyarlayabilmenize yardımcı olacaktır.

### Önerilen Süreç (İlk Görüşme)

- Mültecilerin hassas duygusal durumunu göz ardı etmeyin.
- Onları nezaketle karşılayın ve telkin etmeye çalışın.
- Onlarla iletişim kurabilmek için bir veya birden fazla ortak dil olup olmadığını öğrenmeye çalışın. Ortak diller arasında ev sahibi ülkenin dili olabilir ya da gönüllüler ve mülteciler tarafından konuşulan başka diller de olabilir.
- Gerek duyulduğunda, ortak dillerin birini konuşmayan kişiler ile konuşabilmek için diğer mültecilerden tercüman olmalarını isteyebilirsiniz.
- Basit ve sınırlı bilgi verin, çok soru sormayın.
- İletişimi kolaylaştırabilmek için resim, nesne, beden dili kullanın ve yavaş ve anlaşılır bir biçimde konuşun. Mülteciler ile hemen ve kolayca bir ilişki kuramayabileceğinizi göz önünde bulundurun.
- **Üç temel ihtiyacı** dikkatle değerlendirin ve bu ihtiyaçların karşılanabilmesi için mültecilere yardımcı olabilecek kişileri tespit etmeye çalışın:
  1. **Tıbbi yardım ihtiyacı:** Birçok mülteci geldiklerinde çok yorgun ve bazen de stres altında olurlar. Yolculukları boyunca sağlıklı koşullar nedeniyle hasta da olabilirler.
  2. **Yardım ihtiyaçları:** sadece koruma değil, aynı zamanda sıcak yiyecekler, yatak, banyo, yeni kıyafetler, dinlenme, vb.
  3. **Konumlandırma ve bilgi ihtiyacı:** tam olarak nerede bulundukları, hukuki konumları, vb.
- Müdahil olan diğer çalışanlarla bu hususları ve farklı zorlukları konuşun. Bunlar:
  - Sağlık çalışanları
  - Göçmenlik uygulamalarından sorumlu kişiler
  - Danışmanlar, sosyal çalışmacılar, aracılar
  - STK'lar, uluslararası kurumlar, UNHCR, Save the Children, OIM gibi çok-taraflı kuruluşlar
  - Merkezdeki diğer gönüllüler
- Bu çeşitli kişilerin görevlerini, mültecilerin anladıklarından emin olun.
- Mültecilerin iletişim ihtiyaçlarına odaklanın: uzman olmadığınız bir alanda tavsiye vermeyin, onun yerine, mültecilerin ilgili kişilerle irtibat kurmalarını sağlayın.

- Hamileler, insan kaçakçısı mağduru kadınlar, çocuklar, yaşlılar, fiziksel ve ruhsal engelleri olan kişiler, şiddet ve işkence mağdurları gibi daha savunmasız mültecilere özel ilgi gösterin. Kendi toplumlarından zorla ayrılmış olma ve tehlikeli yolculuklar geçirmiş olmalarının yanı sıra, mülteciler şiddet, psikolojik veya cinsel istismar, köle gibi alıkonma veya işkence gibi travma yaratan deneyimlere maruz kalmış olabilirler.
- Travma mağdurları ile çalışmanın kendinin de travmatik bir deneyim olduğunu unutmayın. Asla bir vakayı kendi başınızda ele almaya çalışmayın: psikolog veya sağlık çalışanı gibi profesyonellere yönlendirin ve deneyimlerinizi üstleriniz veya akran danışma gruplarınızla paylaşın.

## Konuşma Sırasında:

- Yararlı olabilecek, örgün olmayan dil etkinlikleri gibi faaliyetlerle mültecilerin öz-güvenlerinin yerine gelmesi ve zamanlarını da değerlendirmeleri gerektiğini unutmayın.
- Sosyal etkileşime odaklanın: Dil etkinlikleri sosyal etkileşime imkân tanır (özellikle ev sahibi toplumun fertleri ile sözlü etkileşim), mültecilerin ev sahibi ülkede yeni yaşamlarının başlangıcını şekillendirebilir.
- Dil etkinliklerinin nasıl uygulanacağını anlatın ve her bir mültecinin rızasını alın; istemiyorlarsa, mecburen katılmak zorunda hissetmemelilerdir.
- Özellikle çocuklar söz konusu olduğunda, hareket, şarkı söyleme ve oyun içeren dil etkinlikleri sunmaya çalışın.
- Neden ülkelerinden kaçtıklarını, nasıl kaçtıklarını, ailelerinin ve arkadaşlarının nerede olduğu gibi olumsuz deneyimleri hakkında soru sormamaya çalışın – ancak duymamazlıktan gelmeyin ya da yok saymayın. Mülteciler, bu gibi deneyimleri hakkında spontane bir biçimde konuşmaya başlarsa, onları dinleyin, deneyimlerinin ciddiyetini onaylayın ve onların fiziksel ve psikolojik dirençlerini takdir edin. Empati sergileyerek dinleyin – kişisel sorular sormadan, onları insan olarak önemseyişinizi gösterin.
- Travmaya maruz kalan mültecilerin dikkat süreleri, konsantrasyon ve hafıza ile ilgili sorun yaşıyor olabildiklerini, kafalarının karışık olabileceğini, huysuzlaşabileceklerini veya kronik depresyon veya psiko-somatik rahatsızlıkları olabileceğini unutmayın. Suçluluk duygusu ve diğerlerinden kopukluk yaşayabilirler. Bazıları ise amaçsız hissedebilir ve gelecek ile ilgili plan yapmaya istekli olmayabilir. Bu durum, ev sahibi ülkenin dilini öğrenme ve dil etkinliklerine katılma konusunda bir ilgisizlik ile sonuçlanabilir.

