

BEYOĞLU SENİN

KATILIMINLA BEYOĞLU

Örnektepe Mahalle Evi Saha Raporu

2021

Bu rapor **İstanbul Planlama Ajansı Sosyal Politikalar Ofisi** tarafından hazırlanmıştır.

2021

1. Yöntem

Beyoğlu ilçesinde hizmet veren Örnektepe Mahalle Evi'ndeki ikisi sosyal hizmet uzmanı, birisi psikolog olan üç çalışanla Zoom Uygulaması üzerinden derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. İki çalışanın mahalle evleri açıldığından beri, bir seneyi aşkın süredir mahalle evlerinde çalıştığı, diğer bir çalışanın ise altı aydır mahalle evlerinde çalıştığı, öncesinde SEDEP projesi kapsamında sahada çalıştığı öğrenilmiştir.

2. Mekânsal Bulgular

2.1. Yararlanıcı Profili

Örnektepe Mahallesi'nin, Mardin, Diyarbakır gibi Güneydoğu illerinden ve Karadeniz illerinden gerçekleşen iç göç ve Suriyelilerin dış göçü ile oluşmuş bir mahalle olduğu, Alevilik, Sunnilik etrafında mezhepsel çatışmaların da yaşandığı çok kültürlü ama aynı zamanda sosyo-ekonomik düzeyi düşük, yoksulluğu en keskin biçimde tecrübe eden bir mahalleli kitlesi olduğu belirtilmiştir. Bu doğrultuda, mahalle evinin sırasıyla en çok 6-12 yaş arası Suriye kökenli Roman çocuklar tarafından kullanıldığı, sonrasında Türkiyeli kadınlar ve gençler tarafından kullanıldığı öğrenilmiştir. Suriyeli çocukların yüksek çoğunluğunun kimliksiz olması sebebiyle okula gidemedikleri ya da okul kaydı varsa bile devamlılık sağlamadıkları, okul terkleri olduğu için mahalle evlerini okul gibi görüp her gün istedikleri saatte yararlandıkları belirtilmiştir. Türkiyeli çocukların ise okul çıkış saatinden itibaren kullanabildikleri bildirilmiştir. Öte yandan, az sayıda kadın yaşlı haricinde yaşlı nüfusun çoğunluğunun, engelli bireylerin ve 18 yaş üstü erkeklerin katılımının sağlanamadığı aktarılmıştır.

2.2. Mekânsal Kullanım ve İşlev

Örnektepe Mahalle Evi Okmeydanı Metrobüs durağı yakınında konumlanmış olup yoğunluk sırasına göre Örnektepe Mahallesi (Beyoğlu), Mehmet Akif Ersoy Mahallesi (Kâğıthane) ve Fetih-tepe Mahallesinden (Beyoğlu) yararlanıcıların mahalle evine geldiği öğrenilmiştir. Örnektepe Mahallesi Beyoğlu sınırları içerisinde olmasına rağmen Haliç, Kâğıthane gibi sınır ilçelerin mahallelerinden de katılım olduğu belirtilmiştir.

Çocuklar için çoklu zekâ kuramı kapsamında planlanan etkinliklerle sözel, sayısal ve görsel alanlardan desteklendikleri, akran zorbalığı ve ayrımcılık karşıtı psiko-sosyal aktiviteler düzenlenerek güvenli bir sosyal alan yaratıldığı, kayıtsız Suriye kökenli çocuklar özelinde mekânsal aidiyet eksikliklerinin giderildiği belirtilmiştir. Genel itibariyle **kadın katılımı** kısıtlı olup çocuklara göre daha düşük oranlarda seyretmektedir. **Türkiyeli kadınların** çoğunun

