

# Toplum ve Sosyal Hizmet

ISSN: 2147-3374 / E-ISSN: 2602-280X

Araştırma Makalesi / Research Article

## Göç Alanında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çokkültürcü Sosyal Hizmet Uygulaması Hakkındaki Görüşlerinin Değerlendirilmesi\*

### *Evaluation of the Opinions of Social Workers Working in the Field of Migration Regarding Multiculturalism Social Work Practices*

Çağla SALDUZ DORUK<sup>1</sup>, Taner ARTAN<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Doktora Öğrencisi, İstanbul Cerrahpaşa Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sosyal Hizmet Doktora Programı, caglasalduz37@gmail.com, ORCID: 0000-0002-9441-9253

<sup>2</sup>Doç. Dr. İstanbul Cerrahpaşa Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, taner.artan@iuc.edu.tr, ORCID: 0000-0002-8716-2090

Başvuru: 30.09.2022  
Kabul: 03.10.2023

Atıf:  
Salduz Doruk, Ç. ve Artan, T. (2023). Göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının çokkültürcü sosyal hizmet uygulaması hakkındaki görüşlerinin değerlendirilmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 34(4), 771-789. DOI: 10.33417/tsh.1182730

#### ÖZ

*Bu çalışmanın amacı; göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının, çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasına yönelik algılarının değerlendirilmesi ve bu uygulamayı nasıl deneyimlediklerini açığa çıkarmaktır. Araştırma örneklemini İstanbul İlinde göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanları oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında nitel araştırma desenlerinden fenomenolojiden yararlanılmıştır. Bulgular bölümünde sosyal hizmet uzmanlarının; çokkültürlü topluma dair görüşleri, müracaatçıların farklılıkları ve mesleki deneyim sonucu oluşan tutumları, sosyal hizmet eğitiminin rolü, farklı kültürel grupların yaşadığı sorunlar ve sosyal hizmet uzmanlarının bakış açısı yer almaktadır. Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, alanda çalışan sosyal hizmet uzmanları için kültürel farklılıkların ve bu farklılıklara göre hizmet sunmanın önemli olduğunu; fakat aynı zamanda bu farklılardan dolayı etik ikilem ve değer çatışması yaşandığını göstermiştir. Türkiye’de çokkültürcü sosyal hizmet pratiğinin yeterince gelişmediği çünkü öncesinde etkin bir uygulama zemininin oluşmadığı sonucuna varılmıştır.*

**Anahtar kelimeler:** Sosyal Hizmet, göç, çokkültürcü sosyal hizmet, kültür, Suriyeli mülteciler

#### ABSTRACT

*The purpose of this study; The aim of this study is to evaluate the perceptions of social workers working in the field of migration towards multiculturalist social work practice and to reveal how they experience this practice. The research sample consists of social workers working in the field of migration in Istanbul. Within the scope of the research, phenomenology, one of the qualitative research designs, was used. In the findings section, social workers; Their views on multicultural society, the differences of clients and their attitudes resulting from professional experience, the role of social work education, the problems experienced by different cultural groups, and the perspectives of social workers. The findings obtained within the scope of the research show that cultural differences and providing services according to these differences are important for social workers working in the field; but at the same time, it has shown that ethical dilemmas and value conflicts occur due to these differences. It has been concluded that multiculturalist social work practice is not sufficiently developed in Turkey because an effective practice basis has not been formed beforehand.*

**Keywords:** Social work, migration, multiculturalist social work, culture, Syrian refugees

\*Bu çalışma, birinci yazarın ikinci yazar danışmanlığında hazırladığı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

## GİRİŞ

Göçler yalnızca fiziki sınırları aşmakla değil, kültürel sınırların değişimiyle de ilgilidir. İnsanların isteyerek ya da istemeden göç etmesi birçok bilinmezliği beraberinde getirmektedir. İstemli göçler insanların hazır bulunuşluğunun olması, kendilerini neyin beklediğini, nasıl bir yaşamının olacağı noktasında tahminlerinin olması yönüyle istemsiz göçlerden ayrılmaktadır. İstemsiz göçlerin ardında yatan travma, kişinin yaşadıklarıyla ilgili olmakla birlikte göç edilen ülkenin uygulamalarıyla ya katlanarak artmakta ya da bütünleşme süreciyle azalmaktadır. Göç edilen ülkelerin uygulamalarının çokkültürcü olması bütünleşme sürecini hızlandıran bir unsurdur. Çokkültürlülük tartışmaları modern dönemde çıkmış gibi görünse de çokkültürlü toplumların varlığı çok eskilere dayanmaktadır (Yaylacı, 2017, s. 347). İnsan toplulukları her zaman kültürel çeşitlilik barındırmıştır ve günümüzde de toplumlar doğal olarak çokkültürlüdür ancak bu çokkültürlü olma durumuna farklı dönemlerde farklı siyasi tepkiler verilmiştir (Modood, 2014, s. 56). Avrupa ülkelerinin çokkültürcü politikalarına bakıldığında genellikle göçmen ve mültecileri temel alan politikalardan oluştuğu görülmektedir.

2011 yılında Suriye Savaşı'nın patlak vermesiyle Türkiye, dünyada en fazla sayıda mülteci barındıran ülke haline gelmiş; bu durum da yeni göç politikalarının oluşmasına zemin hazırlamıştır. Yeni göç politikaları, sosyal hizmet uygulamalarını doğrudan etkilemiştir. Sosyal hizmet, sosyal kabul ve uyum süreçlerinin hızlandırılmasında kilit bir role sahip olmakla birlikte bireylere yardım etmenin sistematik bir yöntemini temsil etmektedir (Li ve Jiang, 2018, s. 15 ). Sosyal hizmet müdahaleleri göçten sonra ortaya çıkan sorunlara çözüm üretmeli, toplumsal değişim ve gelişmeyi, toplumsal uyumu, güçlenmeyi ve insanların özgürleşmesini teşvik etmelidir. Bu müdahaleler sadece tedavi edici ve rehabilite edici hizmetler değil; aynı zamanda önleyici, destekleyici, eğitici, eleştirici-değiştirici ve güçlendirici hizmetleri de kapsamaktadır. Sosyal hizmet müdahalelerini gerçekleştiren ve sosyal hizmet sağlayıcısı olarak konumlanan sosyal hizmet uzmanlarının bakış açısı sosyal hizmet uygulamalarını şekillendirmektedir. Fakat Türkiye'de sosyal hizmet uzmanlarının bakış açılarının dışarıda tutulması gözlenen bir durumdur. Sosyal hizmet uzmanlarının çokkültürlü bir topluma ve çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasına (ÇSHU) bakış açısı araştırmacı tarafından önemli bulunmaktadır. Çünkü ÇSHU'na sosyal hizmet uzmanı tarafından yüklenen anlam, uzmanın müracaatçıya yönelik tutumunu ve sosyal hizmet uygulamasının niteliğini doğrudan etkileyen bir faktördür. Bu çerçevede araştırmanın amacı; göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının ÇSHU'na yönelik görüşleri ve deneyimleri üzerinden ÇSHU pratiğini değerlendirmektir.

## ÇOKKÜLTÜRLÜLÜK VE ÇOKKÜLTÜRCÜLÜK

Çokkültürcülük kavramı, 1960 ve 1970'lerde Kanada, Avustralya gibi ülkelerde, kültürel çeşitliliği teşvik edici devlet politikalarını kapsamış, Britanya ile ABD gibi ülkelerde de eğitim alanıyla ilgili politikaları içererek yaygınlık kazanmıştır. O yıllarda liberal değerlerin uygulaması olarak görülen çokkültürcülük kavramı, devlet ve dominant grup tarafından ırk, etnisite ya da dine atıfla tanımlanan bütün azınlık gruplara politik barınma ve bağdaşım sağlanmasını ifade etmektedir (Yaylacı, 2017, s. 353).

Uluslararası göç, çokkültürlü politikaların gelişmesinde en önemli etkenlerden biridir. Aynı zamanda göç karşıtı hareketler de çokkültürlülük karşıtıdır (Castles ve Miller, 2008, s. 21). Göç, kültürleri çeşitlendiren, kültürel farklılıkları görünür kılan bir olgu olmakla birlikte; günümüzde neredeyse her ülkenin gerçeğidir. Hiçbir devlet göç yoluyla etnik olarak farklılaşmış bir toplum oluşturmak istemese de emek piyasası gerekleri, toplumsal ilişkiler, kamu politikaları, ulusal kimlik gibi sebeplerle etnik azınlıkların oluşmasına yol açmıştır (Castles ve Miller, 2008, s. 29). Çokkültürlülük, ulusal ve uluslararası düzeyde farklı kültürleri anlama ve bunlarla ilişki kurma ihtiyacını vurgulamakta ve kültürel farklılıkları olumlu bir şekilde görmektedir. Çokkültürlülük temel felsefesi ve değer konumu itibariyle “tek egemen kültür” kavramına karşıdır. Çokkültürlülük, farklı kültürlerin derinden sahip oldukları gelenekleri ve pratikleri terk etmeleri için baskı altında tutulduğu ve itibarsızlaştırıldığı “eritme potası” yaklaşımından radikal bir ayrılmayı ifade eder (Sanders, 1980, s. 4).

