



**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**



**SOSYAL HİZMET UZMANLARININ MÜDAHALE
AŞAMALARINDAKİ KÜLTÜREL YETKİNLİĞİ
ÜZERİNE NİCEL BİR ARAŞTIRMA**

Begüm ŞEN VARAN

**SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

DANIŞMAN

Doç.Dr.Filiz YILDIRIM

ANKARA

2020

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**SOSYAL HİZMET UZMANLARININ MÜDAHALE
AŞAMALARINDAKİ KÜLTÜREL YETKİNLİĞİ
ÜZERİNE NİCEL BİR ARAŞTIRMA**

Begüm ŞEN VARAN

**SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**DANIŞMAN
Doç.Dr.Filiz YILDIRIM**

**ANKARA
2020**

Etik Beyan

Ankara Üniversitesi

Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

Yüksek lisans tezi olarak hazırlayıp sunduğum “Sosyal Hizmet Uzmanlarının Müdahale Aşamalarındaki Kültürel Yetkinliği Üzerine Nicel Bir Araştırma” başlıklı tez; bilimsel ahlak ve değerlere uygun olarak tarafımca yazılmıştır. Tezimin fikri/hipotezi tümüyle tez danışmanım ve bana aittir. Tezde yer alan araştırma tarafımdan yapılmış olup tüm cümleler ve yorumlar bana aittir.

Yukarıda belirtilen hususların doğruluğunu beyan ederim.

Öğrenci Adı Soyadı : Begüm ŞEN VARAN

Tarih :

İmza :

İÇİNDEKİLER

Etik Beyan	ii
İçindekiler	iii
Önsöz	vi
Simgeler ve Kısaltmalar	viii
Şekiller	ix
Çizelgeler	x
1. GİRİŞ	1
1.1. Kavramsal ve Kuramsal Çerçeve	3
1.1.1. Kavram Olarak Kültür	3
1.1.2. Kavram Olarak Çokkültürcülük	4
1.1.3. Çokkültürcü Sosyal Hizmet Uygulaması	4
1.1.4. Sosyal Hizmet Uygulamalarında Kültürel Yetkinlik	6
1.1.5. Kültürel Yetkinlik ve Sosyal Hizmet Uygulaması	8
1.1.6. Sosyal Hizmet Uygulamalarında Kültürel Yetkinlik Standartları	10
1.1.6.1. Standart 1-Etik ve Değerler	10
1.1.6.2. Standart 2-Öz Farkındalık	12
1.1.6.3. Standart 3-Kültürlerarası Bilgi	13
1.1.6.4. Standart 4-Kültürlerarası Beceriler	14
1.1.6.5. Standart 5-Hizmet Sunumu	15
1.1.6.6. Standart 6-Güçlendirme ve Savunuculuk	16
1.1.6.7. Standart 7-İşgücü Çeşitliliği	16
1.1.6.8. Standart 8-Mesleki Eğitim	17
1.1.6.9. Standart 9-Dil çeşitliliği	17
1.1.6.10. Standart 10-Kültürlerarası Liderlik	18
1.1.7. Sosyal Hizmet Müdahale Düzeylerinde Kültürel Yetkinlik	18
1.1.7.1. Mikro Düzey	20
1.1.7.2. Mezzo Düzey	20
1.1.7.3. Makro Düzey	20
1.1.8. Sosyal Hizmet Müdahale Aşamalarında Kültürel Yetkinlik	21
1.1.8.1. Tanışma/Kabul	21
1.1.8.2. Ön Değerlendirme	23
1.1.8.3. Planlama	25
1.1.8.4. Uygulama	26
1.1.8.5. Son Değerlendirme	27
1.1.8.6. Sonlandırma	28
1.1.8.7. İzleme	29
1.2. Literatür Araştırması	29
1.2.1. Uluslararası Düzeyde Yapılan Araştırmalar	29
1.2.1.1. Sosyal Hizmet Eğitiminde Kültürel Yetkinlik Konusundaki Araştırmalar	30
1.2.1.2. Sosyal Hizmet Uygulamasında Kültürel Yetkinlik Konusundaki Araştırmalar	31
1.2.2. Ulusal Düzeyde Yapılan Araştırmalar	33
1.3. Araştırmanın Problemi	33

1.4. Araştırmanın Önemi	35
1.5. Araştırmanın Sayıltıları	36
1.6. Araştırmanın Sınırlılıkları	36
1.7. Araştırmanın Tanımları	37
1.8. Araştırmanın Amacı	37
2. GEREÇ VE YÖNTEM	39
2.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	39
2.2. Araştırmanın Modeli	40
2.3. Veri Toplama Süreci	
2.4. Süre ve Olanaklar	41
2.5. Araştırmanın Veri Toplama Araçları	43
2.5.1. Tanıtıcı Bilgi Formu	43
2.5.2. ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu	44
2.5.3. Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği	44
2.6. Veri Toplama Aracının Geçerliği ve Güvenirliği	45
2.7. Verilerin Analizi	47
3. BULGULAR	48
3.1. ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu'nun Geçerlik ve Güvenirliğine İlişkin Bulgular	
3.2. Sosyal Hizmet Uzmanlarını Tanıtıcı Bilgilere İlişkin Bulgular	51
3.2.1. Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular	51
3.2.2. Mesleki Değişkenlere İlişkin Bulgular	52
3.3. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kültürel Yetkinliğine İlişkin Bulgular	54
3.3.1. Demografik Değişkenlere Göre Kültürel Yetkinliğe İlişkin Bulgular	54
3.3.1.1. Cinsiyete Göre Kültürel Yetkinlik	54
3.3.1.2. Eğitim Düzeyine Göre Kültürel Yetkinlik	55
3.3.1.3. Yaşanılan Bölgeye Göre Kültürel Yetkinlik	57
3.3.2. Mesleki Değişkenlere Göre Kültürel Yetkinliğe İlişkin Bulgular	59
3.3.2.1. Mesleki Deneyim Süresine Göre Kültürel Yetkinlik	59
3.3.2.2. Yabancı Dil Bilme Durumuna Göre Kültürel Yetkinlik	61
3.3.2.3. Çokkültürcü Sosyal Hizmet ve Kültürel Yetkinliğe İlişkin Ders Alma Durumuna Göre Kültürel Yetkinlik	63
3.3.2.4. Çokkültürcü Sosyal Hizmet ve Kültürel Yetkinliğe İlişkin Eğitim Alma Durumuna Göre Kültürel Yetkinlik	65
3.3.2.5. Süpervizyon Desteğine İhtiyaç Duyma Durumuna Göre Kültürel Yetkinlik	66
3.3.2.6. Süpervizyon Desteğine İhtiyaç Duyma Sıklığına Göre Kültürel Yetkinlik	68
4. TARTIŞMA	70
5. SONUÇ VE ÖNERİLER	
5.1. ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu'nun Uyarlama Çalışması Sonuçları ve Öneriler	78
5.2. Sosyal Hizmet Uzmanlarını Tanıtıcı Bilgilere İlişkin Sonuçlar	78
5.2.1. Demografik Değişkenlere İlişkin Sonuçlar	79
5.2.2. Mesleki Değişkenlere İlişkin Sonuçlar	79

5.3. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kültürel Yetkinliğine İlişkin Sonuçlar ve Öneriler	80
5.3.1. Demografik Değişkenlere Göre Kültürel Yetkinliğe İlişkin Sonuçlar ve Öneriler	80
5.3.2. Mesleki Değişkenlere Göre Kültürel Yetkinliğe İlişkin Sonuçlar ve Öneriler	81
ÖZET	85
SUMMARY	86
KAYNAKLAR	87
EKLER	
Ek-1. Etik Kurul İzni	92
Ek-2. Bilgilendirilmiş Onam Formu	94
Ek-3. Veri Toplama Araçları	96
ÖZGEÇMİŞ	101



ÖNSÖZ

Öncelikle tüm süreç boyunca yol gösteren ve ihtiyacım olduğunda zamanını ayırarak desteğini esirgemeyen değerli hocam Sayın Doç.Dr.Filiz YILDIRIM'a,

Lisans eğitimimden bu yana fikir, bilgi ve tecrübeleriyle katkıda bulunan hocam Sayın Doç.Dr.Arzu İÇAĞASIOĞLU ÇOBAN'a,

Tez savunma sınavıma katılmayı kabul eden hocam Sayın Prof.Dr.Elif GÖKÇEARSLAN ÇİFCİ'ye,

Yine lisans eğitimimden itibaren yanımda olan ve yüksek lisans eğitimine de beraber devam ettiğim arkadaşım Arş.Gör.Selin KOÇAK'a,

ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu'nun bu tez çalışmasında kullanılması için izin veren Houston Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü öğretim üyelerinden Sayın Prof.Dr.Patrick LEUNG ve Prof.Dr.Monit CHEUNG'a,

Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği'nin bu tez çalışmasında kullanılması için izin veren Marmara Üniversitesi Hemşirelik Bölümü öğretim üyelerinden Sayın Dr.Öğr.Üyesi Hatice KARABUĞA YAKAR'a,

Araştırma verilerinin elde edilmesine katkı sunan tüm katılımcılara,

Hayatım boyunca karşılıksız destek veren, dik duruşu ile tüm kaygılı anlarım ile baş etmeme yardımcı olan ve gücüne güç katan annem Gülşen ŞEN'e; sakinliği ve babacan tavırları ile huzurlu olmamı sağlayan babam Sunay ŞEN'e ve olgun tavırlarıyla her anımda desteğini hissettiğim kardeşim Beril ŞEN'e,

Her daim bana inanarak arkamda olduklarını hissettiğim ikinci anne ve babam olan Nedriye VARAN ve Hüseyin VARAN’a,

Tanıştığımız günden bugüne dek hep yanımda olan, aldığım tüm kararları destekleyerek arkamda duran ve inanan sevgili eşim Taner VARAN’a,

Varlığını hissettiğim günden bu yana hayata bakış açımı değiştiren, karşılıksız sevgiyi şimdiden öğreten ve bu tez çalışmasının sonuçlanmasından çok kısa bir süre sonra doğacak olan özlemle beklediğimiz kızım Beren VARAN’a

Çok teşekkür ederim...

SİMGELER VE KISALTMALAR

CASW	Kanada Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği
CCETSW	Sosyal Hizmet Eğitim ve Öğretim Konseyi
NASW	Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği
NLASW	Newfoundland ve Labrador Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği
SHUDER	Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği



ŞEKİLLER

Şekil 2.1. ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu'nun Geçerlik ve Güvenirlilik Adımları	46
Şekil 3.1. ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu için Yol Diyagramı	50
Şekil 3.2. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Cinsiyete Göre Kültürel Yetkinliği	55
Şekil 3.3. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Eğitim Düzeyine Göre Kültürel Yetkinliği	57
Şekil 3.4. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Deneyim Süresine Göre Kültürel Yetkinliği	61
Şekil 3.5. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yabancı Dil Bilme Durumuna Göre Kültürel Yetkinliği	63
Şekil 3.6. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Ders Alma Durumuna Göre Kültürel Yetkinliği	64
Şekil 3.7. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Eğitim Alma Durumuna Göre Kültürel Yetkinliği	66
Şekil 3.8. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Süpervizyon Desteğine İhtiyaç Duyma Durumuna Göre Kültürel Yetkinliği	67
Şekil 3.9. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Süpervizyon Desteğine İhtiyaç Duyma Sıklığına Göre Kültürel Yetkinliği	69

ÇİZELGELER

Çizelge 1.1. Kültürleşme Süreci	8
Çizelge 1.2. Kültürlerarası İletişimin Etkililiğine Dayalı Davranışlar	23
Çizelge 3.1. ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonuna İlişkin Uyum İndeksleri	50
Çizelge 3.2. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Demografik Özelliklerine İlişkin Bulguların Dağılımı	52
Çizelge 3.3. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Bilgilerine İlişkin Bulguların Dağılımı	53
Çizelge 3.4. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Cinsiyete Göre Kültürel Yetkinlik Puanları	54
Çizelge 3.5. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Eğitim Düzeyine Göre Kültürel Yetkinlik Puanları	56
Çizelge 3.6. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yaşadıkları Bölgeye Göre Kültürel Yetkinlik Puanları	58
Çizelge 3.7. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Deneyim Süresine Göre Kültürel Yetkinlik Puanları	60
Çizelge 3.8. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yabancı Dil Bilme Durumuna Göre Kültürel Yetkinlik Puanları	62
Çizelge 3.9. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çokkültürcü Sosyal Hizmet ve Kültürel Yetkinliğe İlişkin Bir Ders Alma Durumuna Göre Kültürel Yetkinlik Puanları	64
Çizelge 3.10. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çokkültürcü Sosyal Hizmet ve Kültürel Yetkinliğe İlişkin Bir Eğitim Alma Durumuna Göre Kültürel Yetkinlik Puanları	65
Çizelge 3.11. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Süpervizyon Desteğine İhtiyaç Duyma Durumuna Göre Kültürel Yetkinlik Puanları	67
Çizelge 3.12. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Süpervizyon Desteğine İhtiyaç Duyma Sıklığına Göre Kültürel Yetkinlik Puanları	68

1. GİRİŞ

Küreselleşme, göçün giderek artmasında rol oynayarak toplumların çokkültürlü bir yapıya dönüşmesinde etkili olmuştur. Bu değişimlere bağlı olarak nüfus grupları arasında önemli eşitsizlikler ortaya çıkmıştır. İnsan haklarını ve sosyal adalet ilkelerini temel alarak sosyal değişimi destekleyen sosyal hizmetin işlevi ve sosyal hizmet uzmanlarının böyle bir toplum yapısına ilişkin rolleri ve sorumlulukları da bu değişimlerden önemli ölçüde etkilenmiştir (Duyan, 2012; Zastrow, 2013). Oluşturulan yeni politikalar “sosyal adalet” ve “eşitlik” ilkeleri temelinde toplumsal ve sosyal alanı kapsar hale gelirken farklı kültürlerden pek çok insanın bir arada yaşadığı toplumlarda “çokkültürcü sosyal hizmet” uygulamaları daha fazla tartışılır hale gelmiştir (Demirhan, 2013; İçağasıoğlu-Çoban ve Özbesler, 2009).

Çokkültürcü sosyal hizmet, farklılıklar odağında sistemlere odaklanmakta ve eleştirel bakış açısıyla sosyal adalete katkı sağlamaktadır (Özgür, 2009). Çokkültürlü toplumlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarından yetkinliklerini geliştirmeleri beklenmektedir. Bilgi, beceri ve değerlerin bütünleştirilmesini kapsayan yetkinlik; kültürel farklılıklar temelinde ele alındığında “kültürel yetkinlik” olarak yeni bir boyut kazanmaktadır. Kültürel yetkinlik; gelişimsel bir süreci ifade etmekte ve bilgi, beceri ve değerlerin kültürel bağlam odağında geliştirilmesini kapsamaktadır. Özgür (2010) kültürel yetkinliği, sosyal hizmet uygulamalarının etkinliği için politik, ekonomik ve sosyal faktörlerin bütünleştirilmesinde gerekli bir unsur olarak tanımlamaktadır.

Çokkültürlü hale gelen toplumlarda farklı kültürel geçmişe sahip bireylerin ihtiyaç analizinin yapılması, sorunlarının çözülmesi ve topluma uyumlarının sağlanması açısından sosyal hizmet müdahaleleri daha da önem kazanmıştır (Gökçearslan-Çıfci ve Uzunaslan, 2019). Toplumsal yapıda meydana gelen değişimleri dikkate alarak mikro, mezo ve makro boyutlarda müdahaleler gerçekleştiren sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği, bu müdahalelerin etkinliği açısından son derece önemlidir (Potocky, 2002). Bu nedenle sosyal hizmet

uzmanlarından müdahale aşamalarını (tanışma, ön değerlendirme, planlama, uygulama, son değerlendirme, sonlandırma ve izleme) kültürel açıdan yetkin bir biçimde gerçekleştirmeleri beklenmektedir (Duyan, 2012).

Kültürel yetkinlik bilgi, beceri ve değer boyutlarının uygulamaya aktarılmasını kapsadığı için müdahale sürecinin etkin bir biçimde yürütülebilmesinde sosyal hizmet uzmanlarının sahip olması gereken bazı yeterlilikler bilgi, beceri ve değer temelinden ayrı düşünülemez (Jani ve diğ.,2016). Sosyal hizmet, doğası gereği çokkültürcü olduğundan burada önemli olan nokta sadece farklılıkların kabulünden ziyade farklı kültürlerle çalışmaya yönelik değerlerin, teorik ve pratik bilgi ve becerilerin geliştirilmesi gerektiğidir. Böylece çokkültürlü toplumlarda kültürel yetkinlik kapsamında mikro, mezzo ve makro düzeylerde yürütülen tüm uygulamalar bilgi ile zenginleştirilmiş, beceri ile yürütülmüş ve değerler ile yönlendirilmiş olacaktır (Özgür, 2009).

Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği (NASW) tarafından yayımlanan ve kültürel yetkinliğe dair en önemli belgelerden biri olan “Sosyal Hizmette Kültürel Yetkinlik Standartları”nda on temel ilke öne sürülmüş ve çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasıyla kültürel olarak yetkin uygulamaların nasıl olması gerektiği açıklanmıştır (NASW, 2015). Kültürel açıdan yetkin uygulamalara ilişkin yapılan tanımlamalar, kültürel yetkinliğin nasıl ölçüleceğine dair tartışmaları beraberinde getirmektedir. Ancak özellikle ülkemizde bu konuya ilişkin çalışmaların yetersiz olduğu bir gerçektir (Gökçearslan-Çifci ve Uzunaslan, 2019). Ayrıca bu konuda henüz ulusal sosyal hizmet literatüründe yer alan bir ölçme aracı yoktur. Buradan hareketle sosyal hizmet uzmanlarının müdahale aşamalarındaki kültürel yetkinliğini değerlendirmeye olanak sağlayan bir ölçeğin uyarlama çalışmasını yaparak sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliğini bazı değişkenlere göre incelemek bu araştırmanın konusunu oluşturmaktadır.

1.1 Kavramsal ve Kuramsal Çerçeve

1.1.1 Kavram Olarak Kültür

Kültürün evrensel bir tanımı yoktur. Bunun altında yatan neden kültür sözcüğünün çok anlamlı oluşundan kaynaklanmaktadır. Kültür; bir toplumun ya da bütün toplumların birikimi, belli bir toplumun kendisi, sosyal süreçlerin birleşimi, bir insan ya da toplum kuramı olarak kullanılmaktadır (Güvenç, 2011). Doğan'ın (2012) bir toplumun yaşam biçimi olarak ifade ettiği kültür; üretim biçimleri, tüketim alışkanlıkları, siyasal örgütlenme biçimleri, sanat, müzik, felsefe, hukuk, ahlak gibi alanları ve günlük yaşama özgü bütün ifadeleri ve etkileşimleri içermektedir.

Belli bir toplumun anlaşılabilmesi için o toplumun kültürünün tanınması gerektiği düşüncesi kültürün önemini ortaya koyar. Buna ek olarak kültür, ekonomik ve siyasi bağlam ile etkileşim içeren bir kavramdır ve bu bağlamdan ayrı düşünülemez (Yaman ve Akyurt, 2013).

Kültür kadar kültür değişimleri de toplumsal gerçekliklerin bir parçasıdır. Serbest kültür değişmesi, bir toplum ya da toplumsal grubun farklı bir kültüre sahip toplumla etkileşimi sonucunda söz konusu kültürün benimsenmesiyle birlikte meydana gelen farklılıkları tanımlamaktadır. Zorunlu kültür değişmesi ise kültürel etkileşim içerisinde bulunan iki toplumdan, baskın olan kültürün diğer kültüre kendi değerlerini kabul etmesi yönünde baskı yapması ya da yönetim direktifiyle zorla kabul ettirilmeye çalışılması sonucu gerçekleşen değişimlerdir (Doğan, 2012). Kültür değişimleri, kültürel farklılıklar odağında yorumlanacak olursa, söz konusu farklı kültürlerin etkileşim içerisinde olduğunu söylemek doğru olacaktır. Buna göre farklı kültürlerin etkileşimi sonucunda ortaya çıkan çokkültürlü toplumların tanımlanması ve söz konusu politikaların ve uygulamaların bu kapsamda gerçekleştirilmesi önem kazanmaktadır.

1.1.2 Kavram Olarak Çokkültürcülük

Küreselleşmenin önemli bir sorunu olarak ele alınan göç olgusu kültürel farklılıkları barındıran çokkültürlü toplumların ortaya çıkmasındaki önemli faktörlerden biridir (Özgür, 2009). Çokkültürlülük, iki ya da daha fazla kültürü içerisinde bulunduran toplumları ifade etmektedir (Kartarı, 2016). Çokkültürcülük kavramı ise çokkültürlülük kavramına eşlik eden bir kavram olarak karşımıza çıkmakta; bir arada bulunan birden fazla kültüre verilen kişisel, grupsal ve toplumsal tepkiyi tanımlamaktadır (Özgür, 2010). Çokkültürlü toplumlarda ortaya çıkan çokkültürcü yaşantı; farklı kültürden insanların birbirleriyle iletişim içinde olduğu, farklılıklara saygı çerçevesinde sevgi ve hoşgörünün egemen olduğu, güçlü ve baskın olmaktan ziyade eşitlikçi olmanın gözetildiği yaşam biçimi olarak tanımlanmaktadır (Özgür, 2009). Burada dikkat çekilmesi gereken nokta çokkültürcü yaşam biçiminde güçlü ve baskın olmamaya yapılan vurgudur. Daha önce bahsedilen kültür değişimleri farklı kültürel geçmişe sahip bireyler özelinde ele alındığında, çokkültürcü yaşantının tanımından da anlaşılacağı gibi zorunlu kültür değişimleri yerine serbest kültür değişimlerinin meydana gelmesi tercih edilmektedir. Böylece iki farklı kültürün kültürel değerleri temelinde etkileşime girmesi, yeniliklere açık ve eşitliğe önem veren çokkültürcü toplumları ortaya çıkarabilir.

1.1.3 Çokkültürcü Sosyal Hizmet Uygulaması

Sosyal hizmetin doğuşu, hayırseverlik ve yardım evleri üzerine kurulmuş; dinsel gruplar ve inanç önderleri tarafından amacına uygun olarak yürütülmeye başlanmıştır. II. Dünya Savaşı sonrasına kadar dezavantajlı gruplara yönelik sosyal hizmet uygulaması yardımlar kapsamında yürütülmüş; sonrasında postmodernizmin etkisiyle sosyal hizmet; sosyolojik yaklaşım ve reform yaklaşımına doğru bir dönüşüm yaşamıştır (Zastrow, 2013). Sosyal hizmetin farklı kültürel gruplarla etkin uygulamalar yürütmesi; zamanla reformist yaklaşımdan uzaklaşarak konformist yaklaşıma doğru geçiş göstermesinde, sosyal adalet ve güçlendirme ilkelerinin hem amaç hem de araç olarak ele alınmasında etkili olmuştur (Özgür, 2009).

1980’li yıllar ve sonrası itibariyle dünya çapında artan göç ve beraberindeki çokkültürlü toplumlar, sosyal hizmette sosyal dışlanma odağında yeni kavram ve uygulamaların tartışılmasında etkili olmuştur. Bu kavram ve uygulamaların başlıcaları aşağıda listelenmiştir (Healy, 2014).

- Ayrımcılık ve baskı karşıtı uygulama
- Irkçılık karşıtı uygulama
- Çeşitlilik
- Çokkültürcü uygulama ve
- Kültürel yetkinlik

Ayrımcılık karşıtı uygulama, sahip olunan kültürel, etnik ve sosyal farklılıklardan dolayı karşılaşılan her türlü olumsuz tutum ve davranışla baş etmeye katkı sağlamaktadır. Bu bireylerle çalışan sosyal hizmet uzmanlarının ayrımcılık karşıtı bir uygulama yapmaları son derece önemlidir. Bu noktada sosyal hizmet uzmanlarının öncelikli olarak kendi önyargılarının ve ayrımcı tutumlarının farkına varmaları gerekmektedir (Cankurtaran ve Beydili, 2016). Baskı karşıtı uygulama, sorunların sadece kişisel boyuttan ziyade toplumsal boyuttan da kaynaklanabileceği düşüncesinden hareket etmekte; böylece sorunların geniş bir çerçevede ve bağlam içinde değerlendirilmesini ve baskının ortadan kaldırılmasını odağa almaktadır. Irkçılık karşıtı uygulama ise ırk odağında yapılan ayrımcılığın bireysel, kültürel, yapısal düzeyde değerlendirilmesine olanak sağlamaktadır (Tuncay ve İl, 2006).

Günümüz toplumları artan eşitsizlik ile birlikte daha hızlı bir biçimde çokkültürlü yapıya ulaşmakta ve sosyal hizmet mesleği birden fazla kültürü bir arada barındıran toplumlara hizmet vermektedir. Sosyal bilimlerde yer alan kültür kavramı ve yaşanan kültürel dönüşümler, sosyal hizmetin çokkültürlü uygulamasında yer bulmaktadır. Sosyal hizmetin çokkültürlü bir toplumda gerçekleştiği gerçeğinden yola çıkılarak çokkültürcü sosyal hizmet uygulaması farklılıkları kabul etmeyi, duyarlılığı anlamayı, güçlendirmeyi ve sosyal adaleti içermektedir (Özgür, 2009). Sosyal hizmet uzmanlarının, içinde bulundukları toplumun çeşitliliğini bilmeleri ve çeşitlilik temelinde çokkültürcü uygulama gerçekleştirmeleri beklenmektedir.

Çokkültürcü uygulamanın gerçekleştirebilmesi ise sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliklerini geliştirmelerine bağlıdır (Akbaş, 2014).

1.1.4 Sosyal Hizmet Uygulamalarında Kültürel Yetkinlik

21. yüzyılın ortalarına doğru Amerika başta olmak üzere dünyadaki pek çok ülkede toplumların neredeyse tamamının farklı ırklardan oluşacağı tahmin edilmektedir. Sosyal hizmet uzmanları gittikçe farklılaşan insan topluluklarıyla karşı karşıya kalmaktadırlar (Zastrow, 2013). Dünya çapındaki azınlık ve çoğunluk grupların dönüşümler yaşaması, farklılıklara karşı duyarlılığın artması ve çokkültürcü yaklaşımların geliştirilmesi, sosyal hizmet mesleğinin gündeminde “kültürel yetkinlik” kavramının yer almasını sağlamıştır (Özgür, 2009). Sosyal hizmet uygulamalarında kültürel yetkinlik kavramı ilk olarak Devore ve Schlesinger tarafından ortaya atılmıştır (Devore ve Schlesinger, 1999).

Thompson (2005) yetkinlik kavramını beceri ile ilişkili bir kavram olarak ele almakta ve bir rolün birden fazla boyutu kapsadığını ifade etmektedir. Sosyal Hizmet Eğitim ve Öğretim Konseyi (1996) sosyal hizmette yetkinliği; bilgi, beceri ve değerlerin bütünleştirilmesi olarak tanımlamaktadır. Yetkinliğin gösterilmesi ise değerlerin bütünleştirilmesi ve kuramsal/uygulamalı bilgiye sahip olunması ile eş zamanlı olarak tüm bunların uygulamaya aktarabilmesine bağlı olmaktadır (CCETSW, 1996). Johnson (1998), sosyal hizmet uzmanlarının sahip olmaları gereken yetkinliklere yeni bir bakış açısı kazandırmış ve dezavantajlı gruplarla çalışma becerilerini de yetkinlikler arasına eklemiştir. Önyargılardan uzaklaşmayı ve farklılıkları gözetmeyi gerektiren bu beceri hem kişisel engellerin hem de dezavantajlı bireylerin engellerinin tanınmasıyla kazanılmaktadır. Bu bağlamda sosyal hizmet uzmanlarının özellikle kültür ve buna ek olarak yaş, cinsiyet, cinsel yönelim, ırk, etnisite vb. konularda kendini tanıma, empati ve ilişki kurma becerileri üzerine odaklanmaları önemlidir (Johnson, 1998).

Kültürel yetkinlik; farklı ırkların ve etnik kökenlerin bireylerini, gruplarını ve topluluklarını anlama, onlara saygı gösterme ve onlar hakkında kültürel bilgi edinme sürecidir (NASW, 2001). Bir başka tanıma göre kültürel yetkinlik; kültürel, sınıfsal, ırksal, dinsel, geleneksel vb. açıdan farklı olan tüm birey ve gruplara saygılı ve etkin bir yaklaşımın uygulanması olarak tanımlanmaktadır. Bu tanım etkin müdahalelerin uygulanmasında özellikle farklı kültürden bireyler için çizilen stratejilerde yol gösterici olmuştur (Chiarenza ve Ingleby, 2012). İçerik olarak kültürel yetkinlik, çokkültürlü bir toplumda çalışan kişilerin sahip olması gereken bir beceri olmasından ziyade kişinin kendi kültürel değerlerinin farkında olması ve kültürel dünyasına bağlı olarak bilme, hissetme ve davranışlarının tanınması demektir. Ayrıca benzer kültürel değerlere sahip kişiler hakkındaki bilgiler de dahil olmak üzere farklı kültürel değerlere sahip gruplar hakkında bilgi sahibi olmak anlamına gelmektedir. Diğer bir ifadeyle farklı kültürden bir grubun kültürel bilgisi ile kişisel düzeyde bilgi (kültürel anlamda kendini keşfetme ve geliştirme) kültürel yetkinliğin temasını oluşturmaktadır (Carter, 2001, 2003; akt.: Sue ve Torino, 2005). Bir başka tanıma göre kültürel yetkinlik; cinsiyet, cinsel yönelim, din, yaş, engellilik, dil, ırk, etnisite vb. farklılıkları anlamak, bu farklılıklara saygı duymak ve bireysel/sosyal kimlik oluşturma süreçleri hakkında farkındalığa sahip olmak olarak açıklanmıştır (Rothman, 2008).

Sosyal hizmet mesleği sosyal adaleti esas alır (NASW, 2001). Sosyal hizmet uzmanları, herhangi bir gruba yönelik ayrımcılığın ve önyargının toplumun sosyal, duygusal ve ekonomik refahına bir bütün olarak zarar verdiği inancıyla. Sosyal hizmet uzmanlarının, çokkültürlü bir toplumda sosyal adalet hedefine ulaşabilmelerinin kültürel yetkinlik kazanımı ile olacağı varsayılmaktadır (Jani ve ark., 2016). Farklı kültürel geçmişe sahip bireylerle gerçekleştirilen sosyal hizmet uygulaması “kültürel açıdan yetkin sosyal hizmet uygulaması” olarak ifade edilmektedir (Lum, 1999). Kültürel olarak yetkin uygulamalar, güçlendirmeye ve sosyal adaleti gerçekleştirmeye katkı sunması bakımından sosyal hizmet uzmanları tarafından bir değer olarak nitelendirilebilir (Özgür, 2009). Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliklerini geliştirmeleri gerekmektedir.

1.1.5 Kültürel Yetkinlik ve Sosyal Hizmet Uygulaması

Mikro, mezzo ve makro düzeylerde etkili sosyal hizmet uygulamalarının geliştirilmesi refah düzeyine katkı açısından önem arz eder. Sosyal hizmet uzmanlarının, sosyal hizmet mesleğinin etik ilke ve sorumluluklarını göz önünde bulundurmaları ve hızla artan kültürel farklılıklar odağında “kültürel yetkinlik” üzerinde durmaları gerekir. Sosyal hizmet uzmanlarının “kültürel yetkinlik” temelinde mikro, mezzo ve makro düzeylerde uygulama yürütmeleri; mesleki deneyimlerini geliştirerek mesleki doyum sağlamalarına da katkı sağlayabilir. Kültürel olarak yetkin uygulamalar sadece sosyal hizmet uzmanlarına değil; farklı kültürel geçmişe sahip bireylerin sorunlarının çözümüne ve toplumsal uyum süreçlerine de katkı sunabilir. Bu iki boyutlu çerçevede sosyal hizmet uzmanları ve bu bireylerin karşı karşıya kaldıkları ilk aşama, Bozkurt ve diğerlerinin (2009) ele aldığı kültürlerarası uyum kavramına işaret eder. Kültürlerarası uyum yeteneği, genellikle bireylerin kişisel özelliklerine ve davranışlarına dayalı olarak açıklanmaktadır. Kültürlerarası uyum sağlayan kişiler; saygılı, esnek, sabırlı, ilgili, meraklı, açık, empatik, toleranslı, mizah duygusuna sahip ve önyargısız değerlendirmede bulunabilmektedirler (Bozkurt ve diğ., 2009). İki kültür arasındaki uyum süreci olarak bilinen kültürleşme, farklı kültürel geçmişe sahip bireyleri yakından ilgilendiren bir kavramdır. Bu bireylerin kendi gelenekleri, değerleri, dilleri, inançları baskın olan kültürle temas halinde olduğunda kültürleşme süreci başlamaktadır (Clark ve Hofses, 1998). Berry’nin (1990) kültürleşme sürecine ilişkin öne sürdüğü model aşağıda yer almaktadır:

Çizelge 1.1. Kültürleşme Süreci

Yerli Kültürle Özdeşleşme Derecesi		Yeni Kültürle Özdeşleşme Derecesi
Yüksek		Düşük
Yüksek	Bütünleşme	Ayrırma
Düşük	Asimilasyon	Marjinalleşme

Kaynak: (Berry, 1990)

Farklı kültürel geçmişe sahip bireylerin toplumsal uyumlarının en üst düzeyde sağlanabilmesi, kültürleşme sürecine bağlı olarak değişiklik gösterebilir. Çizelge 1.1.'e göre ele alındığında “bütünleşme” aşamasında olan bireyler istenilen biçimde kültürleşme sürecini tamamlar. Çeşitli nedenlerden dolayı hem kendi kültürleri hem de yeni kültürleri ile özdeşleşmeyi tamamlayamayan bireyler ise “marjinalleşme” aşamasında yer alarak yabancılaşma yaşayabilirler. Sosyal hizmet uzmanları açısından kültürleşme, uygulamanın kültürel açıdan yetkin olmasına katkı sunarken farklı kültürel geçmişe sahip müracaatçı grupları açısından kültürleşme ise toplumsal uyumla beraber müdahale sürecinin başarıya ulaşmasına da katkı sunar. Özellikle bu noktada sosyal hizmette kültürel yetkinlik önem kazanmakta ve kültürel açıdan yetkin uygulamaların nasıl gerçekleşeceğine dair çerçeve oluşturulmasına ihtiyaç duyulmaktadır (Berry, 1990).

Mendenhall ve Oddou (1985) tarafından yapılan çalışmada farklı kültürlerle çalışacak kişilerin uyumlarının sağlanmasında; kişisel oryantasyonun, farklı kültüre sahip kişilerin oryantasyonunun, kültürel algının ve kültürel dayanıklılığın etkili olduğu ifade edilmiştir (Bozkurt ve diğ., 2009). Buna göre kültürel yetkinliğe dair uygulamaların gerçekleştirilmesinde, sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliğinin yanı sıra farklı kültürel geçmişe sahip bireylerin de kültürel uyumlarının önemli olduğunu söylemek mümkündür.

Jani ve arkadaşları (2016) tarafından sosyal hizmet uzmanlarının kültürel açıdan yetkin olmalarının önkoşulu olarak kültürel yetkinliği tanımlamaları, belirli bilgi ve tutumları geliştirmeleri ve bunları davranışa dönüştürmeleri gerektiği belirtilmektedir. NASW (2001) tarafından tanımlanmış bir kavram olan kültürel yetkinlik, sosyal hizmet eğitimcileri tarafından geleceğin sosyal hizmet uzmanları olacak öğrencilere kazandırılması gereken önemli bir kavramdır. Bu kazanım, yapılan uygulamaların kültürel açıdan daha yetkin olacağı varsayımına dayanmaktadır. Henüz buna dair kanıtlanmış bulgular olmamasına karşın sosyal hizmet uzmanlarının kültürel açıdan yetkin olmaları ve farklı geçmişlerden insanlarla etkili bir biçimde çalışabilmeleri kültürel yetkinlikleri ile ilişkilidir (Jani ve ark., 2016).

1.1.6 Sosyal Hizmet Uygulamalarında Kültürel Yetkinlik Standartları

NASW, sosyal hizmet uygulamasında kültürel yetkinlik ilkelerini 2001 yılında kabul etmiştir (Zastrow, 2013). Newfoundland ve Labrador Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği (NLASW), sosyal hizmet uygulamasında kültürel yetkinlik standartlarının; CASW (Kanada Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği) Etik Kuralları (2005) ve Etik Uygulama İlkeleri (2005) ele alınarak hazırlandığını ve bu standartların sosyal hizmet mesleğinin etik ve değerlerine dayandırıldığını ifade etmektedir. Buna göre kültürel yetkinlik standartlarının amacı aşağıda yer almaktadır (NLASW, 2016):

- Sosyal hizmet uzmanlarını, kurumları ve toplumları farklı kültürlerle sosyal hizmet uygulaması için uygulama standartları hakkında bilgilendirmek,
- Kültürel açıdan yetkin uygulamaların geliştirilmesi için kültürel konular, etik ilkeler ve mesleki sorumluluklar hakkındaki farkındalığı arttırmak,
- Sosyal hizmet uzmanlarına farklı kültürler ile mikro, mezzo ve makro düzeylerde çalışma becerilerini, bilgilerini ve yeteneklerini geliştirebilecekleri bir çerçeve sağlamak,
- Sosyal adaleti sağlamada ve farklı kültürlerle etkileşim kurmada sosyal hizmet uzmanlarının rolünü kabul etmek ve
- Sosyal hizmet uygulamalarında kültürel yetkinliği teşvik etmek.

NASW tarafından yayımlanan ve kültürel yetkinliğe dair en önemli belgelerden biri olan “Sosyal Hizmette Kültürel Yetkinlik Standartları”nda 10 temel ilke sıralanmaktadır (NASW, 2015):

1.1.6.1 Standart 1-Etik ve Değerler

Kültürel açıdan yetkin sosyal hizmet uygulaması, sosyal hizmet mesleğinin etik ilke ve değerlerine dayanır. CASW Etik Kuralları (2005), profesyonel sosyal hizmet uygulamalarına rehberlik eden değerleri; kişinin değeri ve onuru, sosyal adalet,

insana hizmet, mesleki uygulamada gizlilik/bütünlük/yetkinlik olarak ele almaktadır (NLASW, 2016).

Kişinin değeri ve onuru, doğuştan itibaren her insanın değerli olduğu düşüncesinden hareket etmektedir. Her insan doğumu itibariyle insan hakları belgelerinde bulunan haklara, insan olma hakkından dolayı sahip olmaktadır. Thompson'un da bahsettiği gibi her insan sahip olduğu haklar doğrultusunda "biricik" olarak kabul edilmektedir. Bu değer, bireysel farklılıklar temelinde her müracaatçının kendine özgü ihtiyaç, problem ve zorlukları olduğunu kabul etmektedir (Thompson, 2013). NASW (2008) tarafından yayınlanan etik ilkelerde, kültürel yetkinlik bağlamında çeşitliliğin ve sosyal adaletin ele alındığı görülmektedir. Sosyal adalet, sosyal hizmet uzmanlarının toplumdaki adaletsizlik ile başa çıkmalarında temel ilkedir. Sosyal değişim çabası doğrultusunda kültürel farklılıklardan doğan haksızlıklarla mücadele temel amaçtır (Gökçearsan-Çifci ve Uzunasan, 2019). Bu mücadelede sosyal hizmet uzmanları, sorunların bireylerden değil toplumsal dinamiklerden kaynaklandığını ya da bireysel ve toplumsal nedenlerin bileşimi olarak ortaya çıktığını kabul etmektedir. Bu nedenle sosyal adalet, sadece bireyleri değil aynı zamanda toplumu değiştirmeyi amaçlayan müdahaleleri uygulamak anlamına gelir. Başka bir deyişle, makro ve mikro düzeylerde müdahalelerin kullanılması gerektiği anlamına gelir (Potocky, 2002).

Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (SHUDER), sosyal hizmet mesleğinin etik ilke ve sorumluluklarını altı aşamada ele almıştır. Bunların ilk aşaması olarak kabul edilen sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılara ilişkin etik sorumlulukları arasında kültürel yetkinlik ve sosyal farklılık bulunmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının sosyal farklılıkların doğasını anlaması; kültür kapsamında insan davranışlarını, toplumsal olayları ve güçlü yönleri anlamlandırması ve bu kapsamda hizmet sunması gerekmektedir (SHUDER, 2004).

Sosyal hizmet uzmanları, farklı kültürel geçmişe sahip bireyler ile çalışırken de kültürel farklılıktan kaynaklanan sınırları, ikili ilişkileri, değerler ve beklentilerdeki çatışmaları, savunma mekanizmalarını, gizliliği ve davranış normlarını göz önünde

bulundurulmalıdır (NASW, 2015). Etik ikilemlerin yaşanması halinde ise meslektaşlardan, yöneticilerden ve süpervizörlerden destek almak önem kazanmaktadır (NLASW, 2016). Unutulmamalıdır ki sosyal hizmetin doğası insani ilerlemeyi geliştirmektir (Skidmore ve ark., 1997; akt.: Thompson, 2013).

1.1.6.2 Standart 2-Öz Farkındalık

Devore ve Schlesinger'e (1999) göre öz farkındalık kendini tanıma yeteneğidir. Farklı kültürel geçmişe sahip bireyler ile kültürel açıdan yetkin uygulamaları geliştirmenin ilk adımı, sosyal hizmet uzmanların kendi ırklarını, kültürlerini ve etnik kökenlerini tanımalarıyla başlamaktadır. Geçmişlerini ve kültürlerini inceleyen ve bunların, deneyimlerine nasıl yansıdığının farkında olan sosyal hizmet uzmanları için sonraki adım, kendi olumsuz tutumlarını, inançlarını ve bu bireylere yönelik davranışlarını belirlemektir. Potocky (2002)'nin ifadesiyle yardım edici mesleklerde yer alan profesyoneller, bu olumsuz özelliklere sahip olduklarını düşünmezler; ancak olumsuz tutumların, inançların ve davranışların olabileceği ve bunların öğrenme yoluyla edinileceği de bir gerçektir. Bu nedenle farklı kültürel geçmişe sahip bireylerle çalışan sosyal hizmet uzmanlarının, bu bireylere ilişkin olumsuz özelliklerinin farkında olmaları, bakış açılarını değiştirebilmelerinde olumlu bir adım olarak görülmelidir. Bu bireylere ilişkin olumsuz tutumlardan ziyade, sosyal hizmet uzmanlarının diğer etnik gruplardaki bireylere karşı da olumsuz tutumlarının olabileceğinin fark edilmesi önemlidir. Bu farkındalık onları kültürel farklılıklara değer vermeye yöneltir ve bu durum kültürel olarak yetkin hale gelmeleri için önemli bir adımdır (Potocky, 2002).

Sosyal hizmet uzmanları, kimliklerinin ve deneyimlerinin kültürlerarası uygulamadaki etkisinin farkında olmalı ve kültürlerarası yetkinliğin ilişkisel niteliğini tanımalıdır. Farklı kültürel geçmişe sahip bireyler ile uygulama yürütürken bu bireylerin kültürel değerleriyle kendi değerleri arasındaki ilişkiye odaklanmalı; bu değerler arasındaki farklılıkları göz ardı etmemelidir (NLASW, 2016). Ayrıca sosyal hizmet uzmanları kendi ayrıcalıklarının ve güçlerinin farkında olmalı ve bu ayrıcalık ve gücün, bu bireyler ile birlikte çalışmalarındaki etkilerini

kabul etmelidir. Bir diğerk önemli nokta sosyal hizmet uzmanlarının sahip oldukları kültürel kimliklerinin ve mesleki rollerinin bir güç göstergesi olabileceğidir. Bu ayrıcalığın ve gücün, daha “güçsüz” olarak tanımlanabilecek bu bireyler üzerindeki etkisi de dikkate alınmalı; sosyal hizmet uzmanları müracaatçıları ile ilişkilerinde kendilerini hiyerarşik bir biçimde konumlandırmamalıdır (NASW, 2015).

1.1.6.3 Standart 3-Kültürlerarası Bilgi

Sosyal hizmet uzmanları farklı kültürel geçmişe sahip bireylerin inançlarını, değerlerini ve geleneklerini tarihsel bağlamda anlamlandırmalı ve elde ettikleri bilgileri yetkinlik çerçevesinde uygulamalarında kullanmalıdırlar. Sosyal hizmet uygulamalarında kültürel yetkinlik gelişimsel bir süreç olduğu için sosyal hizmet uzmanları elde ettikleri bilgiler ile sınırlı olmayan bilgi ve anlayışa sahip olmalı ve kendilerini geliştirmeye devam etmelidirler (NLASW, 2016). Bu bireylerle yürütölen uygulamalarda sadece kültürel farklılıklara değil; kültürel farklılıklar temelinde yardım sürecine ilişkin diğerk değerlere (manevi inançlar ve toplumsal yardım ağları) de odaklanmalıdırlar. Çünkü geleneksel yardımlaşma ağları ve profesyonel desteklerin bütünleşmesi, kültürel açıdan yetkin sosyal hizmet uygulamalarının da etkinliğini artırabilir (Potocky, 2002).

Sosyal hizmet uzmanları, farklı kültürel geçmişe sahip bireylerin topluma uyum sağlamaları için onlara yardımcı olmalıdırlar. Buna ek olarak bu bireylerin göç etmeden önceki beklentilerinin, göç sırasında ve sonrasında karşılaştıkları durumların değerlendirilmesi, toplumsal uyumdan ziyade başarılı bir uygulama için de önemli olmaktadır (Güneş-Aslan, 2018). Bu da sosyal hizmet uzmanlarının kültürlerarası gerekli bilgiye ulaşmaları ve ulaşmaya devam etmeleri ile gerçekleşebilir. NLASW, bir mültecinin kültürel deneyiminin; psikolojik/sosyal ihtiyaçlarına yönelik algısı, ihtiyaçlara yönelik çözümleri ve sosyal hizmet uygulamasına yönelik beklentileri üzerinde etkili olabileceğini ele almıştır. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının, bu bireylerle ilgili kültürel bilgiye nereden ve nasıl ulaşacaklarını bilmeleri önemlidir. Tercihen mikro düzeyde yapılan görüşmeler ile bireyler, bu bilginin birincil kaynağı olmalıdır (NLASW, 2016). Buna ek olarak diğerk meslek elemanlarından ve

müracaatçının üyesi olduğu topluluğun diğer üyelerinden edinilen bilgiler de başarılı uygulamaya ulaşmak için önemlidir (Potocky, 2002).

Kendi geçmişlerini ve kültürlerini tanıyan sosyal hizmet uzmanlarının öz farkındalığa ulaşmış ve yürüttükleri uygulamalarda müracaatçılar hakkında bilgi edinmeye daha açık oldukları söylenebilir (NASW, 2015).

1.1.6.4 Standart 4-Kültürlerarası Beceriler

Sosyal hizmet uzmanları, farklı kültürel kimliklerle çalışırken etkili müdahale becerileri kullanabilmelidir (NLASW, 2016). Sosyal hizmetin bilgi temelini yanı sıra bilgilerin uygulama üzerindeki etkinliğini belirleyen beceriler de son derece önemlidir. Thompson (2013) sosyal hizmetin bilgi temelini beceri temeli ile desteklenmesi gerektiğini belirtmektedir. Mesleki rolün yerine getirilmesini ifade eden yetkinlik kavramı ise beceri ile yakından ilişkilidir. Yetkinliğin geliştirilmesi, sosyal hizmet uzmanlarının yeni bilgilere açık olmalarına ve kendilerini geliştirmelerine bağlıdır (Thompson, 2013).

Temelde aktif dinleme, empati ve güçlendirme kültürel açıdan yetkin uygulamalarda önemlidir. Buna ek olarak soru sorma ve etkili iletişim kurma, farklı kültürel geçmişe sahip bireylere yardım etme ve sosyal adaleti sağlama üzerinde etkili olmaktadır. Ortega ve Faller (2011) kültürel alçak gönüllülüğü kültürel yetkinliğin bir tamamlayıcısı olarak tanımlamaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının bunu başarabilmeleri için konumlarından kaynaklanan güç ve ayrıcalığa dayanmadan duyarlı ve etkin bir şekilde uygulamalarını gerçekleştirmeleri önem arz eder (NASW, 2015). Unutulmamalıdır ki kültürel yetkinliğin kazanılması gibi alçakgönüllülük de zamanla gelişebilecek bir beceridir (Thompson, 2013).

Öz farkındalık becerisinin, uygulama sürecinde önemli bir bileşen olduğu ve sosyal hizmet uzmanlarının yararlanabilecekleri en önemli kaynağın kendileri olduğu vurgulanmaktadır. Bu durum “benliğin kullanımı” olarak tanımlanmaktadır

(Thompson, 2013). Standart 2’de bahsedilen öz farkındalık, farklı kültürel geçmişe sahip bireyler ile uygulamalarda önemli bir beceri olarak da değerlendirilebilir.

1.1.6.5 Standart 5-Hizmet Sunumu

Sosyal hizmet uzmanları, toplumdaki hizmetlere ve kaynaklara ulaşma konusunda bilgi ve beceri sahibi olmalıdırlar. Bu bağlamda farklı kültürel geçmişe sahip bireyler ile uygulama yürütürken, gerekli olan bağlantılara kültürel olarak uygun yönlendirmeleri yapmalıdırlar. Buna ek olarak hizmet sunumu, hizmet sunumundaki boşlukların göz önünde bulundurulmasını ve bu boşlukların kapatılması için gerekli çalışmaların yapılmasını da kapsamaktadır (NASW, 2015). Sosyal hizmet uzmanlarının “mesleki bilgi ve becerilerini sürdürme ve arttırmaya çaba gösterme” konusunda etik sorumlulukları bulunmaktadır. Kültürel yetkinliği arttırmak, yaşam boyu öğrenmeye ve bu bireyler ile çalışma konusundaki bilgi, beceri ve yeteneklerinin sürekli değerlendirilmesine bağlı olmaktadır (NLASW, 2016).

Sosyal hizmet uzmanları, içerisinde bulundukları kurum politikaları doğrultusunda uygulama yürütmek zorundadırlar. Potocky (2002) kuruluşların, içerisinde bulunduğu baskın kültürün özelliklerine göre işleyiş gösterdiklerini ifade etmiştir. Bu nedenle farklı kültürel geçmişe sahip bireylerle uygulamalar yürüten sosyal hizmet uzmanları, bu bireylere yönelik mesleki müdahaleler üzerinde etkisi olan kurumsal engeller hakkında da bilgi sahibi olmalıdırlar. NASW (2015), gerçekleştirilen hizmetlerin kültürel yetkinlik standartlarına uygun olarak yürütülmesinin kurumlar tarafından desteklenmesi gerektiğine dikkat çekmektedir. Bu da kurum değerlendirmeleri, denetim, hizmet içi eğitim ve bu bireylerden gelen geri bildirimler doğrultusunda gerçekleşecektir. Kültürel açıdan yetkin sosyal hizmet uzmanlarının, farklı kültürlerden gelen bireyler ile aralarındaki kültürel farklılıklardan ve benzerliklerden kaynaklanan dinamikler konusunda dikkatli olmaları da önem arz eder (NASW, 2015).

1.1.6.6 Standart 6-Güçlendirme ve Savunuculuk

Sosyal hizmet uzmanları; sosyal sistemlerin, politikaların, uygulamaların ve programların farklı kültürel geçmişe sahip bireyler üzerindeki etkilerinin farkında olup, gerektiğinde bu bireyler ile birlikte savunuculuk yapmalıdırlar. Ayrıca sosyal hizmet uzmanları marjinalleşmiş ve ezilen grupların güçlendirilmesine, politika ve uygulamaların geliştirilmesine ve uygulanmasına da katkı sağlamalıdırlar (NASW, 2015).

Güçlendirme, yaşanan baskı ve ayrımcılıkların dikkate alınmasında kapsamlı olarak kullanılan bir kavramdır. Bu bireyleri güçlendirme, karşılaşılan sosyal dezavantajlarla ve eşitsizliklerle mücadele için donanım kazandırmak olarak ele alınabilir. Güçlendirme; bireysel, kültürel ve yapısal olmak üzere üç düzeyde gerçekleşmektedir. Kültürel düzeyde güçlendirme, kalıpyargılara ve ayrımcı tutumlara karşı mücadeleyi içermektedir (Thompson, 2013). Kültürel açıdan yetkin bir sosyal hizmet uzmanı; bu bireylere ilişkin önyargılarının ve korkularının farkında olmalı, bunları olumlu yönde değiştirmek için harekete geçmeli ve sosyal adalet için savunuculuk yapmalıdır. Sosyal hizmet uzmanları, yerel ve küresel düzeyde bu bireylerin farklılıklarına ve kültürel deneyimlerine ilişkin savunuculuk yapmak için beceri ve yeteneklere ihtiyaç duyarlar (NASW, 2015). Bu nedenle güçlendirme ve savunuculuk, diğer standartlara ilişkin yetkinliklerle yakından ilişkilidir.

1.1.6.7 Standart 7-İşgücü Çeşitliliği

Kültürel açıdan yetkin uygulamalar kurumların yapısına da bağlıdır. Sosyal hizmet uzmanlarının, meslek içerisinde çeşitliliği sağlamak için sosyal hizmet programlarında ve organizasyonlarında işe alım ve kabul çabalarını desteklemeleri gerekmektedir (NASW, 2015). Farklı kültürel geçmişe sahip bireyler ile yürütülen uygulamalarda bu bireylerin kültürleri hakkında bilgi sahibi olan ve farklılıklara duyarlı sosyal hizmet uzmanları/kurum personelleri ve yöneticileri önemlidir. Örgüt içindeki insanların farklı kültür, inanç ve değerleri olabilir. Bir grup olarak örgüt içerisindeki kişiler farklı değer sistemi ile örgüt kültürünü oluştururlar. Bir örgütün

çevrede tanınması ve diğer örgütler ile ilişkileri örgüt kültürü tarafından belirlenir (Şenturan, 2014). Sosyal hizmet uzmanları bu bireylere hizmet veren kuruluşlarda eşitliğe ve çeşitliliğe değer veren örgüt kültürünün oluşturulmasına katkıda bulunmalıdır.

1.1.6.8 Standart 8-Mesleki Eğitim

Kültürel yetkinlik, hem bilgi hem de beceri boyutunda değer kazanan bir kavramdır. Uygulama odaklı bir disiplin olan sosyal hizmet, çokkültürlü toplumların değişen ihtiyaçları kapsamında gerçekleşirken sosyal hizmet eğitiminin de bu kapsamda güncellenmesi gerekmektedir (NASW, 2015). Tomanbay bu noktaya ilişkin bir eleştiri getirmekte; ülkemizdeki sosyal hizmet eğitiminde kullanılan bilginin yerel bir nitelik taşımadığını; ancak bilginin evrensel nitelik taşıması nedeniyle ülkemizin kültürü göz önüne alınarak uygulamanın yapılması gerektiğini ifade etmektedir (Tomanbay, 1999). Buna göre ülkemizin değişen sosyal koşulları ve nüfus yapısı nedeniyle sosyal hizmet eğitiminde kültürel yetkinliğe yapılan vurgu, arttırılmalı; geleceğin sosyal hizmet uzmanları farklı kültürel geçmişe sahip bireyler ile uygulama yürütmeye dair yetkin olmalıdırlar.

NASW (2015) sosyal hizmet uzmanlarının, kültürel yetkinliklerinin gelişimine katkı sunacak eğitim programlarına katılmalarını da gerekli bulmaktadır. Bu bağlamda sosyal hizmet uzmanları, kültürel yetkinliği yaşam boyu öğrenme olarak benimsemelidirler.

1.1.6.9 Standart 9-Dil Çeşitliliği

Dil, kişisel kimliğin ve kültürün bir uzantısı olarak bireylerin aynı kültürden ya da farklı kültüre sahip diğer insanlarla etkileşime girmesinin bir yoludur. Bireyler ve gruplar tercih ettikleri dili kullanma hakkına sahiptir. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanları, farklı kültürel geçmişe sahip bireyler ile de etkili bir iletişim kurabilmeli ve onlarla birlikte savunuculuk yapabilmelidirler (NASW, 2015).

Farklı kültürel geçmişe sahip bireylerin dil bilme becerisi, yeni kültüre başarılı bir biçimde uyum sağlamalarında etkili olabilir. Sosyal hizmet uzmanları bunu göz önünde bulundurmalı ve bu bireylere yardımcı olmalıdırlar (Sheafor ve Horejsi, 2014). Bu bireylerle en rahat oldukları dilde uygulamaları gerçekleştirebilmeleri için sosyal hizmet uzmanları çaba sarf etmelidirler (Potocky, 2002). İletişim, gerektiğinde tercüman aracılığıyla bu bireylerin kendi dillerini kullanarak gerçekleştirilmelidir (Zastrow, 2013). Etkili bir iletişimin kurulması için tercümanların da sosyal hizmet uzmanının kullanmış olduğu benzer sözlü ve sözsüz iletişim tekniklerini kullanabilmeleri önem arz eder (Demir, 2018).

1.1.6.10 Standart 10-Kültürlerarası Liderlik

Sosyal hizmet uzmanları çokkültürlü bir toplumda etkin bir şekilde çalışmak için liderlik becerilerine sahip olmalı ve değişim ajanı rolünü üstlenebilmelidirler. Ayrıca kurum içinde ve dışında kültürel yetkinliği ilerletmeli, kurumsal ve yapısal baskıya meydan okuyabilmek için sorumluluk sahibi olmalıdırlar (NASW, 2015). Kültürel farklılıklar temelinde yapılan uygulamalar hakkında diğer meslek elemanlarıyla bilgi alışverişi yapabilmek de liderlik becerileriyle yakından ilişkilidir (Zastrow, 2013). SHUDER (2004) disiplinlerarası bir ekipte farklı kültürel geçmişe sahip bireyler hakkında alınan kararlara sosyal hizmet mesleğinin bakış açısı ve değerleriyle katılım göstermenin gerekliliğini ortaya koymaktadır. Mesleki çalışmalarda kültürlerarası yetkinliğin geliştirilebilmesi amacıyla bilgi ve becerilerin diğer ekip üyelerine aktarılması için gerekli ortam, sosyal hizmet uzmanları tarafından sağlanmalıdır.

1.1.7 Sosyal Hizmet Müdahale Düzeylerinde Kültürel Yetkinlik

Sosyal hizmet, kanıt temelli bilgiler ışığında mikro (birey), mezzo (grup) ve makro (toplum) düzeyde müdahaleleri gerçekleştiren bir meslek ve disiplindir. Bu müdahaleleri gerçekleştirebilmek için sosyal hizmet uzmanlarının çok çeşitli bilgilere sahip olmaları gerekir. Bilgilerin uygulamaya aktarılması, problemlerin

öz mlenmesi ve mesleki bir ilişkinin kurulması sosyal hizmete özgü becerileri gerektirir (Zastrow, 2013). Kültürel yetkinlik, sosyal hizmet uygulamalarında farklı müracaatçı gruplarının inançlarına, dünya görüşlerine, davranışlarına ve geleneklerine saygı duymayı ve bu değerleri politika, yönetim ve uygulama düzeyinde birleştirmeyi kapsamaktadır. Bu nedenle kültürel yetkinlik, mikro, mezzo ve makro düzeyde sosyal hizmet uygulamalarına katkıda bulunur (Tsang ve George, 1998).

“Kültürel Yetkinlik” kavramına ilişkin tanımlara dikkat çekilecek olursa kültürel yetkinliğin, farklılıklara duyarlı yaklaşım kapsamında birey ve gruplar ile uygulamayı içerdiği ve bu temelde oluşturulacak stratejiler üzerinde etkili olduğu ifade edilebilir. Miley ve arkadaşları (2004) genelci sosyal hizmet uygulamasında kültürel yetkinliği; uygulayıcı düzeyi (mikro düzey), kurumsal düzey (mezzo düzey) ve toplumsal düzey (makro düzey) olmak üzere üç düzeyde ele alır. Benzer şekilde Mason’un (1995) ele aldığı “Kültürel Yetkinlik  z Değerlendirme Anketi”nde kültürel yetkinlik; uygulayıcı, yönetici ve toplum olmak üzere üç bölüme ayrılarak incelenmiştir. Bu noktada uygulayıcı, mikro düzeyi; yönetici, mezzo düzeyi ve toplum ise makro düzeyi oluşturmaktadır.

Sosyal hizmet uygulamasında mikro, mezzo ve makro olarak ele alınan bu üç düzeyi, çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasında kültürel yetkinlik kapsamında incelemek önem arz eder. Zira farklı kültürel geçmişe sahip bireyler ile gerçekleştirilen uygulamalarda kültürel farklılıkların ele alınması, sosyal hizmet müdahalesinin mikro, mezzo ve makro düzeylerinin odak noktasını oluşturmaktadır. Kültürel farkındalık, bu bireylerin uyum sürecini nasıl algıladıklarını ve karşılaşacakları sorunları anlamayı içermektedir. Mason’un (1995) ele aldığı üç düzey, bu bireylerle kültürel yetkinliğe dayalı olarak gerçekleştirilen uygulama ile ilişkilendirildiğinde uygulama kapsamı daha net anlaşılabilir.

1.1.7.1 Mikro Düzey

Mikro düzeyde (uygulayıcı düzeyi) kültürel yetkinlik; sosyal hizmet uzmanlarının öz değerlendirmelerini, kültürlerarası farklılıkları, kültürlerarası farklılıklardan doğan güçlü yanları içermektedir. Kültürel yetkinliğin kazanımı gelişimsel bir süreçtir. Bu nedenle amaç, kültürel yetkinliğin uygulama boyunca sürekliliğini sağlayabilmektir. Sosyal hizmet uzmanının kişisel değerlendirmesi; farklı kültürlerden gelen bireylere karşı olan tutumlarının ve bu tutumlarının uygulamaya etkisinin farkına varmasıyla gerçekleşebilir (Mason, 1995).

1.1.7.2 Mezzo Düzey

Mezzo düzeyde (kurumsal düzey) kültürel yetkinlik; kurumlararası ilişkilerin güçlendirilmesini ve idari personelin kültürlerarası farklılıklara oryantasyonunu içermektedir. Çokkültürlü toplumlarda çalışmalar yürüten kuruluşlardan ve idari personellerden, uygulamaları ve politikaları kültürel yetkinlik temelinde gerçekleştirmeleri beklenmektedir. Farklı kültürel geçmişe sahip bireyler ile çalışan sosyal hizmet uzmanlarından ziyade diğer personellerin/idari personellerin de kültürel farklılıklara duyarlı olmaları, uygulamaların kültürel açıdan yetkin olmasını sağlamada etkili olabilir (Mason, 1995). Unutulmamalıdır ki sosyal hizmet uzmanları bireysel olarak değil bir kurum/kuruluş bünyesinde görevlendirilmektedirler ve müdahalelerin etkinliği mikro düzeyin yanı sıra mezzo düzeyden de etkilenir.

1.1.7.3 Makro Düzey

Makro düzeyde (toplum düzeyi) kültürel yetkinlik; farklı kültürel geçmişe sahip grupların baskın kültürle olan farklılıklarını içermektedir. Bu düzeyde odak noktası demografik özellikler, kültürel değerler ve güçlü yönlerdir. Ülkemizin demografik özelliklerine bağlı olarak farklı kültürel geçmişe sahip bireyler ve kültürel değerleri hakkında bilgi sahibi olunması, toplumsal uyumun sağlanmasında kolaylaştırıcı rol oynar ve bu anlayış, sosyal politikalardan içermeci yaklaşıma

katkıda bulunur (Mason, 1995). Kültürel açıdan yetkin makro düzey sosyal hizmet uygulamalarında ekolojik ve sistem yaklaşımının önemli olduğu unutulmamalıdır. Bu yaklaşımlar mikro sistemlere değil daha çok makro sistemlere odaklandığı için sosyal hizmet uygulamalarında çevresel algıları, fırsatları ve engelleri değerlendirme şansı bulunmaktadır. Bununla birlikte bu bireylerin sorunları çevreyle ve sistemlerle bağlantılı olarak değerlendirilse de kültüre yapılan vurgu eksik kalabilmektedir (Özgür, 2009). Bu nedenle kültürel açıdan yetkin sosyal hizmet uygulamalarında sorunların sistemsal ilişkileri ele alınırken aynı zamanda kültüre odaklanılmalı ve bu ilişkilerde kültürün etkisi göz ardı edilmemelidir.

Mikro, mezzo ve makro düzeylerde gerçekleştirilen kültürel açıdan yetkin sosyal hizmet uygulaması ile sözü edilen bir kavram da “kesişimsellik”dir. Kesişimsellik, çeşitlilikleri bütünleştirmeyi ve uygulamaya bütüncül bir bakış açısıyla yaklaşmayı içermektedir. Sosyal ortamların insan davranışına olan etkisiyle bağlantılı olan ırk teorisi ve sistem teorisi ile pekiştirilen bu kavram, uygulamalarda sosyal adaletin gerçekleştirilmesine katkıda bulunmaktadır (NASW, 2015).

1.1.8 Sosyal Hizmet Müdahale Aşamalarında Kültürel Yetkinlik

Çokkültürlü toplumlarda yaşanan toplumsal değişme nedeniyle ortaya çıkan yeni sorunlar, sosyal hizmet uygulamasının önemini arttırmıştır (Turan, 2009). Potocky (2002) sosyal hizmet uzmanlarının uygulamada altı düzeyli planlı değişim sürecini kullandıklarını belirtmiştir. Bu aşamalar; kabul, problemin tespiti, hedef belirleme, uygulama/izleme, sonlandırma/değerlendirme ve takip etmedir. Duyan (2012) ise uygulamayı; tanışma/kabul, ön değerlendirme, planlama, uygulama, son değerlendirme, sonlandırma ve izleme olmak üzere yedi aşamada ele almaktadır.

1.1.8.1 Tanışma/Kabul

Çokkültürlü toplumlar ile çalışan sosyal hizmet uzmanlarının farklı kültürden bireylerle olan ilk temasları kabul aşamasında gerçekleşmektedir. Bu bireylerle ilişki

kurabilme yeteneği, iletişim kurmanın önemli belirleyicilerinden biridir (Johnson, 1998). Potocky (2002) farklı kültürel geçmişe sahip bireylerle gerçekleştirilen müdahalelerde özellikle kabul aşamasında etkili iletişim kurmanın önemine değinerek sosyal hizmet uzmanlarının gerekirse bu bireylerin dilini kullanarak uygulama yürütmeleri gerektiğini belirtmektedir. NASW (2015) tarafından açıklanan kültürel yetkinlik standartlarından biri olan dil çeşitliliğinde de bireylerin aynı kültürden ya da farklı kültüre sahip diğer bireylerle etkileşime girmesinin dil aracılıyla gerçekleştirildiği ifade edilmiştir (NASW, 2015). Demir (2018) bu bireylerle iletişimin tercüman yoluyla kurulabileceğini; etkili iletişim için tercümanın sosyal hizmet uzmanının kullanmış olduğu benzer sözlü ve sözsüz iletişim tekniklerini kullanması gerektiğini ifade etmektedir. Sosyal ve kültürel farklılıklar nedeniyle hem sosyal hizmet uzmanının hem de tercümanın anlaşılabilir ifadeleri kullanması; sözlü ifadelerde yanlış anlaşılmanın önüne geçmeyi sağlayabilir.

NLASW (2016) tarafından açıklanan kültürel yetkinlik standartlarından bir diğeri olan kültürlerarası becerilerde de kültürel açıdan yetkin uygulamalarda, sosyal hizmet uzmanlarının etkili bir iletişim kurmasının gerekli olduğu ifade edilmektedir (NLASW, 2016). Farklı kültürlerle çalışma, kültürlerarası iletişimi gündeme getirmektedir (Akbaş, 2019). Ruben (1976) tarafından ortaya atılan ve Koester ve Olebe tarafından (1988) geliştirilen kültürlerarası iletişim için davranışları değerlendirme de Çizelge 1.2’de olduğu gibi yedi aşamaya odaklanmaktadır (Graf, 2004):

Çizelge 1.2: Kültürlerarası İletişimin Etkililiğine Dayalı Davranışlar

Davranış	Açıklama
Saygı gösterme	Diğer kişilere karşı duyulan saygı/ifade etme becerisi
Empati kurma	Dünyayı diğer kişilerin bulunduğu yerden anlamaya çalışma
Bilgiye yönelme	Dünyayı anlamlandırma ve açıklama ifadesi
Role ilişkin davranışlar sergileme	Grup içi problem çözümündeki sözlü/sözsüz ifadeler
Belirsizliğe karşı tolerans gösterme	Yeni ve belirsiz durumlara karşı geliştirilen tolerans
Etkileşime Yönelik Tutum Sergileme	Farklı kültürlerle önyargısız yaklaşabilme becerisi
Etkileşim Davranışlarını Yönetme	Grup içi ihtiyaçların ve isteklerin karşılanma becerisi

Kaynak: (Graf, 2004)

Öncelikli olarak bu ilişkiyi saygı ve güven çerçevesinde kurmak önem arz eder. Bu bireylerin, ait oldukları etnik gruplarından ya da sosyal hizmet uzmanlarının statülerinden dolayı şüphe ve öfke duyguları içerisinde olabilecekleri de göz ardı edilmemelidir. Sosyal hizmet uzmanları, kabul aşamasında bu bireylerin eğitim düzeylerini ve sosyoekonomik statülerini de göz önünde bulundurmalı ve iletişim sürecini bu bağlamda sürdürmelidirler (Lum, 2000). Bu bireylerle çalışan sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçı bilgisine ulaşabilmelerindeki en önemli beceri mülakat sürecinde etkili iletişim kurabilme becerisidir (Demir, 2018). Bilgi toplama mülakatlarında amaç; sosyal işlevsellik açısından birey, grup ve toplum hakkında bilgi sahibi olmaktır. Mülakat sürecinde sorunun anlaşılması ve soruna ilişkin çözümün bulunması amacıyla sosyal işlevler ve yaşam öyküleri hakkında bilgi edinmek esastır. Görüşmelerde her türlü bilgiyi toplamak yerine ihtiyaç duyulan bilgilerin toplanması önemlidir. Toplanan bilgiler hem objektif gerçeklikleri hem de subjektif duyguları ve tutumları içermelidir (Erkan, 1997).

1.1.8.2 Ön Değerlendirme

Farklı kültürel geçmişe sahip bireylerle uygulamanın ikinci müdahale aşaması olan ön değerlendirme, problemin belirlenmesini kapsayan becerileri içermektedir.

Sosyal hizmet uzmanları, problemi belirleyebilmek için bu bireylere ilişkin gerekli bilgiyi toplamalı ve böylece bu bireylerin karşılaştıkları sorunlara ilişkin çözüm yolları geliştirebilmelidirler (Duyan, 2012). Bu bireylerle çalışan sosyal hizmet uzmanları, bireylerin kültürlerine dair topladıkları bilgiler ile değerlendirme yapmalı; yaşanan sorunların aile üyeleri dışındaki bir kişiye anlatılmasının bazı kültürlerde hoş karşılanmadığını da göz önünde bulundurmalıdırlar (Potocky, 2002). Problemin hangi düzeylerden kaynaklandığının belirlenmesi, çözüme uygun müdahalelerin belirlenmesine de yardımcı olmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları bireyleri mikro, mezo ve makro düzeylerde ele alarak bütüncül bir değerlendirme yapmalıdırlar (Duyan, 2012). Kültürel farklılıklar odağında problemlerin çözülmesi genellikle mezo ve makro düzeylerde gerçekleştiği için sosyal hizmet uzmanları sadece mikro düzeyde uygulama yürütmekten kaçınmalı ve problemleri kapsamlı ve bütüncül biçimde ele almalıdırlar (Potocky, 2002).

Derezotes (2000) sosyal hizmet uygulamasında ön değerlendirmenin, müracaatçı sistemini ve çevresini kapsadığını ve müdahale planının geliştirilmesi için kullanılan bir yöntem olduğunu vurgulamıştır. Ekolojik değerlendirme ise sosyal hizmet uzmanının diğer durumlarla ilişkili olarak tamamlayıcı bir araştırma yapmasına yardım etmektedir. NASW (2015) tarafından açıklanan kültürel yetkinlik standartlarından biri olan kültürlerarası bilgi ile bağlantılı olarak ekolojik değerlendirme de uygulamaların kültürel açıdan yetkin olmasına katkı sunacaktır. Profesyonel yardım sürecinde müracaatçı gelişiminin değerlendirilmesi, sürecin anahtarı olarak görülmektedir. Ekolojik değerlendirme, insan gelişiminin beş boyutu (fiziksel, duygusal, bilişsel, manevi ve sosyal) ele alınarak yapılmakta; gelişim boyutlarının her biri; yedi ekolojik düzey (biyogenetik, ailesel ve kültürel faktörler, çevresel koşullar, kaynaklar ve fırsatlar, öz bakım ve gelişim modelleri, gelişim ve sağlığın göstergesi) ile değerlendirilmektedir. Güç ve sınırlılıkların farkında olmak; değişim sürecinde gelişimsel süreçlere odaklanma konusunda müracaatçıya ve sosyal hizmet uzmanına bilgi verme açısından yardımcı olmaktadır. Gelişimsel güç ve sınırlılıklar müracaatçının hem geçmiş hem de şimdi ve buradaki etkileşimi ile ilgili ipuçlarıdır (Derezotes, 2000). Bu doğrultuda sosyal hizmet uzmanlarının farklı

kültürlerden bireylerin ekolojik değerlendirmesini yapmaları, bu bireylerin problemlerini tanımlayabilmelerine yardımcı olacaktır.

Ön değerlendirme aşamasında farklı kültürel geçmişe sahip bireylere ilişkin yapılan gözlemler de problemin belirlenmesinde etkili olmaktadır. Mikro düzey müdahalelerde bu bireylerin diğer bireyler ve çevreleri ile kurdukları iletişim; makro düzeyde ise mevcut yasalar ve yönetmelikler problemin tanımlanmasına yardımcı olan unsurdur. Bu bireylerin ve çokkültürlü toplumların güçlü yönlerinin bilinmesi ve ön değerlendirme aşamasında bu güçlerin değerlendirilmesi, farklı kültürel geçmişe sahip bireylerin kendi aralarındaki sosyal destek mekanizmalarının güçlü olmasına da katkı sunar (İçağasıoğlu-Çoban, 2015).

1.1.8.3 Planlama

Farklı kültürel geçmişe sahip bireylerle uygulamanın üçüncü müdahale aşaması olan planlama, hedef belirleme becerilerini içermektedir. Bu aşama bireylerin problemlerinin çözümlenmesine ilişkin muhtemel sonuçların belirlendiği müdahale aşamasıdır. Kültürel açıdan yetkin uygulama; mikro, mezzo ve makro sistemlerde değişim için gerekli olan becerileri kapsamaktadır (Potocky, 2002).

Kültürel açıdan yetkin uygulamalarda planlamanın en önemli aşaması, gerekli ön değerlendirmeleri yaptıktan sonra farklı kültürel geçmişe sahip bireyler ile hedefi belirlemek ve bu hedefe yönelik adımları oluşturmaktır. Burada önemli nokta “bu bireyler ile birlikte” ve onların değerleriyle hareket etmektir (İçağasıoğlu-Çoban, 2015). Aksi halde sosyal hizmet uzmanlarının mesleki değerlerden ziyade kendi bireysel değerleri ile planlama yapması; uygulamanın etkili bir biçimde yürütülememesine ve bu bireylerin problem tanımına yönelik belirlenen hedeflere ulaşamamasına neden olacaktır. Unutulmamalıdır ki sosyal hizmet uzmanının bireysel değerleri, yürüttüğü uygulamaya da yansıtacaktır. Bu nedenle Zastrow (2013) bu bireyler ile birlikte yürütülen uygulamalarda; sosyal hizmet uzmanlarının kültürel olarak yetkin olmaları için kültür ve etkilerinin farkında olmaları, kendi

kültürlerini öğrenmeleri, kendi etno-merkezciliklerini fark etmeleri gerektiğini öne sürmektedir. Ayrıca diğer kültürleri öğrenmeleri, bu bireyler hakkında kültürel bilgi edinmeleri ve sosyal hizmet becerilerini uygulamalara aktarmaları gerektiğini ifade etmektedir (Zastrow, 2013). NASW (2015) ırk, etnik köken, cinsiyet, sınıf, cinsel yönelim, din, yaş gibi farklı kültürel geçmişten gelen bireylerle çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kendi kültürel geçmişlerini ve kimliklerini incelemeleri gerektirdiğini belirtmiştir. Lum (1999) ise uygulamanın kültürel açıdan yetkin olması için sosyal hizmet uzmanlarının öz farkındalığa ulaşmalarının ve farklı kültürel geçmişe sahip bireylerin kültürünü, değerlerini, inanç sistemlerini, geleneklerini ve dünya görüşünü anlamalarının gerekli olduğunu belirtmiştir. Sosyal hizmet, uygulamalı bir bilim dalı olmasının yanı sıra politikalar üzerinde etkide bulunması nedeni ile hizmet üretmeye odaklanan bir bilimdir. Kültür ile bağlantılı olarak uygulama ve hizmet alanında vurgulanması gereken önemli bir konu, uygulayıcının kendi bakış açısı ve değer yargılarının sürece etkisidir. Bu bağlamda kendi kültürü ve etkileşimde bulunduğu topluluğun kültürü arasında kuracağı ilişkinin niteliği önemlidir. Burada diğer önemli bir nokta da farklı kültürden müracaatçının inançlarının ve değerlerinin eleştirilmemesi gerektiğidir (Yaman ve Akyurt, 2013). Ancak farklı bir kültürün inanç ve değerlerinin eleştirilmemesi, o kültürdeki “normal” dışı davranışların kabul edilmesi anlamına da gelmemektedir (Dominelli, 2018).

Sonuç olarak farklı kültürel geçmişe sahip bireylerin kültürel değerleri, sosyal hizmet uzmanlarının kültürel değerleri ve mesleki değerler; hedeflerin belirlendiği ve belirlenen hedeflere yönelik faaliyetlerin oluşturulduğu planlama aşamasının seyrini etkileyen önemli faktörler olarak ifade edilebilir.

1.1.8.4 Uygulama

Dördüncü müdahale aşaması uygulama becerilerini kapsamaktadır. Duyan (2012) uygulama aşamasının önceki aşamalarda belirlenen hedefler için önemli olduğunu belirtmektedir. Müdahalenin planlama aşamasında ifade edildiği gibi farklı kültürlerden gelen bireylerin ya da sosyal hizmet uzmanlarının kültürel farklılıktan kaynaklanan bilgi eksikliği, önyargıları, değerleri ve tutumları uygulama aşamasında

da önemli bir etkiye sahiptir. Sosyal hizmet uzmanları kültürel açıdan yetkin uygulamalar gerçekleştirmek için farklı kültürleri tanımalı, kendi önyargılarına ilişkin anlayış geliştirmeli ve hoşgörülü bir tutum sergilemelidirler (Johnson, 1998). NASW (2015) tarafından açıklanan kültürel standartlardan biri olan güçlendirme ve savunuculukta da ele alındığı gibi kültürel açıdan yetkin bir sosyal hizmet uzmanı; bu bireylere ilişkin önyargı ve korkularının farkında olmalıdır (NASW, 2015). Akbaş (2019) kültürel yetkinliğin gerçekleşmesinde farklı kültürden bireyleri anlamamanın önemini vurgular. Bu bireylerin kendi ülkelerindeki toplumsal yapının ve refah sisteminin, değer ve inançlarının öğrenilmesinin ve kabulünün, kültürleri hakkında bilgi sahibi olmanın ve bu bireyler içerisinde de farklılıklar olabileceğinin göz ardı edilmemesinin önemli olduğuna değinir.

Farklı kültürel geçmişe sahip bireylerin problemlerinin çözümü için bu bireylerin sosyal çevrelerinin geliştirilmesi büyük önem taşımaktadır. Bu bireylerin destek sistemlerinin geliştirilmesi, toplumsal uyumlarının sağlanması ve belirlenen problemlerin çözümüne yönelik olarak gerekli kuruluşlarla işbirliği yapılması amacıyla sosyal hizmet uzmanları çalışmalar yapmalıdırlar (Turan, 2009). Kültürel yetkinlik standartlarından biri olan kültürlerarası bilgi edinme becerisi de bu bireylerle yürütülen uygulamalarda sadece kültürel farklılıklara değil; bu farklılıklar temelinde yardım sürecine ilişkin diğer değerlere (manevi inançlar ve toplumsal yardım ağları) de odaklanılması gerektiğini ifade etmektedir. Uygulama devam ederken gerçekleştirilen izleme becerileri ise hem uygulamanın hem de bu bireylerin takip edilmesini kapsamaktadır (Potocky, 2002). Uygulama aşamasında meydana gelen değişimler sürekli olarak izlenmeli ve bu değişimler mikro, mezo ve makro düzeylerde de değerlendirilmelidir (Duyan 2012).

1.1.8.5 Son Değerlendirme

Uygulamanın beşinci müdahale aşaması, değerlendirmeyi kapsayan becerilerden oluşmaktadır. Bu aşamada farklı kültürlerden gelen bireyler ile gerçekleştirilen uygulamaların amacına ulaşp ulaşmadığı değerlendirilir (Duyan, 2012). Uygulamaya ilişkin sonuçlar değerlendirilirken bu bireylerle planlama

aşamasında belirlenen her bir amaç üzerinde durulmalı ve kaydedilen gelişmeler dikkate alınmalıdır (Turan, 2009).

Potocky (2002) son değerlendirmeyi, farklı kültürel geçmişe sahip bireylerle uygulanan müdahalenin, sorunların çözümüne ne derecede katkıda bulunduğunun değerlendirilmesi olarak ifade eder. Son değerlendirme aynı zamanda müdahalenin yürütüldüğü kurumun etkinliğinin değerlendirilmesini de gerektirir. NASW (2015) de yürütülen uygulamaların kültürel yetkinlik standartlarına uygun olmasında kurumların önemine dikkat çekmekte ve kurumların desteğinin, uygulamaların kültürel açıdan yetkin olmasında etkili olduğunu vurgulamaktadır.

1.1.8.6 Sonlandırma

Uygulamanın altıncı müdahale aşaması, sonlandırma becerilerini kapsamaktadır. Bu aşamada son değerlendirme aşamasında değerlendirilen ve amacına ulaşan müdahaleler sonlandırılır (Duyan, 2012) Sonlandırma, bu bireylerin problemlerinin çözüme ulaşmasının dışında farklı nedenlerden dolayı sonlandırılmak zorunda kaldığında da gerçekleştirilmektedir (Potocky, 2002). Bu bireylerin toplumsal uyum sağlayamamaları nedeniyle uygulamaya direnç göstermeleri, sonlandırmaya neden olan temel faktörlerden biri olabilir. Bir başka neden ise sosyal hizmet uzmanlarının çalıştığı kurum politikasının, bu bireylerin hedeflerine uygun olmaması olabilir. Kültürel yetkinlik standartlarından biri olan hizmet sunumunda da ifade edildiği gibi sosyal hizmet uzmanları, içerisinde bulundukları kurum politikaları doğrultusunda uygulama yürütmek zorundadırlar. Potocky (2002) kuruluşların da içerisinde bulunduğu baskın kültürün özelliklerine göre işlev gösterdiğini belirtmiştir.

Duyan (2012) sonlandırma yapılırken uygulamadaki güçlü yönlerin de değerlendirilmesi gerektiğini ifade etmektedir. Böylece bu bireyler, uygulama sürecinde kazandıkları değişimleri uygulama sonrasında da devam ettirmeleri için cesaretlendirilmiş olacaklardır.

1.1.8.7 İzleme

Farklı kültürel geçmişe sahip bireylerle uygulamanın son aşaması izleme becerilerini içermektedir. Uygulamadan elde edilen sonuçlara ve izleme becerilerine dayanılarak iletişimin devamlılığına ilişkin karar verilmelidir. Eğer bu bireylerin problemleri devam ediyorsa ya da karşı karşıya kaldıkları yeni bir sorun oluştuysa iletişim devam ettirilmelidir (Potocky, 2002).

Turan (2009), sosyal hizmet uzmanlarının kabul aşamasında ele alınan etkili iletişim sürecini diğer aşamalarda da sürdürmeleri gerektiğini belirtmektedir. Etkili iletişimin sürdürülemediği durumlarda sosyal hizmet uzmanları ilişkide meydana gelen olumsuz değişiklikleri ele almalı ve iletişimin olumlu bir sürece döndürülmesi için gerekli çabayı göstermelidirler.

Sonuç olarak izleme; mikro, mezzo ve makro düzeylerdeki tüm müdahale aşamalarında önemli bir aşamadır.

1.2 Literatür Araştırması

Bu bölümde uluslararası ve ulusal sosyal hizmet literatüründe kültürel yetkinliğe dair yapılan çalışmalara yer verilmektedir.

1.2.1 Uluslararası Düzeyde Yapılan Araştırmalar

Sosyal hizmet uygulamalarında kültürel yetkinliğin önem kazanması, kültürel yetkinliğin ölçülmesine dair tartışmaları da beraberinde getirmektedir. Uluslararası literatür incelendiğinde kavram olarak kültürel yetkinliğin sosyal hizmet alanında son zamanlarda önem kazandığı; diğer sosyal bilimlerde ise bu kavramın sosyal hizmete kıyasla daha önce yer edindiği görülmektedir. Örneğin Sodowsky ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada, çokkültürlü psikolojik danışmada danışmanların yetkinliklerine

değinilmiş ve yetkinliğin ölçülebilmesi için Çokkültürlü Psikolojik Danışma Envanteri geliştirilmiştir (Sodowsky ve diğ., 1994). Bir diğör örnek çocuk ve ergen ruh sağlığı çalışanlarının yetkinliklerinin değerlendirilmesi için Portland Araştırma ve Eğitim Merkezi tarafından yapılan çalışmadır. Bu çalışmada Kültürel Yetkinlik Öz Değerlendirme Anketi geliştirilmiş ve bu anketin diğör insani hizmet disiplinlerinde de uygulanabileceğı belirtilmiştir (Mason, 1995).

Uluslararası literatür incelendiğinde, sosyal hizmette kültürel yetkinliğe dair çalışmaların iki gruba ayrıldığını söylemek mümkündür. Çalışmaların bir kısmının sosyal hizmet eğitiminde kültürel yetkinliğin kazanılmasına ve ölçülmesine ilişkin olduğu; bu kapsamdaki uygulamaların sosyal hizmet öğrencileri ve eğitimcileri üzerinde yürütüldüğü anlaşılmaktadır. Diğör çalışmaların ise sosyal hizmet uzmanlarının müdahale aşamalarındaki kültürel yetkinliğinin ölçülmesine ilişkin olduğu belirlenmiştir.

1.2.1.1 Sosyal Hizmet Eğitiminde Kültürel Yetkinlik Konusundaki Araştırmalar

Walters ve Wheeler (2000), sosyal hizmet uygulayıcılarının çokkültürlü danışmanlık yetkinliklerini değerlendirmek için bir araştırma yürütmüşlerdir. Bu araştırma sosyal hizmet eğitimi veren beş üniversitedeki 442 lisansüstü eğitime devam eden sosyal hizmet öğrencisinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmacılar; bulguların her iki ölçeğın de yüksek derecede geçerli ve güvenilir olduğunu, bir yetkinlik ölçütü olarak sosyal hizmet alanında uygulanabileceğini belirlemişlerdir (Walters ve Wheeler, 2000).

Jani ve arkadaşları (2014) sosyal hizmet uzmanlarının kültürel açıdan yetkin olmalarını ve farklı geçmişlerden insanlarla etkin uygulamalar yürütebilme konusunda sorumlu olduklarını belirtmişlerdir. Kültürel yetkinliğin ölçülmesindeki mevcut kısıtlamaları ele almak, sosyal hizmet eğitiminde kültürel yetkinliği tanımlamak ve eğitim sürecini değerlendirmek amacıyla nitel bir çalışma yürütmüşlerdir. Çalışmanın katılımcılarını Atlantik Üniversitesi lisans ve lisansüstü

sosyal hizmet programlarına kayıtlı olan 34 öğrenci ve bu programlarda eğitim veren 24 öğretim üyesi oluşturmuştur. Bulgular sosyal hizmet uzmanlarının kültürel olarak yetkin olmasında bilgi temelının önemli olduğunu ve sahip oldukları tutumları uygulama davranışlarına dönüştürmeleri gerektiğini desteklemektedir (Jani ve ark., 2014).

Feize ve Gonzalez (2018) sosyal hizmet eğitiminde kültürel yetkinliğe ilişkin bir çalışma yürütmüşlerdir. Amerika’da yapılan bu çalışmada sosyal hizmet eğitimcilerinin kültürel yetkinliği ve kültürel yetkinliğin sosyal hizmet öğrencilerine aktarımı, kültür ve ırkçılık çerçevesinde ele alınmıştır. Nitel araştırma yöntemiyle yapılan çalışmada, sosyal hizmet eğitimcilerinin öz farkındalıkları ve kültürel yetkinlikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi ve çokkültürlülük ve eleştirel çokkültürlülük teorileri kapsamında kültürel yetkinlik için öğretim yöntemlerinin keşfedilmesi amaçlanmıştır. Amerika’nın tüm coğrafi bölgelerinden (kuzey, güney, doğu ve batı) seçilen 10 kolejdeki/üniversitedeki sosyal hizmet eğitimcilerine ulaşılmış; toplam 31 eğitimci çalışmaya katılmayı kabul etmiştir. Çalışmaya katılım için aranan kriterler ise öğretim üyesi olmak ve en az üç yıl boyunca kültürel yetkinliğe ilişkin ders vermek olarak belirlenmiştir. Bulgular, kültürel yetkinliğin öğretilmesinde eğitimcilerin bilgilerinin ve deneyimlerinin uygulamadaki etkisinin farkında olduklarını ve kültürlerarası yetkinliğin ilişkisel niteliğini tanıdıklarını ortaya koymuştur (Feize ve Gonzalez, 2018).

1.2.1.2 Sosyal Hizmet Uygulamasında Kültürel Yetkinlik Konusundaki Araştırmalar

Begans (2011)’ın araştırmasında, bakımevinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliklerini ölçmek amacıyla bir ölçeğin uyarlama çalışması yapılmıştır. Ölçeğin bakımevi kullanımı için gözden geçirilmiş versiyonu Likert tipi 37 maddeden oluşmaktadır. Nicel araştırma deseninde yürütülen çalışmada örneklem grubu bakımevinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarından seçilmiştir. Bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki deneyimleri ile yetkinlikleri arasında orta düzeyde bir ilişki olduğunu göstermiştir (Begans, 2011).

Leung ve Cheung (2013) “ASK” Kültürel Yetkinlik Öz Değerlendirme Ölçeği’nin geliştirilmesine ve bu ölçeğin kısa formunun oluşturulmasına yönelik bir çalışma yürütmüşlerdir. Çocuk koruma sistemi içinde yer alan sosyal hizmet uzmanları ile gerçekleştirilen bu çalışmanın temel amacı, tutum (A), beceri (S) ve bilgi (K) boyutunda kültürel açıdan yetkin uygulamaların geliştirilmesini teşvik etmek ve sosyal hizmet uzmanlarına öz değerlendirme için bir fırsat sağlamaktır. Araştırma sonucunda ölçeğin uzun versiyonunun, sosyal hizmet uzmanlarının kendi önyargılarını ve güçlerini uygulamadaki çeşitli yönleriyle değerlendirebilmeleri için bir eğitim aracı olarak; kısa versiyonunun ise sosyal hizmet uzmanlarının uygulama yürütürken öz değerlendirme aracı olarak kullanılabileceği ifade edilmiştir (Leung ve Cheung, 2013).

Diğer çalışmalardan farklı olarak sosyal hizmet disiplindeki kültürel yetkinlik, Carpenter (2016) tarafından yapılan çalışmada eğitim ve uygulama olmak üzere iki alanda tanımlanmıştır. Bu çalışma, sosyal hizmette kültürel yetkinliğin kavram, eğitim ve uygulama modeli olarak gelişimini incelemeyi amaçlamaktadır. Sosyal hizmette kültürel yetkinliğin nasıl geliştiğinin daha iyi anlaşılmasına katkıda bulunmak için yapılan bu çalışmada akademik veri tabanlarından, tarihi arşivlerden, güncel ve tarihi politika ve uygulama çıktılarından elde edilen literatür bulguları sentezlenmiştir. Veriler, sosyal hizmet eğitiminde ve uygulamasında kültürel yetkinlik çerçevesi için bu kavramın gelişme süreci boyunca pek çok değişime uğradığını ortaya koymuştur. Bu değişiklikler, kültürel yetkinliğin anlamına ve uygulanmasına ilişkin sosyal, politik ya da teorik gelişmelerin ötesinde sosyal hizmetin “zamanla” değişime uğradığını da yansıtmaktadır. Sonuç olarak bu çalışmada eğitim ve uygulamayı bütünleştirerek mikro ve makro düzey uygulamaların kültürel yetkinlik bağlamından ayrı düşünülmemeyeceği vurgulanmıştır (Carpenter, 2016).

1.2.2 Ulusal Düzeyde Yapılan Araştırmalar

Kültürel yetkinlik kavramına ilişkin uluslararası literatürde önemli kaynaklar ve çalışmalar bulunmaktadır. Ulusal literatüre bakıldığında ise kültürel yetkinliği ele alan çalışmaların sınırlı olduğu anlaşılmıştır. Gökçearsan-Çifci ve Uzunasan'ın (2019) “Sosyal Hizmet Uygulamalarında Kültürel Yetkinliği Geliştirmenin Önemi” başlıklı derleme çalışmasında kültürel yetkinlik temelinde sosyal hizmet uygulamaları ve NASW (2008) tarafından açıklanan kültürel yetkinlik standartlarına yer verilmiştir. Bu derleme çalışmanın (Gökçearsan-Çifci ve Uzunasan, 2019) dışında ise literatürde yayınlanmış herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır.

1.3 Araştırmanın Problemi

Giderek küreselleşen dünya, farklı kültürlerin bir arada yaşadığı çokkültürlü toplumları beraberinde getirmektedir. Toplumların çokkültürlü olması ise yaşanan sorunların çok boyutlu ve karmaşık bir yapıya dönüşmesinde etkili olmuştur. Zastrow (2013) 1960'lı yıllar ile birlikte bireysel faktörlerin çevresel faktörler kadar bireylerin sorunları üzerinde önemli olduğunun daha iyi anlaşıldığını belirtmektedir. Özgür'e (2010) göre bu durum, sosyal hizmet mesleğini de etkilemiş ve sosyal hizmetin geleneksel bakış açısına karşıt tepkilerin ortaya çıkmasına yol açmıştır. Sosyal hizmet mesleğini icra eden sosyal hizmet uzmanlarının ise tekkültürcü bakış açısından ziyade çokkültürcü bakış açısıyla müdahale yürütmeleri gerektiği ortaya çıkmıştır. Böylece sosyal hizmet uzmanlarının müdahale aşamalarındaki yetkinliği için bilgi, beceri ve değer temellerinin güçlü olması daha önemli hale gelmiştir.

Potocky (2002), NASW (2015) tarafından yayımlanan “Sosyal Hizmette Kültürel Yetkinlik Standartları” temelinde uygulamalarda; bilgi, beceri ve değer temeli açısından yetkin olmayan sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları sorunlara dikkat çekmektedir. Buna göre kültürel açıdan yetkin olmayan sosyal hizmet uzmanları öz farkındalıklarına ulaşamamış demektir. Benzer şekilde Keung-Ho (2015) da etnik azınlıklarla çalışan sosyal hizmet uzmanlarının öz farkındalıklarının

bu gruplarla sosyal hizmet uygulamaları yapabilmeleri için önemli olduğunu belirtmektedir. Potocky'e (2002) göre sosyal hizmet uzmanlarının kendi kültürel geçmişlerinin farkında ve duyarlı olmamaları, farklı etnik köken ve kültürlere ilişkin önyargıları ve olumsuz tutumları beraberinde getirebilir. Uzmanların etnik ve kültürel farklılıklara karşı önyargılarının ve olumsuz tutumlarının farkında olmamaları da bu tutumlar üzerinde istekli olarak değişiklik yapmalarına engel olabilir. Sosyal hizmet uzmanlarının önyargıları ve olumsuz tutumları, müracaatçılarına yönelik olumsuz duygusal tepkiler göstermelerine de neden olabilir. Böylece kültürel geçmişlerinin, deneyimlerinin, tutumlarının, değerlerinin ve önyargılarının sosyal hizmet uygulaması üzerindeki etkisi de göz ardı edilebilir. Sosyal hizmet uzmanlarının kültürel olarak yetkin olmamaları, makro boyutta uygulamalarına da olumsuz yansiyabilir. Politika ve uygulamaların, etnik ve kültürel farklılıklar bağlamında geliştirilmesi için savunuculuk rolünü üstlenmeleri gereken sosyal hizmet uzmanları, bu noktada etkin ol(a)mayabilirler. Ayrıca bu toplumların kendine özgü dinamiklerinin ve yardımlaşma ağlarının anlaşılması da söz konusu ol(a)mayabilir. Kültürel yetkinlik gelişimsel bir süreç olduğundan; kültürel yetkinliğini geliştir(e)meyen sosyal hizmet uzmanları, mesleki sınırlarını tanımlamada da zorlanabilirler (Potocky, 2002). Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliğinin değerlendirilmesi, ele alınması gereken önemli bir husustur. Zira kültürel olarak yetkin olmadığının müdahale aşamasında farkına varan sosyal hizmet uzmanları, yukarıda bahsedilen pek çok sorunu deneyimleyebilirler (Özgür, 2009).

Kültürel yetkinliğe dair bazı eleştiriler de söz konusudur. Buna göre kültürel yetkinlik ulaşılamaz ve ölçülemez bir kavramdır (Manoleas, 1994). Yan ve Wong'a (2005) göre ise bu kavram, kültürel faktörler içindeki bağlam ile anlaşılmaktadır. Bir sosyal hizmet uzmanının kültürü, müracaatçı ile ilişkisini etkileyen sosyal özün bir parçasıdır. Kültürel yetkinlik, yardımcı mesleklerde ortak bir terimdir; ancak nasıl değerlendirilmesi ve uygulanması gerektiği henüz açık değildir (Edwards, 2016; Garrañ ve Werkmeister-Rozas, 2013).

Özgür (2009) ise sosyal hizmet eğitiminde etnik gruplarla çalışmada bilgi ve becerinin kullanımı ve kültürel yetkinliğe dayalı modelin henüz ülkemizde öğrencilere tam olarak açıklanmadığını ifade etmektedir (Özgür, 2009). Yaman ve Akyurt (2013) kültürel yetkinliğin sosyal hizmet eğitiminde lisans düzeyinde başladığını ve mesleki tecrübelerle geliştirilebileceğini dile getirmektedir. Bu anlamda gerçekleşen sosyal hizmet eğitimi; kültürel dinamiklerden beslenerek sosyal hizmet uzmanlarının toplumun farklı kesimlerini anlamalarını ve farklı kültürlerden gelen gruplara yönelik etkili müdahaleler gerçekleştirmelerini sağlayabilir.

Walters ve Wheeler (2000)'ın çalışmasında kültürel yetkinliğin sosyal hizmet uzmanlarının kişisel özelliklerine ek olarak bilgi, beceri, tutum ve farkındalık odağında ele alınmasının önemi üzerinde durulmuştur. Bu bağlamda sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği üzerinde hem kişisel hem de mesleki faktörlerin belirleyici olduğunu söylemek mümkündür. Hemen her sosyal refah hizmetinde sosyal hizmet uzmanlarının farklı kültürlerden gelen müracaatçı gruplarına hizmet verdiği/vereceği aşıkardır; ancak ülkemizde özellikle sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliğini değerlendirmeye yönelik bir ölçme aracı bulunmamaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının, müracaatçı gruplarıyla gerçekleştireceği sosyal hizmet uygulamalarındaki yetkinliklerini değerlendirmek için ise hem bir ölçme aracına hem de bu yetkinlikleri üzerindeki belirleyicileri saptamak üzere kanıt temelli bilgiye ihtiyaç vardır. Buradan hareketle sosyal hizmet uzmanlarının yürüttükleri müdahalelerin kültürel yetkinlik açısından değerlendirilmesi için ulusal düzeyde bir ölçme aracına ihtiyaç duyulması ve kültürel yetkinliğe ilişkin kanıta dayalı bilginin sosyal hizmet literatürüne kazandırılması mevcut araştırmanın problemini oluşturmaktadır.

1.4 Araştırmanın Önemi

Ülkemizde sosyal hizmet uzmanlarının farklı kimlik, ırk ve kültürden gelen bireyler ile uygulama gerçekleştirmeleri sosyal hizmette kültüre duyarlı ve yetkin uygulamaların geliştirilmesinin önemini arttırmaktadır (Özgür, 2009). Buna karşın

Ülkemizde sosyal hizmette kültürel yetkinliğe ve kültürel yetkinliğin llmesine ilişkin çalışmaların yetersiz olduğu anlaşılmaktadır. Ulusal sosyal hizmet literatürü incelendiğinde Gökçearsan-ıfci ve Uzunasan'ın (2019) derleme çalışmasında sosyal hizmet uygulamalarında kültürel yetkinliği geliştirmenin önemine vurgu yapılmıştır. Ancak bu derleme çalışmanın (Gökçearsan-ıfci ve Uzunasan, 2019) dışında literatürde herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. Oysa bu konuda yapılacak müdahaleler açısından kanıt temeli sağlayacak araştırmalara ihtiyaç vardır. Bu nedenle mevcut araştırmanın hem kültürel yetkinliği ölçmeye yönelik bir lğin Türkçe'ye uyarlanması hem de 2014-2020 yılları arasında mezun olan sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliklerini müdahale aşamalarında değerlendirmeye olanak sağlaması açısından önemli ve zgn olduğu ifade edilebilir.

1.5 Araştırmanın Sayıtları

Bu araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının, veri toplama araçlarını (Tanıtıcı Bilgi Formu, ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme lği-Kısa Versiyonu ve Kltrlerasası Farkındalık lği'ni) içtenlikle cevapladıkları varsayılmaktadır.

1.6 Araştırmanın Sınırlılıkları

Sosyal hizmet bölümü bulunan her bir niversitenin, mezunlara yönelik iletişim gruplarının farklı sayılarda yesi bulunmaktadır. Bu gruplara ye olan sosyal hizmet uzmanları Türkiye'nin farklı illerinde ikamet etmektedirler. Araştırmacının Ankara'da yaşaması nedeniyle verilerin elektronik olarak toplanması mümkün olmuştur; ancak veri toplama araçlarının katılımcılara elektronik olarak sunulması Türkiye'nin pek çok coğrafi bölgesindeki sosyal hizmet uzmanlarına ulaşılmasını sağlamıştır.

Bu araştırmada sosyal hizmet uygulama ve kuram bilgisi güncel; çalışan ya da çalışmayan sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliğini değerlendirmeye odaklanılmıştır. Bu nedenle araştırma 2014-2020 yılları arasında mezun olan, hiç mesleki deneyimi bulunmayan veya en fazla altı yıl mesleki deneyime sahip sosyal hizmet uzmanlarıyla sınırlıdır. Veri toplama araçlarında bu sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları sosyal hizmet alanlarının öğrenilmesine dair herhangi bir soruya yer verilmemesi ise araştırmanın diğer bir sınırlılığını oluşturmaktadır.

1.7 Araştırmanın Tanımları

Müdahale Aşamaları: Bu araştırmadaki müdahale aşamaları kullanılan ölçeğin ölçtüğü müdahale aşamaları ile sınırlıdır.

Kültürel Yetkinlik: ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme leği-Kısa Versiyonu ile ölçülen kavramdır. Bu araştırmada tutum, beceri ve bilgi boyutları ve müdahale aşamaları ile ilişkili olarak kültürel yetkinlik değerlendirilmektedir.

Sosyal Hizmet Uzmanı: Araştırmanın evren ve örneklem grubu ile ilişkili olarak üniversitelerin sosyal hizmet bölümlerinden 2014-2020 yılları arasında mezun olup herhangi bir kurumda/kuruluşta çalışan ya da çalışmayan sosyal hizmet uzmanlarını ifade etmektedir.

1.8 Araştırmanın Amacı

Sosyal hizmet uzmanları; yaş, cinsiyet, etnik köken, ırk vb. açısından farklı gruplara yönelik müdahaleler gerçekleştirmektedirler. Çokkültürcü sosyal hizmet uygulaması kapsamında farklı kültürel geçmişe sahip bireylere yönelik müdahaleler ise sosyal hizmet uzmanlarının kültürel açıdan yetkin olmalarını gerektirir. Bu yetkinliklerini ölçmek sosyal hizmet uzmanlarının müdahale aşamalarındaki

yetkinliğini değerlendirmek için önemlidir. Buradan hareketle mevcut çalışmanın üç temel amacı bulunmaktadır:

- 1) Sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliğinin ölçülmesi için araştırma kapsamında kullanılan ölçeğin uyarlama çalışmasını yapmaktır.
- 2) Sosyal hizmet uzmanlarının sosyo-demografik ve mesleki değişkenler açısından özelliklerini belirlemektir.
- 3) Sosyal hizmet uzmanlarının müdahale aşamalarındaki kültürel yetkinliğini bazı demografik ve mesleki değişkenlere göre incelemektir. Bu amacı gerçekleştirmek için aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

- 3.1. Sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği cinsiyetlerine göre farklılaşmakta mıdır?
- 3.2. Sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği yaşadıkları bölgelere göre farklılaşmakta mıdır?
- 3.3. Sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği eğitim düzeylerine göre farklılaşmakta mıdır?
- 3.4. Sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği mesleki deneyim sürelerine göre farklılaşmakta mıdır?
- 3.5. Sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği yabancı dil bilme durumuna göre farklılaşmakta mıdır?
- 3.6. Sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği çokkültürcü sosyal hizmet ve kültürel yetkinliğe ilişkin bir ders alma durumuna göre farklılaşmakta mıdır?
- 3.7. Sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği çokkültürcü sosyal hizmet ve kültürel yetkinliğe ilişkin eğitim (kurs, seminer vb.) alma durumuna göre farklılaşmakta mıdır?
- 3.8. Sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği süpervizyon desteği alma durumuna göre farklılaşmakta mıdır?
- 3.9. Sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği süpervizyon desteğine ihtiyaç duyma sıklığına göre farklılaşmakta mıdır?

2. GEREÇ VE YÖNTEM

2.1 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu çalışmada 2014-2020 yılları arasında mezun olan sosyal hizmet uzmanları araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Örneklem grubu üniversitelerin sosyal hizmet bölümlerinden 2014-2020 yılları arasında mezun olan ve sosyal medyayı aktif olarak kullanan sosyal hizmet uzmanlarından seçilmiştir. Örneklem grubu belirlenirken içerisinde bulunduğumuz 2019-2020 eğitim ve öğretim yılında henüz mezun verilmediği ancak; dönemi uzayan ya da yatay ve dikey geçiş yapan öğrencilerin olduğu göz önünde bulundurulmuştur. Bu öğrencilerin 2019-2020 eğitim ve öğretim yılı güz döneminde mezun olabilecekleri varsayılarak örneklem grubu son altı yıl (2014-2020) içerisinde mezun olan sosyal hizmet uzmanları olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda uzun yıllar mesleki deneyimi olan sosyal hizmet uzmanları yerine nispeten daha az mesleki deneyimi olan (en fazla altı yıl) veya hiç mesleki deneyimi olmayan (herhangi bir kurum/kuruluştaki çalışmayan) sosyal hizmet uzmanlarına ulaşılması hedeflenmiştir. Ayrıca bu grubun seçilmesindeki bir diğer neden ise bu sosyal hizmet uzmanlarının görece daha yeni mezun olmaları nedeniyle mesleki/kuramsal ve uygulama bilgilerinin nispeten daha yeni ve güncel olacağının varsayılmasıdır.

Bu çalışmada evreni temsil eden bir grup sosyal hizmet öğrencisi üzerinden, kullanılan ölçeğin uyarlama çalışmasını yaparak demografik ve mesleki değişkenlere göre kültürel yetkinliği değerlendirmek ve gelecekteki çalışmalara yeni hipotezler oluşturabilmelerine katkı sağlamak amaçlandığından olasılıklı olmayan örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Yani elde edilen bulguların ülkemizdeki tüm sosyal hizmet uzmanlarına genelleştirilmesi amaçlanmadığından bu çalışmada olasılıklı örnekleme yöntemleri tercih edilmemiştir. Araştırmanın örnekleminin seçiminde uygun örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Uygun örneklemede var olan sınırlılıklar nedeniyle katılımcılar araştırma için uygun özellikler taşıyan ve ulaşılması kolay gönüllülerden seçilmiştir (Büyüköztürk ve diğerleri, 2018). Bu kapsamda araştırmacı örneklem grubu kapsamında belirlenen sosyal hizmet uzmanlarına anahtar kişiler

aracılığıyla ulaşmaya çalışmış ve anketler elektronik ortam üzerinden katılımcılara sunulmuştur. Örneklem grubu seçilirken ülkemizin her bölgesinden ve mümkün olduğunca farklı illerde yaşayan sosyal hizmet uzmanlarına ulaşılmaya çalışılmıştır. Seçilen sosyal hizmet uzmanlarının çalışmaya katılımı gönüllülük esasına dayanmaktadır.

Örneklem seçilirken, örneklemin temsil yeteneği taşımasına ve yeterli büyüklükte olmasına dikkat etmek gerekmektedir (Gökçe, 1988). Örneklem büyüklüğünün fazla olması ise sonuçların güvenilirliğini arttırır (Arlı ve Nazik, 2001). Buna göre araştırmadaki ölçek verilerinin geçerliği ve güvenilirliği için çalışma grubuna katılan sosyal hizmet uzmanlarının sayısı en az 240 kişi olarak belirlenmiştir. Çünkü bu sayı belirlenirken kullanılacak ölçekteki madde sayısının (24 madde) en az 10 katı kadar olması gerekir (Nunnally, 1978). Sonuç olarak araştırmanın örneklemini toplam 303 sosyal hizmet uzmanı oluşturmaktadır.

2.2 Araştırmanın Modeli

Sosyal hizmet uzmanlarının müdahale aşamalarındaki kültürel yetkinliğinin incelenmesi amacıyla yapılan bu araştırmada nicel araştırma deseni kullanılmıştır. Nicel araştırmalar olgu ve olayların ölçülebilir ve sayısal olarak ifade edilebilir olmasına olanak tanır (Akman, 2014). Nicel araştırmalarda amaç, ele alınan durumun araştırmada kullanılan ölçek maddeleri doğrultusunda açıklanmasını ve belirlenen değişkenler arasındaki ilişkilerin incelenerek ortaya konulmasını kapsar (Başol, 2008). Nicel araştırma deseninde yürütülen bu araştırmada değişkenler arasındaki ilişki, bulgular üzerinden elde edilen sayısal verilere dayalı olarak açıklanmıştır.

Bu araştırma, farklılıkları tanımlamak amacıyla betimleyici araştırma yöntemine dayanılarak genel tarama modelinde gerçekleştirilmiştir. Tarama modelleri, çok sayıda elemandan oluşan bir evrende, evren hakkında genel bir yargıya varmak amacı ile evrenin tümü ya da ondan alınacak bir grup, örnek ya da örneklem üzerinde yapılan tarama düzenlemeleridir (Karasar, 2009). Veri toplama

sürecinin tek seferde gerçekleştirildiği tarama türü ise kesitsel tarama olarak tanımlanmaktadır (Fraenkel ve ark., 2012). Bu araştırmada 2014-2020 yılları arasında mezun olan sosyal hizmet uzmanlarının müdahale aşamalarındaki kültürel yetkinliğini bazı demografik ve mesleki değişkenlere göre incelemek amaçlandığından, araştırma bir tarama araştırması olup kesitsel tarama özelliği gösterir.

2.3 Veri Toplama Süreci

Leung ve Cheung (2013) tarafından geliştirilen ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu'nun ve Karabuğa-Yakar ve Ecevit-Alpar (2017) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği'nin bu araştırmada kullanılabilmesi için gerekli izinler alınmıştır.

Örneklem kapsamındaki sosyal hizmet uzmanlarına veri toplama araçları uygulanmadan önce etik kurul izni alınmıştır (EK-1). Etik kurul izni alındıktan sonra ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu'nun uyarlanma sürecinde ilk olarak üç çevirmen tarafından ölçeğin İngilizce'den Türkçe'ye çevirisi; 15 gün sonra ise bu kişiler tarafından ölçeğin Türkçe'den İngilizce'ye çevirisi yapılmıştır. Ölçek maddeleri hakkında alanında uzman üç sosyal hizmet bölümü akademisyeninden de ölçek maddeleri hakkında görüş alınmıştır. Buna göre ölçek maddelerindeki anlaşılması zor olan ifadeler yeniden düzenlenmiştir. Ayrıca bu araştırmada örneklem grubu kapsamındaki 20 kişi ile pilot çalışma yapılmış ve ölçekte katılımcılar tarafından anlaşılmayan maddeler tespit edilmeye çalışılmıştır. Böylece 20 katılımcının geri bildirimine bağlı olarak ölçek, uygulamaya hazır hale getirilmiş ve ölçeğin dil geçerliliği sağlanmıştır.

Araştırmada üniversitelerin sosyal hizmet bölümlerinden 2014 yılı itibariyle mezun olan sosyal hizmet uzmanlarına ulaşılarak yürütülmesi planlandığı için veri toplama araçları katılımcılara internet üzerinden sunulmuştur. Böylece veri toplama araçları, elektronik olarak tasarlanmıştır. Elektronik veri toplama araçları “google

formlar” üzerinden düzenlenerek katılımcılara elektronik ortamda uygulanmıştır. Gönüllü katılımcılara ulaşmada üniversitelerin, mezunlara yönelik internet tabanlı iletişim ve mail grupları kullanılmıştır. Elektronik anket formuna ait link, internet tabanlı gruplarda paylaşılarak katılımcılara ulaştırılmış ve bu kişiler aracılığıyla 2014 yılı ve sonrasında mezun olan diğer sosyal hizmet uzmanlarına da ulaştırılması sağlanmıştır. Bu formda öncelikli olarak araştırmanın içeriği ve amacı konusunda katılımcılara bilgi verilmiştir. Araştırmaya gönüllü katılım durumunun belirlenmesi için bilgilendirilmiş onam formu (EK-2) katılımcıların onayına elektronik olarak sunulmuştur. Böylece katılımcıların onam formunu (EK-2) doldurarak araştırmaya katılmayı kabul etmeleri ile tanıtıcı bilgi formu ve ölçekleri (EK-3) yanıtlamaya geçmeleri sağlanmıştır.

2.4 Süre ve Olanaklar

Etik kurul onayı alındıktan sonra (Ocak, 2019) araştırmanın kavramsal ve kuramsal temelleri (Şubat, 2019) tamamlanmıştır. Sonrasında ölçeğin çevirisi, dil geçerliliği ve pilot uygulaması yapılmıştır (Mart, 2019). Araştırmanın veri toplama süreci 2020 yılı Mart ayı itibariyle başlatılmıştır. Araştırmaya katılmayı kabul eden gönüllü sosyal hizmet uzmanları tarafından ölçek ve tanıtıcı bilgi formundaki soruların uygulanması Nisan ayı içerisinde tamamlanmış ve çalışmanın veri toplama süreci tamamlanmıştır. Sonrasında veri analizleri yapılmış ve 2020 yılı Mayıs ayı içerisinde bulguların yorumlanması, tartışılması, araştırma sonuç ve önerileri bitirilmiştir. Araştırmanın raporlaştırma süreci 2020 yılı Haziran ayında tamamlanmıştır. Araştırma için gerekli tüm giderler araştırmacının kendisi tarafından karşılanmıştır.

2.5 Araştırmanın Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada veri toplama araçları üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde Bilgilendirilmiş Onam Formu’na (EK-2) bağlı olarak hazırlanan ve araştırmaya

katılan sosyal hizmet uzmanlarının sosyo-demografik özelliklerini belirlemek amacıyla uygulanan Tanıtıcı Bilgi Formu (EK-3) yer almaktadır. İkinci bölümde sosyal hizmet uzmanlarının müdahale aşamalarındaki kültürel yetkinliğini değerlendirmek amacıyla ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu (EK-3) bulunmaktadır. Üçüncü bölümde ise ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu'nun yapı geçerliliğinin sınanması amacıyla Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği (EK-3) kullanılmıştır.

2.5.1 Tanıtıcı Bilgi Formu

Tanıtıcı bilgi formunda katılımcıların demografik ve mesleki özelliklerine ilişkin değişkenlere yer verilmiştir. Demografik değişkenler kapsamında yaş, cinsiyet, medeni durum, yaşanılan bölge, öğrenim düzeyi yer almaktadır. Mesleki değişkenler kapsamında ise mezun olunan üniversite, mezuniyet yılı, mesleki deneyim süresi, Türkçe dışında iyi düzeyde yabancı dil bilme durumu, bilinen dilin hangi dil olduğu, daha önce çokkültürcü sosyal hizmet ve kültürel yetkinliğe ilişkin bir ders ve eğitim alma durumu, süpervizyon desteğine ihtiyaç duyma durumu ve bu durumun sıklığı gibi değişkenler bulunmaktadır. Tanıtıcı bilgi formunda toplam 16 soru sorulmuştur. Bu sorulardan sekiz tanesi çoktan seçmeli, sekiz tanesi ise açık uçlu olarak hazırlanmıştır.

2.5.2 ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının müdahale aşamalarındaki kültürel yetkinliğinin ölçülmesi amacıyla kullanılan ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği'nin uzun ve kısa olmak üzere iki versiyonu bulunmaktadır. En uzun versiyonu 97 maddeden oluşmaktadır. Bu araştırmada 24 maddeden oluşan kısa versiyonu kullanılmıştır.

ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu Leung ve Cheung (2013) tarafından geliştirilmiştir. Kısa form ile belirlenen temel hedef, sosyal hizmet uzmanlarına öz değerlendirme için bir fırsat sağlamak ve tutum (A), beceri (S) ve bilgi (K) boyutunda uygulamaların kültürel açıdan yetkinliğini değerlendirmektir. Tutum (A) boyutunda sekiz, beceri (S) boyutunda dokuz ve bilgi (K) boyutunda yedi madde yer almaktadır. Beşli Likert tipindeki bu ölçekteki maddeler (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum ve (5) Kesinlikle Katılıyorum biçiminde puanlanmaktadır. Leung ve Cheung (2013) tarafından bu ölçeğin güvenirliğini incelemek için toplam ölçeğin ve tutum-bilgi-beceri boyutlarının Cronbach Alpha katsayıları hesaplanmıştır. İlk olarak “ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği’ndeki 97 madde, eksik verilerin listeden silinmesi yöntemi ile analiz edilmiştir. Ölçeğin Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayısı .972 olarak saptanmıştır. Ölçeğin güvenirliği için hesaplanan Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayısı tutum alt boyutu için .93, beceri alt boyutu için .95 ve bilgi alt boyutu için .92 olarak bulunmuştur.

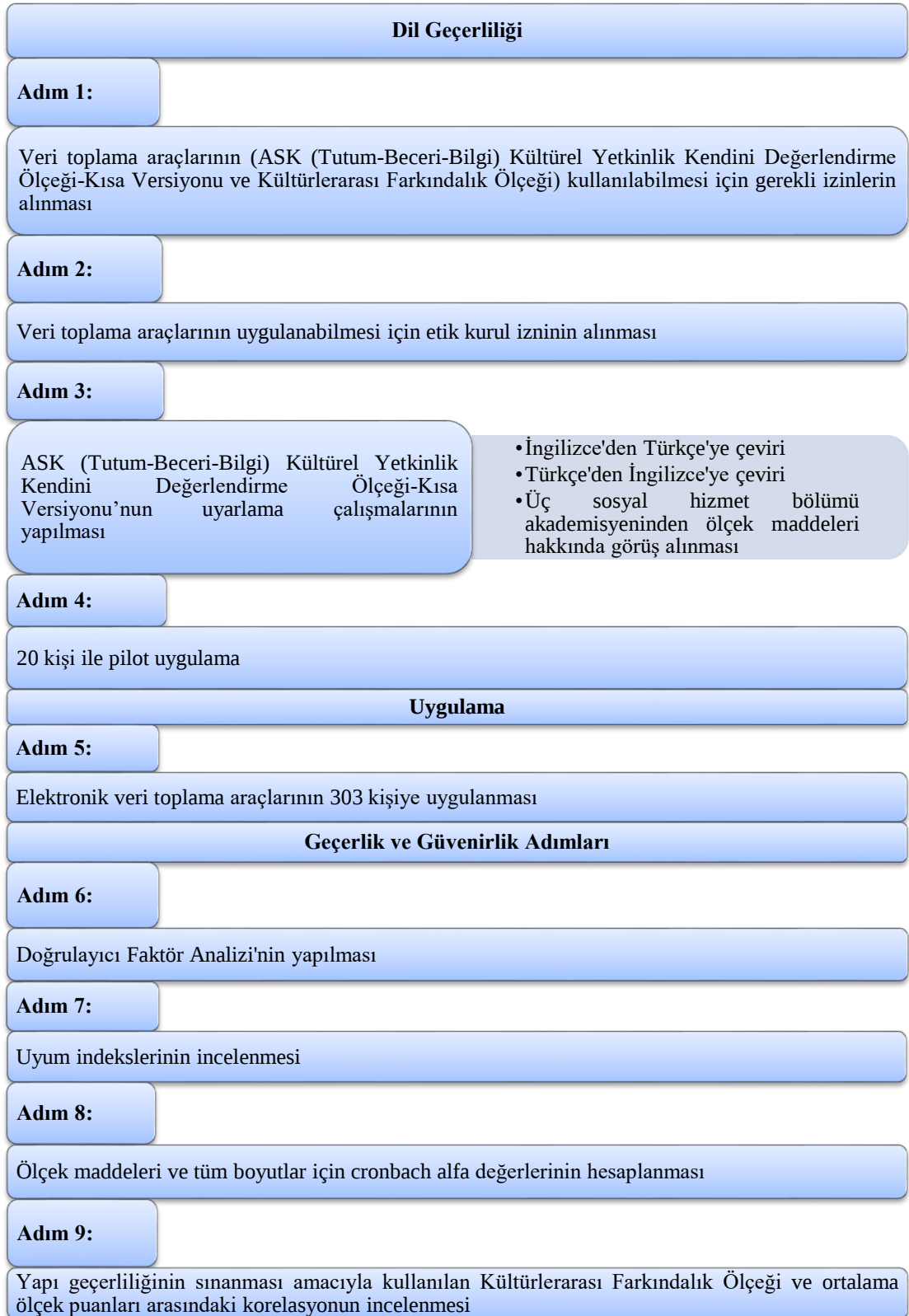
2.5.3 Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği

Bu araştırmada ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu’nun yapı geçerliliğinin sınanması amacıyla kullanılan Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği, Rozaimie ve arkadaşları (2011) tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin Türkçe’ye uyarlama çalışması Karabuğa-Yakar ve Ecevit-Alpar (2017) tarafından yapılmıştır. Kültürlerarası farkındalığı ölçen 9 maddelik ölçek Beşli Likert tipinde puanlanmıştır. Buna göre 1) Tamamen Katılıyorum, (2) Katılıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılmıyorum ve (5) Kesinlikle Katılmıyorum biçiminde puanlanmaktadır. Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği’nin ilk olarak dil eşdeğerliliğinin sağlanması için İngilizce’den Türkçeye ve Türkçe’den İngilizce’ye çevirisi yapılmıştır. Uzman görüşü sonrasında ölçekteki maddelerin Kapsam Geçerlik İndeksi (KGİ) 3,5 olarak hesaplanmıştır. Cronbach Alpha katsayısı .73, test-tekrar test korelasyon katsayısı ise .89’dur. Kültürlerarası Farkındalık

Ölçeği'nin doğrulamacı faktör analizinde ölçek orjinalinden farklı olarak tek alt boyutta toplanmaktadır ve orijinal ölçekle aynı olarak toplamda dokuz maddeden oluşmaktadır. Yapılan analizler sonucu ölçeğin ülkemizde uygulanabilir olduğu ortaya konulmuştur (Karabuğa-Yakar ve Ecevit-Alpar, 2017).

2.6 Veri Toplama Aracının Geçerliği ve Güvenirliği

ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu'nun Türkçe'ye uyarlama çalışması kapsamında geçerlik ve güvenirlik analizlerine ilişkin yapılan çalışmalar Şekil 2.1'de gösterilmiştir.



Şekil 2.1. ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu'nun Geçerlik ve Güvenirlik Adımları

2.7 Verilerin Analizi

ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu'nun yapı geçerliğini incelemek amacıyla Doğrulayıcı Faktör Analizi yapılmıştır. Ölçeğin uygulanacağı grup için iç tutarlılık anlamındaki güvenilirliğini belirlemek amacıyla hem toplam ölçek hem de alt boyutlar için Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı hesaplanmıştır.

Araştırma kapsamında dikkate alınan demografik ve mesleki değişkenlere ilişkin tanımlayıcı istatistikler ve normal dağılıma sahip sürekli değişkenler için ortalama ve standart sapma; normal dağılıma sahip olmayan sürekli değişkenler için ise ortanca, 25.-75. yüzdeler ve kategorik değişkenler için ise sıklıklar ve yüzdeler olarak ifade edilmiştir. Sürekli değişkenlerin normalliğini belirlemek için, Shapiro-Wilk testi, histogram, kutu-çizgi ve Q-Q grafik sonuçları değerlendirilmiştir. Normal dağılan bağımsız iki grup arasındaki fark iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi ile karşılaştırılmıştır. Normal dağılım göstermeyen gruplar için ise Mann-Whitney U testi yapılmıştır. İki'den fazla bağımsız grup için normal dağılım ve varyans homojenliği varsayımları sağlandığında ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA), varsayımlar sağlanmadığında ise Kruskal-Wallis varyans analizi uygulanmıştır. Veri setinin var olan teorik yapıya uyum gösterip göstermediği doğrulayıcı faktör analizi ile incelenmiştir. Ayrıca Spearman korelasyon katsayısı ve ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu ortalama puan ile Kültürlerarası Farkındalık Ölçekleri divergent validity (ıraksak) kapsamında değerlendirilmiştir.

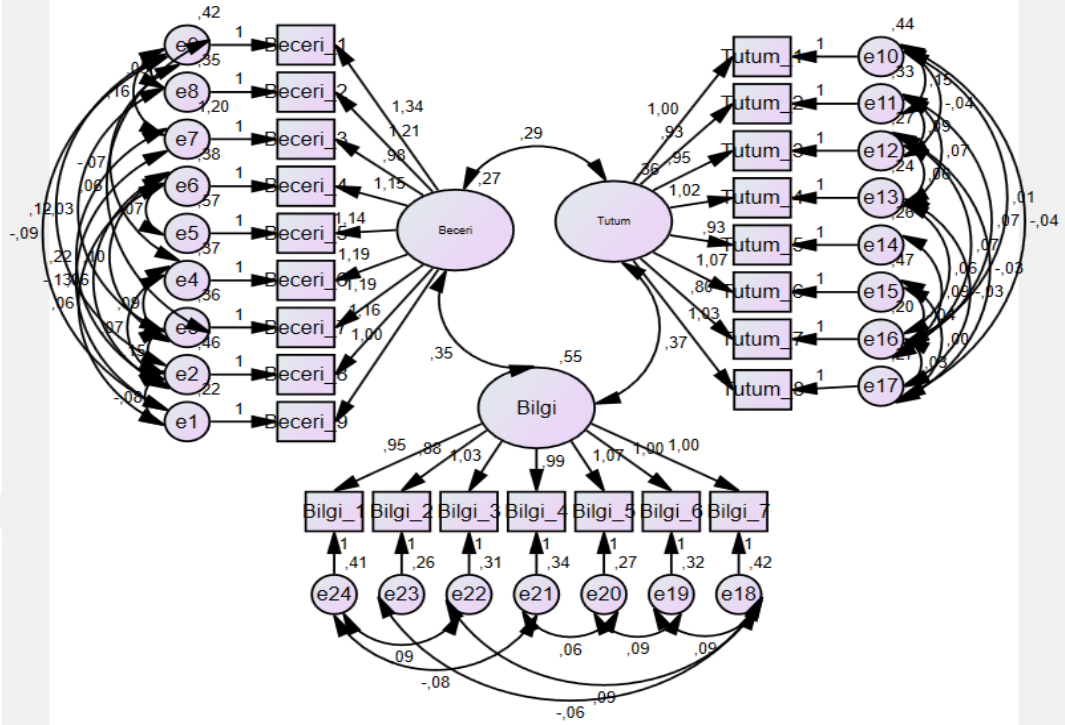
Araştırma kapsamında uygulanacak anket formlarındaki cevaplar bilgisayar ortamına aktarılarak IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) sürüm 23 ve AMOS (Analysis of Moment Structures) sürüm 23 paket programları ile analiz edilmiştir. Yapılan bütün testlerde anlamlılık düzeyi 0,05 olarak kabul edilmiştir.

3. BULGULAR

Bu bölümde bulgular “ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu’nun Geçerlik ve Güvenirliğine İlişkin Bulgular”, “Sosyal Hizmet Uzmanlarını Tanıtıcı Bilgilere İlişkin Bulgular” ve “Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kültürel Yetkinliğine İlişkin Bulgular” olmak üzere üç temel başlık altında incelenmiştir.

3.1 ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu’nun Geçerlik ve Güvenirliğine İlişkin Bulgular

Leung ve Cheung tarafından geliştirilen ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu’nun yapı geçerliğini belirlemek için Doğrulamalı Faktör Analizi yapılmıştır. Tutum, bilgi ve beceri olarak üç alt boyuttan oluşan ölçeğe ilişkin elde edilen veriler Şekil 3.1’de gösterilmiştir.



Şekil 3.1. ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu için Yol Diyagramı

Şekil 3.1 incelendiğinde standartlaştırılmış regresyon katsayılarının büyüklüğüne göre beceri, tutum ve bilgi alt boyutlarına en çok etki eden maddeler belirlenmiştir. Buna göre beceri alt boyutunda beceri 1 “Müracaatçılarımların kültürlerini tanımaya devam ederim”; tutum alt boyutunda tutum 6 “Müdahaleyi sonlandırırken bunun kültürel olarak ne anlama geldiğini müracaatçı ile tartışmaya açtım” bu boyutlara en çok etkide bulunan maddelerdir. Bilgi alt boyutuna en çok etki eden maddenin ise bilgi 5 “Müracaatçıların kültürüne uygun vaka planlaması yaparım” olduğu belirlenmiştir. Buna göre ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu’nun sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliğini ölçmeye yönelik bir araç olması nedeniyle tüm alt boyutlara kültür odağındaki maddelerin en çok etkide bulunması bu araştırmanın beklenen bir sonucudur.

Uyum indeksleri, toplanan verilerin literatürdeki yapıya uyum sağlayıp sağlamadığını Doğrulayıcı Faktör Analizi sonucunda vermektedir. Buna göre ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu'na ilişkin uyum indeksleri Çizelge 3.1'de gösterilmiştir.

Çizelge 3.1. ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu'na İlişkin Uyum İndeksleri

Name of Category	Name of Index	Value
Absolute Fit	RMSEA	0,08
	GFI	0,85
Incremental Fit	AGFI	0,79
	CFI	0,92
	TLI	0,90
	NFI	0,89
Parsimonious Fit	Chisq/df	2,97

Çizelge 3.1 incelendiğinde GFI ve AGFI model uyum indeksleri literatürde istenilenden daha düşük çıkmıştır. Geri kalan model uyum indeksleri ise literatür ile benzer sonuçları göstermektedir. Dolayısıyla ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu'nun geçerliğinin sağlandığı söylenebilir (Awang, 2015).

ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu'nun tüm maddeleri için Cronbach Alpha değeri 0.955, tutum alt boyutu için 0.907, beceri alt boyutu için 0.881 ve bilgi alt boyutu için 0.924 olarak bulunmuştur. Bu doğrultuda ölçeğin yüksek bir güvenirliğe işaret ettiği ve ülkemizdeki sosyal hizmet uzmanları için uygulanabilir olduğu ortaya çıkmaktadır. Sonuç olarak 24 madde ve üç boyuttan oluşan ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu'nun orijinal ölçeğin yapısı ile uyumlu olduğu söylenebilir.

ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu'nun yapı geçerliğinin sınanması amacıyla kullanılan Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği ve ortalama ölçek puanları arasındaki korelasyon -0.229

($p<0,001$) olarak bulunmuştur. Buna göre ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu'nun ve Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği'nin benzer şeyleri ölçmediğini söylemek mümkündür. Yani her iki ölçeğin farklı yapıları ölçtüğü ortaya çıkmıştır.

3.2 Sosyal Hizmet Uzmanlarını Tanıtıcı Bilgilere İlişkin Bulgular

Bu bölüm kapsamındaki bulgular “Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular” ve Mesleki Değişkenlere İlişkin Bulgular” başlıkları altında açıklanmıştır.

3.2.1 Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamındaki sosyal hizmet uzmanlarının %74,9'u kadın, %25,1'i ise erkektir. Sosyal hizmet uzmanlarının çoğunluğu (%88,8) bekardır. Bu bireylerin %79,9'u lisans programından, %20,1'i ise lisansüstü programdan (yüksek lisans) mezundur. İç Anadolu Bölgesi'nde yaşayan sosyal hizmet uzmanlarının oranı (%37,3), Marmara (%18,5), Karadeniz (%11,6), Akdeniz (%11,2), Ege (%9,2), Güneydoğu Anadolu (%7,3) ve Doğu Anadolu (%5,0) bölgelerinde yaşayan sosyal hizmet uzmanlarının oranından yüksektir (Çizelge 3.2).

Çizelge 3.2. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Demografik Özelliklerine İlişkin Bulguların Dağılımı

		N	%
Cinsiyet	Kadın	227	74,9
	Erkek	76	25,1
Medeni Durum	Evli	34	11,2
	Bekar	269	88,8
Eğitim Düzeyi	Lisans	242	79,9
	Lisansüstü	61	20,1
Yaşanılan Bölge	Marmara Bölgesi	56	18,5
	Ege Bölgesi	28	9,2
	Akdeniz Bölgesi	34	11,2
	Karadeniz Bölgesi	35	11,6
	İç Anadolu Bölgesi	113	37,3
	Doğu Anadolu Bölgesi	15	5,0
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	22	7,3
Toplam		303	100,0

3.2.2 Mesleki Değişkenlere İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının çoğunluğu (%83,5) devlet üniversitesinden, %16,5'i ise özel üniversiteden mezun olmuştur. Bu bireylerin %37'sinin 1 yıldan fazla, %33'ünün 1 yıl ve daha az mesleki deneyimi bulunmakta iken %30'unun ise hiç mesleki deneyimi bulunmamaktadır. Araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının %72,6'sı iyi düzeyde yabancı dil bilmediğini, %27,4'ü ise iyi düzeyde yabancı dil bildiğini ifade etmiştir. İyi düzeyde yabancı dil bilen sosyal hizmet uzmanları arasında %72,3'ü İngilizce bildiğini, %14,5'i İngilizce'nin yanı sıra Arapça, Kürtçe, Almanca, Özbekçe, İtalyanca ve İspanyolca gibi başka bir dil de bildiğini ve %13,3'ü ise İngilizce'nin dışında Almanca, Arapça, Kürtçe ve Zazaca gibi farklı bir yabancı dil bildiğini belirtmiştir (Çizelge 3.3).

Çizelge 3.3 incelendiğinde sosyal hizmet uzmanlarının %75,6'sının çokkültürcü sosyal hizmet ve kültürel yetkinliğe ilişkin bir ders almadıkları belirlenmiştir. Bu bireylerin %24,4'ü ise çokkültürcü sosyal hizmet ve kültürel

yetkinliğe ilişkin Antropoloji, Sosyoloji, Türkiye'nin Toplumsal Yapısı, İnsan Davranışı ve Sosyal Çevre, Göç ve Sosyal Hizmet vb. gibi bir ders almışlardır. Bu bireylerin çoğunluğu (%87,8) çokkültürcü sosyal hizmet ve kültürel yetkinliğe ilişkin bir eğitim de (seminer, kurs vb.) almadıklarını ifade etmişlerdir. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının %86,8'i süpervizyon desteğine ihtiyaç duyduğunu, %13,2'si ise süpervizyon desteğine ihtiyacı olmadığını belirtmiştir. Süpervizyon desteğine ara sıra ihtiyaç duyan sosyal hizmet uzmanlarının oranı (%60,5), bu desteğe genellikle (%21,3) ve nadiren (%18,3) ihtiyaç duyan sosyal hizmet uzmanlarının oranından yüksektir (Çizelge 3.3).

Çizelge 3.3. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Bilgilerine İlişkin Bulguların Dağılımı

		N	%
Mezun Olunan Üniversite	Devlet üniversitesi	253	83,5
	Özel üniversite	50	16,5
Mesleki Deneyim Süresi	Yok	91	30,0
	1 yıl ve daha az	100	33,0
	1 yıldan fazla	112	37,0
İyi Düzeyde Yabancı Dil Bilme	Evet	83	27,4
	Hayır	220	72,6
Ara toplam		303	100,0
İyi Düzeyde Bilinen Yabancı Dil	İngilizce	60	72,3
	İngilizce dışında yabancı dil (Arapça, Kürtçe, Almanca, Özbekçe, İtalyanca ve İspanyolca)	11	13,3
	İngilizce ve başka bir yabancı dil (Almanca, Arapça, Kürtçe ve Zazaca)	12	14,5
Ara toplam		83	100,0
Çokkültürcü Sosyal Hizmet ve Kültürel Yetkinliğe İlişkin Bir Ders Alma Durumu	Evet	74	24,4
	Hayır	229	75,6
Çokkültürcü Sosyal Hizmet ve Kültürel Yetkinliğe İlişkin Bir Eğitim Alma Durumu	Evet	37	12,2
	Hayır	266	87,8
Süpervizyon Desteğine İhtiyaç Duyma Durumu	Evet	263	86,8
	Hayır	40	13,2
Ara Toplam		303	100,0
Süpervizyon Desteğine İhtiyaç Duyma Sıklığı	Genellikle	56	21,3
	Ara sıra	159	60,5
	Nadiren	48	18,3
Ara Toplam		263	100,0

3.3 Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kültürel Yetkinliğine İlişkin Bulgular

Bu bölümde sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği demografik ve mesleki değişkenlere göre incelenmiş ve bulgular ilgili tablolarda gösterilerek açıklanmıştır.

3.3.1 Demografik Değişkenlere Göre Kültürel Yetkinliğe İlişkin Bulgular

Sosyal hizmet uzmanlarının demografik değişkenlere göre kültürel yetkinlikleri cinsiyet, eğitim düzeyi ve yaşadıkları bölgeye göre incelenmiştir.

3.3.1.1 Cinsiyete Göre Kültürel Yetkinlik

Bu bölümde sosyal hizmet uzmanlarının cinsiyete göre kültürel yetkinlik puanlarını incelemek için Mann Whitney U testi yapılmış, tanımlayıcı istatistiklerden ortanca (çeyrek 1-çeyrek 3), ortalama (standart sapma) ve minimum-maksimum değerler incelenerek bulgular Çizelge 3.4'te ve Şekil 3.2'de gösterilmiştir.

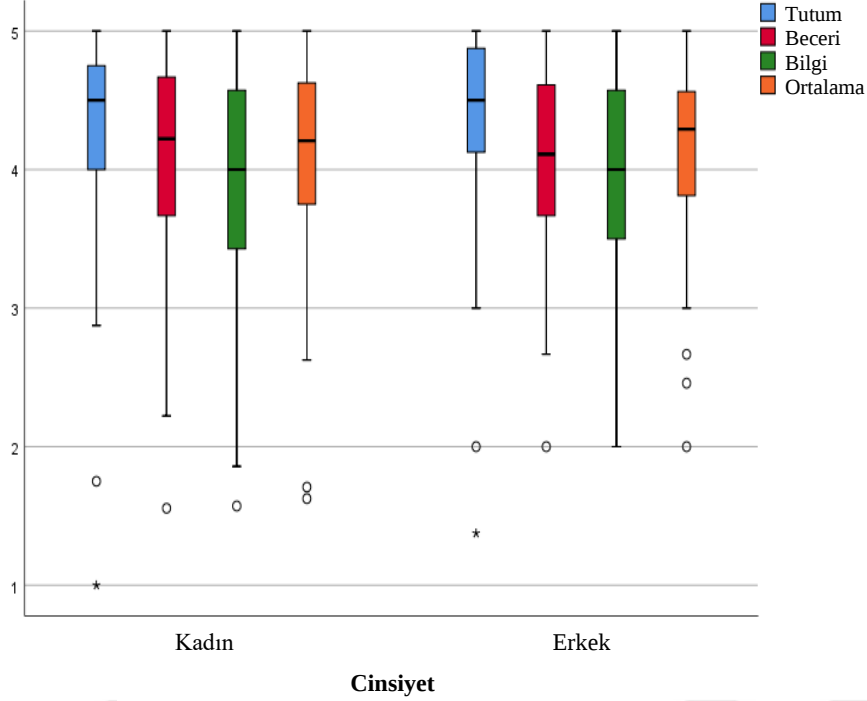
Çizelge 3.4. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Cinsiyete Göre Kültürel Yetkinlik Puanları

	Kadın			Erkek			Test İstatistiği	P Değeri
	M(Ç1-Ç3)	$\bar{x}$ (SS)	Min-Max	M(Ç1-Ç3)	$\bar{x}$ (SS)	Min-Max		
Tutum	4,50 (4,00-4,75)	4,33 (0,62)	1,00-5,00	4,50 (4,13-4,88)	4,38 (0,64)	1,38-5,00	0,700	0,484
Beceri	4,22 (3,67-4,67)	4,10 (0,67)	1,56-5,00	4,11 (3,67-4,61)	4,13 (0,62)	2,00-5,00	0,114	0,909
Bilgi	4,00 (3,43-4,57)	3,94 (0,77)	1,57-5,00	4,00 (3,50-4,57)	3,93 (0,78)	2,00-5,00	-0,780	0,938
Toplam	4,21 (3,75-4,63)	4,13 (0,63)	1,63-5,00	4,29 (3,81-4,56)	4,15 (0,60)	2,00-5,00	0,221	0,825

M: Median, Ç1-Ç3: Çeyrek 1-Çeyrek3, $\bar{x}$ (SS)= Ortalama(Standart sapma), Min-Max: Minimum-Maksimum

Çizelge 3.4'te de görüldüğü gibi sosyal hizmet uzmanlarının toplam kültürel yetkinlik puanları ile kültürel yetkinliğin alt boyutlarına ilişkin (tutum, beceri, bilgi)

puanlarında cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$).



Şekil 3.2. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Cinsiyete Göre Kültürel Yetkinliği

3.3.1.2 Eğitim Düzeyine Göre Kültürel Yetkinlik

Bu bölümde sosyal hizmet uzmanlarının eğitim düzeyine göre kültürel yetkinlik puanlarına ilişkin Mann Whitney U testi yapılmış, tanımlayıcı istatistiklerden ortanca (çeyrek 1-çeyrek 3), ortalama (standart sapma) ve minimum-maksimum değerler incelenerek bulgular Çizelge 3.5’te ve Şekil 3.3’te gösterilmiştir.

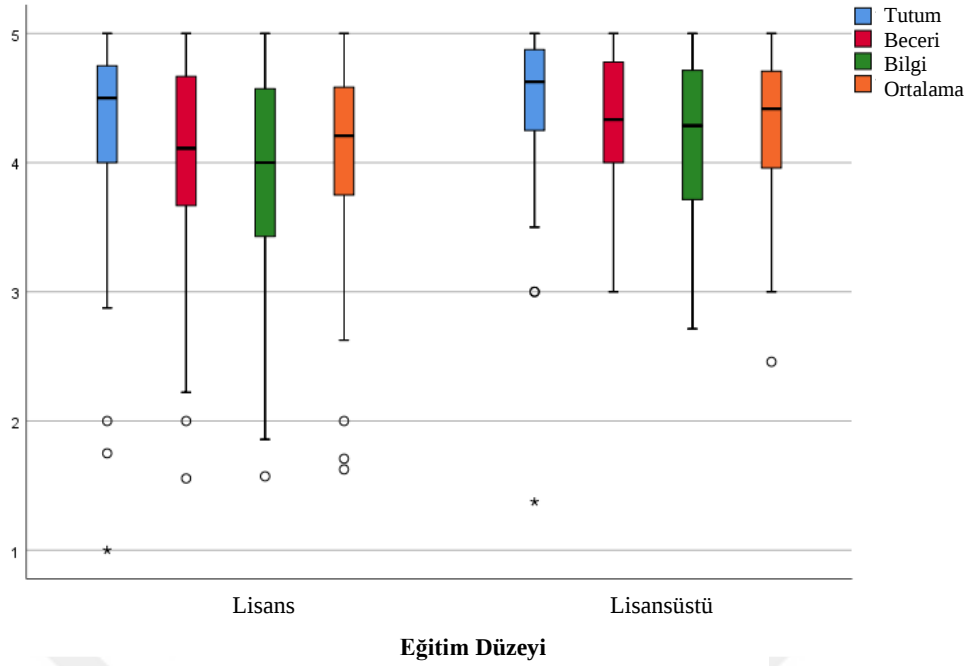
Çizelge 3.5. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Eğitim Düzeyine Göre Kültürel Yetkinlik Puanları

	Lisans			Lisansüstü			Test İstatistiği	P Değeri
	M(Ç1-Ç3)	$\bar{x}$ (SS)	Min-Max	M(Ç1-Ç3)	$\bar{x}$ (SS)	Min-Max		
Tutum	4,50 (4,00-4,75)	4,32 (0,63)	1,00-5,00	4,63 (4,25-4,88)	4,44 (0,62)	1,38-5,00	1,688	0,091
Beceri	4,11 (3,67-4,67)	4,06 (0,68)	1,56-5,00	4,33 (4,00-4,78)	4,28 (0,55)	3,00-5,00	2,094	0,036
Bilgi	4,00 (3,43-4,57)	3,88 (0,79)	1,57-5,00	4,29 (3,71-4,71)	4,16 (0,65)	2,71-5,00	2,391	0,017
Toplam	4,21 (3,75-4,58)	4,10 (0,64)	1,63-5,00	4,42 (3,96-4,71)	4,30 (0,55)	2,46-5,00	2,307	0,021

M: Median, Ç1-Ç3: Çeyrek 1-Çeyrek3, $\bar{x}$ (SS)= Ortalama(Standart sapma), Min-Max: Minimum - Maksimum

Çizelge 3.5 incelendiğinde kültürel yetkinliğin tutum alt boyutu puanında eğitim düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır ($p>0,05$). Kültürel yetkinlik toplam puanları ile kültürel yetkinliğin bilgi ve beceri alt boyutu puanlarında ise eğitim düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$).

Lisansüstü eğitim düzeyindeki sosyal hizmet uzmanlarının genel olarak toplam kültürel yetkinlik puanları [4,42 (3,96-4,71)], lisans düzeyindeki sosyal hizmet uzmanlarının toplam kültürel yetkinlik puanlarından [4,21 (3,75-4,58)] daha yüksektir. Ayrıca lisansüstü eğitim düzeyindeki sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği bilgi [4,29 (3,71-4,71)] ve beceri [4,33 (4,00-4,78)] alt boyutu puanları, lisans düzeyindeki sosyal hizmet uzmanlarının bilgi [4,00 (3,43-4,57)] ve beceri [4,11 (3,67-4,67)] alt boyutu puanlarından daha yüksektir.



Şekil 3.3. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Eğitim Düzeyine Göre Kültürel Yetkinliği

3.3.1.3 Yaşanılan Bölgeye Göre Kültürel Yetkinlik

Bu bölümde sosyal hizmet uzmanlarının yaşadıkları bölgeye göre kültürel yetkinlik puanlarına ilişkin Kruskal-Wallis varyans analizi yapılmış, tanımlayıcı istatistiklerden ortanca (çeyrek 1-çeyrek 3), ortalama (standart sapma) ve minimum-maksimum değerler incelenerek bulgular Çizelge 3.6'da gösterilmiştir.

Çizelge 3.6. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yaşadıkları Bölgeye Göre Kültürel Yetkinlik Puanları

	Marmara Bölgesi			Ege Bölgesi			Akdeniz Bölgesi			Karadeniz Bölgesi			İç Anadolu Bölgesi			Doğu Anadolu Bölgesi			Güneydoğu Anadolu Bölgesi			Test İstatistiği	P Değeri
	M (Ç1-Ç3)	$\bar{x}$ (SS)	Min-Max	M (Ç1-Ç3)	$\bar{x}$ (SS)	Min-Max	M (Ç1-Ç3)	$\bar{x}$ (SS)	Min-Max	M (Ç1-Ç3)	$\bar{x}$ (SS)	Min-Max	M (Ç1-Ç3)	$\bar{x}$ (SS)	Min-Max	M (Ç1-Ç3)	$\bar{x}$ (SS)	Min-Max	M (Ç1-Ç3)	$\bar{x}$ (SS)	Min-Max		
Tutum	4,63 (4,13-4,88)	4,36 (0,75)	1,00-5,00	4,63 (3,94-4,75)	4,27 (0,81)	1,38-5,00	4,50 (4,00-4,75)	4,28 (0,61)	3,00-5,00	4,25 (3,88-4,63)	4,24 (0,53)	2,88-5,00	4,50 (4,13-4,75)	4,41 (0,55)	1,75-5,00	4,25 (3,75-4,88)	4,22 (0,67)	3,00-5,00	4,56 (4,00-4,88)	4,44 (0,58)	2,88-5,00	6,012	0,422
Beceri	4,28 (3,72-4,78)	4,16 (0,72)	2,22-5,00	4,22 (3,61-4,72)	4,11 (0,76)	2,56-5,00	4,22 (3,56-4,56)	4,06 (0,67)	2,44-5,00	3,89 (3,67-4,44)	4,01 (0,57)	2,67-5,00	4,11 (3,67-4,56)	4,10 (0,62)	1,56-5,00	4,22 (3,67-4,78)	4,08 (0,75)	2,67-5,00	4,33 (3,78-4,67)	4,25 (0,64)	3,00-5,00	4,181	0,652
Bilgi	4,00 (3,36-4,57)	3,95 (0,75)	1,86-5,00	4,07 (3,43-4,64)	3,95 (0,87)	2,14-5,00	4,00 (3,71-4,57)	3,93 (0,84)	2,00-5,00	4,00 (3,29-4,29)	3,78 (0,82)	2,00-5,00	4,14 (3,43-4,57)	3,96 (0,75)	1,57-5,00	4,00 (4,00-5,00)	4,11 (0,77)	2,29-5,00	3,93 (3,43-4,57)	3,90 (0,74)	2,14-5,00	2,460	0,873
Toplam	4,35 (3,73-4,73)	4,16 (0,69)	1,71-5,00	4,25 (3,58-4,75)	4,12 (0,75)	2,46-5,00	4,19 (3,79-4,63)	4,09 (0,64)	2,83-5,00	4,00 (3,63-4,33)	4,02 (0,57)	2,75-5,00	4,25 (3,83-4,54)	4,16 (0,57)	1,63-5,00	4,29 (3,79-4,63)	4,14 (0,70)	2,67-5,00	4,25 (3,88-4,63)	4,21 (0,56)	2,71-5,00	3,071	0,800

M: Median, Ç1-Ç3: Çeyrek 1-Çeyrek3, $\bar{x}$ (SS)= Ortalama(Standart sapma), Min-Max: Minimum - Maksimum

Çizelge 3.6 incelendiğinde sosyal hizmet uzmanlarının tutum, beceri, bilgi ve toplam puanlarında yaşadıkları bölgeye göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır ($p>0,05$).

3.3.2 Mesleki Değişkenlere Göre Kültürel Yetkinliğe İlişkin Bulgular

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki değişkenlere göre kültürel yetkinlikleri; mesleki deneyim süresi, yabancı dil bilme, çokkültürcü sosyal hizmet ve kültürel yetkinliğe ilişkin ders ve eğitim alma durumu ile süpervizyon desteğine ihtiyaç duyma durumu ve süpervizyon desteğine ihtiyaç duyma sıklığı değişkenlerine göre incelenmiştir.

3.3.2.1 Mesleki Deneyim Süresine Göre Kültürel Yetkinlik

Bu bölümde sosyal hizmet uzmanlarının mesleki deneyim süresine göre kültürel yetkinlik puanlarına ilişkin tutum, beceri ve bilgi alt boyutlarında Kruskal-Wallis varyans analizi, toplamda ise tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Tanımlayıcı istatistiklerden ortanca (çeyrek 1-çeyrek 3), ortalama (standart sapma) ve minimum-maksimum değerler incelenerek bulgular Çizelge 3.7’de ve Şekil 3.4’te gösterilmiştir.

Çizelge 3.7. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Deneyim Süresine Göre Kültürel Yetkinlik Puanları

	Yok			Bir yıl ve daha az			Bir yıldan fazla			Test İstatistiği	P Değeri
	M (Ç1-Ç3)	$\bar{x}$ (SS)	Min-Max	M (Ç1-Ç3)	$\bar{x}$ (SS)	Min-Max	M (Ç1-Ç3)	$\bar{x}$ (SS)	Min-Max		
Tutum	4,25 (3,88-4,63)	4,14 (0,72)	1,00-5,00	4,50 (4,13-4,88)	4,41 (0,55)	2,00-5,00	4,63 (4,25-4,88)	4,45 (0,57)	1,75-5,00	15,768	<0,001
Beceri	3,89 (3,44-4,56)	3,95 (0,67)	2,22-5,00	4,22 (3,78-4,67)	4,15 (0,62)	2,00-5,00	4,22 (3,67-4,78)	4,20 (0,66)	1,56-5,00	8,423	0,015
Bilgi	3,71 (3,14-4,29)	3,72 (0,80)	1,86-5,00	4,07 (3,43-4,57)	3,97 (0,77)	2,00-5,00	4,14 (3,71-4,64)	4,09 (0,73)	1,57-5,00	12,365	0,002
Toplam	3,96 (3,54-4,46)	3,95 (0,66)	1,71-5,00	4,25 (3,79-4,63)	4,18 (0,57)	2,00-5,00	4,35 (3,96-4,73)	4,25 (0,6)	1,63-5,00	6,711	0,001

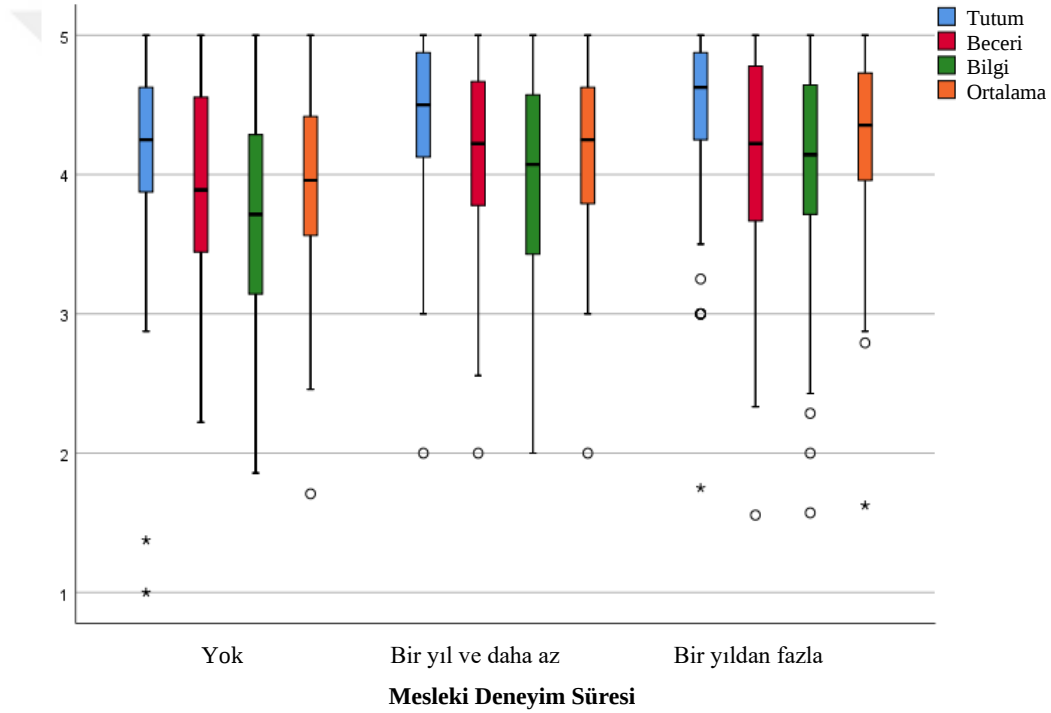
M: Median, Ç1-Ç3: Çeyrek 1-Çeyrek3, $\bar{x}$ (SS)= Ortalama(Standart sapma), Min-Max: Minimum - Maksimum

Çizelge 3.7 incelendiğinde sosyal hizmet uzmanlarının tutum, beceri, bilgi ve toplam puanlarında mesleki deneyim sürelerine göre istatistiksel olarak farklılık çıkmıştır ($p < 0,05$). Bu nedenle farklılık çıkan grupların belirlenmesi amacıyla ikili karşılaştırmalar yapılmıştır.

Farklılık çıkan toplam ve alt boyut puanlarında hangi grup ya da gruplara dayalı fark olduğunu belirlemek için ikili karşılaştırmalar yapılmıştır. Kruskal-Wallis varyans analizi sonucunda ikişerli karşılaştırmalarda Dunn-Bonferroni testi yapılmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonucunda ise Tukey HSD testi kullanılmıştır. Mesleki deneyimi olmayan sosyal hizmet uzmanlarının toplam, bilgi, beceri ve tutum puanları diğerlerinden farklı bulunmuştur. Mesleki deneyimi bir yıl ve daha az ile bir yıldan fazla olan sosyal hizmet uzmanları arasındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Mesleki deneyimi olmayan sosyal hizmet uzmanlarının puanları ise diğerlerine göre daha düşük çıkmıştır.

Mesleki deneyimi olmayan sosyal hizmet uzmanlarının toplam kültürel yetkinlik puanları [3,96 (3,54-4,46)], mesleki deneyimi 1 yıl ve daha az olan sosyal hizmet uzmanlarının toplam kültürel yetkinlik puanları [4,25 (3,79-4,63)] ve mesleki

deneyimi 1 yıldan fazla olan sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinlik puanlarına [4,35 (3,96-4,73)] kıyasla daha düşüktür. Mesleki deneyimi olmayan sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği kapsamındaki tutum [4,25 (3,88-4,63)], beceri [3,89 (3,44-4,56)] ve bilgi [3,71 (4,14-4,29)] alt boyutu puanları; mesleki deneyimi 1 yıl ve daha az olan sosyal hizmet uzmanlarının tutum [4,50 (4,13-4,88)], beceri [4,22 (3,78-4,67)] ve bilgi [4,07 (3,43-4,57)] ile mesleki deneyimi 1 yıldan fazla olan sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği kapsamındaki tutum [4,63 (4,25-4,88)], beceri [4,22 (3,67-4,78)] ve bilgi [4,14 (3,71-4,64)] alt boyutu puanlarından daha düşük bulunmuştur.



Şekil 3.4. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Deneyim Süresine Göre Kültürel Yetkinliği

3.3.2.2 Yabancı Dil Bilme Durumuna Göre Kültürel Yetkinlik

Bu bölümde sosyal hizmet uzmanlarının yabancı dil bilme durumuna göre kültürel yetkinlik puanlarına ilişkin Mann Whitney U testi yapılmış, tanımlayıcı istatistiklerden ortanca (çeyrek 1-çeyrek 3), ortalama (standart sapma) ve minimum-

maksimum değerler incelenerek bulgular Çizelge 3.8’de ve Şekil 3.5’te gösterilmiştir.

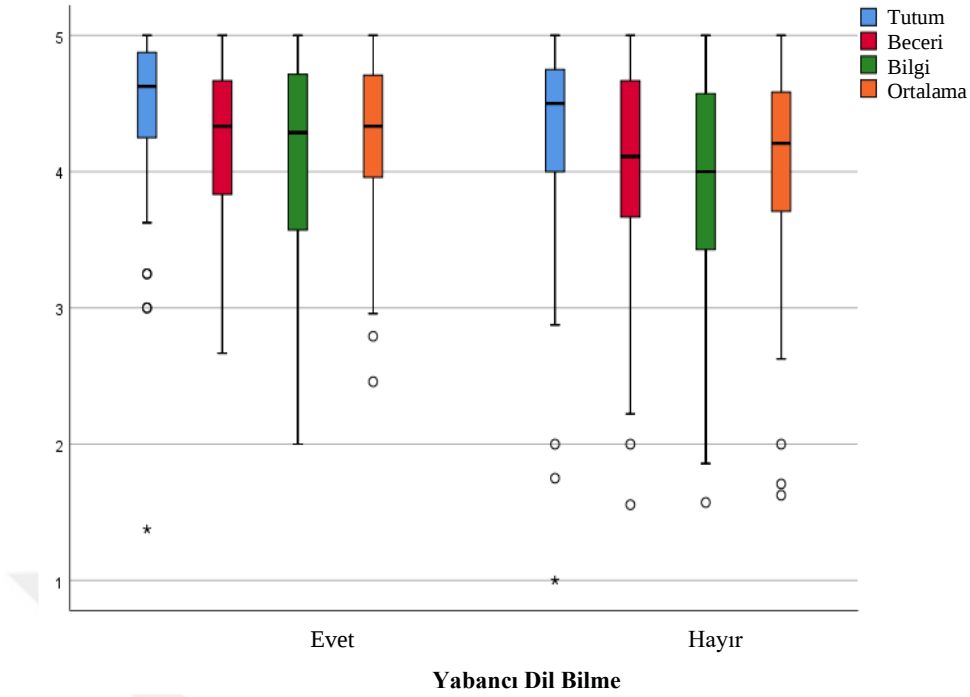
Çizelge 3.8. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yabancı Dil Bilme Durumuna Göre Kültürel Yetkinlik Puanları

	Evet			Hayır			Test İstatistiği	P Değeri
	M(Ç1-Ç3)	$\bar{x}$ (SS)	Min-Max	M(Ç1-Ç3)	$\bar{x}$ (SS)	Min-Max		
Tutum	4,63 (4,25-4,88)	4,46 (0,59)	1,38-5,00	4,50 (4,00-4,75)	4,30 (0,64)	1,00-5,00	-2,251	0,024
Beceri	4,33 (3,78-4,67)	4,23 (0,58)	2,67-5,00	4,11 (3,67-4,67)	4,06 (0,68)	1,56-5,00	-1,962	0,05
Bilgi	4,29 (3,57-4,71)	4,07 (0,75)	2,00-5,00	4,00 (3,43-4,57)	3,89 (0,78)	1,57-5,00	-1,861	0,061
Toplam	4,33 (3,96-4,71)	4,26 (0,56)	2,46-5,00	4,21 (3,71-4,58)	4,09 (0,64)	1,63-5,00	-2,156	0,036

M: Median, Ç1-Ç3: Çeyrek 1-Çeyrek3, $\bar{x}$ (SS)= Ortalama(Standart sapma), Min-Max: Minimum - Maksimum

Çizelge 3.8. incelendiğinde sosyal hizmet uzmanlarının tutum, beceri ve toplam puanları arasında Türkçe dışında iyi düzeyde yabancı dil bilme durumuna göre istatistiksel olarak farklılık bulunmuştur ($p<0,05$).

Türkçe dışında iyi düzeyde yabancı dil bilen sosyal hizmet uzmanlarının genel olarak toplam kültürel yetkinlik puanları [4,33 (3,96-4,71)], Türkçe dışında iyi düzeyde yabancı dil bilmeyen sosyal hizmet uzmanlarının toplam kültürel yetkinlik puanlarından [4,21 (3,71-4,58)] yüksek çıkmıştır. Ayrıca Türkçe dışında iyi düzeyde yabancı dil bilen sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği kapsamındaki tutum [4,63 (4,25-4,88)] ve beceri [4,33 (3,78-4,67)] alt boyutu puanları; Türkçe dışında iyi düzeyde yabancı dil bilmeyen sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği kapsamındaki tutum [4,50 (4,00-4,75)] ve beceri [4,11 (3,67-4,67)] alt boyutu puanlarına göre daha yüksektir.



Şekil 3.5. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yabancı Dil Bilme Durumuna Göre Kültürel Yetkinliği

3.3.2.3 Çokkültürcü Sosyal Hizmet ve Kültürel Yetkinliğe İlişkin Ders Alma Durumuna Göre Kültürel Yetkinlik

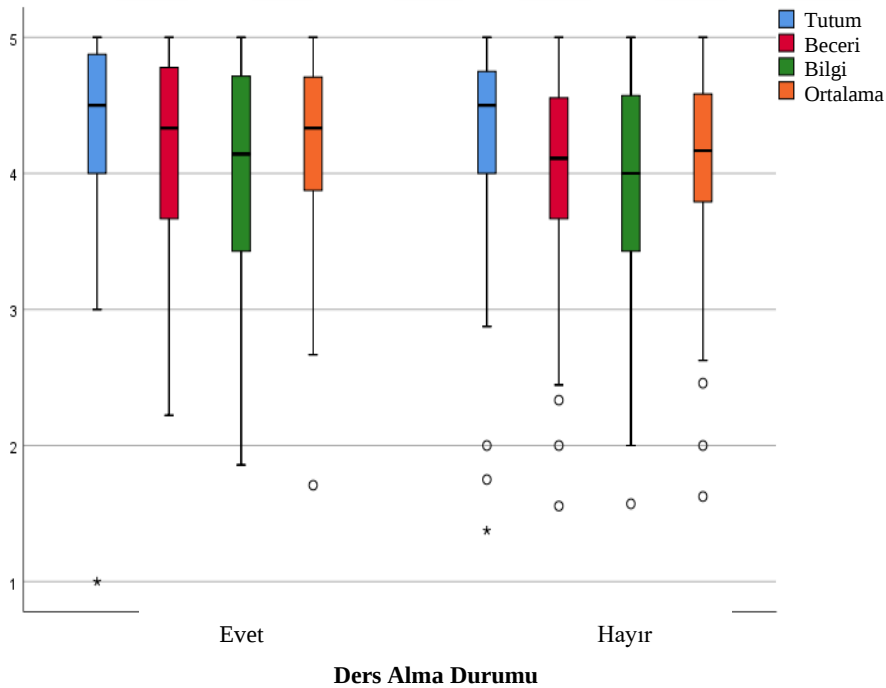
Bu bölümde sosyal hizmet uzmanlarının çokkültürcü sosyal hizmet ve kültürel yetkinliğe ilişkin ders alma durumuna göre kültürel yetkinlik puanlarına ilişkin Mann Whitney U testi yapılmış, tanımlayıcı istatistiklerden ortanca (çeyrek 1-çeyrek 3), ortalama (standart sapma) ve minimum-maksimum değerler incelenerek bulgular Çizelge 3.9’da ve Şekil 3.6’da gösterilmiştir.

Çizelge 3.9. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çokkültürcü Sosyal Hizmet ve Kültürel Yetkinliğe İlişkin Ders Alma Durumuna Göre Kültürel Yetkinlik Puanları

	Evet			Hayır			Test İstatistiği	P Değeri
	M(Ç1-Ç3)	$\bar{x}$ (SS)	Min-Max	M(Ç1-Ç3)	$\bar{x}$ (SS)	Min-Max		
Tutum	4,50 (4,00-4,88)	4,36 (0,70)	1,00-5,00	4,50 (4,00-4,75)	4,34 (0,60)	1,38-5,00	-1,015	0,310
Beceri	4,33 (3,67-4,78)	4,20 (0,70)	2,22-5,00	4,11 (3,67-4,56)	4,08 (0,64)	1,56-5,00	-1,881	0,060
Bilgi	4,14 (3,43-4,71)	3,99 (0,84)	1,86-5,00	4,00 (3,43-4,57)	3,92 (0,75)	1,57-5,00	-1,020	0,308
Toplam	4,33 (3,88-4,71)	4,20 (0,68)	1,71-5,00	4,17 (3,79-4,58)	4,12 (0,60)	1,63-5,00	-1,507	0,132

M: Median, Ç1-Ç3: Çeyrek 1-Çeyrek3, $\bar{x}$ (SS)= Ortalama(Standart sapma), Min-Max: Minimum - Maksimum

Çizelge 3.9 incelendiğinde sosyal hizmet uzmanlarının tutum, beceri, bilgi ve toplam puanlarında çokkültürcü sosyal hizmet ve kültürel yetkinliğe ilişkin bir ders alma durumuna göre istatistiksel olarak bir farklılık çıkmamıştır ($p>0,05$).



Şekil 3.6. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Ders Alma Durumuna Göre Kültürel Yetkinliği

3.3.2.4 Çokkültürcü Sosyal Hizmet ve Kültürel Yetkinliğe İlişkin Eğitim Alma Durumuna Göre Kültürel Yetkinlik

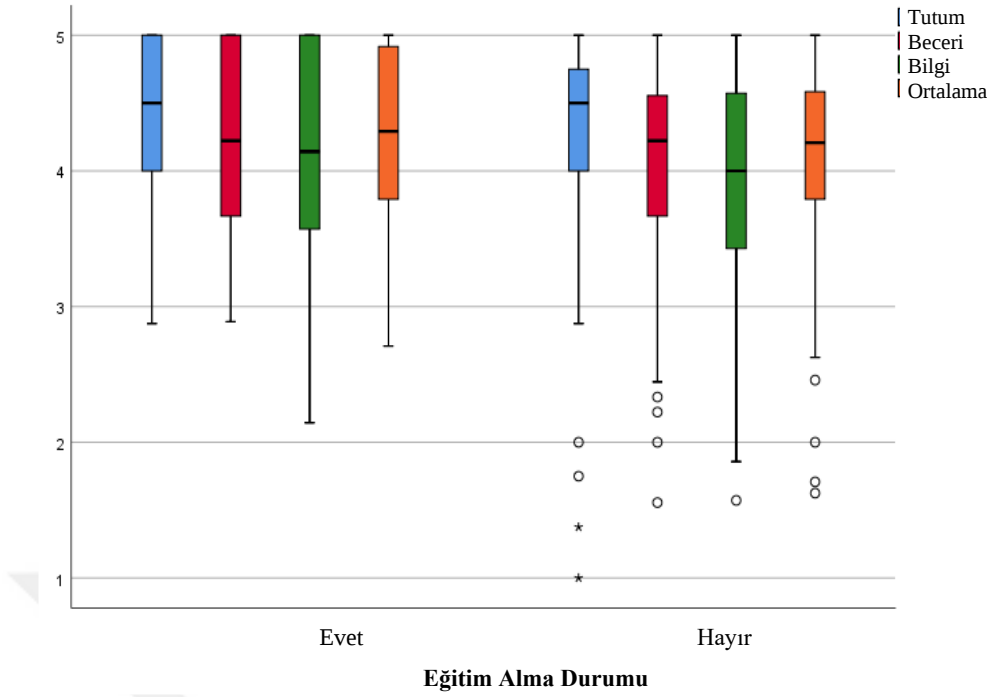
Bu bölümde sosyal hizmet uzmanlarının çokkültürcü sosyal hizmet ve kültürel yetkinliğe ilişkin eğitim alma durumuna göre kültürel yetkinlik puanlarına ilişkin Mann Whitney U testi yapılmış, tanımlayıcı istatistiklerden ortanca (çeyrek 1-çeyrek 3), ortalama (standart sapma) ve minimum-maksimum değerler incelenerek bulgular Çizelge 3.10’da ve Şekil 3.7’de gösterilmiştir.

Çizelge 3.10. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çokkültürcü Sosyal Hizmet ve Kültürel Yetkinliğe İlişkin Eğitim Alma Durumuna Göre Kültürel Yetkinlik Puanları

	Evet			Hayır			Test İstatistiği	P Değeri
	M(Ç1-Ç3)	$\bar{x}$ (SS)	Min-Max	M(Ç1-Ç3)	$\bar{x}$ (SS)	Min-Max		
Tutum	4,50 (4,00-5,00)	4,44 (0,57)	2,88-5,00	4,50 (4,00-4,75)	4,33 (0,63)	1,00-5,00	-1,22	0,222
Beceri	4,22 (3,67-5,00)	4,25 (0,69)	2,89-5,00	4,22 (3,67-4,56)	4,09 (0,65)	1,56-5,00	-1,566	0,117
Bilgi	4,14 (3,57-5,00)	4,11 (0,79)	2,14-5,00	4,00 (3,43-4,57)	3,91 (0,77)	1,57-5,00	-1,472	0,141
Toplam	4,29 (3,79-4,92)	4,27 (0,64)	2,71-5,00	4,21 (3,79-4,58)	4,12 (0,62)	1,63-5,00	-1,535	0,125

M: Median, Ç1-Ç3: Çeyrek 1-Çeyrek3, $\bar{x}$ (SS)= Ortalama(Standart sapma), Min-Max: Minimum - Maksimum

Çizelge 3.10. incelendiğinde sosyal hizmet uzmanlarının tutum, beceri, bilgi ve toplam puanlarında çokkültürcü sosyal hizmet ve kültürel yetkinliğe ilişkin eğitim (kurs, seminer vb.) alma durumlarına göre istatistiksel olarak bir farklılık çıkmamıştır ($p>0,05$).



Şekil 3.7. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Eğitim Alma Durumuna Göre Kültürel Yetkinliği

3.3.2.5 Süpervizyon Desteğine İhtiyaç Duyma Durumuna Göre Kültürel Yetkinlik

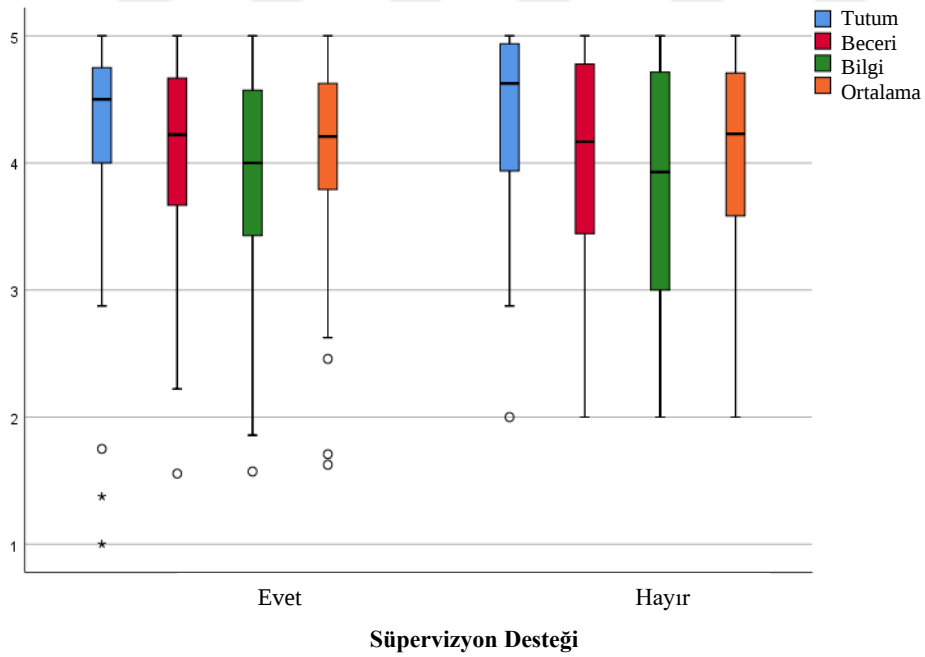
Bu bölümde sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon desteğine ihtiyaç duyma durumuna göre kültürel yetkinlik puanlarına ilişkin Mann Whitney U testi yapılmış, tanımlayıcı istatistiklerden ortanca (çeyrek 1-çeyrek 3), ortalama (standart sapma) ve minimum-maksimum değerler incelenerek bulgular Çizelge 3.11’de ve Şekil 3.8’de gösterilmiştir.

Çizelge 3.11. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Süpervizyon Desteğine İhtiyaç Duyma Durumuna Göre Kültürel Yetkinlik Puanları

	Evet			Hayır			Test İstatistiği	P Değeri
	M(Ç1-Ç3)	$\bar{x}$ (SS)	Min-Max	M(Ç1-Ç3)	$\bar{x}$ (SS)	Min-Max		
Tutum	4,50 (4,00-4,75)	4,35 (0,60)	1,00-5,00	4,63(3,94-4,94)	4,30 (0,78)	2,00-5,00	0,569	0,569
Beceri	4,22 (3,67-4,67)	4,12 (0,64)	1,56-5,00	4,17 (3,44-4,78)	4,04 (0,78)	2,00-5,00	-0,393	0,694
Bilgi	4,00 (3,43-4,57)	3,94 (0,75)	1,57-5,00	3,93 (3,00-4,71)	3,90 (0,93)	2,00-5,00	0,046	0,964
Toplam	4,21 (3,79-4,63)	4,14 (0,60)	1,63-5,00	4,23 (3,58-4,71)	4,08 (0,76)	2,00-5,00	0,016	0,987

M: Median, Ç1-Ç3: Çeyrek 1-Çeyrek3, $\bar{x}$ (SS)= Ortalama(Standart sapma), Min-Max: Minimum - Maksimum

Çizelge 3.11 incelendiğinde sosyal hizmet uzmanlarının tutum, beceri, bilgi ve toplam puanlarında süpervizyon desteğine ihtiyaç duyma durumlarına göre istatistiksel olarak bir farklılık çıkmamıştır ($p>0,05$).



Şekil 3.8. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Süpervizyon Desteğine İhtiyaç Duyma Durumuna Göre Kültürel Yetkinliği

3.3.2.6 Süpervizyon Desteğine İhtiyaç Duyma Sıklığına Göre Kültürel Yetkinlik

Bu bölümde sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon desteğine ihtiyaç duyma sıklığına göre kültürel yetkinlik puanlarına ilişkin Kruskal-Wallis varyans analizi yapılmış, tanımlayıcı istatistiklerden ortanca (çeyrek 1-çeyrek 3), ortalama (standart sapma) ve minimum-maksimum değerler incelenerek bulgular Çizelge 3.12’de ve Şekil 3.9’da gösterilmiştir.

Çizelge 3.12. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Süpervizyon Desteğine İhtiyaç Duyma Sıklığına Göre Kültürel Yetkinlik Puanları

	Genellikle			Ara Sıra			Nadiren			Test İstatistiği	P Değeri
	M(Ç1-Ç3)	$\bar{x}$ (SS)	Min-Max	M(Ç1-Ç3)	$\bar{x}$ (SS)	Min-Max	M(Ç1-Ç3)	$\bar{x}$ (SS)	Min-Max		
Tutum	4,38 (3,94-4,75)	4,29 (0,64)	1,38-5,00	4,50 (4,00-4,75)	4,32 (0,60)	1,00-5,00	4,69 (4,25-4,88)	4,52 (0,53)	2,88-5,00	6,997	0,030
Beceri	4,22 (3,72-4,67)	4,16 (0,57)	2,67-5,00	4,11 (3,67-4,56)	4,08 (0,64)	1,56-5,00	4,22 (3,67-4,78)	4,19 (0,69)	2,33-5,00	1,776	0,412
Bilgi	3,93 (3,29-4,43)	3,81 (0,78)	2,00-5,00	4,00 (3,43-4,57)	3,92 (0,74)	1,57-5,00	4,29 (3,64-4,86)	4,17 (0,73)	2,14-5,00	7,100	0,029
Toplam	4,13 (3,75-4,52)	4,10 (0,58)	2,46-5,00	4,21 (3,79-4,54)	4,11 (0,60)	1,63-5,00	4,42 (3,90-4,81)	4,29 (0,61)	2,63-5,00	4,789	0,091

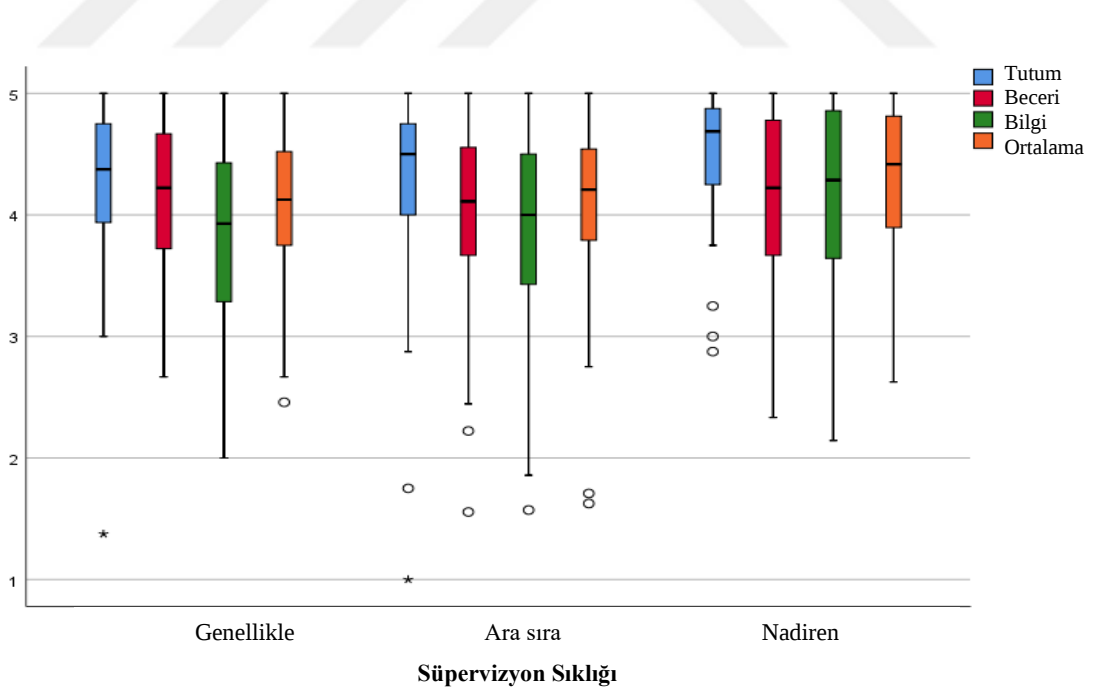
M: Median, Ç1-Ç3: Çeyrek 1-Çeyrek3, $\bar{x}$ (SS)= Ortalama(Standart sapma), Min-Max: Minimum - Maksimum

Çizelge 3.12. incelendiğinde sosyal hizmet uzmanlarının beceri ve toplam puanları arasında süpervizyon desteğine ihtiyaç duyma sıklığına göre istatistiksel olarak bir farklılık çıkmamıştır ($p>0,05$). Sosyal hizmet uzmanlarının tutum ve bilgi puanları arasında süpervizyon desteğine ihtiyaç duyma sıklığına göre istatistiksel olarak farklılık bulunmuştur ($p<0,05$).

Farklılık çıkan toplam ve alt boyut puanlarında hangi grup ya da gruplardan kaynaklanan fark olduğunu belirlemek için ikili karşılaştırmalar yapılmıştır. Kruskal-Wallis varyans analizi sonucunda ikişerli karşılaştırmalarda Dunn-Bonferroni testi kullanılmıştır. Sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon desteğine nadiren ihtiyaç duymalarına göre tutum ve bilgi puanları arasında farklılık bulunmuştur.

Süpervizyon desteğine genellikle ve ara sıra ihtiyaç duyan sosyal hizmet uzmanlarının puanlarındaki farklılık ise istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Süpervizyon desteğine nadiren ihtiyaç duyan sosyal hizmet uzmanlarının puanları genellikle ve ara sıra ihtiyaç duyanlara göre daha yüksek çıkmıştır.

Buna göre süpervizyon desteğine nadiren ihtiyaç duyan sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği kapsamındaki tutum [4,69 (4,25-4,88)] alt boyutu puanları, süpervizyon desteğine ara sıra ihtiyaç duyan sosyal hizmet uzmanlarının tutum [4,50 (4,00-4,75)] ve süpervizyon desteğine genellikle ihtiyaç duyan sosyal hizmet uzmanlarının tutum [4,38 (3,94-4,75)] alt boyutu puanlarından daha yüksektir. Ayrıca süpervizyon desteğine nadiren ihtiyaç duyan sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği kapsamındaki bilgi [4,29 (3,64-4,86)] alt boyutu puanları, süpervizyon desteğine ara sıra ihtiyaç duyan sosyal hizmet uzmanlarının bilgi [4,00 (3,43-4,57)] ve süpervizyon desteğine genellikle ihtiyaç duyan sosyal hizmet uzmanlarının bilgi [3,93 (3,29-4,43)] alt boyutu puanlarından daha yüksek çıkmıştır.



Şekil 3.9. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Süpervizyon Desteğine İhtiyaç Duyma Sıklığına Göre Kültürel Yetkinliği

4. TARTIŞMA

Sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliğini belirlemek amacıyla yapılan bu çalışmanın en önemli bulgularından biri, ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği'nin geçerli ve güvenilir bir ölçek olmasıdır. Böylece bu ölçeğin orijinal ölçekte (Leung ve Cheung, 2013) olduğu gibi tutum, beceri ve bilgi olmak üzere 24 maddeden oluşan üç boyutlu yapısı doğrulanmış ve Türkiye'deki sosyal hizmet uzmanları üzerinde kullanılabilecek geçerliğe ve güvenilirliğe sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

Bu araştırmanın en önemli bulgularından biri de eğitim düzeyi arttıkça kültürel yetkinliğin de artmasıdır. Yüksek lisans mezunu sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinlik ve bu yetkinlik kapsamındaki becerileri ve bilgileri lisans mezunu sosyal hizmet uzmanlarından yüksek çıkmıştır. Sheu ve Lent (2007)'in araştırmasında, lisansüstü eğitimi olan klinisyenlerin lisans mezunlarına göre farklı kültürlere yönelik danışmanlık yetkinliklerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Güçlücan (2016) tarafından psikolojik danışmanların kültürel duyarlılık algılarının ölçülmesi amacıyla yapılan başka bir çalışma da lisans ve lisansüstü eğitim düzeyindeki psikolojik danışmanların kültürel duyarlılık algıları arasında anlamlı bir fark olduğunu göstermiştir. Buna göre lisansüstü eğitimi olan psikolojik danışmanların lisans mezunu olan danışmanlara göre kültürel duyarlılık açısından kendilerini daha donanımlı algıladıkları bulunmuştur.

Kültürel yetkinliğin eğitim düzeyi ile birlikte artması eğitimin, meslek elemanlarına kazandırdığı bilgi ve beceriler ile yakından ilişkilidir. Zira yüksek lisans mezunu olan sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliğinin ve buna ilişkin bilgi düzeylerinin artması lisansüstü eğitim programları kapsamında alınan teorik ve pratik derslerle ilişkili olabilir. Çokkültürcü sosyal hizmet ve kültürel yetkinliğe ilişkin eğitim aldığını aktaran sosyal hizmet uzmanlarından bazıları lisansüstü eğitimleri kapsamında çokkültürlü yaklaşımlara ilişkin ders aldıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca bir katılımcı da yüksek lisans tez konusunun çokkültürcü

sosyal hizmet ile ilişkili olduğunu ifade etmiştir. Holcomb-McCoy ve Day-Vines (2004) tarafından yapılan çalışma da bu bulguları destekler niteliktedir. Buna göre çokkültürlülük konusunda derslerin ve müfredatın artmasının, okul danışmanlarının bilgi ve yetkinliklerinde gelişmelere neden olduğu bulunmuştur. Buna ek olarak lisans mezunu olan veya birkaç yıl deneyimi bulunan sosyal hizmet uzmanlarından ziyade mezun olunan yüksek lisans eğitimi kapsamındaki deneyim süresinin artmış olmasının beceri düzeyi üzerindeki etkisinden söz edilebilir. Teasley ve arkadaşları (2005) okul sosyal hizmet uzmanları için lisans deneyiminin yanı sıra alan deneyiminin kültürlerarası danışmanlık puanları ile olumlu yönde ilişkili olduğunu bulmuştur. Bu kapsamda sosyal hizmet uzmanlarının çeşitli vakalar ile karşılaşmaları sonucu alan deneyimlerinin artması; bilgiyi ve beceriyi kapsayan yetkinliklerin gelişmesi, farklı kültürlerle karşılaşarak kültürel farkındalık kazanmaları ve bunun sonucunda kültürel açıdan daha yetkin hale gelmeleri ile ilişkilendirilebilir.

Bu araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği mesleki deneyim sürelerine göre incelendiğinde, mesleki deneyim süresi değişkeninin kültürel yetkinlik ve buna ilişkin bilgi, beceri ve tutum üzerinde önemli bir farklılığa neden olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bulgulara göre sosyal hizmet uzmanlarının mesleki deneyim süresi arttıkça kültürel yetkinlikleri de artmaktadır. Begans'ın (2011) yaptığı araştırmada da sosyal hizmet uzmanlarının mesleki deneyim süreleri üzerinde durulmuş; 18 yıl ve daha az mesleki deneyime sahip sosyal hizmet uzmanları ile 19 yıl ve daha fazla mesleki deneyime sahip sosyal hizmet uzmanları arasında karşılaştırma yapılmıştır. Buna göre arada anlamlı bir farklılık bulunmuş; daha az deneyime sahip olan sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği daha fazla deneyime sahip olan sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliğinden düşük çıkmıştır. Barker (1999)'in sosyal hizmeti insanların ihtiyaçlarının karşılanması ve psikolojik işlevselliklerinin sağlanması için yardımda bulunan ve sosyal değişimleri gerçekleştiren uygulamalı bir bilim dalı olarak tanımlamasından yola çıkılarak bilgi, beceri ve tutum düzeylerindeki farklılığın uygulamadan kaynaklandığı düşünülebilir. Burada dikkat çekilecek nokta sosyal hizmetin uygulamalı bir meslek olmasıdır. Türkiye'de sosyal hizmet eğitiminin ele alındığı bir makalede de sosyal hizmetin uygulamaya dayanan, beceri kazandıran ve karşılıklı etkileşimi gerektiren bir meslek

olduğundan söz edilmiştir (Alptekin ve ark.,2017). Bu çerçevede farklı uygulama deneyimlerini tecrübe eden sosyal hizmet uzmanlarının deneyimleri arttıkça kültürel yetkinlik kapsamında bilgi, beceri ve tutumlarının da artması bu araştırmanın beklenen bulgusudur.

Mesleki deneyim ile birlikte sosyal hizmet eğitiminde kazanılan bilginin uygulamaya aktararak beceriye dönüştürülmesi ve buna yönelik tutumların kazanılması önem kazanmaktadır. Erbay ve arkadaşları (2013) eğitim sürecindeki bilgi aktarım sürecinin uygulama dersleriyle mümkün olduğunu ifade etmişlerdir. Bu doğrultuda da sosyal hizmet öğrencilerinin sosyal hizmet uygulaması kapsamında uygulama yürütecekleri kurumları tercih etme süreçlerine ilişkin bir araştırma yapmışlardır. Araştırma sonuçlarına göre öğrencilerin büyük bir kısmının kendilerini uygulama yapmaya hazır hissetmedikleri ve uygulama öncesi çeşitli endişeler taşıdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Psikolojik danışmanlık alanında yapılan bir araştırmada da benzer konuya dikkat çekilmiştir. Packer-Williams ve arkadaşlarının (2010) ifadelerine göre okul danışmanlarının aldıkları çokkültürlü eğitim sonrasında bu bilgilerini uygulamada kullanabildiklerine dair bulgular yetersiz kalmaktadır. Bu nedenle farklı kültürlerden gelen bireylerle mesleki uygulamalar geliştirebilmek için stajlar yetersiz kalabilmektedir. Öğrencilerin farklı kurumlarda gönüllü olarak bu bireylerle mesleki uygulamalara da dahil olmaları kültürel yetkinliklerini geliştirebilmelerini sağlayabilir.

Bu araştırmanın en önemli bulgularından biri de sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği ve buna ilişkin beceri ve tutumları üzerinde yabancı dil bilme değişkeninin önemli bir farklılığa yol açmasıdır. Buna göre iyi düzeyde yabancı dil bilen sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği, yabancı dil bilmeyen sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliğinden yüksek çıkmıştır. Bu noktada özellikle belirtilmelidir ki farklı kültürlerden gelen bireylerle çalışmadaki en önemli engellerden biri dil engelidir. Müracaatçının dilini bilen sosyal hizmet uzmanlarının, bu bireyleri daha iyi anlamaları söz konusu olduğu için onların sorun ve ihtiyaçlarını bütüncül bir biçimde değerlendirerek ihtiyaçlarına yanıt verecek müdahaleler gerçekleştirmeleri mümkündür. Aslında bu bireylerle çalışan her meslek grubu için

dil problemi, kültürel açıdan yetkin uygulamalara engel olabilir. Karabuğa-Yakar'ın (2016) farklı kültürlerden gelen hastalara bakım veren hemşireler üzerinde yaptığı araştırmada hemşirelerin bu hastalara bakım vermede en çok sorun yaşadıkları konunun dil problemi olduğu ortaya çıkmıştır. Hemşirelerin bakım verebilmeleri için ise tercümanların yeterli sayıda ve eğitilmiş olmaları gerektiği belirtilmiştir. Yabancı dil ve kültürel yetkinlik arasındaki ilişki, doğrudan iletişim kurma ile bağlantılı olarak ortaya çıkmaktadır. Demir (2018)'e göre farklı kültürlerden gelen bireylerle çalışan sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçı bilgisine ulaşabilmelerindeki en önemli beceri mülakat sürecinde etkili iletişim kurmaktan geçmektedir. Lum (2000) bu bireylerle olan ilk temasın kabul aşamasında gerçekleştiğini belirtmektedir. Potocky (2002) ise özellikle kabul aşamasında sosyal hizmet uzmanlarının bu bireylerin dilini kullanarak uygulama yürütmeleri gerektiğinin öneminden söz etmektedir. Ayrıca Günday ve Aycan'a (2018) göre dil, kültürden ayrı düşünülemez. Etkili bir iletişimin gerçekleştirilmesi dilin kültürel bağlama dayalı kullanımıyla mümkün olmaktadır. Avrupa Konseyi de çokkültürlülüğe ilişkin kültürlerarası iletişimin önemli olduğunu savunmaktadır (Pretceille, 1999). Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının çokkültürlü toplumlarda kültürel açıdan yetkin uygulamalar yürütebilmelerinde en önemli araçlardan biri de dil olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıları ile etkili iletişim kurabilmeleri ve kültürel açıdan yetkin uygulamalar yürütebilmeleri dil engelini aşmaları ile gerçekleşebilir. Ancak bu araştırmada da ortaya çıktığı gibi genellikle sosyal hizmet uzmanlarının çoğunluğu (%72,6) Türkçe dışında iyi düzeyde yabancı dil bilmemektedirler. Karabuğa-Yakar'ın (2016) da ifade ettiği gibi etkili iletişim için tercümanların devreye girmesi çözüm yolu olarak görülebilir. Demir (2018) çokkültürlü toplumlarda uygulamalar yürüten sosyal hizmet uzmanlarının bireylerle iletişim kurabilmek için genellikle tercümandan yardım aldıklarını belirtmiştir. Buna ek olarak etkili iletişim kurabilmek için tercümanların sosyal hizmet uzmanının kullanmış olduğu benzer sözlü ve sözsüz iletişim tekniklerini kullanmaları gerektiğini ifade etmektedir. Burada dikkat edilmesi gereken nokta sosyal ve kültürel farklılıklar nedeniyle sözlü ifadelerde yanlış anlaşılmanın önüne geçilmesi adına hem sosyal hizmet uzmanının hem de tercümanın anlaşılır sözlü ve sözsüz ifadeleri kullanmalarının önemli olmasıdır.

NASW (2015) sosyal hizmet uzmanlarının farklı kültürel geçmişe sahip bireyler ile çalışırken kültürel farklılıktan kaynaklanan sınırları, ikili ilişkileri, değerleri, beklentilerdeki çatışmaları, savunma mekanizmalarını, gizliliği ve davranış normlarını göz önünde bulundurmaları gerektiğini ele almaktadır. Bunlarla ilişkili etik ikilemlerin yaşanması halinde ise süpervizyon desteği almak önemlidir (NLASW, 2016). Ancak yapılan bu araştırmada süpervizyon desteğine ihtiyaç duyma durumuna göre bireylerin kültürel yetkinliği ve bu kapsamdaki bilgi, beceri ve tutumlarında herhangi bir farklılık ortaya çıkmamıştır. Literatürdeki çalışmaların hiçbirinde doğrudan kültürel yetkinlik ve süpervizyon desteğine ihtiyaç duyma arasındaki ilişkiye odaklanan bulgu ve sonuçlara rastlanmamıştır. Buna ek olarak kültürel yetkinlik odağında tutum, bilgi ve beceri düzeylerinin ele alındığı bir araştırmaya da rastlanmamıştır. Süpervizyon desteğine ihtiyaç duyma durumunun kültürel yetkinlik üzerinde etkili olmaması, sosyal hizmet uzmanlarının kültürel bilgiye ulaşabilmelerindeki çeşitlilik nedeniyle bireysel çabalarının az olmasına bağlı olabilir. Söz konusu ifadeyi destekler nitelikte Özgür'ün (2009) de görüşme yaptığı sosyal hizmet uzmanlarından çok azı, farklı kültürlere ilişkin bilgiye, bireysel çabalarla ulaştığını belirtmiştir. Ayrıca bazı sosyal hizmet uzmanlarının bilgi edinme kaynağı olarak lisans ya da lisansüstü eğitimlerine güvenmelerinin süpervizyon desteğine başvurmamalarında önemli bir belirleyici olduğu ortaya çıkmıştır.

Sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği süpervizyon desteğine ihtiyaç duyma sıklıklarına göre incelendiğinde ise süpervizyon desteğine nadiren ihtiyaç duyan sosyal hizmet uzmanlarının tutum ve bilgi düzeylerindeki kültürel yetkinliği, süpervizyon desteğine ara sıra ve genellikle ihtiyaç duyan sosyal hizmet uzmanlarına göre farklılık göstermektedir. Buna göre süpervizyon desteğine nadiren ihtiyaç duyan sosyal hizmet uzmanlarının tutum ve bilgi düzeylerindeki kültürel yetkinliği süpervizyon desteğine ara sıra ve genellikle ihtiyaç duyan sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliğinden daha yüksek bulunmuştur. Artan ve diğerlerinin (2018) göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon desteğine bakış açılarının değerlendirilmesi amacıyla yaptıkları araştırmada farklı kültürlerle çalışan sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon desteğine gereksinim duydukları belirlenmiştir. Bu gereksinimin sebebi ise göreve yeni başlanmış olunmasına dayalı

deneyim eksikliği ve mesleki yetersizlik hissinden kaynaklanmaktadır. Artan ve diğerlerinin (2018) yaptığı araştırma ile farklı bulgular elde edilmesi asıl ölçülmek istenen konunun farklı olmasından kaynaklanabilir. Kültürel yetkinlik göç ile ilişkili olmasına karşın sadece göç alanını kapsamamakta; kültürel yetkinlik sosyal hizmetin tüm alanlarında var olmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları sadece mülteciler/sığınmacılar/göçmenler ile çalışırken farklı kültürler ile karşılaşmamakta; çokkültürlü toplumlarda uygulama yürüten sosyal hizmet uzmanlarının hemen her sosyal refah hizmetleri kapsamında karşılaştıkları bireyler çok çeşitli kültürlerle sahip olabilmektedirler.

Sosyal hizmet uzmanlarının demografik bulguları incelendiğinde cinsiyet değişkeninin kültürel yetkinlik ve buna ilişkin tutum, beceri ve bilgi düzeyleri üzerinde farklılığa neden olmadığı görülmektedir. Toplumsal cinsiyet kapsamında atfedilen toplumsal cinsiyet rolleri, kadın ve erkeklere düşen rollerin toplum içerisinde keskin çizgiler ile ayrılmasına neden olmaktadır. Özellikle günümüz toplumlarının farklı kültürleri barındırıyor olması, toplumsal cinsiyet rollerinin de farklılıklar göstermesi üzerinde etkiye bulunabilir. Özgür (2009), araştırmasında kadın ve erkek sosyal hizmet uzmanlarının farklı kültürlerden gelen müracaatçıların toplumsal cinsiyet odağında kültürel farklılıklar üzerinde durduklarını ve toplumsal cinsiyet rollerinden doğan eşitsizliğe genel olarak eleştirel yaklaşıtlarını belirlemiştir. Yapılan bu araştırmada da cinsiyet değişkeninin kültürel yetkinlik üzerinde belirleyici olmaması, aslında Özgür'ün (2009) ifadelerini destekler niteliktedir. Zira ataerkil olan toplumumuzda sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliğinin cinsiyete göre değişmemesinin, sosyal hizmet eğitiminde toplumsal cinsiyet konusuna ilişkin yapılan vurgu ile ilişkili olduğu düşünülebilir. Araştırma soruları arasında yer alan çokkültürcü sosyal hizmet ve kültürel yetkinliğe ilişkin alınan derslerin içeriği ile ilgili verilen cevaplar da bunu destekler nitelikte olup cevaplar arasında toplumsal cinsiyet konusunda dersler de yer almaktadır.

Kültür, toplumsal yaşamın belirleyici bir ögesidir ve toplumdaki kişilerin yaşamı kültürel özelliklere göre şekillenmektedir. Aynı ülke içerisindeki bölgeler arasında bile kültürel farklılıklar mümkündür (Demir, 2018). Sosyal hizmet

uzmanlarının kültürel yetkinliğinin değerlendirilmesi amacıyla yapılan mevcut araştırmada yaşanılan bölge, değişken olarak ele alınmış ve farklı bölgelerdeki sosyal hizmet uzmanlarına ulaşılmaya çalışılmıştır. Buna göre sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinlikleri ve buna ilişkin tutum, beceri ve bilgi düzeyleri yaşadıkları bölgelere göre değerlendirilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının yaşadıkları bölgelere göre kültürel yetkinliklerinde herhangi bir farklılığın çıkmaması sosyal hizmetin geleneksel değerlerinden biri olan “kabul” ile ilişkilendirilebilir. Thompson’a (2013) göre kabul, müracaatçıların bireysel değerlerini koruyarak olduğu gibi kabul etmeyi içerir. Değerlerden bir diğeri olan “koşulsuz olumlu kabul” de yargılayıcı olmayan tutumlar çerçevesinde tüm müracaatçılar ile çalışabilmeyi ifade etmektedir. Bu değerler farklı kültürlerden gelen müracaatçılara karşı ayrımcılık yapılmasının da önüne geçmeyi sağlar (Thompson, 2013). Buna bağlı olarak araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının farklı bölgelerden ve kültürlerden geliyor olmalarına karşın sosyal hizmet değerlerini göz önünde bulundurmaları, yaşanılan bölgeye göre kültürel yetkinlikte farklılığın ortaya çıkmamasında etkili olmuş olabilir.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği ve buna ilişkin tutum, beceri ve bilgi düzeylerinde çokkültürcü sosyal hizmet ve kültürel yetkinliğe ilişkin bir ders almalarına göre herhangi bir farklılık ortaya çıkmamıştır. Sosyal hizmet uzmanlarının büyük çoğunluğu (%75,6) çokkültürcü sosyal hizmet ve kültürel yetkinlik odağında bir ders almadıklarını ifade etmişlerdir. Konuya ilişkin bir ders aldığını ifade eden sosyal hizmet uzmanlarının aldıkları derslere bakıldığında, doğrudan kültürel yetkinliğe ilişkin bir ders almamalarına karşın lisans ve lisansüstü eğitimleri kapsamında aldıkları sosyal hizmet bölüm derslerini kültür ile bağlantılandırırdıkları ve genelci sosyal hizmet eğitiminin içeriğinde kültürün ayrılmaz bir parça olduğunu ifade ettikleri görülmektedir. Odağında insan olan sosyal hizmet mesleğinin, doğası gereği farklı kültürler ile etkileşimden kaçınmadığı ve sosyal hizmet eğitiminin de bu doğrultuda verildiği algısı yaygındır. Bunun dışında Sosyoloji ve Antropoloji derslerinin de çokkültürcü sosyal hizmet ve kültürel yetkinliğe ilişkin dersler kapsamında değerlendirildiği anlaşılmıştır. Walters ve Wheeler (2000) tarafından çokkültürlü yetkinlik ölçeklerinin sosyal hizmet uzmanları için uyarlanması amacıyla yapılan çalışmada da çokkültürcülüğe ilişkin

eğitim alma durumu bir değişken olarak belirlenmiş ve katılımcıların büyük çoğunluğu (%64) çokkültürcülüğe ilişkin bir eğitim almadıklarını belirtmişlerdir. Burada önemli olan nokta, sosyal hizmet eğitiminde kültürel yetkinliğe ilişkin yapılan vurgudur. NASW'nin (2001), kültürel yetkinliği sosyal hizmet eğitimcileri tarafından öğrencilere kazandırılması gereken bir kavram olarak tanımlamasına karşın elde edilen bulgular ve araştırmalar kapsamında sosyal hizmet eğitiminde kültürel yetkinliğe ilişkin eksikliğe dikkat çekmek doğru olacaktır. Özgür (2009) de kültürel olarak yetkin uygulamaların kapsamının ve buna ilişkin becerilerin öğrencilere tam olarak kazandırılmadığını belirtmektedir. Feize ve Gonzalez (2018) de sosyal hizmet eğitiminde kültürel yetkinliğin kazandırılmasının öneminden bahsetmişler ve yaptıkları araştırmada sosyal hizmet eğitimcilerinin kültürel yetkinlik için öğretim yöntemlerini araştırmışlardır. Buna göre sosyal hizmet eğitimcilerinin, öz farkındalık ve kültürel farkındalıklarının kültürel yetkinliğin kazandırılmasında önemli olduğu ortaya çıkmıştır.

NLASW (2016) kültürel yetkinliğin gelişimsel bir süreç olduğunu ifade etmektedir. NASW (2015) ise yaşam boyu öğrenme kapsamında kültürel yetkinliğin gelişimine katkı sunacak eğitim programlarına sosyal hizmet uzmanlarının katılmaları gerektiğini öne sürmektedir. Sosyal hizmet uzmanları sosyal hizmet eğitimleri süresince edindikleri bilgiler ile sınırlı kalmamalı ve kendilerini geliştirmeye açık olmalıdırlar. Bu noktada sosyal hizmet uzmanlarının özellikle çokkültürcü sosyal hizmet ve kültürel yetkinlikle ilgili çeşitli eğitimlere, seminerlere ya da kurslara katılımları önem kazanmaktadır. Yapılan bu araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinlikleri ele alındığında, sosyal hizmet eğitimi haricinde konuyla ilişkili herhangi bir eğitime katılma durumu da incelenmek istenmiştir. Elde edilen bulgulara göre ise sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği ve buna ilişkin tutum, beceri ve bilgi düzeylerinde çokkültürcü sosyal hizmet ve kültürel yetkinliğe ilişkin eğitim alma durumlarına göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Bu farklılığın ortaya çıkmaması bu araştırmaya katılan bireylerin çoğunluğunun bu tür eğitim, seminer ve kurslara katılmamış olması ile ilişkili olabilir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmada ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu Türkçe'ye uyarlanmış ve sosyal hizmet uzmanlarının demografik ve mesleki özellikleri belirlenerek müdahale aşamalarındaki kültürel yetkinlikleri bu değişkenlere göre değerlendirilmiştir. Araştırmanın sonuçları ve bu sonuçlara yönelik öneriler aşağıdaki üç başlık altında açıklanmıştır.

5.1 ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği- Kısa Versiyonu'nun Uyarlama Çalışması Sonuçları ve Öneriler

Bu araştırmada ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu'nun uyarlama çalışmaları yapılmış ve orijinal ölçekte olduğu gibi 24 maddeden oluştuğu ve üç boyutlu (bilgi, beceri, tutum) yapıya sahip olduğu belirlenmiştir. Sonuç olarak geçerlik ve güvenirlik çalışmaları yapılan bu ölçeğin Türkiye'deki sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliğinin ölçülmesi amacıyla kullanılabileceği belirlenmiştir. Farklı kültürlerden gelen bireylerin bir arada yaşadığı ülkemizde sosyal hizmet uzmanlarının ve sosyal hizmet uzmanı adaylarının müdahalelerdeki yetkinliği giderek önem kazanmaktadır. Bu nedenle bu bireylerle çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliğini değerlendirmek için bu ölçeğin kullanılması sosyal hizmet uygulamalarının daha etkin bir biçimde gerçekleştirilmesine katkı sağlayabilir.

5.2 Sosyal Hizmet Uzmanlarını Tanıtıcı Bilgilere İlişkin Sonuçlar

Bu bölümdeki sonuç ve öneriler demografik ve mesleki değişkenlere göre incelenerek açıklanmıştır.

5.2.1 Demografik Değişkenlere İlişkin Sonuçlar

Araştırmadaki sosyal hizmet uzmanlarının çoğunluğunu kadınlar, bekar ve lisans mezunu olanlar oluşturmaktadır. Bu bireylerin yaşı 22-39 yaş aralığında değişkenlik göstermektedir ve ortalama yaş 25'tir. Sosyal hizmet uzmanlarının sırasıyla İç Anadolu Bölgesi, Marmara Bölgesi, Karadeniz Bölgesi, Akdeniz Bölgesi, Ege Bölgesi, Güneydoğu Anadolu Bölgesi ve Doğu Anadolu Bölgesi'nde yaşadıkları bulunmuştur.

5.2.2 Mesleki Değişkenlere İlişkin Sonuçlar

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının çoğunluğu devlet üniversitesinden mezun olmuştur. Bu bireyler arasında bir yıldan fazla ile bir yıl ve daha az mesleki deneyimi bulunan sosyal hizmet uzmanlarının oranı hiç mesleki deneyimi olmayanlardan yüksektir. Sosyal hizmet uzmanlarının çoğunluğu iyi düzeyde yabancı dil bilmediklerini, çokkültürcü sosyal hizmet ve kültürel yetkinliğe ilişkin bir ders ve eğitim almadıklarını ifade etmişlerdir. Süpervizyon desteğine ihtiyaç duyanların oranı oldukça yüksektir. Süpervizyon desteğine ihtiyaç duyanlar arasında ise ara sıra bu desteğe ihtiyaç duyanların oranı, yarısından fazladır.

5.3 Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kültürel Yetkinliğine İlişkin Sonuçlar ve Öneriler

Bu bölümdeki sonuç ve öneriler demografik ve mesleki değişkenlere göre kültürel yetkinlik kapsamında incelenerek açıklanmıştır.

5.3.1 Demografik Değişkenlere Göre Kültürel Yetkinliğe İlişkin Sonuçlar ve Öneriler

Bu araştırmada cinsiyet değişkeni sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliğinde ve kültürel yetkinliğe ilişkin tutum, beceri ve bilgi düzeylerinde herhangi bir farklılığa neden olmamıştır.

Sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği ve buna ilişkin tutum, beceri ve bilgi düzeyleri eğitim düzeyi değişkenine göre incelendiğinde; yüksek lisans mezunu olan sosyal hizmet uzmanları ile lisans mezunu olan sosyal hizmet uzmanları arasında farklılık ortaya çıkmıştır. Buna göre yüksek lisans mezunu olan sosyal hizmet uzmanları kültürel olarak daha yetkindir. Ayrıca yüksek lisans mezunu olan sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinlik kapsamındaki bilgi ve beceri düzeyleri lisans mezunu olanlardan daha yüksek bulunmuştur.

Gelişimsel bir süreç olarak ifade edilen kültürel yetkinliğin sosyal hizmet uzmanlarına kazandırılması, lisans düzeyindeki sosyal hizmet eğitiminden itibaren başlanmalı ve mesleki süreçte de devam ettirilmelidir. Bu nedenle ilk olarak sosyal hizmet eğitiminde kültürel yetkinliğe ilişkin yapılan vurgunun artırılması önem kazanmaktadır. Sosyal hizmet dersleri çokkültürlülüğü ve farklılıkları kapsamına karşın bu araştırma kapsamındaki öğrencilerin kültürel yetkinlik odağında verilen derslerin bulunmadığını belirtmesi bu araştırmanın göz ardı edilmemesi gereken bir bulgusudur. Lisans ve lisansüstü sosyal hizmet müfredatlarına bu konuya ilişkin dersler eklenmesi, sosyal hizmet öğrencilerinin kültürel yetkinlik kazanmalarında etkili olabilir. Bu odakta sosyal hizmet eğiticilerinin kültürel yetkinliğe ilişkin

donanımlarını da dikkate almak gerekmektedir. Sosyal hizmet uzmanları ve sosyal hizmet öğrencilerinin kültürel yetkinliğinden ziyade sosyal hizmet akademisyenlerinin kültürel yetkinliğine ilişkin araştırmalar yapılması da bu konuya önemli katkılar sağlayabilir.

Sosyal hizmet uzmanlarının yaşadıkları bölgenin, kültürel yetkinliklerinde ve kültürel yetkinliğin alt boyutları kapsamında tutum, beceri ve bilgi düzeylerinde herhangi bir farklılığa yol açmadığı belirlenmiştir. Buna göre sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği bölgelere göre farklılık göstermemiştir. Ancak bilinmektedir ki özellikle ülkemize Suriye’den göç eden bireyler düşünüldüğünde bu bireylerin belirli bölgelerde daha yoğun yaşadığı anlaşılmaktadır. Özellikle bu bölgelerde bu bireylere yönelik sosyal hizmet müdahaleleri gerçekleştiren meslek uzmanları üzerinde araştırma yürütülmesi önerilebilir.

5.3.2 Mesleki Değişkenlere Göre Kültürel Yetkinliğe İlişkin Sonuçlar ve Öneriler

Bu araştırmada mesleki deneyim süresinin kültürel yetkinlik açısından farklılığa neden olduğu belirlenmiştir. Mesleki deneyimi olanlara kıyasla mesleki deneyimi olmayan sosyal hizmet uzmanlarının bilgi, beceri ve tutum boyutları açısından kültürel yetkinliği yetersizdir. Mesleki deneyim süresi kapsamında çokkültürcülüğe ilişkin hizmet içi eğitimlerin artırılması sosyal hizmet uzmanlarının tecrübelerinin artırılmasına destek olabilir. Bu araştırmada mesleki deneyim kapsamında ele alınmasa da stajlar, öğrencilere tecrübe ve gözlem yeteneği kazandırmaktadır. Sosyal hizmet öğrencilerinin ise zorunlu olarak aldıkları stajlar için kendilerini yeterince hazır hissetmedikleri ve buna ilişkin endişe yaşadıkları da bir gerçektir. Bu kapsamda sosyal hizmet eğitiminde verilen teorik dersler ile uygulamaların bütünleştirilmesi gerekmektedir. Sosyal hizmet öğrencilerinin staj yapacakları kurum/kuruluşları kendileri tercih etmeleri uygulamaya hazır hissetmeleri üzerinde etkili olabilir. Lisans ve lisansüstü eğitim sürecinde zorunlu olarak yürütülen stajların sürelerinin uzatılması veya eğitsel veya kurum içi

danışmanlar tarafından verilen süpervizyon desteğinin artırılması da kültürel yetkinliğin geliştirilmesinde etkili olabilir. Buna ek olarak sosyal hizmet öğrencilerinin ya da sosyal hizmet uzmanlarının gönüllülük kapsamında sosyal hizmet kuruluşlarında yürütülen çalışmalara katılması, kazanılan deneyim ile bağlantılı olarak kültürel yetkinliğin artırılmasında rol oynayacaktır. Ayrıca makro boyutta kültürel yetkinliği arttırmaya yönelik toplumla çalışmalar yapılması ve mezzo boyutta kurumsal desteklerin sağlanması kültürel yetkinliğin kazanımına katkıda bulunacaktır. Özellikle bu kapsamda sivil toplum kuruluşları ile yapılacak olan işbirliğinin gönüllü çalışmaların artması konusunda önemli bir etkiye bulunacağı düşünülmektedir.

Bu araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği Türkçe dışında iyi düzeyde yabancı dil bilme durumlarına göre de incelenmiştir. Yabancı dil bilme durumunun, kültürel yetkinlik ile tutum ve beceri düzeyleri üzerinde farklılığa neden olduğu belirlenmiştir. Buna göre iyi düzeyde yabancı dil bilen sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliğinin Türkçe dışında yabancı dil bilmeyen sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliğine oranla daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca yabancı dil bilen sosyal hizmet uzmanları kültürel yetkinlik kapsamındaki tutum ve beceri düzeyleri açısından, yabancı dil bilmeyen sosyal hizmet uzmanlarına göre daha yetkin görünmektedir.

Sosyal hizmet müdahale aşamalarında temel becerilerden biri olan iletişim kurma, sözlü iletişim aşamasında dil becerilerini içermektedir. Özellikle farklı kültürlerden müracaatçılar ile karşılaşan sosyal hizmet uzmanlarının bu müracaatçıların dilini bilmiyor olmalarına karşın müdahale sürecini etkili bir şekilde yürütebilmeleri, iletişim kurabilmelerini zorunlu kılmaktadır. Bu noktada ilk aşama olarak sosyal hizmet uzmanlarının yabancı dil bilgilerini arttırmaları gerekir. Dil çeşitliliği çok fazla olduğundan pek çok dilin bilinmesi tabi ki mümkün olmayabilir; ancak günümüzde evrensel bir dil olan İngilizce'nin tüm sosyal hizmet uzmanları tarafından iyi düzeyde bilinmesi doğrudan müdahale sürecini etkilerken dolaylı olarak da kültürel yetkinliğin artırılmasına katkıda bulunabilir. Bu kapsamda tüm sosyal hizmet bölümlerinde İngilizce'nin hazırlık sınıflarında zorunlu olması ve

interaktif olarak bu eğitimin verilmesi gerektiği önerilebilir. Ayrıca İngilizce'nin yanı sıra farklı dillerin öğrenilmesinde üniversitelerdeki sosyal kulüplerin dikkate alınması da önemlidir. Sosyal hizmet öğrencilerinin bu kulüpler aracılığıyla farklı dilleri öğrenmeleri ve bu dillere ilişkin kültürleri tanımaları kültürel yetkinlik üzerinde etkili olabilir. Sosyal hizmet bölüm müfredatı içerisinde ikinci bir dilin öğretilmesine yer verilmesi de kültürel yetkinliğe dolaylı olarak katkıda bulunabilir. Diğer yandan müracaatçının dilini bilmeyen sosyal hizmet uzmanlarının tercüman aracılığıyla iletişim kurabilmesine olanak tanınması gerekir. Bu olanak ise sosyal hizmet kuruluşları tarafından sağlanmalıdır. Ayrıca tercümanların sosyal hizmet müdahalesine uygun iletişim becerilerini kullanabilmeleri için buna ilişkin eğitime tabi tutulmaları da önerilebilir.

Bu araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği çokkültürcü sosyal hizmet ve kültürel yetkinliğe ilişkin bir ders ve eğitim alma durumlarına göre incelenmiştir. Bu konuda ders ve eğitim alma durumunun kültürel yetkinlik üzerinde farklılığa neden olmadığı belirlenmiştir. Buna ek olarak sosyal hizmet uzmanlarının çokkültürcü sosyal hizmet ve kültürel yetkinliğe ilişkin bir ders ve eğitim almaları, kültürel yetkinlik kapsamındaki tutum, beceri ve bilgi düzeylerini etkilememektedir. Bu araştırmada bu sonucun ortaya çıkması, bu konuda ders ve eğitim almayan öğrencilerin çoğunluğu oluşturmaları ile ilişkili olabilir. Bu nedenle bu araştırmanın bu ders ve eğitimleri alan ve almayan daha geniş örneklem grubunda farklı değişkenlere göre araştırılması önerilebilir.

Bu araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliği süpervizyon desteğine ihtiyaç duyma ve bu ihtiyacın sıklığına göre incelenmiştir. Buna göre sadece süpervizyon desteğine ihtiyaç duyma sıklıklarına göre kültürel yetkinlikte farklılık ortaya çıkmıştır. Süpervizyon desteğine nadiren ihtiyaç duyan sosyal hizmet uzmanları, süpervizyon desteğine ara sıra ya da genellikle ihtiyaç duyan sosyal hizmet uzmanlarına oranla kültürel açıdan daha yetkin bulunmuştur.

Sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon desteğine kolay erişim sağlamaları ve etkili bir destek alabilmeleri süpervizyon sürecinin seyrini etkileyebilir. Ancak

Ülkemizdeki süpervizyon sisteminin hem sosyal hizmet eēitimi hem de uygulama sürecinde tam olarak iēlediēini söylemek mümkün deēildir. Sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliēinin arttırılmasında süpervizyon desteēini bir ihtiyaē olarak deēerlendirmemeleri de bununla baēlantılı olarak dēnlebilir. Bilindiēi gibi sosyal hizmet uygulamaları farklı meslek grupları tarafından da gerēekleētirilmekte ve bu meslek grupları sosyal ēalıēma görevlisi olarak istihdam edilmektedir. Sosyal hizmet kuruluēlarının tümünde doērudan sosyal hizmet uzmanlarının istihdam edilmesi mümkün olmamakla birlikte süpervizyon desteēinin sosyal hizmet uzmanları tarafından saēlanması önemlidir. Bu sosyal hizmet uzmanlarının deneyimli olmaları da süpervizyon süreci üzerinde etkili olabilir. Ayrıca geliēmiē bir süpervizyon desteēi sisteminin meslek örgütleri tarafından yürütülmesi de önem arz eder. ABD’de sosyal hizmet süpervizyonu NASW tarafından yrtldēu gibi ülkemizdeki sosyal hizmet süpervizyonu da SHUDER nclēnde baēlatılabilir. Böylece süpervizyon sistemi kültürel yetkinliēin geliēiminde daha etkili olabilir ve böyle bir sistem, sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon desteēine ihtiyaē olduēunda baēvurmalarını saēlayabilir.



ÖZET

Sosyal Hizmet Uzmanlarının Müdahale Aşamalarındaki Kültürel Yetkinliği Üzerine Nicel Bir Araştırma

Toplumların çokkültürlü bir yapıya dönüşmesi sosyal hizmet uygulamalarında kültürel yetkinliğin önemini arttırmıştır. Bu toplumlarda uygulamalar yürüten sosyal hizmet uzmanlarından bilgi, beceri ve değer boyutunda kültürel yetkinliklerini geliştirmeleri beklenir hale gelmiştir. Bu çalışmanın amacı, sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliğinin ölçülmesi amacıyla ülkemizde kullanılabilecek bir ölçeğin uyarlama çalışmasının yapılması, bu sosyal hizmet uzmanlarının demografik ve mesleki özelliklerini belirleyerek müdahale aşamalarındaki kültürel yetkinliklerinin bu değişkenlere göre incelenmesidir. Araştırmada uygun örnekleme yöntemi kullanılmış ve 2014-2020 yılları arasında mezun olan 303 gönüllü sosyal hizmet uzmanı araştırmaya katılmıştır. Verilerin toplanmasında Tanıtıcı Bilgi Formu, ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu ile Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği kullanılmıştır. Elde edilen veriler SPSS ve AMOS paket programları ile analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu'nun geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğu belirlenmiştir. Ayrıca eğitim düzeyine, mesleki deneyim süresine, yabancı dil bilme durumuna ve süpervizyon desteğine ihtiyaç duyma sıklığına göre kültürel yetkinliğin farklılaştığı sonucuna varılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Çokkültürcü Sosyal Hizmet, Kültürel Yetkinlik, Sosyal Hizmet Müdahalesi, Sosyal Hizmet Uzmanı

SUMMARY

A Quantitative Research on Cultural Competence in Intervention Stages

The transformation of societies into a multicultural structure has increased the importance of cultural competence in social work practices. It has become expected that social workers who practice in these societies will develop their cultural competencies in the dimension of knowledge, skills and value. The aim of this study is to make an adaptation study of a scale that can be used in our country in order to measure the cultural competence of social workers, and to examine the cultural competencies of these social workers at the intervention stages according to these variables. Appropriate sampling method was used in the research and 303 volunteer social workers who graduated between 2014-2020 participated in the research. In the data collection, Introductory Information Form, ASK (Attitude-Skill-Knowledge) Cultural Competency Self-Assessment Scale-Short Version and Intercultural Awareness Scale were used. The data obtained were analyzed with SPSS and AMOS package programs. As a result of the research, it was determined that ASK (Attitude-Skill-Knowledge) Cultural Competence Self-Evaluation Scale-Short Version is a valid and reliable measurement tool. In addition, it is concluded that cultural competence differs according to the level of education, professional experience period, foreign language knowledge and frequency of need for supervision support.

Keywords: Cultural Competence, Multicultural Social Work, Social Work Intervention, Social Worker

KAYNAKLAR

- AKBAŞ E (2014). Sosyal Çalışmada Çağdaş Eleştirel Perspektifler (1.baskı). SABEV, Ankara.
- AKBAŞ E (2019). Sığınmacılar ve Göçmenlerle Sosyal Hizmetin Kavramsal ve Kuramsal Temelleri. Kuramsal ve Uygulama Boyutları ile Türkiye’de Sığınmacı, Mülteci ve Göçmenlerle Sosyal Hizmetler (1. Baskı) içinde **(51-64)**. Transnational Press, London.
- AKMAN G N (2014). Nicel ve Nitel Araştırma Yöntemleri. Afyon Kocatepe Üniversitesi.Erişim Adresi: [<https://docplayer.biz.tr/6184019-Nicel-ve-nitel-arastirma-yontemleri.html>]. Erişim Tarihi: 20.10.2019.
- ALPTEKİN K, TOPUZ S, ZENGİN O (2017). Türkiye’de Sosyal hizmet eğitiminde neler oluyor? *Toplum ve Sosyal Hizmet*, **28(2)**:50-69.
- ARLI M, NAZİK M H. (2001). Bilimsel Araştırmaya Giriş. Gazi Kitabevi, Ankara.
- ARTAN T, ÖZKAN A O, AÇIKGÖZ N, SALDUZ Ç (2018). Göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon gereksinimine bakış açılarının değerlendirilmesi. *Atlas International Refereed Journal On Social Sciences*,**4(13)**: 1099-1109.
- AWANG Z (2015). SEM Made Simple: A Gentle Approach to Learning Structural Equation Modeling: MPWS Rich Publication.
- BARKER R (1999). Social Work Dictionary: NASW.
- BAŞOL G (2008). Bilimsel Araştırma Süreci ve Yöntem. Kılıç, O., Cinoğlu M. (Ed.). Bilimsel Araştırma Süreci ve Yöntem içinde **(113-143)**. Lisans Yayıncılık, İstanbul.
- BEGANS M J (2011). Measuring the Cultural Competence of Hospice Social Workers Using the Multicultural Counseling Self-Efficacy Scale-Racial Diversity Form, Revised Version for Use in Hospice Settings. Theses, Dissertations, and Projects: Smith College.
- BERRY J W (1990). Acculturation and Adaptation: A General Framework. In Holtzman W.H., Bornemann T.H. (Eds.), Mental Health of Immigrants and Refugees **(pp.90-102)**, Austin, TX: Hogg Foundation for Mental Health.
- BOZKURT S, DOĞAN A, KARAEMİNOĞULLARI A (2009). Kültürlerarası adaptasyon envanteri üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, **14(1)**: 331-349.
- BÜYÜKÖZTÜRK Ş, KILIÇ-ÇAKMAK E, AKGÜN Ö E, KARADENİZ Ş, DEMİREL F (2018). Eğitimde Bilimsel Araştırma Yöntemleri (25.baskı). Pegem Akademi, Ankara.
- CANKURTARAN Ö, BEYDİLİ E (2016). Ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet uygulamasının gerekliliği üzerine. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, **27(1)**: 145-157.
- CARPENTER L (2016). The Development of Cultural Competence in Social Work Practice and Education. the St. Catherine University: MSW Clinical Research Paper.
- CCETSW (1996). Assuring Quality for the Diploma in Social Work- 1. Rules and Requirements for the Dip SW. General Social Care Council.

- CHIARENZA A, INGLEBY D (2012). Inequalities in health care for migrants and ethnic minorities, chapter: developments in the concept of cultural competence, Publisher: Garant. pp.66-81. Competence in Social Work Practice. Washington, DC: Crutchfield, R. And Pettinicchio, D. (2009), "Cultures of Inequality", *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, **(623)1**: 134-147.
- CLARK L, HOFSESS L (1998). Acculturation. In Loue, S. (Ed.), *Handbook of Immigrant Health* (pp. 37-60), New York: Plenum.
- DEMİR B (2018). Sosyal Hizmet Uzmanı Bakış Açısı ile Türkiye’de Mültecilere ve Sığınmacılara Yönelik Sosyal Hizmet Müdahalesi. Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- DEMİRHAN E S (2013). Yalova Romanlarının Kimlik, Kültür, Değişim ve Sosyal Hizmet Algılarına Yönelik Bir Alan Araştırması. Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- DEREZOTES D S (2000). *Advanced Generalist Social Work Practice*. Thous and Oaks, CA: Sage.
- DEVORE W, SCHLESINGER E G (1999). *Ethnic-Sensitive Social Work Practice*. Allyn and Bacon, Boston.
- DOĞAN İ (2012). *Sosyoloji Kavram ve Sorunlar*. (12.baskı). Pegem Akademi, Ankara.
- DOMINELLI L. (2018). *Anti-Racist Social Work* (4th Edition). Palgrave Publisher, London.
- DUYAN V (2012). *Sosyal Hizmet Temelleri, Yaklaşımları, Müdahale Yöntemleri*. (2.baskı). Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi, Ankara.
- EDWARDS J B (2016). Cultural intelligence for clinical social work practice. *Clinical Social Work Journal*, **44(3)**: 211–220.
- ERBAY E, ADIGÜZEL İ B, AKÇAY S (2013). Sosyal hizmet öğrencilerinin sosyal hizmet uygulaması dersleri kapsamında uygulama yürütecekleri kurumları tercih etme süreçleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, **24(2)**: 95-107.
- ERKAN G (1997). *Sosyal Hizmette Mülakat*. Şafak Matbaası, Ankara.
- FEIZE L, GONZALEZ J (2018). A Model of cultural competency in social work as seen through the lens of self-awareness. *Social Work Education: The International Journal*, **37(4)**: 472-489.
- FRAENKEL J R, WALLEN N E, HYUN H H (2012). *How to Design and Evaluate Research in Education* (8th ed.). New York, Mc Graw Hill.
- GARRAN A M, WERKMEISTER-ROZAS L (2013). Cultural competence revisited. *Journal of Ethnic and Cultural Diversity in Social Work*, **22(2)**: 97–111.
- GÖKÇE B. (1988). *Toplumsal Bilimlerde Araştırma*. Savaş Yayınları, Ankara.
- GÖKÇEARSLAN-ÇİFCİ E, UZUNASLAN Ş (2019). Sosyal hizmet uygulamalarında kültürel yetkinliği geliştirmenin önemi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, **30(1)**: 213-230.
- GRAF A (2004). Assessing intercultural training designs. *Journal of European Industrial Training*, **28(2/3/4)**: 199-214.

- GÜÇLÜCAN N (2016). Psikolojik Danışmanların Kültürel Duyarlılık Algılarının Demografik Ve Mesleki Değişkenler Açısından İncelenmesi. Anadolu Üniversitesi, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Programı/Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Doktora Tezi.
- GÜNDAY R, AYCAN A (2018). Yabancı dil öğreniminde kültürlerarası iletişim becerisi edinimi. *International Journal of Languages' Education and Teaching*, **6(3)**:533-545.
- GÜNEŞ-ASLAN G (2018). Sığınmacılara yönelik sosyal hizmet uygulamalarında yaşanan sorunlar ve çözüm önerileri: İstanbul'daki Suriyeli sığınmacılar örneği. Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Doktora Tezi.
- GÜVENÇ B (2011). İnsan ve Kültür. (1.baskı). Boyut Yayıncılık, İstanbul.
- HEALY K (2014). Social Work Theories in Context: Creating Frameworks for Practice. Palgrave Macmillan, New York.
- HOLCOMB-MC-COY C. C, DAY-VINES N. (2004). Exploring school counselor multicultural competence: a multidimensional concept. *Measurement & Evaluation in Counseling&Development (American Counseling Association)*, **37(3)**: 154-162.
- İÇAĞASIOĞLU-ÇOBAN A, (2015). Sosyal Hizmette Planlı Değişim Süreci. Sosyal Hizmet Kuram ve Müdahalesi II. Ankara: Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü.
- İÇAĞASIOĞLU-ÇOBAN A, ÖZBESLER C (2009). Türkiye'de aileye yönelik sosyal politika ve hizmetler. *Aile ve Toplum*, **5(18)**: 31-41.
- JANI J S, OSTEN P, SHIPE S (2016). Cultural competence and social work education: moving toward assessment of practice behaviors. *Journal of Social Work Education*, **52(3)**: 311-324.
- JOHNSON L C (1998). Social Work Practice: A Generalist Approach. Allyn and Bacon, USA.
- KARABUĞA-YAKAR H, ECEVİT-ALPAR Ş (2017). Kültürlerarası farkındalık ve kültürlerarası etkililik ölçeklerinin güvenirlik ve geçerliğinin belirlenmesi. *Journal of Human Sciences*, **14(3)**: 2748-2761.
- KARASAR N. (2009). Bilimsel Araştırma Yöntemi (18.baskı). Nobel Yayınevi, Ankara.
- KARTARI A (2016). Kültür, Farklılıklar ve İletişim (2.Baskı). İletişim Yayıncılık, İstanbul.
- KAYA A (Ed.). (2014). Uluslararası Sosyal Politika (1.baskı). Ankara, Siyasal Kitabevi.
- KEUNG-HO M (1990) Use of ethnic-sensitive inventory (ESI) to enhance practitioner skills with minorities, *Journal of Multicultural Social Work*, **1(1)**: 57-68.
- LEUNG P, CHEUNG M (2013). Factor analyzing the "ASK" cultural competency self-assessment scale for child protective services: *Children and Youth Services Review*, **35(12)**: 1993-2002.
- LUM D (1999). Culturally Competent Practice. Pacific Grove, Brooks/ Cole, CA.
- LUM D (2000). Social Work Practice and People of Color: A Process-Stage Approach (4th ed.). Pacific Grove. Brooks/ Cole: CA.
- MANOLEAS P (1994). An outcome approach to assessing the cultural competence of MSW students. *Journal of Multicultural Social Work*, **(3)**: 43-58.

- MASON J L (1995). Cultural Competence Self-Assessment Questionnaire: A Manual for Users. Portland State University, Portland.
- MC-MAHON A, ALLEN-MEARES P (1992). Is social work racist? A content analysis of recent literature. *Social Work*, **2(2)**: 43-52.
- MILEY K K, O'MELIA M, DUBOIS B (2004). Generalist Social Work Practice an Empowering Approach. Allyn-Bacon, Boston.
- NASW. (2001). Standards for Cultural Competence. DC: Author, Washington.
- NASW. (2015). Standards and Indicators for Cultural Competence in Social Work Practice. Erişim Adresi: [https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=PonPTDEBrn4%3D&portalid=0]. Erişim Tarihi: 20.04.2019.
- NLASW. (2016). Standards for Cultural Competence in Social Work Practice. Erişim Adresi: [https://nlasw.ca/sites/default/files/inline-files/Cultural_Competency_Standards_1.pdf]. Erişim Tarihi: 20.04.2019.
- NUNNALLY J C (1978). Psychometric Theory (2nd Ed.). McGraw-Hill Companies, New York.
- ORTEGA R M, FALLER K C (2011). Training child welfare workers from an intersectional cultural humility perspective: A Paradigm Shift. *Child Welfare*, **90(5)**: 27-49.
- ÖZGÜR Ö (2009). Çokkültürcü Sosyal Hizmet Uygulamasına Eleştirel Bir Bakış: Londra'dan Bir Örnek, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Doktora Tezi.
- ÖZGÜR Ö (2010). Çokkültürcü sosyal hizmet: eleştirel bir bakış. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, **21(2)**:89-104.
- PACKER-WILLIAM S C, JAY M L, EVANS K M. (2010). Understanding the contextual factors that influence school counselors. Multicultural Diversity Integration Practices Journal of School Counseling, **8 (6)**: n6.
- POTOCKY M (2002). Best Practices for Social Work with Refugees and Immigrants. Columbia University Press, New York.
- PRETCEILLE M A (1999). L'éducation Interculturelle. Presses Universitaires de France, Paris.
- ROTHMAN J C (2008). Cultural Competence in Process and Practice: Building Bridges. Allyn and Bacon, Boston.
- SHEAFOR W B, HOREJSI C J (2014). Sosyal Hizmet Uygulaması Temel İlkeler ve Teknikler (2.Baskı). (Çev.: A.Bilgen ve F. Çoban). Ankara: Nika Yayınevi. (Orijinal çalışma basım tarihi 2014).
- SHEU H, LENT R W (2007). Development and initial validation of the Multicultural Counseling Self-Efficacy Scale--Racial Diversity Form. *Psychotherapy Theory, Research, Practice, Training*, **44(1)**: 30-45.
- SODOWSKY G R, TAFTE R C, GUTKIN T B, WISE S L (1994). Development of the multicultural counseling inventory: a self-report measure of multicultural competencies. *Journal of Counseling Psychology*, **41(2)**: 137-148.

- SOSYAL HİZMET UZMANLARI DERNEĞİ GENEL MERKEZİ. (2004). Sosyal Hizmet Mesleğinin Etik İlke ve Sorumlulukları (2.baskı). Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi, Ankara.
- SUE D W, TORINO G C (2005). Racial-Cultural Competence: Awareness, Knowledge and Skills. In Carter, R. T. (Ed.), *Handbook of Racial-Cultural Psychology and Counseling, Vol. 2. Training and Practice* (pp. 3-18). Hoboken, NJ, US: John Wiley&Sons Inc.
- ŞENTURAN Ş (2014). Örnek Olaylarla Örgütsel Davranış (1.baskı). Beta Yayıncılık, İstanbul.
- TEASLEY M L, BAFFOUR T D, TYSON E H (2005). Perceptions of cultural competence among urban school social workers: does experience make a difference?. *Children&Schools*, **27(4)**: 227-237.
- THOMPSON N (2005). Understanding Social Work. Palgrave, New York.
- THOMPSON N (2013). Kuram ve Uygulamada Sosyal Hizmeti Anlamak (1.baskı) (Çev. B. Yıldırım). Ankara: Dipnot Yayınları (Orijinal çalışma basım tarihi 2009).
- TOMANBAY İ (1999). Sosyal Çalışmayı Yapılandırmak. Sosyal Hizmetler Araştırma, Belgeleme, Eğitim Vakfı (SABEV), Ankara.
- TSANG A, GEORGE U (1998). Towards an integrated framework for cross cultural social work practice. *Canadian Social Work Review*, **15(1)**:73-93.
- TUNCAY T, İL S (2006). Sosyal hizmette baskı karşıtı uygulama: sosyal adalet paradigması temelinde bir özgürleştirme pratiği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, **17(2)**: 59-69.
- TURAN N (2009). Sosyal Kişisel Çalışma içinde Birey ve Aileler için Sosyal Hizmet. V. Duyan (Ed). Aydınlar Matbaacılık, Ankara.
- VAN SOEST D. (1995). Multiculturalism and social work education: the non-debate about competing perspectives. *Journal of Social Work Education*, **31(1)**, 55-66.
- WALTERS K L, WHEELER D P (2000). Assessment of Multicultural Competence Scales for Social Work Practitioners. Erişim Adresi: [https://scholar.google.com.tr/scholar?q=Assessment+of+Multicultural+Competence+Scales+for+Social+Work+Practitioners&hl=tr&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar]. Erişim Tarihi: 02.04.2019.
- YAMAN Ö M, AKYURT M A (2013). Sosyal hizmette kültürel yaklaşım: 2011 Van depremi örneği. *Sosyoloji Dergisi*, **3(26)**: 105-144.
- YAN M C, WONG Y R (2005). Rethinking self-awareness in cultural competence: toward a dialogic self in cross-cultural social work. *families in society. The Journal of Contemporary Social Services*, **86(2)**: 181-188.
- ZASTROW C (2013). Sosyal Hizmete Giriş (1.baskı). (Çev. A.Aykara, A. Beyazova, B. Yakut Çakar, C. Evren, Ç. Karaca, D. Baran Çiftçi, E. Yıldırım, E. Bahşi, G. Albayrak, M. S. Birdal, S. Yağcıoğlu, S. Kurukafa, V. Yılmaz) Ankara: Nika Yayınevi (Orijinal çalışma basım tarihi 2010).

EKLER

Ek-1. Etik Kurul İzni

**ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ALT ETİK KURULU
KARAR ÖRNEĞİ**

Karar Tarihi : 07/01/2020

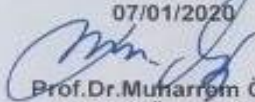
Toplantı Sayısı : 01

Karar Sayısı : 17

17-Üniversitemiz Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı yüksek lisans öğrencilerinden **Begüm Şen Varan**'ın "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Müdahale Aşamalarındaki Kültürel Yetkinliği Üzerine Nicel Bir Araştırma" başlıklı tezi ile ilgili 03/12/2019 tarihli "İnsan Üzerinde Yapılan Klinik Dışı Araştırmalar Başvuru Formu" Etik Kurulumuzca incelenmiştir

Yapılan görüşmeler ve incelemeler sonucunda, **Begüm Şen Varan**'ın "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Müdahale Aşamalarındaki Kültürel Yetkinliği Üzerine Nicel Bir Araştırma" başlıklı tezi ile ilgili araştırma protokolüne uyulması ve etik onay tarihinden itibaren geçerli olması koşuluyla uygulanmasının etik açıdan uygun olduğuna oybirliği ile karar verildi.

ASLININ AYNIĞI
07/01/2020


Prof. Dr. Muharrem ÖZEN
Ankara Üniversitesi
Etik Kurulu Başkanı

Ek-2. Bilgilendirilmiş Onam Formu

Bilgilendirilmiş Onam Formu

Araştırmanın adı: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Müdahale Aşamalarındaki Kültürel Yetkinliği Üzerine Nicel Bir Araştırma

Sayın gönüllü,

Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı tez çalışması kapsamında planlamış olan yukarıda adı yazılı araştırmaya katılmak üzere davet edilmiş bulunuyorsunuz. Bu araştırmaya katılmayı kabul etmeden önce aşağıdaki bilgileri lütfen dikkatlice okuyunuz.

Mevcut araştırma Doç. Dr. Filiz YILDIRIM danışmanlığında yüksek lisans öğrencisi Begüm ŞEN VARAN tarafından yürütülecek olan tez çalışmasıdır. Bu araştırma son altı yıl (2014-2020) içinde mezun olan sosyal hizmet uzmanlarının müdahale aşamalarındaki kültürel yetkinliğinin demografik ve mesleki değişkenlere göre incelenmesi amacıyla yapılmaktadır. Araştırmaya dahil olan gönüllülerin üniversitelerin sosyal hizmet bölümlerinden 2014-2020 yılları arasında mezun olmuş olması gerekmektedir. Araştırmaya en az 240 gönüllünün dahil edilmesi planlanmaktadır. Bu kapsamda araştırma, Tanıtıcı Bilgi Formu’nu, “ASK” Kültürel Yetkinlik Öz Değerlendirme Ölçeği’nin kısa formunu ve Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği’ni içeren üç bölümden oluşmaktadır. Bu kapsamda bize ayıracağınız süre ortalama 15 dakikadır.

Araştırmaya katılımınız gönüllülük esasına dayanmaktadır. Araştırmada yer almayı reddetme veya araştırmanın herhangi bir aşamasında neden göstermeksizin ayrılma hakkınız bulunmaktadır. Veri toplama araçlarının uygulanması sürecinde gönüllülere bir ödeme yapılmayacak ve gönüllülerden herhangi bir ücret istenmeyecektir. Araştırmaya tüm gerçekliğinizle katılım sağlamanız, sonuçların bilimsel olarak geçerli ve güvenilir olmasına katkı sağlayacaktır. Elde edilen veriler

ve araştırma sonuçları kesinlikle gizli tutulacak ve yapılan bu araştırma kapsamında kullanılacaktır.

“Yukarıda yer alan ve araştırmaya başlanmadan önce gönüllülere verilmesi gereken bilgileri içeren metni okudum. Yazılı ve sözlü olarak tarafıma sunulan tüm açıklamaları ayrıntılarıyla anladım. Bu araştırma kapsamında elde edilen şahsıma ait bilgilerin bilimsel amaçlarla kullanılmasını, gizlilik kurallarına uyulmak kaydıyla sunulmasını ve yayınlanmasını, hiçbir baskı ve zorlama altında kalmaksızın kendi özgür irademle kabul ettiğimi beyan ederim.”

- ☐ Kabul ediyorum.
- ☐ Kabul etmiyorum.

Araştırma sürecinde sormak ya da bilgi almak istediğiniz durumda aşağıda bilgileri yer alan Begüm ŞEN VARAN ile iletişime geçebilirsiniz. Çalışmaya vermiş olduğunuz katkılardan dolayı şimdiden çok teşekkür eder, saygılar sunarız.

Begüm ŞEN VARAN

begumsenvaran@gmail.com

05532968708

Ek-3: Veri Toplama Araçları

A. Tanıtıcı Bilgi Formu

DEMOGRAFİK BİLGİLER

1) Yaşınız:

.....

2) Cinsiyetiniz:

☐ Kadın ☐ Erkek

3) Medeni Durumunuz:

☐ Evli ☐ Bekar ☐ Boşanmış
☐ Ayrı yaşıyor ☐ Eşi vefat etmiş

4) Hangi ilde yaşamaktasınız?

.....

5) Eğitim Düzeyiniz:

.....

MESLEKİ BİLGİLER

6) Hangi üniversiteden mezun oldunuz?

☐ Devlet Üniversitesi ☐ Özel Üniversite

7) Sosyal hizmet lisans mezuniyet yılınızı yazınız.

.....

8) Mesleki deneyim sürenizi yazınız.

.....

9) Türkçe dışında iyi düzeyde yabancı dil biliyorum.

☐ Evet ☐ Hayır

10) Türkçe dışında iyi düzeyde yabancı dil biliyorsanız hangi dil olduğunu belirtiniz.

.....

11) Daha önce çokkültürcü sosyal hizmet ve kültürel yetkinliğe ilişkin bir ders aldım.

☐ Evet ☐ Hayır

12) Daha önce çokkültürcü sosyal hizmet ve kültürel yetkinliğe ilişkin bir ders aldıysanız bu dersin içeriği hakkında bilgi veriniz.

.....

13) Daha önce çokkültürcü sosyal hizmet ve kültürel yetkinliğe ilişkin eğitim (kurs, seminer vb.) aldım.

☐ Evet ☐ Hayır

14) Daha önce çokkültürcü sosyal hizmet ve kültürel yetkinliğe ilişkin eğitim (kurs, seminer vb.) aldıysanız bu eğitimin içeriği hakkında bilgi veriniz.

.....

15) Süpervizyon desteğine ihtiyaç duyar mısınız?

☐ Evet ☐ Hayır

16) Süpervizyon desteğine hangi sıklıkta ihtiyaç duyarsınız?

☐ Genellikle ☐ Ara sıra ☐ Nadiren

B. ASK (Tutum-Beceri-Bilgi) Kültürel Yetkinlik Kendini Değerlendirme Ölçeği-Kısa Versiyonu

Bu ölçek, farklı gruplardan müracaatçılar ile çalışırken Tutum, Beceri ve Bilgi açısından hazır olup olmadığınızı 1 ile 5 arasında değerlendirmek için kullanılmaktadır.

- 1: Tamamen hazırlıksızım
2: Biraz hazırlıksızım
3: Hazırlıklıyım; ancak uygulamaya ihtiyacım var
4: Uygulamaya hazırım
5: Yetkinim

Tutum Değerlendirme					
1. Müracaatçılarımla kültürlerini tanımaya devam ederim.	1	2	3	4	5
2. Müracaatçılarımla öz değerlendirmelerini dinlemeye açığım.	1	2	3	4	5
3. Başkalarının fikirlerini duymaya açığım.	1	2	3	4	5
4. Müracaatçılarımla sorunlarına ilişkin algılarını netleştirmek için onlardan gelen geribildirimlere değer veririm.	1	2	3	4	5
5. Müracaatçılara karşı olumlu bir tutum sergilerim.	1	2	3	4	5
6. Müdahaleyi sonlandırırken bunun kültürel olarak ne anlama geldiğini müracaatçı ile tartışmaya açığım.	1	2	3	4	5
7. Müracaatçıları dinlerim.	1	2	3	4	5
8. Müracaatçılarımla kültürel beklentilerine değer veririm.	1	2	3	4	5
Beceri Değerlendirme					
9. Müracaatçıyı güçlendirmek için kültüre uygun yöntemleri kullanırım.	1	2	3	4	5
10. Müracaatçıların davranışlarının olası diğer anlamlarını araştırırım.	1	2	3	4	5

11. Kültüre uygun dil kullanırım.	1	2	3	4	5
12. Müdahaleyi sonland�rırken kültürel ritüel ve inançlara saygı duyarım.	1	2	3	4	5
13. Uygunsuz davranışları yargılamadan ele alırım.	1	2	3	4	5
14. Kültürel farklılıklar hakkında sorular sorar ve bilgi paylaşımda bulunurum.	1	2	3	4	5
15. Kültüre özgü uygulamaların önemini kabul ederim.	1	2	3	4	5
16. Kültüre uygun kaynakları kullanırım.	1	2	3	4	5
17. Müracaatçıları saygıyla karşılarım.	1	2	3	4	5
Bilgi Değerlendirme					
18. Etkili bir müdahale planında müracaatçıların kültürel özelliklerini bu plana nasıl dahil edeceğimi bilirim.	1	2	3	4	5
19. Müdahaleyi sonlandırma ile ilgili konularda müracaatçılarla iletişim kurarım.	1	2	3	4	5
20. Müracaatçıların kültürleri ile ilişkili olarak değerlendirmeleri nasıl yapacağımı bilirim.	1	2	3	4	5
21. Müracaatçıların sorunlarını tanımlama hakkında bilgi sahibiyim.	1	2	3	4	5
22. Müracaatçıların kültürüne uygun vaka planlaması yaparım.	1	2	3	4	5
23. Sonuçları değerlendirmede kültüre özgü uygun bilgileri kullanırım.	1	2	3	4	5
24. M�racaat�ılarımın kültürel beklentileri hakkında bilgi sahibiyim.	1	2	3	4	5

TOPLAM PUAN / 24:

C. Kùltùrlerarası Farkındalık Òlçeęi

Aşağıda kùltùrlerarası farkındalık hakkında ifadeler bulunmaktadır. Bu ifadelerde doğru ya da yanlış yanıt yoktur. Lùtfen hızlı bir biçimde ilk izleniminize göre bu ifadelere ne kadar katıldığınızı belirtin. Her maddeyi aşağıda belirtilen òlçeęe göre değerlendirin ve boşluğa size uyan numarayı yazın. İşbirliğiniz için teřekkùr ederim.

- 1: Tamamen katılıyorum
- 2: Katılıyorum
- 3: Kararsızım
- 4: Katılmıyorum
- 5: Kesinlikle katılmıyorum

Lùtfen cùmlenin önündeki boşluğa yanıtınızın karşılığı olan numarayı yazınız.

- 1. Benim kùltürümün çevremdeki insanların kùltüründen farklı olduğunu düşünüyorum.
- 2. Bazı zamanlarda ırkçı ifadelerin göz ardı edilmesi gerekir.
- 3. Tanıştığımız ya da iletişime geçtiğimiz kişilerin etnik gruplarını bilmek önemlidir.
- 4. İnsanların ırkçı veya etnik içerikli kötüleme, hakaret veya davranışlarını desteklemem.
- 5. Aile kavramının farklı kùltürlerde farklı tanımlandığını anlıyorum ve kabul ediyorum (geniş aile üyeleri, manevi anne-baba, kan bağı olmayan akrabalar, hısımlar).
- 6. Ailedeki kadın erkek rollerinin farklı kùltürlere göre önemli derecede değişiklik gösterebileceğini biliyorum ve saygı duyuyorum.
- 7. Yaş ve deneyimin bireyler ve ailelerle iletişimde göz önünde bulundurulması gerektiğini anlıyorum.
- 8. Din ve diğer inanışların insanların davranışını etkileyebileceğini kabul ediyorum.
- 9. Günlük yaşama ilişkin gelenekler ve inanışların kùltürden kùltüre farklı uygulandığını biliyorum ve saygı duyuyorum.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Begüm ŞEN VARAN

Doğum Tarihi : 11.11.1993

Doğum Yeri : Ankara

Eğitim Bilgileri

Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü (Tam Burslu)

Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Tezli Yüksek Lisans Programı

Staj Tecrübeleri

Adalet Bakanlığı- Ankara Adliyesi 11 No'lu Aile Mahkemesi

Yaz Stajı- Erasmus HUSBİK Programı- Imece Women's Centre (Londra)

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı- Kadın Konukevi

Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü/ ŞÖNİM- Öfke Kontrol Birimi

İletişim Bilgileri

E- Posta: begumsenvaran@gmail.com