

Gökçearslan Çifci, E. ve Uzunaslan, Ş. (2019). Sosyal Hizmet Uygulamalarında Kültürel Yetkinliği Geliştirmenin Önemi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(1), 213-230.

Derleme

Makale Geliş Tarihi: 09.10.2018

Makale Kabul Tarihi: 11.01.2019

SOSYAL HİZMET UYGULAMALARINDA KÜLTÜREL YETKİNLİĞİ GELİŞTİRMENİN ÖNEMİ

Importance of Improving Cultural Competence in Social Work Practices

Şerif UZUNASLAN*

Elif GÖKÇEARSLAN ÇİFCİ**

* Arş. Gör., Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, ORCID ID: 0000-0002-9242-3128

** Prof. Dr., Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, elifgokcearslan@gmail.com, ORCID ID: 0000-0001-8627-5985

ÖZET

Kültürel yetkinliğin temel alındığı bu çalışma kültürün, sosyal hizmet uygulamalarını etkileyebilecek ve yönlendirebilecek şekilde merkezi bir konuma taşınmasının önemli olduğu düşüncesi ile hazırlanmıştır. Postmodern dönemle birlikte farklılıkların giderek daha görünür olması sosyal hizmet alanında kültürel yetkinlik konusuna duyarlılığın artmasına neden olmuş ve sosyal hizmet müdahalelerinde kültürel yetkinliğin ön plana çıkmasını sağlamıştır. Geniş bir yelpazeye sahip olan insan farklılığının günümüzde daha da çeşitlendiği görülmektedir. Bu noktada kültürel yetkinlik, ırk ve etnik köken farklılığının dışında diğer farklılıkları da içine alan bir kapsayıcı kavram olarak ortaya çıkmaktadır. Daha geniş tanımıyla, ırk ve etnik köken dışındaki renk, sosyal sınıf, dini ve manevi inançlar, göçmen statüsü, cinsel yönelim, cinsel kimlik veya ifadesi, yaş, medeni hal ve fiziksel veya mental anlamda engelli olmak üzere insanların sosyo-kültürel deneyimlerini içermektedir. Sosyal hizmetin mikro, mezo ve makro uygulama boyutlarını kapsayan kültürel yetkinlikte amaç; kültürlerarası uygulamalarda etkin ve etik sosyal hizmet müdahalelerini mümkün kılmaktır. Dolayısıyla bu çalışma sosyal hizmet ve diğer insan hizmetleri literatürünün kültürel açıdan uygun ve yetkin müdahalelere hitap eden bir içeriğe sahip olması gerekliliğini savunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Hizmet, Kültürel Yetkinlik, Kültür, Çeşitlilik, Kültürel Duyarlılık

ABSTRACT

The present study, which concentrates on cultural competence, was conducted with the idea that centralizing concept of culture in a way to impact social work practices. The increasing visibility of differences with the post-modern period has led to an increase in the awareness of cultural competence in the field of social work, and accordingly, cultural competence has become prominent in terms of social work practices. Nowadays, the wide range of differences between people has become diversified. At this juncture, cultural competence emerges as a comprehensive concept that includes a number of differences besides race and ethical background. An extensive definition of cultural competence comprises individuals' socio-cultural experiences such color, social class, religious and moral beliefs, migrant status, sexual orientation, sexual identity or expression, age, marital status or mental disabilities. The main purpose of cultural competence that involves micro, mezzo and macro implementation dimensions of social work is enabling effective and ethical social work interventions in intercultural practices. Therefore, the present study argues that the literature on social work and other humanitarian services should have content that appeal to culturally appropriate and competent interventions.

Keywords: *Social work, cultural competence, culture, diversity, cultural sensitivity*

GİRİŞ

Günümüz toplumsal yapıları postmodernizmle birlikte bireysel farklılıkların ve çeşitliliklerin arttığı bir yapıya bürünmüştür. Artık modernizmin yereli göz ardı eden, farklılık, çeşitlilik ve kültürel unsurlar üzerinde dönüştürücü bir baskı kuran nizam anlayışı, postmodernizmin farklılıkları, çeşitliliği içeren; küresel ve modern karşısında yerelin önemine vurgu yapan söylemi ile birlikte ciddi ve yerinde bir eleştiri ile karşı karşıya kalmaktadır (Akbaş, 2014). Postmodernizmin, farklılıkları ve çeşitliliği dönüştüren ve tektipleştiren modernizmin eritme potası karşısındaki eleştirel duruşu yerelin ve özgün olanın varoluş mücadelesini ortaya koymaktadır. Buna bağlı olarak bireysel anlamda yaşanan farklılaşma ve çeşitlilik gün geçtikçe artarak devam etmektedir. Dünyada çeşitli nedenlerle gerçekleşen göçler de toplumların farklı kültürleri içinde barındıran bu heterojen yapıya dönüşmesine katkı sağlamaktadır. Göçler sonucunda yaşadığı topraklardan ayrılan birey, grup ve topluluklar göç ettikleri yeni ülkelerde yerleşik halka ve hakim kültüre uyum sağlamakta zorlanmaktadır. Hakim kültür içerisinde farklı bir etnik kökenden/ırktan gelmek ya da farklı bir din/mezhep üyesi olmak, çoğunluk dilini rahat konuşamamak, ya da aksanlı konuşmak, farklı giyim kuşam veya cinsel tercihler gibi nedenlerle toplumsal yaşama

uzak kalma; toplum içerisinde soğuk karşılanma, öteki olma, etkinliklere ve faaliyetlere katılamama gibi durumların yaşanmasına neden olmaktadır (Crutchfield ve Pettinicchio, 2009). Toplum yapısındaki artarak devam eden bu çeşitlilik sosyal hizmet uygulamalarında kültüre duyarlı müdahaleleri gerektirmekle birlikte uzmanların kültürel yetkinliğe sahip olmasının önemini artırmaktadır. Kültürel yetkinlik, kültürü anlamakla başlar. Kültürel yetkinliği geliştirmek için ise öncelikle sosyal hizmet uzmanlarının kendi inanç ve yanlılıklarının farkında olmaları, başkalarının dünya görüşlerini anlamaları, doğru uygulama yaklaşımları geliştirmeleri ve kültürel yetkinliği engelleyen güçlükleri anlamaları gerekmektedir. Bir kültür, kendisine mensup birey ve gruplar için; çocuklarını nasıl disiplin altına aldıklarını, aile ilişkilerinin yapısını, erkek ya da kadın olmanın ne anlama geleceğini ve bu rollerden beklentileri, sağlıkla ilgili değerler ve şifa yaklaşımlarını, beden dilinin nasıl olması gerektiğini tanımlamaktadır (Olsen, Bhattacharya ve Scharf, 2006). Kültürel yetkinlik ise insanların tutum ve davranışlarını etkileyen kültürü anlamayı ve ona karşı duyarlılık geliştirerek farklı kültürlerden insanlarla etkin ve etik bir şekilde çalışmayı ifade eden bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Kültürel yetkinlik, özellikle insani hizmetler literatüründe sıkça karşılaşılan bir kavramdır (Edwards, 2016). Sosyal hizmetin de kendisini dezavantajlı birey, grup ve toplumlara yardım etme, ihtiyaçlarını karşılama ve hizmet sunmaya adanmış uygulamaya dayalı bir disiplin olarak tanımladığı düşünüldüğünde şüphesiz sunulan hizmetlerin belli ilke ve etiğe bağlı olarak sunulması gerekir. Kültürel yetkinlik bu temel etik ilkelerden birisidir (Duyan, 2016). Kültürel yetkinlik kavramının sosyal hizmet literatüründeki tanımının temelinde teori, paradigma, çerçeve ya da bir perspektif olup olmadığı üzerine yapılan tartışmalar yatmaktadır. Bununla beraber şuana kadar yapılan araştırmalar arasında kültürel yetkinliğin bir kuram olma yolundaki şartları sağladığı yönünde fikir birliğinin olduğunu ifade eden çalışmalar bulunmaktadır (Gallegos, 2008). Ancak bu tartışmaların içinde kültürün sürekli değişen dinamik bir yapıya sahip olduğunu bununla birlikte toplumda artan farklılıklar ve çeşitlilik konusunda yetkin olmanın imkânsız olduğunu savunan ve kültürel yetkinliği ulaşılması çok zor ve etkisiz bir amaç olduğunu ifade eden çalışmalarda mevcuttur (Abrams ve Moio, 2009). Fakat belirtmek gerekir ki tartışmalar hangi düzlemde sürerse sürsün NASW(Amerikan Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliğinin)'in Çeşitlilik ve Kültürel Yetkinlik başlığı altında yapmış olduğu tanımda da belirttiği üzere "Kültürel yetkinliği kazanmanın bir yolunun

olduğunu ifade etmek adilce olacaktır” (NASW, 2015). Kültürel farklılıklara ve geleneklere saygılı ve özenli olmayı amaçlayan sosyal hizmet uygulamaları yeni bir çerçeveye ihtiyaç duymaktadır. Bu çalışma kültürel yetkinlik kavramı konusunda ihtiyaçtan duyulan boşluğu doldurmak, kültürel yetkinlik konusunda süren tartışmaları teşvik etmek ve sosyal hizmet uygulamalarında kültürel yetkinlik hakkında bilgi sunmayı amaçlamaktadır.

Kültür Kavramı

Sosyal hizmetin beslediği sosyal bilimler literatüründe “kültür kavramı” kısıtlayıcı olmayan kapsayıcı bir anlamı ifade edecek şekilde ele alınmıştır. Bu kapsamda yapılan tanımlara bakılacak olursa; kültür, toplumun sembolik ve öğrenilmiş yönlerini anlatan bir kavramdır. Tylor(1865:akt: Marshall, 2003) kültürün; bilgi, inanç, sanat, ahlak ve gelenek olarak öğrenilmiş bir yapı olduğunu savunmaktadır. Bu yapı toplumdaki bireylerin davranışlarını, inançlarını ve değerlerini şekillendirmektedir. Bu yönüyle aynı zamanda kültür, insanların davranışlarını, inanç sistemlerini, değerlerini ve ideolojilerini anlayıp açıklamanın yollarını gösteren işlevsel bir araç olarak da görülebilir.

Becker (2015), biraz farklı bir yaklaşımla, kültürün ortak fikir ve anlayışa dayalı "uyumlu eylem" olduğunu belirtmektedir. Sosyal hizmet literatüründe özellikle ekolojik kurama göre kültür bireyin bulunduğu çevrenin niteliklerini ifade etmektedir. Kültür, belirli bir grup insan ve diğer sosyal birimler tarafından paylaşılan ortak anlamların bir bütünü olup organize bir hayatın tesisine hizmet eden bir yapı olarak da tanımlanabilir (Derezotes, 2000). Ancak literatür genel olarak incelendiğinde kültürün birey ve grupların çevresinden öğrenmiş olduğu tutum ve davranışları ifade etmekle birlikte ırk ve etnik kökenin de dışına taşarak birçok farklılığı (inanç, toplumsal cinsiyet, cinsel yönelim, engellilik durumu gibi) içine alacak şekilde geniş bir anlamı ifade ettiği görülmektedir. Bu kapsamda yapılan kültür tanımlamalarına bakıldığında bu açık şekilde görülmektedir. Kültür, insanların yaşadığı daha geniş bir toplumu karakterize eden ortak değerler, hedefler, ruhsal inançlar, sosyal beklentiler, sanat, teknoloji ve davranışların yapılandırılmasıdır (Zastrow ve Kirst-Ashman, 2016). Kültür, bireyin ırkına, sınıfına, cinsiyetine, cinsel yönelimlerine, dinine, göçmenlik durumuna ve yaşına atıfta bulunabilir (Olsen, Bhattacharya, ve Scharf, 2006). Kültür kavramı sosyal hizmet literatüründe tanım olarak geniş bir anlam ifade ediyor olsa da sosyal hizmet

uygulamalarında yerel kültürlerin modernite baskısı altında olduğu ve göz ardı edildiğini savunan çalışmalar da bulunmaktadır (Yaman ve Akkurt, 2013; Akbaş, 2003). Bu çalışmalar sosyal hizmetin gelişmişliğin ve modernitenin göstergesi olduğu kabulünden hareketle, sosyal hizmetin toplumla olan ilişkisini modernleştirme çabasının evrenselci varsayımları üzerine inşa ettiğini vurgulamaktadır. Bu duruma bağlı olarak da kültürü oluşturan dilin, adetlerin, inançların, gelenek ve günlük alışkanlıkların “geleneksel” olan kısımları sosyal hizmet uygulamalarında “modern” ve “evrensel” değerlere uyum noktasında törpülenerek dönüştürüldüğü vurgulanmaktadır (Akbaş, 2003). Bu eleştirel yaklaşım sosyal hizmet alanında kültür ve kültürel yetkinlik noktasında yapılan uygulamaların sayısının yok denecek kadar az olmasına bir açıklama olarak kabul edilebilir. Zira sosyal hizmetin hizmet üretme ve bu hizmeti sunma noktasında temel aldığı evrensel değerlerin etkisi ve küreselleşmeyle birlikte “yerelin” ve “gelenekselin” görülmesi noktasında bir körlüğe neden olduğu anlaşılmaktadır. Ancak sosyal hizmet uzmanı nerede yaşıyor olurlarsa olsun, yerel ya da daha geniş sosyo-kültürel yapı tarafından oluşturulmuş gerçeklikleri belirleyebilmeli ve nasıl bir uygulama süreci izleyeceğini değerlendirebilmek için güvenli bir şekilde müracaatçı ile buluşa bileceği noktalar ve fırsatlar yakalamalıdır (Derezotes, 2000). Çünkü kültürel yetkinlikten uzak ya da kültürel değerleri içine almayan sosyal hizmet uygulaması, çevresi içinde birey anlayışına bağlı olarak eksik ve yerinde bir uygulama olamayacaktır. Uygulamanın öznesi olan birey, grup ya da aile, içinde bulunduğu kültürel dokudan bağımsız değildir.