Çokkültürcülük fikri çokkültürlülüğe paralel biçimde XX. yüzyılda hâkimiyet öğretisine tezat olarak ortaya çıkmıştır (Özgür, 2009, s. 53). Çokkültürcülük esasen bir idealdir (Doytcheva, 2016; akt. Say, 2017, s. 31). Çokkültürcülüğü yeni bir düşünce yapan ortaya çıktığı ülkelerdeki eşitlikçi ve liberal düşünce yapısıyla ilgilidir. Parekh, çokkültürcülüğün tam anlamıyla siyasi bir öğreti olmadığını fakat devletin işlevlerini yeniden tasarlayan bir öğreti olduğunu kabul etmektedir (Modood, 2014, s. 19). Kastaryano için de çokkültürcülük; “*demokratik toplumlarda grup bilinci ile hareket edebilen topluluklara özgü olarak ortaya çıkan bir politik örgütlenme biçimidir*” (Say, 2017,s.22). Kymlicka'ya göre ise çokkültürcülük azınlıklar temelinde grupların hakları ve eşit yurttaşlığa dayalıdır (2016, s. 324). Çokkültürcülük konusuna eğilen araştırmacılar farklı boyutlara odaklanmışlardır. Young farklılık politikası, Kymlicka çok uluslu ve çok-etnikli devletler, Barry bireysel haklar, Habermas anayasal vatandaşlık, Taylor tanınma, Gerd Baumann ulus devlet, etnisite, Rawls ve Walzer adalet ve din temelinde çokkültürcülüğü ele almıştır (Hazır, 2012, s. 3). Çokkültürcülük tanımlanması zor ve karmaşık bir kavramdır fakat araştırmacıların dört temel odak etrafında hem fikir oldukları görülmektedir. Bunlar; “*kültürün önemli bir deneyim (öğrenme) unsuru oluşu, çoğulculuk fikrinin mahiyeti, egemen ve tek bir kültürün baskın olmasına karşı oluş, hâkimiyet düşüncesine olumsuz anlam yükleme olarak sıralanmıştır*” (Gilson ve Depoy, 2000; akt. Küçükkaraca, 2005, s. 103). 1980’lerde çokkültürcülük akımının etkisi ile de gelişen “çokkültürcü sosyal hizmet” anlayışı; geleneksel sosyal hizmet anlayışının var olan düzeni sürdürmeye eğilimli ve çoğunluğun hakimiyetini pekiştirici yapısını bir yana atarak anlayabilmek amacıyla ortaya çıkmıştır (Özgür, 2010, s. 89).

## **ÇOKKÜLTÜRCÜ SOSYAL HİZMET**

1990’lardan itibaren sığınmacılar ve mültecilerle çalışmak daha politik hale gelmiştir. Çünkü göç alan ülkelerin vatandaşları artan sığınma taleplerinden rahatsız olmuş ve bunun kamu politikalarına yansımaları istemiştir. Silahlı çatışmalar, özellikle Suriye Savaşı, Türkiye’nin üç buçuk milyon üzerinde Suriyeli mülteciye ev sahipliği yapmasıyla sonuçlanmıştır. Avrupa Komisyonu’nun bu insani krize karşı pozisyonu maddi desteklerle kendini bu süreçten dışsallaştırmak olmuştur. İngiltere

hükümeti tarafından yürürlüğe konan göç politikaları İngiltere'ye ulaşması muhtemel çok sayıda mülteci korkusu oluşturmuş ve göç kontrolüne vurgu yapan Brexit oylaması kabul edilmiştir. Çokkültürcülük teorileri 90'lı yılların çokkültürcü politikalarını gerekçelendirmeyi amaçlamaktadır. Fakat günümüzde bu teori ve politikalar terörizm, güvenli hale getirme, etno-merkeziyetçilik, göçmen krizi gibi sebeplerle destek görmemektedir (Lægaard, 2020, s. 4). Dönemin koşulları sosyal hizmet uzmanlarının daha fazla politikleşmesine ve hak savunuculuğu rolünün artmasına neden olmuştur (Dominelli, 2018, s. 153).

1980'lerden sonra belirginleşen göç ve sosyal hizmet ilişkisi, sosyal hizmeti geliştiren bir etki göstermeye başlamıştır. Esasen çokkültürcü sosyal hizmet uygulaması, sosyal bilimlerde görülen "kültürel" yol ayrımının sosyal hizmete yansımalarıdır. Bu yansıma, tek tipleştirici sosyal hizmet eğilimini çoğulcu bir uygulamaya dönüştürmek olarak ifade edilebilir.

Türkiye de dönüşen sosyal hizmet yaklaşımlarından etkilenmiştir. Türkiye sosyal hizmet literatüründe bu tartışmalar her geçen gün daha fazla yer almaya başlamıştır. Akbaş (2007) çalışmasında kültürün etkisinin tamamıyla göz ardı edilmesini, sosyal hizmetin modernleşme görevi doğrultusunda kültürü temel bir öge olarak görmemesini ve kültürün araçsallaştırılmasını eleştirmiştir. Yine Akbaş (2019, s. 53) çokkültürcülüğe bir eleştiri olarak, çokkültürlülük kavramının çoğunlukla etno-kültürel bir açıdan ele alındığını ve çeşitliliği oluşturan sınıf, toplumsal cinsiyet gibi temel unsurların göz ardı edildiğini, bu sebeple çokkültürcülüğün çeşitlilik anlayışından sıyrıldığını belirtmiştir. Kültürel çeşitlilik müracaatçıların sorunlarını ve çözüm sürecinin karmaşıklığını da beraberinde getirir (Keleşoğlu, 2019, s. 104). Kendi sosyal ve kültürel konumu doğrultusunda hizmet sağladığı insanları değerlendiren sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarına zarar vereceği gerçektir (Teater, 2014, s. 9; akt. Keleşoğlu, 2019, s. 49). Çokkültürcü anlayış bu sebeple bütüncül bakışın kendisidir. Bütüncül bakmayı sağlayan geneli perspektif, sosyal hizmet uzmanına çeşitli düzeylerde müdahale etme imkânı ve uygulama rolü yükler. Sosyal hizmet uzmanı bu roller içerisinde çokkültürcü bir bakış kazanır. Çokkültürcü bakışla sunulan her hizmet, müracaatçıya aidiyet hissettirir (Özgür, 2010, s. 93). Toplumda var olan farklılıklara uygun ve yerinde müdahalenin gerçekleştirilebilmesi, kültürel yetkinliğe sahip, insan haklarını gözeten, ayrımcılık ve baskı karşını bakış açısına sahip olmakla yakından ilgilidir. (Akarçay-Ulutaş ve Kırlioğlu, 2020, s. 679). Kültürel açıdan yetkin bir uygulama kültürel farklılıkları tanımanın ötesindedir. İnanç ve tutumlarla ilgili değerlendirme yapmayı, bunları anlamayı, sorumluluk almayı, yaşam boyu farklı bireyler ve gruplarla etkileşimde olmayı ve bilgiyi çokkültürcülüğü savunmak için kullanmak gerekir (Marsh, 2004, s. 5). Robinson (1989, s. 39)'a göre sosyal hizmet uzmanları çokkültürlü farkındalıklarını ve kendilerini sistematik bir biçimde değerlendirmelidir. Bu değerlendirme:

- Bu grupla daha önce çalıştım mı?
- Ailem ve çevrem bana bu grup hakkında bir şey öğretti mi?
- Bu grupla çalışmak profesyonel kimliğimi nasıl etkiler?
- Çeşitlilik ve çatışma ile nasıl başa çıkarım?

- Genel olarak, bireylerin baskı ve hoşgörüsüzlüğe maruz kaldığını gözlemlediğim durumlarda nasıl tepki veririm?

şeklindeki soruları içerir.

Yapılan öz değerlendirme, çokkültürlü durumlara verilen tepkileri ve bu durumlarda nasıl verimli çalışılabileceğini anlamaya yardımcı olur.

*“Çokkültürcü sosyal hizmet, kültürel farklılıklara özgü hizmetlerin üretilmesini sağlayacak güçlü bir çoğulcu ve demokratik araçtır. Kültürlerin içine kapandığı, kendi yaşam alanlarını oluşturduğu ve iletişim olanaklarının sınırlı olduğu bir yapıyı değil; aksine iç içe geçmelerin, karşılıklı öğrenmelerin, farklılıkların ve ortaklıkların tehdit edici olmayan paylaşım olanaklarıyla desteklediği bir yapıyı öngörmektedir”* (Özgür, 2014, s. 116).

## YÖNTEM

Araştırmada problem ile ilgili ölçülebilir bir kanıya varmaktansa problemi daha geniş kapsamlı ele alabilmek için nitel araştırma yöntemlerinden faydalanılmıştır (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2013, s. 234). Nitel araştırma yorumlamaya dayalı bir araştırma türüdür. Nitel araştırmada araştırmacı, yazarların literatürde belirttikleri veya diğer araştırmacıların yükledikleri anlam yerine katılımcıların sorulara yüklediği anlama odaklanır (Creswell, 2017, s. 186-187). Bir durum hakkında derinlemesine bilgi sahibi olmak amaçlanmıştır. Araştırma kapsamında, katılımcıların deneyimleri, görüşleri, idealleri ve önerileri incelenmek istendiğinden nitel araştırma desenlerinden biri olan fenomenolojiden (olgubilim) faydalanılmıştır. Fenomenolojik araştırma, bir fenomenle ilgili kişilerin deneyimlerini betimlediği bir araştırma desendir (Cresswell, 2017, s. 14).

## Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubunu, İstanbul’da mevcut durumda göç alanında faaliyet gösteren, STK, kamu, özel sektör gibi kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet lisans mezunu bireyler oluşturmaktadır. Bu araştırma grubunun seçilmesinin nedeni tamamıyla çokkültürlü bir alan olan göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının Türkiye’deki sosyal hizmet uygulamaları ve alan deneyimleri üzerinden ÇSHU ile ilgili görüşlerini, sorun alanlarını, beklenti ve önerilerini açıklamalarıdır. Araştırma bölgesi olarak Türkiye’de en çok Suriyeli mülteci nüfusu barındırdığından dolayı İstanbul seçilmiştir. Üç buçuk milyonu aşkın Suriyeli nüfusunun yaklaşık altı yüz bini İstanbul’da yaşamaktadır. Suriyeli nüfusun İstanbul’da yoğunlaşması, sosyal hizmet faaliyetlerinin de bir o kadar önem kazanması ve sosyal hizmet uzmanlarının bu alanda daha fazla çalışması demektir.

Araştırmada amaçlı örneklem tekniklerinden kartopu örneklem tekniği kullanılmıştır ve 1 katılımcı ile gerçekleştirilen pilot çalışma sonrası 24 katılımcı ile temel çalışma gerçekleştirilmiştir. Amaçlı örnekleme rastgele bir örneklem seçiminden ziyade araştırmacının araştırmak istediği konuya uygun örnek bir grubu seçmesidir (Elder, 2009, s. 7). Bu araştırmada konuya uygun grup İstanbul’da mevcut durumda göç alanında faaliyet gösteren, STK, kamu, özel sektör gibi kuruluşlarda çalışan

sosyal hizmet lisans mezunu bireyler olduğundan amaçlı örnekleme tekniğinden yararlanıldığını söylemek mümkündür.

### **Veri Toplama Araçları**

Bu araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden biri olan derinlemesine görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Derinlemesine görüşme nitel araştırma yöntemleri arasında en çok tercih edilen ve sözlü iletişimin kullanıldığı bir yöntemdir. Görüşmeler esnasında, literatür taraması sonucunda (Özgür, 2009; Işık, 2016) araştırmacılar tarafından hazırlanmış sorular incelenerek ve göç alanında deneyimli 2 sosyal hizmet uzmanının, 2 akademisyenin görüşü alınarak oluşturulan yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Bu form belirli düzeydeki standartlığı ve esnekliği nedeni ile en çok tercih edilen yöntemlerden biridir (Yıldırım ve Şimşek, 2013, s. 46-47). Görüşmecilerdeki soruları sorabilir ya da isterse ek sorular ilave edebilir. Bu formda sosyo-demografik soruların yanı sıra çokkültürcü sosyal hizmetin bilgi, beceri ve değer olmak üzere 3 alt boyutunda toplam 20 soru katılımcılara yöneltilmiştir. Görüşmeler sırasında katılımcıların yazılı ve sözlü onayı alınarak ses kaydı yapılmıştır.

### **Veri Toplama Süreci**

Saha araştırması 2020 yılının Şubat ve Haziran ayları arasında tamamlanmıştır. Covid-19 pandemisi sebebiyle Nisan ve Mayıs aylarında saha araştırmasına ara verilmiş, Haziran ayında araştırmaya devam edilmiş ve araştırma aynı ay içinde sonlandırılmıştır. Her bir görüşmeciler ile ortalama 45 dakika görüşme gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların bulunmasında kartopu tekniğinden faydalanılmış, görüşmeler katılımcıları istediği zamanda ve görüşmeye uygun ortamlarda yapılmıştır. Araştırmanın sağlıklı yürütülmesi açısından görüşmelerin birebir yapılmasına özen gösterilmiştir.

Araştırmanın geçerlik ve güvenilirliği nitel araştırma esaslarına göre ele alınmalıdır. Nitel araştırmalarda inandırıcılık, tutarlılık ve teyit edilebilirlik araştırmayı geçerli ve güvenilir kılmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2013, s. 289). Nitel araştırmalarda geçerlik, *“belirli süreçler vasıtasıyla bulguların doğruluğu için araştırmacı kontrolünü ifade ederken, nitel güvenilirlik, farklı projeler ve farklı araştırmacıların açısından da araştırmacının yaklaşımının tutarlılığını işaret eder”* (Gibbs, 2007; akt. Creswell, 2017, s. 201). Hem uygulama hem de analizde verilerin ses kaydı yolu ile kaydedilmesi ve kayıt deşifresi yolu ile kullanılması; tutarlılığı, teyit edilebilirliği sağladığı ve dolayısıyla güvenliliğin sağlandığı düşünülmektedir. Nitel araştırma yalnızca bir doğru üzerinden yürümektedir. Bu sebeple nicelden farklı geçerlik algısı mevcuttur. Tek bir doğruya bağlı kalmadan bireysel doğrular üzerinden bir geçerlik sağlanmaya çalışılmış olup doğruluk bilgilerin çarpıtılmadan aktarılması şeklindedir. Geçerlik ve güvenilirlik kavramları hep yan yana doğrusal ilişkili kavramlar olarak kullanılsa da bu kavramlar arası çelişki de söz konusu olabilmektedir. Bu araştırma da ek bir doğruya odaklanmama durumundan kaynaklı verilerin geçerlilikleri değişiklik gösterebilmiştir fakat güvenilirlik, yani tutarlık, genel ölçüde sağlanmıştır. Araştırma katılımcılarının ortak iş alanları ve mesleki bilgilerinin olması dolayısıyla tutarlılık sağlanabilmişken her katılımcının

doğru olarak gördüğü ve verdiği detaylara saygı duyulmuştur. Görüşmeler konunun katılımcıya aktarılması ve “gönüllü formu”nun imzalatılması ile başlanmıştır.

### Veri Analizi

Araştırma sonuçları betimsel analiz yöntemi ile değerlendirilmiştir. Bu yaklaşımda veriler daha önceden oluşturulmuş soru veya temalara göre özetlenmekte ve yorumlanmaktadır. Bu yöntemde çarpıcılığı yansıtmak için doğrudan alıntılama yapılabilir. Bu tür analizde elde edilen bulguları düzenlenmiş bir biçimde okuyucuya sunmak amaçlanır. Bu amaçla veriler önce sistematik ve açık bir biçimde betimlenir sonra açıklanır ve yorumlanır. Neden-sonuç ilişkisi içinde irdelenerek birtakım sonuçlara ulaşılır. Temaların kendi aralarında ilişkilendirilmesi, anlamlandırılması ve ileriye dönük tahminlerde bulunulması da yorumlar arasındadır (Yıldırım ve Şimşek, 2013, s. 256).

Bu araştırma sırasında elde edilen ses kayıtlarının deşifre edilmesi sonucunda 230 sayfalık veri elde edilmiştir. Deşifreler tek kişi tarafından yapılmıştır. Araştırmanın güvenilirliğini arttırmak için ses kayıtları tekrar dinlenmiştir. Nitel veri analizi yaparken önce bir çerçeve oluşturulmuş sonra bu çerçevelere göre elde edilen bulgular okunmuş ve düzenlenmiştir. Bazı bilgiler dışarıda bırakılmıştır. Bu aşamada doğrudan alıntılar da belirlenmiştir. Diğer bir aşamada veriler tanımlanmakta ve doğrudan alıntılarda desteklenmektedir. Bu aşamada verilerin kolay okunur ve anlaşılır olmasına özen gösterilmiştir. Son aşama ise bulguların ilişkilendirilmesi ve yorumlanması aşamasıdır. Bulgular arasında neden-sonuç ilişkisinin kurulması ve karşılaştırmaların yapılması araştırmacı yorumunun daha nitelikli olmasını sağlamıştır (Yıldırım ve Şimşek, 2013, s. 256). Katılımcıların her biri metin içerisinde katılımcı sayısı, görüşmeci (G), yaş olarak kodlanmıştır.

### BULGULAR

Çokkültürlü bir alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının ÇSHU ile ilgili algıları önemlidir. Çünkü bu algılar sosyal hizmet uzmanlarının hizmet sağladığı kitleyi etkilemektedir. Bu bölüm, görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarının ÇSHU'ya yönelik görüşleri üzerinden elde edilen verilerin analizini içermektedir. Bunlar; çokkültürlü topluma dair görüşler, müracaatçıların farklılıkları ve mesleki deneyim sonucu oluşan tutumlara dair görüşler, farklı kültürel grupların yaşadığı sorunlara dair görüşler, kültürel yetkinliğin ve çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasının ne olduğuyla ilgili görüşler ile sosyal hizmet eğitiminin rolüyle ilgili görüşlerin analizidir.

Araştırma grubuna ilişkin demografik veriler şu şekildedir: Araştırmaya 25 katılımcı katılmıştır. Katılımcıların %20'si erkek, %80'i kadındır. Katılımcıların yaş ortalaması 26 olup, katılımcılardan yaşı en büyük olan 33 yaşında en küçük olan 23 yaşındadır. Katılımcıların %20'si daha önce iç göç dâhil herhangi bir göç deneyimi yaşamamış, %76'sı iç göç deneyimi yaşamış, %4'ü dış göç deneyimi yaşamıştır. Katılımcıların %16'sı sosyal hizmet bölümünü bilinçsiz bir şekilde tercih etmiş, %84'ü bilinçli bir tercih yapmıştır. Katılımcıların %60'ı sadece lisans düzeyinde eğitim görmüş olup %40'ı yüksek lisans öğrencisi olarak eğitim yaşamına devam etmektedir. Katılımcıların alanda çalışma süreleri ortalama 2 yıl olup çalışma hayatına en yeni dâhil olan katılımcı 5 aydır çalışmakta, en uzun

süre çalışan katılımcı 5 yıldır çalışmaktadır. Katılımcıların %4'ü kamu sektöründe, %96'sı STK'larda aktif olarak çalışmaktadır.

### **Çokkültürlü Topluma Dair Görüşler**

Çokkültürcü bakış, çokkültürlü topluma dair olumlu algıları beraberinde getirmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının çokkültürlü topluma dair tanımları değişmekle birlikte ortak payda; farklı deneyim, farklı kültür, farklı dil, farklı değerler etrafında şekillenmektedir. Katılımcılardan biri (1G26) çokkültürlü toplumu şu şekilde ifade etmiştir:

*“Çoklu insan topluluğu, ortak yaşama deneyimlerini bana öncelikli olarak ifade ediyor, çokkültürlülük aslında bir zenginlik, birçok yaşam deneyimini öğrenmeyi, farklı kültürleri deneyimlemeyi, tektipleştirici bir toplumdaki ziyade insanlık tarihinin bugüne kadar ki insanlığa kattığı şeyleri; kültürel bağlamda, toplumsal bağlamda, tarihsel bağlamda, siyasi bağlamda kattığı bütün bu değerlerin hepsinin içinde barındırdığı bir toplum olarak geliyor benim aklıma.”*

Uzmanların tanımlarında çokkültürlü toplumdaki ziyade çokkültürcü toplumu tanımlamaları dikkat çekicidir. Bu durum hem kavramsal bir kargaşanın hem de çokkültürlülüğe bakışın olumlu olduğunun göstergesidir. Katılımcılardan biri (3G27) açıklamasını şu şekilde aktarmıştır:

*“Toplumda varlığını sürdüren kültürlere dair bilgi sahibi olunması, ihtiyaçlarının bilinmesi, kültürün temel noktalarının bilinmesi gibi bir anlam beliriyor benim için. Fakat bu yetkinlik sadece bireyler bazında değil toplumdaki diğer organizasyonlar, kurumlar, yasal düzenlemeler belki de hepsini kapsayan bir şey.”*

Katılımcılar çokkültürlü toplumların göç yoluyla oluştuğuna hem fikirlerdir ve aynı zamanda çokkültürlü toplumların hala dinamik bir göç alıp verme sürecine sahip olduklarını da dile getirmişlerdir. Katılımcılardan biri (12G26) düşüncesini şu şekilde ifade etmiştir:

*“Birçok kültürel ve genetik farklılıkları barındıran, birden fazla dilin konuşulduğu, sosyo demografik ve sosyo ekonomik çeşitliliğin fazlaca olduğu, hayatı yaşama ve algılama biçimlerinin değişkenlik gösterdiği toplumu ifade ediyor. Bununla birlikte göç alan ve veren yapısıyla dinamik bir nüfusu da işaret ediyor.”*

Sosyal hizmet uzmanlarının çokkültürlü bir toplumda yaşamak ve çalışmak ile ilgili genel olarak olumlu tutum geliştirdikleri anlaşılmıştır. Katılımcıların bir kısmı çokkültürlü bir toplumda yaşamayı kendi kimlikleri üzerinden anlamlandırmıştır. Bir katılımcı (1G26) Kürt kimliğinin kendisini farklı kıldığını, çokkültürlülük sayesinde farklılıkların konuşulmaya başladığını ifade etmiştir. Bir başka katılımcı (4G28) çokkültürlü bir toplumda yaşamamanın ve çalışmanın olumlu ya da olumsuz olmasının tamamen devlet politikasıyla ilgili olduğunu vurgulamıştır. Devletler farklı kültürleri ne kadar çok tanırsa sosyal hizmet uzmanlarının farklı topluluklara ulaşma ve nitelikli sosyal hizmet yürütme oranları o kadar çok artacaktır. Katılımcılar (3G27, 2G28) genel olarak çokkültürlü toplumların öğreticiliğinden bahsetmiştir ve bu öğreticiliğin hem kişisel hem mesleki alana dair olduğunu ifade etmişlerdir. Sosyal hizmet mesleğiyle birlikte kültürel farklılıklara karşı hassasiyet kazandıklarını, bu



hassasiyetin kazanılmasında da çokkültürlülüğün büyük etken olduğunu belirtmişlerdir. Bir katılımcı (2G28) görüşünü şu şekilde ifade etmiştir:

*“Çokkültürlü bir toplumda yaşıyorsanız kendi kültürünüzün yanında başka kültürlere dair de bilgi sahibisiniz demektir. Dolayısıyla değerlere, başka kültürün getirilerine karşı da bir hassasiyete sahip oluyor insan. Bu hassasiyeti taşımak bence önemli olan.”*

Katılımcılardan biri (8G27) çokkültürlü toplumun mesleki doyum sağlamaya yardımcı olduğunu, tek tip yaşayışın olduğu bir coğrafyada hep aynı vakalarla karşılaşılabilceğini ifade etmiştir. Katılımcıların önyargılarını yenmesinde büyük rol oynayan çokkültürlü toplumun uzmanların deneyimlerinin çeşitlenmesini sağladığı bulunmuştur.

### **Müracaatçıların Farklılıkları ve Mesleki Deneyim Sonucu Oluşan Tutumlar**

Katılımcılar genel olarak müracaatçıların farklılıklarından etkilendiğini belirtmiştir. Bu etkilenmenin hem davranış hem de düşünce düzeyinde olduğu katılımcıların söylemlerinden anlaşılmıştır. Bir katılımcı nasıl etkilendiğini şu şekilde açıklamıştır (3G27):

*“Beni en çok etkileyen; aile içerisindeki iletişimleri, çocuk yetiştirme tarzları, gerçekten çok farklı. Yani kendi annemin babamın ya da çevremdeki kişilerde gördüğüm gibi değil. Daha muhafazakâr bir toplum karşılaştığım mülteci grubu. O yüzden çocuklarıyla muhafazakârlıktan kaynaklı tam bir bağları yok. Çok daha kopuklar, mesela beni anlatacağım durum çok etkilemişti; toplumsal cinsiyet eğitimi veriyordum, bir baba eğitimde söz alıp bana şunu demişti: “Benim 4 aylık bir kız çocuğum var ama ben bu 4 ay içerisinde kızımın altını hiç değiştirmedim.” Yani tam konunun ortasında aslında hem tam alanın içerisinde böyle vurucu bir şey söyledi aslında bana orada. Bu onlar için normal olan bir durum, bu durumu benim yadırgayıp anormal olarak görmem çok da doğru değil. Bunu yanlış olarak değerlendirmiyorum.”*

Bazı katılımcılar bu farklılıklara herhangi bir anlam yüklemediklerini ifade etseler de açıklamalarında bu farklılıkları göz önünde bulundurarak müracaatçılarına yaklaştıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcılar genellikle kendilerini etkileyen, şaşırtan farklılıkları ifade etmiştir. Bu farklılıkların genelde toplumsal cinsiyet rolleri üzerinde yoğunlaştığı görülmüştür. Bir katılımcı (8G27) farklılıklar sebebiyle bazen önyargılarının oluştuğunu, bunu fark ettiğinde müracaatçı ile sürecini sonlandırdığını ifade etmiştir. Bir başka katılımcı da (21G25) farklılıklara yüklenen anlamın ayrışmaya sebep olacaksa yüklenmemesi gerektiğini; sosyal hizmet uzmanlarının kültürel farklılıkları çok iyi yorumlaması gerektiğini şu şekilde ifade etmiştir:

*“Eğer bu yükleyeceğimiz anlam bir ayrışmaya sebep olacaksa tabi ki bu anlamdan kaçınılmalı ama SHU bütün uygulamalarını insan hakları temelinde yürütmeli dolayısıyla kültürel farklılıkları aslında var, tabi ki çok önemli bizim uygulamamızda kültürel farklılıklar gözetilmeli ama bizim temel almamız gereken şey insan hakları olgusu ve uygulamalarımızı da kültürel farklılıklara göre şekillendirebiliriz. SHU da o yaşadığı toplumdaki kültürel farklılıkları çok iyi yorumlamalı, çok iyi*

*bilmeli bunları iyi yorumlamalı ve bunları gündelik hayattaki yansımalarını da iyi gözlemlemeli diye düşünüyorum. Uygulamalarına bu şekilde yön vermeli diye düşünüyorum.”*

Katılımcıların travmatik ya da farklı bir mesleki deneyim ile pek çok tutum, davranış ve düşünce değişimine uğradıkları öğrenilmiştir. Bir katılımcı (3G27) daha önce tecrübe ettiği huzurevinde çalışma deneyiminin kendisinde travmalara yol açtığını, ölüm durumunu henüz aşamadığını ifade etmiştir. Bir başka katılımcı (5G25) göç alanının ikincil travma sebebi olduğunu şu sözlerle açıklamıştır:

*“İkincil travma mağduru olduğumuzun (çoğu meslektaşarımla birlikte) farkına varmam çalışma yaşamımın ilk senesinde gerçekleşti. İlkem her zaman insana dönük olmak ve kendi kaderlerini tayin eden noktaya kendilerinin ulaşmasını sağlamak oldu.”*

Bir diğer katılımcı (16G26) kendisi için korkunç görünen olayların aslında bu olayları yaşayan kişiler için alışılmış ve korkunç olmadığını gördüğünü, bu sebeple tepki ve sınırlarında kontrollü olmaya çalıştığını bildirmiştir. Bir katılımcı da (18G25) mesleki deneyimiyle vaka müdahale aşamalarından ilki olan tanışma ve bağlantı kurma aşamasını daha önemsemesi gerektiğini öğrendiğini ve vaka müdahale sürecindeki sınırların önemli olduğunu fark ettiğini ifade etmiştir.

### **Farklı Kültürel Grupların Yaşadığı Sorunları**

Katılımcılar farklı kültürel grupların yaşadığı en büyük sorun alanlarını genel olarak dil problemi, bilgi eksikliği, ayrımcılık, damgalanma, sosyal dışlanma ve önyargılar şeklinde ifade etmiştir. Bir katılımcı (3G27) asıl meselenin dil bilmemek olduğunu ve insanların, yaşadıkları toplumda egemen olan dili bilmediklerinde birçok sorunla karşı karşıya olduğunu ifade etmiştir. Bir diğer katılımcı (6G29) farklı kültürlerden insanların birbirlerini tanımadan yanlış bilgilerle ve önyargılarla hareket ettiğini bu durumun en büyük sorun alanı olduğunu belirtmiştir. Bir başka katılımcı ise (20G25) kültürler arasında belirgin farklar olduğunda tarafların daha fazla ön yargılı olduğunu şu şekilde ifade etmiştir:

*“Evlilik kurumunun farklı kültürel gruplarca farklı anlamda konumlandırılması, yemek, eğitim, aile ilişkileri kültürünün belirgin farklar göstermesi nedeniyle tarafların birbirine önyargılı olması.”*

Bir katılımcı da (9G24) kültürel farklılıkları kabul etmemenin ve hâkim kültürün dayatmalarına uymak zorunda kalmanın en büyük sorun alanı olduğunu ifade etmiştir.

### **Kültürel Yetkinlik Nedir?**

Katılımcılara kültürel yetkinliğin ne olduğu sorusu yöneltildiğinde katılımcıların çoğu, ilk defa duydukları bir terim olduğunu, anlamıyla ilgili herhangi bir bilgiye sahip olmadıklarını ifade etmiştir. Bu noktada katılımcılardan biri şu ifadeleri kullanmıştır (2G28):

*“Toplumda varlığını sürdüren kültürlere dair bilgi sahibi olunması, ihtiyaçlarının bilinmesi, kültürün temel noktalarının bilinmesi gibi bir anlam beliriyor benim için. Fakat bu yetkinlik sadece bireyler bazında değil toplumdaki diğer organizasyonlar, kurumlar, yasal düzenlemeler belki de hepsini kapsayan bir şey.”*

Bir başka katılımcı (12G26) kültürel yetkinliğini: *“karşılaşılan, çalışılan ya da birlikte yaşanan farklı kültürel grupları anlayabilmek, uygun müdahale planını ve iletişim kanalı geliştirmek”* olarak tanımlanabileceğini ifade etmiştir. Bir katılımcı (13G33) farklı kültürleri öğrenmeye çalışmak ve kültürlere ilgi duymanın kültürel yetkinliği sağladığını ifade etmiştir.

### **Çokkültürcü Sosyal Hizmet Uygulaması**

Katılımcılar genel olarak (2G28, 5G25, 9G24, 2G28) çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasının Türkiye’de çok önemsenmediğini ve gelişmediğini; bunun politik sebeplerinin olduğunu ifade etmişlerdir. Bir katılımcı (2G28) çokkültürcü sosyal hizmet ile ilgili görüşlerini şu şekilde ifade etmiştir:

*“Çokkültürcü sosyal hizmet farklılığa önem verirken genel geçer basamaklardan bahsetmek oldukça güç. Karşılaştığımız, dinlediğimiz hikâyenin değişkenleri, ihtiyaçları basamakları belirleyecektir. Çokkültürcü uygulamalar danışanın daha iyi anlaşılmasını, beceri ve değerlerini önemseyeceğimizi göstermemizi sağlar ve problem yaşayan danışana gerçek bir “özne” olduğunu hissettirerek iyilik haline katkı sunacağına inanıyorum.”*

Bir katılımcı da (3G27) çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasını bireysel görüşmeleri esnasında mevcut durumda gerçekleştirdiğini ifade etmiştir. Bir başka katılımcı (4G28) görüşünü şu şekilde ifade etmiştir: *“Farklılıklara saygı duyulduğu, farklılıkların gözetilerek çalışıldığı, işte kültürel yetkinlikle çalışılan bir sosyal hizmet alanı olduğunu düşünüyorum ama Türkiye’de çokkültürcü sosyal hizmet savunuculuktan ayrı düşünülemez.”* Bir başka katılımcı (9G24) insan hakları ihlaline yol açan olan bir durumun çokkültürcü uygulama kapsamında kültürel bir öge olarak görülemeyeceğini şu şekilde ifade etmiştir:

*“Bireyi bulunduğu kültüre göre değerlendiren sosyal hizmet uygulaması. Yani kültüründen bağımsız olarak değil de var olduğun yaşadığın kültüre bağlı olarak vakayı ya da olayı değerlendiren bir yaklaşım. Bir insanı kültüründen bağımsız olarak değerlendiremezsin ki. Şöyle söyleyeyim en basit örneği olarak Suriyelilerde 18 yaş altı evlilikler kabul ediliyor. Bu onların kültürünün bir parçası olarak söyleniyor hep. Onların kültürleri içerisinde değerlendirmeliyiz. Bu bizim kabul edebileceğimiz bir şey değil. 18 yaş altındaki hiçbir bireyin evliliğini kabul edemeyiz. Bu tarz durumlarda mesela ne kadar kültürü içerisinde değerlendirsek de olması gerekeni yapıyoruz aslında 18 yaş altındaysa bildirim yükümlülüğü ve bildirme gibi ama onun dışındaki çoğu şeyi anlayabilirim sanırım.”*

Bir başka katılımcı (12G26) çokkültürcü sosyal hizmet uygulaması ile kültürleri tanıyan, farklılıklarını algılayabilen ve buna yönelik uygun müdahale planı geliştirebilen bir yapıya evrildiğini ifade etmiştir. Bir katılımcı (13G33) çokkültürcü sosyal hizmetle birlikte çokkültürcü politikaların da yaygınlaşması gerektiğini şu şekilde ifade etmiştir:

*“Çokkültürcü sosyal hizmet uygulaması; sosyal hizmetin dil, din, ırk cinsiyet ayırt etmeden insanlara vermiş olduğu değerden yola çıkarak sunulan ve insanları farklılıklarıyla birlikte bir araya getirmeyi*

*hedefleyen bir uygulama olarak görüyorum. Bu uygulama sosyal politikaların geliştirilmesi ve yerel yönetimlerin desteği ile çeşitli uyum projeleri ile yaygınlaştırılmalı.”*

### **Sosyal Hizmet Eğitiminin Rolü**

Katılımcılar genellikle sosyal hizmet eğitimiyle birlikte farklılıklara dair bakış açısının değiştiğini, bu değişimin olumlu bir değişim olduğunu ifade etmekle birlikte en çok değişimi sahada yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Bir katılımcı (3G27) sosyal hizmet eğitiminin kendisinde yarattığı değişimi şu şekilde ifade etmiştir:

*“Çok farkı var. Benim için sosyal hizmet okumuş olmak, devrim gibi bir şey. Kendi içimde yaptığım bir devrim çünkü okula girdiğimdeki ben ile mezun olduktan sonraki ben çok farklı. Çok daha önyargılıymışım, aslında kendimi her görüşe çok saygılı biri olarak görüyordum oysa öyle değilmişim yani. Aslında gayet biraz bağınazlığım da varmış, mezun olduktan sonra onlar kalmadı. Evet, önyargılarım var dedim. Hatta biraz da ırkçıydım bile denebilir yani. Bu da vardı yani.”*

Bir diğer katılımcı (5G25) sosyal hizmet eğitimiyle birlikte daha çok hassasiyeti göz önünde bulundurduğunu ve insan onurunu en önde tuttuğunu ifade etmiştir. Bir başka katılımcı (9G24), sosyal hizmet eğitimini almadan önce yaşanan toplumsal olayları birey bazında değerlendirdiğini, bu eğitimle birlikte bakış açısının değiştiğini şu sözlerle ifade etmiştir:

*“Bu bölümü okumadan önce yaşanan toplumsal olayları bir topluma bağlamıyorsun aslında, hani o yöredeki insanlar sadece öyle yapmış diyorsun ama bu bölümü okuduğunda onu kültürle bağdaştırabiliyorsun, içinde buldukları durumla bağdaştırıyorsun, aile yapısıyla bağdaştırıyorsun. Bu yüzden bakış açını değiştiriyor. Ben bu alanda çalışmadan önce her grupla çalışabileceğimi düşünmüyordum açıkçası ama girdikten sonra her insana artık saygı duyup o dezavantajlı grupla çalışabildiğimi gördüm.”*

Bir katılımcı (12G26) sosyal hizmet eğitiminin tek tipleştirici bir eğitim olduğunu düşündüğünü, uygulama esnasında çok şey öğrendiğini şu şekilde ifade etmiştir.

*“Mevcut sosyal hizmet eğitim sisteminin öğrencilere farklı bakış açısı kazandırdığını düşünmüyorum, aksine öğrencilerin öğretim üyelerinin siyasi ve ideolojik baskıları altında mesleğe hazırlandıkları kanısındayım. Bununla birlikte yaptığım 2,5 yıllık stajım sayesinde, dünyanın gördüğümüzden daha farklı boyutları olduğunu da anlamış oldum, sosyal çevrenin insan davranışını nasıl ve ne derecede etkileyebildiğine şahit oldum. Daha geniş bir perspektiften, olayları yorumlama yeteneği kazandırdığını düşünüyorum bu sürecin.”*

Bir diğer katılımcı (24G24) sosyal hizmet eğitiminin toplumsal olaylara veya farklılıklara dair bakış açısında etik temeller oluşturduğunu belirtmiştir.

### **TARTIŞMA**

Bu çalışmada çokkültürcü sosyal hizmet uygulaması ile ilgili bireysel yaşantı, gelişim ve mesleki deneyimleri içeren sorular göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarına yöneltilmiştir.

Katılımcılardan bazıları çokkültürlü bir toplumda yaşamayı kendi etnik kimlikleri üzerinden açıklamıştır. Araştırmaya katılan 25 katılımcıdan 19'unun iç göç, 1'inin dış göç deneyimi olup diğer 5 katılımcının göç deneyimi yoktur. Dış göç ya da iç göç yaşayan katılımcıların çokkültürlülükle ilişkili daha çok kendi kimlikleri üzerinden yorum yaptığı sonucuna varılmıştır. Azınlık bir etnik gruba ait olduğunu açıklayan katılımcılar kendi dışlanmışlıkları ve yaşam deneyimleri dolayısıyla daha savunmacı ve kapsayıcı söylemlerde bulunmuştur. Harrison ve Turner (2011, s. 341) yaptıkları çalışmada uzmanların, kültürü kendilerini referans alarak açıkladıklarını görmüş ve buna dikkat çekmişlerdir. Bu çalışmaya paralel olarak Avustralya'da çalışıp göç deneyimi bulunan sosyal hizmet uzmanlarının kültürle ilgili daha savunmacı ve bilinçli oldukları sonucu çıkmıştır. Nadan ve Ben-Ari araştırmalarında (2013) sosyal hizmet uzmanlarının kültürel farklılıklara karşı duyarlılığın gelişebilmesi için önce kendi kültürlerinin farkında olmaları gerektiğini görmüştür. SHU'ların kendi kültürünün özelliklerini diğer kültürlerle karşılaştırmalı olarak belirlemesi kültürel duyarlılığın ilk adımıdır.

Katılımcılar genel olarak çokkültürlü toplumu farklı kültürlerden insanların bir arada yaşadığı toplum olarak tanımlamış ve bu farklılıkların mesleki anlamda deneyim çeşitliliği yarattığını ifade etmiştir. Değerler tutumları belirler ve bu tutumlardan dolaysız bir şekilde etkilenen müracaatçılardır. Sosyal hizmet uzmanlarının elbette kendi yaşayış, görüş ve tutumları vardır fakat sosyal hizmet uzmanları bu kişisel tutumlarının farkında olmalı ve bu farkındalığa göre mesleki çerçevede hareket etmelidir.

Genel olarak sosyal hizmet uzmanları da müracaatçıların farklılıklarından etkilendiklerini belirtmiş ve farklılıkların etnik köken, kültür, toplumsal cinsiyet rolleri üzerinde yoğunlaştığını ifade etmişlerdir. Müracaatçıların kültürel değerlerinin “şiddet, kadın sünneti” gibi insanların yaşam hakkına zarar veren uygulamalar olarak görülmesi halinde, değer çatışmaları evrensel hak ve değerlerle çözülebilir. Bu tür durumlar sosyal hizmet uzmanlarına “bilgilendirme, danışmanlık, farkındalık yaratma” gibi sorumluluklar yüklemekle birlikte; bütün bunları yaparken davranışın kültürel bağlamını anlama çabasını elden bırakmamasını da gerektirmektedir. Dolayısıyla “marjinal ve hak ihlal edici” uygulamalar, “kültürel” bir algılayışın ötesinde değerlendirilmeli, bu tür uygulamaların destek bulacağı endişesine kapılmadan çokkültürcü uygulama zenginleştirilmelidir. Aslında, çokkültürcü uygulamanın tam da bu “marjinal” uygulamaları değiştirme ve dönüştürme misyonuyla yüklendiğinin farkında olunmalıdır” (Özgür, 2009, s. 227). Bahsi geçen etkilenmeyi bazı katılımcılar şaşkınlık yaratan, önyargılı tutuma yol açan bir durummuş gibi algılamıştır. Bazı katılımcılar farklılıklara anlam yüklemediklerini ifade etseler de uygulama da bu farklılıkları dikkate aldıklarını belirtmişlerdir. Bazı katılımcıların “anlam yükleme” kavramına olumsuz bir mana yükledikleri verdiği yanıtlardan anlaşılmıştır.

Katılımcılar genel olarak mesleki deneyim ile pek çok farklı tutum, davranış ve düşünce değişimine uğradıklarını, sosyal hizmet eğitimiyle birlikte önyargılı taraflarının farkına vardıklarını fakat saha uygulamasının farklılıkları anlamlandırma üzerinde daha olumlu etki yarattığını belirtmiştir.

Azzopardi (2020, s. 6) çalışmasında; sosyal hizmet eğitiminin sosyal hizmet öğrencilerini, çeşitliliği değerli olarak kabul etmeye hazırlaması gerektiğini, sosyal hizmet öğrencilerinin baskıcı sosyal koşulları etkili bir şekilde belirlemek, eleştirel bir şekilde değerlendirmek ve sona erdirmek amacıyla yeterli bilgi ve beceriyle donatılmış olması gerektiğini belirtmiştir. Bu amaçla verilen sosyal hizmet eğitiminin; kültür ve çeşitlilik hakkında dönüştürücü öğrenmeyi öğretmek, kanıta dayalı bilgi, kritik çerçeveler ve etik ilkelerin paylaşılmasını içermek, kapsayıcı sınıflar ve öğretilebilir anları teşvik etmek, eleştirel düşünceyi, kendini düşünmeyi ve kültürel alçak gönüllüğü teşvik etmek ile kültürler arası farkındalığı ve duyarlılığı değerlendirmek olmak üzere beş temel içeriğe sahip olması gerektiğini bulgularına eklemiştir. Türkiye’de de sosyal hizmet teorik eğitiminin bu beş temel içeriğe sahip olması müracaatçıların etkili hizmet alması ve sosyal hizmet uzmanlarının yetkinliği açısından oldukça önemlidir. Sosyal hizmet eğitiminin kültürel yetkinlik kazanılmasına yönelik somut ve ölçülebilir bir yapıda tasarlanması gerekmektedir (Akarçay-Ulutaş, 2020, s. 1250). Farklı kültürden gelen müracaatçı gruplarının yaşadığımız toplumdan daha çok toplumsal cinsiyet rolleri, kadın olma hali, evlilik ve aile yapısı bağlamında farklı olduğunu belirten katılımcılardan biri bu farklılıklardan kaynaklı uygulamada etik ikilem yaşadığını belirtmiştir. Mesleki müdahale sürecinde sosyal hizmet uzmanının yaş, toplumsal cinsiyet, ırk, etnik köken, inanç ve cinsel yönelim veya sosyoekonomik farklılıklara sahip olan müracaatçıların ortak veya kendilerine özgü özelliklerine ilişkin bilgili, becerikli, empatik ve anlayışlı olması kültüre duyarlı olduğuna işaret etmektedir (Barker, 2013; akt. Uzunaslan ve Çiftçi, 2019, s. 221). Müracaatçıların yerel değerlerine karşı evrensel değerler sosyal hizmet uzmanlarının etik ikilem yaşamalarına neden olabilir. Önemli olan “hak ihlalini doğuran ya da buna yol açan değerlerin değiştirilmesi” diğer değerlerin de “kendi kültürünü özgürce yaşama hakkı” olarak ele alınmasıdır. Sosyal hizmet uzmanlarının kendi bireysel değerlerinin farkına varması, önyargılı ve yargılayıcı yönünü törpülemesi, farklı kültürleri tanınması, farkında olması ve yetkinlik kazanması çokkültürcü uygulamanın değer boyutunu güçlendirmektedir (Özgür, 2009, s. 227). Monani (2018, s. 91-92) yaptığı çalışmada Norveç gibi ülkelerde katı yaptırımlara tabii sosyal hizmet uygulamalarından bahsetmiştir. Norveç’te sosyal hizmet uzmanları çocuk koruma politikasının gereği olarak; bir şirkette orta sınıf teknik işçi olarak çalışan ve geçici çalışma iznine sahip Hindistanlı ailelerden, çocuklarını çatal bıçak kullanmaktansa elle yemeye zorladıkları ve ayrı bir odada uyumaktansa birlikte uyumayı tercih ettikleri gerekçesiyle ayırmıştır. Burada elle yemenin ve birlikte uyumanın Hint kültürel alışkanlığının ve bağ kurmanın bir parçası olduğunu düşünmek gerekmektedir. Sosyal hizmet uzmanları, hakim “değer yargılarını” rafa kaldırarak kültürel olarak farkında olmalıdır.

Katılımcılar çokkültürcü sosyal hizmetle ilgili görüşlerini genellikle; farklılıklara önem verilen, çokkültürlü toplumlarda uygulanabilen, savunuculuğu içeren, söylem olarak doğru yerde duran, sosyal politikalarla sağlam temellere oturtularak daha da yaygınlaşması gereken, çalıştıkları kitleyi anlamalarını sağlayan bir sosyal hizmet uygulaması olarak tanımlamışlardır. Türkiye’de çokkültürcü sosyal hizmet pratiğinin yeterince gelişmediğini çünkü öncesinde etkin ve işler bir uygulama zemininin oluşmadığı bazı sorun alanlarını çözmeye yönelik işlevsel uygulamaların olmadığını

vurgulamışlardır. Akbaş'a (2014, s. 69) göre dünyanın farklı ülkelerinde baskı karşıtı sosyal hizmet uzmanları ülkesindeki ayrımcı uygulamalara karşı eylemci bir tutum sergilemekte ve ezilenle birlikte mücadele etmektedir fakat Türkiye'de böyle bir gelenek oluşmamıştır.

Katılımcıların üzerinde durduğu bir diğer farklılık iletişim aracı olan dildedir. Bir dili akıcı şekilde konuşmak iletişimi kolaylaştırır ve değerlerin, geleneklerin, tanınmasını ve tanımlanmasını sağlar. Farklı dili konuşan azınlıklar çoğunluk dilini konuşanların saldıramayacağı güvenli alanlarda dillerini konuşurlar. Çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasının temelinde dil çeşitliliğinin zenginlik olarak görülmesi gerekmektedir. Hakim toplumun dilini öğrenmenin teşvik edildiği politikalar bir yerde asimilasyon politikalarına dönüşebilir. Teşvik tek taraflı olmamalıdır. Kültürel aracı veya bağlantı kurucu olarak çalışan tercümanların kültürel farklılık ve diğer konularda eğitilmesi hem çokkültürcü sosyal hizmet müdahalesinin işlerliği hem de müracaatçının iyilik hali açısından kıymetlidir (Salduz, 2020, s. 88-89). Birden fazla dil bilen, kültürel açıdan yetkin sosyal hizmet uzmanları, farklılaşan müracaatçıların ihtiyaçlarını karşılama noktasında daha önyargısız ve kültüre duyarlı hizmet sağlayabilmektedir (Congress ve Gonzalez, 2013, s. 66). Şen-Varan, Yıldırım ve Abukan (2021) çalışmalarında iyi düzeyde ikinci bir dili konuşabilen sosyal hizmet uzmanlarının tek dil bilen uzmanlara göre kültürel yetkinliklerinin daha yüksek olduğunu bulmuştur.

Katılımcıların genellikle kültürel yetkinliğin tanımına dair fikir sahibi olmadıkları ya da bu terimi eksik tanımladıkları anlaşılmıştır. Harrison ve Turner (2010, s. 334) sosyal hizmette kültürel yetkinlik üzerine Avustralya'da yaptığı bir çalışmada, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıları "öteki" olarak tanıttığına dikkat çekmiş, hatta bir sosyal hizmet uzmanının kültürel yetkinliği "*benim için beyaz Anglosaksonlardan farklı kişilerin kültürünü bilmek demek*" şeklinde bir cümle kurduğunu belirtmiştir. Aksine bu çalışmada görüşülen sosyal hizmet uzmanlarının genel olarak belirtilen örnekteki gibi kendi kültürünü merkeze koymadıkları ve ayrışma dilinden uzak oldukları gözlenmiştir. Oysa çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasının temelinde kültürel yetkinliğin yattığı aşikârdır. Harrison ve Turner (2011, s. 340) Avustralyalı sosyal hizmet uzmanlarıyla yaptığı görüşmede uzmanların kültürel yetkinliğin; politikalar, tavırlar ve davranışlarla ilgili olduğunu, terimin çeşitliliğe değer vermeyi, diğer kültürleri anlamaya açık olarak insanlarla çalışmayı ifade ettiğini belirtmiştir. Marsh'a (2004, s. 5) göre kültürel yetkinlik en az üç birleşeni gerektirir; ilki müracaatçıyı değerlendirmek ve anlamak, ikincisi farklı bireyler ve gruplar hakkında bilgi edinerek anlayış ve deneyimleri geliştirmek, üçüncüsü çokkültürcülüğü savunabilmek için bu bilgiyi kullanabilmektir.

Sosyal hizmet bağlamında çokkültürlü eğitim, bugün toplumun kültürel çoğulculukta güçlü olarak görüldüğü gerçeğini tanıtmaya fırsatı sunar. Çokkültürlü eğitim sınıfta ve sahada öğrenme, çeşitliliğin güçlü yönlerine ve kabulüne dayalı olarak, başkalarına ve kendine karşı olumlu tutumların geliştirildiği bir araç olabilir. Sosyal hizmet eğitiminde çokkültürlü içeriğin tanıtılması, etnik ve kültürel gerilimlerden arınmış daha iyi bir toplum inşa etmek amacıyla, geleceğin uygulayıcılarının farklı sosyal ve kültürel ortamlarda problem çözme ve kişilerarası beceriler geliştirebilecekleri bir ortam

yaratma potansiyeline sahiptir. Çokkültürlü içeriği tanıtmanın temel amacı, önyargının doğasına dair anlayışın ve deneyimlerimizin çoğunun ırksal, kültürel ve etnik çizgileri aştığına dair bir anlayışın geliştirilmesi olmalıdır (Sanders, 1980, s. 13). Birlikte yaşamın önemli olduğu ve değerinin gün geçtikçe daha çok anlaşıldığı günümüzde, asimile etmekten uzak ve kültürlenme sürecini hızlandıracak çokkültürlü eğitim bakış açısı ve uygulamaları, kültürel yetkinliğin ve toplumsal bütünleşmenin bir gereği sayılmaktadır (Akarçay-Ulutaş ve Kırlioğlu, 2020, s. 679). Osteen, Vanidestine ve Sharpe (2013, s. 213) tarafından yapılan çalışmada, diğer derslerin içeriğine eklenmektense ayrı bir ders olarak açılan çokkültürlülük dersinin öğrenciler açısından daha etkili olduğu ve çokkültürlülük dersini alan öğrencilerin tutumlarında olumlu farklılıklar görüldüğü ortaya çıkmıştır.

## SONUÇ

Çalışmaya katılan sosyal hizmet uzmanları tarafından çokkültürlü topluma genel olarak olumlu bir anlam yüklendiği, çokkültürlü toplumun önyargıları yok eden bir yaşantı biçimi sağladığı; politik söylemlerin ve uzmanların kimliklerinin yüklenen anlamda etkili olduğu sonucu çıkmıştır.

Çalışmada sosyal hizmet uzmanlarının “kültürel yetkinlik” kavramı hakkında genel olarak bilgi sahibi olmadığı görülmüştür. Kültürel yetkinlik hiçbir zaman tam olarak kazanılabilen bir beceri olmamakla birlikte sosyal hizmet uzmanları için kültürlerarası bilginin uygulamalara aktarılması konusunda yaşam boyu devam bir süreci ifade etmektedir.

Bu çalışma, alanda çalışan uzmanlar için kültürel farklılıkların ve bu farklılıklara göre hizmet sunmanın önemli olduğunu; fakat aynı zamanda bu farklılardan dolayı etik ikilem ve değer çatışması yaşandığını göstermiştir. Bu noktada uzmanların hak ihlallerini doğuran değerler dışındaki değerleri “kendi kültürünü özgürce yaşama hakkı” kapsamında ele alması, hak ihlalleri yaratan değerleri de değiştirmeye çalışmak için çabalaması önemlidir.

Farklı kültürel grupların yaşadığı en büyük sorun alanı dil olarak görülmüştür. Dilin bir sorun alanı olarak görülmemesi aksine bir zenginlik olarak görülmesi çokkültürcü pratik için gereklidir. Çoğunluğun dilinin teşvik edildiği politikalar bir yerde asimilasyon politikaları halini almaktadır. Yeni dilleri öğrenmek teşvik edilmelidir fakat bu teşvik tek taraflı olmamalıdır. Yine bağlantı kurucu ya da kültürel aracı olarak işlev gören tercümanların kültürel farklılık ve diğer konularda eğitilmesi, hem çokkültürcü sosyal hizmet müdahalesinin işlerliği hem de müracaatçının iyilik hali açısından kıymetlidir.

Sosyal hizmet eğitiminin farklılıkları anlama noktasında yeni bir pencere açtığı, teorik eğitimden uygulamaya pratiğinin sosyal hizmet öğrencilerinin önyargılarıyla yüzleşmelerine olanak tanıdığı görüşü oldukça yaygındır. Eleştirel bir bakış açısıyla sosyal hizmet teorik eğitiminde; farklılıklar, değerler, kültür, çokkültürlülük, çokkültürcü bakış açısı, sosyal katılım gibi kavramlar üzerinde durmak, anlaşılabilir ortamlarda, alanda uzman akademisyenlerden bu eğitimi almak sosyal hizmet



öğrencilerinin hem kendi farklılıklarıyla yüzleşmeleri hem de bilmedikleri çok fazla değer ve kültürün olduğu bilincine varmaları için önemlidir.

Kapsayıcı bir sosyal hizmet uygulaması ancak uygulayıcılar ve politika yapıcılar değişime karşı direnmeyi bırakırsa başarılı olacaktır.

### **ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN ETİK BİLGİLER**

İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu tarafından 07.02.2020 tarihli toplantıda alınan karar ile araştırma için 2019/164 sayılı Etik Kurul onayı verilmiştir.

### **ARAŞTIRMACILARIN KATKI ORANI**

Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

### **ÇATIŞMA BEYANI**

Bu çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.

### **KAYNAKÇA**

- Akarçay-Ulutaş, D. (2020). Sosyal hizmette kültürel yetkinlik eğitimi: İçeriğe yönelik bir sistematik derleme çalışması. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31(3), 1248-1277.
- Akarçay-Ulutaş, D. ve Kıriloğlu, M. (2020). Sosyal hizmetin gözünden sosyal uyum için bir öneri: Çokkültürlü eğitim. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31(2), 677-698.
- Akbaş, E. (2007). Bir disiplin aracı olarak sosyal hizmetler. *Sosyal Politikalar Dergisi*, 2, 19-23.
- Akbaş, E. (2014). *Sosyal Çalışmada Çağdaş Eleştirel Perspektifler*. Ankara: Sabev Yayınları.
- Azzopardi, C. (2020). Cross-cultural social work: A critical approach to teaching and learning to work effectively across intersectional identities. *British Journal of Social Work*, 50(2), 464-482.
- Barker, R. L. (2013). *The Social Work Dictionary* (6. bs.). Washington: NASW Press.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., Demirel, F. (2013). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Castles, S. ve Miller, M. J. (2008). *Göçler Çağı, Modern Dünyada Uluslararası Göç Hareketleri*. İstanbul: Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Congress, E. P., Gonzalez, M. L. (2013). *Multicultural Perspectives in Social Work Practice with Families*. Springer Publishing Company: New York
- Creswell, J. W. (2017). *Araştırma Deseni; Nitel, Nicel ve Karma Yöntem Yaklaşımları*. (S. Demir, Çev. Ed.) Ankara: Eğiten Kitap.
- Dominelli, L. (2017). *Anti-racist social work*. Macmillan International Higher Education.
- Doytcheva, M. ve Akıncılar, T. (2009). *Çokkültürlülük* (T. Akıncılar Onmuş, Çev.). İstanbul: İletişim Yayınları.

- Elder, S. (2009). *ILO School to Work Transition Survey: A Methodological Guide*, Module 3, Sampling Methodology, Youth Employment Programme International Labour Office.
- Harrison, G., ve Turner, R. (2011). Being a 'culturally competent' social worker: making sense of a murky concept in practice. *The British Journal of Social Work*, 41(2), 333-350.
- Hazır, M. (2012). Çokkültürlülük teorisine çağdaş katkılar ve bireysel haklar-grup hakları ekseninde çokkültürlülüğü tartışmak. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 7(1), 1-28.
- Işık, A. (2016). *Çokkültürcü sosyal hizmet bağlamında Ezidi mülteci gençlerin sosyal bütünleşme sürecinin incelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi), Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Manisa.
- Keleşoğlu, F. (2019). *Sosyal hizmet teori ve uygulamalarında çokkültürcülük*. (Doktora Tezi), Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova.
- Küçükkaraca, N. (2005). *Farklılık ve Kültürel Yetkinliği Olan Sosyal Hizmet Uygulaması. Türkiye'de Sosyal Hizmet Uygulamaları, İhtiyaçlar ve Sorunlar*. Ankara: Haberal Eğitim Vakfı.
- Kymlicka, W. (1995). *Çokkültürlü Yurttaşlık Azınlık Hakların Liberal Teorisi*. (A. Yılmaz, Çev.) 3. Baskı, İstanbul: Ayrıntı Yay.
- Lægaard, S. (2020). Contextualist political theory about multiculturalism in a post-multiculturalist context. *Ethnicities*, 21, 615- 637.
- Li, C., ve Jiang, S. (2018). Social exclusion, sense of school belonging and mental health of migrant children in China: A structural equation modeling analysis. *Children and Youth Services Review*, 89, 6-12.
- Marsh, J. C. (2004). Social work in multicultural society. *National Association of Social Workers, Social Work*, 48(1), 5-6.
- Modood, T. (2014). *Çokkültürcülük Bir Yurttaşlık Tasarımı*. (İ. Saymaz, Çev.) Ankara: Phoenix Yayınevi.
- Monani, D. (2018). At Cross roads: White social work in Australia and the discourse on Australian multiculturalism. *Cosmopolitan Civil Societies: An Interdisciplinary Journal*, 10(2), 87-98.
- Nadan, Y., Ben-Ari, A. (2013). What can we learn from rethinking 'multiculturalism' in social Work education? *Social Work Education: The International Journal*, 32(8), 1089-1102.
- Osteen, P. J., Vanidestine, T. J., & Sharpe, T. L. (2013). Multicultural curriculum and MSW students' attitudes about race and diversity. *Journal of Teaching in Social Work*, 33(2), 111-128.
- Özgür, Ö. (2009). *Çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasına eleştirel bir bakış: Londra'dan bir örnek*. (Doktora Tezi), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Özgür, Ö. (2010). Çokkültürcü sosyal hizmet: eleştirel bir bakış. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 21(2), 89-104.
- Özgür, Ö. (2014). *Çokkültürcü Sosyal Çalışma*. Ankara: SABEV.
- Robinson, J. B. (1989). Clinical treatment of black families: Issues and strategies. *Social Work*, 34, 323-329.

- Salduz, Ç. (2020). *Çokkültürcü sosyal hizmetin geçici koruma altındaki Suriyelilere ilişkin uygulamalar kapsamında değerlendirilmesi*. (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Sanders, D. S. (1980). Multiculturalism: implications for socialwork. *International Social Work*, 23(2), 9-16.
- Say, Ö. (2017). Çokkültürlülük kavramı ve anlamın çokluğu. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(7), 30-39.
- Şen-Varan, B., Yıldırım, F. ve Abukan, B. (2022). Cultural competence of social workers by professional characteristics in the focus of education. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9 (1).
- Uzunlaşan, Ş. ve Gökçearslan Çifci, E. (2019). Sosyal hizmet uygulamalarında kültürel yetkinliği geliştirmenin önemi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(1), 213-230.
- Yaylacı Göktuna, Filiz (2017). Süper-çeşitlilik çağında çokkültürcülük, *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(1), 345-364.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayınları.