

Kara, Y. (2020). Yeni bir yaklaşım olarak dilbilimsel sosyal hizmet. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31(4), 1703-1718.

Derleme

Makale Geliş Tarihi: 11.05.2020
Makale Kabul Tarihi: 19.08.2020

YENİ BİR YAKLAŞIM OLARAK DİLBİLİMSEL SOSYAL HİZMET

Linguistic Social Work As A New Approach

Yunus KARA*

*Arş. Gör., Altınbaş Üniversitesi İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, yunus.kara@altinbas.edu.tr, ORCID ID: 0000-0002-7812-5845

ÖZET

Sosyal hizmet uzmanları, aktif bir biçimde dil ile çalışmaktadırlar ve müdahale süreçlerini gerçekleştirmek için iletişim, konuşma ve görüşme becerilerini kullanmaktadırlar. Tam bu noktada, dilbilimsel sosyal hizmet, açık bir iletişimi, dil çeşitliliğini ve bu kapsamda bireylerin güçlendirilmesini savunan bir yaklaşımı benimser. Dilbilimsel sosyal hizmet, farklı kültürlere duyarlı bir hizmet sunulması noktasında dilin önemine dikkat çekerek, müracaatçıların kendi tercih ettikleri dili kullanmalarında güçlendirici bir perspektifi savunur. Bu makalede, sosyal hizmet mesleği ve disiplini için dilin önemine vurgu yapılarak, kültürel yetkinlik ve güçlendirme yaklaşımı ile aynı bağlamda olan dilbilimsel sosyal hizmet kavramı açıklanmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Dil, dilbilimsel sosyal hizmet, güçlendirme, kültürel yetkinlik

ABSTRACT

Social workers actively work with language and use their communication, speaking and interviewing skills to carry out intervention processes. At this point, linguistic social work adopts an approach that advocates open communication, linguistic diversity and empowerment of individuals in this context. The linguistic social work advocates a empowering perspective for clients to use their preferred language, by highlighting the importance of language at the point of providing a service sensitive to different cultures. This article explains the concept of linguistic social work, which is in the same context as the cultural competence and empowerment approach, with an emphasis on the importance of language for the social work profession and discipline.

Key words: Language, linguistic social work, empowerment, cultural competence

GİRİŞ

Dil, insan etkileşimi ve iletişiminin birincil aracıdır. Dil, deneyimlerin birebir yansıtılmış temsili değildir, ancak bu deneyimlerle ilgili düşüncelerin, algıların ve yorumların şekillendirilmesinde önemli bir rol oynar (Condon, 1985: 59). İnsanlar yaşadıkları deneyimleri süzgeçten geçirmek, farklılaştırmak, kategorize etmek ve kavramsallaştırmak için dili kullanırlar (Efran ve Heffner, 1991; Johnson, 1972). İnsanların, dil ve söylemde kullandığı kelimeler ve kategoriler, gerçeklikle ilgili kabul edilmiş varsayımlarının yapı taşlarını oluşturur (Greene ve Lee, 2002). Aynı zamanda dil, insanlık tarihinin ilk zamanlarından beri, ruh halinin, tutumların, görüşlerin, davranışların ve kararların güçlü bir belirleyicisi olarak ifade edilir (Shapiro, 1979; Warner, 1980; Watzlawick, 1978).

Dilin iki ana işlevinin olduğu söylenebilir (Saussure, 2014; Söderström, 2014). Birincisi, konuşulan seslerin veya geleneksel sembollerin kullanılmasıyla, düşünce ve duyguların ifade edilmesi için bir sistem olma işlevidir. İkincisi, ortak bir dilsel çeşitlilik ile karakterize edilen bir dilsel topluluğa referans etmek işlevini bünyesinde barındırır. Dil, özdeşleşmenin önemli bir parçası olarak kabul edilir ve kültürün ayrılmaz bir ögesidir (Chomsky, 2012; Riley, 2007). Dil aynı zamanda gerçekliğin inşasında değerli bir araç olarak kabul edilmektedir (Burr, 2003).

Dünyadaki dil ile ilgili süreçlerde, dilbilimsel peyzajın çeşitlendiği, bunun yanı sıra bazı küresel dillerin hâkimiyeti sonucunda dillerin geliştiği, değiştiği, birleştiği ve bazı durumlarda ise nesillerinin tükendiği de görülmektedir (Trudgill, 2000; Mohanty, 2010). Ellis (2006), herhangi bir kültürde norm olarak kabul edilen tek dilliliğin, çeşitliliğin sağlanmasında engel oluşturabileceğini belirterek, tek dilli olma durumuna çok fazla dikkat edilmediğini savunmaktadır. Bu, iki dilliliğin tek dilli eğilimler için "öteki" ve "anormal" olarak algılanması fikrine dayanmaktadır. Dolayısıyla dil ideolojileri ve iki dillilik; vatandaşlık, sömürgecilik ve göç gibi sosyal yapıya ilişkin süreçlerle bağlantılıdır (Heller, 2008). Dahası dil tutumlarının günlük yaşamımıza nüfuz etmesine rağmen; her zaman kamuya açık bir şekilde ifade edilmediğini ve dilsel ayrımcılığın sınırlarının belirlenmesinin zor olduğunu söylemek mümkündür (Garrett, 2010; Harrison, 2007).

Dil kullanımının, bir kişinin kimliğiyle ilişkili olduğunu söylemek mümkündür. Ayrıca dil, direniş, güçlendirme ve dayanışma alanı olarak kendine birçok ortamda yer bulur (Pavlenko ve Blackledge, 2004). Birçok çalışma, insanların kendilerini tanımlamak için diller arasında geçiş yaptığını da göstermektedir (Rampton, 1995; Back, 1996). İnsanların kendilerini 'daha yüksek' sınıfta göstermek için telaffuzlarını değiştirdiği (Labov, 1966), mal ve hizmet kazanabilmek için farklı yerlerde farklı aksan kullandığı (Baugh, 2003) görülmektedir. Farr (2011) ise, küresel kurumların baskın dil ideolojileri olsa bile yerel toplulukların dil uygulamalarının sembolik bir değere sahip olduğunu savunmaktadır.

Bu makalede, sosyal hizmet uzmanlarının dil hakkında bilmesi gerekenleri ifade etmek amacıyla, dilin hem gerçekliğin inşasında hem de sosyal hizmetteki yeri ifade edilerek, dilbilimsel sosyal hizmet kavramına açıklık getirilecektir. Daha spesifik olarak, akademik eğitimlerde, saha uygulamalarında ve mesleki gelişim süreçlerinde dilin öneminin farkında olunması, farklı dilsel kökenlerden gelen müracaatçılarla bilinçli ve uygun bir şekilde etkileşim kurulmasına yönelik bir tartışma zemini oluşturulacaktır.

Dil ve Gerçekliğin İnşası

İnsan yaşamı, baştan sona, bir anlama ve yorumlama sürecinden oluşmaktadır (Kırmızıoğlu, 2017: 65). Yorumlama ile birlikte, insanların yaşam deneyimleri üzerinde durularak, farklı kimliklerin, kültürlerin ve dolayısıyla dillerin anlaşılması sağlanır. Tam

bu noktada, yorumsamacı yaklaşım, insanların kimliklerinin anlamının ve doğasının, sosyal ve kültürel bağlamda anlaşılmasını ifade etmektedir (Akbaş; 2003; Elster, 2007; Walsham, 1995). Bu yaklaşımda, insanların yaşadıkları toplum ve kültürdeki diğer insanlarla nasıl etkileşimde bulunduğu ve bireylerin kendi kültürlerini özgürce ifade edip edemediği sorgulanmaktadır (Whitley, 1984). Benzer şekilde, kültürler, kimlikler ve diller, insanların fikirlerini, düşünce biçimlerini ve onlar için önemli olan anlamları inceleyerek anlaşılabilir (Boas, 1995). Dolayısıyla yorumlama, yaşanmış deneyimlerimize, bireyselleşmiş ifade biçimlerimize dayanan ve bu değişkenler aracılığıyla devam eden bir süreçtir.