Yetkinlik Kavramı

Yetkinlik, beceri boyutu kapsamında sosyal hizmet uzmanında aranan önemli bir niteliği ve kavramı ifade etmektedir. Aynı zamanda yetkinlik bilgi, beceri ve değer üçlüsünün bir ürünü olarak da tanımlanır. Bununla birlikte eğitimsel ve deneyimsel gerekliliklere sahip olmayı, lisanslama ve belgelendirme sınavlarını geçme becerisini ve iş atamalarını yürütme ve sosyal hizmet hedeflerine ulaşma yeteneğini gösterirken, mesleğin etik değerlerine bağlı kalmayı ifade etmektedir (Barker, 2013). Sosyal hizmet alanında yetkinliğin içerisine; dezavantajlı, farklılığı bulunan birey, grup ve topluluk adına çalışabilme becerisi, farklı alanlardaki güçlükleri görme ve farklılıkları değerlendirebilme becerisi, önyargıları ve engelleri tanıyabilme, müdahale edebilme ve tüm bunları aşabilme becerisi gibi birçok beceri dâhil edilmektedir. Tüm bunların yapılabilmesi için de sosyal hizmet uzmanının farklılığa ve çeşitliliğe karşı hoşgörü,

empati, tanıma ve ilişki kurabilme becerilerini geliştirmeleri gerektiği ifade edilmektedir (Duyan, 2016). “Yetkinlik” kavramının sosyal hizmet uzmanlarına, kültürler arası uygulama yapma imkânı sağlayan bilgi, beceri ve değerler bir göstergesi olarak karşımıza çıktığını söyleyebiliriz. Yetkinlik kavramı ise durağan ve zamanla elde edilen bir durumu ifade etmemektedir. Yetkinlik kavramında sürekli büyüme ve öğrenme beklentisi bulunmaktadır.

Cross, Bazron, Dennis ve Isaacs (1989:akt:Netting ve diğerleri, 2012) yetkinlik sürecine ilişkin altı husus belirlemiştir. Araştırmacılar sosyal hizmet uzmanlarının yetkinlik sürecini güçlendirmek amacıyla; uygulama ve eylemlilik farkındalığı, bilgi ve becerileri içeren bir gelişme süreci önermiştir. Bu süreçte ilk aşama kültürel yıkıcılıktır. Kültürlere karşı yıkıcı tutum, politika ve uygulamalar o kültürü içindeki bireyler için de yıkıcı niteliktedir. İkinci basamak kültürel yetersizliktir. Kişi, kurum ya da sistem, kültürel veya etnik grupların üyelerine yardım etme kapasitesinden yoksundur ve kişi, kurum ya da sistem hizmet verilen grubun inanç ve geleneklerine saygı göstermez. Üçüncü aşama kültürel ön yeterlidir. Birey, kurum ya da sistem kendi kültürel eksikliklerini tanıyarak ve sosyal yardım veya işe alma uygulamaları yoluyla onların üzerine eğilmek için girişimlerde bulunmaya çalışır. Dördüncü aşama kültürel yeterlidir. Kabul edilen ve saygı duyulan farklılıklar, kültürle ilişkili olarak politikaların ve çalışmaların öz değerlendirmelerini yapmaları ve kültürel bilgi ve kaynakların genişletilmesini içermektedir. Beşinci aşama ise kültürel yetkinliktir. Bu son aşamada artık kültürün yüksek bir itibarı oluşmaya başlamıştır. Kültürel uygulama araştırma yoluyla geliştirilir ve kültürel bilgi sürekli artırılır (Netting ve diğ., 2012). Sosyal hizmet uzmanları çalıştıkları toplumun kültürel yapısını değerlendirirken yukarıdaki aşamaları dikkate alır.



Kültürel Yetkinlik Kavramı

Kültürel yetkinlik kavramı insani hizmetler literatüründe ve uygulama alanlarında gittikçe yaygınlaşan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak kültürel yetkinlik kavramı sosyal hizmet literatüründe sıkça adı geçiyor olsa da bu alanda henüz yeni bir konu ve tartışma olduğu görülmektedir.

Kültürel yetkinlik, 'müdahalede bulunma veya müracaatçının optimal gelişimini en üst düzeye çıkaracak koşulları yaratma becerisi olarak tanımlanmakta ve çoğulcu, demokratik bir toplumda işlev görmek için gerekli olan farkındalığın, bilgi ve becerilerin edinilmesini kapsamaktadır (Sue ve Torino, 2005). Kültürel yetkinlik, bireylerin ve sistemlerin, tüm kültürlerin, sınıfların, ırkların, etnik geçmişlerin, dinlerin, manevi geleneklerin, göçmenlik statüsünün ve diğer çeşitlilik faktörlerinin insanlarına saygıyla ve etkili bir şekilde karşılık verme sürecini ifade etmektedir. Bu tanım, birçok Batılı sistemde benimsenmiş göçmenler ve etnik azınlık nüfusları için daha etkili hale getirmek amacıyla hizmetlerin iyileştirilmesini amaçlayan stratejilere çevrilmiştir. Çeşitli gruplar hakkında kültürel bilgi birikimine sahip personelin donatılması ve hizmet sunumunun etnik azınlıkların özelliklerine ve ihtiyaçlarına adapte edilmesi için programların geliştirilmesi, hizmet cephesinde artan kültürel yeterliliğin bu nüfus için erişim eşitliğini ve bakım kalitesini arttıracığı umut edilmiştir (Chiarenza, 2012). Öte yandan kültürel yetkinlik bir örgütün, ajansın veya farklı mesleklerin kültürler arası durumlarda etkili bir şekilde çalışmasını sağlayan uyumlu davranışlar, tutumlar ve politikalar olarak da düşünülebilir. Diğer bir ifadeyle kültürel yetkinlik, sunulan hizmetleri çeşitli toplumlar için daha erişilebilir hale getirecek ve kültürler arası durumlarda uygun ve etkili hizmetler sunan uygulamalar ve politikalar yaratmak anlamına gelmektedir (Olsen Bhattacharya ve Scharf, 2006). İşlevsel olarak tanımlanacak olursa; kültürel yetkinlik, birey ve insan grupları hakkındaki bilgilerin, hizmetlerin kalitesini artırmak için uygun kültürel ortamlarda kullanılan belirli standartlara, politikalara, uygulamalara ve tutumlara dönüştürülmesi ve böylece daha iyi sonuçlar üretilmesi anlamına gelmektedir. Kültürel olarak yetkin kuruluşlar, sürekli öğrenmeyi teşvik eden ve sürekli olarak daha saygılı, etkili, etik ve kültürel çeşitliliğe sahip toplumlara uygun olacak şekilde hizmetlerin uyarlanmasına yardımcı olmaktadır.

