“Saha; çıktığında, sorunla yüz yüze kaldığında çözüm üretmen gereken bir alan.”

Caner Murat Doğançayır



Fotoğraflar Bekir Dindar



Yerel yönetimlerin çoğunda olduğu gibi İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nde de sosyal yardım hizmetlerinin uzun bir geçmişi var. 16 milyonluk bir metropolde yoksulluk konusu da milyonlarca ihtiyaç sahibiyle ilgilenecek yüzlerce kişilik bir hizmet faaliyetini gerektiriyor. 2020 bahar aylarında ülkemizde yoğun bir şekilde hissedilen COVID-19 pandemisi ise tüm kamu hizmetleri gibi İBB’nin sosyal dayanışma seferberliğini de geçmişteki sosyal yardım tecrübelerden çok farklı bir sınava tabi tuttu. Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı’nın yürüttüğü Sosyal Ekonomik Destek Paketi (SEDEP) projesinde iki yıldır sosyal inceleme personeli olarak çalışan Rahime Kahraman için belki de bu süre yılların sosyal yardım uzmanlığına bedel.

Kasımpaşa’da doğdum ve İstanbul’da büyüdüm. Sosyoloji çıkışlıyım. 8-10 yıl rehber öğretmenliği yaptım. Dershane ve kolejlerde ortaokul, lise ve üniversiteye hazırlık öğrencileri üzerinden aileleri, öykülerini biliyordum. Koşulların çocuklara ekonomik veya psikolojik yansımasını, ailelerin çocuklarının eğitim hayatlarını daha iyi geçirebilmeleri için yaptıkları fedakarlıkları, kendilerinden kestikleri sosyal olanakları görüyordum. Pedagojik formasyon, aile danışmanlığı ve çift terapisi eğitimlerimi de tamamlamıştım. Bir yerde yükselme planım yoktu aslında, öğretmenlikte devam etmek istiyordum. Mesleğimi seviyordum ve hayatlarına dokunabildiğim gençler vardı. Belki tebdilimekân ihtiyacı hissetmiştim, belki dört duvar arasından çıkıp gündelik hayatı sokakta daha çok soluyabildiğim bir iş istiyordum. Yaklaşık iki buçuk yıl önce, İBB’nin sosyal medya hesaplarından duyurulan bir projeye başvurdum ve işe başlamamla pandemi üst üste geldi.

Sosyal Ekonomik Destek Paketi ile (SEDEP) ilgili bir projede dar gelirli, düzenli iş geliri, belli mal varlıkları olmayan, geçinemeyen, çocukları okuyamayan aileleri gerekli birimlere yönlendirdiğimiz sosyal inceleme ve yardım destek uzmanları olarak çalışıyoruz. Çalıştığım projede sadece ekonomik destekle sınırlı kalmıyoruz, 153 numaralı hat üzerinden başvurularda gıda, yakıt, kira, para veya sağlık yardımı gibi talepler de oluyor. Bu taleplerin ötesinde ihtiyaçlar da tespit edebiliyoruz. Ailede istismar veya şiddet vakaları, çocuğun eğitiminin engellendiği durumlarla karşılaşabiliyoruz. Kadın ve çocuklar maddi olarak bakım veren kişi tarafından terk edilmiş olabiliyor. Madde bağımlılığı olabiliyor. Ekonomik destek dışındaki bu tip durumlar için vaka sorumlularımız var. Bu tarz durumlar ayrı değerlendirilip özel bir rapor tutuluyor ve gerekli kamu mercîlerine yönlendiriliyor. Çok spesifik bir vaka değilse İBB Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı'na bağlı İstanbul Aile Danışmanlık ve Eğitim Merkezi (İSADEM) veya Sağlık Dairesi Başkanlığı'na bağlı Psikolojik Danışmanlık Merkezleri (PDM) gibi kurumlara yönlendiriyoruz.

Sabah 08.30'da çalışan kartlarımızla kurumlarımızda giriş-çıkışlarımız alınıyor ve 09.00'da sahaya varıp, kapıları çalmaya başlıyoruz. Gün içinde kapılarını çalacağımız adresler haftalık olarak sistemimize düşer. İki kişiden oluşur her ekibimiz ve sorumlularımız tarafından ekiplerimizin atamaları yapılır. Bu atamalar da mahalle ve sokak olarak değişir. Günlük 24-40 arası atamamız olur, günde yaklaşık 10 inceleme yaparız. Bu incelemeler yaklaşık yarım saat, 40 dakika sürer. Bir kişi aileyle görüşme yaparken diğer kişi verileri sisteme girer. Haneden çıktığımızda raporu beraber kanaat getirerek yazarız. Birbirimizin gözünden kaçanı hatırlatırız. Mali durumuyla, eşiyle ilgili belirttiklerini birbirimize hatırlatırız. Dolaplara, eşyalara didik didik bakarak değil, beyana bakarak verileri topluyoruz. Ekonomi dışı koşullarla ilgili de, örneğin "Aile içi şiddet var mı?" diye sormayız ancak müracaatçıyı gözlemleriz. Anlattıklarında, aktardıklarında kendini sansürlese de dışa vurduğu çökkünlük, depresif davranış biçimi, şiddet gördüğünü manipüle edici şekilde aktardığını fark ettiğimizde beyanında rahat olmasını sağlayacak adımlar atıyoruz. Vaka sorumlularına bilgiler gittikten sonra daha özel ve gizli bir şekilde gözlem ve inceleme devam ediyor.









Belediyeler siyasî kurumlar, el değiştirebiliyor. Ben yeni yönetimle birlikte İBB'de işe başladım. Öncesindeki işleyişimizi ancak çalışma arkadaşlarımızdan öğrenebiliyoruz. Vatandaştan aldığımız duyuma göre de iyileştirdiğimiz birçok nokta kadar eksik kaldığımız noktalar da var. Sosyal hizmet olarak çalıştığımız proje iyileştirdiğimiz kısım. Yardım taleplerinin İBB'ye ulaşma şeklinin, taleplerin kabul edilme biçiminin çok daha net olduğunu anlıyoruz. Anladığım kadarıyla eskiden kıstas veya ölçütler bu kadar ayrıntılı değildi. Başvuru kanalları tanıdıklar, yönlendirme veya muhtarlıklar üzerinden mi oluyordu, bilmiyoruz.

Destek sağladığımız haneler için mevcut ekonomik koşullarda desteklerimiz hâliyle yeterli olmuyor. Yardım çerçevemizin dışına çıktığımız durumlarda muhtarlıkların dayanışma faaliyetlerine yönlendiriyoruz. SEDEP projesinde görevimize acil durum koşullarında, pandemi döneminde insanlar sokağa çıkamazken, yaşlı, engelli, gebe gibi dezavantajlı kesimlerin sağlık noktasında ihtiyaçları artmışken başladık. Bir hafta sosyal hizmet uzmanlığıyla ilgili bir dernekten eğitim aldık ama tabi ki sahadaki çağrılarla yüz yüze kalmak çok farklıydı. Saha, çıktığında, sorunla yüzyüze kaldığında çözüm üretmen gereken bir alan. Başa çıkma yöntemlerini sahada bulmak da bu anlamda iyi de oldu diye düşünüyorum.