Aşağıdaki bölüm, kısa süre önce ev sahibi ülkeye gelmiş olan mültecilerin sormak isteyebileceği soruları ve kişisel durumuna göre, yardım talebinde bulunabileceği hususları detaylandırmaktadır.

## Ev sahibi ülkeye yeni gelmiş veya transit olan mültecilerin ne gibi yardıma ihtiyacı olabilir?

Aşağıda sunulan ihtiyaçlar, yakın zamanda gelmiş olan mültecilerin ihtiyaçları arasında yaygındır. Onlarla ilk kez tanıştığınızda, notlar alın ve gerektiğinde, o çevrede mültecilere kimlerin yardımcı olabileceğine dair bilgi edinmeye çalışın (1. Sayfada öneriler arasındadır).

1. **Konulandırma ve bilgi ihtiyacı**, coğrafi ve hukuki alanda olabilir – mültecilerin olası soruları:
  - Tam olarak neredeyiz?
  - Ne kadar süreyle burada kalacağız?
  - Kabul merkezinden dışarı çıkabilir miyiz?

- Başvurum ne zaman işleme alınır (vs.)?
  - Cep telefonumu nerede şarj edebilirim? / İnternete nerede bağlanabilirim (vs.)?
2. **Yardım ihtiyaçları** (özellikle transit durumdayken) - mültecilerin olası soruları:
- Ailem ve ben burada güvende miyiz? (özellikle kadınlar ve kız çocukları için)?
  - Nerede sıcak yemek yiyebilirim?
  - Bir banyoyu, temiz kıyafetleri, vb. nerede bulabiliriz?
  - Nerede uyuyacağız? (vs.)
3. **Sağlık/Tıbbi yardım ihtiyacı:** mülteciler geldiklerinde büyük olasılıkla çok yorgun ve bazen de stres altında olacaklardır. Yolculukları boyunca sağlıksız koşullar nedeniyle hasta da olabilirler. Mültecilerin olası soruları:
- Hastalandığımızda, ben ve ailem nerede tedavi olabiliriz?
  - Baş ağrım/sırt ağrım (vs.) için ilaç verebilir misiniz?
  - Bildiğim bir dilde konuşabileceğim bir doktoru nerede bulabilirim?
4. **Özgüvenlerinin yeniden inşa edilmesi ihtiyacı:** dil etkinlikleri, yerel bölgeye alışma veya ülkenin tanıtımı, sportif veya sanatsal etkinlikler, vb. konular yardımcı olabilir ve zamanın geçmesini de sağlar. Mültecilerin olası soruları (özellikle orta-vadeli kalma durumlarında):
- Sığınma hakkı verilmesi ne kadar sürer?
  - Daha fazla bilgi ve hukuki desteği nereden alabilirim?
  - Sığınma talebi sürecinde haklarım ve sorumluluklarım nelerdir?
  - Ne zaman kayıtlı olarak çalışabilirim?
  - Niteliklerim tanınacak mı?
5. **Sosyal etkileşim ihtiyacı** - Mültecilerin olası soruları (özellikle orta-vadeli kalma durumlarında):
- Ücretsiz veya düşük ücretli kültürel veya sportif faaliyetlere nasıl katılabilirim?
  - Yerli toplumla nerelerde sosyalleşebilirim?
  - Ülkemdeki kişilerle nasıl iletişim kurabilirim?
6. **Geleceği planlamak** - Mültecilerin olası soruları (özellikle ev sahibi ülkeye geldikten sonra):
- Çalışmaya başlayıncaya kadar, nereden ve nasıl mali yardım alabilirim?
  - Nasıl banka hesabı açabilirim?
  - Makul ücretli ev nerede bulabilirim?
  - Barınma masrafları arasında neler var – kira, ısınma, elektrik, vs.?
  - Nereden eşya alabilirim?
  - Çocuğum için okulu nasıl bulabilirim?
  - Okulda hayat nasıl? Burada çocuklardan beklentiler ne?