PART 1 – CULTURAL SENSITIVITY AND INCLUSION
BÖLÜM 1 – KÜLTÜREL DUYARLILIK VE KAPSAYICILIK

Kapsayıcı İletişim İçin İyi Uygulama Önerileri ve Rehber İlkeler

1. Giriş

Farklı sosyoekonomik, etnik ve kültürel geçmişlere sahip kadınlarla, özellikle kırsal bölgelerde veya dezavantajlı koşullarda yaşayan kadınlarla çalışırken kapsayıcı ve kültürel açıdan duyarlı mentorluk yaklaşımı büyük önem taşımaktadır. Mentorlar çoğu zaman güvenilir rehberler olarak görülmektedir ve onların önyargılardan uzak, saygılı ve etkili iletişim kurabilme becerileri; danışanların sürece katılımını, mentor–danışan arasındaki güven ilişkisini ve mentorluk sürecinin sonuçlarını doğrudan etkilemektedir.

Kültürel duyarlılık, yalnızca farklı kültürler hakkında bilgi sahibi olmanın ötesinde; farkındalık, alçakgönüllülük, uyum sağlayabilme ve saygıyı içeren çok boyutlu bir yaklaşımdır. Kapsayıcı iletişim ise bireylerin geçmişleri ne olursa olsun kendilerini güvende, değerli ve anlaşılmış hissetmelerini sağlar. Bu yaklaşım etkili mentorluğun temel unsurlarından biridir ve bireylerin güçlenmesine, sürece aktif katılımına ve uzun vadeli olumlu etkilerin ortaya çıkmasına doğrudan katkıda bulunur.

Araştırmalar ve uluslararası çerçeve belgeleri, kültürel yeterliliğe dayalı yaklaşımların önemini açıkça ortaya koymaktadır. Bu yaklaşımların katılımı artırdığı, güven ilişkilerini güçlendirdiği ve sunulan hizmetlerin ile müdahalelerin etkililiğini yükselttiği gösterilmiştir. Kapsayıcı iletişim aynı zamanda eşitsizliklerin azaltılmasında ve fırsatlara adil erişimin sağlanmasında temel mekanizmalardan biri olarak kabul edilmektedir.

Bu rehber, mentorlara mentorluk süreçlerinde kapsayıcı ve kültürel açıdan duyarlı iletişimi desteklemek amacıyla uygulanabilir araçlar, temel ilkeler ve yansıtıcı uygulamalar sunmayı amaçlamaktadır.

2. Kültürel Duyarlılığı Anlamak

2.1 Tanım ve Kapsam

Kültürel duyarlılık; kültürel farklılıkları tanıyabilme, farklı değer ve uygulamalara saygı gösterebilme ve buna uygun şekilde davranışlarını ile iletişim biçimini uyarlayabilme becerisidir. Bu yaklaşım, öğrenmeye açık olmayı ve bireyin kendi varsayımlarının ile bakış açısının ötesine geçmeye istekli olmasını gerektirir. Kültürel duyarlılıkla yakından ilişkili bir diğer kavram ise kültürel alçakgönüllülüktür (cultural humility). Kültürel alçakgönüllülük, başka bir kültürü tamamen öğrenmek veya ona hâkim olmak düşüncesinden ziyade, sürekli öz değerlendirme yapmayı ve yaşam boyu öğrenmeyi esas alır. Bu yaklaşım, her bireyin kendi yaşam deneyiminin en yetkin uzmanı olduğunu kabul eder.

2.2 Mentorluk Sürecindeki Önemi

Mentorluk ortamlarında kültürel duyarlılık, kurulan ilişkinin niteliğini ve elde edilen sonuçları doğrudan etkileyen temel unsurlardan biridir. Dezavantajlı veya kırsal bölgelerde yaşayan kadınlar çoğu zaman birbirini etkileyen çok sayıda engelle karşı karşıya kalmaktadır. Bunlar arasında:

- Eğitim ve öğrenme fırsatlarına sınırlı erişim
- Ekonomik güçlükler ve finansal istikrarsızlık
- Toplumsal cinsiyete ilişkin beklentiler ve sosyal normlar
- Coğrafi izolasyon ve hizmetlere sınırlı erişim
- Dijital teknolojilere erişimin ve dijital okuryazarlığın yetersiz olması

Kültürel açıdan duyarlı yaklaşımlar benimsenmediğinde, mentorluk ilişkileri yanlış anlamalardan, güven eksikliğinden ve danışanın süreçten uzaklaşmasından olumsuz etkilenebilir. Buna karşılık, kültürel farklılıklara duyarlı mentorluk uygulamaları kapsayıcılığı teşvik eder, mentor ile danışan arasındaki ilişkiyi güçlendirir ve danışanların mentorluk sürecine anlamlı biçimde katılımını destekler.