çocuğunu etkinliğe getirdiğinde sosyalleşme ve etkinliklere katılma fırsatı buldukları, yoğunluklu olarak dikiş atölyelerine ya da hekim söyleşilerine katılım sağladıkları, ancak bunlar dışındaki kadın sağlığı ya da akran zorbalığı gibi seminerlere katılım sağlamadıkları öğrenilmiştir. **Suriyeli kadınların** çocuk bezi ve maması gibi sosyal yardım taleplerinde bulunmak dışında düzenlenen aktivitelere katılım sağlamadıkları belirtilmiştir. **Kadınların** büyük çoğunluğunun hem yoksulluk hem de pandemi dolayısıyla açılan eğitim kayıplarının telafi edilmesi için çocuklarına eğitim destek çalışmaları, ek ders ve etüt çalışmaları sağlanması; kendilerine ise psikolojik destek sağlanması ve iş bulunması gerekçeleriyle mahalle evine başvuruda buldukları bildirilmiştir. **14-18 yaş grubu gençlerin** yalnızca kütüphane ve bilgisayar kullanıp ders çalışmak amacıyla mahalle evine geldiği belirtilmiştir. **18 yaş üstü erkek** katılımcıların gündelik ve esnek işlerde çalışmaları, etkinliklerin çalışma saatlerine uymaması ya da onlara hitap etmemesi ya da yalnızca bu tarz alışkanlıkları olmaması sebepleriyle katılım göstermedikleri, talepleri üzerine açılan okuma yazma kurslarının da devamlılık sağlanamadığı için kapatıldığı, yalnızca hafta sonu düzenlenen tiyatro vb. etkinliklere çocuklarını getirmek için katılım sağladıkları belirtilmiştir.

2.3. Çocuk İşçiliği, İşsizlik, Kadına Yönelik Şiddet, Okul Terki, Sosyal Uyum Problemleri

Kayıtsız Suriyeli ve Roman çocuklar arasında **çocuk işçiliğinin** çok yaygın olduğu, zorla dilendirildikleri ya da çalıştırıldıkları, İstanbul'da artık kimlik verilmediği ve sınır dışı edilme ihtimalleri bulunduğu içinse herhangi bir bildirimde bulunulamadığı belirtilmiştir. **İşsizliğin** yalnızca gençler arasında değil hayat pahalılığı ve cüzi emekli maaşları sebebiyle geçimini sağlayamayan 50 yaş üstü emekliler arasında da deneyimlendiği, "**İBB'de nasıl temizlik personeli olabilirim?**" sorusunun mahalle evi personeline sıklıkla yöneltildiği belirtilmiştir. Öte yandan, **kadına yönelik şiddet** öyküsü sebebiyle birçok psikolojik destek talebi alındığı, bu doğrultuda kadınların güçlendirilmesi ve konuşma cesareti kazandırılmaları amacıyla şiddetle mücadele seminerleri gerçekleştirildiği, ancak kadınlarının yüksek çoğunluğunun ya şiddeti kanıksadığı ya da şiddeti ifade etmeye hala daha çekindikleri belirtilmiştir. Mahalle evinde çalışan uzman psikolog tarafından dile getirilen "**Serbest zaman geçirmeye gelen çocukların oyunlarını izlediğimizde özellikle Suriyeli çocuk oyun gruplarında çok fazla şiddet içerikli oyunlar oynandığını görüyoruz.**" ifadesi hane içlerinde yaşanan şiddetin varlığını güçlendirmektedir. Ayrıca, Suriyeli kökenli çocukların kayıtsız olmaları sebebiyle eğitim hizmetlerine erişemedikleri, kayıtlı olsalar bile uyum problemleri ve ekonomik zorluk sebepleriyle eğitime düzenli katılım gösteremedikleri, bu kitle özelinde **okul terki** yaşandığı belirtilmiştir. Kozmopolit profildeki Örnektepe Mahallesi'nde farklı kitleler arasında **sosyal**

uyum problemlerinin de şiddetli biçimde tecrübe edildiği, çevre kirliliği ya da güvenlik gibi sorunlar açığa çıkınca göçmenlerin hedef gösterildiğinin, sosyal uyum çalışmalarının güçlendirilmesi gerektiğinin altı çizilmiştir.

3. Sosyo-ekonomik Bulgular

- Örnektepe Mahallesi'ndeki **kadınların** bakım yükleri sebebiyle işgücü hayatına dâhil olamadıkları, dâhil olanlarınsa genellikle gündelik temizlik işlerine ya da dikiş atölyelerinde pamuk temizlemek gibi işlere gittikleri bildirilmiştir. Suriye kökenli kadınların ise bakım yükleri üzerine eklenen toplumsal hayata uyum problemlerinin sosyal hayata adapte ve dâhil olmakta zorluklar yaşattığı belirtilmiştir. Ayrıca, Suriye kökenli Türkmen ve Romanların kendi ülkelerinde yaşamlarını kırsalda sürdürüp yoksulluğu en keskin biçimde deneyimleyen bir kitle oldukları, Türkiye'de de öz bakım ve barınma ihtiyaçlarını karşılayamadıkları, bu doğrultuda mahalle evi program içeriklerinin bu kadınların temel ihtiyaçlarıyla örtüşmediği, katılımın da bu sebeple sağlanamadığı belirtilmiştir. Ayrıca kadınların sosyalleşme alanlarının bulunmadığı, yalnızca kendi aralarında vakit geçirdikleri ya da toplu biçimde mahalle evlerinde bir araya geldikleri öğrenilmiştir.
- Sosyo-ekonomik olarak dezavantajlı bir mahalle olan Örnektepe'de **çocukların** pandemi dolayısıyla eğitim kayıpları yaşadıkları, telafisini ekonomik sebeplerle yapamadıkları, bu doğrultuda lise düzeyinde okul terkleri yaşandığı bilgisi paylaşılmıştır. *“Yakın zamanda gönüllü olarak açılan 10 kişilik İngilizce kursu için yedekte 27 kişinin beklediği”* bilgisi çocukların öncelikli olarak eğitim destek çalışmalarına ihtiyaçları olduğunu ortaya koymaktadır: *“Biz ilkokul mezunuyuz, biz ders veremiyoruz, dershaneye de gönderemiyoruz, burada çocuklara etkinlik yapmasanız da burası etüt merkezi olsa”* diyen ebeveyn bu konudaki ihtiyacın aciliyetine vurgu yapmıştır. Öte yandan, çocukların yaşadıkları hane şartlarında sosyalleşmek, vakit geçirmek ve oyun oynamak için alan bulamadıkları, mahalle içerisinde park gibi açık alan imkânlarının çok kısıtlı olması ve mahalle dışındaki sosyal alanların da pahalı olması sebepleriyle sosyal donatı alanlarına ihtiyaçları olduğu belirtilmiştir. Mahalle evlerinin okuldaki formel eğitimden farklı olarak çocukların ilk kez karşılaştığı içeriklerde ve esneklikte çalışmalar sunması, özellikle tiyatro, drama, masal atölyeleri, spor etkinlikleri çalışmalarına daha istekli katılım sağlandığını ortaya koymaktadır. Çocukların okulda ya da sosyal hayatın başka alanlarında eksik kalan sosyalleşmeyi esnek ve renkli biçimde tolere edebildikleri öğrenilmiştir. *“Yakın zamanda yaptığımız Akvaryum gezisi sayesinde Örnektepe'den hiç çıkmamış anneler ve çocuklar hem hayatında ilk kez mahalleden çıktılar hem de Akvaryum'u gördüler, çok mutlu oldular.*

Mahallelinin ihtiyaç gerçeklikleriyle örtüşen bir etkinlik oldu.” cümlesi yerelin ihtiyaçlarının ve arzın uyuşması gerektiğine vurgu yapmaktadır.

- **14-18 yaş grubu gençlerin** çoğunlukla sınav odaklı oldukları, ekonomik engeller sebebiyle evde çalışma ortamına ve yeteri eğitim materyaline erişmekte zorluklar yaşadıkları, herhangi bir dersane ya da özel ders desteği alamadıkları, bu doğrultuda mahalle evlerine yalnızca kütüphane kullanıp ders çalışma ortamı edinmek için geldikleri belirtilmiştir. **18 yaş üstü gençler** arasında ise işsizliğin yaygın olduğu, katı atık toplayıcılığı gibi güvencesiz işlerde çalışarak ailelerine destek oldukları gözlemleri paylaşılmıştır.
- Ayrıca, mahalle evinden faydalanan çocukların ebeveynlerinin yüksek çoğunluğunun en az lise mezunu olduğu, bu ebeveynlerin kütüphaneden kitap alıp okuduğu, çocuğuyla burada vakit geçirdiği, atölye çalışmasına katıldığı, birçok hizmetin kendilerine hitap ettiği görülmüştür. Ancak, sunulan hizmetlerin ilkokul, ortaokul mezunu ya da okur yazarlığı olmayan anne baba profiline hitap etmediği, etkinliklere katılımlarının çok kısıtlı olduğu öğrenilmiştir.

Hane Ekonomisi

Örnektepe Mahallesi yaşayanları arasında işsizliğin hem gençler hem diğer yaş grupları arasında tecrübe edildiği, çalışanların çoğunun ise günübirlik ve güvencesiz işlerde çalıştıkları öğrenilmiştir. Türkiyeli kadınların gündelik temizlik işleri ya da tekstil sektöründe pamuk atığı temizlemek gibi enformel işlerde çalıştığı ifade edilmiştir. Suriye kökenli kadınların güvenceli ya da güvencesiz iş hayatına dâhil olmadıkları, erkeklerin ise çoğunlukla katı atık toplayıcılığı gibi işlerde ya da tekstil atölyelerinde kayıtsız biçimde çalıştıkları belirtilmiştir. Bu ailelerin yüksek kira oranları sebebiyle genellikle gecekondular gibi altyapısı olmayan, dayanıksız ve güçsüz yapılarda yaşam sürmek durumunda oldukları, su ve altyapı hizmetlerine erişim problemleri sebebiyle hijyen sorunları yaşadıkları, bu doğrultuda da sosyal dışlanmalara maruz kaldıkları ifade edilmiştir. Mahallelinin yoksulluk döngüsünü şiddetli biçimde yaşadığı, en temel ihtiyaçlarını karşılamakta zorluklar yaşadığı, çocuk bezi, çocuk kıyafeti, çocuk maması, okul çağındaki çocuklar için eğitim materyalleri gibi birçok ihtiyaca erişemedikleri, bu sebeple mahalle evlerine sosyal yardım talepleriyle sıklıkla başvuruda buldukları öğrenilmiştir. Nihai olarak, Örnektepe sakinlerinin en temel ihtiyacı olan istihdama katılımlarının olmadığı, bu doğrultuda sağlık, eğitim, barınma gibi en temel haklara erişmekte zorluklar yaşadıkları belirtilmiştir.

4. Kurumlarla İlişkiye Dair Bulgular

Örnektepe halkının birçok sosyal hizmet uygulamasından habersiz olduğu, haberdar oldukları hizmetlerin ise kim tarafından sağlandığını çoğunlukla bilmedikleri, Beyoğlu Belediyesi ve İBB hizmetlerini birbirine karıştırdıkları öğrenilmiştir. Bölgesel İstihdam Ofisleri, PDM, Yuvamız İstanbul Kreşleri gibi birçok hizmetten habersiz oldukları görülmüştür. Bu doğrultuda, İBB’de hangi birimler olduğu, bu birimlerde hangi işlerin yapıldığı ve ne tarz hizmetler verildiği, bunlarla birlikte Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’nın ne tür hizmetler sunduğu, hangi hizmete nasıl başvuru yapılabileceği yönünde tek seferlik seminerler düzenlenerek bilgilendirmeler yapılmıştır. Öte yandan, Örnektepe halkının kamu çalışanlarına yönelik önyargılarının bulunduğu, bu durumun kamu hizmetlerine başvuruda çekingenlik yaşamalarına sebep olduğu öğrenilmiştir. Mahalle evi yararlanıcılarının sıklıkla dile getirdiği geri bildirim çekingen tavırlarına işaret etmektedir: *“Kamu hizmeti alıyoruz ama sizde kamu üslubu yok, üstten bakmıyorsunuz, bizimle iletişim kurarken müdahaleci bir tavır sergilemiyorsunuz.”*

5. İhtiyaç ve Talepler

Mahalle Evi Yararlanıcıları

Örnektepe Mahallesinde ortaya çıkan sosyal birçok problemin kaynağının işsizlik ve sonrasında açığa çıkan ekonomik kısıtlılıklar olduğu gözlemlenmiştir. Mahalle evine gerçekleştirilen sosyal yardım başvurularının hayli yoğun ve öncelikli ihtiyaçlar arasında olduğu görülse de daha kalıcı çözümlere ihtiyaç duyulduğu oldukça aşikârdır. Kadın ve gençlere dönük mahalle içerisinde erişilebilir **istihdam olanaklarının oluşturulması**, planlanacak bu istihdam modeli içerisinde mahalle evinin merkezi bir konum alması, kadınlar adına esnek ve yarı zamanlı iş olanakları yaratılması düşünülebilir. İstihdam olanakları sağlanarak barınma, eğitim, sağlık haklarına erişimin önündeki engeller de kaldırılmış olunur.

Pandemi dolayısıyla ev içerisindeki görünmez emek yükünün ve hane içi şiddetin artması, ekonomik eşitsizliklerin derinleşmesi sebepleriyle kadınların **psiko-sosyal destek mekanizmalarına** ihtiyaç duyduğu görülmüş olup mahalle evinde destek sunan uzman psikolog sayısı artırılarak ilgili öznelerin taleplerine vaktinde ve yerinde cevap verilmesi gerekmektedir.

Tam kapanmalar sona ermesine rağmen, sosyal hayattan uzun süre uzak kalıp yeniden uyum sağlamakta ve sosyalleşmekte zorluk çeken çocukların topluma yeniden kazandırılması,

pandeminin getirdiği psikolojik ve fiziksel tahribattan kurtarılmaları amacıyla arkadaşları ve aileleriyle vakit geçirebilecekleri, serbestçe oyunlar oynayabilecekleri **sosyal donatı alanlarının genişletilmesi** önerilmektedir. Ayrıca, mahalle evi program içeriklerinin çocukları önceleyen formata kavuşturulması, çocukların enerjilerini akıtabilecekleri fiziksel aktivite atölyeleriyle donatılması, bunun için BESYÖ mezunu gönüllülerden destek alınması önerilmektedir.

Kadın yararlanıcıların en büyük taleplerinin çocukları için İngilizce, Matematik, Fen Bilgisi etütleri gibi **eğitim destek çalışmalarının** sağlanması yönündedir. Mahalledeki öğrencilerle karşılıklı güvenin inşa edilmesi ve mahalle evi hizmetlerine katılımın sağlanmasının, ancak ve ancak bu kişilerin ihtiyaçları ve gerçeklikleriyle örtüşecek eğitim destek adımlarının daha öncelikli atılması, diğer tüm atölye çalışmaları ve psiko-sosyal destek planlamalarınınsa bu adımların ardına eklenmesiyle mümkün olacağı düşünülmektedir. İhtiyaçların göreceliliği akılda tutularak hem yararlanıcı hem de kurum önceliklerinin eşgüdümlü olarak planlamaya dâhil edilmesi gerekmektedir. Ayrıca, eğitime destek çalışmalarının planlanması çok büyük bir ekonomik ihtiyaç olduğu gibi yoksulluk döngüsünün uzun vadede kırılması için de atılacak başlıca adımlar arasındadır.

Öte yandan, muhtarlarla yapılan görüşmeler ve yararlanıcıların mahalle evi katılımları esnasındaki söylemleri göstermiştir ki iç ve dış göçle oluşmuş kozmopolit yapıdaki Örnektepe Mahallesi'nde etnik, dinsel ve kültürel ayrımcılıklar şiddetli boyutlarda yaşanmaktadır, ekonomik kriz karşısında açığa çıkan öfke daha da derinleşmektedir. Ayrımcılıkların aşılması için hem yetişkinler hem çocuklar arasında **sosyal uyum çalışmaları** planlamasına ihtiyaç görülmektedir. Suriye kökenli mahalleli arasındaki zayıf okullaşmanın ortadan kaldırılması, bunun içinse gönüllü ya da tam zamanlı öğretmenlerin okuma yazma dersleri vermesi, programın devamlılığı için gerekli önlemlerin alınması sosyal uyum çalışmalarının başında gelecek işlerden olup Suriye kökenli vatandaşların sosyal hayata adaptasyonlarına büyük fayda sağlayacaktır.

Sosyal Hizmet Çalışanları

Sosyal hizmet çalışanlarının planlama yapmak dışında yararlanıcılarla doğrudan uygulamalar da yapabilmeleri, böylelikle mesleki yeterliliklerini kaybetmemeleri adına **görev tanımlarının netleştirilmesi, gönüllü ya da tam zamanlı personel sayısının artırılması** talep edilmektedir. Ayrıca, sistem içerisinde hareket etmeye devam ederken kişisel gelişimlerine ve özel hayatlarına dönük planlamamalar da yapabilmeleri, kurumsal faaliyetler esnasında

verimsizliğin önüne geçilmesi adına **çalışma günlerinin standart hale getirilmesi** yönünde aksiyon talep edilmektedir. Ayrıca, mahalle evleri koordinasyonunda çalışan yönetici kişilerin daha deneyimli ve kalifiye kişiler olması, saha planlamasının daha sistemli gerçekleştirilmesi, sahadaki her ekibe araç desteği sunulması talep edilmektedir.

Asansör arızası, şalter atması gibi durumlarda mahalle evindeki sosyal hizmet uzmanı, psikolog ya da sosyologlar yerine bu arızaların giderilmesinde teknik eğitimini almış elemanların müdahalede bulunarak ölümcül iş kazalarının önüne geçmesi, bunun için de **her mahalle evinde bir teknik eleman bulundurulması** talep edilmektedir.

En yüksek talebin ileildiği, vatandaşın gerçekliği ve ihtiyaçlarıyla daha çok örtüştüğü düşünülen eğitim destek faaliyetlerinin genişletilmesi amacıyla **kurum içerisinde bir eğitim kadrosu oluşturulması**, gönüllü ya da tam zamanlı olarak Matematik, İngilizce, Fen Bilgisi ya da BESYÖ mezunu kişilerin istihdam edilmesi gerekli görülmektedir.

Mesai esnasında bireysel çalışmaların verimli ilerleyebilmesi adına açık ofis modeli yerine **kapalı camlı ofis modeli** önerilmektedir. Öte yandan, haftalık/aylık raporlamalar için Google drive kullanılması yerine vatandaşın bilgilerinin çalınması ihtimaline karşın güvenilir bir **bilgi işlem sistemi** edinilmesi büyük önem arz etmektedir.

Kurumsal faaliyet içeriklerinin mahalle sakininin ihtiyaçları ve gerçeklikleriyle örtüşecek, talepleri yönünde şekillendirilecek formata kavuşturulması gerekmektedir, ihtiyaçlar ve programların kesişimselliğinin büyük ölçüde sağlanması, bunun için de **vatandaşın ihtiyacının görülmesi ve bilinmesi** gerekecektir. “Hizmet alan kişinin ihtiyaçlarına gerçekten cevap verebiliyor olmalıyız ki iş doyumumuz artsın, vatandaşa daha fonksiyonel ve faydalı biçimde hizmet sunabilmiş olalım. Örnektepe özelinde kişisel gelişim seminerleri değil, istihdam ve eğitim destekleri öncelik, bunları bilmek lazım. Örneğin, mülteci kadınları hiç çekemedik, yaşlı ve engellileri hiç getiremedik, bunlara çözüm bulmamız gerekir.”