Sosyal Hizmette Kültürel Yetkinliğin Önemi

Sosyal hizmet ırk, etnik köken, kültür, inanç, fiziksel ve entelektüel kapasite, cinsiyet, yaş, cinsel yönelim farklılığı gibi hayatın her alanından, pek çok yapıyı içinde barındırmakta ve insana dair eylemleri kapsamaktadır (Sheafor ve Horejsi, 2014). Kültürel yetkinlik, etkili bir biçimde kültürlerarası çalışmayı kolaylaştırmak için bir sistem veya organizasyon içerisinde birleştiren birbiriyle ilişkili eylemleri, düşünceleri ve hatta politikaları içermektedir. NASW (2001), kültürel yetkinliği, mikro, mezzo ve makro düzeylerdeki etkin uygulama davranışlarının yanı sıra farklılıklara saygı ve öz farkındalığı içeren hem bir süreç hem de bir sonuç olarak kabul etmektedir. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının farklılıklara duyarlı, ayrımcılığın, baskının, yoksulluğun ve sosyal adaletsizliğin her şekline son vermenin çabası içerisinde olması gerekmektedir. Özellikle bireysel onur kapsamında, ırk, etnik köken, cinsiyet, cinsel yönelim ve sosyoekonomik farklılıklar konusunda duyarlı olması ve ayrımcılık yapmaması gerekmektedir (Duyan, 2016). Sosyal hizmet uzmanı bireyi çevresi içinde değerlendirirken potansiyel bazı engellerle karşılaşmaktadır. Bu engeller birey olarak sosyal hizmet uzmanından, hizmetin verildiği kurumdan, baskın kültürden, mesleğin yapısından kaynaklı olabilmektedir. Özellikle sosyal hizmet uzmanının yaşadığı ve çalıştığı kültür, çoğu zaman sunduğu hizmeti etkilemektedir.

Sosyal hizmet uzmanları ile diğer sağlık hizmetleri ve insani hizmetler alanında çalışan diğer profesyoneller kendi kültürel kimliklerini araştırmak ve bunların uygulamayı gereğinden fazla etkilemesini önlemek zorundadır. Yan ve Wong (2005:akt: Netting ve diğ., 2012) sosyal hizmet uzmanlarının kendi kültürlerinden etkilenme durumunu kontrol edebildiğini ancak müracaatçıların bu kontrolü sağlayamayan pasif kültürel nesnelere olduğu çıkarımını sorguladılar. Yan ve Wong (2005) refleksif bir öz farkındalığı savunmaktadır. Refleksif düşünce; kendini gözlem ve analiz konusu olarak ele alan öznenin tutumudur. Refleksivite, kendi hakkında, kendi üzerine düşünen, kendisini bir obje gibi ele alıp bakabilen bir öznenin durumunu ifade etmektedir. bu anlamda refleksif düşünce, her şeyden önce kendi dışına çıkıp bakabilmeyi gerektirmektedir. Öz farkındalık iç gözlem yapabilme yeteneği ve kendini çevre ile diğer bireylerden ayırıp bir birey olarak görebilme kabiliyetidir (Netting ve diğ., 2012).

Sosyal hizmet uygulamalarını ele alan çalışmalar incelendiğinde ortaya çıkan önemli problemlerin başında uzman ve müracaatçı arasında yaşanan değer çatışmasının geldiği görülmektedir. Aslında değer çatışmalarının temelinde yeterince refleksivitenin

oluşmaması yatmaktadır. Kişinin kendi öz farkındalığının yeterince gelişmemesi durumunda değer çatışması ortaya çıkabilmektedir. Değer çatışmasının ortaya çıkmasında ise uzmanların kültürel yetkinlik konusunda istenilen düzeyde olmaması etkili olabilmektedir. Uzman sahip olduğu değerler ile çatışan eylem ve davranışları destekleyen kültüre sahip müracaatçılarla hizmet sağlama noktasında çatışma yaşayabilmektedir (Reamer, 2018). Bu nedenle farklılıklara müdahale noktasında sosyal hizmet uzmanlarının ırk, etnik köken, kültür, sınıf, cinsiyet, cinsel yönelim, inanç, fiziksel ya da zihinsel beceri, yaş farklılığını kapsayacak bir içeriğe sahip bilgiye hâkim olması gerekmektedir (Zastrow, 2014). Farklılığı bulunan bireylerin hangi kültür içerisinde bulunduğu, bu kültür içerisindeki değer, inanç ve iletişim sistemlerinin ne olduğu bilgisine sahip olan sosyal hizmet uzmanı yetkin bir şekilde onları çevresi içerisinde değerlendirebilme imkânı bulacaktır (Özgür, 2009). Dominelli (2018), sosyal hizmet uzmanlarının etnik kültürler ve bu kültürler içinde yer alan çeşitliliğin farkında olmaları gerektiğini vurgulamaktadır. Ancak kültürlere karşı duyarlı ve yetkin olmak; herhangi bir kültürde insanlık dışı eylemleri 'normal' olarak kabul etmek anlamına gelmediğinin de altını çizmektedir. Yine belli bir durumda (erken yaşta evlilik gibi) insani olmayan davranışlara tolerans göstermeyi haklı çıkarmak anlamına da gelmemektedir. Onun bahsettiği kültürlere karşı duyarlılık ve yetkinlik; Barker (2013)'ün sosyal hizmet sözlüğünde tanımladığı kültürel duyarlılığa karşılık gelmektedir. Barker'a göre kültürel duyarlılık ve yetkinlik; sosyal hizmette mesleki müdahale sürecinde uzmanın yaş, toplumsal cinsiyet, ırk, etnik köken, inanç ve cinsel yönelim veya sosyoekonomik farklılıklara sahip olan müracaatçılarının ortak veya kendilerine özgü özelliklerine ilişkin bilgili, becerikli, empatik ve anlayışlı olması anlamına gelmektedir. Diğer bir ifade ile kültürel yetkinlik, toplumda bulunan çeşitliliği kabul etme, onlara cevap verebilme ve duyarlı olmakla ilgilidir. Görüldüğü üzere kültürel yetkinlik sosyal hizmet uygulamasının temelinde yer alan bir tartışma konusudur. Günümüz dünyasında farklılıkların, çeşitliliğin ve birden fazla kültürün bir arada bulunduğu toplumların sayısının her geçen gün arttığı varsayılırsa sosyal hizmet uygulamalarında kültürel yetkinliğin ne kadar önemli bir noktada durduğu anlaşılabilir. Öyle ki günümüzde uluslararası sosyal hizmet organizasyonlarının ve programlarının kültürel yetkinlik konusunu önemsemekte, desteklemekte ve çıkardıkları yayınlarda kültürel yetkinlik konusuna geniş yer vermekte olduklarını görmekteyiz.

Kültürel yetkinliğin, sosyal hizmet müdahalelerinde yüksek düzeyde profesyonellik ve bilgi gerektirdiğini belirten NASW (2008), yayınladığı etik ilkelerde; sosyal hizmet uzmanlarının kültürel ve etnik çeşitliliğe duyarlı olmasından ve ayrımcılık, baskı, yoksulluk ve diğer sosyal adaletsizlikleri sona erdirmeye çalışması gerektiğinden bahsetmektedir. Bu bağlamda kültürel ve etnik çeşitlilik başlığı altında iki etik standart belirtilmektedir;

1) Sosyal Adalet;

Bu başlık altında sosyal hizmet uzmanlarının toplumdaki sosyal adaletsizliğe meydan okumaları gerektiği belirtilmektedir. Buna göre sosyal değişim çabaları; toplumsal haksızlık sorununa odaklanarak kültür ve etnik çeşitlilik konusunda bilgi ve hassasiyet kazanmayı hedeflemektedir.

2) Kişinin Değeri ve Onuru;

Bu başlık altında ise sosyal hizmet uzmanının müracaatçının doğasında olan değer ve onura saygılı olduğu vurgusu yapılmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının her müracaatçıya önemli ve saygılı bir şekilde, bireysel farklılıklarını, kültürel ve etnik çeşitliliklerini göz önüne alarak müdahale etmesi gerektiği ifade edilmektedir.

Kültürel yetkinliğin, kaliteli bir sosyal hizmet uygulamasının yanında savunuculuk ve aktivizmi gerektirdiğini ifade eden Irk ve Etnik Çeşitlilik Ulusal Komitesi (NCORED), kendilerini dışlanmış hisseden birey, grup ve toplumlara nitelikli hizmet sunmanın kritik öneme sahip olduğunu, bu nüfus gruplarını marjinalleştiren süreçlerin de bozulması gerektiği vurgulayarak toplumla çalışma uygulamaları için mikro, mezzo ve makro düzeyde önemli olan “kültürel hoşgörü” ve “kesişimsellik” kavramlarını kültürel yetkinlik tanımına eklemektedir (NASW, 2015). NASW’ın yayınlamış olduğu “*Sosyal Hizmette Kültürel Yetkinlik Standartları*” da kültürel yetkinliğin önemini ortaya koyan önemli uluslararası metinlerden birisidir. NASW yayınlamış olduğu bu metinde on yetkinlik belirlemiştir;

Standart- 1: “Etik ve Değer”

Birinci standart kapsamında kültürel yetkinliğin, öz-farkındalığı, kültürel alçak gönüllülüğü ve kültürü anlamaya ve kucaklamaya yönelik etkili bir uygulamayı taahhüt etmesi gerektiği vurgulanmıştır. Kültürel olarak yetkin etik ve değerler, kültürlerle ilgili olarak mesleki ve kişisel değerler arasındaki gerilimi ve uyumu belirleyebilmeli ve müzakere edebilmelidir (NASW, 2015). Sosyal hizmet uzmanları kültürün toplum ve insan davranışı üzerindeki etkisini anlamakla birlikte her kültürün güçlü yönlerinin

olduğunu kabul etmelidir. Bununla birlikte müracaatçının kültürü hakkında bilgi edinmeli ve kültürel farklılıklara duyarlı olmalıdır. Toplumdaki farklılıklar ve çeşitlilikler üzerindeki baskıları anlamalı ve kendini bu konuda eğitmelidir (Duyan ve ark., 2008).

Standart-2: “Öz-Farkındalık”

Sosyal hizmet uzmanlarının kendi kültürüne ve başkalarının kültürlerine anlayış göstermesi gerektiği vurgulanmaktadır. Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının kendi ayrıcalıklarının ve gücünün farkında olması gereklidir. Bu ayrıcalıkların ve gücün, müracaatçılara ve müracaatçıların yapmış oldukları eylemlere etkisini kabul etmelidir. Sosyal hizmet uzmanları sosyal hizmetin her alanında güç ve ayrıcalık değişkenlerine kültürel alçak gönüllülük ve duyarlılık göstermelidir (NASW, 2015). Kültürel olarak yetkin bir öz-farkındalık, birey olarak sosyal hizmet uzmanının zararlı inançlarının, tutumlarının veya duygularının farkında olmasını, onlara meydan okumasını ve bunlara karşı strateji geliştirebilmesini kapsamaktadır. Derezotes (2000), insan farklılığını anlama ve ona duyarlı olma yeteneğinin bilişsel gelişmeyle alakalı olduğunu vurgulamaktadır. Alternatif bakış açılarını anlamaya gayret eden sosyal hizmet uzmanı için de kültür, cinsiyet, ırk, yaş, cinsel tercih ya da herhangi bir diğer farklılık konusunda duyarlı olmasının çok beklendik bir durum olduğunu dile getirmektedir. Ancak bu durum bilişsel gelişimi etkili bir sosyal hizmet uzmanının hiç önyargısı olmadığı anlamına gelmeyeceğini belirtmektedir. Çünkü hepimizin kendimiz ya da dünya hakkında önyargıları bulunmaktadır. Kültürel olarak yetkin bir sosyal hizmet uzmanı var olan bu önyargılarının farkındadır ve bunu kabul etmektedir. Uygulamasına etki ya da müdahale edebilecek önyargıları konusunda uyanıktır. Kültürel yetkinlik kazanma süreci boyunca ilerlemek disiplin, motivasyon, bağlılık, kuramsal ve deneyimsel öğrenmeyle birlikte öz-farkındalık gerektirmektedir. Bunun için kültürel yetkinliğin eğitim uygulamasının bir parçası olması gerektiğine dikkat çekilmektedir. Eğitim sürecinde öğrencinin öz-farkındalığını ve kültürel yetkinliğini teşvik etmeye, kalıp yargı ve önyargı gibi süreçleri azaltmaya önem verilmesi gerekmektedir (Milne, 2009).

Standart-3: “Kültürler Arası Bilgi”

Sosyal hizmet uzmanlarının; tarih, gelenekler, değerler, aile sistemleri, ırk ve etnik köken, göç ve mülteci statüsü, aşiret grupları, din ve maneviyat, cinsel yönelim, cinsiyet kimliği veya ifadesi, sosyal sınıf ve çeşitli kültürel grupların yetenek ve mental kabiliyetleri gibi terimleri içeren ancak bunlarla sınırlı olmayan uzmanlaşmış bilgi ve

anlayışa sahip olması gerektiği ve bu konularda sürekli bir gelişim içinde olması gerektiği ifade edilmektedir (NASW, 2015). Sosyal hizmet uzmanları, kültürlerarası bilgilerini genişletmeye ve kültürel ifadeyi ve kimliği içeren çeşitli faktörleri ve bilgileri anlamaya teşvik edilmektedir. Elde edilen bilgi, birey ve gruplara daha iyi hizmet sunacak tüm mikro, mezzo ve makro boyuttaki sosyal hizmet müdahalelerinde kullanılmalıdır. Bu şekilde müracaatçıya ne kadar fayda sağlandığı ya da zarar verildiği de anlaşılacaktır. Belirli bir yaşa, cinsiyete, ırka, kültüre, ait insanların ortak karakteristiklerine dönük bilgiler, uzmanın müracaatçısının sınırlılıklarını ve direnç noktalarını anlaması noktasında yardımcı olmaktadır (Milne, 2009).

Standart-4: “Kültürler Arası Beceri”

Sosyal hizmet uzmanları uygulamanın, politikanın ve araştırmanın kültürel önemi konusunda bir anlayış ve bunlara saygı gösteren geniş bir beceri yelpazesi (mikro, mezzo ve makro) ve tekniği kullanılmalıdır (NASW, 2015). Sosyal hizmet uzmanın farklı kültür ve ırktan bir müracaatçıyla çalışırken kullandığı müdahalelerin karşıda uyandıracakları hakkında hassas olması uzmanın güçlü yönünü ve bu konudaki becerisini yansıtacaktır (Derezotes, 2000). Kültürler arası beceriler; aktif dinleme, empati, sıcaklık ve güç temelli müdahaleler gibi çok çeşitli temel unsurları içermektedir (Duyan, 2016). İçinde bulunduğu kültüre dair bir “bilmeme” durumunda belirsizliği tolere edebilme yeteneğine sahip olması gerekir.

Standart-5: “Hizmet Sunumu”

Kültürel olarak yetkin hizmet sunumu, müracaatçılara ve müracaatçı topluluklarına en iyi şekilde yardımcı olmak için kaynakların, hizmetlerin ve kurumların ustaca kullanılmasını içermektedir. Bununla birlikte sosyal hizmet uzmanının hem resmi hem de gayri resmi yapılar içinde kültürel olarak uygun tavsiyelerde bulunabilmesini, belirli kültürel grupları etkileyen hizmet boşluklarını kavrayabilmesini ve bu boşlukları gidermeye çalışmasını ifade etmektedir (NASW, 2015). Bu kapsamda sosyal hizmet uzmanı toplumdaki kaynakları ve fırsatları tanımlamalı ve bu kaynakların güçlü ve zayıf yönlerini, kültürel açıdan uygun olup olmadığını belirleyebilmelidir.

Standart-6: “Güçlendirme ve Savunuculuk”

Güçlendirme ve savunuculuk standardı kapsamında sosyal hizmet uzmanlarının çok kültürlü müracaatçı popülasyonları ile ilgili olarak savunuculuk yapan ve destekleyen sosyal sistemler, politikalar, uygulamalar ve programların etkisinin farkında olması beklenmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının, marjinalize edilmiş ve ezilen nüfusları

yetkilendiren ve savunan politikaların ve uygulamaların geliştirilmesine ve uygulanmasına katkı sağlaması beklenmektedir (NASW, 2015). Bu kapsamda sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıyı ve müracaatçı popülasyonlarını etkileyen makro düzeydeki konular hakkında bilinçlendirilmeli ve eğitilmelidir.

Standart-7: “Çalışan Çeşitliliği”

Kültürel olarak yetkin hizmet sunmaya katkı sağlayacak yöntemlerden birisi müracaatçının kültüründen ve onu en iyi anlayabilecek personelle çalışmaktır. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanları, meslek içinde çeşitlilik sağlamak için işe alım, kabul ve istihdamı desteklemeli ve sosyal hizmet programlarında ve organizasyonlarında çabalarını sürdürmelidir (NASW,2015). Bu konuda en büyük görev ise yönetsel süpervizörlere düşmektedir. İşe alım ve kabul noktasında meslek içinde çeşitliliği sağlayacak kararlar vermeleri gereklidir (Milne, 2009). Daha yetkin, duyarlı ve kolay bir hizmet sunabilme, müracaatçının bulunduğu yerden başlama ve müracaatçının iyilik halini yukarıya veya istendik bir seviyeye taşımak adına sosyal hizmet içerisinde çeşitliliğin artırılması anlaşılabilir bir ihtiyaç olarak görülmektedir.

Standart-8: “Profesyonel Eğitim”

Sosyal hizmet uzmanlarının, kültürel yetkinlik kazandıran mesleki eğitim ve öğretim programlarını savunmak, geliştirmek ve bunlara katılmakla sorumlu olduğu belirtilmektedir. Bununla birlikte yaşam boyu öğrenmenin odağı olarak kültürel yetkinliğin benimsenmesi gerektiği vurgulanmaktadır (NASW, 2015). Kültürel yetkinliği geliştirmek “*varış noktası olmayan bir yolculuk*” olarak ifade edilmektedir. Bu yolculuğa başlaması ve devam etmesi noktasında profesyonel eğitimciler sosyal hizmet bölümlerinin ilk yıllarından itibaren sosyal hizmet öğrencilerine bu ortamı sağlaması gerekliliğini vurgulamaktadır. Başka bir şekilde ifade edilecek olursa kültürel yetkinliğin bir başarı noktası yoktur. Bu devam eden ve kendini sürekli güncel tutmayı gerektiren bir süreçtir (Saunders at al., 2015). Çok çeşitli ve çok kültürlü bir müracaatçı kitlesinin ihtiyaçlarını karşılamak için eğitimin ve öğretimin her aşamasında kültürel yetkinlik üzerinde durulması gerekir. Bu standardın en başarılı yanı kültürel yetkinlik ve çeşitliliğin sosyal hizmet müfredatında ve uygulamasında ele alınmasını amaçlamasıdır. Bu standart, lisans, yüksek lisans ve doktora programları dâhil olmak üzere her düzeyde sosyal hizmet eğitiminin temel bir bileşeni olarak kültürel yeterliliği kabul etmektedir.

Standart-9: “Dil ve İletişim”

Sosyal hizmet uzmanları olarak müracaatçı çeşitliliği içerisinde her dilde yetkinlik göstermesinin imkânsız olduğunu ancak görme engelliler, işitme engelliler ya da diğer engelli bireyler ve tüm kültür gruplarından müracaatçılarla etkin iletişim kurmanın yollarını araması ve onlar adına savunuculuk yapması gerektiği belirtilmektedir (NASW,2015).

Standart-10: “Kültürel Yetkinlik Gelişimi İçin Liderlik”

Sosyal hizmet uzmanları, örgütlerde, kurum ortamlarında ve topluluklarda çok kültürlü gruplarla etkin bir çalışma için liderlik özelliklerini gösterecek “*değişim ajanı*” olabilmelidir (NASW,2015). Sosyal hizmet uzmanları çalıştıkları yerlerde ve diğer ortamlarda sosyal adalet ilkelerine dayanan politikaları yönlendiren liderlik niteliklerini barındırmalıdır. Farklı gruplarla kültürel olarak yetkin uygulamalar hakkında bilgi sahibi olmanın savunucusu olmak, sosyal hizmet liderliği için vazgeçilmez olarak görülmektedir. Kültürel yetkinlik, bireyin özgünlüğüne odaklanmanın, etnik veya kültürel kimliği aşmanın, herkes için hizmet eşitliğini sağlamanın ve toplumsal eşitsizliği azaltmanın ana stratejisi olarak teşvik edilmesi fikrine dayanarak hem bireysel hem de örgütsel düzeylerde alternatif bir yaklaşım önermektedir (Chiarenza, 2012).

Kültürel Yetkinlik Noktasında Sosyal Hizmet Uzmanlarına ve İnsani Hizmet Sunan Örgütlere Düşen Görevler

Bir önceki başlık altında ele alınan kültürel yetkinlik standartlarını da kapsayan sosyal hizmet uzmanlarına ve insani hizmet sunan örgütlerin kültürel yetkinlik adına taşıdıkları özellikler ve yapması gereken görevler bulunmaktadır. Duyan, Sayar ve Özbulut’a (2008) göre sosyal hizmet uzmanlarına düşen görevler şu şekildedir;

- ✓ İçinde bulunduğu toplumun kültürünü, kültürün bireylerin davranışları üzerindeki etkisini ve toplumdaki işlevini anlamak.
- ✓ Müracaatçının kültürü hakkında bilgi edinmek, kültürel farklılıkları kabul etmek ve duyarlı olmak, sunulan hizmetleri müracaatçının kültürünü göz önünde bulundurarak sunmak.
- ✓ Farklılıkların doğasını ve ırk, renk, etnik ve ulusal köken, cinsiyet, yaş, medeni durum, siyasal görüş, dinsel inanç, cinsel yönelim, ihinsel ve fiziksel engel gibi farklılıklara yönelik baskıları anlamaya çalışmak ve bu konuda eğitim programlarına katılarak kendini geliştirmek.

Olsen ve arkadaşlarına (2006) göre ise kültürel olarak yetkin örgütlerin ortak özellikleri şu şekildedir;

✓ *Çeşitliliğe ve hakkaniyete değer vermek ve bu değerleri politikada kurumsallaştırmak;*

Çeşitliliğe cevap vermenin değerini, eşitliğe olan bağlılığı ve hizmetlere erişimi, önyargılı ifadeleri ve ayrımcı davranışları yasaklayan politikaları ve tüm bunları onurlandırmayı ifade eden tanımlanmış bir değerler dizisini kapsamaktadır.

✓ *Geribildirim almak;*

Kültürel olarak yetkin örgütler hizmet ettikleri toplulukların demografileri hakkında güncel bilgi sahibi olurlar ve paydaşlarıyla ilişkiler kurarlar, böylece sunulan hizmetlerin kültürel uygunluğu ve duyarlılığı hakkında geri bildirim alabilirler. Böylece çalışmalarını birey, grup veya topluluklara ne kadar etkin bir şekilde ulaştıklarına dikkat ederek değerlendirmiş olurlar.

✓ *Örgüt faaliyetlerini baştanbaşa kültürel bilgi ile örmek;*

Kültürel olarak yetkin örgütler kültürel bilgiyi sundukları hizmetlerin her yönüne dâhil eder. Hizmet ettikleri farklı topluluklar için bir karşılama ortamı oluşturacakları bilgi ve beceriyi öğrenirler ve daha sonra böyle bir ortam yaratırlar. Materyallerin ve kaynakların kültürel olarak alakalı olmasına ve katılımcı dillerinde sunulmasına özen gösterirler. Sanatkâr, kitaplar ve program etkinlikleri aracılığıyla çeşitli toplulukların olumlu imajlarını sunarlar ve aile üyelerini kültürel açıdan uygun şekillerde karşılarlar.

✓ *Kültürel yetkinliğin genişletilmesinde destekleyici personel istihdam etmek;*

Bazı durumlarda, personelin uygulamalarını daha kültüre uygun ve etkili olmasına yardımcı olabilecek mentörler süpervizörler veya dış kaynak uzmanların belirlenmesi önemlidir.

✓ *Eşitsizlikleri ele alma taahhüdü;*

Örgüt yöneticileri, potansiyel müracaatçı popülasyonun sunulan hizmetlerden tam olarak faydalanmasının önündeki her türlü engeli anlamaya ve düzeltmeye çalışmalıdır. Yönetim kurulu, yönetim ve personel, eşitsizlikleri ve dışlanmayı düzelterek olan koşullarını savunmaktadır.

✓ *Kültürel yetkinliğin gelişimini programlara entegre etmek;*

Çocuklara ve ebeveynlere yönelik programlar iki dilli ve iki kültürlü gelişim için bilgi ve destek içermeli bununla birlikte toplumdaki farklı ırksal ve kültürel gruplar arasında ilişkiler kurmaya çalışmalıdır.

Sonuç Yerine

Bir kültür grubu daha fazla güç ve statüye sahip olduğunda, bu kültürün normları toplumun kurumlarına “doğru” yol olarak nüfuz eder. Daha az statü ve iktidar sahibi kültürler “öteki”, hatta sapkın ve eksik olarak görülür. Kültürel normları ve deneyimleri anlamaya ek olarak, farklı toplumlarla çalışan kurumlardaki hizmet sağlayıcılar ve profesyoneller, hem toplumların yaşamlarında hem de uygulama ve politikaları etkiledikçe, bu tür kültürel önyargıların farkında olmalıdırlar. İnsani hizmetlerin sunulması noktasında kültürel farklılıklara duyarlı ve farklı kültürlerden kişilerde yargılanma hissi uyandırmayan bir yaklaşımın benimsenmesi kaçınılmaz olarak kültürel yetkinliğe önem kazandırmaktadır. Kültüre duyarlı hizmet sunumu şüphesiz ki kültürel farklılığa sahip birey ve gruplar üzerinde olumlu etki yaratacaktır. İnsani hizmet sunan örgütlerin kültürel yetkinlik konusunda sürekli bir gelişim durumu içerisinde olması gerekmektedir. Sürekli öğrenmeyi teşvik eden ve duyarlı, etkili, etik ve farklı toplumlara uygun olacak şekilde hizmetleri düzenlemesi gerekmektedir. Kültürel yetkinlik bir dizi bilgi ve becerinin elde edilmesi durumunu ifade etmektedir. Bu sürekli değişen toplum için zor bir hedeftir. Bu nedenle kültürel yetkinlik süreklilik isteyen ve “*varış noktası olmayan bir yolculuk*” olarak görülmelidir.

Kültürel yetkinlik, müracaatçının kültürünü anlama ve kültürün müracaatçının hayatına, davranışlarına yön verebildiğini kabul etme, takdir etme anlamına gelmektedir. Modernleştirme ve evrenselci bakış yerelliği göz ardı etmekte ve kültürlere karşı önyargılı olabilmektedir. Bu aşamada uzmanın dikkat etmesi gereken evrensellik ve yerellik konusuna dikkat etmesidir. Evrensellik ve yerellikten anlatılmak istenen sosyal hizmet uygulamalarına yönelik oluşturulan evrenselci etik değerlerin yerelde farklı kültürler ve milletler için değişiklik gösterebileceğidir. Uzmanların bu konuda kendilerini kültürel yetkinlik ve duyarlılık konusunda körlüğe itecek etik kibir yaşamaması gerekir. Nerede yaşıyor olurlarsa olsun, sosyal hizmet uzmanları yerel ya da daha geniş sosyo-kültürel yapı tarafından oluşturulmuş gerçeklikleri belirleyebilmek ve bu tip durumlarda çalışmanın nasıl bir süreç olduğunu değerlendirebilmek için güvenli bir şekilde birbirleriyle buluşabilecekleri fırsatlara ihtiyaç duyabilirler. Sosyal hizmet uzmanının mesleği gereği iyi bir kültür okuyucusu olması gerekmektedir. Ancak içinde bulunduğu kültürü dönüştürme ve yeniden kodlamanın ötesinde kültürel sembolleri ve dokuyu olduğu gibi anlamalı-kavramalı,

bu çabayı bireysel ve toplumsal sorunların çözümünde merkezi bir faktör olarak kabul etmesi gerekir.

KAYNAKÇA

- Abrams, L. S. ve Moio, J. A. (2009). Critical race theory and the cultural competence dilemma in social work education. *Journal of Social Work Education*, (45), 2
- Akbaş, E. (2003). Kültürel sembolleri yorumsamacı bir bakış açısıyla okuma ve sosyal hizmet ilişkisi, *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 14 (1). 20-24.
- Akbaş, E. (2014). Sosyal çalışmada aędař eleştirel perspektifler. Ankara: SABEV Yayınları.
- Barker, R. L. (2013). *The social work dictionary* (6th ed.). Washington, DC: NASW Press.
- Becker, H. S. (2015). Hariciler (Outsiders) - Bir Sapkınlık Sosyolojisi alışması. (Çev: Levent Ünsaldı, şerife Geniş). Heretik Yayıncılık.
- Chiarenza, A. (2012). Inequalities in health care for migrants and ethnic minorities, Chapter: Developments in the concept of 'cultural competence', Publisher: Garant. pp.66-81. competence in social work practice. Washington, DC:Crutchfield, R. and Pettinicchio, D. (2009), "Cultures of inequality", *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, (623)1, 134-147
- Dean, R. G. (2001). The Myth of Cross-Cultural Competence, *Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services*. 82(6), 623-630.
- Derezotes, D.S. (2000). *Advanced generalist social work practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Dominelli, L. (2018). *Anti-racist social work* (4th edition), London: Palgrave Publisher.
- Duyan, V. (2016). *Sosyal Hizmet; Temelleri, Yaklaşımları, Müdahale Yöntemleri*, Sosyal alışma Yayınları, Yayın No: 27, Ankara.
- Duyan, V., Sayar, Ö. Ö. ve Özbulut, M. (2008). *Sosyal hizmeti tanımak ve anlamak*. Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneęi.
- Edwards, J. B. (2016). Cultural intelligence for clinical social work practice. *Clinical Social Work Journal*, 44: 211–220
- Jeanne, A. Saunders, Motier Haskins & Matthew Vasquez (2015) *Cultural Competence: A Journey to an Elusive Goal*, *Journal of Social Work Education*, (51)1, 19-34.
- Milne, D. (2009). *Evidence-Based Clinical Supervision: Principles and Practice*, British Psychological Society and Blackwell Publishing Ltd.
- National Association of Social Workers. (2008). *Code of the ethics of the National Association of Social Workers*. Washington, DC:
- National Association of Social Workers. (2015). *NASW standards for cultural*. <https://www.socialworkers.org/practice/practice-standards-guidelines>
- Olsen, L., Bhattacharya, J., ve Scharf, A. (2006). *Cultural competency: What it is and why it matters*. California Tomorrow.

- Özgür, Ö. (2009). Çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasına eleştirel bir bakış: Londra'dan bir örnek, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Doktora Tezi.
- Sheafor, B. W., Horejsi, C. J. (2014). Sosyal Hizmet Uygulaması; Temel Teknikler ve İlkeler, (çevirenler: Ayşe Bilgin ve diğ). Nika Yayın Evi. Ankara.
- Sue, D.W. & Torino, G.C. (2005). Racial/cultural competence: Awareness, knowledge and skill. In R.T. Carter (Ed.) Handbook of racial/cultural psychology and counselling: Training and Practice (pp.3–18). New York: Wiley.
- Yaman, Ö. M., ve Akyurt, M. A. (2013). Sosyal hizmete Kültürel Yaklaşım: 2011 Van Depremi Örneği. Sosyoloji Dergisi, 3(26), 105-144.
- Zastrow, C., Aykara, A., Beyazova, A., & Yakut-Çakar, B. (2016). Sosyal hizmete giriş. Nika Yayınevi.
- Zastrow, C., Kirst-Ashman, K. K., & Çiftçi, D. B. (2015). İnsan davranışı ve sosyal çevre I-II. Nika Yayınevi.