3. Kapsayıcı İletişimin Temel İlkeleri

3.1 Saygı ve İnsan Onuruna Değer Verme

Saygı ve insan onuruna değer verme, kapsayıcı iletişimin temelini oluşturur. Her danışan; kendine özgü yaşam deneyimlerine, değerlerine ve bakış açılarına sahip bir birey olarak değerlendirilmelidir. Mentorlar genelleme yapmaktan kaçınmalı ve her bireyin kendine özgü özelliklerinin farkında olarak hareket etmelidir.

3.2 Hakkaniyet ve Eşitlik

Mentorluk uygulamalarında eşitlik ile hakkaniyet kavramlarının birbirinden ayırt edilmesi büyük önem taşımaktadır.

Eşitlik

Tüm bireylere aynı düzeyde destek sunulmasını ifade eder.

Hakkaniyet

Desteğin bireylerin ihtiyaçlarına ve içinde bulundukları koşullara göre uyarlanmasını ifade eder.

Kapsayıcı mentorluk yaklaşımı, bireylerin benzer sonuçlara ulaşabilmeleri için farklı türde ve farklı düzeylerde desteğe ihtiyaç duyabileceklerini kabul ederek hakkaniyeti esas alır.

3.3 Aktif Dinleme

Aktif dinleme, kapsayıcı iletişimin temel iletişim becerilerinden biridir. Bu yaklaşım; karşıdaki kişiye tam dikkat göstermeyi, yargılayıcı olmayan tepkiler vermeyi ve yansıtıcı geri bildirim sunmayı içerir. Böylece danışanın kendisini güvenli bir ortamda ifade edebilmesi sağlanır ve mentor ile danışan arasında güvene dayalı bir ilişki gelişir. Aktif dinleme aşağıdaki unsurları içerir:

- Dikkati tamamen konuşmaya vermek ve anda kalmak
- Söz kesmekten kaçınmak
- Konuşmanın temel noktalarını yansıtıcı biçimde tekrar ifade etmek
- Duyguları ve yaşanan deneyimleri doğrulamak ve kabul etmek

4. Kapsayıcı Dil: İlkeler ve Uygulamalar

4.1 Dilin Önemi

Dil; bireylerin algılarını, ilişkilerini ve deneyimlerini şekillendiren güçlü bir araçtır. Mentorların kullandığı ifadeler, kapsayıcılığı güçlendirebileceği gibi dışlanma hissine ve yanlış anlaşılmalara da neden olabilir. Kapsayıcı dil;

- Kalıp yargılardan ve önyargılardan kaçınır
- Bireyin kimliğine ve bireyselliğine saygı gösterir
- İnsan onurunu, güçlenmeyi ve katılımı destekler

4.2 Önerilen Uygulamalar

Mentorların aşağıdaki uygulamaları benimsemeleri önerilmektedir:

- Kişi odaklı dil kullanmak
- Tarafsız, saygılı ve destekleyici bir iletişim dili benimsemek
- Bireysel tercihleri (örneğin isim kullanımı veya iletişim biçimi) öğrenmek ve bunlara saygı göstermek
- Açık, anlaşılır ve herkes tarafından kolaylıkla erişilebilir bir dil kullanmak

4.3 Kaçınılması Gereken Uygulamalar

Mentorlar aşağıdaki iletişim biçimlerinden kaçınmalıdır:

- Kalıp yargılar oluşturmak veya genelleme yapmak
- Küçümseyici, üstten bakan ya da bireyi değersiz hissettiren ifadeler kullanmak
- Eğitim düzeyi, aile yapısı veya inançlar hakkında varsayımlarda bulunmak

4.4 Uygulamalı Örnekler

❌ "Bunu daha iyi yönetmelisin."

✅ "İsterseniz birlikte farklı seçenekleri değerlendirebiliriz."

❌ "Bu çok garip."

✅ "Bu konuda biraz daha ayrıntı paylaşmak ister misiniz?"

❌ "Bu o kadar da önemli değil."

✅ "Bunun sizin için zorlayıcı bir durum olduğunu anlıyorum. Size nasıl destek olabilirim?"

5. İletişim Biçimleri

5.1 Sözlü İletişim

Etkili sözlü iletişim; açıklık, sadelik ve açık fikirlilik üzerine kuruludur. Mentorlar, danışanların düşüncelerini ifade etmelerini ve yaşadıkları deneyimler üzerinde düşünmelerini teşvik etmek amacıyla açık uçlu sorular kullanmalıdır. Etkili iletişim örnekleri:

- "Hangi güçlüklerle karşılaştınız?"
- "Bu deneyim sizi nasıl etkiledi?"

Danışan üzerinde baskı veya rahatsızlık oluşturabilecek aşırı teknik ifadelerden, karmaşık dilden veya sorgulayıcı bir konuşma tarzından kaçınılmalıdır.

5.2 Sözsüz İletişim

Sözsüz iletişim; beden dili, yüz ifadeleri, göz teması ve jestler gibi unsurları kapsar. Bu unsurlar kültürler arasında önemli farklılıklar gösterebileceğinden dikkatli biçimde değerlendirilmelidir. Mentorlar aşağıdaki hususların farkında olmalıdır:

- Göz teması farklı kültürlerde farklı anlamlar taşıyabilir.
- Kişiler arasındaki fiziksel mesafeye ilişkin tercihler kültüre göre değişebilir.
- Jest ve mimikler farklı kültürlerde farklı şekillerde yorumlanabilir.

5.3 Ses Tonu ve İletişim Tarzı

Ses tonu ve mesajın sunuluş biçimi, iletilen mesajın nasıl algılandığını önemli ölçüde etkiler. Sakin, saygılı ve destekleyici bir ses tonu; açıklığı, güveni ve etkili iletişimi teşvik eder. Ayrıca uygun zamanlarda verilen duraklamalar ve sessizlikler, danışanın düşünmesine, yaşadıklarını değerlendirmesine ve kendisini daha rahat ifade etmesine fırsat tanır.

6. Öz Değerlendirme ve Önyargı Farkındalığı

6.1 Önyargıyı Anlamak

Önyargı; bireylerin davranışlarını ve karar alma süreçlerini etkileyen, çoğu zaman farkında olunmadan geliştirilen tutumları, düşünceleri veya varsayımları ifade eder. Kişiler adil ve kapsayıcı davranmayı amaçlasalar bile, bu bilinçdışı önyargılar kişiler arası etkileşimleri etkileyebilir.

6.2 Yansıtıcı Uygulama

Mentorlar, sahip olabilecekleri önyargıları fark edebilmek ve bunları yönetebilmek amacıyla düzenli olarak öz değerlendirme yapmalıdır. Bu süreçte aşağıdaki yansıtıcı sorular yol gösterici olabilir:

- Hangi varsayımlarda bulunuyorum?
- Kendi yaşam geçmişim ve deneyimlerim bakış açımı nasıl etkiliyor olabilir?
- Danışanın bakış açısını ifade edebilmesi için yeterli alan tanıyor muyum?

6.3 Uygulamada Kültürel Alçakgönüllülük

Kültürel alçakgönüllülük aşağıdaki temel unsurları içerir:

- Yaşam boyu öğrenmeye yönelik sürekli bir bağlılık
- Güç ilişkilerinin ve güç dengesizliklerinin farkında olmak
- Geri bildirime açık olmak ve sürekli gelişime istekli yaklaşmak

7. Sosyoekonomik Bağlamın Anlaşılması

7.1 Yapısal Engeller

Dezavantajlı geçmişe sahip kadınlar, bireysel çabalarının ötesinde çeşitli yapısal engellerle karşı karşıya kalabilmektedir. Bunlar arasında:

Finansal yetersizlikler	Çocuk bakımına yönelik destek hizmetlerinin yetersizliği
Ulaşım olanaklarının sınırlı olması	Dijital teknolojilere ve dijital hizmetlere sınırlı erişim

7.2 Mentorluk Yaklaşımları

Mentorlar:

- Yapısal kısıtları tanımalıdır.
- Karşılaşılan güçlükleri kişisel başarısızlığa atfetmekten kaçınmalıdır.
- Stratejilerini bireysel ihtiyaçlara uygun şekilde uyarlamalıdır.

8. Geçmiş Hakkında Saygılı Şekilde Soru Sormak

8.1 İlkeler

Geçmiş hakkında konuşulurken mentorlar, soruların ilgili, saygılı ve müdahaleci olmayan nitelikte olmasını sağlamalıdır. Danışanların bilgileri paylaşırken kendilerini rahat hissedecekleri güvenli bir ortam oluşturmak önemlidir.

8.2 Kapsayıcı Soru Örnekleri

> "Birlikte yürüteceğimiz çalışma açısından, geçmişiniz hakkında paylaşmak istediğiniz önemli herhangi bir konu var mı?"

> "Hangi fırsatları veya engelleri deneyimlediniz?"

Bu yaklaşımlar, danışanın seçim hakkını ön planda tutar ve kişisel sınırlarına saygı gösterir.

9. Mentorluk İlişkilerinde Güven Oluşturmak

Güven, etkili mentorluğun temel bileşenlerinden biridir. Güven olmadan anlamlı katılım ve iletişim sağlanamaz.

9.1 Güvenin Temel Unsurları



Tutarlılık

Davranışlarda ve iletişimde tutarlılık



Gizlilik

Gizliliğin korunması ve mahremiyete saygı



Güvenilirlik

Güvenilirlik ve verilen sorumlulukların yerine getirilmesi



Empati

Empati ve anlayış

Güvenin Etkisi

Güvene dayalı ilişkiler; katılımın artmasına, açıklığın gelişmesine, sonuçların iyileşmesine katkı sağlar. Bu ilişkiler, öğrenme, düşünme ve gelişim için güvenli bir ortam oluşturur.

10. Kültürel Farklılıklarla Çalışmak

10.1 Farklılık Alanları

Kültürel farklılıklar aşağıdaki alanlarda ortaya çıkabilir:

- İletişim biçimleri
- Toplumsal cinsiyet rolleri ve beklentileri
- Zamana ve dakikliğe ilişkin algılar
- Otorite ve hiyerarşiye yönelik tutumlar

10.2 Uygulanabilir Stratejiler

- Varsayımda bulunmak yerine soru sorun.
- Esnek ve uyum sağlayabilir olun.
- Geleneklere ve değerlere saygı gösterin.
- Özerkliği ve kendini ifade etmeyi teşvik edin.

11. Karşılaşılan Güçlükler ve Çözüm Stratejileri

11.1 Yanlış İletişim

Yanlış iletişim, dil farklılıkları veya kültürel yanlış anlamalar nedeniyle ortaya çıkabilir. Stratejiler:

- Anlamı açıklığa kavuşturun.
- Basit ve açık bir dil kullanın.
- Anlaşılıp anlaşılmadığını kontrol edin.

11.2 Direnç

Direnç, güven eksikliği veya rahatsızlık hissi nedeniyle ortaya çıkabilir. Stratejiler:

- Güveni aşamalı olarak oluşturun.
- Çatışmadan kaçının.
- Sabır ve tutarlılık gösterin.

11.3 Kültürel Çatışma

Kültürel farklılıklar çatışmaya veya gerginliğe yol açabilir. Stratejiler:

- Farklılıkları açıkça kabul edin.
- Ortak noktaları belirleyin.
- Ortak hedeflere odaklanın.

12. Temel Çıkarımlar

Kapsayıcı iletişim; sürekli öğrenmeyi, öz değerlendirmeyi ve uyum sağlamayı gerektiren devam eden bir süreçtir. Kültürel duyarlılık; saygı, alçakgönüllülük ve farkındalık temellerine dayanır ve etkili mentorlukta kritik bir rol oynar. Mentorlar, farklı geçmişlere sahip kadınları güçlendiren destekleyici ve kapsayıcı ortamlar oluşturmakla sorumludur. Bu rehberde belirtilen ilke ve uygulamaları hayata geçirerek mentorlar ilişkileri güçlendirebilir, katılımı artırabilir ve daha adil sonuçlara katkıda bulunabilir.

Kaynakça

- World Health Organization (2020) – Evrensel Sağlık Kapsayıcılığı İçin Küresel Yetkinlik Çerçevesi (Global Competency Framework for Universal Health Coverage)
- UNESCO (2017) – Eğitimde Kapsayıcılık ve Eşitliğin Sağlanmasına Yönelik Rehber (Guide for Ensuring Inclusion and Equity in Education)
- American Psychological Association (2021) – Önyargı ve Ayrımcılık (Bias and Discrimination)
- European Commission (2020) – Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Stratejisi (Gender Equality Strategy)
- OECD (2019) – Güven ve Kamu Politikaları (Trust and Public Policy)
- Rogers, C. (1957) – Terapötik Kişilik Değişimi İçin Gerekli ve Yeterli Koşullar (The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change)