

## Sosyal Hizmet Mesleği, Kültür ve Kültürel Yeterlilik Standartları<sup>1</sup>

### *Social Work Profession, Culture and Cultural Competence Standards*

Pınar Çakıl GÜNEY <sup>2</sup>

#### **Yayın geçmişi:**

Makale gelişi:  
23.12.2022  
Revizyon:  
21.02.2023  
Kabul tarihi:  
05.03.2023  
Yayınlanma tarihi:  
25.03.2023

#### **Anahtar kelimeler:**

*Sosyal Hizmet, Kültür,  
Kültürel Yeterlilik  
Standartları.*

#### **Keywords:**

Social Work, Culture,  
Cultural Competence  
Standards.

**Özet:** Sosyal hizmet müdahalesinde etik kuralların yanı sıra, müracaatçının kültürel farklılıkları da gözetilerek bir müdahale planı uygulanması gerektiği düşünülerek bu çalışma hazırlanmıştır. Farklı kültürel mozaige mensup kişilerin sosyal hizmet ihtiyacı karşılanırken dikkat edilmesi gereken ve önem arz eden kültürel farklılıkların, sosyal hizmet uzmanı tarafından göz ardı edilmesi halinde verilen hizmetin yetersiz kalmasına sebebiyet verebileceği düşünülmektedir. Bu bağlamda sosyal hizmet uzmanının kültürel açıdan yetkin olması ve sürekli yeni bilgiler ışığında kendini yetiştirmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği, 2003 yılında yayınladıkları Kültürel Yeterlilik Standartlarını, sosyal hizmet mesleğinin etik standartlarına dahil etmektedir. Bu standartlar göz önünde bulundurulduğunda öz farkındalık, kültürel alçakgönüllülük, kültürel yeterlilik, önyargıların azaltılması, empati, etkili iletişim, farklı kültürlere karşı sürekli öğrenmeye açık olma, geniş bilgi ve beceri, uygun sosyal destek, kaynak ve fırsatların iyi değerlendirilmesi, etnik ayrımcılık, kültürel farklılıklara saygı, adil hizmet hakkını savunma, kavramları ön plana çıkmaktadır. Bu kavramlar doğrultusunda sosyal hizmet profesyonellerinin kültürel farklılıklar alanında bilgilerinin arttırılmaları beklenmekte olup, bu da sürekli eğitimler ile mevcut kılınabilecektir. Bu çalışma ile kültürel yeterlilik standartları hakkında genel bir bilgi verilerek sosyal hizmet literatürüne katkı sağlamak amaçlanmaktadır.

**Abstract:** In addition to the ethical rules in social work intervention, this study has been prepared considering that an intervention plan should be applied by taking into account the cultural differences of the applicant. It is thought that if the cultural differences that need to be considered and important while meeting the social service needs of people belonging to different cultural mosaics are ignored by the social worker, the service provided may cause the service to be insufficient. In this context, it is necessary for the social worker to be culturally competent and to educate himself in the light of new information. The National Association of Social Workers incorporates the Cultural Competence Standards, which they published in 2003, into the ethical standards of the social work profession. When these standards are taken into consideration, the concepts of self-awareness, cultural humility, cultural competence, reduction of prejudices, empathy, effective communication, openness to continuous learning against different cultures, broad knowledge and skills, appropriate social support, good use of resources and opportunities, ethnic discrimination, respect for cultural differences, defence of the right to fair service come to the fore. In line with these concepts, social service professionals are expected to increase their knowledge in the field of cultural differences, which can be made available through continuous training. In this study, it is aimed to contribute to the social work literature by giving general information about cultural competence standards.

<sup>1</sup>Bu makale, Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Yüksek Lisans programında hazırlanan “Sosyal Hizmet Lisans Ve Lisansüstü Programlarında Maneviyat Odaklı Sosyal Hizmet Eğitimi (Türkiye, Amerika ve Kanada Örneği)” konulu yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

<sup>2</sup>Üsküdar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü-Sosyal Hizmet Programı, İstanbul, Türkiye, ORCID: 0000-0002-0229-7368, [pinar.pinaracakil@gmail.com](mailto:pinar.pinaracakil@gmail.com).

## Giriş

Sosyal hizmet, olumsuz koşullarda hayatını idame ettirmeye çalışan birey, aile ve gruplara yönelik müdahaleler gerçekleştiren bir disiplindir. Korunmaya ihtiyacı olan çocuklar, engelliler, etnik gruplar, mülteciler, yoksullar gibi olumsuz koşullarda yaşamını idame ettirmeye çalışan bireylerin ve grupların topluma entegre edilmesi ve uygun şartlarda yaşamlarını idame ettirmeleri için gereken hizmetleri sosyal hizmet mesleği sağlamaktadır (Tomanbay, 2007, s. 30). Sosyal hizmet mesleğinde yoksulluk, sosyal ve ekonomik adaletsizlik, kamu refahı, duygusal ve davranışsal sorunlar, aile içi sorunlar, madde kullanımına yönelik müdahaleler, suçta sürüklenen çocuklar, eğitim, göç, ırkçılık, cinsiyetçilik, din, yaşlılık, engellilik (Zastrow, 2013, s. 1) konuları ele alınmaktadır.

Günümüzde çeşitli nedenlerden dolayı yaşadığı yeri değiştirmek zorunda kalan birey, aile ve gruplar mevcuttur. Kendi yaşadığı çevreyi bırakarak farklı bir toplumda hayatını tekrar idame ettirmeye çalışan ve bunun sonucunda baskın kültüre adapte olmakta zorlanan birey, aile ve gruplar bulunmaktadır. Baskın kültürün içerisinde o kültüre uzak farklı etnik kökenden gelmek, farklı bir din/mezhepten olmak, dil problemleri çekmek ve dili doğru telaffuz edememek, farklı giyim tercihleri gibi nedenler kişiyi toplumsal yaşamın dışına itmekte, toplumda ötekileştirilmelerine sebep olmaktadır (Crutchfield ve Pettinicchio, 2009).

Toplumdaki bu hızlı değişim ile farklı sosyokültürel değerlere sahip birey, aile ve grupların bir arada refah içinde yaşayabilmeleri için birçok meslek grubu da çalışmalar yapmaktadır. Sosyal hizmet mesleği de bunlardan birisidir. Bu bağlamda sosyal hizmet alanında çok kültürlü toplumla çalışılırken uzmanların yeterli donanıma sahip olması beklenmektedir. Sosyal hizmet mesleğinde çok çeşitli vakalarla karşı karşıya kalan uzmanların vaka çözümünde etik kurallara ve standartlara bağlı kalması duygusal açıdan tarafsız olmaları beklenmekle birlikte, uzmanın her müracaatçıya önem ve saygı göstererek, bireysel farklılıklarını, kültürel ve etnik çeşitliliklerini göz önünde bulundurarak müdahalelerde bulunması gerekmektedir. Bunun mümkün kılınabilmesi için de sosyal hizmet uzmanlarının yeterli eğitimi almaları ve müracaatçının kültürel özellikleri de göz önünde bulundurularak etkin müdahale planları oluşturmaları önem kazanmaktadır.

Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği (NASW) etik kurallarının önsözünde sosyal hizmet mesleğinin temel misyonu olarak insan refahını arttırmak ve savunmasız, ezilen ve yoksulluk içinde hayatını idame ettirmeye çalışan herkesin insani ihtiyaçlarının karşılanarak güçlenmelerine yardımcı olunması gerektiği vurgulanmaktadır (2008). Bu durum ele alındığında sosyal hizmet uzmanının kültürel yeterlilik konusunda da sorumluluk sahibi olması gerektiği ve kültürel açıdan yetkin olmaları beklentisi bulunmaktadır. Kültürel yeterlilik kavramıyla özellikle insani hizmetler literatüründe sıkça karşılaşılmaktadır (Edwards, 2016). Sosyal hizmet mesleği “çevresi içinde birey” kavramı ile özdeşleşen bir alan olduğundan, çok kültürlü toplumlarda etkin müdahalelerde bulunabilmek için farklı kültürel bilgi donanımına sahip olmaları gereksinimi doğmaktadır. Çok çeşitli kültürel bilgi edinimi noktasında mesleki eğitimde çok kültürlülük, kültürlerarası iletişim, kültürel yeterlilik konuları önem arz etmektedir. Bu kavramlardan yola çıkılarak NASW 2001 yılında kültür kavramını düşünce, iletişim, eylem, gelenek, inanç, değer, ırk, etnik, din ve diğer bir sosyal gruba mensup olma şeklinde zenginleştirerek sosyal hizmet eğitiminde kullanılmak üzere “Kültürel Yeterlilik Standartları” şeklinde sunmaktadır.

Sosyal hizmet eğitiminin bir parçası haline gelen kültürel yeterliliğin önemi, gün geçtikçe daha yoğun bir şekilde hissedilmeye başlamaktadır. Kültür hakkında bilgi edinme aşamasında ise dikkat edilmesi gereken birçok nokta bulunmaktadır. Bu durum göz önünde bulundurularak yapılan bu çalışmada kültür, kültürün özellikleri, çok kültürlülük ve kültürel yeterlilik kavramları ele alınmaktadır. Bunun yanı sıra, kültürel yeterlilik standartlarının farklı görüşler ışığında irdelenmesi ile birlikte, sosyal hizmet uzmanının kültürel bilgi edinirken dikkat etmesi gereken noktaları ön plana çıkarmak araştırmanın amacını oluşturmaktadır. Sosyal hizmet eğitimi

alanına kültürel yeterlilik ile ilgili katkı sağlamak amacıyla yapılan bu araştırma derleme şeklinde sunulmaya çalışılmaktadır.

## 1. Kavramsal Açıdan Kültür ve Çok Kültürlülük

Kültür kavramı 1871 yılında Amerikalı Antropolog Edward Taylor tarafından *bir toplumun üyesi olarak insanoğlunun edindiği bilgi, sanat, gelenek-görenek ve benzeri yetenek, beceri ve alışkanlıkları içine alan karmaşık bir bütün* olarak tanımlanmaktadır (Akt. Harris,1991). Kültür; ırk, etnik köken, din veya sosyal bir grubun duygu, düşünce, davranış, iletişim, gelenek ve görenek, inançlar, değerler ve bağlı oldukları kurumları da kapsayan insan davranışlarını içinde barındırmaktadır (Gilbert ve ark.,2007). Bunun yanı sıra birey, aile ve gruplar çocuklarını nasıl disipline ettiklerini, aile yapılarını, kadın-erkek rollerini ve bu rollerden beklentilerini, beden dillerindeki farklılıklarını kendi kültürleriyle şekillendirmektedirler (Olsen ve ark., 2006). Ayrıca kültür, toplumu karakterize eden ortak değerler, hedefler, ruhsal inançlar, sosyal beklentiler, sanat, teknoloji ve davranışların yapı taşıdır (Zastrow ve Kirst-Ashman, 2016). Kültür kavramının sadece bir yaşam tarzı olarak algılanmasının yetersiz kalacağı, bireyin yaşam alanlarının genel bir çerçevesi olarak görülmesi gerekliliği savunulmaktadır (Özgür, 2010). Kültür olgusu tüm insanlık tarihine bakıldığında hem evrensel hem de kişiye özel bir dinamik olarak karşımıza çıkmakta olup, kendi kültüründen olanları farklı kültürden gelenlere karşı soyutlamaktadır ve kişinin yaşadığı toplumda kültürel farklılıklar öğrenilerek gelecek nesillere de aktarılmaktadır (Harris,1991).

Kültürün, öğrenilebilir olduğu, bilgi, davranış ve alışkanlıkların bir araya gelmesiyle oluştuğu, iletişim ile gelecek nesillere aktarılabilirliği sağlanan ve bu sayede insanoğlunun yaşadığı tüm deneyimleri gelecek nesillere aktarabildiği, kültürel öğretilerin toplumlar arası değişkenlik gösterdiği, her toplumun kendine ait farklı gelenek ve göreneklere benimsediği, sürdürülebilirliği o toplumun sürekliliğine bağlı olduğuna, hem evrensel hem de bireysel olduğu, yaşamsal ve toplumsal gereksinimleri karşıladığı, hem bütünleştirici hem ayrıştırıcı olduğu ve soyut bir kavram olduğu özellikleri arasında belirtilmektedir (Güvenç, 2002).

Çok kültürlülük ise, toplumda baskın kültür olmasına karşın birden çok kültürün de aynı toplum içinde varlığını idame ettirmesi anlamına gelmektedir. Parekh (2006), farklı kültürlerin birbirini tamamladığını ve bir düzen oluşturduğunu birbirlerinin ufkunu genişlettiğini ve insani gelişim açısından da önemli olduğunu vurgulamakla birlikte kültürel çeşitliliğin insan özgürlüğünde en önemli yapı taşı olduğunu dile getirmektedir.

Ülkemiz sınırları içindeyse Türk, Kürt, Çerkez, Laz, Zaza, Gürcü, Pomak, Arnavut, Yahudi, Ermeni, Rum, Süryani, Roman vb. birçok farklı kültürden gelen bireyler yaşamını beraber idame ettirmektedir (Günay, 2010). Bunun yanı sıra son yıllarda dış ülkelere de gelen göçler ile etnik yapı genişlemektedir. Bu göçler başlıca, Irak, Türkmenistan, Afganistan, Suriye ve İran gibi ülkelere olmaktadır (Türk,2019).

## 2. Kültürel Yeterlilik Kavramı ve NASW'nin Yayınladığı Standartlara Genel Bakış

Kültürel yeterlilik; tüm farklı kültür, dil, sınıf, ırk, etnik köken, din, maneviyat, göçmenlik ve bunun gibi çeşitlilik gösteren tüm faktörleri göz önünde bulundurarak, karşındaki insana saygılı olma, etkili bir şekilde karşılık verme, onaylama, onlara değer verme ve her birinin haysiyetini korumaya (Fong, 2004; Fong ve Furuto, 2000) yönelik etkili davranış ve tutumlardır. Boyle ve Springer (2008) kültürel yeterliliğin etnik hassasiyet, farklı kültürlerle karşı duyarlılık ve çok kültürlü dayanışma unsurlarını da kapsadığını belirtmektedirler.

Kültürel yeterlilik, kendi kültüründen farklı kültüre sahip bir bireye empati duyma, kişinin davranış ve düşüncelerini eleştirmeden anlamaya gayret gösterme, kişileri farklılıkları ile kabul etme ve başarılı bir iletişim kurma (Bush, 2001), diğer kişinin kültürünü anlama, farklı kültürlerle karşı anlayış gösterme, karşıdaki kişinin açısından bakabilme ve değerlendirebilme (Zakaria, 2000) bilgi, beceri ve değerlerin bütünüdür. Kültürel yeterlilik kültürel etkileşimleri de içinde barındırmakta ve kültürlerarası yeterliliğin gelişmesinde kişinin iletişiminin önemi vurgulanmaktadır (Spitzberg, 2000). Aynı zamanda iletişim kültürleri arasında oluşan bağı da kuvvetlendirmekte (Lee, 2000), yetersiz iletişimin ise kültür ile ilgili bilginin aktarılmasında olumsuz sonuçlar doğurabileceği görülmektedir.

Bu bağlamda ele alındığında kültürel yeterlilik, kişilerle uygun iletişim kurabilmeyi ve kişinin kültürel değerleri gözetilerek uygun davranışlar sergilemeyi sağlayan kültürel bilgi, beceri ve değerlerin tümü olarak yorumlanabilmekte, bunun yanı sıra sadece farklı ülkenin kültürel farklılıklarını değil, yaşadığımız toplumda farklı kültürel özelliklerin bilincine vararak sözlü ve sözsüz ifadelerin aktarılmasında bilinçli hareket etme anlamı da taşımaktadır (Holden, 2001). Al Krenawi ve Graham (2003) kültürel yetkinlikte bilgi, beceri ve değer kavramlarının birbiriyle yakından ilişkili olduğunu ifade etmektedirler.

**Tablo 1: Kültürel Bilgi Çerçevesi**

Boyutlar	Kültürel Yetkinliği Olmayan	Kültürel Duyarlılığı Sahip Olan	Kültürel Açından Yetkin Olan
<b>Bilişsel Boyut</b>	İlgisiz/Habersiz	Farkında/Haberdar	Bilgi sahibi
<b>Duygusal Boyut</b>	Kayıtsız/Soğuk	Anlayışlı/Duygudaş	Değişimi üstlenmiş
<b>Beceri Boyutu</b>	Beceri sahibi değil	Beceri eksiklikleri var	Yüksek beceri sahibi
<b>Genel Etkisi</b>	Yıkıcı	Tarafsız	Yapıcı

Kaynak: (Este,1999)

Tablo 1’de kültürel bilgi çerçevesi bilişsel, duygusal ve beceri boyutlarıyla ele alınmakta olup kültürel açıdan yetkin olan uygulamaların yapı taşı, her koşulda duyarlılık olduğu görülmektedir.

Chiarenza (2012) kültürel yeterlilik açısından donanımlı sosyal hizmet uzmanları sayesinde hizmete erişim eşitliğinin artacağını, kültürel farklılıklara sahip müracaatçıların özelliklerine ve ihtiyaçlarına uygun programlar geliştirilerek yerinde müdahaleler gerçekleştirileceğine vurgu yapmaktadır. Diğer bir ifade ile kültürel yeterlilik, farklı kültürlerden gelen müracaatçılara uygun ve etkili hizmetlerin erişimini daha kolay hale getirmek ve kültürel farklılıklara yönelik yenilikçi uygulamalar ve politikalar geliştirmek anlamına da gelmektedir (Olsen ve Ark., 2006).

NASW (2001) kültürel yeterliliği birey, grup ve toplum düzeyinde ele alarak tüm bireysel farklılıklara saygı çerçevesinde yaklaşılması gerekliliğini vurgulamaktadır. Duyan (2016) kişinin onuru, ırkı, etnik kökeni ve sosyoekonomik farklılıklarına duyarlı olunması ve sosyal hizmet uzmanının ayrımcılık yapmamasının önemini dile getirmektedir. Dominelli (2018) ise sosyal hizmet uzmanlarının kültürel çeşitliliğin farkında olmasının gerekliliğinden bahsetmekte; ancak kültürel gelenek adı altında gerçekleştirilen insanlık dışı bir eylemi de göz ardı ederek sosyal hizmet uzmanının bu eylemi normalleştirmemesi gerekliliğine dikkat çekmektedir.

Tüm bu kültürel yeterlilik kavramları göz önünde bulundurulduğunda sosyal hizmet müdahalelerinin profesyonellik ve bilgi gerektirdiğini ifade eden NASW 2008 yılında yayınladığı etik ilkelerde kültürel ve etnik çeşitlilik kavramlarını zenginleştirdiği görülmektedir. Bu kavramlar doğrultusunda belli standartlar belirleyerek kültürel yeterlilik konusunda daha deneyimli sosyal hizmet uzmanları yetiştirilmesine katkı sağlamaktadır.

## 2.1. Kültürel Yeterlilik Standartları

Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği (NASW,1996) tarafından yayımlanan sosyal hizmet etik kurallarının önsözünde “sosyal hizmet uzmanları kültürel ve etnik çeşitliliğe duyarlı olmalı ve ayrımcılığı, baskıyı, yoksulluğu ve sosyal adaletsizlik konularında müracaatçılarına çözüm sunmaları gerektiğini” beyan etmektedir. Yine NASW 2001 yılında “*kültür*” kavramını tekrar anlamlandırarak; düşünce, iletişim, eylem, gelenek, inanç, değer, ırk, etnik, din ve diğer bir sosyal gruba mensup olma şeklinde çeşitlendirerek sosyal hizmet uygulamalarında “*Kültürel Yeterlilik Standartlarını*” kabul etmektedirler. Bu standartlar 2003 yılında Sosyal Hizmet Eğitim Kurulu (CSWE) tarafından onaylanarak, sosyal hizmet eğitim içeriğinde “*Kültürel Yeterlilik Standartları*” olarak yerini almaktadır (NASW, 2015). Sosyal adalet ve kişinin değeri ve onuru göz önünde bulundurularak hazırlanan kültürel yeterlilik standartları on ana başlık altında toplanmaktadır.

### 2.1.1. Standart 1: Etik ve Değerler

Sosyal hizmet uzmanı kendi değerleri ve mesleki değerlerinin, farklı değerlere sahip müracaatçılar ile çatışma yaratabileceğini bilerek bu durum karşısında mesleki etik ve değerlere uygun davranışlar sergilemelidir (NASW,2001). Sosyal hizmet uzmanı NASW Etik Kuralları, değerleri ve standartlarına uygun olarak sosyal hizmet müdahalelerini gerçekleştirmektedir. Kültürel yeterlilik, öz farkındalık, kültürel alçakgönüllülük ve kültürü etkin uygulama, yorumlama, anlama ve benimseme merkeze alınarak sosyal hizmet müdahalelerinde bulunulması gerekmektedir. Kültürel yeterlilik standartları doğrudan sosyal hizmet uzmanının müracaatçıya yönelik sorumlulukları ile bağlantılıdır. Buna bağlı olarak sosyal hizmet uzmanının kültürel açıdan yetkin olma sorumluluğu da bulunmaktadır (NASW, 2015).

Openhaw ve Harr (2005) bu standardın sosyal hizmet uzmanlarının kişisel değerlerinin farklı değerlere sahip müracaatçılar ile çelişebileceğinin farkında olmaları gerektiğini vurgulamaktadırlar. Duyan ve ark. (2008) ise, sosyal hizmet uzmanlarının kültürel farklılıkların toplum ve insan davranışı üzerinde çok büyük bir etkisinin olduğunu her kültürün güçlü yönlerinin olduğunu kabul etmelerini ve müracaatçının kültürü hakkında bilgi sahibi olarak farklılıklarına duyarlı olmaları gerekliliğinden bahsetmektedirler.

Kültürel açıdan yetkin sosyal hizmet uzmanında bulunması gereken bilgi, beceri ve değerler; NASW Etik İlke ve Standartlarına hâkim olması ve uygulaması, müracaatçının kendi kaderini kendisi tayin etme hakkına olanak tanırken, kültürü göz önünde bulundurulduğunda da anlayışla yaklaşması, sosyal adalet ve insan haklarına bağlı kalması, kişisel ve mesleki değerler ile kültürel değerlerin arasında uyum sağlaması, kültürel açıdan ezilen veya az temsil edilen toplulukların yaşadığı eşitsizliği anlama becerisi, kültürel farklılıklara saygı göstermesi, farklı kültürlerle yapılan çalışmalarda etik ikilemleri yönetme becerisi olarak sıralanmaktadır (NASW, 2015).

### 2.1.2. Standart 2: Bireyin Kendini Tanıması

Sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların çok kültürlü kimliklerinin önemini anlayabilmeleri için kendi kişisel değerlerinin ve farklılıklarının bilincinde olmalıdır (NASW,2001). Derezotes (2000), insan farklılığını anlama ve ona duyarlı olma yeteneğinin bilişsel gelişmeyle alakalı olduğunu belirtmektedir. Değişik bakış açılarını anlamaya gayret eden sosyal hizmet uzmanı için de kültür, cinsiyet, ırk, yaş, cinsel tercih ya da herhangi bir farklılık konusunda duyarlı olmasının çok beklendiği bir durum olduğunu ancak bu durum bilişsel gelişimi etkin bir sosyal hizmet uzmanının hiç önyargısı olmayacağı anlamı taşımadığını dile getirmektedir. Bu durumun önüne geçilebilmesi için ise eğitim sürecinde öğrencinin öz farkındalığını ve kültürel yeterliliğini arttırmaya ve önyargılarını azaltmaya yönelik çalışmalara önem verilmesi gerekmektedir (Milne, 2009).

Öz farkındalık kavramı ise, bireyin kendi duygularını, düşüncelerini, isteklerini gerçekçi biçimde ele alması ve bireyin güçlü ve zayıf yönlerini bilmesi şeklinde ifade edilmektedir (Kernis, 2003). Bireyin hislerini anlamlandırma, yetenekleriyle ilgili olarak durumunu değerlendirebilme ve yerinde gösterilecek bir öz güven durumu olduğu dile getirilmektedir (Elias ve Mocerri, 2012). Gardner ve ark. (2005) ise öz farkındalığı kişinin kendisi ile ilgili farkındalık, kişinin değerlerine, duygularına, bilgisine, yeteneklerine ve kişinin kapasitesine yönelik bir durum olarak yorumlamaktadırlar. Öz farkındalık, bireyin ruh halinin, duygularının ve dürtülerinin diğer bireyler üzerinde oluşan etkilerini tanıma ve anlama yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Dutta, 2016).

Kültürel açıdan yetkin sosyal hizmet uzmanında bulunması gereken bilgi, beceri ve değerler; kültürel kimliklerini inceleyerek tanımlamak, değerler, inançlar konusunda farkındalığın artırılması ve müracaatçı ile arasındaki etkileşimi nasıl etkilediğini anlaması, uzmanın kendi korkularının, tutumlarının, inançlarının ve duygularının sosyal hizmet uygulamasında kontrol altında tutması, zararlı tutumlarını, inançlarını ve duygularını bilmesi ve değişim sağlamaya yönelik beceriler geliştirmesi, müracaatçının ihtiyaçlarına cevap verecek olan en uygun kuruma yönlendirmeyi etkili bir şekilde yapabilme kabiliyeti geliştirmesi, farklı kültürel inanışlar karşısında uzmanın öz farkındalığını kullanarak hoşgörülü bir tutum sergilemesi ve kültürel alçak gönüllüğü bu alanda kullanmaya özen göstermesi gerekmektedir (NASW, 2015).

### **2.1.3. Standart 3: Kültürlerarası Bilgi**

Sosyal hizmet uzmanları, hizmet verdikleri müracaatçının tarihi, gelenek-görenekleri, değerleri, aile sistemleri ve sanatsal duruşu da dahil olmak üzere tüm etnik farklılıkların bilgileri dahilinde olmalı ve sürekli yeni bilgiler ile gelişmeye devam etmelidirler (NASW,2001). Sosyal hizmet uzmanları kültürün, inanç gruplarından ve geleneklerden etkilendiğini bilerek müracaatçının değerlerini ve farklılıklarını kültür yoluyla kavrayabilmelidir. Müracaatçının hayata bakışını anlayabilmek için değerlerini, ilişkilerini ve çevresini de inceleyerek müracaatçının bütüncül bir değerlendirilmesi yapılmalıdır (Openhaw ve Harr, 2005). Bu şekilde müracaatçıya ne kadar fayda sağlandığı veya zarar verildiği anlaşılabilir, müracaatçının sınırlılıkları ve direnç noktalarını anlamasına yardımcı olunacaktır (Milne, 2009).

Kültürel açıdan yetkin sosyal hizmet uzmanında bulunması gereken bilgi, beceri ve değerler; uzmanın kültürler hakkında bilgisini arttırması ve alçakgönüllü tutumunu geliştirmesi, farklı kültürden gelen müracaatçının yardım arama yollarının da farklı olacağını bilmesi, farklı kültürlerin farklı iletişimleri de olacağını bilmesi ve dil kullanımına özen göstermesi, farklı kültürden gelenlerin farklı tarihsel süreçlerden geçtikleri göz ardı edilmemesi, uzmanın kurumların hangi gruplara hizmet ettikleri veya etmedikleri hakkında bilgi edinmesi, müracaatçılara karşı empati ve alçakgönüllülük göstermesi gerekmektedir (NASW, 2015).

### **2.1.4. Standart 4: Kültürlerarası Beceri**

Sosyal hizmet uzmanı müracaatçısına gerekli müdahalede bulunurken, kültürel faktörleri de uygulamasında kullanarak müracaatçıya (mikro, mezzo, makro) en uygun metodolojik yaklaşım ve teknikleri kullanmalıdır (NASW,2001). Sosyal hizmet uzmanının, farklı kültürden gelen bir müracaatçı ile çalışırken uygulayacağı müdahale yöntemlerinin karşı tarafta nasıl bir duyu uyandıracacağı konusunda hassas olması uzmanın güçlü yönünü ve çalıştığı konudaki becerisini yansıtacaktır (Derezotes, 2000). Kültürel yeterlilik aktif dinleme, empati, sıcaklık ve güç temelli müdahaleler gibi çok çeşitli unsurları içinde barındırmaktadır (Duyan, 2016). Farklı kültürden gelen bireyler için sağlık sektöründe kullanılmak üzere birçok nicel ve nitel değerlendirme anketleri bulunmaktadır. Bu anketlerde değişiklikler yapılarak sosyal hizmet alanında da uygulanması mümkündür (Anandarajah ve Hight, 2001; Highfield, 2000)

Kültürler arası becerilere sahip sosyal hizmet uzmanının; farklı kültürlerden gelen müracaatçılar hakkında bilgi edinme sorumluluğu bulunması, farklı kültürler hakkında bilgi sahibi olması ve kültürler arası değerlendirme yapmaya yetkin olması, kültürler arası ön yargıları kırma konusunda beceri kazanması, müracaatçının kültüründe kullandığı dil kullanımına ve anlam bilgisine hâkim olması, müracaatçının müdahale planını yaparken kültürünü göz önünde bulundurarak uygun müdahalelerde bulunulması, müracaatçıya uygun doğal destek sistemlerini (din, manevi değerler ve manevi liderler) müdahale planı içine alarak uzmanın müdahaleyi gerçekleştirmesi gerekmektedir (NASW, 2015).

Kültürel açıdan yetkin sosyal hizmet uzmanında bulunması gereken bilgi, beceri ve değerler değerlendirilecek olunursa; sosyal hizmet uzmanı farklı kültür, din ve manevi değerleri olan müracaatçılara karşı sorumluluk alması, hem meslektaşları ile hem de müracaatçılar ile kültürel farklılıkların tartışılmasında yeterli bilgi ve beceriye sahip olması, sosyal hizmet uzmanının problemleri gözükken davranışları kültürel açıdan da ele alarak değerlendirme yapma becerisi geliştirmesi, müracaatçının kültürel açıdan bireysel ve toplumsal olarak yaşadığı zorlukları ve müracaatçının üzerindeki etkilerini de müdahale planına eklemesi, müracaatçıya en uygun kültürel yöntemleri seçerek müdahalesini oluşturması, uzmanın sözlü ve sözsüz her türlü farklı kültürel dil bilgisi hakkında bilgi sahibi olması ve müracaatçıyla etkili iletişim kurabilmesi, uzmanın çeşitlilik gösteren tüm kültürlerle etkili iletişim sağlayarak alçakgönüllülük göstermesi, müracaatçıya etkin müdahalelerde bulunmak için manevi destek sistemlerini de müdahale planında kullanması ve güçlendirme becerilerini göstermesi, sosyal hizmet uzmanının farklı kültürlerle karşı öğrenme isteğini her daim sürdürmesi gerekmektedir (NASW, 2015).

### **2.1.5. Standart 5: Hizmet**

Sosyal hizmet uzmanının toplum hakkında çok geniş bilgisi ve becerisi olmalı, farklı müracaatçılara yönelik uygun yönlendirmeler yapabilmelidir (NASW,2001). Sosyal hizmet uzmanının değerlendirme yaparken müracaatçısı için uygun olan sosyal desteği belirlemesi beklenmektedir. Resmi ve gayri resmi kurum ve kuruluşlarda hem maddi hem de manevi destek kaynağı bulunmaktadır. Belirli bir kültür altında toplanan grupların bireylere yardım için geliştirdikleri yöntemler mevcuttur. Sosyal hizmet uzmanının müracaatçısı için değerlendirme yaparken bu gibi kurumlardan gelecek yardımları da değerlendirmeye alması etik olarak gerekmektedir. Ancak sosyal hizmet uzmanının bu gibi farklı kültür mozaiğinden gelen kurum ve kuruluşlara yönelik kişisel önyargılı tutumu nedeniyle bu kuruluşların verdiği kaynakları değerlendirme yaparken göz ardı etmesi, müracaatçının gerekli yardımı almasını da engelleyebilir. Başka bir kritik nokta ise, müracaatçının ilgisi olmadığı inanç temelli bir kurumdan hizmet ve destek alması gereken bir durumda bırakmaktır (Openhaw ve Harr, 2005). Bu durumda sosyal hizmet uzmanının kaynakları ve fırsatları iyi değerlendirmesi ve kaynakların güçlü ve zayıf yönlerinin kültürel açıdan müracaatçısına uygun olup olmadığını iyi analiz etmesi gerekmektedir.

Müracaatçılara etkin bir hizmet sunabilmek için, uzmanın çok kültürlü personellerle çalışması ve iş tanımına kültürel yeterlilik, kültürel alçakgönüllülük tanımlarını eklemesi, kurumun hizmet verdiği bölgede gereksinim dahilinde tercüman hizmetlerinden yararlanması, kültürel yeterlilik standartları çerçevesinde müracaatçılara hizmet sunması gerekmektedir (NASW, 2015).

Kültürel açıdan yetkin sosyal hizmet uzmanında bulunması gereken bilgi, beceri ve değerler; uzmanın, toplumdaki güçlü yanları ve zayıf yanları iyi analiz ederek farklı kültürden gelen müracaatçılara gereken desteği sunabilmesi, uzmanın kültürler arasında yetkin olması ve müdahalelerinde bu becerisinden yararlanması, hizmet verdiği müracaatçıların demografik özellikleri hakkında bilgi sahibi olması, farklı kültürel gruplar için uygun hizmetler verilmesi ve bu hizmetlerin uygun ortamlarda sunulması gerekmektedir (NASW, 2015).

### **2.1.6. Standart 6: Güçlendirme ve Savunuculuk**

Sosyal hizmet uzmanı, sosyal politikaların müracaatçılar üzerindeki olumlu ve olumsuz her türlü etkisinin farkında olması gerekmektedir (NASW,2001). Sosyal hizmet uzmanları politik nedenlerle bazı kurumlara sağlanan devlet fonlarının dağıtılmasına karşı olsalar da bu fonlardan müracaatçılara nasıl bir yarar sağlanacağını değerlendirerek, hizmetler ile müracaatçıları arasında bağlantı kurmalıdır. Diğer bir politik sorun ise sağlık hizmetleri ile ilgilidir. Müracaatçının kendi kaderini tayin etmesi ve sosyal hizmet uzmanının yaşamı koruma konusu arasında çelişkili görünen etik konular mevcuttur. Bu gibi durumlarda değerlendirme yapılırken müracaatçının kültürel değerleri, davranışlarının merkezinde olduğu sosyal hizmet uzmanı tarafından göz ardı edilmemelidir (Openhaw ve Harr, 2005).

Kültürel açıdan yetkin sosyal hizmet uzmanında bulunması gereken bilgi, beceri ve değerler; uzmanın çok kültürlü grup ve toplulukların güçlü yönlerine, kültürel değerlerine ve davranışlarına saygı gösteren kamu politikaları uygulaması, sosyal adaletsizlik ve kemikleşmiş etnik ayrımcılığa karşı politikalar üretmesi, müracaatçının kendi gücü ile kültürel gücü arasında bağlantı kuran müdahale planları geliştirmesi, alışılmışın dışında olan kültürel gruplar için savunuculuk rolü üstlenmesi, uzmanın kişisel değerlerini arka planda tutarak müracaatçının kendi kaderini kendi tayin etme hakkını desteklemesi gerekmektedir (NASW, 2015).

### **2.1.7. Standart 7: Çeşitli İş Gücü**

Sosyal hizmet uzmanı çeşitliliği sağlayan sosyal hizmet kurumlarına ve sivil toplum örgütlerine gereken desteği sağlayarak, işe alım çabalarına destek vererek bu kurum ve örgütleri savunmalıdır (NASW,2001). Sosyal hizmet uzmanları birbirlerinin kültürel farklılıklarına saygı göstermeli, onurlandırmalı ve birbirlerinden bir şeyler öğrenmeye direnç göstermemelidir. Çeşitli ideolojileri savunan ve farklı kültürel değerleri olan uzman ve öğrencinin istihdamı sosyal hizmet alanına değer ve çeşitlilik katacaktır (Openhaw ve Harr, 2005). Bunun yanı sıra müracaatçının kültürünü en iyi anlayabilecek uzmanla çalışması yapılacak sosyal hizmet müdahalesine pozitif katkı sağlayacaktır. Sosyal hizmet uzmanı istihdamında kurumların kültürel çeşitliliğe önem vererek yapacakları uzman alımları sayesinde müracaatçılara daha etkin hizmet sunulabileceği ön görülmektedir (Milne, 2009).

Kültürel açıdan yetkin sosyal hizmet uzmanında bulunması gereken bilgi, beceri ve değerler; uzmanın, tüm kurumlardaki işleyişte, müracaatçıların demografik özelliklerini yansıtan çok kültürlü iş gücü için çalışmalara katkı sağlaması, mesleğe katkı sağlayan kültürel açıdan ve dilsel açıdan farklılıklara sahip olan uzmanlarla eşit şartlar altında çalışma yapılmasına destek verilmesi, tüm sosyal hizmet çalışanlarının kültürel yeterlilik konusunda eğitim kapasitelerini arttırmaya yönelik çalışmaların sürekli hale getirilmesi ve desteklenmesi gerekmektedir (NASW, 2015).

### **2.1.8. Standart 8: Mesleki Eğitim**

Sosyal hizmet uzmanının kültürel çeşitliliğe dair eğitim ve öğretim programlarına katılması ve mesleki gelişimine katkı sağlaması beklenmektedir (NASW,2001). Sosyal hizmet uzmanı eğitimini sürekli tazelemeli ve yeni bilgiler edinmeye hayat boyunca devam etmelidir. Uygulamada yeterli düzeyde bilgi sahibi olmak, müracaatçılara en iyi hizmeti vermek etik bir sorumluluktur (Openhaw ve Harr, 2005). Kültürel yeterlilik 'varış noktası olmayan bir yolculuk' olarak düşünülmekte ve asla sonu olmayan, yaşam boyu öğrenmeye devam edilen bir alan olarak ifade edilmektedir (Saunders, 2015).

Kültürel açıdan yetkin sosyal hizmet uzmanında bulunması gereken bilgi, beceri ve değerler; uzmanın, kültürel yeterliliği mesleki gelişiminin bir parçası haline getirmesi ve sürekli eğitimlerle



yeni bilgiler edinmesi, sosyal hizmet programlarında kültürel yeterliliğin müfredata konulması ve bu alanda akademik çalışmalar için öğrenci ve akademisyenlerin teşvik edilmesi, kültürel yeterlilik konusu üzerine sürekli eğitimler verilerek kültürel açıdan yetkin uzmanların sahada görev alması gerekmektedir (NASW, 2015).

### **2.1.9. Standart 9: Dil ve İletişim**

Sosyal hizmet uzmanı müracaatçıya (veya tercüman vasıtasıyla) yapılan müdahalede uygun bir dilde bilginin aktarımını gerçekleştirmeli ve hizmetin alınması için çaba sarf etmelidir (NASW,2001). Sosyal hizmet uzmanlarının çoğu dilin kültürle olan bağlantısını göz ardı etse de müracaatçıyla olan iletişimde dikkatli olunması gereken bir durumdur. Çünkü dilin kullanımı kişinin kültürel mirasına dayanmaktadır. Belirli bir kültür grubundan gelen müracaatçının dilini anlamlandırmak grup dışındaki kişiler için zorluk oluşturabilir. Sosyal hizmet uzmanının bu gibi durumlarda sadece dilin farkında olmamalı bunun yanı sıra kelimelerin anlamını ve sembolizmini de “yorumlamaları” etik bir sorumluluktur (Dolgoft, Loewenberg ve ark. 2005).

Kültürel açıdan yetkin sosyal hizmet uzmanında bulunması gereken bilgi, beceri ve değerler; uzmanın, müracaatçının dil kullanımı ile sosyal kimliğini yansıttığını bilmesi, müracaatçının kendi dilinde hizmet alma hakkının bulunduğunu, dil kullanımı konusunda (tercüman, materyal, yardımcı cihaz vb.) müracaatçıya destek sağlanarak gereken bilginin verilmesinde yardımcı olması, uzman hizmet verdiği bölgenin dilsel özelliklerini göz önünde bulundurarak müracaatçı ile etkili iletişim kurması gerekmektedir (NASW, 2015).

### **2.1.10. Standart 10: Kültürel Yeterliliği Geliştirme Liderliği**

Sosyal hizmet uzmanı kültürel çeşitlilik hakkında yeterli bilgi seviyesine erişilmesinde ve bilgi seviyesinin geliştirilmesinde liderlik rolü üstlenmelidir (NASW,2001). Sosyal hizmet uzmanı maneviyat ve dini inançları da kapsayan tüm kültürel farklılıklarla ilgili edindikleri yeni bilgileri alanda birbirleriyle paylaşmalıdır. Farklı müracaatçıları anlamak uzman için önem teşkil etmelidir. Sosyal hizmet uzmanı müracaatçısının kültürel farklılıklarına saygı gösterdiğinde müracaatçı kendi kaderini kendisinin tayin edeceğini bilir (Openhaw ve Harr, 2005). Farklı gruplarla kültürel olarak yetkin uygulamalar hakkında bilgi sahibi olmanın savunucusu olmak sosyal hizmet liderliğinde vazgeçilmez görülmektedir (Chiarenza, 2012).

Kültürel açıdan yetkin sosyal hizmet uzmanında bulunması gereken bilgi, beceri ve değerler; sosyal hizmet uzmanı kültürel çeşitlilikler hakkında etkili uygulamalar geliştirerek mesleki faaliyetlerle bilgileri yayması, toplumda azınlık olarak görülen manevi değerleri farklı grupların güçlendirilmesine katkı vermesi ve bu grupların adil hizmet hakkını savunması, kültürel yetkinliğin sosyal hizmet mesleğinde benimsenmesi için savunuculuk rolünü üstlenmesi gerekmektedir (NASW, 2015)

## **Sonuç**

Günümüz şartları ele alındığında toplumsal açıdan çok hızlı bir kültürel geçiş dönemine tanıklık edilmektedir. Aynı zamanda ülkemiz sınırları içerisinde çok kültürlülük çok uzun yıllardan beri devam etmekte olup son yıllarda aldığımız dış göçler ile birlikte farklı kültür mozaikleri de kendini göstermeye başlayacaktır. Birey, aile ve grup halinde çok fazla yer değiştiren ve kendi kültüründen farklı hiç deneyimlemediği kültürlerde yaşamak durumunda kalan birçok insan bulunmaktadır. Bu yer değiştirme evresinde ise kişi kendi kültürünü de yanında getirmekte hatta o kültürel değerleri ile yaşamını idame ettirmeye çalışmaktadır. Ancak geldiği kültür ile yaşadığı toplum arasında farklılıklar bulunmakta ve kişinin yaşamını idame ettirebilmesi için gerekli hizmetlere ulaşması önem arz etmektedir. Bu durumda ise insani yaşam şartlarının sağlanması amacıyla sosyal hizmet mesleği devreye girmektedir. Kişinin kültürel farklılıklarını göz önünde

bulundurarak sunulan hizmetler ile etkili sosyal hizmet müdahalelerini ortaya konulacağı açıkça görülmektedir. Ancak kültüre duyarlı müdahaleler için ilk önce sosyal hizmet çalışanları tarafından kültür kavramı iyi bilinmelidir ve çok kültürlü bir toplumda etkin sosyal hizmet müdahalelerinde bulunmaları mesleki bir gereksinim olarak görülmektedir. Bu durum göz önüne alındığında ise çok kültürlü toplumlarda çalışma yapan sosyal hizmet uzmanlarında kültürel açıdan yetkin bilgi, beceri ve değerlerle donatılmış olmaları beklenmektedir. Ancak, çeşitli davranış kalıplarını öğrenmek ve bu davranış kalıplarını uygun ortamlarda etkili bir şekilde uygulamak kültürel açıdan yeterli olduğunu göstermektedir. Kültürel açıdan donanımlı bir sosyal hizmet uzmanı olmak için ilk önce kültürel çeşitliliğin farkına varılması bundan da önemlisi uzmanın ilk önce kendi öz farkındalığının bilincinde olması önem arz etmektedir. Uzman kendi öz farkındalığının bilincinde olduğunda farklı kültürdeki müracaatçılara karşı empatik bir tutum gösterecek ve sosyal hizmet müdahalelerini planlarken kişinin kültürel farklılıklarını da göz önünde bulunduracaktır. Uzmanın öz farkındalığının bilincinde olarak farklı kültürlerle karşı yeterli bilgi ve donanıma sahip olabilmesi için süreklilik arz eden eğitimlere katılması ve kendini sürekli olarak yenilemesi, geliştirmesi kültürel yetkinlik açısından önemlidir. Bu durum ele alındığında ise NASW tarafından 2003 yılında uygulamaya konulan “*Kültürel Yeterlilik Standartları*” göze çarpmakta ve son yıllarda ülkemizde de sosyal hizmet eğitiminde yer almaya başladığı görülmektedir.

Yapılan araştırmalar arasında kültürel yeterliliğin bir kuram olma yolundaki şartları sağladığı yönünde fikir birliğinin olduğu görülmekte 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 yeterliliğe ulaşılması çok zor ve etkisiz bir amaç olduğunu ifade eden çalışmalar da mevcuttur. Fakat belirtmek gerekir ki tartışmalar hangi boyutta olursa olsun NASW’ın Çeşitlilik ve Kültürel Yeterlilik başlığı altında yapmış olduğu tanımda da belirttiği üzere “kültürel yeterliliği kazanmanın bir yolunun olduğunu ifade etmek adilce olacaktır”. Günümüzde de sosyal hizmet programlarının kültürel yeterlilik konusuna önem vermekte olduğu ve kültürel yeterlilik konusunda birçok çalışmalar yapıldığı görülmektedir. Ülkemizde birçok üniversite sosyal hizmet lisans ve lisansüstü programlarına kültürel yeterlilik, çok kültürlülük gibi kültürü ön plana çıkaran çeşitli ders müfredatları eklemektedir.

Kültürel yeterlilik standartları irdelendiğinde karşımıza sürekli olarak uzmanın öz farkındalığını arttırması, ön yargılarını kırması hususunda beceri kazanması, etkili iletişim tekniklerini bilmesi, kendi kişisel değerlerinin bilincinde olması, alçak gönüllü bir tutum sergilemesi, farklı kültürlerle karşı öğrenme isteğini her daim sürdürmesi, çok geniş bilgi ve becerilere sahip olması, kaynakları ve fırsatları müracaatçısına uygun şekilde değerlendirebilme yeteneğine sahip olması, kültürler arasında yetkin olması, sosyal adaletsizliğe ve etnik ayrımcılığa karşı politikalar üretebilmesi, kültürel farklılıklara karşı saygı göstermesi ve hayat boyu yeni bilgiler edinmesi, müracaatçılarında en iyi hizmeti vermenin etik bir sorumluluk olduğunu bilmesi, müracaatçısının kültürel farklılıklarına saygı gösterdiğinde müracaatçının kendi kaderini kendisinin tayin edebileceğini bilmesi ve desteklemesi, her müracaatçı için adil hizmet hakkını savunması ve kültürel yetkinliğin sosyal hizmet mesleğinde benimsenmesi için savunuculuk rolü üstlenmesi maddeleri standartların genel bir özeti olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu odak noktasından bakıldığında ise kültürel açıdan yetkin olabilmek için bu kavramların ders müfredatına eklenmesiyle kültürel bilgi birikiminin arttırılabileceği göz önünde bulundurulmalıdır.

Sosyal hizmet uzmanı olarak görev yapan bir uzmanın etik değerleri bilerek, kültürel açıdan yetkin olmasına rağmen etik ikilemler yaşamaması önemlidir. Uzmanın etik ikilemlerden kaçınabilmesi için önce kendi öz farkındalığını geliştirmesi gerekir, kendi öz farkındalığını geliştirebilmesi için ise önce kendi değerlerinin farkına varması gerekmektedir. Sosyal hizmet uzmanı kendini kültürel farklılıklar konusunda geliştirdiğinde, müracaatçıya önyargısız olarak müdahalelerde bulunması mümkün hale gelebilmektedir. Tüm bu aşamaların kusursuz bir şekilde

yerine getirilebilmesi kültürel farkındalığın gelişmesi ile mümkün kılınabilmektedir. Kültürel farkındalığın gelişmesinde en büyük rol yine sosyal hizmet uzmanının bireysel olarak eğitimlerine devam etmesi ile mümkün kılınacaktır. Sadece niversitede alınan eğitimle kalınmayıp hayat boyu farklı kültürler hakkında araştırmalar yaparak kendi gelişimine devam etmelidir. Kültürel yeterlilik ‘varış noktası olmayan bir yolculuk’ olarak görülmeli ve her alanda gelişim göstermeye sürekli öğrenmeye açık olunmalıdır. Sosyal hizmet uzmanının kültürel yetkinlik konusunda yeterli bilgi edindiğini düşünmesi gelişimini olumsuz yönde etkileyecektir. Bunun yanı sıra kültürel yeterlilik her ne kadar toplumsal çeşitliliği kabul ederek duyarlı bir yaklaşım sergilemekle ilişkili olsa da insani olmayan bir davranış örüntüsü karşısında tolerans gösterilebileceği anlamı taşımamalıdır.