Yorumsamacı yaklaşım, karmaşık sosyal ortamların ve durumların anlamlı bir şekilde kurgulanmasını ve bireylerin birbirleriyle olan etkileşimini sorgulayarak toplumu ve insanı anlamayı amaçlayan bir yaklaşımdır (Kaya, 2019: 272). Yorumlama, insanın anlam bulma çabasını ileri götürerek, bireylerin kültürleri, geçmişleri ve bununla bağlantılı süreçleri anlamasına yardımcı olur. Yorumsamacı yaklaşımda, yaşam deneyimleri ile ilişkili kavramların, sözcüklerin anlamlarının ortaya çıkarılması önem arz etmektedir (Cevizci, 2005: 829). Sözcüklerin anlamının ortaya çıkarılması, o sözcüklerin kullanıldığı sosyal, kültürel ve politik bağlamı da ortaya koyabilmektedir. Böylece o bağlama ilişkin özellikler kavranmış olabilecektir.

Yorumsamacı yaklaşımın en temel kavramının dil olduğunu söylemek mümkündür (Fırıncioğulları, 2016: 42). Dil bir araç olmaktan çok anlaşılması gereken bir varlığı temsil etmektedir. Bunun yanı sıra yorumsamacı yaklaşım, insanların tecrübelerinin ve deneyimlerinin dil yoluyla inşa edildiğini savunmaktadır. Yorumsamacı yaklaşımda, insan dünyasının anlaşılabilmesi için dilin anlaşılması gerekmektedir. Dil, anlamları, kodları ve değerleri kapsayan en temel insan ürünlerinden birisidir (Cormican, 1978). Dil içinde bulunan tüm kavramlar anlamlandırma sürecinin bir parçasıdır ve bu süreç yorumu da içermektedir. Yorumlama sürecinde, dilde var olan sosyal, kültürel, politik, psikolojik unsurların dikkate alınması gerekmektedir. Bireyin, dili kullanırken hem içinde bulunulan dönemin ve toplumsal algıların hem de kendi içsel süreçlerinin anlaşılması mümkündür.

Yorumsamacı yaklaşım, sosyal hizmet mesleği açısından, bireylerin diğer insanları ve içinde yaşadıkları toplumu anlamalarına yardımcı da olmaktadır (Pulla ve Carter, 2018: 10). Sosyal hizmet mesleği uygulamalı bir sosyal bilim olarak yaşam deneyimlerini ve gerçekliği dil ile inşa etmektedir ve dil aracılığıyla müracaatçıların gerçekliğinin algılanması, anlamlandırılması ve yorumlanmasını sağlamaktadır. Müracaatçı merkezli olan bu süreç, bireylerin güçlü yönlerinin farkına varması, olumlu benlik geliştirmesi ve kendini olduğu gibi ifade etmesini sağlamaktadır (Yıldırım, 201: 99). Dil, birey ile sosyal dünya arasındaki ilişkiye aracılık eder ve müracaatçının sözlü ifadeleri, kendi deneyimleri (hissettikleri, düşündükleri, anladıkları vd.) ile yakından ilişkilidir (Hall ve Valdiviezo, 2019). Müracaatçılar deneyimlerini ifade etmekle

kalmayarak, süreç boyunca bu deneyimleri aktif olarak inşa etmektedirler. Sosyal hizmet uzmanları ve müracaatçılar sadece basit bir sohbet içerisinde bulunmazlar. Çeşitli kurumsal ve toplumsal kısıtlamalar, kültürel önyargılar ve sosyal hizmetin bilgi, beceri ve değer temellerinin aracılık ettiği bir süreçte beraber hareket ederler. Aynı zamanda sosyal hizmet uzmanı, uygulamanın her aşamasında, büyük bir sosyal hizmet söylem topluluğunun (sosyal hizmetin bilgi, beceri ve değer temeli, mesleğin etik ilkeleri, sosyal hizmet kurum ve kuruluşları vd.) bir parçasıdır ve görevi, bu söylemi, müracaatçılar için anlaşılabilir kelimelere dönüştürmektir.

Bireylerin dil aracılığıyla, kendi yaşamları ile ilgili olumlu düşünceler ve duygular geliştirebilmesi, yaşamlarının kontrolünü daha fazla ele alabilmeleri ve geleceğe yönelik anlamlı bir vizyon oluşturabilmelerine yönelik diğer bir süreç, anlatı terapisinde görülmektedir. Anlatı terapisi, ilk olarak 1970-1980 yılları arasında Michael White ve David Epston tarafından toplumdaki söylemlerin, kimliklerimizin oluşumuna nasıl katkıda bulunduğuna atıfla geliştirilmiştir (White, 2008). Terapideki anlatılar aracılığıyla, insanlar yaşam deneyimlerini yorumlayarak, bu yaşam deneyimlerine yükledikleri anlamları ifade ederler (White ve Epston, 1990). Anlatısal terapötik görüşmeler sırasında, problemler nesnelleştirilir ve kişiden ayrı olarak dışsallaştırılır, böylece kişi problem olarak kabul edilmez (Freedman ve Coombs, 1996). Ayrıca insanlar kendileri için sorunlu olan yaşam deneyimleri üzerinde düşünme fırsatı bularak, anlatılardan, alternatif başarı öykülerini yeniden yazabilmektedir. Bu durum onları, değişimin birer parçası olmaları yönünde güçlendirerek, soruna karşı bir eylem planı gerçekleştirebilmelerini sağlayabilmektedir (Drewery ve Winslade, 1997; Payne, 2006).

Anlatı terapisi, dilin, gerçekliğin mecazi bir temsili olduğu kabulünden yola çıkarak, gerçekliğin kendisini değil, yalnızca gerçekliğin bir yorumunu temsil etmektedir (Van Wyk, 2009: 258). Böylece bireyi, sorunlar içerisinde hapsolması yerine soruna karşı harekete geçmesi için motive etmektedir.

Sosyal Hizmet ve Dilin Kullanımı

Sosyal hizmet, dil merkezli (iletişime ve dil ile ifade edilen her türlü aktarıma dayanması) bir disiplin ve meslektir, ancak dil farkı açısından yeterince veya sistematik olarak kavramsallaştırılmamıştır. Bir meslek olarak sosyal hizmet, yakın zamana kadar dil sorunlarına çok fazla dikkat etmeden çalışmalar gerçekleştirmiştir (Timms, 1968). Sosyal hizmet uzmanlarının, dili, pasif bir araçtan çok, daha bütüncül bir anlayışla geliştirmesi ve farklı uygulama ortamlarına göre yapılandırması gerekmektedir (Gregory ve Holloway, 2005; Parton ve O'Byrne, 2000).

Dilin bir kültür taşıyıcısı olduğunu söylemek mümkündür. Sosyal hizmet mesleği, toplumsal bir uygulama, bilim ve öğrenme alanı olarak tüm teorik bilgi tabanı çerçevesinde, dil ve kavramlar yoluyla üretilen anlamlar üzerine inşa edilmiştir. Dil, topluluklar arasındaki uyumu ve farklı kimliklerin tanınmasını teşvik etmektedir.

Sosyal hizmetin temel yardım işlevi dilsel etkileşime dayanmaktadır. Kısacası, dil, sosyal hizmeti birçok düzeyde tanımlamaktadır. Harrison (2006) sosyal hizmeti özellikle dil merkezli bir etkinlik olarak tanımlarken, Dominelli (2004) ise dilin hem bir uygulama hem de bir uygulama aracı olduğunu belirtmiştir.

Dil ve iletişim, sosyal hizmet mesleği ve eğitimindeki teorilerin, mevzuatların, politikaların ve uygulamaların önemli özellikleri arasında yer almaktadır (D’Cruz, Gillingham ve Melendez, 2007; Habermas, 1987; Hawkins, Fook ve Ryan, 2001). Sosyal hizmet uzmanlarının farklı geçmişlerden ve kültürlerden gelen çeşitli insanlarla iletişim kurması gerekir. Kurulan iletişimlerin (yüz yüze görüşmeler, telefon görüşmeleri ve e-postalar, mektuplar ve metin mesajları gibi yazılı görüşmeler) genellikle terapötik, öğretici ve kuralcı olduğu görülmektedir (Forrester vd., 2008; Lishman, 2009; Koprowska, 2010; Trevithick, 2012). Bununla birlikte, uzmanların, yaşadıkları kültür ve edindikleri dil, gerçekleştirdikleri uygulamaları, gözlemleri ve yorumları şekillendirmekte ya da sınırlandırmaktadır (Pomeroy ve Nonaka, 2013). Ayrıca sosyal hizmet uygulamalarında, iletişimin önemi vurgulanmasına rağmen, müracaatçılar ve uzmanlar ve farklı kurumlardaki profesyoneller arasında bir takım iletişim zorlukları olduğuna da dikkat çekilmektedir (Lucas, 2014).

Refah hizmetlerinin sunumunda, dilin kültürel öneminin göze çarptığını söylemek mümkündür (MacFarlane vd., 2009; Pohjola, 2016). Hizmetlerin, müracaatçıların ana dilinde veriliyor olması, dilin ve kültürün hayatta kalmasını destekler niteliktedir. Sosyal hizmetler ve sağlık hizmetleri, farklı dillerde hizmetlerin sunulması gereken önemli alanlardır. Bir kamu hizmeti olarak sosyal hizmet, zayıf bir konumdaki nüfus grubunun temel haklarının gerçekleştirilmesinden sorumludur. Bu temel haklar, kendi diline ve kültürüne sahip hizmet alma hakkını da içerir (Chau ve Yu, 2009; Engstrom vd., 2009; Khawaja vd., 2013). Sosyal hizmet uzmanlarının, bahsi geçen temel hakları koruyabilmeleri için kültürel olarak yetkin olmaları gerekmektedir. Kültürel yetkinlik (cultural competence), kültürü anlamak, tanımak ve okumakla başlamakta, farklı kültürlerden insanlarla etkin bir şekilde çalışmayı ifade etmektedir (Edwards, 2016; Gökçearsan Çifci ve Uzunaslan, 2019). Kültürel yetkinlik, müracaatçının var olan iyilik halini en üst düzeye çıkaracak koşulların yaratılmasına, bireylerin, grupların ve toplumların çeşitlilik ve uyum içinde yaşamasına aracılık etmektedir (Sue ve Torino, 2005). Bunun yanı sıra, bireyler için sunulan hizmetlerin daha erişilebilir hale gelmesi, farklı kültürlere yönelik uygulamaların ve politikaların gerçekleştirilmesini de kapsamaktadır (Olsen Bhattacharya ve Scharf, 2006).

Müracaatçılara yapılan sosyal hizmet müdahalelerinin güçlendirici ve yardımcı bir tarafı olduğunu söylemek mümkündür (Greene, Lee ve Hoffpauir, 2005). Güçlendirme (empowerment), bireylerin var olan güçlerinin ortaya çıkarılması ve bu güçleri kullanmalarının teşvik edilmesidir (Erbay, 2019). Güçlendirme, kendi kaderini tayin etmek isteyen kişi veya özne tarafından başlatılabilen ve devam ettirelilen bir

süreçtir. Sosyal hizmet uzmanları, diğer meslek elemanları ve bireyin çevresindeki kişiler, bu güçlendirme sürecinde yardımcı konumdadır. Güçlendirme süreci, müracaatçının kendi kaderini belirlemesi, kendi yaşamını olumsuz etkileyen sorunların tanımlanması ve sosyal adalet vurgusuyla bireyin özgürleşmesini kapsamaktadır (Tuncay ve Erbay, 2006: 66). Sosyal hizmet mesleğinde güçlendirme yaklaşımı, her bireyin potansiyel olarak bir güce sahip olduğunu savunmaktadır. İnsanların gelişim potansiyelinin sınırı olmamakla birlikte, her birey, grup ve toplumun güçlü yönleri vardır. Dil, müracaatçıların yaşamlarını devam ettirebilme ve hizmetlere erişebilme noktasındaki en önemli güçlerinden birisi olarak kabul edilebilmektedir.

Dil, hem değerlendirme hem de müdahale aşamalarında sosyal hizmet uygulamalarına öncülük etmektedir (Ferrara, 1994; Rumelhart, 1984; Sands, 1988). Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçı değişiminde önemli bir rol aldığı göz önünde bulundurulduğunda, dil kullanımlarımızı incelemek ve müracaatçıların psiko-sosyal iyilik halini güçlendirebilecek, sosyal ilişkilerinde ve kurduğu diyaloglardaki etkileşimleri dikkate almak önem arz etmektedir. Müracaatçının tercih ettiği dili kullanmasına izin vermek ve bu durumu teşvik etmek, sosyal hizmet değerleriyle tutarlı olmaktadır. Güçlendirme yaklaşımı ile birlikte farklı dillerin kullanımının desteklenmesi, müracaatçıların kendi kaderini tayin etme hakkı ile birlikte, müdahale süreci boyunca yetkin ve aktif katılımcılar olabilmelerini sağlamaktadır.

Sosyal hizmet mesleği “yardım” kelimesi ile yakından ilişkilidir (Greene, Lee ve Hoffpauir, 2005). Sosyal hizmet uzmanlarının yaptıkları mesleki çalışmaların birçoğu yardım ilişkisi üzerine kuruludur ve süreç boyunca “yardım eden bir kişi” varsa, “yardım alan bir kişi” de vardır. Birçok kültürde yardım etmek, yardım edilen kişinin bir şekilde “eksik” olduğunu ima etmektedir. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçı ile yaptıkları görüşmelerde, “Size nasıl yardımcı olabilirim?”, “Benden ne tür bir yardım istersiniz?” gibi sorularla müracaatçıların kendilerini güçsüz ve yetersiz hissetmelerine yönelik bir imaj pekiştirmelerine neden olabilir. Sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini “yardımcı”, müracaatçıları ise “yardıma ihtiyacı olan” olarak tanımlamaları, ilişkiyi hiyerarşik bir pozisyona dönüştürerek, müracaatçıların güçlendirilmesi ve kendi kaderini belirleme hakkı gibi mesleğin önemli ideal ve işlevlerini zayıflatabilmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının, “yardım” ve “yardımcı” gibi kelimeleri dikkatli bir şekilde kullanmaları gerekmekte, bu kelimelerin anlamlarının müracaatçılar üzerindeki potansiyel zararlı etkilerini göz önünde bulundurmaları önem arz etmektedir. Bahsi geçen durumda, iletişim süreçleri göz önüne alındığında, sosyal hizmet uzmanını gönderici, müracaatçı ise alıcı konumdadır. Sosyal hizmet uzmanının, müracaatçıya dil aracılığıyla ileteceği mesajların (sembollerin ve kelimelerin kombinasyonu) olumsuz olması, gönderici ve alıcı arasındaki iletişimi bozabilmekte ve müdahale sürecini aksatabilmektedir (Artan ve Kumbasar, 2017).

Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılar ile kurdukları ilişkide, müracaatçının nasıl tanımlandığı da önem arz etmektedir. Güçlendirme çerçevesinde bakıldığında, “engelli/sakat birey” kavramı yerine “yetenekleri olan insan” ya da “özel gereksinimi olan birey” kavramının kullanılması, “zihinsel engel” kelimesi yerine “öğrenme güçlüğü/zorluğu” kelimesinin kullanılması, “korunmaya muhtaç çocuk” kavramı yerine “korunmaya ihtiyacı olan çocuk”, “hasta” kelimesi yerine “hizmet kullanıcısı” kelimesinin kullanılması, “şiddet mağduru” yerine “şiddete maruz kalan” kavramının kullanılması, “suçlu çocuk” yerine “suça sürüklenen çocuk” kavramının kullanılması, “kimsesiz çocuk” yerine “refakatsiz çocuk” kavramının kullanılması, “ruhsal hastalığa sahip birey” yerine “ruhsal hastalık tanısı konmuş birey” kavramının kullanılması müracaatçı ile terapötik bir diyalog kurulmasını sağlayabilmektedir. Ayrıca müracaatçıların nasıl tanımlanacağı konusunda, öznelerin fikrini sormak ve onların katılımını sağlamak, tanımlamaların/kavramların kullanılması noktasında hiyerarşik bir pozisyon içermemesi açısından önem arz etmektedir.

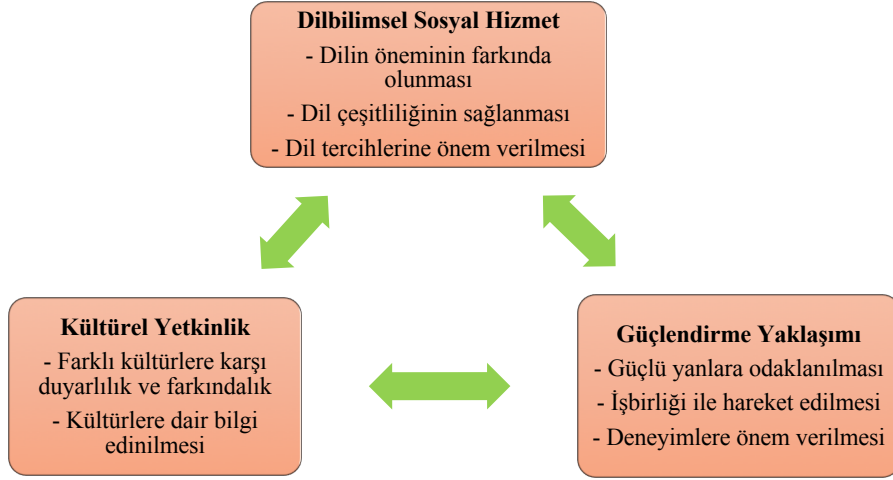
Her ne kadar kültürel ve dilsel olarak uygun hizmetlere duyulan ihtiyaç açık olsa da, bunların en iyi nasıl sağlanacağına dair çok az araştırma veya kanıt vardır. Bazı uygulamalar arasında iki dilli personelin işe alınması, tüm kurum çapında kültürel yeterlilik eğitimi verilmesi ve kültüre özgü sağlık hizmetleri ve sağlık eğitimi materyallerinin sağlanması yer alır (Le Sage, 2006; Uttal, 2006). Ayrıca sosyal hizmet kuruluşlarında çalışan profesyonellerin, kurum belgelerini (broşürler, formlar vb.) müracaatçılar tarafından kullanılan dillere çevirerek diller arasında köprü kurması da önerilmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının, dil uzmanı olduklarını söylemek mümkündür (Casado, Negi ve Hong, 2012). Dil ile çevrelenmiş ve kurgulanmış bir toplulukta faaliyet gösterirler ve uygulamalarını gerçekleştirmek için iletişim, konuşma ve görüşme becerilerini kullanırlar. Sosyal hizmet uzmanları, dili; basit bir iletişim aracı olarak, meslektaşlarla özel bir profesyonel söylem aracı olarak ve müracaatçı etkileşiminde kültürler arası anlamlar üretmek ve terapötik bir süreç oluşturmak için kullanırlar.

Dilbilimsel Sosyal Hizmet

Dilbilimsel sosyal hizmet, kültürel duyarlılığın güven ilişkileri bağlamında gerçekleşebileceğini savunmaktadır. Bir dilin başka bir dil ile değiştirilmesi, dildeki farklı anlamların, nüansların ve kodların kolayca çevrilmesi mümkün değildir. Kişinin kültürel dilini kullanma hakkı ona bireysel ve toplumsal olarak güvenlik sağlar (Brascoupé ve Waters, 2009). Kültürel dil, kişisel deneyimler, değerler ve bireyin içinde yaşadığı çevre ile yakından ilişkilidir. Dilbilimsel sosyal hizmet, bahsi geçen unsurları, kültürel yetkinlik ve güçlendirme yaklaşımı ile birleştirerek, ekolojik yaklaşımı da desteklemektedir (Şekil 1). Ayrıca sosyal hizmetin, kültürün taşıyıcısı olarak görülen dili, daha derin ve kültürel açıdan hassas bir şekilde incelemesini önermektedir. Sosyal hizmetin, kültürel farkındalığın yanı sıra, eleştirel, yeni ve

yaratıcı hizmetleri azınlık gruplarına sunması, bu grupların tercih ettikleri dilleri kullanma fırsatı ve ortamı sunması gerekmektedir (Mullaly, 2007). Bu bağlamda, özellikle azınlık gruplarına, göçmenlere ve mültecilere saygı duymak, dilleri ve kültürlerini yaşatmalarını desteklemek, kişilerin kendilerini ifade etmelerine ve yardım sürecine aktif bir biçimde katılmalarına olanak sağlamaktadır.



Şekil 1. Dilbilimsel Sosyal Hizmetin Bağlamı (Gökçearslan Çifci ve Uzunaslın, 2019; Yıldırım, 2014 kaynakları temel alınarak oluşturulmuştur)

Dilbilimsel sosyal hizmet, dil temelindeki hakların hem bireysel hem de toplum düzeyinde tanınmasının, tıbbi, yasal ve siyasi kurumlara erişimin sağlanması ve aktif vatandaşlığın teşvik edilmesi için temel olduğunu savunmaktadır. Bunun yanı sıra, sosyal hizmet uzmanlarının farklı diller arasında köprü kurması var olan güç dengesizliklerini en aza indirebilecek bir potansiyele sahiptir. Dilin gücünün farkında olunarak, sosyal hizmet uzmanlarının, müracaatçılar, kurum ve kuruluşlar ile ilgili ne tür kavramlar kullanıldığına dikkat etmesi ve bu kavramların güç, kontrol, vizyon sağlama ya da karmaşaya neden olma gibi süreçlere eşlik etmediğini değerlendirmesi önem taşır (Gregory ve Holloway, 2005).

Aktif ve anlaşılabilir bir iletişimin yerine getirme noktasında, sosyal hizmet mesleği ve disiplininin önemli bir işlevi olduğunu vurgulayan dilbilimsel sosyal hizmet, kullanılan kelimelerin tam olarak ne anlama geldiğine dikkat edilmesini önermektedir. Bu yaklaşımı destekleyen bir biçimde, Parton ve O'Byrne (2000: 45), sosyal hizmetin, dilin gücünün anlaşılmasına ve değişim yaratmak için insanlarla birlikte diyalog kurulmasına dayalı sosyal yapıcı bir yaklaşımı savunmaktadır.

Dilbilimsel sosyal hizmet, azınlık dillerinin kullanımı da dahil olmak üzere, dili temel bir insan hakkı olarak görür ve böylece sosyal hizmet uzmanlarının sosyal adalet yükümlülüğü ile paralel olarak, müracaatçıya uygun bir dilde hizmet sunulmasını teşvik eder. Bununla birlikte, dilbilimsel sosyal hizmet, konuşulan her bir dilin, geliştirilebilecek bir kaynak olarak görülmesi gerektiğini savunur.

Sosyal hizmet uzmanlarının, dilsel çeşitliliğin arttığı topluluklarda çalışmasına yönelik çağrılar mevcuttur (Piedra, 2006). Dil sorunlarıyla uğraşmak zorunda olmayan topluluklar bile artık dilsel olarak erişilebilir hizmetlere artan bir ihtiyaç olduğunu kabul etmektedir (Bamford, 1991; Bender ve Harlan, 2005; Casey vd., 2004). Dilbilimsel sosyal hizmet, çok dilli bir düzeni savunarak, sosyal hizmet uzmanlarının birden fazla dil bilmesinin müdahale süreçlerini kolaylaştırabileceğini savunmaktadır. Engstrom ve Min (2004), dile uygun kaynakların eksik olması, göçmenlik ve kültür ile ilgili yaşanan durumların, sosyal hizmet uzmanlarının birden fazla dil bilme gerekliliğini ortaya çıkardığını belirtmektedir. Sağlık ve insan hizmetlerindeki iletişimsizlik yaygın olmakla birlikte, dil engelleriyle ilgili sorunlar ve bunun sonucunda yanlış anlama riski dilsel olarak uygun hizmetlere duyulan gereksinimin altını çizmektedir (Bamford, 1991; Elderkin-Thompson, Silver ve Waitzkin, 2001). Özellikle göçmenlerle yapılan çalışmalar, kültürel olarak uygun hizmetlerin yaratılması ve sunulması, sosyal hizmet kurum ve kuruluşlarının öncelikle müracaatçıların dil tercihleriyle ilgilenmesi gerektiğini belirtmektedir (Biever vd., 2002; Smith, Hawkins ve Carnes, 1999). Bu durum, müracaatçıların sunulan hizmetlere erişim, çocuk refahı, ev içi şiddet ve toplum sağlığının geliştirilmesine yönelik hizmetleri arama ve bulma konusunda etkili olmaktadır (Masaki, Kim ve Chung, 1999; Min, 2001; Musser-Granski ve Carrillo, 1997; Suarez, 2000; Tang, 1996; Zambrana, 1996).

Dil kullanımı sosyal ve politik bir faaliyettir; güç ilişkilerinin kurulmasını ve kişinin gerçekliği nasıl algıladığını belirler (Bishop, 2008; Harrison, 2006). Dil heterojen bir özellik göstermekte, farklı lehçelerin, sosyal durumların kodlarından, konuşma yollarından ve türlerinden oluşmaktadır. Dilin kendisi gerçeği tasarlayıp yarattığından, konuşma ile ilgili kodların seçimi tarafsız olmamaktadır. Dildeki kodlar, bireylerin değer seçimlerinin ve ayrımlarının yaratılmasını sağlamaktadır. Ancak sosyal hizmet mesleği ve disiplininde kullanılan dillerin genellikle tarafsız olduğu düşünülmektedir (Dominelli, 2004). Bununla birlikte, sosyal hizmet için temel zorluk, mesleki dilin kodlarının müracaatçıların anladığı günlük dile nasıl çevirebileceğini belirlemektir (Engstrom vd., 2009). Bu noktada, herhangi bir dilin romantikleştirilmemesi, idealize edilmemesi önem taşır. Sosyal hizmet uzmanlarının, kullandıkları dildeki negatif söylemlerin fazla olması, sadece problemle ilgili kavramlara odaklanması ve müracaatçıyı bu kavramlar üzerinden damgalaması sorun teşkil eder. Hizmetlerin sunumunda, sosyal hizmet uzmanlarının toplumdaki egemen kültürde uygulanan modelleri kullanması da azınlık grubu üyelerinin sorunlarını çözmeye yetersiz kalmaktadır.

Dilbilimsel sosyal hizmet, açık kodlar kullanan ve çeşitliliği anlamak için bilinçli bir girişimde bulunan bir dilin benimsenmesini içerir. Bunun yanı sıra iletişimin aynı seviyede olduğu, farklı kültürlerin benimsendiği ve çeşitliliğin merak edildiği bir dil yapısını savunur. Kültüre duyarlı bir dil, kültürel yetkinlik ile ilgili becerileri savunan

sosyal hizmet mesleğinde önemli bir yer tutar ve farklı grupların sosyal ve tarihsel bağlamlarını ve kültürel özelliklerini anlamaya dayanır. Kültürel açıdan hassas bir dil, olayları farklı şekilde görmeyi ve yeni bir farkındalık oluşturmayı mümkün kılar. Bu, tüm tarafların sosyal gerçekliğini anlamaya ve dilin altında yatan amaç ve anlamları belirlemeyi gerektirir. Yerel topluluklarla çalışırken, dil anlayışı ile kültürel anlayış arasındaki ilişkiyi araştırmak ve kavramların çok boyutluluğunu açıklığa kavuşturmak gerekir. Burada mesele sadece dil ve anlamları değil, sosyo-tarihsel, kurumsal ve yaşam ortamları hakkında kültürel bir bilgidir. Sosyal hizmet uzmanlarının kültürel bilgiyi okuyabilmeleri ve anlamlandırabilmeleri için müracaatçının dilini konuşması gerekmektedir (Yaman ve Akyurt, 2013). Müracaatçının dilini konuşmak, kültürel bilginin, değerlerin ve inançların veri olarak kabul edilmesidir. Dil yeterliliğinin, başkalarının dilini anlayabilmek manasına geldiğini söylemek yetersiz kalmakta, kelimelerin ötesinde, salt anlayıştan derin anlayışa kadar deneyimsel ve kültürel anlamlara doğru gidilmesi gerekmektedir.

Dillerdeki farklı söylemler, daha geniş politik, sosyal sonuçlar ve toplumsal gerçeklik hakkındaki görüşlerin ifade edilmesine olanak sağlamaktadır (Gee, 2010). Sosyal hizmet uzmanının, müracaatçı ile görüşmeleri sırasındaki kelime ve dil kullanımı kritik derecede önemlidir ve farklı diller arasında köprü kurma sorumluluğu bulunmaktadır. Sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı arasındaki güç ilişkilerinin dikey ya da asimetric olmaması için müracaatçıların seslerine değer verilmesi ve katılımcı yaklaşımlara doğru bir ilerlemenin desteklenmesi gerekmektedir (Beresford ve Carr, 2012). Böylece sosyal hizmet uzmanı terapötik bir diyalog kurarak, genişletilmiş, güçlendirilmiş bir benlik tanımını içeren süreci müracaatçı ile birlikte inşa etmiş olur.

Dilin farklı sosyal, kültürel ve politik bağlamda incelenmesi noktasında, cinsiyetlerle olan ilişkisini de göz önünde bulundurmak gerekir (Hornsby, 2000). İkinci dalga feminizmin başlangıcından bu yana dil ve cinsiyet ilişkisi, tartışmaların merkezinde yer almıştır. Dildeki baskın eril söylemlere dikkat edilmesi gerekliliğine yönelik yapılan bu tartışmalar, özellikle eril söylemle ilişkili (adam, insanoğlu, bilim adamı vb.) kelime ve zamirlerin genel kullanımlarının dilde örtük bir cinsiyetçiliğe neden olduğunu savunmaktadır. Eril söylemlerden arınmış bir dil kullanımı, bireylerin yaşam deneyimlerine saygı duyan ve öznelerin kabulünü destekleyen bir sürece de aracı olmaktadır. Feminist yaklaşımlara ek olarak, radikal yaklaşımlarda ise, dil öğretimi ya da öğreniminin genellikle güç ilişkilerine dayalı olduğu belirtilmektedir (Mininni, 2006). Radikal yaklaşımlara göre, bireyler hizmetlere erişim konusunda, baskın olan dili öğrenmek zorunda kalmakta, iktidar mekanizmaları baskı ve kontrol uygulayarak insanlara tek dili zorunlu kılmaktadır. Bu yaklaşımlarda, dilin politik bir alanının olduğu, farklı inanç sistemlerinin, sosyal olarak üretilen ve paylaşılan bilgilerin, değerlerin ve kuralların dil ile yeniden inşa edildiği üzerinde durulmaktadır.

SONUÇ

Dil, toplumdaki en önemli sistemlerden birisidir. Dilin anlaşılması günlük gerçekliklerin yorumlanmasında ve anlamların kolektif tarihsel ve kültürel deneyimleri yansıtmasında etkilidir. Kültürel ve dilsel bir azınlık grubuyla çalışırken dil yüksek önem kazanmaktadır. Dil, bu noktada, güç ilişkilerinin farklılıkları ve unsurları hakkında bilgi vermektedir. Herhangi bir azınlık dili, insanların kültürünü, geleneklerini, geçim kaynaklarını ve içinde yaşadıkları bağlamı yansıtan sembolik bir kod içermektedir. Bununla birlikte, dil, örtük, sembolik, kültürel, sosyo-tarihsel ve bağlamsal anlamları da benimsemektedir. Benzer şekilde, toplumsal ve kültürel bir çalışma alanı olarak sosyal hizmetin kendi tarihi ve uygulama ortamları vardır. Bu noktada, sosyal hizmet uzmanlarının farklı bir kültürel geçmişe sahip azınlık grupları da dahil olmak üzere insanların yaşama ve çalışma şeklini ve gerçekliğini nasıl yorumladıkları önem kazanmaktadır.

Sosyal hizmet, dezavantajlı grupların sesini duyurma, haklarını savunma ve taleplerini dikkate alma konusunda önemli bir konuma sahiptir. Hak savunuculuğu noktasında, söylemin yerine dikkat çekmek gerekir. Mikro, mezo, makro ve küresel düzeyde algıların ve anlayışların değişimi için söylemin nasıl oluşturulduğu ve kullanıldığı önemlidir. Dilbilimsel sosyal hizmet, bahsi geçen bağlamda gerçekleşen sosyal hizmet söylemi için bir çerçeve sunarak, değişen sosyo-ekonomik, felsefi ve politik durumların analiz edilmesi gerektiğini belirtmektedir. Analizlerin yapılması noktasında, dildeki söylemlerin, anlamların ve ifadelerin ne kadar kapsayıcı ve evrensel olduğu, sosyal hizmet uzmanının, kurum ve kuruluşların görev ve sorumluluklarının, müracaatçının ve uygulamalardaki sorunların nasıl kavramsallaştırıldığı ve inşa edildiğinin, bilgi, beceri ve değer temelinin nasıl kurgulandığının incelenmesi gerekmektedir.

Dilbilimsel sosyal hizmet, hem mesleğe hem de literatüre, eleştirel bir bakış açısı sağlayabilmektedir. Aynı zamanda bu bakış açısı, sosyal hizmet eğitiminin, sosyal hizmet politikalarının ve müracaatçıların ihtiyaçlarının yeniden değerlendirilmesini de içermektedir. Sosyal hizmet kuruluşlarının, dilsel çeşitliliğe önem veren uygulamalar, hizmetler tasarlaması ve finanse etmesi, bu kapsamda personel çalıştırması gerekmektedir. Bu uygulamaların ve hizmetlerin başarılı bir şekilde tasarlanabilmesi ve faaliyete geçirilebilmesi müracaatçılarla ve toplumla ortaklık geliştirilmesi ile mümkündür.

Dilbilimsel sosyal hizmet, sosyal hizmet uzmanlarının, küreselleşme ile birlikte, sosyal, politik ve ekonomik alanlarda, hangi dili öncelikli olarak seçtiklerini sorgulaması gerektiğini ifade etmektedir. Buradan hareketle, dilbilimsel sosyal hizmet, sosyal hizmet uzmanlarının, dilsel çeşitliliğin sağlanması yönünde politika planlamalarını, mesleki gelişimlerini bu yönde desteklemeleri gerektiğini

belirtmektedir. Bu durum, sosyal hizmet uzmanlarının ve ilgili kuruluşların sundukları hizmetlerin, müracaatçılara tercih ettikleri dilde sağlanmasını da kapsamaktadır.

Dilbilimsel sosyal hizmet, özellikle sosyal ve politik bağlamda gerçekleştirilen dilbilimsel çalışmalara katkı sağlayarak, yaşam deneyimlerinin aktarımı, farklılıklar üzerinde durulması ve sosyal hizmette mevcut dil anlayışlarının çeşitlendirilmesi açısından önem arz etmektedir. Yerel ve uluslararası toplulukların dilsel bilgi tabanını dikkate alan dilbilimsel sosyal hizmet, bu toplulukların gerçekliğini yansıtması açısından geliştirilebilir de bir alandır.

Müracaatçıyla olan yardım sürecindeki diyalogların ve iş birliğinin temeli olarak dilin yeniden değerlendirilmesi önem taşımaktadır. Kültürel yetkinlik, güçlendirme ve müracaatçının bulunduğu yerden başlama ve çevresi içinde birey yaklaşımları dikkate alınarak, müracaatçının sürece aktif katılımının desteklenmesi, terapötik bir diyalogun oluşturulması gerekmektedir. Terapötik bir diyalogun oluşturulması müracaatçı için istenen olumlu değişimlerin sağlanmasındaki müdahalelerin ve çözüm planlarının da temelini oluşturur.

Sosyal hizmet uzmanının kullandığı dil hem değerlendirmenin hem de müdahalenin yönünü ve etkisini belirlemede çok önemlidir. Dil, politika ve uygulama arasındaki dinamik ara yüzün merkezinde yer alır ve bir meslek olarak sosyal hizmet sorgulamayı, eleştirmeyi, savunuculuğu ve yeniden çerçevelemeyi bırakmamalıdır. Sosyal hizmet uzmanlarının, çalıştıkları alan ile ilgili olarak kullandıkları mesleki dile dair süreçleri, söylemleri ve bunların müracaatçılar üzerinde etkisine dair kanıta dayalı çalışmaların artırılması gerekmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının sundukları hizmetleri tek bir dil ile sınırlamaması, çok dilli bir deneyim bilinci geliştirmesi gerekmektedir. Sosyal hizmetin dil kimliğine daha fazla odaklanması ve sosyal hizmet öğrencileri için kültürel açıdan yetkin bir dil eğitimi için zemin hazırlanmalıdır. Amaç, sosyal hizmet uzmanının, sadece uygulamalarda kullanmak için ikinci bir dili konuşma becerisini edinmesi değil, dilin kimliğe nasıl bağlandığını keşfederek, bireylerin deneyimlerini nasıl inşa ettikleri hakkında bir anlayış kazanmasıdır.

Sosyal hizmet uzmanının, farklı dilleri kullanması ve bu diller arasında aracılık etme becerisi, farklı bir kültür, arka plan ve demografiye sahip bir müracaatçıyla etkili bir müdahale oluşturmada önemli bir fark yaratabilir. Bu durum kültürel yetkinlik, güçlendirme yaklaşımı ve müracaatçının bulunduğu yerden başlama ilkeleriyle de yakından ilişkilidir.

KAYNAKÇA

- Akbaş, E. (2003). Kültürel sembollerini yorumsamacı bir bakış açısıyla okuma ve sosyal hizmet ilişkisi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 14 (1), 20-24.
- Back, L. (1996). *New ethnicities and urban culture: racisms and multiculturalism in young lives*. London: UCL Press.

- Bamford, K. W. (1991). Bilingual issues in mental health assessment and treatment. *Hispanic Journal of Behavioral Sciences*, 13 (4), 377–390.
- Baugh, J. (2003). “Linguistic Profiling” In Makoni, S., Smitherman, G., Ball, F. and Spears, A. (Eds), *Black linguistics: Language, society and politics in Africa and the Americas* (pp. 155-168). London: Routledge.
- Bender, D. E., Harlan, C. (2005). Commentary: Increasing Latino access to quality health care: Spanish language training for health professionals. *Journal of Health Management Practice*, 11 (1), 46–49.
- Beresford, P., Carr, S. (2012). *Social care, service users and user involvement*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Biever, J. L., Castano, A. T., de las Fuentes, C., Gonzalez, C., Serin-Lopes, S., Sprowls, C. (2002). The role of language in training psychologists to work with Hispanic clients. *Professional Psychology: Research and Practice*, 33 (3), 330–336.
- Bishop, V. (2008). Why learn a language? The potential of additional language tuition for linguistic identity awareness and anti-discriminatory practice within British Social Work education. *Social Work Education* 27 (8), 913–924.
- Boas, F. (1995). *Race, language and culture*. Chicago: University of Chicago Press.
- Brascoupé, S., Waters, C. (2009). Cultural safety: Exploring the applicability of the concept of cultural safety to aboriginal health and community wellness. *Journal of Aboriginal Health*, 5, 6–41.
- Burr, V. (2003). *Social constructionism*. London: Routledge.
- Casey, M. M., Blewett, L. A., Call, K. T. (2004). Providing health care to Latino immigrants: Community-based efforts in the rural Midwest. *American Journal of Public Health*, 94 (10), 1709–1711.
- Casado, B., Negi, N., Hong, M. (2012). Culturally competent social work research: Methodological considerations for research with language minorities. *Social Work*, 57 (1), 1–10.
- Cevizci, A. (2005). “*Hermeneutik*”, Felsefe Sözlüğü. İstanbul: Paradigma Yayınları.
- Chau, R., Yu, S. (2009). Culturally sensitive approaches to health and social care: Uniformity and diversity in the Chinese community in the UK. *International Social Work*, 52 (6), 773–784.
- Chomsky, N. (2012). *Doğa ve dil üzerine* (Çev. Ayşe Banu Karadağ). İstanbul: Sözcükler.
- Condon, J. C. (1985). *Semantics and communication*. New York: Macmillan.
- Cormican, J. D. (1978). Linguistic issues in interviewing. *Social Casework*, 59, 145–151.
- D’Cruz, H., Gillingham, P. and Melendez, S. (2007). Reflexivity, its meanings and relevance for social work: A critical review of the literature. *British Journal of Social Work*, 37 (1), 73-90.
- Dominelli, L. (2004). Crossing international divides: Language and communication within international settings. *Social Work Education*, 23 (5), 515–25.
- Edwards, J. B. (2016). Cultural intelligence for clinical social work practice. *Clinical Social Work Journal*, 44, 211–220.
- Efran, J. S., Heffner, K. P. (1991). Change the name and you change the game. *Journal of Strategic and Systemic Therapies*, 10, 50–65.
- Elderkin-Thompson, V., Silver, R. C., Waitzkin, H. (2001). When nurses double as interpreters: A study of Spanish-speaking patients in a U.S. primary care setting. *Social Science & Medicine*, 52, 1343–1358.
- Ellis, E. (2006). Monolingualism: The unmarked case. *Estudios de Sociolingüística*, 7 (2), 173-196.
- Elster, J. (2007). *Explaining social behaviour: More nuts and bolts for the social sciences*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Engstrom, D. W., Piedra, L. M., Min, J. W. (2009). Bilingual social workers: Language and service complexities. *Administration in Social Work*, 33 (2), 167-185. DOI: 10.1080/03643100902768832

- Engstrom, D. W., Min, J. W. (2004). Perspectives of bilingual social workers: You just have to do a lot more for them. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work, 13* (1), 59–82.
- Erbay, E. (2019). Güç ve güçlendirme kavramları bağlamında sosyal hizmet uygulaması. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi, 19* (42), 41-64.
- Farr, M. (2011). Urban plurilingualism: Language practices, policies, and ideologies. *Journal of Pragmatics, 43*, 1161-1172.
- Ferrara, K. W. (1994). *Therapeutic ways with words*. New York: Oxford University Press.
- Fıncıoğulları, S. (2016). Sosyal bilimler ve hermeneutik üzerine kısa bir değerlendirme. *Sosyoloji Dergisi, 33*, 37-48.
- Forrester, D., Kershaw, S., Moss, H., Hughes, L. (2008). Communication skills in child protection: How do social workers talk to parents? *Child & Family Social Work, 13* (1), 41-51.
- Garrett, P. (2010). *Attitudes to language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gee, J. P. (2010). *An introduction to discourse analysis: Theory and method*. London: Routledge.
- Gökçearsan Çifci, E., Uzunaslan, Ş. (2019). Sosyal Hizmet Uygulamalarında Kültürel Yetkinliği Geliştirmenin Önemi. *Toplum ve Sosyal Hizmet, 30* (1), 213-230.
- Greene, G. J., Lee, M. Y., Hoffpauir, S. (2005). The languages of empowerment and strengths in clinical social work: A constructivist perspective. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services, 86* (2), 267-277.
- Greene, G. J., Lee, M. Y. (2002). "The social construction of empowerment" In M. O'Melia & K. K. Miley (Eds.), *Pathways to power: Readings in contextual social work practice* (pp. 175–201). Boston: Allyn & Bacon.
- Gregory, M., Holloway, M. (2005). Language and the shaping of social work. *British Journal of Social Work, 35*, 37–53. DOI:10.1093/bjsw/bch161
- Guerrero, E. G., Khachikiana, T., Kimb, T., Kong, Y., Vega, W. A. (2013). Spanish language proficiency among providers and latino clients' engagement in substance abuse treatment. *Addictive Behaviors, 38* (12), 2893–2897. DOI: 10.1016/j.addbeh.2013.08.022
- Habermas, J. (1987). *The theory of communicative action*. Cambridge: Polity.
- Hall, J., Valdiviezo, S. (2019). The social worker as language worker in a multilingual world: Educating for language competence. *Journal of Social Work Education, 56* (1), 17-29. DOI: 10.1080/10437797.2019.1642275
- Harrison, G. (2007). Language as a problem, a right or a resource?: A study of how bilingual practitioners see language policy being enacted in social work. *Journal of Social Work, 7* (1), 71-92.
- Harrison, G. (2006). Broadening the conceptual lens on language in social work: Difference, diversity and english as a global language. *British Journal of Social Work, 36*, 401-418.
- Hawkins, L., Fook, J., Ryan, M. (2001). Social workers' use of the language of social justice. *British Journal of Social Work, 31* (1), 1-13.
- Heller, M. (2008). Language and the nation-state: Challenges to sociolinguistic theory and practice. *Journal of Sociolinguistics, 12* (4), 504-524.
- Hornsby, J. (2000). "Feminism in philosophy of language: Communicative speech acts" In Fricker, M., Hornsby, J. (Eds.), *The cambridge companion to feminism in philosophy*. Cambridge University Press.
- Johnson, W. (1972). *Living with change: The semantics of coping*. New York: Harper & Row.
- Kaya, F. (2019). Yorumsamacı yaklaşımda anlama kavramının önemi ve pozitivizm eleştirisi. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 11* (22), 271-280.
- Khawaja, N., McCarthy, R., Braddock, V., Dunne, M. (2013). Characteristics of culturally and linguistically diverse mental health clients. *Advances in Mental Health 11* (2), 172–187. DOI: 10.5172/jamh.2013.11.2.172

- Kırmızıoğlu, H. (2017). Hermeneutik, postmodernizm ve iktisadi yansımaları. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 5 (5), 63-73. DOI: 10.25272/j.2147-7035.2017.5.5.06
- Koprowska, J. (2010). *Communication and interpersonal skills in social work*. London: Sage.
- Labov, W. (1966). *The social stratification of English in New York City*. Washington: Center for Applied Linguistics.
- Le Sage, M. R. (2006). Linguistic competence/language access services (LAS) in end-of-life and palliative care: A social work leadership imperative. *Journal of Social Work in End-Of-Life & Palliative Care*, 2 (4), 3–31. DOI:10.1300/ J457v02n04_02
- Lishman, J. (2009). *Communication and social work*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Lucas, S. E. (2014). *Social Work in a Multilingual World: Interpreter-Mediated Encounters (Doctoral Thesis)*. School of Nursing, Midwifery, Social Work and Social Sciences University of Salford, UK.
- Malgady, R. G., Zayas, L.H. (2001). Cultural and linguistic considerations in psychodiagnosis with Hispanics: The need for an empirically informed process model. *Social Work*, 46 (1), 39–49.
- Masaki, B., Kim, M., Chung, C. (1999). *The multilingual access model: A model for outreach and services in non-English-speaking communities*. Harrisburg, PA: National Resource Center on Domestic Violence.
- MacFarlane, A., Singleton, C., Green, E. (2009). Language barriers in health and social care consultations in the community: A comparative study of responses in Ireland and England. *Health Policy*, 92, 203–210.
- Min, J. W. (2001). *The Process and Outcomes of Long-Term Care Decision-Making Among Korean American Elderly (Unpublished Doctoral Dissertation)*. School of Social Welfare, University of California–Los Angeles.
- Mininni, G. (2006). “Marxist theories of language” In Brown, K. (Ed.), *Encyclopedia of language & linguistics* (pp. 526-530). Elsevier Science.
- Mohanty, A. K. (2010). Languages, inequality and marginalization: Implications of the double divide in Indian multilingualism. *International Journal of the Sociology of Language*, 2010 (205), 131-154. DOI: 10.1515/ijsl.2010.042
- Mullaly, B. (2007). *The new structural social work*. Oxford: Oxford University Press.
- Musser-Granski, J., Carrillo, D. F. (1997). The use of bilingual, bicultural paraprofessionals in mental health services: Issues for hiring, training, and supervision. *Community Mental Health Journal*, 33 (1), 51–60.
- Olsen, L., Bhattacharya, J., Scharf, A. (2006). *Cultural competency: What it is and why it matters*. California Tomorrow.
- Parton, N., O’Byrne, P. (2000). *Constructive social work: Towards a new practice*. London: Palgrave Macmillan.
- Pavlenko, A., Blackledge, A. (2004). *Negotiation of identities in multilingual contexts*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Piedra, L. M. (2006). “Revisiting the language question” In Engstrom, D. W., Piedra, L. M. (Eds.), *Our diverse society: Race and ethnicity—Implications for 21st century American society* (pp. 67–87). Washington, DC: NASW Press.
- Pohjola, A. (2016). Language as a cultural mediator in social work: Supporting Sámi culture with services in Sámi. *International Social Work*, 59 (5), 640–652. DOI:10.1177/0020872816646818
- Pomeroy, E., A. Nonaka (2013). language and social work: Are we really communicating effectively? *Social Work* 58 (2), 101-104.
- Pulla, V., Carter, E. (2018). Employing interpretivism in social work research. *International Journal of Social Work and Human Services Practice*, 6 (1), 9-14.
- Rampton, B. (1995). Language crossing and the problematisation of ethnicity and socialisation. *Pragmatics*, 5 (4), 485-514.
- Riley, P. (2007). *Language, culture and identity: An ethnolinguistic perspective*. London: Continuum.

- Rumelhart, M. A. (1984). When understanding is the real issue. *Social Casework*, 65, 27–33.
- Sands, R. G. (1988). Sociolinguistic analysis of a mental health interview. *Social Work*, 33, 149–154.
- Saussure, F. (2001). *Genel dilbilim yazıları* (Çev. Savaş Kılıç). İstanbul: İthaki Yayınları.
- Shapiro, T. (1979). *Clinical psycholinguistics*. New York: Plenum.
- Smith, M. L., Hawkins, C. A., Carnes, L. (1999). Spanish for social workers: Preparing students for multicultural social work practice. *Journal of Baccalaureate Social Work* 5 (1), 74–80.
- Söderström, S. (2014). Lost in translation? Communication challenges in minority families' and healthcare workers' interactions. *Disability & Society* 29 (5), 807–820.
- Suarez, Z. E. (2000). "Hispanics and health care" In Cafferty, P. S. J., Engstrom, D. W. (Eds.), *Hispanics in the United States* (pp.195–235). New Brunswick, NJ: Transaction Publishers.
- Tang, K. C. (1996). Utilization of medical services-difficulties and solutions: A case study of Chinese Australians in Sydney. *Journal of Multicultural Social Work*, 4 (2), 47–58.
- Timms, N. (1968). *The language of social casework*. London: Routledge.
- Tran, T. V., Ferullo, D. L. (1997). Indochinese mental health in North America: Measures, status, treatments. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 24, 3–20.
- Trevithick, P. (2012). *Social work skills and knowledge: A practice handbook*. Maidenhead: McGraw-Hill/Open University Press.
- Trudgill, P. (2000). *Sociolinguistics: An introduction to language and society*. London: Penguin.
- Tuncay, T., Erbay, E. (2006). Sosyal hizmetin temel hedefi: Sosyal adalet, güçlendirmeye retorikten pratiğe. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 17 (1), 53-69.
- Uttal, L. (2006). Organizational cultural competency: Shifting programs for Latino immigrants from client-centered to a community-based orientation. *American Journal of Community Psychology*, 38, 251–262.
- Walsham, G. (1995). The emergence of interpretivism in is research. *Information Systems Research*, 6, 376-394.
- Warner, R. (1980). "Language and disease concepts" In Simpson, M. A. (Ed.), *Psycholinguistics in clinical practice: Languages of illness and healing* (pp. 19–33). New York: Irvington.
- Watzlawick, P. (1978). *The language of change*. New York: Basic Books.
- Whitley, R. (1984). The scientific status of management research as a practically-oriented social science. *Journal of Management Studies*, 21, 369-390.
- Yaman, Ö. M., Akyurt, M. A. (2013). Sosyal hizmete kültürel yaklaşım: 2011 Van depremi örneği. *İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi*, 3 (26), 105-144.
- Yıldırım, Ş. (2018). Müracaatçı merkezli yaklaşımın sosyal hizmet uygulamalarında kullanımı. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 16 (3), 97-112. doi:10.18026/cbayarsos.465712
- Yıldırım, B. (2014). Bir yaklaşımın anatomisi: Güçlendirme. İçinde: V. Işıkhani (Ed.), *Prof. Dr. Gönül Erkan'a Armağan: Sosyal Hizmet ve Mülakat*. (ss. 183-191). Ankara: Sosyal Hizmet Araştırma, Uygulama ve Geliştirme Derneği.
- Zambrana, R. E. (1996). "The relationship of health perceptions, physical and mental health, and language use to usual source of care" In Lillie-Blanton, M., Leigh, W., Alfaro-Correa, A. (Eds.), *Achieving equitable access* (pp. 75–98). Lanham, MD: University Press of America.