



# GÜNCEL SOSYAL HİZMET ÇALIŞMALARI

Dr. Öğr. Üyesi Mehmet KIRLIOĞLU  
Dr. Öğr. Üyesi Hasan Hüseyin TEKİN

## FARKLI KÜLTÜRLERLE ÇALIŞMA DENEYİMİ: SOSYAL HİZMET ÖĞRENCİLERİNİN ALAN UYGULAMASINA YÖNELİK GÖRÜŞLERİ

Dr. Öğr. Üyesi Demet AKARÇAY-ULUTAŞ, KTO Karatay Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, demet.akarcay@karatay.edu.tr

Zeliha ULUTAŞ, Yüksek Lisans Öğrencisi, KTO Karatay Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Disiplinlerarası Aile Danışmanlığı Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Programı, zeliha.ulutas@karatay.edu.tr

Büşra GÜRBÜZ, Yüksek Lisans Öğrencisi, KTO Karatay Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Disiplinlerarası Aile Danışmanlığı Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Programı, busra.gurbuz@karatay.edu.tr

### GİRİŞ

İnsanlar, en eski zamanlardan beri çeşitli sebeplerle göç etmektedirler. Bu göç, kimi zaman kaçınılmaz bir zorunluluk kimi zamansa yeni bir arayış olarak gerçekleşmektedir. Göç hem göç edenleri hem de göç edilen yerin insanlarını etkilemekte ve bir değişimin içerisine itmektedir. Topluların çeşitli nedenlerle yaşadıkları değişimlerin bir getirisi olarak farklı kültürlerle birlikte yaşam, sosyal hizmet alanı için kaçınılmaz bir boyutu oluşturmaktadır. Sosyal hizmet alanı, toplumsal değişimle birlikte gelen dinamiklere yanıt vermek için çabalarken sosyal hizmet eğitim sürecinin bu çabadan uzak kalması düşünülememektedir. Bu bağlamda, sosyal hizmet öğrencilerinin hem teorik bilgi donanımı hem de uygulama becerileri açısından farklı kültürlerle uygulamalar yürütebilmesi noktasında bilgi edinmesi ve yerinde gözlemler yapması büyük önem taşımaktadır. Amerikan Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği (2015) tarafından belirlenen kültürel yetkinlik standartları, sosyal hizmet uygulamaları ve eğitimi için bir çerçeve sunmaktadır.

Farklı kültürel gruplarla yürütülen sosyal hizmet uygulamalarını anlamlandırmak için kültür kavramının içinin nasıl doldurulduğuna bakmanın iyi bir başlangıç olacağı düşünülmektedir. Sosyal bilimlerde kendine oldukça geniş bir tartışma alanı bulmuş olan kültür kavramı Tylor (1958) tarafından geniş bir etnografik bağlamda ele alınarak bilgiyi, inancı, sanatı, ahlaki değerleri, hukuku, gelenekleri ve bir toplumu oluşturan üyelerin sahip oldukları diğer yeterlilikleri ve alışkanlıkları içeren karmaşık bir bütün olarak tanımlanmıştır (Moore, 2004). Bunun yanında, kültürün farklı bakış açılarıyla tartışıldığı ve tanımlanmaya çalışıldığı da görülmektedir. Williams (2003), kültürün tanımlanmasında, üç genel sınıflandırmadan bahsetmektedir. Buna göre, kültürün ilk olarak belirlenmiş kesin ya da evrensel değerler bağlamında, insani mükemmelliğin bir durumu ya da süreci şeklinde ifade eden tanım kabul edilirse, bu analiz biçiminde günlük yaşamda ve iş yaşamında tanımlamaların ve anlamlandırmaların yapılmasının gerekliliği ortaya çıkmakta ve evrensel insani değerlere ulaşma noktasında, sonsuz sayıda gözlemin yapılması öngörülmektedir. İkinci tanımda, kültürün düşünsel ve bilişsel boyutları ele alınmakta ve farklı insan düşünceleri ve deneyimleri kayıt altına alınmaktadır. Bu tanımdan hareketle kültür analizi, düşüncenin ve deneyimin doğasına, dil yapısına ilişkin detaylara, eylemin biçimine ve düzenine ilişkin eleştirel bakış açısının tanımlanması ve değerlendirilmesi sürecinden oluşmaktadır. Son tanımda ise, sosyal boyut ele alınmakta ve belirli anlamları, değerleri olan ve bunların sosyolojik kurumların ve günlük davranış kalıplarının içinde görüldüğü bir yaşam biçimi ifade edilmektedir. Bu tanımlardan anlaşılacağı üzere, kültür her bireyin ve her topluluğun kendine özgü düşünce yapılarını ve davranış kalıplarını temel almaktadır. Buradan kültürel öğelerle çalışmanın özünde farklılıkları tanımlama söz konusu olmaktadır. Sosyal hizmet müdahalelerinde, farklı kültürel özelliklere sahip bireylerle, ailelerle, gruplarla ve topluluklarla çalışma noktasında, en temel sosyal hizmet bilgisi bu kültürel öğelerin kendisi olabilmektedir. Kültürel farklılıklar müdahalenin planından, işleyişine, iletişim kanallarına, müdahale çıktılarının değerlendirilmesine kadar pek çok süreçte varlığını hissettirmektedir.

Her bir kültürün kendine özgü dinamiklerinin hangi çerçevede ve gereklerle sistematik bir biçimde ele alınacağı tartışması, araştırmacılara kültürel yetkinlik kavramını işaret etmektedir. Kapsamında bilgi ve beceri temelini barındıran bir kavram olarak karşımıza çıkan kültürel yetkinlik, ilgili literatürde gitgide adı geçen bir kavram olmakla birlikte henüz yeni bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (Uzunbaş ve Gökçearslan Çifci, 2019). Bu kavram, birtakım bilişsel, duygusal, davranışsal becerileri kazanıp, farklı kültürlere ilişkin bilgi edinmeyi ve bu bilgiyi farklı kültürel ortamlarda kullanabilmeyi ifade etmektedir (Temel Eğinli ve Yalçın, 2016). Özellikle farklı kültürden insanlarla bir araya gelen ve onlarla çalışmalar yürüten meslek elemanlarının kültürel

yetkinliğe sahip olmaları, başarılı bir uygulamaya imza atabilmeleri için gerekli görünmektedir. Farklı kültürlerle çalışma konusunda etkin mesleklerden birisi olan sosyal hizmette de kültürel yetkinliğe sahip olma oldukça önemsenmektedir. Kültürel çeşitliliğin giderek arttığı toplumlarda, kültürel yetkin bir sosyal uzmanının kültürün ve kültürün yayılan etkisinin farkında olması, kendi kültürüyle ilgili bilgi sahibi olması, kendi etnik kökenini tanınması, diğer kültürlerle ilgili bilgi edinmesi, müracaatçıların kültürlerine ilişkin bilgi edinmesi ve sosyal hizmet becerilerini ve müdahale yaklaşımlarını bu bilgiler doğrultusunda uyarlaması gerekmektedir (Zastrow, 2019). Sosyal hizmette baskı karşıtı uygulamanın bütüncül bir parçası olarak kabul edilen kültürel yetkinliğin geliştirilmesi ve eğitimi süreci, bir uzmanın ayrımcılık ve baskı unsurlarını kendisine ve diğerlerine ait kültürel farklılıkları tanıyarak anlamlandırması şeklinde geniş bir çerçevede işletilmektedir (Laird, 2008). Kültürel yetkin hizmetlerin beş boyutunu sıralayan Cournoyer (2011) uzman ve müracaatçı arasındaki iletişim, müracaatçı tercihlerine saygı duyulması ve işbirlikçi karar verme, güven ya da güvensizliğe neden olan deneyimler, sistemdeki ayrımcılıkların deneyimlenmesi ve dilbilimsel yeterlilik şeklinde ifade ettiği boyutlara dayanarak sosyal hizmetin farklı kültürlerle çalışmaya yönelik sahip olduğu mesleki standartlara vurgu yapmaktadır. Buradan hareketle, sosyal hizmet mesleğinin yapısal bileşenleri farklı kültürel gruplarla çalışmanın sistematik ve yapılandırılmış sürecine dikkat çekmekte ve sosyal hizmet uzmanının kendi önyargılarını ve değerlerini yok saymak yerine bunların farkında olarak müdahale sürecinde kontrol altında tutma becerisine vurgu yapmaktadır. Kendine ve diğerlerine ait farklılıkların farkında olan uzmanların bu farklılıklara saygı göstermekten öte kabullenmesi sürecinin işletilmesi ve eğitimle bunun desteklenmesi büyük önem taşımaktadır. Hall ve Theriot (2016; 2007) tarafından “benliğin kullanımı” olarak ifade edilen bu sürecin getirileri incelendiğinde, farklı kültürlere ait bireylerle yapılan çalışmalarda, özellikle kurulacak iletişim ağında ve güven ilişkisinde etkinliğin sağlanması olarak görülmektedir. Kendi önyargıları, değerleri ve diğer kültürlere ait özellikleri tanımlayabilen uzmanların bu bilgileri içselleştirerek kabullenmesi ve müdahale planlarını buna göre gerçekleştirmesi kültürel yetkinliğin önemli bir çıktısı olarak kabul edilebilecektir. Dolayısıyla, kültürel yetkinlik eğitim sürecinin başlangıç aşamalarında bireyin kendi değerlerini tanınmasının ve benliğine yönelik farkındalık geliştirmesinin altı çizilmektedir (Bolea, 2012; Jani ve ark., 2016; Perry ve Tate-Manning, 2006). Bu bilgiler ışığında, bilgi birikimini ve becerileri çerçeveyeleyen bir yapıyı işaret eden kültürel yetkinlik sürecinin ve kazanımlarının sosyal hizmet eğitiminde nasıl konumlandırıldığının ve dolayısıyla mesleki uygulamalara yansımalarına yönelik öngörülerde bulunulmasının değerli bir ihtiyacı ifade ettiği düşünülmektedir.

### **Farklı Kültürlerle Çalışmada Sosyal Hizmet Eğitimi**

Sosyal hizmet eğitim sürecinin yapı taşlarının mesleğin ve disiplinin varoluşsal amacından yola çıkarak tanımlandığını bilerek bu çerçevenin sınırlarını ifade etmek önem taşımaktadır. Sosyal hizmet, sosyal refahı ve sosyal işlevselliği toplumun tümüne yaymayı hedefleyen bir meslek olarak bu amaca ulaşma yolunda toplumdaki savunmasız kesimlere öncelik vermektedir (Selcik ve Güzel, 2016). Toplum içerisindeki savunmasız gruplardan birisi de ülkesinden göç ederek etnik yapısı, ırkı ya da sahip olduğu kültür dolayısıyla geldiği toplumda farklılaşan bireylerdir. Coşkun (2017), göçmen ve mültecilerin gerek sahip oldukları kısıtlı haklar gerekse bu haklar çerçevesinde yürüttüğü sosyal ilişkiler bakımından sosyal hizmetlere en fazla gereksinim duyan kesimlerden birisi haline geldiğini belirtmektedir. Göçe sebep olan birtakım etkenler ile göç sonucunda meydana gelen sorunlar, sosyal hizmet alanında bir dinamizme yol açarak sosyal hizmetin uygulama alanının yeni bir şekil almasına katkı sunmaktadır. Sosyal hizmet, göç sonrasında ortaya çıkan ihtiyaçlara yanıt verebilmek, sorunlara çözümler üretebilmek adına birtakım uygulamalar gerçekleştirmektedir (Akkaş, 2015). Bütüncül bakış açısının, insan hakları ve sosyal adalet ilkelerinin benimsendiği mikro, mezo ve makro düzeylerde gerçekleştirilen bu uygulamalar ile bireylerin iyilik hallerini artırmak hedeflenmektedir (Erbay ve ark., 2013).

Toplumda meydana gelen gelişme ve değişim, sosyal refahı hedefleyen sosyal hizmet mesleğinin sürekli kendisini yenilemesini gerektirmektedir. Bu bakış açısıyla sosyal hizmet uzmanlarının toplumsal yapıda meydana gelen değişimleri anlayabilmesi, sosyal sorunlara duyarlı olması, yeniliğe açık, düşünmeyi seven, eleştirel yaklaşabilen, doğru bilgiye ulaşım onu kullanabilen, problem çözme ve analiz becerilerine sahip bireylerden oluşması, bu hedefi gerçekleştirme noktasında oldukça önemlidir. Bu niteliklere sahip bir sosyal hizmet uzmanının yetişmesi ise çağın getirdiği sosyal

sorunları ve insan gereksinimlerini takip ederek bunlara cevap verebilecek düzeyde gerçekleştirilen bir sosyal hizmet eğitimi ile mümkün gibi görünmektedir (Attepe Özden ve İçağasıoğlu Çoban, 2015). Bunun yanında, dünya üzerinde gün geçtikçe artan ve insanlar üzerinde çeşitli olumsuz etkiler yaratan sosyal sorunlar, sosyal hizmet mesleğine duyulan ihtiyacı görünür kıldığı gibi sosyal hizmet eğitiminin de önemini anlaşılmasını sağlamıştır. Mesleğinin gerektirdiği sorumlulukları taşıyan bir sosyal hizmet uzmanının yetişmesi iyi kurgulanmış bir sosyal hizmet eğitim sürecine bağlı olmaktadır (Erbay ve Sevin, 2013).

Sosyal hizmet eğitim süreci, teori ve kendisine özgün bir nitelik katan uygulama çalışmalarından oluşmaktadır. Sosyal hizmet eğitiminin ayrılmaz bir parçası olan uygulamalar aracılığıyla öğrencilere kuramsal olarak elde edilen bilgi, değer ve becerilerin pratiğe aktarılması imkanı sunulmaktadır (Şahin ve Duman, 2004). Öğrencilerin mesleki yeterlilik ve mesleki uygunluğa erişebilmesi ise bu teorik ve pratik derslere odaklanabilmelerinden geçmektedir (Başer, 2018). Öğrencilere meslek öncesi önemli bir deneyim elde etme olanağı tanınması yönüyle alan uygulaması derslerinin sosyal hizmet eğitiminde önemli bir yer tuttuğu açıktır. Bu bağlamda öğrencilerin hangi alanda ve hangi sosyal hizmet kurum/kuruluşunda uygulama yapacaklarına yönelik karar verme süreçlerinin dikkate alınması gereken önemli bir durumdur (Erbay ve ark., 2013). Sosyal hizmet öğrencileri, doğrudan farklı kültürlerle çalışmayı amaç edinen kurum ve kuruluşlarda alan uygulaması yapabileceği gibi, bu amacı odağına yerleştirmeyen diğer sosyal hizmet kurum ve kuruluşlarında da farklı kültürden bireylerle bir araya gelebilmektedirler. Bu doğrultuda sosyal hizmet eğitiminin çeşitliliklere değer vererek öğrencileri farklı kültürlerle çalışmaya hazırlaması önem taşımaktadır (Rasell ve ark., 2019). Sosyal hizmet eğitimi boyunca yaşanan ülkede bulunan farklı etnik ve kültürel yapılara ilişkin yaşam tarzlarının, özelliklerin ve hassasiyetlerin tartışılması, çeşitlilik vurgusunun yapılması, sosyal hizmet uzmanlarının kültürel yetkinliğini geliştirerek “öteki” müracaatçı gruplarıyla gerekli bilgi ve donanıma sahip bir şekilde alanda çalışmalarını sağlayacaktır (Tek, 2019).

Sosyal hizmet müdahalesinin evrensel geçerliliğini ve yöntemini sağlayabilmek adına sosyal hizmet eğitim sürecinde özellikle alan uygulaması ve süpervizyona ilişkin eğitim standartlarının belirlendiği görülmektedir. Sosyal hizmetin müdahale alanlarından birini oluşturan farklı kültürel gruplarla çalışma noktasında, yine evrensel ilke ve yöntemlere göre belirlenen kültürel yetkinlik eğitim standartları dikkati çekmektedir. Sürecin evrensel geçerliliğine vurgu yapan, uzmanların kendi öznel değerlendirmelerine göre uygulama yapmasının doğurabileceği olumsuz sonuçlara yer bırakmayan bu standartlarda yerel bilginin ya da farklı kültürlerden elde edilen sosyal hizmet bilgisinin kullanım alanının farklı bir tartışma konusu oluşturabileceği düşünülmektedir. Bununla birlikte, kültürel yetkinlik kavramında kültürlere özgü bilginin hangi çerçevede sosyal hizmet müdahalesine yansıtılabileceğine ilişkin sınırlar görünmektedir. Bu bilgi donanımının ihtiyaçların karşılanması ve sorunların çözümü bağlamında kullanılması hem kavramın bir getirisi hem de sosyal hizmet müdahalesinin bir parçası olarak açıklanabilmektedir. Sosyal hizmet mesleğine ilişkin küresel eğitim standartlarında, farklılıklarla çalışma noktasında pek çok vurgu bulunmaktadır. Buna göre, sosyal hizmet eğitimi veren kurumların kültürel ve etnik farklılıkları dikkate alarak ([www.iassw-aiets.org](http://www.iassw-aiets.org)) sosyal hizmet programlarının,

- Programların içinde kültürel ve etnik farklılıkları yansıtacak eğitim deneyimini genişletmesi,
- Bu farklılıklar bağlamında programa ilişkin öğrenim çıktılarını belirlemesi,
- Bu alandaki uygulamalara yönelik bileşenleri belirlemesi,
- Öğrencilerine bireysel ve kültürel değerleri, inançları, gelenekleri ve önyargıları ve bunların insan ilişkilerindeki etkilerini görebilecekleri şekilde kişisel farkındalık ve becerilerini geliştirebilecekleri uygun koşulları hazırlaması,
- Sosyokültürel grupların güçlü ve geliştirilmesi gereken yönlerinin belirlenmesi noktasında öğrencilerini teşvik etmesi gerekmektedir.

Buradan hareketle, sosyal hizmet eğitiminin ana çatısının farklılıkların anlaşılmasına ve bu farklılıkların birey-çevre arasındaki ilişkiye olan etkisine yönelik hem sınıf içi uygulama, teorik bilginin sunumu hem de alan uygulaması şeklinde gözlemler yapma ve deneyimler yaşama

olanaklarını sağlamak üzere oluşturulduğu görülebilmektedir. Ayrıca, Sosyal Hizmet Eğitim Konseyi'nin belirlediği 2015 yılı "Eğitim Politikası ve Akreditasyon Standartları"na (www.cswe.org) göre, uygulamada farklılıkların ve çeşitliliklerin gözetilmesine, insan haklarının ve sosyal, ekonomik ve çevresel adaletin geliştirilmesine yönelik vurgu da sosyal hizmet eğitiminde kültürel farklılıklarla çalışmaya yönelik beceri kazanımının önemli bir yer tuttuğunu işaret etmektedir. Bunun yanında, farklı kültürlerle çalışma noktasında sosyal hizmet eğitim sürecinin çerçevesinin netleştirilmesi ve kazanılan becerilere yönelik ölçülebilir bir yapı kazandırabilmek adına kültürel yetkinlik standartları geliştirilmiştir. 2001 yılında Amerikan Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği (National Association of Social Workers-NASW), kültürel yetkinlik standartlarını kabul etmiş ve 2003'te Sosyal Hizmet Eğitim Konseyi (Council of Social Work Education- CSWE) onaylamıştır. Kültürel duyarlılığa sahip ve mesleğin etik ilke ve sorumluluklarına uygun olarak çalışılabilmesi için belirlenen bu 10 standardın temel olarak sosyal hizmet uzmanlarının öncelikle kendi kişisel farklılıklarının ve değerlerine yönelik farkındalık geliştirmesinin, uzmanların birlikte çalıştıkları bireylerin ve grupların kendilerine özgü kültürel bilgilerini edinmelerinin, mikro, mezo, makro düzeylerdeki uygulamalarda kültürel bilgi ve saygıdan beslenen çeşitli becerilerin kullanılmasının, hizmetler ve kaynaklar hakkında yeterli bilgi sahibi olmanın, sistemlerin, politikaların, uygulamaların müracaatçıların güçlenmesine yönelik hizmet etmesinin, uzmanların çalıştıkları kurumda kalıcı olmalarının sağlanmasının, mesleki eğitimin kültürel yetkinlik bağlamında geliştirilmesinin, uzmanların yabancı dile yönelik yeterliliğinin olmasının ve savunuculuk ve değişim için uzmanların etkin liderlik becerilerine sahip olmalarının önemine vurgu yaptığı görülmektedir (www.socialworkers.org). Bundan sonraki süreçte, Amerikan Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği (NASW) 2007 yılında, kültürel yetkinlikte başarı göstergelerini yayınlamıştır (Lundy, 2011) beceri kazanımının ölçülebilir şekilde değerlendirilmesinin yolunu açmıştır. Bunların arasında öne çıkan göstergeler, etik sınırlar, değerler ve beklentiler arasındaki çatışmanın yönetimi, davranış kalıpları, farkındalığın geliştirilmesi, sosyal politikalarda ve kaynakların sunumunda farklı kültürlerle ait vurgu, kişilerarası iletişim, gözlem şeklinde sayılabilmektedir. Bahsedilenler ışığında, sosyal hizmet mesleğinin ve eğitim sürecinin çerçevesiyle ilgili yapının farklı kültürlerle çalışmaya odaklandığı ve bu bağlamda ise sunulan sosyal hizmet eğitim sürecinin uygulama ayağının öğrencilere bu alanda deneyim kazandırmak ve meslek yaşamına hazırlamak şeklinde amaçlar edindiği görülmektedir. Buna bağlı olarak ise, alan uygulamasında bulunan sosyal hizmet öğrencilerinin teorik bilgiyi alandaki gözlem, mesleki uygulamalar ve raporlaştırma çalışmalarıyla bütünleştirmeleri beklenmektedir. Bu bütünleştirmenin çıktısı olarak öğrencinin alana ilişkin bilgi edinme, değerlerle çalışma ve diğer beceri kazanımlarına ilişkin çıktılara giden süreçte edindikleri deneyimler ve bunların paylaşılması değerli görülmektedir. Ülkemizde son yıllarda kendine oldukça yer bulan uluslararası göç nedeniyle farklı kültürel grupların ihtiyaçları ve sorunları, bunlara yönelik hizmet ve kaynak sunumu, politikaların geliştirilmesi şeklinde görülen uygulamaların yanında farklı kültürel gruplara yönelik psikososyal destek çalışmaları sosyal hizmet mesleğinin ve eğitiminin öncelikli alanlarından birini oluşturmaya başlamıştır. Bu düzlemde, alan uygulamasındaki öğrencilerin farklı kültürlerle çalışma deneyimlerinin, kültürel yetkinliği tanımlama çerçevelerinin, uygulama eğitimi ve süpervizyon sürecine ilişkin görüşlerinin keşfedilmesi ve incelenmesi, bu çalışmanın odak noktasını oluşturmaktadır.

## YÖNTEM

Bu bölümde, araştırmanın yürütüldüğü süreci içeren örüntülerle ilgili bilgi verilmekle birlikte araştırmanın deseni, araştırmada temel alınan yarı yapılandırılmış görüşme formunun hazırlanma süreci, çalışma grubunun özellikleri ve seçimi noktasında açıklamalar yer almaktadır.

### Araştırmanın Deseni

Sosyal hizmet bölümü son sınıf öğrencilerinin alan uygulama sürecinde farklı kültürlerle çalışma noktasında deneyimlerinin keşfedilmesini amaçlayan bu çalışmada yanıtı bulunmaya çalışılacak sorular aşağıda yer almaktadır:

1. Katılımcılar, kültürel yetkinlik kavramını nasıl tanımlamaktadırlar?
2. Katılımcılar, kültürel çeşitliliğin sosyal hizmet uygulamalarına yansımalarını nasıl görmektedirler?

3. Katılımcıların sosyal hizmet eğitim sürecinde edindikleri farklı kültürlere ilişkin bilgi, beceri ve mesleki değerleri uygulamalara aktarılması konusundaki düşünceleri nelerdir?

Bu çalışma, nitel araştırma prosedürüne göre tasarlanmıştır. Türkiye’de sosyal hizmet eğitim müfredatı ağırlıklı olarak ilk üç yıl teorik bilginin öğrenci ile paylaşılması ve sınıf içi uygulamaların yürütülmesi ve son yılda ise öğrencilerin sosyal hizmet uygulamalarının olduğu ve çeşitli hizmet modellerinin sunulduğu kamu ve özel nitelikli kurum ve kuruluşlarda ve sivil toplum kuruluşlarında vaka örneklerini ve uygulamalarını yerinde gözleme ve fiilen uygulamalarda yer alma fırsatının verildiği Blok Uygulama sürecini kapsadığı görülmektedir. Sosyal hizmet mesleğinin etik ilke sorumluluklarının yanında eğitim sürecinin standartları arasında yer alan farklılıklarla çalışma ve kültürel yetkinlik noktasında öğrencilerin deneyim sahibi olmasının önemi açık gibi görünmektedir. Ayrıca, 2012 yılından başlayarak özellikle Suriye’den gelen yoğun ve kitlesel göç dalgası ile birlikte bu alanda mesleki deneyimlemenin tartışılmaz olduğu bir gerçekliktir. Araştırmanın yürütüldüğü Konya ili, ülkemizde Suriyeli bireylerin yoğun olarak yaşadıkları 10. il olma özelliğini taşımakla birlikte Suriyeliler dışında ciddi bir yabancı uyruklu nüfusa ev sahipliği yapmaktadır. Bu gözlemler bir araya getirildiğinde, mevcut durumda sosyal hizmet eğitim süreçleri devam eden öğrencilerin farklı kültürlerle uygulama alanında bir araya gelerek müdahaleler geliştirmeleri ve yürütmeleri sonucunda edindikleri deneyimlerin ve gözlemlerin değerli olduğu düşünülmektedir. Ayrıca, sosyal hizmet uzmanlarının ve eğitimcilerinin mesleğe karşı sahip oldukları etik ilke ve sorumluluklar gereği mesleğin gelişimine ve bütünlüğüne katkıda bulunacak yönlerin keşfedilmesi, bu çalışmanın başka bir özgün noktasını ortaya koymaktadır. Katılımcı olan öğrencilerin sosyal hizmet eğitim sürecinde farklı kültürlerle çalışma açısından eğitim sürecinin yeniden yapılandırılmasına olanak sağlayacak önerilerde bulunmaları çalışmanın başka bir hedef noktasını oluşturmaktadır. Bu açıklamalar ışığında, çalışma sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin alan uygulaması sürecinde farklı kültürlerle çalışma noktasında yaşadıkları deneyimlerine, anlamlandırmalarına ve yorumlamalarına odaklandığından fenomenolojik araştırma desenini işaret etmektedir (Aksan ve Ekiz Ataşer, 2018).

Araştırmadan elde edilen veriler, nitel veri analiz sürecinde kullanılan bir teknik olan içerik analizi kullanılarak incelenmiştir. İçerik analizi, yazılan, söylenen, kayıt altına alınan metinlerin, mesajların ya da görsellerin objektif bir bakış açısıyla analiz edilmesi sürecini kapsamakta (Koçarlan, 2018) olup Silverman’a (2001) ve Özdemir’e (2010) göre, bu analiz deseninde, araştırmacının konuya ilişkin kategoriler oluşturarak elde ettiği verileri bu kategorilere göre sınıfladığı görülmektedir (Tanrıverdi ve Köksal, 2018). Bu çalışmada, bahsedilen kategorilere ve oradan da sınıflandırmalara ulaşılarak elde edilen toparlanmaya çalışılmıştır.

### **Derinlemesine Görüşmeler Öncesi Süreç ve Çalışma Grubu**

Araştırmacılar, kapsamlı bir şekilde yürüttükleri alan yazın taraması ile çalışmanın gerekçesini temellendirdikten sonra nitel araştırma deseni gereği görüşme formunun çerçeveselendirilmesi sürecine geçmişlerdir. Bu süreçte, Taylor and Francis Online, Dergi Park, TR Dizin, YÖK Ulusal Tez Merkezi, Google Akademik veri tabanları aracılığıyla konu ile ilgili literatür taraması yapılarak elde edilen ulusal ve uluslararası kaynaklar ışığında soru havuzu oluşturulmuştur. Araştırmada kullanılan soruların oluşturulması sürecinde, konu ile ilgili dağınık halde bulunan gereçlerin pragmatik bir görevi yerine getirmek için bir araya getirilmesi ya da kullanılması olarak tanımlanan brikolaj tekniğinin gerekleri takip edilmiştir (Neuman, 2012). Soru havuzunun oluşturulması noktasında, temel alınan kaynaklar Özgür (2009), Özen (2016), Erbay ve ark., (2013), Işık (2016), Albayraktaroğlu (2010), Kıyılıoğlu (2017), Coşkun (2017), Tek (2019), Temel Eğinli ve Yalçın (2016), Tunç (2015), Çelik (2011), Selcık ve Güzel (2016), Başer ve Kırılıoğlu (2019), Erbay ve Sevin (2013), Şahin Taşgın (2019), Uzunaslan ve Gökçearslan Çifci (2019), Akkaş (2015), Karataş (2015), Artan ve ark. (2018) olarak ifade edilebilmektedir. Oluşturulan soru havuzunda birbiriyle benzeyen, katılımcıyı yönlendirebileceği düşünülen, ifade ve anlatım bozukluğu olan cümleler çıkarılmış, akademik ifade ve kavramlar içeren sorular ise açıklayıcı ifadelerle düzenlenmiştir. Bu haliyle yarı yapılandırılmış görüşme formu, Sosyal Hizmet ve Sosyoloji alanlarında uzman altı öğretim üyesi tarafından incelenmiş ve görüşleri doğrultusunda tekrar gözden geçirilerek son halini almıştır. Görüşmeler sırasında kullanılan yarı yapılandırılmış form, sosyodemografik bilgiler, uygulama yapılan kurum gibi temel bilgilerin alındığı ilk bölüm, kültürel çeşitliliğin ve kültürel yetkinliğin tanımlanmasına yönelik soruların yer aldığı ikinci bölüm, ülkemizdeki güncel bir sosyal sorun olan Suriyeli bireylerin kitlesel akınının sosyal hizmet uygulamaları açısından ele alındığı soruların bulunduğu üçüncü bölüm ve katılımcıların farklı kültürlerle çalışabilmeleri noktasında alan uygulamasının güçlü ve zayıf yanlarının ortaya

çıkarılmasını sağlayacak soruların bulunduğu son bölüm olmak üzere dört bölümden ve toplam 15 sorudan oluşmaktadır.

Görüşmelerden önce, çalışma grubunun seçildiği Üniversite dışında Konya ilinde bulunan diğer Üniversitelerin dördüncü sınıf düzeyinde, alan uygulaması öğrencisine sahip olan Sosyal Hizmet bölümlerinin Blok Uygulama Koordinatörlükleriyle iletişime geçilerek yabancı uyruklu bireylere yönelik hizmet modelleri sunan kurum ve kuruluşlarda uygulama yapan öğrencilere ulaşmaya çalışılmıştır. Buna karşın, bir bölüm dışında diğer bölümlerin öğrencilerinden bu özellikleri taşıyan bir kurumu alan uygulaması için tercih etmedikleri öğrenilerek bir bölümün öğrencileri ile çalışma grubu oluşturulmuştur. Yürütülen her bir görüşmeden önce, öğrencilere çalışmanın amacı, gerekçesi, yürütücü/araştırmacı grubu ve içeriği konusunda bilgiler verilmiştir. Ses kaydının alınma biçiminin ve gerekçesinin, bilgi gizliliğinin öneminin ve raporlandırma noktasında katılımcıların isimlerinin anonim hale getirileceğinin detaylı bir şekilde aktarıldığı ‘gönüllü katılım formunun hem sorumlu araştırmacının hem de çalışmaya katılmayı gönüllülük esası ile kabul eden katılımcı tarafından imzalanması sağlanmıştır.

Liehr ve ark. (2005), nitel tasarımlı araştırmalarda çalışma grubunun büyüklüğünün belirlenmesinde ‘doğgunluğun’ önemli bir kriter olduğunu ifade ettiği üzere, bu çalışma kapsamında toplam 9 katılımcı ile 19-26 Haziran 2019 tarihleri arasında, araştırmacılar tarafından yürütülen derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Katılımcıların tamamı, Konya ilindeki bir Üniversitede sosyal hizmet bölümünde eğitim gören öğrenciler olup her bir görüşme yaklaşık bir saat sürmüş ve görüşme sırasında elde edilen veri yığını ses kaydı aracılığıyla arşivlenmiştir. Katılımcıların 4’ü erkek, 5’i kadın olup görüşmeni yapıldığı Akademik dönemde Uluslararası Mavi Hilal İnsani Yardım ve Kalkınma Vakfı, Meram Sosyal Hizmet Merkezi, Kızılay Toplum Merkezi, Konya İl Göç İdaresi, KTO Karatay Üniversitesi Türkçe Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezinde alan uygulamasına devam etmişlerdir.

## BULGULAR

Katılımcılarla gerçekleştirilen derinlemesine görüşmelerden elde edilen veriler, içerik analizi ile sınıflandırılarak bulgulara ulaşılmıştır. Buna göre, çalışmanın bulguları “kültürel yetkinliğin tanımlanması ve sosyal hizmet eğitimi”, “güncel sosyal sorunlar”, farklı kültürlerle alan uygulaması” olarak üç başlık altında toplanmıştır. Katılımcıların ifadelerinin belli kısımlarının paylaşıldığı bu bölümde, isimleri gizli tutularak araştırmacılar tarafından belirlenen kısaltmalar (K1, K2, K3...) kullanılarak anonimleştirilmiştir.

### **Kültürel Yetkinliğin Tanımlanması ve Sosyal Hizmet Eğitimi**

Öğrenciler, birey ve aile odaklı sosyal hizmet, göçmen ve sığınmacılarla sosyal hizmet, toplum odaklı sosyal hizmet, sivil toplum örgütleri ve sosyal hizmet dersleri kapsamında farklı kültürleri tanımaya ve farklı kültürlerle çalışmaya yönelik bilgiler edindiklerini ifade etmişlerdir. Bununla birlikte, göçmen ve sığınmacılarla sosyal hizmet dersinin seçmeli ders sınıfında olması nedeniyle alamamış olan öğrenciler, bu dersin farklı kültürlerle ilgili bilgi edinme noktasında anahtar bir rol taşıdığını ve almamış olmalarının kendileri için bir dezavantaj oluşturduğunu belirtmişlerdir. Özel alanlar ya da müdahaleler için farklı derslerin açılması süreci bölümün dinamizmini oluşturan sosyal hizmet eğitimcilerine de bağlı olmakla birlikte eğitimcilerin toplumun güncel sosyal sorunlarını takip ederek eğitim sürecine ve müfredata yapılandırılmış bir şekilde yansımaları büyük önem taşımaktadır. Kültürel açıdan yetkin bir sosyal hizmet eğitim programı ile en fazla faydayı müracaatçıların görmesi beklenmektedir. Bu noktada sosyal hizmet eğitim müfredatında kültürel yetkinliği geliştirici bir eğitimin sunulmasından sosyal hizmet eğitimcileri sorumludur (Gabbard ve ark., 2011).

Öğrencilerin farklı kültürlerle çalışma imkanı bulabilecekleri bir kurumda uygulama yapmayı tercih etmelerinde kişisel ilgileri, konunun güncel bir sosyal sorun olması ve farklı kültürel gruplara ilişkin kendi önyargılarından kurtulma isteği gibi faktörlerin etkili olduğu görülmüştür. Sosyal hizmet öğrencilerini mesleki yaşama hazırladığı düşünülen alan uygulamasına yönelik derslerin temel öğrenim çıktıları öğrencinin kendini tanıması, mesleki kimliğini anlamlandırması ve alanla ilgili kişisel ve mesleki gelişim sağlayabilmesi şeklinde sayılabilmektedir (Çelik, 2011).

“Göçmen sorunu günümüzde önemli... sosyal hizmetin önemli bir alanı olacak bana göre. İş imkanı da bu alanda daha fazla olabilir diye istedim” (K1).

Kültürel çeşitliliğin kendileri için ne anlam ifade ettiği sorulan öğrencilerin farklı çevrelerden gelen yetişme ve yaşam tarzının yanından günlük yaşamda görülen giyim, barınma, çalışma ve eğitim hayatına katılım noktasında görülen farklı görüşlere, alışkanlıklara ve bu farklılıklarla birlikte insanların bir arada yaşayarak bütünlük oluşturdıklarına yoğunlaştıkları görülmüştür. Kültürel çeşitliliğin mesleki anlamda yansımalarını aktarırken öğrenciler, sosyal uyum, denge, birlikte yaşam, şemalar, semboller, kültürel bilgi, dil ve iletişim sorunu, sivil toplum örgütlerinin önemi gibi konu başlıklarını ifadelerinde sıklıkla yer vermişlerdir. Küreselleşmenin etkisiyle birlikte farklı kültürlerle karmaşık ve yoğun bir ilişki süreci başlamıştır. Bu noktada kültürler arası iletişim, duyarlılık, farkındalık, tanıma ve anlama bir gereksinim olarak ortaya çıkmaktadır (Bekiroğlu ve Balcı, 2014).

“kültürel çeşitlilik (denilince), başka toplumlardan gelip başka kültürlerle sahip olan insanların bir arada yaşadığı ve bununla beraber bir bütünlüğün olduğu geliyor aklıma” (K8).

“... (kültürel çeşitliliğin yansımaları) kabullenme, farklı kültürlerle saygı, uyum sağlama...” (K2).

“... toplumun yüksek refahı göz önünde bulundurularak her alt kültürün veya her kültürel tabakanın huzur içerisinde yaşayabilmesi sosyal hizmet açısından (kültürel çeşitliliğin yansımalarını oluşturuyor)” (K7).

Küreselleşen dünyada ayakta kalabilecek değer ve becerilerin üretilmesi oldukça önemlidir. Bu dünyanın gereklerine uygun bilgi, beceri, değer, tutum ve davranışları taşıyan bireylerin yetiştirilmesi ise eğitim kurumlarının bireye değer veren, öğrenci merkezli, evrensel değerleri temel alan, küresel dünyanın bilgi, beceri ve davranışlarını kazandırmayı hedefleyen bir vizyona sahip olmasına bağlıdır (Yolcuoğlu, 2014). Öğrenciler, kültürel yetkinliğe sahip bir sosyal hizmet uzmanını çalıştığı farklı kültürel gruplara ilişkin bilgi donanımının gelişmiş olması, kültürlerle ait öznel bilgileri yakından takip ediyor olması, bu gruplara ilişkin yerel dili konuşabiliyor olması, farklılıklara ve kültürel gruplara ilişkin önyargılarının olmaması, ötekileştirme, dışlama ve ayrımcılığa ilişkin etik kodları biliyor ve bunlara göre müdahalelerini geliştiriyor olması, mevzuata hakim olması, etkin iletişimin gereklerini yerine getiriyor olması şeklinde özelliklere sahip birey olarak tanımlamışlardır. Buna ek olarak, katılımcılar ayrımcılık ve ötekileştirme karşıtı duruş ile bir uzmanın kültürel yetkinliğe sahip olduğu noktasında bir değerlendirme yapılabileceğini vurgulamışlardır. Kıyılıoğlu (2017), bu noktada makro uygulamalar planlayan uzmanların hem göç eden hem de göçmenleri kabul eden toplumların ihtiyaçlarını ve sosyal uyum değerlendirmelerini dikkate almaları, bunun yanında mikro uygulamalar gerçekleştiren uzmanların ise göçmenlerin farklı kültürel özellikleri ve sembollerine hakim olması, önyargılardan uzaklaşmış olmaları ve sosyal uyum süreçlerini yakından takip etmeleri gerektiğini vurgulamaktadır.

“... her topluma eşit davranan, insan onurunu ve değerini önceleyen, adaletli bir kaynak yönetimi yapan bir kişi olmalı...” (K1).

“... mevzuat bilgisi, o alanla ilgili literatür bilgisi... koordinasyon becerisi, iş birliği becerisi, girişken yapıda olması...” (K2).

“... bence birincisi dillerine hakim olunması gerekiyor. İkincisi göç alanında çok fazla bir deneyiminin olması gerekiyor ve göç alanına yönelik çalışmalarının olması gerektiğini düşünüyorum” (K4).

“... çalışma grubuyla ... bir tercüman yerine kendi iletişim kurabiliyor olmalı. Çünkü anlam kaybı olabiliyor, onun dışında cümlelerde veya aktarılan imgelerde bazen eksiklikler/fazlalıklar ortaya çıkabiliyor...” (K7).

“... kültüre ait öğeler, şemalar, işaretleri göz önünde bulundurarak kültürel gruplara ait sistemleri iyi tahlil ediyor olmalı...” (K7).

Sue ve Sue (2008), sosyal hizmet mesleği açısından kültürel yetkinlikte aranan üç unsuru “kültürel açıdan yeterli kişisel farkındalığa/tutumla, bilgiye ve yeteneklere sahip olma” olarak sıralamaktadır. Daha geniş bir ifadeyle kültürel yetkinliği; farklı müracaatçılarla çalışırken önyargıların, kişisel değerlerin, algıların ve varsayımların farkında olarak, bunların etkileşimi olumsuz



yönde etkileyebileceğini bilmek; onların yaşamlarını ve dünya görüşlerini anlamak, kültürel olarak müdahale ve tedavi yöntemlerinin kullanımını bilmek olarak ifade etmektedir (Kadushin ve Kadushin, 2016).

Öğrenciler, sosyal hizmet eğitiminin farklı kültürlerle çalışma noktasında kendilerini alana hazırlamada yetersiz kaldığını ve yetersizliğin nedenini ise uygulamada edindikleri kazanımlar ile teoride sunulan bilgiler arasında bir dengenin kurulamamasını dayandığını belirtmişlerdir. Özellikle, sınıf içi teorik derslerde kültürlere ait derinlemesine bilginin verilmemesinin, bu gruplarda yaşanan etik ikilemlerde çözüm stratejilerinin gösterilmemesinin, kötü uygulama örneklerinin tartışılmamasının ve sadece olması gereken, ideal noktaların paylaşılmasının öğrencileri uygulama alanına yeterince hazırlamadığı çıkarımı yapılabilmektedir. Bunun en önemli göstergesi, uygulama alanına başlamadan önce öğrencilerin önyargılarıyla ilgili endişelerinden bahsetmeleri ve daha sonrasında uygulama alanında yaptıkları çalışmalar ve müracaatçılarla girdikleri etkileşimler sonucunda bu önyargılarından kurtulabildiklerini belirtmeleri ve teorik dersler boyunca bu önyargılarıyla ilgili bir çalışma yürütemediklerinden dolayı bu noktada beceri kazanımları açısından geç bir dönem kaldıklarını işaret etmeleri şeklinde ifade edilebilmektedir.

*“... duyarlı oldum, insanların ne hissettiğini anlamaya çalıştım. Empati kurmaya çalıştım ve bunu normal ilişkilerime de yansıttım. (Alanın) Daha sakin, daha anlayışlı bir haline getirdiğini düşünüyorum beni...” (K3).*

Katılımcıların verdikleri yanıtlardan kültürel yetkinliğin kazanımı sürecinin ilk aşaması olan kişisel farkındalığın geliştirilmesi adımının atıldığı ve öğrencilerin öznel değerlendirmeleri ile alan uygulamasının gerekleri arasında denge kurma eğiliminde oldukları yorumu yapılabilmektedir.

### **Güncel Sosyal Sorunlar ve Kültürel Yetkinlik**

Öğrenciler, güncel bir sosyal sorun olarak Suriyelilerin ülkemize gerçekleştirdiği kitlesel göç hareketini değerlendirirken, “açık sınır politikası”nın özellikle hukuki kimlik ve kayıt işlemlerinde oluşturduğu aksaklıklar nedeniyle günümüzde de devam eden bir etkisinin olduğunu belirtmişlerdir.

*“... açık sınır politikası daha düzenleyici ... işletilseydi, mesela istihdam, eğitim sorunlarıyla bu kadar karşılaşmıyor olabilirdik...” (K1).*

*“... bu insanları (Suriyeli bireyleri) nasıl tanımlamamız gerektiğini bilmiyoruz, bu yüzden hakim değiliz. Her gelen uzman farklı bir karar veriyor, farklı davranıyor kurum içerisinde...” (K2)*

*“... bir anda bu kadar yoğun aldığımız için... bu alt yapıya hazırlanmamıştık... hem uzmanlar bir anda zorlandı hem de bu alanda çalışabilecek kurumlar zorlandı...” (K4).*

*“Ben bu tarz göç hareketlerinin olmaya devam edeceğini düşünüyorum. Çünkü sürekli iç savaş halinde olan ülkeler var. Bu da kitlesel göç hareketlerini tetikleyecektir. Böyle bir durumda da bize çok iş düşüğünü düşünüyorum...” (K6).*

Son zamanların dikkat çeken göç hareketlerinden birisi Suriye’den komşu ülkelere iç karışıklıklar sebebiyle yapılan kitlesel göçlerdir (Karataş, 2015). “Açık kapı politikası” Suriye’de yaşanan iç savaş sonrası Türkiye’nin yoğun bir göç hareketine maruz kalmasında etkili olan önemli faktörlerden biridir. Bu politika ile yönetilmesi zor bir kriz sürecine girildiği söylenebilmektedir (Ağır ve Sezik, 2015). Bu göç hareketi ile birlikte Türk vatandaşları, psikolojik ve sosyal açıdan temasta bulunacakları yeni bir sosyal kimlikle karşı karşıya kalmışlardır (Çömez Polat ve Kaya, 2017). Farklı kültürlerle bir arada yaşama, iletişimi sağlayıp bunu sürdürme ve farklılıklarla baş edebilme göç olgusunun en önemli evrensel konularıdır (Tunç, 2015). Bunun yanında, katılımcılar geçici koruma şeklinde ifade edilen hukuki tanımlamanın, müracaatçıların kamu hizmetlerine ulaşımı noktasında sorunlar çıkardığını ve bu tanımlamadan kaynaklanan “misafir” algısının sonlanmasına yönelik herhangi çalışmanın yapılmamasının toplumsal önyargıları daha da derinleştirdiğini ifade etmişlerdir. Öğrencilerin güncel yapıyla ilgili en önemli katkıyı politikalar düzleminde yaptıkları görülmüştür. Buna göre, sosyal uyumun sağlanabilmesi ve bireylerin sorunlarının çözümü ve ihtiyaçlarının karşılanması noktasında, kalıcı, sürdürülebilir bir göç politikasının ve bu politikaya bağlı sosyal yardım stratejilerinin belirlenmesi gerektiğini vurgulamışlardır. Ayrıca, ülkemizde yaşayan Suriyeli bireylerin sayısal yoğunluğu ve ihtiyaçlarının kalıcı yöntemlerle karşılanamamış olmaması, kurumlarda sayısı giderek artan vaka dosyaları şeklinde görüldüğünü ifade etmişlerdir. Bu alanda

çalışacak daha fazla sosyal hizmet uzmanına ihtiyaç duyulduğunun ve mevcut personel kaynağının sosyal inceleme ve raporlama süreçlerinde başvuru sayısını karşılayamadıklarının altını çizmişlerdir.

Öğrenciler günümüzde, farklı kültürlere ilişkin olarak yürütülen sosyal hizmet uygulamalarının sosyal yardımların sağlanarak ihtiyaç sahiplerinin temel olan yiyecek, giyim, barınma gibi gereksinimlerinin karşılanması üzerine yoğunlaştığını belirtmektedirler. Bunun yanında, birkaç sivil toplum örgütünün farklı kültürel gruplara yönelik gerçekleştirdiği uygulamalardan olan dil eğitimi, meslek edindirme (ülkenin ve sektörün ihtiyacına göre), kadınların özellikle çocuk istismarı konusunda bilinçlendirilmesi gibi çalışmaların görülebildiğini ancak sayısının sınırlı kaldığını, aslında bu çalışmaların sosyal hizmet uygulamalarının kendini daha da belirginleştirilmesi gereken çalışmalar olduklarından bahsetmişlerdir.

Yaptıkları görüşmelerde bireylerin asimilasyona ilişkin kaygılar taşıdıklarını, bu kaygılarını bildikleri için de sosyal uyumun önemini vurguladıklarını belirtmişlerdir. Bu durumda, katılımcılar sosyal uyumun altını çizerek Suriyeli bireylerin kalıcı olduklarına dair bir öngöründe bulunmuşlardır. Çalıştıkları grupların yoğunluklu olarak ebeveyn ve çocuk arasındaki ilişkilerde, çocuk işçiliği, erken yaşta evlilik, şiddet gibi sorunlarının olduğunu belirten öğrenciler, bu alanlarda bilgilendirme ve savaşa mağduru oldukları göz önünde bulundurulduğunda ise travma sonrası psikososyal destek çalışmalarına ihtiyaçlarını olduğunu altını çizmişlerdir. Bu bağlamda, Akkaş (2015) tarafından yapılan çalışmanın çıktıları da benzer bir durumu işaret ederek bu bireylerin etkileşimde oldukları sosyal kurumlar için kalıcı stratejilerin geliştirilmesi ve psikososyal destek süreçlerinin işletilmesi gerektiği öne çıkarılmıştır.

*“... erken yaşta evlilikle çok karşılaştık. Kadına şiddetle de karşılaşıyoruz. Suriyeli erkekler tarafından kadına şiddet normalmiş gibi karşılanıyor...” (K1).*

*“... Orada en çok karşılaştığım şey akran zorbalığıydı öğrencilere yönelik. Suriyeli çocuklar Türk okullarında eğitim görürken Türk çocuklar akran zorbalığı yapıyordu. Tabii bunda ailelerin de (görüşlerinden etkilenerek) katkısı var...” (K6).*

Göçle birlikte işsizlik, yoksulluk, aile içi sorunlar, psikolojik problemler, uyum sorunları gibi pek çok probleme maruz kalan kimselere yönelik çalışmalar yürüten sosyal hizmet uzmanları bu çalışmalarında rehberlik edici, destekleyici ve güçlendirici bir rol üstlenmektedirler. Ayrıca göç eden bireylerin göç ettikleri yerdeki insanlarla iletişimlerinin artırılması ve uyumlarının sağlanması konusunda da görev almaktadırlar (Akkaş, 2015). Sosyal uyum noktasında değerlendirme yapan öğrenciler, tek taraflı olarak ülkemizde sunulan hizmetlerin ve yürütülen uygulamaların yetersiz olduğunu vurgulamaktan ziyade Suriyeli bireyler örneğinden yol çıkarak farklı kültürel grupların sosyal uyumu yakalama noktasında da dirençli tavırlar sergilediklerini ifade etmişlerdir. Göç ile birlikte bireylerin karşı karşıya kaldıkları zorlukların temelinde yeni ve farklı bir kültürle karşılaşma ve bu kültüre uyum sağlama süreci yer almaktadır (Tuzcu ve Bademli, 2014). Yıldırım, İslamoğlu ve İyem (2017) tarafından yapılan çalışmada Suriyeli bireylerin pek çoğunun yine Suriyeli bireylerle ya da diğer göçmenlerle zaman geçirmeyi tercih ettikleri, öz kültürlerini korudukları, Türk kültürüne ise uyum sağlayamadıkları görülmüş, bu noktadan hareketle Suriyeli bireylerin toplumsal kabul ve uyum süreçlerinin istenilen düzeyde gerçekleşmediği sonucuna ulaşılmıştır. Bennett'in kültürel duyarlılık gelişim modelinin henüz ilk aşaması olan inkar aşamasında olduklarını vurguladıkları Suriyeli bireylerin Türkiye'deki kültürü tanımak noktasında çekinceli davrandıklarını, belli bir kesimin ise ülkesindeki savaş ortamının biteceğini ve geri döneceğini düşünmesinden dolayı sosyal uyumla ilgili bir girişiminin olmadığını ifade etmişlerdir. Bununla birlikte, sosyal uyumun asimilasyonu beraberinde getireceğini düşündüklerinden dolayı fazlaca gruplaşma yoluna giderek kendilerine toplumda bir güç mesafesi tanımlama görüşünde oldukları şeklinde yorumları anlaşılmaktadır. Bunun yanında, benzer bölgelerden gelen bireylerin Konya'da yine benzer bölgelerde yaşadıkları vurgulanmıştır. Katılımcılardan biri tarafından bu durumun göz önünde bulundurularak etnik kökene göre oluşturulan gruplaşmanın özellikle asimilasyon kaygısına karşı olumsuz tutumu daha da sertleştirmemesi adına özel müdahale planlarının oluşturulmasının daha sağlıklı olabileceği ifade edilmiştir.

*“... kendi kültürlerini kaybedeceklerini düşünerek çok fazla direniyorlar. Sosyal uyum gerekiyor. (Bunun için) okullaşma gerekiyor, eğitim seviyeleri çok düşük...” (K4).*

“... *gettolaşarak oradaki (geldikleri yer) yaşantılarını buraya aktarıyor olmaları, Türkiye’de ihtiyaçları olan tek şeyin para ve ekonomik destek veya yardımlar olarak sonuçlanmasına sebep oluyor...*” (K7).

“... *(toplumsal önyargılar nedeniyle) evine saldırılanlar olmuş, taşlayıp da çıkın gidin ülkemizden diye rahatsız edenler olmuş ama polisin numarasını bilmiyorlar mesela... bilgilendirici çalışmalar yapılabilir...*” (K3).

Farklı kültürle bir arada yaşama ve uyum sağlama sürecinde kimi zaman uyumsuzluk ve çatışma sorunları ortaya çıkabilmektedir (Tunç, 2015). Nitekim Türkiye’ye göç etmiş olan Suriyeliler, birtakım temel ihtiyaçlarının (barınma, eğitim, sağlık gibi) karşılanmasında yaşadıkları zorlukların yanı sıra psikososyal uyum noktasında da bazı zorluklarla karşı karşıya kalmaktadırlar. Uzun vadede pek çok Suriyeli bireyin ülkemizde kalma ihtimali düşünüldüğünde, psikososyal uyumun sağlanmasına yönelik birtakım çalışmaların yürütülmesi gerekliliği açıktır (Kıyılıoğlu, 2017). Bu çalışmalarını yürütecek en etkili mesleklerden birisinin sosyal hizmet olduğu söylenebilmektedir.

Öğrenciler kurumlarında yürüttükleri sosyal hizmet uygulamalarında farklı kültürlerle ait davranış ve iletişim kalıplarını, dini inançların ve yaşam tarzı alışkanlıklarının getirdiği sembolleri, öğretileri sıklıkla kullandıklarından bahsetmişlerdir. Müracaatçılara ilişkin ihtiyaçlarının karşılanmasının, sosyal işlevsellik bozukluklarının ortadan kaldırılmasının kendilerine ait kültürel unsurların ve dünya algılarının dikkate alınmasıyla mümkün olduğu bilinmektedir (Akbaş, 2003).

“... *ilk başta genel ifadeler kullanıyordum. Bu insanları gözlemledim. Bir süre sonra onların görüşmelerine katıldım. Onların özelde ne gibi problemleri olduğunu görüp özel ihtiyaç sahipleri gibi ifadeler kullanmaya başladım. Geçici koruma statüsündeki kişileri tanımaya başladım. (mesela) Afganların, Suriyelilerin, Türkmenlerin kurum içerisinde nasıl davrandığını, bu kişilerin sosyolojik yapılarının ne olduğunu gördüm...*” (K2).

“*Dini bakımdan bir farklılık yok. Benim oda arkadaşım da Suriyeli, bazı hal ve hareketleri değişik geliyor. Telefonla yüksek sesle konuşması, giyinme tarzı... Kuruma gelen kadınların geneli kapalı yani sadece gözleri görünüyor, o da değişik geldi bana. Eğitime bakış açıları farklı. Kaç çocuğunuz var deyince sadece erkek çocukları sayarlardı*” (K5).

Öğrenciler, uygulama süreçlerinde bu farklılıkların kullanması noktasında, sosyal inceleme için oluşturdukları ekip yapısını örnek olarak vermişlerdir. Suriyeli bireylerin kadınlara ve erkeklere yönelik toplumsal rolleri ve mesafeleri düşünerek sosyal incelemeye hem kadın hem de erkek uzmanlardan oluşan bir ekiple gittiklerini ve evde erkek olmadığı için Suriyeli kadınların kendilerini içeri almak istemediğinde görüşmeyi sağlıklı bir şekilde tamamlayabilmek adına kadın uzmanların ziyareti ve görüşmeyi gerçekleştirdiklerini ifade etmişlerdir.

“... *onlar da mesela haremlik selamlık dediğimiz şey var. Kültürel farklılıkları düşünerek biraz daha hizmetleri onlara götürmek adına... yabancılar ve yabancı oldukları için nereye gideceklerini, nereye başvuracaklarını bilmedikleri için biraz daha biz onlara gidiyoruz sorunları çözmek adına*” (K5).

Farklı kültürel gruplarla çalışırken en çok dil sorunuyla karşılaştıklarını söyleyen öğrenciler, tercüman eşliğinde yapılan görüşmelerin sağlıklı olmadığını belirtmişlerdir. Özellikle dil farklılığından gelen cümle ve ifade kalıplarının görüşmenin içeriğini değiştirebileceğine dikkat çekmişlerdir.

“...*mesela karşılıklı duygular birbirine, insanlara geçer. Ama orada mesela duygu geçişi daha az oluyor ya da birbirini anlamada göz teması daha az oluyor ve beden dilini kullanma daha az oluyor. Çünkü olabildiğince tercüman beden dilini kullanıyor, göz temasını o kullanıyor. Bizler biraz daha geri planda oluyoruz...*” (K4)

Türkiye’ye göç etmiş Suriyeli bireylerin en çok zorlandığı noktalardan birisi dildir. Suriyeli bireylerin dil bilmemeleri onlar için bir bariyer oluşturarak günlük hayat aktivitelerine, eğitim, iş hayatına ve diğer koşullara uyum sürecini zorlaştırmaktadır (Moralı, 2018). Dil farklılığından dolayı görülen sorunlar katılımcıların ifade ettiği gibi yapılan sosyal hizmet müdahalesi süreçlerini

etkileyebilmekte ve Coşkun'un (2017) belirttiği üzere göçmenlerin toplumda sunulan eğitim, sağlık, hukuk gibi önemli hizmetlere erişimlerinin önünde kısıtlılıklar oluşturmaktadır.

### **Kültürel Yetkinlik ve Alan Uygulaması**

Çalışıkları müracaatçı grubunun yoğunluklu olarak Suriyeli bireylerden oluştuğunu ifade eden öğrenciler müracaatçı profilinin eğitim düzeyinin oldukça düşük olduğunu, dini nikah ile birden fazla evlilik birliğinin yaygın olduğunu, kadınların hakları konusunda bilgi sahibi olmadığını, buna karşın Türkiye'de kadın haklarına ilişkin ciddi uygulamaların olduğu konusunda farkındalık sahibi olduklarını ve Türkiye'deki kadınların bundan dolayı kendilerine göre daha güçlü olarak gördüklerini, lise çağına gelen erkek çocuklarını çalıştırmaya, kız çocuklarını ise evlendirmeye eğilimli olduğunu belirtmişlerdir. Uluslararası göç hareketleri genel olarak değerlendirildiğinde, mültecilerin ağırlıklı olarak farklı dil, kültür ve yaşam tarzına sahip oldukları, sosyoekonomik ve eğitim düzeylerinin düşük olduğu, kadın ve çocuk oranının yüksek olduğu görülmektedir. Türkiye'de yaşayan Suriyeli bireylerin genel profilinin de evrensel mülteci profili ile benzer özelliklere sahip olduğu görülmektedir (Tunç, 2015). Ayrıca, yaşam koşullarının insan onuruna yakışır yaşama uygun bir resim çizmediğini ifade eden öğrenciler hak savunuculuğunu özellikle bu noktalarda kullandıklarını ifade etmişlerdir. Küçük ya da kötü koşullardaki evlerde yüksek kiralar ödeyerek yaşadıklarının, çocukların eğitimleri için gerekli olan ihtiyaçları karşılayamadıklarının, çalışma yaşamında çoğunlukla kayıt dışı bir şekilde çalıştırılarak sosyal güvencenin dışında kaldıklarının, çalışma saatlerinin kanuna aykırı bir şekilde uzun olduğunun ve çocuk işçiliğinin oldukça yoğun olduğunun altı çizilmiştir. Suriye'den göç ederek Türkiye'ye yerleşen çocukların hayatta kalma gayesiyle çalışma hayatında yer almaları, çocuk işçiliği başta olmak üzere kayıt dışı çalışma ve göçmen işçiliği gibi konularda da önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır (Bahadır ve Uçku, 2016). Ayrıca, Suriyeli bireyler arasında da yaygın olarak görülen erken yaş evliliklerinin temelinde kültürel normlar, toplumsal cinsiyet ayrımcılığı, düşük sosyoekonomik yapı, geleneksel kabuller, dini öğretiler, ataerkil toplum yapısı gibi unsurlar yer almaktadır (Buran ve Aksu, 2018).

*"...kaçak çalıştırıyorlar, düşük ücretle, sigortasız çalışıyorlar. Erken yaşta evlilik çok oluyor..." (K2).*

*"... çalışma sürelerinin üstünde çalışıyorlar... günlük 14-15 saat çalışan Suriyelilerle görüştüğümüz oluyor" (K7).*

*"... biz ev ziyareti gerçekleştirmeden önce buldukları mahalledeki muhtarlara gidiyorduk... mahallede kaç tane Suriyeli aile var onun bilgisini alıyorduk. Vaka çalışanları daha çok ev ziyareti gerçekleştirmek istiyorsa, muhtarlarla iş birliği yapılabilir..." (K6).*

Farklı kültürel gruplarla sosyal hizmet uygulamasının yapıldığı bir kurumda uygulama sürecinin geçirmenin öğrencilerin girişkenlik düzeylerini arttırdığını, açık ve etkili iletişimin gereklerini öğrettiği, önyargılardan kurtulmak için bir fırsat oluşturduğu anlaşılmaktadır. Özellikle, teorik bilginin tek başına yeterli olmadığı bu alanda uygulama sürecine dahil olarak belli beceri kazanımlarını deneyimleyerek uygulamadan ve teoriden gelen bilgiler arasında denge kurabildiklerini belirtmişlerdir. Alptekin (2016) tarafından da vurgulandığı üzere, yetkin bir sosyal hizmet uzmanı yetiştirme yolunda sosyal hizmet mesleğine ilişkin bilgi, beceri ve değerlerin harmanlanarak sunulduğu nitelikli bir eğitim sürecine ihtiyaç duyulduğu açık gibi görünmektedir. Buradan hareketle, bu denge oluşturma sürecinde hem kurumda gördükleri hem de bölümlerinden aldıkları süpervizyon desteğinin öneminden bahseden öğrenciler, bu alanda bu desteğin tam amacına ulaşabilmesi için eğitsel danışmanın belli günlerde kurumda bulunarak doğrudan çalışmalarında yönlendirme ve bilgilendirme yapmasının ideal olacağını belirtmişlerdir. Katılımcılardan gelen bu öneri, Başer ve Kırlioğlu (2019) tarafından yapılan çalışmada, sosyal hizmet eğitimindeki uygulama sürecinde öğrencilerin uygulama yapacakları kurum ve kuruluşlara ilişkin önceden bilgi edinmenin, kurum danışmanı olarak görev yapacak uzmanın niteliğinin ve motivasyonunun dikkate alınmasının önemli değerlendirme noktaları olarak belirtilmiş ve bütüncül bir bakış açısıyla ele alınmıştır. Sosyal hizmet mesleğinin uygulandığı alanlarda sistemli bir süpervizyon desteği yer almamaktadır. İşe yeni başlayan sosyal hizmet uzmanlarına, süpervizyon desteği ile uygulamaların amaçları ve işlevleri açısından farklılaşan hizmet içi eğitimler yoluyla gerekli bilgi ve beceriler aktarılmaya çalışılmaktadır. Bu durum, alanda çalışmalar yürüten sosyal hizmet uzmanları ile sosyal hizmet öğrencilerinin süpervizyon ihtiyaçlarının gerektiği ölçüde karşılanamadığını göstermektedir (Doğan, 2018).

“... (süpervizyon sürecinde) sınıf içi eğitim bana bu insanlarla çalışabilmeyi, bireysel görüşmelerde insanlara nasıl yaklaşmam gerektiğini, hangi evreden başlamam gerektiğini, grup çalışmalarını öğretti...” (K2).

Sosyal hizmet eğitim sürecinde özellikle göç alanında süpervizyon ihtiyacının ortaya çıkmasında etkili olduğu düşünülen alanda deneyim eksikliği, mesleki yetersizlik hissi, vaka yönetimine ve etik ikilemlerin çözümünde kullanılabilecek stratejilere ve çözüm olanaklarına ilişkin kaygılar gibi nedenlerin (Artan ve ark., 2018) katılımcıların yanıtlarında yer aldığı hissedilmektedir. Danışmanlarla öğrenci arasında kurulan iletişim vasıtasıyla, müdahaleler ve görüşmeler sırasında yapılan hataların öğrenciye gösterilmesinin ve düzeltilmesi için imkan verilmesinin, özellikle önyargılar ve toplumsal mitler konusunda öğrencinin süpervizyon desteği ile bakış açısının geliştirilmesinin kültürel yetkinlik kazanım sürecinin ciddi bir parçası olacağı noktasında öneriler geliştirmektedirler. Bu önerilerine ek olarak, eğitsel danışmanla yapılan haftalık süpervizyon toplantılarında canlandırılmalar kullanılarak tartışmaların ve atölye çalışmalarının yapılması öğrencilerin farklı müdahale yöntemlerini uygulamalı bir şekilde öğrenebilmeleri açısından önemli olacağı çıkarımı da yapılabilmektedir. Öğrencilerin sınıf içindeki araçlarla edindikleri bilgilerin uygulamaya aktarılması alınan eğitimin kalitesinin bir göstergesi olabildiği gibi kuramların ve kavramların uygulama alanında görülen vakalar özelinde harmanlanması bütüncül bir öğrenme sürecini işaret etmektedir (Başer ve Kırlioğlu, 2019). Bunun yanında, sosyal hizmet eğitim sürecinin ayrılmaz bir parçası olarak görülen süpervizyon süreci uygulama içeriğinin ve sürecinin denetlenmesi, etkili bir uygulama için eğitim ve danışmanlık ve vaka yoğunluğu içinde sosyal hizmet uzmanının desteklenmesi gibi rolleri yerine getirmektedir. Dolayısıyla, bu sürecin çıktıları etkili uygulamalar, kendini geliştiren sosyal hizmet uzmanları ve aldığı hizmetlerden yüksek fayda sağlayan müracaatçı grupları olabilmektedir (Şahin Taşgın, 2019). Öğrenciler, kültürel yetkinliğin ölçümlenebilmesine yönelik kriterlerin uygulama alanında edinilen tecrübe, görülen vaka sayısı ve müdahale çeşitliliği, etkili iletişim becerisi, farklı kültürlerle ilişkin bilgi şeklinde olduğunu belirtmişlerdir. Bunun yanında, bu alanda çalışan bir uzmanın tez, makale gibi çalışmalar hazırlayarak bu alanla ilgili bilgisini taze tutması ve sürekli kendini geliştirmeye açık olması gerektiğini vurgulamışlardır. Nitekim Bertotti (2016)'ye göre sosyal hizmet sunumunu kaliteli kılmak, sosyal hizmet uzmanlarının pratik ile teori arasındaki bağlantıya yönelik bilgi düzeyini artırmasını gerektirmektedir. Böylece uygulamada karşılaşılan sorunların çözümü, beklentilerin karşılanması ve ihtiyaçların giderilmesinin önü açılacaktır.

## TARTIŞMA ve SONUÇ

Sosyal hizmet eğitim süreci, güncel sosyal sorunları bünyesine dahil eden, etik ilke ve yaklaşımları dikkate alarak uygulama süreçlerini çerçeveleyen ve bireylerin diğerleriyle etkileşimlerini odak noktasına alan ekolojik bir bakış açısıyla sürmektedir. Öğrencilerin eğitim sürecinin ilk yıllarında edindikleri bilgi donanımını alan uygulamasının gereklerine aktarmaları ve buna bağlı olarak beceri kazanımlarını geliştirilmeleri beklenmektedir. Bunun yanında, farklı kültürlerle ilişkin ihtiyaç ve sorunların tanımlanması, kaynaklara erişimin kolaylaştırılması, sosyal uyum noktasında sosyal politika üretimi gibi mikrodan makroya pek çok düzeyde hizmet sunumu yapan, iyilik halinin ve refahın geliştirilmesi noktasında uygulamalar yapan sosyal hizmet mesleğinin eğitim sürecinin bu değişkenleri odağına aldığı görülmektedir. Uluslararası eğitim standartlarının bir rehber olduğu bu süreçte, öğrencilerin farklı kültürel gruplarla henüz daha eğitim sürecindeyken bir araya gelerek gözlem ve uygulama yapma imkanı bulması ve mesleğine ilişkin gerekleri yerinde deneyimlemesi meslekte olumlu büyüme adına önemli sayılmaktadır. Farklı kültürel grupların ihtiyaç ve sorunlarına yönelik hizmet sunumunda bulunan kurum ve kuruluşlarda uygulama sürecini yürüten sosyal hizmet öğrencilerinin mesleğe ve uygulamalara ilişkin deneyimlerinin ve görüşlerinin ele alındığı bu çalışmada, sosyal hizmet eğitim sürecinin temel taşlarını oluşturan standartlar bağlamında sonuçlara ulaşılmıştır.

İlk olarak, görüşme yapılan öğrencilerin alan uygulaması sürecine kadar farklı kültürlerle ait tanımlamaların yapılabileceği ve yaklaşımların tartışılabileceği özel bir dersin olmadığından bahsetmeleri önemli bir noktayı işaret etmektedir. Öğrencilerin farklı alan derslerinin ve seçmeli derslerin kapsamında farklı kültürlerle uygulama noktasında bilgi edinmelerinin alan uygulamasına ve

mesleki uygulamalara dönük kaygılarını azaltmaya yetmediği çıkarımı yapılabilmektedir. Özellikle, ilk alan deneyimini farklı kültürlerle çalışarak yaşayan öğrencilerde, kurumlardaki yoğun müracaatçı sayısı içinde uygulamalara yönelik kararları nasıl alacakları ve kendilerini mesleki olarak nasıl konumlandıracaklarına dair tereddütler yaşadıkları görülmektedir. Müracaatçı grubuna özel sosyal hizmet bilgisinin tanımlanması, yürütülen sosyal politikaların getirileri, hizmet modellerinin etkileri gibi boyutları yerinde deneyimleyen öğrenciler, teorik bilgiyi karar alma, öncelik belirleme gibi durumlarda bir rehber olarak kullanmayı beklemektedirler. Dolayısıyla, bu alana ilişkin özel bir dersin varlığını önemseyen öğrencilerin, son yıllarda ülkemizde yaşanan uluslararası göç hareketinin etkilerine bağlı olarak sosyal hizmet eğitiminin kendilerini bu sürece hazırlaması yönünde düşünceleri olduğu gözlenmektedir. Çalışmanın sonunda, öne çıkan başka bir nokta ise öğrencilerin kendi önyargılarının farkında olarak bu alanda uygulama yapmayı tercih etmiş olmalarıdır. Sosyal hizmet eğitim standartlarında da vurgulandığı üzere, sosyal hizmet uzmanının öncelikli olarak kendi değerlerine ve özelliklerine yönelik bir farkındalık geliştirmesi, farklı kültürlerle çalışmasında gerekli olacak becerileri ve bilgi donanımını kazandırmanın ilk aşaması olabilecektir. Dolayısıyla, öğrencilerin kendi kabullerinin ve kalıplarının farkında olarak alan uygulamasını, yerinde gözlem ve değerlendirme fırsatı olarak görmüş olmaları büyük önem taşımaktadır. Blakemore ve Aglias (2019) sınıf içi eğitim ile mesleki uygulamaların yürütülmesi sürecinde öz farkındalığa sahip olmanın etkili bir sosyal hizmetin temelini oluşturduğunu vurgulamaktadır. Bu noktada, kültürel yetkinlik standartlarında belirtilen öz farkındalık ve etik ve değerler standartlarının katılımcıların ifadelerinde belirginleştiği çıkarımı yapılabilmektedir.

Kültürel çeşitlilik kavramının içinin doldurulması ve mesleğe olan yansımaları noktasında sosyal uyum, bütünleşme ve bir arada yaşamın vurgulanması, mesleki yansımalarda eşitlik, hak savunuculuğu, sosyal adaletin sağlanması ve insan haklarının rehber alınması şeklinde kendini gösterdiği çıkarımı yapılabilmektedir. Günümüzde çeşitli sebeplerle, farklı kültürlerle karşılaşma ve onlarla bir arada yaşama kaçınılmaz bir durum olarak görünmektedir. Kültürel farklılıkları anlamak ve bunlara yanıt verebilmek, farklı kültürlerle başarılı ilişkinin kurulabilmesi için önemli bir gerekliliktir (Temel Eğinli ve Yalçın, 2016). Bu anlayışla hareket eden bir sosyal hizmet uzmanı, müracaatçıların farklılıklarına odaklanmaktan ziyade mesleki bir farkındalıkla çalışmalarını yürütür. Müdahalelerini gerçekleştirirken ayrımcılığa sebep olacak bir duruştan uzak durarak kültürel yetkinliğe uygun bir şekilde hareket eder (Tek, 2019). Bunun yanında, kültürel yetkin olarak ifade edilebilecek uzmanın kişilerarası iletişim becerilerinin gelişmiş ve farklı kültürlere ait sembolleri, öğeleri, tutum ve davranışları, ifade kalıpları, yaşam tarzları konusunda bilgi sahibi olması yönündeki ifadeler kültürel yetkinlik standartlarından kültürlerarası bilginin işaret edildiği görülmektedir. Ayrıca, katılımcıların ve literatürde farklı çalışmaların (Brendel ve ark., 2016; Abdelrahim ve ark., 2017; Bemak ve Chung, 2004; Kristjansdottir ve Skaptadottir, 2019) da vurguladığı üzere, birlikte çalışılan farklı kültürlere ait dil yapısının bilinmesi müdahalelerin ve görüşmelerin daha sağlıklı ve işlevsel hale gelmesinde temel etkenlerden biri olabilmektedir. Bu noktada, kültürel yetkinlik standartlarından dil ve iletişimin ön plana çıktığı görülebilmektedir.

Çalışmadan elde edilen başka bir çıkarım ise, katılımcıların yoğun olarak çalıştıkları grup olan Suriyeli bireylere yönelik "misafir" algısını güçlendiren geçici koruma politikalarına yönelik eleştirileri ve bu bakış açısının bir uzantısı olarak bireylerin kendi kültürel özelliklerinden uzaklaşmaya yönelik kaygıları nedeniyle sosyal uyum sürecine dirençli yaklaşımlarına yönelik yorumları görülmektedir. Bu noktada, kültürel yetkinlik standartlarında belirtilen güçlendirme ve savunuculuk rollerinin ön plana çıktığı ve sosyal uyumun çalışılan farklı kültürel gruplara doğru ve açık bir şekilde aktarılmasının önemi vurgulanabilmektedir. Sosyal hizmet uzmanının ve müracaatçısının sahip olduğu kültür, sosyal hizmet uygulamalarına yön veren önemli bir faktördür (Uzunaslan ve Gökçearsan Çifci, 2019). Bu bağlamda farklı kültürlerle çalışan bir sosyal hizmet uzmanından içinde yaşadığı ve çalıştığı topluma ait kültürel yapının, inanç ve yaşam tarzının farkında olması, buna uygun bir müdahale planı yapması ve sosyal uyum konusunda yürüteceği mesleki çalışmalarını bu doğrultuda ortaya koyması beklenmektedir (Akkaş, 2015). Bu doğrultuda, sosyal uyum sürecinin bir kültüre ait özelliklerin tamamen ortadan kaldırılması şeklinde bir hedefinin olmadığı, farklı kültürlerin kendi içinde ve kültürlerarası iletişimi ve etkileşimi güçlendirecek ve hızlandıracak (Pagani, 2014) bir yapı inşa etmeye çalışıldığının vurgulanması değerli gibi görünmektedir.

Sosyal hizmet uygulamalarının makro ayağını temsil eden sosyal eylem ve sosyal politikaların üretimi süreci, alan uygulaması deneyimi ile kültürel yetkinliğe ilişkin beceri kazanımı bileşenlerine ilişkin nirengi noktasını oluşturmaktadır. Small ve ark.'nın (2015) sosyal politika üretme, eyleme geçme ve toplumsal örgütlenme konularıyla ağırlıklı olarak doktora öğrencilerinin ilgilendiğini belirtirken, lisans düzeyindeki öğrencileri bu konularda farkındalık geliştirmiş olması oldukça dikkat çekici görünmektedir. Sosyal refahın ve korumanın sağlanabilmesi amacıyla yönelik olarak yaşam koşullarının iyileştirilmesi, çalışma koşullarının ve sosyal güvence eksikliğinin etkilerinin gözlenmesi, negatif statü haklarının uygulanabilirliği gibi konularda sosyal hizmet uzmanlarının ve adaylarının fikir üretmelerinin, inisiyatif geliştirmelerinin, sosyal eylem sürecinin aktörlerinden biri olarak rol almalarının ve bunların her birinin sürdürülebilirliğini işaret etmelerinin sosyal hizmetin doğasında var olan liderlik vasfını yansıttığı belirtilebilmektedir. Sosyal hizmet öğrencileri, kuramsal bilgi temelini aldıktan sonra buradan elde ettikleri bilgileri alan uygulaması aracılığıyla pratiğe dökmektedirler. Öğrenciler uygulama alanında karşılaştıkları müracaatçı gruplarının ihtiyaç ve sorunlarının tespitini yaparak belirlenen ihtiyaçlara yönelik hedefler oluşturup bir eylem planı ortaya koymakta, bu şekilde hizmet sunumunu gerçekleştirmekte ve mesleki bir deneyim elde etmektedirler (Doğan ve Duyan, 2015). Bu bütünleşme içinde, sadece bireysel sorunların çözüme kavuşturulması ve ihtiyaçların karşılanması ile kalmayıp sosyal refah bileşenlerine katkıda bulunacak toplum odaklı müdahalelerin geliştirilmesi ve hayata geçirilmesi kültürel yetkinliğin temel standartlarından biri olarak vurgulanmaktadır. Alan uygulamasının belli deneyim kazanma süreci olduğu göz önünde bulundurularak öğrencilerin uygulamalarında rehberlik ve danışmanlık sağlayarak belli düzeyde profesyonel bir denetim sürecinin işletildiği süpervizyon ayağının geliştirilerek öğrencilerin bilgi, beceri ve değer yönünden güçlenmelerinin sağlanmasının kültürel yetkinlik standartlarında mesleki eğitim vurgusuna karşılık geldiği söylenebilmektedir.

Çalışma sonucunda, sosyal hizmet eğitim sürecinin teorik bilgi ile alan uygulamasının bütünleşik bir yapısını temsil ettiği çıkarımı, bilinen bir gerçekliği bir kez daha vurgulamaktadır. Farklı kültürlerle çalışma deneyiminin getirilerinin uluslararası standartlar bağlamında ve güncel sosyal sorunların ve yürütülen politikaların ışığında yeniden gözden geçirilmesinin mesleğin ülkemizdeki geleceğine yön vereceği düşünülmektedir. Farklı kültürel gruplarla yapılacak sosyal hizmet müdahalelerinin eğitim sürecinde, sınıf içi uygulamalara ve alan uygulamasına ilişkin kanıta dayalı çıktılarının sistematik bir şekilde tartışılması ve öğrenciye dönütlerinin verilmesi öğrencilerin beceri kazanımlarını güçlendireceği çıkarımı yapılabilmektedir. Dolayısıyla, eğitim sürecinde farklı kültürlerle yürütülecek sosyal hizmet müdahalesinin gereklerini, özellikle kriz ve değişim yönetimi, sosyal psikolojiye ilişkin kavramları ve yaklaşımları, karar verme stratejilerini sosyal hizmet eğitim sürecinde anlama ve anlamlandırma düzeyi arttıkça bu gruplara yönelik sunulan hizmetlerin kalitesi de artarak örüntü sürekliliğini sağlayabileceği vurgulanabilmektedir. Buradan hareketle, farklı kültürlerle bir arada yaşamın bir dezavantaj değil aksine sosyal etkileşim ve kültürlenme bakımından bir avantaja dönüştürülebileceğinin işaret edilmesi gerekmektedir.

#### KAYNAKÇA

- Abdelrahim, H., Elnashar, M., Khidir, A., Killawi, A., Hammoud, M., Al-Khal, A. L., Fetters, M. D. (2017). Patient perspectives on language discordance during healthcare visits: Findings from the extremely high-density multicultural state of Qatar. *Journal of Health Communication*, 22(4), 355-363.
- Ağır, O., & Sezik, M. (2015). Suriye'den Türkiye'ye yaşanan göç dalgasından kaynaklanan güvenlik sorunları. *Birey ve Toplum*, 5(9), 95-123.
- Akbaş, E. (2003). Kültürel sembollerini yorumsamacı bir bakış açısıyla okuma ve sosyal hizmet ilişkisi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 14(1), 20-24.
- Akbaş, İ. (2015). Suriyeli'ler: Sınırlar ötesindeki yaşam mücadelesi. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, (5), 92-114.
- Aksan Eroğlu, G., & Ekiz Ataşer, İ. (2018). Fenomonolojik araştırma. İçinde Ş. Aslan (Ed.), *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Albayraktaroğlu, S. (2010). *Profesyonelleşme olgusu ve mesleki profesyonelleşme açısından Türkiye'de sosyal hizmet mesleği (Sakarya örneği)*. (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Sakarya.
- Alptekin, K. (2016). *Başlangıçtan bugüne ve yarına Türkiye'de sosyal hizmet eğitimi*. Ankara: Nobel.
- Artan, T., Özkan, A. O., Açıkgöz, N., & Salduz, Ç. (2018). Göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon gereksinimine bakış açılarının değerlendirilmesi. *Atlas International Refereed Journal On Social Sciences*, 4(13), 1099-1109.

- Attepe Özden, S., & İcağasıoğlu Çoban, A. (2015). Sosyal hizmet eğitiminde probleme dayalı öğrenme yaklaşımının kullanımı. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 26(2), 159-168.
- Bahadır, H., & Uçku, R. (2016). İzmir'in bir mahallesinde yaşayan 6-17 yaş arasındaki Suriyeli çocukların çalışma durumları ve çalışma durumlarını etkileyen etmenler. *DEÜ Tıp Fakültesi Dergisi*, 30(3), 117-124.
- Başer, D. (2018). Sosyal hizmet öğrencilerinin KPSS'ye hazırlık süreçlerinin sosyal hizmet eğitimine yansımaları: Nitel bir araştırma. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, (41), 359-383.
- Başer, D., & Kıriloğlu, M. (2019). Sosyal hizmet öğrencilerinin alan uygulamasına yönelik beklentileri ve deneyimleri: Nitel bir araştırma. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(2), 390-416.
- Bekiroğlu, O., & Balcı, Ş. (2014). Kültürlerarası iletişim duyarlılığının izlerini aramak: "İletişim fakültesi öğrencileri örneğinde bir araştırma". *Türkiyat Araştırmaları Dergisi*, (35), 429-459.
- Bemak, F., Chung, R. C. Y. (2004). Teaching multicultural group counseling: Perspectives for a new era. *The Journal for Specialists in Group Work*, 29(1), 31-41.
- Bertotti, T. (2016). Investigating the quality of social work. An experience of self-assessment with Italian social workers. *European Journal of Social Work*, 19(3-4), 468-483.
- Blakemore, T., & Agllias, K. (2019). Student reflections on vulnerability and self-awareness in a social work skills course. *Australian Social Work*, 72(1), 21-33.
- Bolea, P. S. (2012). Cross- cultural service learning with native Americans: Pedagogy for building cultural competence. *Journal of Teaching in Social Work*, 32(3), 284-299.
- Brendel, N., Aksit, F., Aksit, S., Schrüfer, G. (2016). Multicultural group work on field excursions to promote student teachers' intercultural competence. *Journal of Geography in Higher Education*, 40(2), 284-301.
- Buran, G., & Aksu, H. (2018). Çocuk yaştaki evlilikler ve kadın sağlığına etkileri: Literatür incelemesi. *Journal of Human Sciences*, 15(2), 1327-1337.
- Çelik, G. (2011). *Sosyal hizmet eğitiminde alan uygulaması*. Sosyal hizmet sempozyumu 2011. Ankara. Bildiriler Kitabı. s. 220-228.
- Coşkun, E. (2017). Türkiye'de kağıtsız göçmen kadınlar ve sosyal hizmetler. *Çalışma ve Toplum*, (3), 1299-1316.
- Cournoyer, B. R. (2011). *The Social Work Skills Workbook*. Belmont: Brooks/Cole.
- Çömez Polat, F., & Kaya, E. (2017). Bir ötekileştirme pratiği: Türkiye'de yaşayan Suriyelilere yönelik tutumlar. *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü e-Dergi*, 1(1), 38-48.
- Doğan, H. (2018). *Sosyal hizmet öğrencilerinin sosyal hizmet eğitimi ve mesleğin geleceğine ilişkin görüşleri*. (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, İstanbul.
- Doğan, İ., & Duyan, V. (2015). Sosyal hizmet öğrencilerinin yaz uygulamasının sosyal hizmet uygulamasının amaçları açısından değerlendirilmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 26(2), 105- 125.
- Erbay, E., Adıgüzel, İ. B., & Akçay, S. (2013). Sosyal hizmet öğrencilerinin sosyal hizmet uygulaması dersleri kapsamında uygulama yürütecekleri kurumları tercih etme süreçleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 24(2), 95-107.
- Erbay, E., & Sevin, Ç. (2013). Hacettepe üniversitesi sosyal hizmet 4. sınıf öğrencilerinin eğitim süreçlerine ve gelecekteki meslek yaşamlarına ilişkin görüşleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 24(1), 25-39.
- Gabbard, W. J., Starks, S. H., Jagers, J., & Cappiccie, A. C. (2011). Effective strategies for teaching cultural competency to msw students in a global society. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, (56), 1392-1396.
- Hall, J. C., & Theriot, M. T. (2007). An exploratory study evaluating the effectiveness of an innovative model for teaching multicultural social work education. *Journal of Teaching in Social Work*, 27(3-4), 259-271.
- Hall, J. C., & Theriot, M. T. (2016). Developing multicultural awareness, knowledge and skills: diversity training makes a difference? *Multicultural Perspectives*, 18(1), 35-41.
- Işık, A. (2016). *Çokkültürcü sosyal hizmet bağlamında Ezidi mülteci gençlerin sosyal bütünleşme sürecinin incelenmesi*. (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Manisa.
- Jani, J. S., Osteen, P., & Shipe, S. (2016). Cultural competence and social work education: moving toward assessment of practice behaviors. *Journal of Social Work Education*, 52(3), 311-324.
- Kadushin, A., & Kadushin, G. (2016). *Sosyal hizmet görüşme teknikleri*. Ankara: Nika.
- Karataş, M. (2015). Türk yazılı basınında Suriyeli sığınmacılar ile halk arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Göç Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 112-151.
- Kıyılıoğlu, L. (2017). *Kültürleşme kuramı ve Suriyelilerin psiko-sosyal uyumunda profesyonellerin rolü*. [Özet] Uluslararası Sosyal Hizmet Kongresi. Ankara. Kongre Programı ve Bildiri Özetleri Kitabı. s. 240-242.
- Koçarlan, H. (2018). Gözlem. Şebnem Aslan (Ed.), *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: Nicel, nitel ve karma tasarımlar için bir rehber* içinde (371-382). Konya: Eğitim Yayınevi.
- Kristjansdottir, E. S., Skaptadóttir, U. D. (2019). "I'll always be a refugee": The lived experience of palestinian refugee women of moving to a small society in iceland. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, 17(3), 389-404.



- Laird, S. E. (2008). *Anti-oppressive social work: A guide for developing cultural competence*. Londra: Sage publications.
- Liehr, P. R., Marcus, M.T. ve Cameron, C. Qualitative approaches to research. In nursing research in Canada, Methods, Critical appraisal and utilization, Canada: Elseiver, 2005.
- Lundy, C. (2011). *Social work, social justice and human rights: A structural approach to practice* ontario: University of toronto press.
- Moore, J.D. (2004). *Visions of culture: an introduction to anthropological theories and theorists*. Oxford: Alta Mira Press.
- Moralı, G. (2018). Suriyeli mülteci çocuklara Türkçenin yabancı dil olarak öğretiminde karşılaşılan sorunlar. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 8(15), 1426-1449.
- Neuman, W. L., Toplumsal araştırma yöntemleri: nicel ve nitel yaklaşımlar. Translated by S. Özge. İstanbul: Yayın Odası, 2012.
- Özen, B. (2016). *İzmir'de Türk çalışanların Suriyeli çalışan algısının sosyal psikolojik analizi*. (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Sabancı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İstanbul.
- Özgür, Ö. (2009). *Çokkültürcü sosyal hizmet uygulamasına eleştirel bir bakış: Londra'dan bir örnek*. (yayımlanmamış doktora tezi), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Ankara.
- Pagani, C. (2014). Diversity and social cohesion. *Intercultural Education*, 25(4), 300-311.
- Perry, C., Tate-Manning, L. (2006). Unravelling cultural constructions in social work education: journeying toward cultural competence. *Social Work Education*, 25(7), 735-748.
- Rasell, M., Join-Lambert, H., Naumiuk, A., Pinto, C., Uggerhøj, L., & Walker, J. (2019). Diversity, dialogue, and identity in designing globally relevant social work education. *Social Work Education*, 38(6), 675-688.
- Selcik, O., & Güzel, B. (2016). Sosyal hizmet mesleğinin çalışma alanı ve sosyal hizmet uygulamasının türkiye ölçeğinde değerlendirilmesi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(46), 461-469.
- Şahin, F., & Duman, N. (2004). Hacettepe üniversitesi sosyal hizmetler yüksekokulu öğrencilerinin gözü ile uygulama dersleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 15(1), 27-46.
- Şahin Taşkın, N. (2019). Sosyal hizmet süpervizyonu ve Türkiye için öneriler. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(3), 1005-1032.
- Tanrıverdi, H., & Köksal, G. (2018). Etnografik araştırma. İçinde Ş. Aslan (Ed.), *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Tek, S. (2019). Irkçılık karşıtı sosyal hizmet uygulaması. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(3), 1142- 1165.
- Temel Eğinli, A., & Yalçın, M. (2016). Kültürlerarası yeterliliğin gelişmesi ve kültürlerarası uyum. *Global Media Journal TR Edition*, 7(13), 6-27.
- Tunç, A. Ş. (2015). Mülteci davranışı ve toplumsal etkileri: Türkiye'deki Suriyelilere ilişkin bir değerlendirme. *Tesam Akademi Dergisi*, 2(2), 29-63.
- Tuzcu, A., & Bademli, K. (2014). Göçün psikososyal boyutu. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 6(1), 56-66.
- Uzunaslın, Ş., & Gökçearslan Çifci, E. (2019). Sosyal hizmet uygulamalarında kültürel yetkinliği geliştirmenin önemi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(1), 213-230.
- Williams, R. (2003). The analysis of culture. ChrisJenks (Ed.), *Culture: Critical Concepts in Sociology* (s. 28-50). New York: Routledge.
- Yıldırım, S., İslamoğlu, E., & İyem, C. (2017). Suriyeli sığınmacıların toplumsal kabul ve uyum sürecine ilişkin bir araştırma. *V. International Balkan and Near Eastern Social Sciences*, 107-126.
- Yolcuoğlu, İ. G. (2014). *Sosyal hizmet/sosyal çalışma bilim ve mesleğine giriş*. İstanbul: Nar Yayınevi.
- Zastrow, C. H. (2009). *Social work with groups: a comprehensive workbook*. Belmont: Brooks/Cole.
- <https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2018/08/Global-standards-for-the-education-and-training-of-the-social-work-profession.pdf>, Erişim Tarihi: 13.11.2019. <https://www.cswe.org/getattachment/Accreditation/Standards-and-Policies/2015-EPAS/2015EPASandGlossary.pdf.aspx>
- <https://www.socialworkers.org>; National Association of Social Workers NASW Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği, 2015