## 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.
- Al Krenawi, A. ve J.R. Graham (2003). *Multicultural Social Work In Canada*. Oxford University Press.
- Barker, S. (2007). *The İntegration Of Spirituality And Religion Content In Social Work Education: Where We've Been, Where We're Going*. Social Work & Christianity, 34(2), 146-166.
- Bush, V.D.; Rose, G.M.; Gilbert, F. & Ingram, T.N. (2001). *Managing Culturally Diverse Buyer-Seller Relationships: The Role of Intercultural Disposition and Adaptive Selling in Developing Intercultural Communication Competence*. Journal of the Academy of Marketing Science, 29(4), 391-404.
- Boyle, D. P., Springer, A. (2001) *Toward a cultural competence measure for social work with specific populations*. Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work, 9(3-4), 53-71, DOI: 10.1300/J051v09n03\_03.
- 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 İnequality*”, Annals of the American Academy of Political and Social Science, (623)1, 134-147
- 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.
- Dutta, M. (2016). *Leadership in international perspective*. International Research Journal of Engineering and Technology, 3(11), 1514-1519.
- Duyan, V. (2016). *Sosyal Hizmet; Temelleri, Yaklaşımları, Müdahale Yöntemleri*, Sosyal alışma Yayınları, Yayın No: 27, Ankara.
- Duyan, V., Sayar, . . ve zbulut, M. (2008). *Sosyal Hizmeti Tanımak Ve Anlamak*. Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği.

- Edwards, J. B. (2016). *Cultural Intelligence For Clinical Social Work Practice*. Clinical Social Work Journal, 44: 211–220
- Elias, M.J. and Mocerri, D.C. (2012). *Developing Social and emotional aspects of learning: The American Experience*. Research Papers in Education, 27(4), 423-434.
- Fong, R. ve Furuto, S. (2000). *Culturally Competent Practice*. Boston: Allyn & Bacon.
- Gardner, W.L., Avolio, B. J., Luthans, F., May, D. R., and Walumbwa, F. (2005). *Can you see the real me? A self-based model of authentic leader and follower development*. The Leadership Quarterly, 16, 343-372.
- Gilbert, J., Goode, T. D. ve Dunne, C. (2007). *Curricula Enhancement Module: Cultural Awareness*. Washington, DC: National Center For Cultural Competence, Georgetown University Center For Child And Human Development.
- Günay, M. (2010). *Çok kültürlülük Gerçeği ve Türkiye*. Kaygı 2010-14.
- Güvenç, B. (2002). *İnsan ve Kültür*. İstanbul:Remzi Kitabevi
- Harris, M. (1991). *Cultural Anthropology*. New York:Harper Collins Publishers.
- Holden, R. (2001). *Managing people's values and perceptions in multi-cultural organizations, The experience of an HR director*. Employee Relations, 23(6), 614-624.
- 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.
- Kernis, M. H. (2003). *Toward a conceptualization of optimal self-esteem*. Psychological Inquiry, 14(1), 1-26.
- Lee, B.K. & Chen, L. (2000). *Cultural Communication Competence and Psychological Adjustment, A Study of Chinese Immigrant Children's Cross-Cultural Adaptation in Canada*. Communication Research, 27(6), 764-792.
- Milne, D. (2009). *Evidence-Based Clinical Supervision: Principles and Practice*, British Psychological Society and Blackwell Publishing Ltd.
- Murdock, G.P. (1949). *Social Structure*. New York:MacMillan.
- NASW (National Association Of Social Workers), (2000). *Cultural Competence In The Social Work Profession*. Social Work Speaks: NASW Policy Statements. Washington, DC: NASW.
- NASW (National Association Of Social Workers), (2001). *Standards For Cultural Competence*. Washington,DC:NASW.
- National Association of Social Workers (1996, 1999). *Code of Ethics for Social Workers*. Washington, DC: NASW.

National Association of Social Workers. (2008). *Code of Ethics of the National Association of Social Workers*. Retrieved from <http://www.socialworkers.org/pubs/code/code.asp>

Olsen, L., Bhattacharya, J., ve Scharf, A. (2006). *Cultural competency: What it is and why it matters*. California Tomorrow.

Openshaw, L., Harr, C. (2005). *Ethical Issues in Spiritual Assesment*. NACSW Convention. Grand Rapids, Michigan.

Özgür, Ö. (2010). *Çokkültürcü sosyal hizmet: eleştirel bir bakış*. Toplum ve Sosyal Hizmet, 21(2), 89-104.

Parekh, B. (2006) *Rethinking Multiculturalism-Cultural Diversity and Political Theory*, Palgrave Macmillan Press.

Spitzberg, B. (2000). *A Model of Intercultural Communication Competence*. (Eds.: Samovar, L. & Porter, R.). *Intercultural communication A Reader*. 2nd Ed. Belmont, CA: Wadsworth Publishing, 7-24.

Standarts and Indicators for Cultural Competence in Social Work Practice. (2015). NASW.

Tomanbay, İ. (2007). *Sosyal Olmak*, Ankara: SABEV Yayınları.

Zakaria, N. (2000). *The effects of cross-cultural training on the acculturation process or the global workforce*. *International Journal of Manpower*, 21(6), 492-510.

Zastrow, C. (2013). *Sosyal Hizmete Giriş*. (Çev. Ed., B. Çiftçi). Ankara: Nika.

Zastrow, C., Kirst-Ashman, K. K., & Çiftçi, D. B. (2015). *İnsan davranışı ve sosyal çevre I-II*. Nika Yayınevi.

<https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Uluslararası-Goc-Istatistikleri-2019-33709#:~:text=Yurt%20d%C4%B1nC5%9F%C4%B1ndan%20gelen%20n%C3%BCfusun%2098,ise%20yabanc%C4%B1%20uyruklu%20n%C3%BCfus%20olu%C5%9Ftu rdu.&text=T%C3%BCrkiye'den%20yurt%20d%C4%B1nC5%9F%C4%B1na%20g%C3%B6%C3%A7%20yurt%20d%C4%B1nC5%9F%C4%B1nlar%20olu%C5%9Ftu rdu>. Erişim Tarihi: 15.02.2023, Sa:22:50

[https://web.itu.edu.tr/~kahramanb/etnik\\_dagilim.html](https://web.itu.edu.tr/~kahramanb/etnik_dagilim.html) . Erişim Tarihi: 15.02.2023, Sa:23:50

#### ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara ve bilimsel atıf gösterme ilkelerine riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Toplumsal Politika Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir.