

T.C. İSTANBUL ESENYURT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA KÜLTÜREL ZEKA DÜZEYLERİNİN
SOSYO DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERE GÖRE İNCELENMESİ
(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan
Züleyha TAHNAL

İSTANBUL, 2017

T.C. İSTANBUL ESENYURT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA KÜLTÜREL ZEKA DÜZEYLERİNİN
SOSYO DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERE GÖRE İNCELENMESİ

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan
Züleyha TAHNAL
Öğrenci No: 1432120015

Danışman
Prof. Dr. Gönen DÜNDAR

İSTANBUL, 2017

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

Adı-Soyadı: Züleyha TAHNAL

İmza:

KLAVUZA UYGUNLUK

“Sağlık Çalışanlarında Sosyo Demografik Değişkenlerin Kültürel Zekaya Etkisi” adlı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Esenyurt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Tez ve Proje Yazım Kılavuzu’na uygun olarak hazırlanmıştır.

Tezi Hazırlayan
Züleyha TAHNAL
İmza

Danışman
Prof. Dr. Gönen DÜNDAR
İmza

.....ABD Başkanı

Ad Soyad
İmza

KABUL VE ONAY

Prof. Dr. Gönen DÜNDAR danışmanlığında Züleyha TAHNAL tarafından hazırlanan “Sağlık Çalışanlarında Kültürel Zeka Düzeylerinin Sosyo Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi” adlı bu çalışma jürimiz tarafından İstanbul Esenyurt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

...../...../ 2017

(Tez savunma sınav tarihi)

JÜRİ:

Danışman : Prof. Dr. Gönen DÜNDAR

Üye :

Üye :

ONAY:

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun tarih ve..... sayılı kararı ile onaylanmıştır.

...../...../.....

.....

Enstitü Müdürü

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Sağlık Çalışanlarında Kültürel Zeka Düzeylerinin Sosyo Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım./...../2017

ÖNSÖZ/TEŞEKKÜR

Tez konusunun belirlenmesinden tezin son aşamasına gelene kadar bana yol gösteren, yoğun iş temposu arasında, çok değerli vakitlerini ayırarak bana destek ve yardımlarını esirgemeyen, akademik kariyerime başladığım günden beri tecrübeleriyle bana ışık tutan, Tez Danışmanı saygıdeğer hocam Prof. Dr. Gönen DÜNDAR'a teşekkür ve saygılarımı sunarım.

Tecrübe ve bilgi birikimleriyle her zaman kendilerinden çok şeyler öğrendiğim, tez izleme komitesi üyeleri, ve Sağlık Yönetimindeki tüm hocalarıma teşekkür ederim.

Çalışmalarım boyunca maddi manevi destekleriyle beni hiçbir zaman yalnız bırakmayan aileme sonsuz teşekkür ederim.

Ayrıca, araştırmaya katılarak anketleri dolduran Özel X Hastanesi çalışanlarına ve anket çalışmamı gerçekleştirmem için gerekli izni veren yöneticilerine teşekkürlerimi sunarım.

Züleyha TAHNAL , İstanbul 2017

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA KÜLTÜREL ZEKA DÜZEYLERİNİN SOSYO DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERE GÖRE İNCELENMESİ

Züleyha TAHNAL

İstanbul Esenyurt Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi

Haziran, 2017

Danışman : Prof. Dr. Gönen DÜNDAR

ÖZET

Kültürleri daha iyi algılamak, farklı kültürlerden insanlarla iletişim kurma konusunda daha çok bilgi edinmek ve farklı kültürlerden insanlar hakkındaki fikirlerimizin zamanla değişmesini sağlamak için becerikli ve esnek olmak şeklinde tanımlanan (Thomas ve Inkson, 2004) kültürel zeka hakkında, henüz yeterince çalışma yapılmadığı görülmektedir. Farklı kültürlerden insanların ilişki kurabilmelerine yardımcı olma, kültürel çatışmaların ortadan kaldırılmasına fayda sağlama, takım çalışmasında etkinliği artırma, liderlik vasıflarını güçlendirme, karar alma süreçlerini kolaylaştırma, diğer kültürleri anlayabilme, duyarlılık ve hoşgörü gösterebilmeyi kolaylaştırma ve daha hızlı ve etkili çözümler üretmeyi sağlama gibi faydaları göz önüne alındığında araştırılması ve etkileyen faktörlerin belirlenmesi önem kazanmaktadır. Bu doğrultuda bu çalışma, sağlık çalışanlarının kültürel zekasına etki eden sosyo ekonomik değişkenleri saptamak amacıyla oluşturulmuştur. Kültürel Zeka Ölçeği kullanılarak veri elde edilmiştir. Elde edilen bulgular, cinsiyet, yaş, baba eğitim durumu, meslekte çalışma süresi, yabancı dil yeterliliği, yaşamını en çok geçirdiği yer, çalışma şekli, Algılanan sosyo-ekonomik düzey ve çalışılan birim faktörlerinin kültürel zeka ile ilişkili olduğunu göstermiştir. Karşılaştırılabilir veri elde edilmesi adına, bu konuya ilişkin ileride farklı çalışmaların yapılması da uygun olacaktır.

Anahtar kelimeler: Kültür, , zeka, kültürel zeka, sağlık çalışanları

EXAMINATION OF CULTURAL INTELLIGENCE LEVELS ACCORDING TO SOCIODEMOGRAPHIC VARIABLES IN HEALTH WORKERS

Züleyha TAHNAL

İstanbul Esenyurt University, Graduate school of Social Sciences, Master Thesis, June 2017

Supervisor: Prof. Dr. Gönen DÜNDAR

ABSTRACT

It has been seen that there are insufficient studies on cultural intelligence (Thomas and Inkson, 2004), which is defined as being resourceful and flexible to better understand cultures, learn more about communicating with people from different cultures, and change our ideas about people from different cultures over time. When benefits such as helping people from different cultures to establish relationships, to help in the elimination of cultural conflicts, increasing efficiency in team work, strengthening leadership qualities, facilitating decision-making processes, understanding other cultures, facilitating sensitivity and tolerance and providing faster and more efficient solutions are considered, studying this topic and the factors that affect it gains importance. In this respect, this study was designed to determine the socio-economic variables that affect the cultural intelligence of health workers. Data were collected using the Cultural Intelligence Scale. Findings have shown that gender, age, father education status, duration of vocational study, foreign language proficiency, place of most life, working style, perceived socioeconomic level and unit factors studied are related to cultural intelligence. In order to obtain comparable data, it would be appropriate to conduct different studies in the future.

Key words: Culture,, intelligence, cultural intelligence, healthcare workers

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No.
BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK	ii
KLAVUZA UYGUNLUK	iii
KABUL VE ONAY	iv
YEMİN METNİ	v
ÖNSÖZ/TEŞEKKÜR	vi
İÇİNDEKİLER	ix
TABLolar LİSTESİ	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiii
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1	4
1. SAĞLIK KURUMLARI	4
1.1. Sağlık Hizmetleri	4
1.2. Sağlık Kurumları	6
1.3. Sağlık Çalışanları	7
BÖLÜM 2	9
2. KÜLTÜREL ZEKA	9
2.1. Kültür Kavramı	9
2.1.1. Kültürün Özellikleri	10
2.1.2. Kültürün Öğeleri	10
2.1.3. Kültürel Süreçler	11
2.1.4. Çok kültürlülük	12
2.1.5. Kültürlerarası İletişim	13
2.1.6. Kültürlerarası İletişimin Önündeki Engeller	13
2.2. Zekâ Kavramı Ve Kuramları.....	18
2.3. Çoklu Zeka Kuramının İlkeleri	21
2.4. Son Yıllarda Öne Çıkan Zekâ Türleri	22

2.5.	Zekayı Etkileyen Faktörler.....	24
2.5.1.	Zeka ve Kalıtım.....	24
2.5.2.	Zeka ve Çevre.....	24
2.5.3.	Zeka ve Beslenme	24
2.5.4.	Zeka ve Yaş.....	25
2.6.	Kültürel Zekâ Kavramı	26
2.6.1.	Kültürel Zekânın Bileşenleri	27
2.6.2.	Kültürel Zekânın Faydaları	29
2.6.3.	Kültürel Zekâ Üzerine Yapılan Araştırmalar	30
BÖLÜM 3		31
3.	SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA KÜLTÜREL ZEKA DÜZEYLERİNİN SOSYO DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERE GÖRE İNCELENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA	31
3.1.	Yöntem.....	31
3.1.1.	Araştırmanın Tipi	31
3.1.2.	Araştırmanın Evren Ve Örneklemi	31
3.1.3.	Verilerin Toplanması ve Veri Toplama Araçları	32
3.1.4.	Verilerin İstatistiksel Analizi	32
3.2.	Bulgular Ve Yorumlar.....	33
TARTIŞMA VE SONUÇ		68
KAYNAKÇA		72
EKLER		80
ÖZGEÇMİŞ		82

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1. Çalışanların Sosyo Demografik Özelliklerinin Dağılımı.....	33
Tablo 2. Çalışanların Kültürel Zeka Üst Biliş Alt Boyutu İle İlgili İfadeler Verdiği Cevapların Dağılımları.....	37
Tablo 3. Çalışanların Kültürel Zeka Biliş Alt Boyutu İle İlgili İfadeler Verdiği Cevapların Dağılımları.....	38
Tablo 4. Çalışanların Kültürel Zeka Motivasyon Alt Boyutu İle İlgili İfadeler Verdiği Cevapların Dağılımları.....	40
Tablo 5. Çalışanların Kültürel Zeka Davranış Alt Boyutu İle İlgili İfadeler Verdiği Cevapların Dağılımları.....	41
Tablo 6. Çalışanların Kültürel Zeka Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikleri.....	43
Tablo 7. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Cinsiyete Göre Farklılaşmasına İlişkin T-testi Sonuçları.....	43
Tablo 8. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Yaşa Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları.....	44
Tablo 9. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Medeni Duruma Göre Farklılaşmasına İlişkin T-testi Sonuçları.....	45
Tablo 10. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Çocuk Sahipliğine Göre Farklılaşmasına İlişkin T-testi Sonuçları	45
Tablo 11. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Çocuk Sayısına Göre Farklılaşmasına İlişkin T-testi Sonuçları	46
Tablo 12. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Evde Kimlerle Yaşandığına Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları	47
Tablo 13. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Gelir Düzeyine Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları.....	48

Tablo 14. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları	49
Tablo 15. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Mesleğe Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları.....	50
Tablo 16. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Mesleği İsteyerek Seçme Durumuna Göre Farklılaşmasına İlişkin T-testi Sonuçları	51
Tablo 17. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Çalışılan Birime Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları	52
Tablo 18. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Meslekte Çalışma Süresine Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları	55
Tablo 19. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Çalışma Şekline Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları	57
Tablo 20. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Anne Eğitim Durumuna Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları	58
Tablo 21. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Baba Eğitim Durumuna Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları	59
Tablo 22. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Çocuklukta Kim Tarafından Yetiştirildiğine Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları	60
Tablo 23. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Yaşamını En Çok Geçirdiği Yere Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları	61
Tablo 24. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Kardeş Sayısına Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları	62
Tablo 25. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Algılanan Sosyo Ekonomik Düzeye Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları	64
Tablo 26. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Yabancı Dil Seviyesine Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları	65
Tablo 27. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Sosyo Demografik Özelliklere Göre Farklılaşması ve Hipotezlere İlişkin Sonuç Tablosu.....	67

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Örneklem Büyüklüğünün Belirlenmesine Yönelik Formül (Salant ve Dillman, 1994, s. 55).....**Hata! Yer işareti tanımlanmamış.**



GİRİŞ

Gelişen teknoloji ile küreselleşen dünyada farklı ülkeler arasındaki uzaklıkların kalktığını, insanların dünya vatandaşı olarak hayatlarına devam ettiklerini söylemek mümkündür (Doğutaş, 2015). Modern kültürlerin bir arada etkileşimleri için araştırılması gereklilik gösteren bir kavram öne çıkmaktadır: kültürel zeka (Garamvölgyi ve Rudnak, bt). Kültürlerin bütünleşmesi farklılık gösterdiği gibi, bireysel olarak, özellikle hizmet içeren alanlarda da personelin kültürel zekasının araştırılması gerekliliği dikkat çekmektedir. Bu durumda çalışmanın temel amacı, sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeylerinin belirlenmesi ve bu düzeyi etkileyen değişkenlerin incelenmesidir.

Küreselleşen dünyada, sadece çalışanlar olarak değil tüm insanların farklı bir kültür ile etkileşime girmeleri kaçınılmaz bir hal almıştır. Doğup büyüyen ülkenin kültürü ile oluşan değer ve alışkanlıkların farklı bir ülkede değişime uğraması ve öne çıkan uyum ihtiyacı iş hayatı için de geçerli bir durumdur. İş yeri ortamına dahil olma konusunda ki başarı ve başarısızlık; işi sürdürme, kişilik, bireysellik, fiziksel ve ruhsal sağlık ile doğrudan etkilidir. Bu noktada özellikle araştırmaların eksikliği ve başarılı yönetim için gerekliliği vurgulanmaktadır (Rockstuhl vd., 2011).

Kültürel farklılaşmalar birey üzerinde etki sağladığı gibi kurumları da etkilemektedir (Ang vd., 2007). Örgütlerin farklı kültürlerle ragmen kendi kültürünü oluşturabilmesi ve çalışanların işlevsel bir performans üretebilmeleri için zeka teorileri baz alınarak üretilmiş olan kültürel zeka kavramı (Earley ve Ang, 2003) dünya literatürü için henüz yeni bir konsepttir. Bu bağlamda, henüz yeterli düzeyde deneysel çalışma söz konusu olmasa da Ang ve meslektaşlarının (2007) kültürel zeka ile kültürlerarası etkinin sonuçlarını araştırmış oldukları görülmektedir. 794 gibi yüksek bir örneklem sayısına sahip çalışmada çağdaş zeka ve kültürler arası yetkinliğe yer verildiği görülmektedir. Öne çıkan alt boyutlar, üst bilişsel kültürel zeka, bilişsel kültürel zeka, motivasyonel kültürel zeka ve davranışsal kültürel zekadır.

Kültürel zekâ; bireyin etkileşimde bulunduğu kültürlerin gereklerine göre davranışlarını ayarlayabilme (Ang, Van Dyne, & Koh, 2006; Earley & Ang, 2003), farklı kültürlerden bireylerle etkili bir şekilde iletişime girebilme (Thomas, 2006; Thomas & Inkson, 2004; Van Dyne, Ang & Nielsen, 2007) ve kültürel farklılıklara uyum

sağlayabilme kapasitesi (Earley & Ang, 2003; Berry & Ward 2006; Ng & Earley, 2006; Sternberg & Grigorenko, 2006) olarak ifade edilmektedir. Kültürel farklılık; kültürel öğelerin çeşitliliğine dayanmakta (Başbay ve Kağnıcı, 2011) ve etnik köken, ırk, sosyo-ekonomik düzey, cinsiyet, engellilik, dil, din/mezhep, cinsel yönelim ve coğrafi bölgeye bağlı olarak birey ya da gruplar arasında görülen çeşitlilikler şeklinde tanımlanmaktadır (NCATE, 2008'den akt: Ünlü ve Erten, 2013). Dolayısıyla, her toplumun bir kültürü olduğu gibi; ortak geçmişlerine, yaşadıkları bölgeye, konuştukları dile, ekonomik uğraş alanlarına ve sosyo-ekonomik statülerine göre aynı toplum içinde yer alan insan toplulukları da farklı kültürler geliştirmektedir. Bu bağlamda kültürel zekâ, hem diğer toplumlarla hem de toplum içerisindeki farklı kültürler ile etkileşime girme yeteneği açısından insanlar arasında görülen farklılıkları açıklamanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırmada toplum ile sürekli iletişim içerisinde olan sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeylerini belirlemek ve kültürel zeka düzeylerinin sosyo demografik değişkenlere göre farklılaşma durumlarının incelenmesi amaç ve hedef olarak belirlenmiştir. Araştırmanın hipotezleri aşağıda verilmektedir;

- H1: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.
- H2: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri yaşa göre farklılık göstermektedir.
- H3: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri medeni duruma göre farklılık göstermektedir.
- H4: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri çocuk sahipliğine göre farklılık göstermektedir.
- H5: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri çocuk sayısına göre farklılık göstermektedir.
- H6: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri evde kimlerle yaşadığına göre farklılık göstermektedir.
- H7: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri aylık gelir düzeyine göre farklılık göstermektedir.
- H8: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

- H9: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri mesleğe göre farklılık göstermektedir.
- H10: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri mesleği isteyerek seçme durumuna göre farklılık göstermektedir.
- H11: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri çalışılan birime göre farklılık göstermektedir.
- H12: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri meslekte çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.
- H13: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri çalışma şekline göre farklılık göstermektedir..
- H14: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri anne eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.
- H15: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri baba eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.
- H16: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri çocukluğunda kim tarafından yetiştirildiğine göre farklılık göstermektedir.
- H17: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri yaşamını en çok geçirdiği yere göre farklılık göstermektedir.
- H18: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri kardeş sayısına göre farklılık göstermektedir.
- H19: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri algılanan sosyoekonomik düzeye göre farklılık göstermektedir.
- H20: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri yabancı dil seviyesine göre farklılık göstermektedir.

BÖLÜM 1

1. SAĞLIK KURUMLARI

1.1. Sağlık Hizmetleri

İnsan hayatı kutsaldır. İnsan neslinin varlığını sürdürebilmek adına, insanların yaşadıkları çevreye göre değerlendirilerek hayatlarını temin etmek, devletlerin sorumluluğu kapsamındadır. Devletler, vatandaşlarının sağlıklarını korumalı, teşhis ve tedavi etmelidir. Bu nedenle de sağlık kuruluşlarına ihtiyaç vardır.

Sağlık kavramı, kısaca kişilerde hastalık bulunmaması halidir. Menderes, Ersoy ve Şin'e göre sağlık hizmetleri, hastalığa sebep olabilecek unsurların ortadan kaldırılması ya da denetlenmesi, kişilerin ve toplumun tedavi edilmesi ve sağlıklarını koruyabilmeleri için kendine özgü özellikleri olan çeşitli işlemlerin uygulanması anlamına gelmektedir (Menderes ve Ersoy, 1993). Sağlık hizmetleri, kişi ve toplumlarda bulunan ya da bulunma ihtimali olan hastalıkları tedavi eden sistemdir.

Sağlık hizmetleri, sağlığın korunması ve hastalıkların iyileştirilmesi için yapılan çalışmaları kapsamaktadır. Bu hizmetler, sağlık çalışanları, sağlık kurumları ve sağlık merkezleri üzerinden sunulmaktadır. Sağlık hizmetlerinin iki temel kaynağı vardır:

- Sağlık personeli,
- Personelin hizmet sunduğu araç ve binalar.

Sağlık Bakanlığı, bu iki temel kaynağı kullanarak sağlık hizmeti sunmaktadır. Sağlık hizmetlerindeki ana amaç, toplumun ana ögesi olan insanı korumaktır. Türkiye'de "Sağlık Hizmetlerinin Yürütülmesi Hakkında Yönerge"nin dört numaralı maddesinde sağlık hizmetleri, "İnsan sağlığına zarar veren çeşitli etmenlerin yok edilmesi ve toplumun bu etmenlerin etkilerinden korunması, hastaların tedavi edilmesi, bedensel ve ruhsal yetenek ve becerileri azalmış olanların rehabilite edilmesi için yapılan hizmetlerdir." Bir ülkede sağlık sisteminin başarılı biçimde işlemesi, o ülkenin sağlık statüsünün yüksek olduğu anlamına gelmemektedir. Blum'un çevre modelinde sağlık

yöneticilerinin ve planlamacılarının, sağlık kavramını çok boyutlu biçimde ele almalarının ve toplumsal sağlık seviyesini yükseltmek adına sağlık hizmetleri dışında kalan unsurlara da odaklanmalarının önemi vurgulanmıştır. Bu bağlamda sektörler arasında işbirliği önemlidir. Dünya Sağlık Örgütü'nün 1978 seneli Alma Ata Bildirgesi'nde, toplum sağlığının iyileştirilmesinde sağlık ve diğer sektörler arasında işbirliğinin önemi vurgulanmaktadır (Kavuncubaşı, 2010).

Sağlık hizmetleri, kişinin hayatını devam ettirebilmesi, hayat standardını yükseltmesi ve koruması adına son derece önemlidir. Bu hizmetler, kişinin hayat kalitesi ve mutluluğunu direkt olarak etkilemektedir. Bu bağlamda sağlık hizmetlerinin düzeyi, ülkelerin gelişmişlik düzeyinin bir göstergesidir. Bu sebeple sağlık hizmetleri, toplumsal ve bireysel hayatın önemli bir parçasıdır.

Sağlık hizmetlerinde hedeflenen, birey, aile ve toplumun sağlık seviyesinin korunması, yükseltilmesi ve hastalıkların tedavi edilmesidir. Bazı durumlarda kişiler, tedavi sonrası hayatlarını sağlıklı biçimde sürdürebilmek adına desteğe ihtiyaç duyabilirler. Bu sebeple sağlık kurumlarında belirli alanlarda danışmanlık hizmetleri sunulmaktadır. Sağlık hizmetlerinden yeterince faydalanmak ve sağlık kurumlarına zamanında başvurmak, gereksiz masrafların önüne geçmektedir. Hastalık belirtilerinin erken fark edilmesi ve tedavinin tümüyle tamamlanması önemlidir. Toplum sağlığını alakadar eden salgın hastalıklar gibi acil kararlar gerektiren durumlarda ise, farklı kurumlarla işbirliği yapmak zorunlu hale gelmektedir. Sağlık hizmetlerinden faydalanmak, kişi ve toplumun sağlık seviyesini olumlu yönde etkilemektedir (Fişek, 1997).

Odabaşı (2002) sağlık hizmetlerini kamu ya da özel şahıslar tarafından sunulan hizmetler olarak tanımlamaktadır. Değişim sürecinde kâr amacı olması ya da olmaması önemli değildir. Mühim olan, sağlık hizmetinin ihtiyaçları karşılayabilmesidir. Zira bu, sağlık hizmetlerinin temel amacıdır. Bu yönüyle sağlık hizmetleri sektöründe kâr amacı güden ticari kuruluşlar olduğu gibi, kâr amacı görmeyen kuruluşlar da yer almaktadır.

Sağlık hizmetleri, amaç ve kapsam açısından son derece geniş bir yelpazeye sahiptir. Bu hizmetler teknik anlamda nedensellik niteliklerine de sahiptir. Sağlık hizmetleri, bireylerin fiziki ve ruhsal sağlıklarını negatif yönde etkileyecek sebeplerin oluşmasını engelleme ile başlayarak tedavinin son evresine dek süren hizmetleri kapsamakta olup, toplumun sağlık düzeyinin yükseltilmesi, kişilerin sağlıklarının korunması, hastalıkların tedavi edilmesi, sağlığın bozulmasına sebep olacak hastalıkların

yayılmasının önlenmesi ve önlemlerin alınması, bedeni ve ruhi kabiliyet ve yetileri azalmış olanların ise rehabilite edilmeleri gibi amaçlara sahiptir (Sarıhasanoğlu, 2003). Bu özellikleri ile sağlık hizmetleri, toplumsal hayatın bir bütün olarak sağlıklı olmasını sağlamaktadır.

Sağlık hizmetleri, ürün ve hizmetler, doktorların bilgi ve kabiliyetleri, sağlık merkezlerinin tıbbi ve teknolojik kapasiteleri, testler, bakım süreçleri ve danışmanlık hizmetlerini kapsamaktadır. Diğer taraftan tüketiciler, bu hizmetleri teknolojik yapısı ve tıbbi özelliklerinden ziyade, fayda açısından değerlendirmektedir.

Sağlık hizmetleri, sunulan tıbbi ve teknolojik hizmetlere ek olarak temiz içme suyu, sağlıklı gıdalar, erken tanı, ileri teknoloji tıp hizmetleri, sanayi hijyeni gibi birçok alanı kapsamaktadır. Bu nedenle koruyucu, geliştirici, tedavi edici ve rehabilite edici yönleriyle “kapsamlı sağlık hizmetleri” olarak da tanımlanmaktadır (Boztok vd, 2001).

Hastalar sağlık hizmeti taleplerinde iki farklı seçeneğe sahiptir. Bu seçenekler doktor ve sağlık kurumudur. Hastalar, hizmetle alakalı yeterli bilince sahip olmadıkları için, doktor seçimini hangi kriterler üzerinden yapacakları konusunda bilinçsizdirler. Bu durumda hasta, çevresindeki insanlardan tavsiye alarak tercih yapabilmektedir. Hastalar seçimlerini tavsiye, deneyim, talep anında bulunan nokta ve aciliyet derecesine göre çeşitli değişkenler üzerinden yapabilmektedirler(Kurtuluş, 2005).

1.2. Sağlık Kurumları

Sağlık kurumları kişinin ve toplumun sağlık sorunları ile ilgilenen ve ekonomik boyut taşıyan sosyal kuruluşlardır. Hizmet sektörü olarak geçen bu kuruluşlar, tüm işletmeler gibi pazarlama fonksiyonunu da yerine getirmektedirler. Bu nedenle hastanelerin etkili ve verimli hizmet verebilmeleri, modern işletmecilik ve pazarlama anlayışıyla yönetilmelerine de bağlıdır. Hastanelerin pazarlama karmasının içerdiği hizmet, fiyatlandırma, dağıtım ve tutundurma gibi özellikler, hastaların tatmin ve memnuniyetini etkilemektedir. Soyut özellik taşıyan muayene ve tedavi gibi hizmetlerden hastaların tatmin olup olmadığı, hizmet sonrasında anlaşılmaktadır. Fakat hizmet karması bakımından hastalar, doktor, hemşire ve diğer çalışanların kendileri ile ilgilenmelerini gözlemleyerek personeli değerlendirirken, fiziksel konumu ve koşulları gibi açılardan da hastaneyi değerlendirirler. Çağımızda bütün işletmeler gibi hastaneler de müşteri odaklı düşünmeyi temel felsefe edinmeye çalışmaktadır. Temel amaç,

hastaların tüm beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayabilmektir. Hastanelerin kaliteli hizmet sunmak için hastaların beklentilerini tespit ederek hizmet tasarımlarını bu beklentiler üzerinden oluşturmaları gerekmektedir. Hastaların beklentileri karşılandığında tatmin, bu beklentiler aşıldığında ise memnuniyet ortaya çıkmaktadır (Hayran ve Sur, 1998).

Dünya Sağlık Örgütü, sağlık kavramını sadece hasta ya da sakat olmamak değil, “fiziksel, ruhsal ve sosyal açıdan tam bir iyilik hali” şeklinde tanımlamaktadır. Bu tanımda ele alınan boyutlar aşağıda incelenmiştir.

Fiziksel Sağlık: Kişinin solunum, beslenme, boşaltım, hareket gibi temel ihtiyaçlarını tümüyle yerine getirebilmesidir. Kişinin fiziksel açıdan sağlıklı sayılması için gereken bu faktörleri herhangi bir kişi ya da makineye bağlı olmadan yerine getirebilmesi şarttır.

Ruhsal Sağlık: Kişinin kendisi ve çevresi ile uyum içinde olması anlamına gelmektedir. Bireyin diğerleri ile uyum içinde olabilmesi için, kendi iç dünyasında problem yaşamaması gerekir. Stres ile başa çıkma yöntemlerini bilmeyen insanlar, sürekli aynı olayları kurgulayarak tekrar yaşarlar ve zamanla dış dünyadan uzaklaşırlar. Kişinin depresyondayken diğer bireylerle uyumlu bir hayat sürebilmesi beklenemez.

Sosyal Sağlık: Kişinin sevilme, ait olma ve sosyalleşebilmeye olan gereksinimi üzerinedir. İnsanların fiziksel ve ruhsal açıdan iyi olmaları, sosyal açıdan da sağlıklı oldukları anlamına gelmez. Sosyal fobi sahibi insanlar daima yalnız olmak, toplumdan kaçmak isterler. Bu durumda sağlıktan söz etmek mümkün değildir. Bireyin sağlıklı kabul edilebilmesi için beden, ruhen ve sosyal açıdan tam bir iyilik içinde olması şarttır (Özkan, 2011).

1.3. Sağlık Çalışanları

Sağlık kurumlarında görev alanlar sadece doktorlar ve yardımcı sağlık personeli değildir. Hastanelerde çalışan sağlık personeli şu şekilde sıralanmaktadır; başhekim, hastane müdürü, başhemşire, hemşire, ebe, diğer personel, doktorlar, diş hekimi, eczacı, diyetisyen, sosyal hizmet şefi, laboratuvar teknisyeni, radyoterapi teknisyeni, fizik tedavi teknisyeni, diş protez teknisyeni, ruh sağlığı teknisyeni, patoloji teknisyeni. Etkili ve kaliteli sağlık hizmeti sunabilmek için, üstlerden astlara tüm çalışanların uyum içinde hizmet vermesi gerekmektedir.

Hasta tatmini üzerinde doktor ve hemşirelere ek olarak hastanenin farklı departmanlarında çalışan diğer sağlık personelinin de etkileri mevcuttur. Bu

departmanlar hasta kayıt, temizlik, danışma, radyoloji, patoloji, laboratuvar, konaklama, beslenme, idare ve hasta taşıma olarak sıralanabilir. Bu bölümlerde görev alan personelin sunduğu hizmetler, hastaların sağlık durumu ve hizmetin etkililiği açısından son derece önemlidir.

Hasta kayıt işlemlerinin uzun zaman alması, laboratuvar, radyoloji, patoloji gibi alanlarda işlem ve raporlamanın uzun sürmesi, temizlik personelinin kaba davranması, yemek ve konaklama hizmetinde hijyene dikkat edilmemesi gibi problemler, hastaların aldıkları hizmeti değerlendirmeleri açısından önemli farklar yaratabilmektedir. Bu hizmetler sırasında personelden kaynaklanan hatalar, nezaketsiz, kaba davranışlar, hastanın morali ve memnuniyeti üzerinde anlamlı ölçüde etkilidir (Hayran ve Sur, 1998).

BÖLÜM 2

2. KÜLTÜREL ZEKA

2.1. Kültür Kavramı

Kültür kavramı, birçok bilim dalında farklı biçimde tanımlandığından, çok sayıda tanıma sahiptir. Literatürde kültür kavramı, oldukça zengin bir içeriğe sahiptir. Sosyoloji biliminde kullanılan tanıma göre kültür kavramı, toplumu oluşturan kişi ve grupların yaşam şekilleri ile alakalı, giyimden evliliğe, aile ilişkilerinden çalışma biçimlerine, dini inançlardan hobilere dek birçok rutini içermektedir (Özhan, 2006). Günümüzde en yaygın kabul edilen tanımlardan biri olarak Tylor'un tanımına göre kültür, bilgiyi, inancı, sanatı, gelenekleri, kişinin ait olduğu toplumun üyesi olmasından dolayı kazandığı alışkanlıkları ve tüm kabiliyetleri kapsayan karmaşık bir bütündür (Tylor, 1871). Engel, Blackwell ve Miniard (1990) ise kültürü kişinin iletişim kurmasına, davranış ve olayları yorumlamasına ve değerlendirmesine yardım eden değer, fikir ve simgeler bütünü olarak tanımlamışlardır.

Kültür kavramına ilk eğilenlerden biri olarak Geert Hofstede'e (1980) göre kültür, bir topluluğu diğerlerinden farklı kılan ve her insan topluluğuna özgü zihinsel programlar bütünü şeklinde tanımlanmaktadır. Hofstede'in söz ettiği akılsal programlama, pratikte görülemeyen fakat kişilerin dilini, davranışlarını vb. etkileyen kültürel değer ve ilkelerin detaylı biçimde açıklanabilesi adına son derece önemli bir durumdur. Hofstede'e göre kültür, ilk olarak ailede başlamakta, eğitim ve iş hayatında gelişmekte ve toplumsal yaşamda da gelişimini devam ettirmektedir (Demirkan, 2007). Böylelikle kültürün nesilden nesile aktarımı sağlanmaktadır. Bu yönüyle kültürün tamamen insan ile ilgili olduğunu ve insanların tutum ve eylemleri sonucunda meydana çıkan değer yargılarının kültürün bir parçası olduğunu söylemek mümkündür. Kültür, topluluk biçiminde yaşayan insanların tarihleri, hayat biçimleri, davranış kalıpları ve toplumsal nitelikleri ile ilgilidir (Özkan, 2010).

Bu tanımlar üzerinden özetlemek gerekirse kültür; kişi veya toplumların tarihsel süreç çerçevesinde kitlesel hedeflere ulaşmak için ortaya koydukları soyut ve somut öğelerin bütünü olarak tanımlanabilmektedir. Bir diğer deyişle kültür, yaşamsal fonksiyonlarımızdan bir tanesidir. Zira insan tarih boyunca dünya ile olan ilişkisini kavramaya, açıklamaya ve özümsemeye çalışmakta ve bunu nesilden nesile aktararak hem kültürün zenginleşmesine, hem de kültür tarafından zenginleşmeye gereksinim duymaktadır.

2.1.1. Kültürün Özellikleri

Toplumsal bir ürün olan ve kişiler arası etkileşimden doğan kültür, bir topluluğu diğerlerinden ayıran ortak düşünme biçimi olarak da tanımlanmaktadır (Sargut, 2010). Kültür üzerine yapılan birçok tanımın ışığında kültür kavramının özelliklerini şu şekilde sıralamak mümkündür (Unutkan, 1995).

- Kültür doğuştan kazanılmaz, tecrübeler neticesinde öğrenilir.
- Kültür bireysel değil toplumsaldır.
- Kültür, sosyal yapının bir aynasıdır.
- Kültür sabit ve kalıcı değil, değişkendir.
- Kültür tarihsel bir boyut taşır ve süreklidir.
- Kültür, toplumsal ve kişisel gereksinimleri karşılayıcı ve doyurucudur.
- Kültür, kişinin doğumundan itibaren diğerleri ile olan etkileşimi sonucunda öğrenilir ve toplumu oluşturan birey veya gruplarca paylaşılır.

2.1.2. Kültürün Öğeleri

Her toplumun kendine özgü kültürel kalıbı ve gelenekleri bulunmaktadır. Bu sebeple toplumlarda kişiler veya gruplar arası kültür farklılıklarının bulunması son derece doğaldır. Bu noktada ortaya çıkan farklılığın ana sebebi, taraflar arası kültür öğelerinin birbirine benzemeyişidir (Aksu ve Ehtiyar, 2007). Kültürün öğeleri farklı araştırmacılar tarafından farklı biçimlerde listelenmiştir. Ancak genel hatlarıyla kültürün öğeleri şu şekilde sıralanmaktadır (Güney, 2000; Özkalp ve Kirel, 2001);

1) Maddi kültür öğeleri: Toplumun teknik ve fiziksel değerlerini kapsamaktadır. Bunlara örnek olarak üretilen araçlar, teknoloji ve eserlerden söz edilebilir.

2) **Dil:** Kişiler arası iletişimin temel unsuru olan dil, insanın sembollerle ifade aracıdır ve kültürün en önemli öğelerinden biridir.

3) **Din ve inanç sistemleri:** Asırlar boyunca gerek çok tanrılı, gerek tek tanrılı birçok din ortaya çıkmıştır. Din ve inanç sistemleri, toplumun maneviyatını ortaya koymaktadır. Gerek sosyal, gerek kültürel her alanda dinin etkisi yer almaktadır. Kişiler, durumları inançları üzerinden anlar, algılar ve böylece hareketlerini şekillendirirler.

4) **Tutum, değer ve normlar:** Kültürel kalıplar örf ve adetleri kapsamaktadır. Tutum ise kişinin herhangi bir konuya karşı eğilimi ifade etmektedir.

5) **Sanat ve Estetik:** Her kültürün kendisine özgü bir estetik algısı ve sanat anlayışı vardır. Sanat da dil gibi kişinin kendisini ve çevresini kavrama ve ifade etme yöntemlerindendir ve bu yönüyle kültürün en mühim öğelerindendir.

6) **Sosyal ve politik organizasyonlar:** Her toplumda evlilik, aile, eğitim, din gibi sosyal organizasyonlar yer almaktadır. Politik örgütlenmeler de aynı şekilde birçok kültür için söz konusu olan kurumlardır.

7) **Eğitim:** Kişi, önce aile, sonra yakın çevre içinde eğitilmektedir. Kültür, eğitim ve sosyalleşme ile öğrenilmektedir.

2.1.3. Kültürel Süreçler

Kişi ve toplumların birbirleri ile olan ilişkileri, belirli süreçler kapsamında gerçekleşmektedir. Bu süreçler, kültür temalı araştırmalarda değerlendirme yapabilmek için kullanılan genelleştirilmiş kavramlar şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Bu kavramların en önemlileri aşağıda ele alınmıştır:

1) Kültürleme (enculturation)

Kültürleme kavramı, insanların çocuk ve yetişkin olarak kendi kültürlerinde etkinlik kazanmaları ve eğitim sürecinde karşılaştıkları şartlandırmalar şeklinde tanımlanmaktadır. Sosyologların sosyalleşme olarak da tanımladığı kültürleme, kişinin doğduğu andan ölümüne dek kültür içeriğini öğrenmesi sürecidir.

2) Kültürleşme (acculturation)

Ayrı kültürlerden gelen kişi ve grupların etkileşime geçmeleri sonucunda birbirlerinden etkilenecek değişime uğramaları ve çoğu zaman ortaya yeni bir kültür bileşiminin çıkması olayına kültürleşme adı verilmektedir. Savaşlar, büyük göçler, kitle

iletişim araçları, sinema, internet, moda, medya gibi etkenler geçmişten günümüze kültürleşmeyi sağlamaktadır.

3) Asimilasyon-Kültürel özümseme (assimilation)

Bir kültürün başka bir kültür üzerinde egemenlik kurarak kendine benzetmesidir. Asimilasyon, zorlama olmadan yaşanan bir süreçtir. Bu süreç, kültürel ilişki içerisinde olan grupların kaynaşması sonucunda meydana gelebilmektedir. Süreç sonucunda kültürlerden biri diğerini kendine benzetmekte ve kültürel egemenliği himayesi altına almaktadır.

4) Kültürel değişme (culturalchange)

Kültürleme, kültürleşme ve kültürlenme süreçlerinin bileşkesi olarak ifade edilen kültürel değişme toplumun bütünüyle veya bazı kurumlarıyla değişikliğe uğramasıdır. Toplumda ekonomik, siyasi, toplumsal, teknolojik, hukuki pek çok yapının değişimi ile kültürün yaşadığı değişim süreci kültürel değişme ile ifade edilmektedir.

2.1.4. Çok kültürlülük

Küreselleşen ve modernleşen dünyada, teknolojik gelişmelerin de etkisiyle tek kültürlülük neredeyse imkânsız hale gelmiştir. Uluslararası göçlerin artışı, iletişim ve ulaşım imkânlarının kolaylaşması gibi etkenlerle birlikte kültürler birbirlerine yaklaşmaktadır. Bu kültürel yaklaşma ve birçok kültürün bir arada bulunması çok kültürlülük olarak adlandırılmaktadır.

Çok kültürlülük, toplumlar için olumlu ve olumsuz etkilere sahiptir. Farklı kültürlerle bir arada yaşamak, bireyler için yeni fırsatlar yaratabilmekte, bakış açılarını zenginleştirmektedir. Sosyo-ekonomik açıdan hayat kalitesinin artmasına fayda sağlamaktadır. Malik'e göre kültürel çeşitlilik son derece önemlidir zira insanlara ufuklarını genişletme, farklı inanç, değer ve hayat biçimlerini tanıma, evrensel değer ve inançlar içinde beraber yaşama olanağı sunmaktadır (Malik, 2002). Yine çok kültürlü toplumlarda yaşayan kişiler daha açık görüşlü, canlı ve evrensel olma imkânı yakalamaktadır. Çok kültürlü toplumlarda insanlar farklı fikir, inanç ve kültürlere kendilerini kapamadıkları ve saygı duydukları takdirde birçok kültürle bir arada yaşama tecrübesi kazanarak daha renkli bir hayat yaşayabilmektedir.

Olumlu etkilerine karşın çok kültürlülüğün bir takım negatif yanları da vardır. Çok kültürlü toplumlarda insanların kimlik karmaşası yaşamaları mümkündür. Özellikle göç etmiş insanlar ait olamama, benimseyememe gibi problemler yaşayabilmektedirler.

Karma kültürlerde yaşayan insanların hiçbir kimliği benimseyememe veya bir kimlik seçme zorunluluğu hissetme gibi problemler yaşadıkları görülebilmektedir.

2.1.5. Kültürlerarası İletişim

Çağımızda hayatın her alanında gözlenebilen küreselleşme olgusunun en büyük göstergesi, farklı kültürlerden gelen insanların sıklıkla karşılaşması ve beraber yaşamaya çalışmasıdır. Bir yandan gelişen iletişim teknolojileri sayesinde insanların mekandan bağımsız olarak buluşabilmesi, öte yandan insanların dünya çapında fiziksel hareketliliğin artışı, kültürlerarası iletişimin bir disiplin haline gelerek gelişimine ve önem kazanmasına imkan sağlamıştır. Kültürlerarası iletişim, ayrı kültürlerden gelen insanlar arasında etkileşim ve anlam aktarımları, yabancıların algılanması, açıklanması ve mevcut farklılıkların gözetilmesi gibi konuları ele alan disiplinler arası bir bilim dalıdır (Kartarı, 2001). Bu bilim dalı, farklı kültürlerden insanların karşılaşmalarında yaşanan problemlere çözüm üretmeye çalışan bir alandır.

Kültür kavramı, bir gruba dâhil olan insanların paylaştığı anlamlar olarak ele alındığında, kültürlerarası iletişim, insanların herhangi bir anlam paylaşımlarının olmadığı durumlarda ortaya çıkmaktadır. Kültürlerarası iletişimde amaç, farklı kültürlerden gelen insanların davranış ve iletişim biçimlerini kavramaktır. Kültürlerarası iletişim bilimi, antropoloji, sosyoloji, psikoloji, uluslar arası ilişkiler gibi birçok farklı alanın ilgilendiği çoklu bir disiplindir. Yakın zamana kadar yalnızca uluslar arası ilişkilerde diplomatları ilgilendiren bir bilim dalı olan kültürlerarası iletişim, günümüzde onların tekelinden çıkmıştır.

2.1.6. Kültürlerarası İletişimin Önündeki Engeller

İnsanlar ait olmadıkları bir kültür içinde bulundukları veya kültürel açıdan farklı insanlarla birlikte oldukları zaman, çoğunlukla yansıma olarak kendi alışkanlıklarının doğru olduğu fikriyle hareket edebilmekte, alışık olmadıkları davranış şekillerini yanlış ya da ahlaksız bulabilmektedirler (Ügeöz, 2003). Farklı kültürel geçmişlerden insanların karşılaşmaları, birlikte bulunmaları, beraber çalışmaları ve yaşamaları genellikle problemli olmaktadır. Bu problemlere örnek olarak çatışmalar, kavgalar, hatta savaşlar sıralanabilir. Kültürlerarası iletişimin tüm taraflar için sağlıklı olarak sürdürülebilmesi için, bu problemlerin olabildiğince azaltılması gerekir. Kişisel boyutta karşılıklı uyum ve

anlayış sağlayarak kültürlerarası iletişimin sağlanması önemlidir. Kültürlerarası iletişimin önündeki engeller aşağıda ele alınmıştır:

- Kültür şoku

Kişiler, dahil oldukları çevre ile uyumlu olmadıkları zaman, hedeflerine ulaşmakta zorluk yaşarlar (Sargut, 2002). Bu zorlukların ilki kültür şokudur. Kültür şoku kavramı, farklı bir kültüre giden kişilerin, yeni kültüre uyum sağlama yolunda yaşadıkları zorluklar, sıkıntılar ve gösterdikleri tepkiler olarak tanımlanmaktadır (Güvenç, 2010). Kişi, tanımadığı bir kültüre girdiğinde, duygusal bir boşluk ve yabancılaşma yaşar. Kültür şoku, kişinin farklılıklarla başa çıkmayı öğrenmesi sayesinde zamanla etkisini kaybetmekte ve aşamalı biçimde uyum sağlanabilmektedir. Bunun aksi biçimde, kişiler kültürlerarası etkileşimde başarısız olduklarında kültür şoku artış göstermekte ve yaşantıları ciddi biçimde etkilenmektedir (Aksoy, 2012). Bireyin kişisel özellikleri, kültür şoku yaşama ve bu şoku atlatabilme seviyesi üzerinde etkili olmaktadır.

İlk olarak 1960 yılında Kalvero Oberg tarafından kullanılan kültür şoku kavramı, yeni bir kültüre girildiğinde ne yapılacağının bilinmemesinden doğan sıkıntı ve kaygı hali olarak tanımlanmaktadır (Pederson, 1995). Oberg'e göre kültür şoku, bilindik sosyal ilişki, sembol ve işaretlerin kaybedilmeleri durumunda yaşanan endişedir (Uzunçarşılı Soydaş, 2010). Kültür şoku, ilk zamanlarda bir sağlık problemi olarak ele alınmakla birlikte, ileri zamanlarda gelişimsel bir süreç olarak ele alınmıştır.

Pederson'un açıklamaları üzerinden kültür şoku üzerine geliştirilen kuramlar aşağıda özetlenmektedir (Uzunçarşılı Soydaş, 2010):

- **Hastalık Modeli:** Kültür şokuna dair ilk değerlendirmeler, bu şokun geçici bir hastalık olduğu ve iyileştirilebileceği fikri üzerine kurulmuştur. Bu modele göre kültür şoku, kişinin arkasında bıraktığı ülkede sahip olduğu ilişkilerini yitirmenin acısını duyumsaması, göç ettiği ülkede beklentilerini karşılayamaması, değer yargılarının uyuşmaması gibi sebepler doğrultusunda çatışma yaşaması şeklinde açıklanmaktadır. Fakat bu yargılar, araştırmalar tarafından desteklenmemiştir.
- **Basamak Kuramları:** Çeşitli yazarlar kültür şoku kavramını basamaklı bir süreç olarak ele almıştır. Lysgaard'ın U-eğrisi, Oberg'in yedi basamaklı alışma süreci, Gullahorn'un W-eğrisi, Peter Adler'in beş basamaklı

gelişimsel süreci bu kuramlar arasında yer almaktadır. Kuramda kültür şoku, inişli çıkışlı bir süreç olarak görülmektedir.

- Gelişme Modeli: Gelişme modeline göre farklı bir kültürde yaşanan stresin daima olumsuz olmayacağı, kişinin uzun vadede kültürlenmesi üzerine pozitif ve yaratıcı bir güç olabileceği fikrine dayanmaktadır. Kurama göre kültür şoku, kişisel gelişimi artıran bir öğrenme sürecidir.

Kültür şokunun minimum sürede atlatılması ya da hiç yaşanmaması için kişilerin içinde yaşadıkları kültüre uyum sağlamaları gerekmektedir. Özellikle farklı ülkelerde çalışacak kişilerin kültürlerarası eğitim almaları ve kültürel zekayı geliştirecek adımlar atmaları gerekmektedir.

-Önyargı ve Ayrımcılık

Önyargı kavramı, bir grup ya da grubu oluşturan kişilere karşı geliştirilen olumsuz düşünce ve tutumları ifade etmektedir. Diğerlerini grupla olan ilgisi üzerinden değerlendiren önyargılar, belirli bir gruba yönelik olumsuz tutumlar şeklinde tanımlanmaktadır (Bilgin, 2009). Bu negatif tutumlar, herhangi bir anlamlı dayanağa sahip değildir. Önyargıların eyleme dökülmesi, ayrımcılığı doğurmaktadır. Bilgin'in de vurguladığı üzere, belirli bir toplum içinde bir dış grubun iç gruba yaklaşmasının önlenmesi ve bunun kurumsallaşması mümkün olabilmektedir (Bilgin, 2009). Geçmişten bugüne bu duruma sıklıkla rastlanmaktadır. Amerika'da ve Güney Afrika'da görülen siyah-beyaz ayrımı, bu durumun en net örneklerindendir. Ayrımcı davranışlar, ortam, koşullar ve hedef kitleye göre değişebilmektedir. Eleştiri, damgalama, toplumsal kaynaklardan mahrum bırakma, saldırganlık ve düşmanlık, ayrımcı davranışların bilindik örneklerindendir. Modern toplumlarda yasalar ve değerler tarafından onaylanmasa dahi, örtük bir ayrımcılık varlığını sürdürebilmektedir.

Önyargılar genellikle basmakalıp düşüncelerle bağlantılıdır ve hedef alınan sosyal gruplara göre sınıflandırılabilir. Cinsiyet gruplarına, etnik gruplara, ırklara, sosyal sınıflara, engellilere veya AIDS gibi hastalıklara karşı oluşan ayrımcılık, çeşitli toplumlarda sıklıkla gözlenen davranışlardır. Önyargılar ve ayrımcılık, kültürlerarası barışın ve işbirliğinin önündeki en önemli engellerdir. Bu engellerin ortadan kaldırılması adına geliştirilen çözüm yöntemleri üç ana başlıkta ele alınmaktadır:

- Gruplar arası temas varsayımı: Farklı kültürler ve gruplar arasında pozitif ilişkiler kurulması, önyargı ve ayrımcılığı azaltmaktadır. Farklı kültürler tanımak, kişinin bilişsel birikimini geliştirecek, o kültürle ilgili gerçek bilgiler

edinmesini sağlayacaktır. Kùltùrlerarası ilişkiler, dış grupla ilgili bilgi birikimini artıracak için anlayış geliştirilmesine imkân sağlayacaktır.

- Ortak amaçlar ve işbirliği varsayımı: Farklı grupların ortak bir hedef için işbirliğine girmesi, önyargı ve ayrımcılığı azaltacak yollardan bir diğeridir. İki grup arasında karşılıklı bir bağımlılığın varlığı, grup üyelerinin davranışlarını pozitif yönde etkileyecektir.
- Sosyal bilişsel varsayım: Bilişsel süreçlerin etkilenmesi, önyargı ve ayrımcılığı azaltmak adına önemlidir. Bu süreçleri etkilemek için ‘biz’ ve ‘onlar’ gibi sınıflandırmalar yapmamak ve grup üyelerini tek tek bireyler olarak değerlendirmek önerilmektedir.

-Stereotipler (Basmakalıp)

Basmakalıp (stereotipler) diğer kişi ve grupları tanımlamak için kullanılan basit etiketlerden ve temelsiz kanaatlerden oluşan, sınırlı basitleştirilmiş düşüncelerdir (Katarı, 2001). Zihnimizdeki imajlara işaret etmek adına ilk kez Lippmann tarafından kullanılan stereotip kavramı, en genel anlamıyla diğer insanlar için yaptığımız sınıflandırmaları ifade etmektedir (Bilgin, 2009). Kalıp düşünceler olarak da tanımlanan stereotipler, olumlu veya olumsuz yönde olabilmektedir. Her insan bir miktar stereotip oluşturmaktadır. Bir halk ile ilgili kişinin zihninde yer eden yargılardan kaçınmak kolay değildir.

Kùltürel farklılıklar söz konusu olduğunda, basmakalıplar kaçınılmazdır. Stereotipleştirme bir kùltürün her üyesi aynı özellikle sahipmiş gibi düşünöldüğü zaman ortaya çıkmaktadır. Olumlu stereotiplerin varlığına rağmen, genelde olumsuz stereotiplere daha sık rastlanmaktadır. İster olumlu, ister olumsuz olsun tüm stereotipler temelsiz kanaatler olarak genellikle gerçek dışıdır.

- Etnomerkezcilik

Etnik merkezçilik olarak da adlandırılan etnomerkezçilik kavramı, kişinin kendi kùltürünü temel alarak diğer kùltürleri değerlendirmesi şeklinde tanımlanan ilkel bir duygudur (Uzunçarşılı Soydaş, 2010). Kişinin kendi kùltürünü dünyanın merkezine koyması ve diğer kùltürleri kendi kùltürü ölçeğinde ele alması, diğer kùltürleri daha değersiz görmesi anlamına gelebilmektedir.

Etnomerkezçilik, sonradan öğrenilen bir durumdur. İnsanların kendi kùltürlerinin en iyi kùltür olduğunu düşünmeleri doğal sayılabilmekle beraber, buradaki

problem kişilerin kültürleriyle gurur duymaları değil, diğer kültürleri daha aşağı görmeleridir (Rogers ve Steinfatt, 1999). Kişinin diğer kültürleri kendi kültüründen daha değersiz görmesi, kültürlerarası iletişimin önündeki temel engellerdendir.

Kültürel görelilik olarak da bilinen etnogörelilik ise, kişinin diğer kültürleri kendi bağlamında ele alma seviyesidir. Etnogörelilikte kişi, farklı bir kültürü, o kültürün öncülü olan toplum yapısı, değerleri, inanç sistemi, ekonomisi gibi unsurlar üzerinden değerlendirmektedir. Bennett, kültürel farklılıklarla ilgili kuramları Kültürlerarası Duyarlılık Gelişim Modeli ile açıklamakta ve bu model ile kişilerin kültürlerarası duyarlılık basamakları arasında değerlendirilebileceğini önermektedir (Bennett, 1998). Altı basamaklı bir yapıya sahip olan bu modelde kültürel farkındalık düzeyleri etnomerkezcilikten etnogöreliliğe doğru uzanmaktadır. Bireylerin kültürlerarası farkındalık kazanmaları için etnomerkezci basamaklardan etnogöreliliğe doğru ilerlemesi beklenir. Bennett'e göre kültürlerarası duyarlılık basamakları şu şekilde sıralanmaktadır (Bennett, 1998):

- **Reddetme:** Bu basamakta kişi, kültürel farklılıkları yorumlayamaz ve tüm farklılıkları 'yabancı' gibi tek bir kategori altında düşünebilirler. Bu kişiler, bir kültür hakkında daha önce öğrendikleri bir iki özelliği temel alarak stereotipler oluştururlar. Örnek olarak bir İngiliz, tüm Afrikalıların ormanda vahşi hayatta yaşadıklarını düşünebilir. Veya bir Çinli, tüm Amerikalıları kovboy olarak hayal ediyor olabilir.
- **Savunma:** Bu basamakta kişi, kültürel farklılıkları bir miktar yorumlama kabiliyetine sahiptir ancak bu yorumlar genellikle olumsuz değerlendirmelerdir. Savunma evresindeki kişi, diğer kültürleri kendi kültürü adına tehdit olarak görür, diğer kültürü stereotipler ile kötülerken kendi kültürünü yüceltir. Bu basamak, 'biz' ve 'öteki' kutuplaşması üzerinden karakterize olmaktadır.
- **Azaltma:** Bu basamak, kişilerin yakın gördükleri maddi ve manevi değerler kapsamında, kültürel farklılıkları erittikleri evredir. Bu basamakta kişi, bir takım yüzeysel farklılıkları kabul etmekle birlikte, daha derinde tüm insanların kendi felsefelerine göre aynı olduğu fikriyle farklılıkları eritmeye çalışırlar. Örneğin bir Amerikalı'ya göre tüm insanlar demokrasiyi arzuluyor olabilir. Dindar bir insan herkesin aynı Tanrı'nın kulu olduğu inancıyla kültür farklılıklarını görmezden gelebilir. Azaltma evresindeki kişi, reddetme

basamağındaki kişilere oranla daha bilgili olabilir ancak kültürel uyum açısından halen etnomerkezcidir.

- Kabul etme: Etnogöreliliğin ilk basamağıdır. Bu basamakta kişi, farklı bir kültürü keşfetmekten keyif alır, belirsizlik karşısında esnek bir tavır takınır ve doğrunun tek olmadığını bilincindedir. Fakat bu, farklı bir kültürün bakış açısını benimsemek değil, sadece davranış ve düşünüş stillerindeki farklılığı kabullenmek ile ilgilidir.
- Uyum sağlama: Kişi kültürel farklılıkları kabul ettikten sonra, diğer kültürler ile empati kurabilir ve bakış açılarını öğrenebilir. Bu durumda kişi, kapasitesi doğrultusunda davranışlarını yeni bir kültüre göre düzenleyebilmektedir. Böylelikle kişinin davranış listesi genişlemektedir. Uyumun ileri evreleri çift kültürlülük ve çok kültürlülük olarak görülmektedir. Özellikle iki farklı kültürün evliliğinden doğan çocuklar, çift kültürlü olmaktadır. Fakat kişinin çift kültürlü olması, sahip olduğu iki kültür dışında kalan diğer kültürlerle karşı duyarlı olacağı ve uyum sağlayacağı anlamına gelmemektedir. Bu açıdan bakıldığında çok kültürlülük, çift kültürlülüğe oranla daha ileri bir evre olarak ele alınmaktadır.
- Bütünleşme: Etnogöreliliğin zirvesi olarak kabul edilen bu basamak, kişinin kendisini kültürlerarası veya çok kültürlü olarak tanımladığı evredir. Bu basamağa geçerken kişi bazen hiçbir kültüre ait olmama hissine düşebilmektedir. Ancak bu basamağa geçiş tamamlandığında kişi artık yalnızca farklı kültürleri değil, toplumun farklı kesimlerini de aynı bakış açısıyla değerlendirme yetisi kazanır. Bütünleşme basamağı, kişileri sahip oldukları özellikler ile kabul edebilme ve bu doğrultuda iletişim kurabilme, uyum sağlama, düşünüş ve davranış yelpazesini genişletme yeterliliğine ulaşılan noktadır.

2.2. Zekâ Kavramı Ve Kuramları

Biyolojik anlamda zekanın konumunun beyin olduğunu belirtmek artık yeterli olmamaktadır. Zekayı türlü davranış ve düşünce görüntüleriyle belirtmek imkansızdır. Örneğin; gündelik dilde ne zeki bir kız ya da zeka ürünü gibi cümleler soyut bir kavramın meydana getirilen ürünlerle somutlaştırıldığının göstergesidir (Dutoğlu, 1967).

Zeka, kendini değişik özelliklerle kişiden kişiye değişen ifade biçimleriyle göstermektedir.

Zekayı, psikologlar ve bilim insanları uzmanlık sahalarına dahil oldukları psikolojik akıma veya zamanla alanlarında yapılan çalışma ve alandaki etkileşimin özelliğine göre belirtmişlerdir.

İnsanların çevreyi algılama, yorumlama, uyum gösterme, problem çözme ve tecrübelerden ders çıkarma biçim ve seviyeleri birbirlerinden farklıdır. Zekâ kavramı, bu farklılıkları açıklamak ve sınıflandırmak adına kullanılan bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Zekâ, insanın düşünme, fikir yürütme, gerçekleri kavrama, yargılama ve sonuç çıkarma kabiliyetlerinin tamamı olarak tanımlanmaktadır (TDK).

Zekâ kavramına ilişkin kuramlar arasında başta kabul edilen, psikometrik kuramdır. Alfred Binet'in geliştirdiği ölçüm aracıyla birlikte zekâ, psikometrik testler ile ölçülmeye başlanmıştır. Binet ve öğrencisi Theodore Simon, bilinen ilk zekâ testi olan Binet-Simon ölçeğini 1904 yılında geliştirmişlerdir (Gardner, 1999). Wilhelm Stern IQ katsayısının hesaplandığı ölçüm sistemini, Charles Spearman ise 'g faktörü' olarak adlandırdığı genel zekâ puanını geliştirmiştir (Gardner, 1999). Psikologların zekâyı teknik açıdan tanımlamak adına bulundukları bu tip girişimlerde zekâ, problem çözmeye yönelik tekil bir kapasite olarak ele alınmaktadır. 1960'lardan itibaren ise zekâ üzerine çoğullaştırma ve aşamalı sınıflandırma çalışmaları ortaya çıkmıştır. Bu dönemin psikologları, zekânın birçok unsurdan oluştuğunu dile getirerek sözel veya sayısal zekâ gibi farklı zekâ tipleri arasında hiyerarşik bir ilişki kurmaya çalışmışlardır (Gardner, 2010).

Zekâ konusunda günümüze dek sayısız araştırma ve tanımlama yapılmakla beraber, yakın zamana dek gündelik hayat içerisinde zekânın özellikle akademik yeteneklere atfedildiği bilinmektedir. 1980'li yıllar ile beraber zekâ kuramında önemli değişimler yaşanmıştır. Bu değişimin temelinde Edward L. Thorndike'in çalışmalarına dayanan Sternberg'in Üçlü Zekâ Kuramı ve Gardner'in Çoklu Zekâ kuramı yer almaktadır. Bu çalışmalar, Kültürel Zekâ kuramının da temelini oluşturmaktadır.

Thorndike'in Zekâ Sınıflandırması

Amerikalı psikolog Edward L. Thorndike zekâyı soyut (analitik), somut (mekanik) ve sosyal olmak üzere üç gruba ayırmaktadır. Çağdaş zekâ anlayışında zekânın genetik bir takım nitelikleri olduğu kabul edilmekle birlikte, farklı alanlarda kendini gösterdiği de vurgulanmaktadır. Mühim olan bu alanların keşfi ve

geliştirilmesidir. Kişilerin farklı şartlarda farklı tutumlar sergilemeleri söz konusu olduğundan, zekânın sayısal olarak net biçimde belirlenmesi doğru bir yaklaşım görülmemektedir.

Gardner'ın Çoklu Zekâ Kuramı

Zekâ ile ilgili modern anlayışın benimsenmesi Howard Gardner'ın Çoklu Zekâ Kuramı ile başlamıştır. Çoklu zekâ kuramına göre insan beyninin farklı bölümlerde farklı zekâ türleri yer alır ve bunlar geliştirilebilir. Zekâ, gelişmesi dış etkenlere bağlı olan aktif beceriler bütünüdür. Kişinin belli bir kültür içinde elde ettiği imkânlarla, kendi veya ailesinin, öğretmenlerinin ve diğerlerinin kararlarına bağlı olarak zekâ aktif hale gelmekte ya da gelememektedir.

Gardner'a göre en az sekiz zekâ türü vardır ve bunlar geliştirilebilirler. Bu sekiz zekâ türü aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Gardner, 2005):

1) Dilsel (Sözel) Zekâ: Kişinin anadiline ait kavramları etkin şekilde kullanabilme seviyesini ve farklı dilleri öğrenme ve kullanabilme yetisini ifade etmektedir. Bu zekâ tipi iş dünyasına iletişim yeteneği ve ikna kabiliyeti olarak yansımaktadır.

2) Mantıksal-Matematiksel Zekâ: Sayıları etkili biçimde kullanabilme, neden sonuç ilişkisi kurma ve mantık yürütebilme kapasitesidir. Buzekâ tipine sahip kişiler mantık kurallarına hâkim, neden sonuç ilişkilerinde başarılı ve soyut işlemlere yatkın insanlardır.

3) Müzikal-Ritmik Zekâ: Müziği kavrama ve üretme seviyesi ile ilgilidir. Kişinin melodiyi algılaması, ritimlere duyarlılığı, müzik formlarını ifade etme yeteneğidir.

4) Uzaysal Zekâ: Özetle görsel hafıza olarak adlandırmak mümkündür. Kişinin çevreden aldığı izlenimleri aktarma yetisidir. Uzaysal zekâsı kuvvetli kişiler yer, renk, zaman, biçim gibi olgulara karşı duyarlıdırlar.

5) Bedensel-Kinestetik Zekâ: Kişinin hislerini beden dili ile ifade etmesi ve el becerisidir. Bu zekâ tipi, denge, güç, koordinasyon, esneklik, hız gibi becerileri kapsamaktadır.

6) Doğacı Zekâ: Canlıları tanıma, sınıflandırma yetisi ve doğaya karşı ilgi ile alakalıdır.

7) **Kişilerarası Zekâ:** Kişinin, diğerlerinin duygu, arzu ve ihtiyaçlarını anlama ve bunlarla başa çıkma kapasitesidir. Bu tip insanların grup içinde görev alma, diğerleri ile uyum içinde çalışma ve etkili iletişim kurabilme yetenekleri yüksektir.

8) **İçsel Zekâ:** Kişinin kendini tanıması ile ilgilidir. İçsel zekâsı yüksek kişiler kendilerini güçlü ve zayıf yönleri ile doğru biçimde değerlendirebilir ve hayatları ile ilgili doğru kararlar alabilirler.

2.3. Çoklu Zeka Kuramının İlkeleri

- İnsanlarda çok değişik zeka çeşitleri bulunmaktadır.
- Bütün insanların zeka görüntüleri şahıslarına göredir.
- Tüm zekalar dinamik haldedir.
- Kişilerin zekalarının ilerletilebilme ve belirtilebilme niteliği bulunmaktadır.
- Bütün insanların kendi zekalarını belirtmek ve ilerletmek imkanı bulunmaktadır.
- Bütün zekaların ilerlemesi kendine göredir.
- Bir zekadan yararlanırken diğerlerinden de yararlanmak mümkündür.
- Bütün zeka çeşitleri, kişilerin kendilerini ilerletmesi amacıyla şahsidir.
- İnsanların gelişimleri üzerine çalışan tüm bilimsel teoriler çoklu zeka teorisini desteklemektedir.
- Hayatta yer alan hiçbir faaliyet yalnızca bir zeka bölümünü kapsamaz.
- Yaptığımız en basit işlerde dahi değişik zeka bölümlerinden yararlanırız.
- Çoklu zeka belirtilebilir ve özelleştirilebilir.
- Çok boyutlu zekaya dair bilğimiz ilerledikçe bütün zeka ikleri değişme potansiyeline sahiptir (Yavuz, 2004).

Robert J.Sternberg'e göre zekâ, kişinin çevresini seçme, biçimlendirme ve ona uyum sağlamaya dair zihinsel aktivitesi şeklinde tanımlanmaktadır (Sternberg, 1985). Sternberg, akademik zekâdan ayrı kılmak adına başarılı zekâ olarak adlandırdığı kavramı, kişinin sosyo-kültürel çevresine uyum sağlamak adına gereksinimlerini dengeleme, başarılı olmak adına çevresini seçme ve biçimlendirme yetisi şeklinde ifade etmektedir. Sternberg'in üçlü zekâ kuramında zekâ, analitik, yaratıcı ve pratik olmak üzere üç ana grupta incelenmektedir:

1) **Analitik zekâ:** Geleneksel zekâ anlayışının dayandığı analiz, değerlendirme, eleştiri ve kıyaslama unsurlarını kapsamaktadır.

2) **Yaratıcı zekâ:** İcat etmek, yaratmak, üretmek, hayal kurmak gibi unsurları kapsamaktadır.

3) **Pratik zekâ:** Yapmak, uygulamak, oluşturmak, çözüm üretmek gibi unsurları kapsamaktadır.

2.4. Son Yıllarda Öne Çıkan Zekâ Türleri

Araştırmacılar Gardner'ın çoklu zekâ kuramı ve Sternberg'in Üçlü Zekâ Kuramı'ndan ilhamla çeşitli çalışmalar yapmış ve bu çalışmalar neticesinde bazı zekâ türleri öne çıkmıştır. Bu türler arasından sosyal zekâ ve duygusal zekâyı yer vermek gereklidir.

Sosyal zekâ kavramı, ilk olarak Thorndike'in sınıflandırmasında ortaya çıkmıştır. Sosyal zekâ, insanları anlama, yönetme ve insan ilişkilerinde bilgece davranma kabiliyeti şeklinde tanımlanmaktadır (Earley ve Ang, 2003). "Anlama" ile "idare etme" ve "mantıklı hareket etme" arasında farklılıklar olduğu gözlenmiştir. Daha sonraki araştırmalarda bu başlıklar esas alınarak sosyal zekâyı ilgili tanımlamalar yapıldığı görülmüştür (Kosmitzki ve John, 1993).

Moss ve Hunt (1927), sosyal zekâyı farklı kişilerle anlaşabilme, insanlarla geçinebilme becerisi şeklinde belirtmişlerdir. Vernon (1993), sosyal zekanın tanımını ilerletmiş, kişinin diğer insanlara karşı olan hassasiyetini, başka insanlarla anlaşabilme ve onların psikolojilerini anlayabilme becerisini, sosyal mevzulara dair bilgisini sosyal zekanın içeriğinde belirtmiştir.

Sosyal zekâyı dair değişik fikirler ortaya çıkmıştır. Genel zeka yapısına bağlı olup olmadığı konuşulmuştur. Buna göre de genel zeka yapısı ileri olan bireyler, kişilerin hislerini, fikirlerini, tutum ve hareketlerindeki ufak belirtileri iyi bir biçimde değerlendirerek bunu davranışlarında göstermektedirler (Köse, 2016).

Walker ve Foley (1973), sosyal zeka konusunda şunları belirtmişlerdir:

- İnsanlarla alakadar olma becerisi,
- Diğer insanların fikirlerini, hislerini ve atacakları adımları anlama kabiliyeti,

- Kişilerin his, güdü ve mizaçlarıyla alakalı doğru bir kanıda bulunma becerisidir.

Gardner sosyal zekâyı kendi kuramında kişilerarası zekâ olarak ele almaktadır. Sosyal zekâ, duygusal zekâyı da kapsayan bir yetenek olarak kabul edilmektedir. Yirminci yüzyılın sonlarında, bu iki zekâ birbirinden ayrı olarak ele alınmaya başlanmıştır.

1990 senesinde Peter Salovey ve John Mayer tarafından ortaya konulan duygusal zekâ kavramı, başarı için gerekli görülen duygusal özellikleri betimlemek adına kullanılmaktadır (Saphiro, 2010). Mayer ve Salovey, duygusal zekânın sosyal zekânın bir parçası olduğunu dile getirmişlerdir. Bu nedenle bazı araştırmacılar, iki ayrı kavram kullanmak yerine duygusal-sosyal zekâ ifadesinin kullanılmasını önermiştir. Sosyal ve duygusal zekânın ilişkili olduğu açıktır. Kişinin kendisinin ve başkalarının duygularını yorumlayabilme düzeyinin kişilerarası ilişkilere yön verdiği bilinmektedir.

Goleman'a göre duygusal zeka, beş ana yetenek alanını kapsamaktadır (Goleman, 2009).

- **Öz bilinç:** Kendini tanıma, bir hissi ortaya çıkarken fark edebilme becerisidir. Kişinin kendi duygularının daima farkında olması, psikolojik bir sezgi yetisine sahip oluşu sebebiyle kendini anlamasıdır. Kendi duygularını tanıyan insanlar hayatlarını daha iyi idare eder ve bireysel kararlar alırken ne istediklerinden daha emin olabilirler.
- **Duyguları idare edebilmek:** Öz bilinç aracılığıyla insanlar duygularını uygun biçimde ifade etme becerilerini geliştirirler. Öfkeye neden olabilecek problemler karşısında kendini sakinleştirme, kaygı ve karamsarlıktan kurtulma becerilerini kapsamaktadır.
- **Kendini harekete geçirmek:** Duyguları bir hedef doğrultusunda yönetebilme kendine hâkim olabilme, kendini motive edebilme ve yaratıcılık kabiliyetlerini kapsamaktadır. Bu kabiliyetlere sahip insanlar daha üretken kişilerdir.
- **Başkalarının duygularını anlamak:** İnsan ilişkilerinde empatinin önemi büyüktür. Empati kurabilen insanlar, diğerlerinin duygu ve ihtiyaçlarına karşı duyarlı kişilerdir. Empati kuramamak, duygusal zeka açısından büyük bir eksikliktir.

- **İlişkileri yürütebilmek:** İnsan ilişkileri, diğerlerinin duygularını idare edebilme kabiliyetine dayanır. Sosyal yeterlilikle ilgili kabiliyetler popüler olmanın ve liderliğin temelinde yer alır.

2.5. Zekayı Etkileyen Faktörler

Zekanın özelliklerini ve gelişimini ortaya koyan ana etkenler bulunmaktadır. Bunlar: kalıtım, beslenme, eğitim ve bu alandaki uyarımlardır.

2.5.1. Zeka ve Kalıtım

Bütün insanlar değişik beceri ve kapasitelerle doğarlar. Var olan kapasite, saklı güçlerin özelliği ve yapısı, çeşidi, büyük oranda kalıtım yoluyla ortaya çıkan bir durumu gösterir. Zekanın temeline dair yapılan araştırmalar ortaya koymuştur ki, zeka seviyesi fazla olarak gösterilen bireylerde anne babalarının zeka düzeyinin de fazla olduğudur. Bununla birlikte zekayı kalıtsak açıdan ölçme çalışmaları, kültür ve eğitimin etki alanından soyutlanamamıştır (Dağ, 1995).

2.5.2. Zeka ve Çevre

Kişinin doğuştan sahip olduğu saklı güçleri ve zeka öğeleri, çevrenin etkisiyle meydana gelen uyarmı ve etkileşimler sonucunda belirli bir özellik elde eder. Araştırma neticelerinin ortaya koyduğu ortak yargı, kültürel eksikliğin zekanın ilerlemesi ve devam ettirilmesinde negatif boyutlarının olduğu, bununla birlikte çevrede meydana gelen pozitif değişkenlerin de yararları olduğu şeklindedir (Özışık, 1968).

Bu alanda yapılan çalışmalar, öğrenimle ilgili uyaranların daha ileri bir zeka seviyesine olanak sağladığını belirtmiştir. Öztürk'ün yaptığı bir araştırma neticesinde, erken çevre uyaranlarının ve zengin bir çevrenin etkisinin çocuklardaki zeka bölümü puan ilerlemesiyle pozitif doğrultuda olduğu kanaatine varmıştır. Alaka gösterilen, çeşitli ve zengin uyaranlar ile sosyalleşen çocuğun zekasında gelişme olduğu belirlenmiştir (Dağlıoğlu, 1995).

2.5.3. Zeka ve Beslenme

Hamilelik döneminde annenin ya da yeni dünyaya gelmiş bir bebeğin beslenmesinin, çocuğun bilişsel ilerlemesiyle alakası son zamanlarda en çok üzerinde

tartışılan konulardandır (Dağlıoğlu, 1995). Çalışmalar, beslenmenin zekanın ilerlemesine olan etkilerinin doğumdan evvel başladığı ve bebeklik evresinde de oldukça önemli olduğu neticesine varmıştır. ABD’de bilim insanları tarafından beslenmenin zeka ilerlemesi üzerindeki etkilerinin araştırıldığı bir çalışma yapılmıştır. Çalışmaya 3500 civarında çocuk katılmıştır. Çalışmada beslenme ve diğer etkenlerle zeka arasındaki olası bağlantıların oluşturacağı farkın en az düzeyde kalması için yalnızca kardeş olan çocuklar denek olarak kullanılmış ve ağırlıkları 1500 ile 4000 gram arasında değişen çocuklar tercih edilmiştir. Bu çocuklara yedi yaşına geldiklerinde zeka testi uygulanmıştır. Neticede normalden daha büyük doğan bebeklerin zeka seviyeleri daha fazlayken, 2500 gramın altında bulunan bebekler ve 4000 gram civarında olan bebeklerin yaklaşık zeka farkının 10 olduğu neticesine ulaşılmıştır. (Milliyet, 2001).

2.5.4. Zeka ve Yaş

Yeni dünyaya gelmiş bir bebekte gizli olarak bulunan zeka, zaman içerisinde değişik faktörlerin etkisiyle ilerler. Bilişsel beceriler genel manada fizyolojik, nörolojik ve anatomik ilerleme neticesinde olgunlaşmaya başlar. Bu noktadan zekanın ilerlemesi beyin ve sinir sisteminin olgunlaşması esasına dayanır (Baymur, 1978). Hızlı bir ilerleme kaydeden beyin ve sinir yapısına paralel şekilde zekanın biçimlenmesi de seri bir hal alır.

Zekanın ilerlemesi çok erken dönemlerde başlamaktadır. Bloom 1964 yılında zeka potansiyelinin % 50’sinin daha dört yaşındayken % 80 ‘inin sekiz yaşına kadar ilerlemiş olacağını belirlemiştir. Geriye kalan % 20, sekiz ve on yedi yaş arasında ilerlemektedir. Bloom’un çalışmasına göre, ana-babaların desteklemesi ve zengin hale getirilmiş bir çevrenin etkisiyle sekiz yaşına değin zeka ilerlemesi konusunda takviye alan çocukların daha ileri bir konumda olacakları görülmektedir (Lauster, 19789).

Kişinin zeka seviyesini ortaya koyan ve etkileyen bu ana etmenlerle birlikte daha değişik faktörlerin de bilişsel aşamaları etkilediği düşünülmektedir. Çocukların eğitimlerinden mükellef olan ailelerin ve eğitimcilerin görevi, kişinin kapasitesini en doğru biçimde ilerletebileceği eğitim ve psiko-sosyal alanı tasarlamak ve kişiye bu özelliklerinin bilincinde olmasını öğretmektir.

2.6. Kültürel Zekâ Kavramı

1960'lerden itibaren uluslar arası yönetimin önem kazanması (Ang ve Earley, 2003) ve kültürel değerlerin yönetsel açıdan önem teşkil etmeye başlaması ile birlikte, farklı kültürlerden kişiler arasındaki farklılıkları algılama, kabul etme ve değer vermenin ön planda olduğu kültürel zeka kavramı ortaya çıkmıştır.

Kültürel zeka (CQ) kültürleri daha iyi algılamak, farklı kültürlerden insanlarla iletişim kurma konusunda daha çok bilgi edinmek ve farklı kültürlerden insanlar hakkındaki fikirlerimizin zamanla değişmesini sağlamak için becerikli ve esnek olmak şeklinde tanımlanmaktadır (Thomas ve Inkson, 2004).

Kültürel zeka, başka kültürden bir insanın kendine yabancı olan eylem ve mimikleri yorumlayabilmesini sağlayan bir yetenektir (Gibson ve Dibble, 2008). Kültürel zeka insanların farklı kültürden insanlarla etkin biçimde iletişim kurabilmesini sağlamaktadır

Schmidt ve Hunter (2000), sorunları giderebilme, sorunları doğru sebeplere yaslayarak doğru neticeler alabilmek ile anlama yetisi şeklinde belirttikleri genel zekayla alakalı olarak, kültürel zekayı kültürel değişikliklere adapte edebilme yetisi şeklinde belirtmektedirler (Vedadi, vd. 2010). Kültürel zeka, bireyin değişik bir kültürel hayatı ya da çok kültürlü bir alanda aktif bir biçimde sorumluluğunu yerine getirerek başarıya ulaşmasına vesile olan becerilerin tamamı olarak belirtilebilmektedir (Şahin, 2011).

Early ve Mosakowski (2004), IQ'dan değişik olarak bireylerin kültürel zeka düzeylerinin ilerletilmesinin birkaç basamaklı bir süreçle olabileceğini belirtmiştir. Bu sürecin ilk basamağında kişilerin kültürel zekalarının hangi yönlerinin ilerletilebileceğini anlamak için kuvvetli ve zayıf noktalarının belirlenmesi gerektiği yer almaktadır. İkinci basamakta kişinin noksan yönlerini kuvvetlendirmek amacıyla bir eğitim tekniği tercih edilir. Üçüncü basamakta, bir bireye veya topluluğa göre özel tercih edilen eğitime başlanır. Dördüncü basamakta, kişi noksan olan yönlerini kuvvetlendirmek amacıyla çevresindeki kişilerle birlikte hareket edebilmelidir. Etrafindakiler de bu tarz bir durumda kişinin arzusunu ve hassasiyeti anlamalı ve destek olmalıdır. Beşinci basamakta, kişi hayatını sürdürmek ve çalışmak yükümlülüğünde olduğu çevreyi tanımaya başlar. Bu safha teorisinin pratiğe geçtiği bir safhadır. Bu noktada kişi, kültürel zekanın ileri olduğu hususları fark edecek, noksan olduğu hususlar da onu takip edecektir. Altıncı basamak, bireyin yeni ilerlettiği, öğrendiği yetileri analiz etmeye

başladığı aşamadır. Bu analiz sürecinde etrafındakilerin kişiye dönüş yaptığı veya kişinin amaçlarına varabilmesi maksadıyla topluluğun dinlenmesi biçiminde gerçekleşebilmektedir (Yeşil, 2009)

2.6.1. Kültürel Zekânın Bileşenleri

Kültürel zekâ, birbiri ile ilişkili dört bileşenden meydana gelmektedir. Bu bileşenlerden sadece birine odaklanmak, kültürel zekayı artırmaktan ziyade kültürel cehalete sebep olabilmektedir (Van Dyne, Ang ve Livermore, 2010). Early ve Mosakowski (2004), kültürel zekayı bilişsel, fiziksel ve duygusal olarak üç bileşende ele alırken, Early ve Ang (2003), kültürel zekayı, üstbilişsel zeka (değişik kültürel tecrübeleri barındırmak), bilişsel kültürel zeka (kültürel değişiklikler ve benzerliklere dair bilgili olma), motivasyonel kültürel zeka (değişik kültürlerde özgüven hissiyle aktif bir şekilde olaylara dahil olma) ve davranışsal kültürel zeka (değişik kültürlerde o kültüre uygun davranışları sergileyebilme rahatlığında olabilmek) şeklinde dört aşamada ele almıştır.

Kültürel zeka, değişik araştırmalarda özellik olarak dört değişik yönden meydana gelse de bu dört yön birbiriyle örtüşmektedir.

2.6.1.1. Üstbilişsel Kültürel Zekâ

Kültürel zekanın ilk bileşeni, üstbilişsel olarak adlandırılan ve düşünsel nesneler hakkında anlama, bilme, düşünme biçimlerini ifade eden boyuttur. Üstbilişsel kültürel zeka, kültürel bilginin kavranmasında kişinin kullandığı zihinsel süreçleri ve bu süreçlerin kontrolünü ifade etmektedir (Şahin, 2011).

Bu zeka türü, kültürel bilgiyi idrak etme ve edinme potansiyelini belirtmektedir. Değişik kültürlerarası kuralları idrak edebilmek için bireyin bilişsel metotları izlemesi, programlaması ve farklılaştırması şeklindeki hususları kapsamaktadır. Kültürel zeka üstbilişsel yönü ilerlemiş kişilerin değişik kültürlerden bireylerle iletişime geçerken ki kültürel bilgilerini seyreder ve onların kültürel seçimlerinin de bilincindedir (Early ve Ang, 2003). Kişiler yeni kültürü özümsemeye çalışırken aynı anda bu yeni kültüre adapte olabilme ve bu husustaki ilerlemelerini, tecrübelerini analiz etme gibi üst aşama düşünme becerilerini de kullanabilirler (Ang ve Van Dyne, 2008).

Üstbilişsel zeka, üç temel nedenden ötürü önemlidir. Birincisi, farklı kültürel altyapılardan gelen insanların, diğer insanlar hakkında etkin düşünmesini sağlar. İkincisi,

adetler, gelenekler, alışkanlıklar ve kültüre bağlı düşünme açısından hassas davranmaya teşvik eder. Son olarak da kişilerin kendi ve diğer kültürler üzerine zihinsel haritalar oluşturmalarına ve değerlendirmeler yapmalarına olanak sağlayarak kültürel anlayışların doğrulunu artırır (Dyne, Ang ve Koh, 2008).

2.6.1.2. Bilişsel Kültürel Zekâ

Early ve Ang, bilişsel kültürel zekayı açıklarken öz (benlik) kavramını ele almışlardır. Öz, bir kişinin kimliği, onu o yapan şey, kişilik, özlük şeklinde belirtilmektedir (TDK, 2012). Benlik kavramı bireyin kendini fark etmesi ve anlaması, bireyin kendini ne şekilde tanımladığıdır (Güngör, 2011). Early ve Ang bu noktada kimlik kuramını ileri sürmektedir. Çünkü benlik kavramının ilerlediği yol kimlik kuramının temelinde olan durum ve davranışlarla alakalıdır (Early ve Ang, 2003). Bilişsel kültürel zeka, bilişsel aşamalara yönelmesinden dolayı hem öze hem de kimlik kuramına ait pek çok ögeyi kapsamaktadır.

Kişinin eğitim ve deneyimler yoluyla kazandığı farklı kültürlerin norm, uygulama ve gelenekleri hakkındaki bilgileri içermektedir (Yeşil, 2009). Bir diğer deyişle, üstbilişsel kültürel zekada zihinsel yeteneklerin düzenlenmesi ön plandayken, bilişsel kültürel zekada bireysel tecrübeler ile ortaya çıkan bilginin incelenmesi söz konusudur.

Bilişsel kültürel zeka, farklı kültürlerin din, dil, yasa, ekonomik sistem ve değerleri üzerine bilgi sahibi olmayı kapsamaktadır. Yüksek bilişsel zeka seviyesine sahip bireyler, kültürlerin benzerlik ve farklılıklarını anlayabilme becerisine sahiptirler (Yeşil, 2010).

Üstbilişsel zeka daha üst seviye bilişsel yönleri belirtirken bilişsel kültürel zeka daha ziyade kişinin deneyim ve eğitim yoluyla sahip olduğu değişik kültürlerin örfleri ve adetleri, kuralları ve pratikleri hakkındaki bilgilerini kapsamaktadır (Yeşil, 2009). Bu zeka şekli değişik kültürlerin ekonomik, sosyal, kültürel değerlerine dair bilgili olmayı kapsamaktadır. Bilişsel zekası olanlar, kültürlerin değişiklik ve benzerliklerini en iyi biçimde idrak edebilme potansiyeline sahiptir.

2.6.1.3. Motivasyonel Kültürel Zekâ

Motivasyonel kültürel zekâ, farklı kültürlerden insanlarla etkileşim içerisinde olmayı gerektiren durumlarda, kişiyi bu yönde tetikleyen bir dürtü olarak

tanımlanmaktadır (Templer, Tay, ve Chandrasekar, 2006). Bu zeka boyutu, farklı kültürleri deneyimlemek ve farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurmak adına kişinin ilgi ve istek seviyesini ifade etmektedir. Motivasyonel kültürel zeka seviyesi yüksek insanlar, kültürel farklılıklara duydukları ilgiden dolayı tüm enerji ve dikkatlerini kültürlerarası durumlara yönlendirerek başarılı olabilmektedirler (Yeşil, 2009).

Kültürel zeka motivasyonunun üç alt basamağı bulunmaktadır. Bunlar, İçsel motivasyon (değişik kültürel alanlardan hoşnut olma seviyesi), Dışsal motivasyon (değişik kültürel tecrübelerden elde edilen somut getiriler) ve Öz yarar (kültürlerarası karşılaşmalarda etkin olma)'dır (Livermore, 2010).

2.6.1.4. Davranışsal Kültürel Zekâ

Kültürel zekâ, içinde bulunulan durumun gerekliliğine göre davranabilme anlamına gelmekte, bir diğer deyişle farklı kültürel durumlardaki farklı davranış yeteneklerini tanımlamaktadır (Earley ve Ang, 2003). Bu ifadeden de anlaşılacağı gibi, belirli davranış kalıpları çerçevesinde hareket etmekten ziyade, duruma uygun davranışların sergilenmesi gerekmektedir. Bu durum, kişinin karakterine dair eşsiz ve özgün bir nitelikte sözlü ve sözsüz iletişim kabiliyetine sahip olduğunun bir göstergesidir.

Davranışsal açıdan kültürel zekası yüksek kişiler, sözel ya da sözsüz iletişim kabiliyetleri doğrultusunda farklı kültürel ortamlara uygun davranış şekilleri gösterebilecektir.

2.6.2. Kültürel Zekânın Faydaları

Kültürel zekânın bireysel ve örgütsel açıdan birçok faydası bulunmaktadır. Bu faydalar şu şekilde listelenebilir:

- Farklı kültürel durumlarda kültürel etkileşimin etkinliğini artırır,
- Farklı kültürlerden insanların ilişki kurabilmelerine yardımcı olur,
- Kültürel çatışmaların ortadan kaldırılmasına fayda sağlar,
- Takım çalışmasında etkinliği artırır,
- Liderlik vasıflarını güçlendirir,
- Karar alma süreçlerini kolaylaştırır,

- Diğer kültürleri anlayabilme, duyarlılık ve hoşgörü gösterebilmeyi kolaylaştırır,
- Daha hızlı ve etkili çözümler üretmeyi sağlar,
- Tek tipçi bakış açısının ortadan kaldırılmasını sağlar,
- İşletmelerde yurtdışına gönderilecek yöneticilerin başarısını artırır.

Kültürel zekânın listelenen faydalarını, kişisel ve örgütsel boyutta daha fazla detaylandırmak mümkündür. Fakat kültürel zekanın faydalarına genel açıdan bakıldığında temelde farklı kültürlerden insanların birbirlerini anlama, ortak bir yol çizebilme ve etkili ilişkiler kurabilmenin yer aldığını söylemek mümkündür.

2.6.3. Kültürel Zekâ Üzerine Yapılan Araştırmalar

Kültürel zekâ üzerine birçok deneysel araştırma yapılmıştır. Söz konusu araştırmalarda yaygın olarak kültürel zeka ölçeği kullanılmıştır. Chena ve arkadaşlarının Tavyan'daki bir işletmede yaptıkları araştırmada kültür şoku ve kültürel zeka arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir (Chena ve diğerleri, 2011). Araştırmada kültürel zeka ölçeğinden uyarlanmış bir envanter oluşturulmuş ve 382 Filipinli işçiden oluşan örneklem grubuna uygulanmıştır. Araştırma sonucunda kültürel zekanın kültür şokunu azalttığı kanıtlanmıştır.

Moon, kültürel zeka ve duygusal zeka arasındaki ilişkiyi ele aldığı çalışmada 381 öğrenci ile çalışmış ve dört faktörlü zeka modelinin duygusal zeka ile bağlantılı olduğunu ortaya koymuştur (Moon, 2010).

Türkiye'de Şahin ve diğerleri, kültürel zeka ölçeğini kullanarak ölçeğin güvenilirliğini test etmiş, ardından da kültürel zeka ile kişilik, duygusal zeka ve görev performansı arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır (Şahin vd, 2013). Üniversite öğrencileri ile gerçekleştirilen bu araştırma sonucundan ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğu, kültürel zeka ve duygusal zeka arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu, ayrıca görev performansı ile üst bilişsel ve davranışsal kültürel zeka arasında pozitif korelasyon olduğu tespit edilmiştir.

Kültürel zeka ölçeğinin örgütler tarafından kullanımı, hem uluslararası görevlere gönderilecek çalışanların seçiminde, hem de kurum içi eğitim programlarının geliştirilmesinde fayda sağlamaktadır.

BÖLÜM 3

3. SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA KÜLTÜREL ZEKA DÜZEYLERİNİN SOSYO DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERE GÖRE İNCELENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1. Yöntem

3.1.1. Araştırmanın Tipi

Bu araştırma “tarama modeli” olarak tasarlanmıştır. Tarama modelleri mevcut durumu ortaya koyan araştırmalardır (Karasar, 2009,s.77). Araştırmada sağlık çalışanlarında kültürel zeka düzeylerinin sosyo-demografik değişkenlere göre farklılaşma durumu belirlenmeye çalışılmıştır.

3.1.2. Araştırmanın Evren Ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Özel X Hastanesinde görev yapan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Örneklem büyüklüğü Salant ve Dillman’nın (1994) belirlediği formül ile hesaplanmıştır.

$$n = N t^2 p q / d^2 (N-1) + t^2 pq$$

N: Hedef kitledeki birey sayısı

n : Örneklem alınacak birey sayısı

p : İncelenen olayın görülüş sıklığı (gerçekleşme olasılığı)

q : İncelenen olayın görülmeysi sıklığı (gerçekleşmeme olasılığı)

t : Belirli bir anlamlılık düzeyinde, t tablosuna göre bulunan teorik değer

d : Olayın görülüş sıklığına göre kabul edilen $\pm$ örneklem hatasıdır

Örneklem formülü kullanılarak homojen bir yapıda olmayan bu evren için % 95 güven aralığında, ± 5 örnekleme hatası ile gerekli örneklem büyüklüğü $n = 365 (1,96)^2 (0,5) (0,5) / (0,5)^2 (365-1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5) = 187$ olarak hesaplanmıştır. Örneklem hacmi büyüdükçe örnekten elde edilen bulguların evren için geçerliliğinin arttığı kabul edilir (İslamoğlu, 2003; 150). Araştırmada 191 çalışan ile hesaplama göre evreni temsil edecek daha fazla örnekleme ulaşılmıştır.

3.1.3. Verilerin Toplanması ve Veri Toplama Araçları

Araştırmada veriler Kültürel Zeka Ölçeği ile ve çalışanlara sorulan demografik soruları içeren anketle toplanmıştır.

Kültürel Zeka Ölçeği (KZÖ), bireylerin kültürel zeka düzeylerini belirlemek amacıyla ilk olarak Cultural Intelligence Center (2005) tarafından geliştirilmiş ve birçok alanda kullanılmıştır. Ölçeği Türkiye’de Türk öğrencilere uygulamak için İlhan ve Çetin (2014)’in Türkçe uyarlamasından yararlanılmıştır. Ölçek; üst biliş, biliş, motivasyon ve davranış olmak üzere dört alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin kullanımı ile ilgili Yrd. Doç. Dr. Mustafa İLHAN ‘dan mail yolu ile izin alınmıştır.

Araştırmada elde edilmek istenen bilgilere yüz yüze görüşme tekniği ile anket uygulanarak ulaşılmıştır.

3.1.4. Verilerin İstatistiksel Analizi

Araştırmada elde edilen veriler istatistik paket programı (SPSS 22.0) kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde t-testi, Anova testi ve tanımlayıcı istatistik (sayı, yüzde, ortalama, standart sapma) yöntemleri kullanılmıştır. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

3.2. Bulgular Ve Yorumlar

Bu bölümde, hipotezlere ilişkin analiz bulguları, açıklama ve yorumlar yapılmıştır.

Tablo 1. Çalışanların Sosyo Demografik Özelliklerinin Dağılımı

Tablolar	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	76	39,8
	Kadın	115	60,2
	Toplam	191	100,0
Yaş	30 Ve Altı	96	50,3
	31-40 Arası	67	35,1
	40 Ve üzeri	28	14,7
	Toplam	191	100,0
Medeni Durum	Evli	113	59,2
	Bekar	78	40,8
	Toplam	191	100,0
Çocuk Sahipliği	Evet	97	50,8
	Hayır	94	49,2
	Toplam	191	100,0
Çocuk Sayısı	1-2	81	83,5
	3 Ve üzeri	16	16,5
	Toplam	97	100,0
Evde Kimlerle Yaşadığı	Yalnız	19	9,9
	Anne Ve Baba	41	21,5
	Sadece Eşinizle	23	12,0
	Anne Baba Eş Ve Çocuklar	10	5,2
	Eş Ve Çocuklar	79	41,4
	Diğer	19	9,9
	Toplam	191	100,0
Gelir Düzeyi	1400-2000	90	47,1
	2001-3000	42	22,0
	3001-5000	27	14,1
	5000 üzeri	32	16,8
	Toplam	191	100,0
Eğitim Durumu	İlköğretim	12	6,3
	Lise	65	34,0
	Önlisans	57	29,8
	Lisans	38	19,9

	Lisansüstü	19	9,9
	Toplam	191	100,0
Meslek	Hekim	20	10,5
	Diğer Sağlık Personeli	70	36,6
	Hemşire-ebe-sağlık Memuru	51	26,7
	Sağlık Dışı Personel	50	26,2
	Toplam	191	100,0
Mesleği İsteyerek Seçme Durumu	Evet	136	71,2
	Hayır	55	28,8
	Toplam	191	100,0
Çalışılan Birim	Klinik	24	12,6
	Poliklinik	42	22,0
	Acil	54	28,3
	Laboratuvar	9	4,7
	Yoğun Bakım	12	6,3
	Radyoloji	10	5,2
	Yönetim-idare	9	4,7
	Diğer	31	16,2
	Toplam	191	100,0
Meslekte Çalışma Süresi	1 Yıldan Az	23	12,0
	1-5 Yıl	72	37,7
	6-10 Yıl	53	27,7
	11-15 Yıl	16	8,4
	15 Yıl Üstü	27	14,1
	Toplam	191	100,0
Çalışma Şekli	Sürekli Gündüz	96	50,3
	Sürekli Gece	18	9,4
	Vardiyalı	63	33,0
	Diğer	14	7,3
	Toplam	191	100,0
Anne Eğitim Durumu	İlköğretim	144	75,4
	Lise	36	18,8
	Önlisans	4	2,1
	Lisans	7	3,7
	Toplam	191	100,0
Baba Eğitim Durumu	İlköğretim	109	57,1
	Lise	52	27,2
	Önlisans	11	5,8
	Lisans	19	9,9
	Toplam	191	100,0
Çocuklukta Kim Tarafından	Anne	24	12,6

Yetiştirildiği	Anne-baba	151	79,1
	Diğer	16	8,4
	Toplam	191	100,0
Yaşamın En Çok Geçirdiğiniz Yer	İl Merkezi	81	42,4
	İlçe	89	46,6
	Kasaba Ve Köy	21	11,0
	Toplam	191	100,0
Kardeş Sayısı	1-3 Kardeş	102	53,4
	4-6 Kardeş	68	35,6
	7 Ve üzeri	21	11,0
	Toplam	191	100,0
Algılanan Sosyo Ekonomik Düzey	Üst	20	10,5
	Orta	152	79,6
	Alt	19	9,9
	Toplam	191	100,0
Yabancı Dil Seviyesi	Başlangıç	82	42,9
	Orta Düzey	77	40,3
	Yeterli Derecede	22	11,5
	Üst Düzey	10	5,2
	Toplam	191	100,0

Çalışanlar cinsiyet değişkenine göre 76'sı (%39,8) Erkek, 115'i (%60,2) Kadın olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar yaş değişkenine göre 96'sı (%50,3) 30 ve altı, 67'si (%35,1) 31-40 arası, 28'i (%14,7) 40 ve üzeri olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar medeni durum değişkenine göre 113'ü (%59,2) Evli, 78'i (%40,8) Bekar olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar çocuk sahipliği değişkenine göre 97'si (%50,8) Evet, 94'ü (%49,2) Hayır olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar çocuk sayısı değişkenine göre 81'i (%83,5) 1-2, 16'sı (%16,5) 3 ve üzeri olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar evde kimlerle yaşadığı değişkenine göre 19'u (%9,9) Yalnız, 41'i (%21,5) Anne ve Baba, 23'ü (%12,0) Sadece Eşinizle, 10'u (%5,2) Anne Baba Eş ve Çocuklar, 79'u (%41,4) Eş ve Çocuklar, 19'u (%9,9) Diğer olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar gelir düzeyi değişkenine göre 90'ı (%47,1) 1400-2000, 42'si (%22,0) 2001-3000, 27'si (%14,1) 3001-5000, 32'si (%16,8) 5000 üzeri olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar eğitim durumu değişkenine göre 12'si (%6,3) İlköğretim, 65'i (%34,0) Lise, 57'si (%29,8) Önlisans, 38'i (%19,9) Lisans, 19'u (%9,9) Lisansüstü olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar meslek değişkenine göre 20'si (%10,5) Hekim, 70'i (%36,6) Diğer Sağlık Personeli, 51'i (%26,7) Hemşire-Ebe-Sağlık Memuru, 50'si (%26,2) Sağlık Dışı Personel olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar mesleği isteyerek seçme durumu değişkenine göre 136'sı (%71,2) Evet, 55'i (%28,8) Hayır olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar çalışılan birim değişkenine göre 24'ü (%12,6) Klinik, 42'si (%22,0) Poliklinik, 54'ü (%28,3) Acil, 9'u (%4,7) Laboratuvar, 12'si (%6,3) Yoğun Bakım, 10'u (%5,2) Radyoloji, 9'u (%4,7) Yönetim-İdare, 31'i (%16,2) Diğer olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar meslekte çalışma süresi değişkenine göre 23'ü (%12,0) 1 Yıldan Az, 72'si (%37,7) 1-5 Yıl, 53'ü (%27,7) 6-10 Yıl, 16'sı (%8,4) 11-15 Yıl, 27'si (%14,1) 15 Yıl Üstü olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar çalışma şekli değişkenine göre 96'sı (%50,3) Sürekli Gündüz, 18'i (%9,4) Sürekli Gece, 63'ü (%33,0) Vardiyalı, 14'ü (%7,3) Diğer olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar anne eğitim durumu değişkenine göre 144'ü (%75,4) İlköğretim, 36'sı (%18,8) Lise, 4'ü (%2,1) Önlisans, 7'si (%3,7) Lisans olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar baba eğitim durumu değişkenine göre 109'u (%57,1) İlköğretim, 52'si (%27,2) Lise, 11'i (%5,8) Önlisans, 19'u (%9,9) Lisans olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar çocuklukta kim tarafından yetiştirildiği değişkenine göre 24'ü (%12,6) Anne, 151'i (%79,1) Anne-Baba, 16'sı (%8,4) Diğer olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar yaşamın en çok geçirdiğiniz yer değişkenine göre 81'i (%42,4) İl Merkezi, 89'u (%46,6) İlçe, 21'i (%11,0) Kasaba ve köy olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar kardeş sayısı değişkenine göre 102'si (%53,4) 1-3 kardeş, 68'i (%35,6) 4-6 kardeş, 21'i (%11,0) 7 ve üzeri olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar algılanan sosyo ekonomik düzey değişkenine göre 20'si (%10,5) Üst, 152'si (%79,6) Orta, 19'u (%9,9) Alt olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar yabancı dil seviyesi değişkenine göre 82'si (%42,9) Başlangıç, 77'si (%40,3) Orta Düzey, 22'si (%11,5) Yeterli Derecede, 10'u (%5,2) Üst Düzey olarak dağılmaktadır.

Tablo 2. Çalışanların Kültürel Zeka Üst Biliş Alt Boyutu İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları

Üst Biliş	Hiç Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Ort	Ss
Farklı Kültürel Geçmişe Sahip İnsanlarla Etkileşim Kurarken Kullandığım Kültürel Bilgilerin Farkındayım	4	2,1	16	8,4	34	17,8	81	42,4	56	29,3	3,885	0,993
Bana Yabancı Bir Kültürden Gelen İnsanlarla Etkileşim Kurarken Kültürel Bilgimi Ayarlarım	7	3,7	13	6,8	44	23,0	90	47,1	37	19,4	3,717	0,975
Kültürlerarası Etkileşimlerde Kullandığım Kültürel Bilgimin Farkındayım	6	3,1	7	3,7	41	21,5	84	44,0	53	27,7	3,895	0,957
Farklı Kültürlere Sahip İnsanlarla Etkileşim Halindeyken, Kültürel Bilgilerimin Doğruluğunu Kontrol Ederim	6	3,1	10	5,2	50	26,2	72	37,7	53	27,7	3,817	1,002

Araştırmaya katılan çalışanların kültürel zeka üst biliş alt boyutu ile ilgili ifadelerine verdiği cevaplar incelendiğinde;

“*Farklı Kültürel Geçmişe Sahip İnsanlarla Etkileşim Kurarken Kullandığım Kültürel Bilgilerin Farkındayım*” ifadesine çalışanlar, %2,1’i (n=4) hiç katılmıyorum, %8,4’ü (n=16) katılmıyorum, %17,8’i (n=34) kararsızım, %42,4’ü (n=81) katılıyorum, %29,3’ü (n=56) kesinlikle yanıtını vermiştir. Çalışanlar “farklı kültürel geçmişe sahip insanlarla etkileşim kurarken kullandığım kültürel bilgilerin farkındayım” ifadesine yüksek (3,885±0,993) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Bana Yabancı Bir Kültürden Gelen İnsanlarla Etkileşim Kurarken Kültürel Bilgimi Ayarlarım*” ifadesine çalışanlar, %3,7’si (n=7) hiç katılmıyorum, %6,8’i (n=13) katılmıyorum, %23,0’ı (n=44) kararsızım, %47,1’i (n=90) katılıyorum, %19,4’ü (n=37) kesinlikle yanıtını vermiştir. Çalışanlar “bana yabancı bir kültürden gelen insanlarla etkileşim kurarken kültürel bilgimi ayarlarım” ifadesine yüksek (3,717±0,975) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Kültürlerarası Etkileşimlerde Kullandığım Kültürel Bilgimin Farkındayım*” ifadesine çalışanlar, %3,1’i (n=6) hiç katılmıyorum, %3,7’si (n=7) katılmıyorum, %21,5’i (n=41) kararsızım, %44,0’ı (n=84) katılıyorum, %27,7’si (n=53) kesinlikle yanıtını vermiştir. Çalışanlar “kültürlerarası etkileşimlerde kullandığım kültürel bilgimin farkındayım” ifadesine yüksek (3,895±0,957) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Farklı Kültürlere Sahip İnsanlarla Etkileşim Halindeyken, Kültürel Bilgilerimin Doğruluğunu Kontrol Ederim” ifadesine çalışanlar, %3,1'i (n=6) hiç katılmıyorum, %5,2'si (n=10) katılmıyorum, %26,2'si (n=50) kararsızım, %37,7'si (n=72) katılıyorum, %27,7'si (n=53) kesinlikle yanıtını vermiştir. Çalışanlar “farklı kültürlerle sahip insanlarla etkileşim halindeyken, kültürel bilgilerimin doğruluğunu kontrol ederim” ifadesine yüksek (3,817±1,002) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

Tablo 3. Çalışanların Kültürel Zeka Biliş Alt Boyutu İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları

Biliş	Hiç Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle		Ort	Ss
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Diğer Kültürlerin Yasal Ve Ekonomik Sistemlerini Bilirim	13	6,8	47	24,6	56	29,3	56	29,3	19	9,9	3,110	1,097
Diğer Dillerin Kurallarım (örneğin; Kelime Bilgisi, Dil Bilgisi) Bilirim	24	12,6	46	24,1	56	29,3	48	25,1	17	8,9	2,937	1,164
Diğer Kültürlerin Dini İnançlarını Ve Kültürel Değerlerini Bilirim	17	8,9	28	14,7	61	31,9	58	30,4	27	14,1	3,262	1,145
Diğer Kültürlerin Evlilik Yapılarını Bilirim	20	10,5	47	24,6	59	30,9	47	24,6	18	9,4	2,979	1,138
Diğer Kültürlerin Sanat Ve Zanaatlarını Bilirim	21	11,0	37	19,4	66	34,6	50	26,2	17	8,9	3,026	1,121
Diğer Kültürlerin Sözel Olmayan Davranışları (jest Ve Mimik) İfade Etme Şekillerini Bilirim	11	5,8	22	11,5	55	28,8	82	42,9	21	11,0	3,419	1,022

Araştırmaya katılan çalışanların kültürel zeka biliş alt boyutu ile ilgili ifadelerine verdiği cevaplar incelendiğinde;

“Diğer Kültürlerin Yasal Ve Ekonomik Sistemlerini Bilirim” ifadesine çalışanlar, %6,8'i (n=13) hiç katılmıyorum, %24,6'sı (n=47) katılmıyorum, %29,3'ü (n=56) kararsızım, %29,3'ü (n=56) katılıyorum, %9,9'u (n=19) kesinlikle yanıtını vermiştir. Çalışanlar “diğer kültürlerin yasal ve ekonomik sistemlerini bilirim” ifadesine orta (3,110±1,097) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Diğer Dillerin Kurallarım (örneğin; Kelime Bilgisi, Dil Bilgisi) Bilirim” ifadesine çalışanlar, %12,6'sı (n=24) hiç katılmıyorum, %24,1'i (n=46) katılmıyorum, %29,3'ü (n=56) kararsızım, %25,1'i (n=48) katılıyorum, %8,9'u (n=17) kesinlikle yanıtını vermiştir. Çalışanlar “diğer dillerin kurallarım (örneğin; kelime bilgisi, dil bilgisi) bilirim” ifadesine orta (2,937±1,164) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Diğer Kültürlerin Dini İnançlarını Ve Kültürel Değerlerini Bilirim*” ifadesine çalışanlar, %8,9'u (n=17) hiç katılmıyorum, %14,7'si (n=28) katılmıyorum, %31,9'u (n=61) kararsızım, %30,4'ü (n=58) katılıyorum, %14,1'i (n=27) kesinlikle yanıtını vermiştir. Çalışanlar “diğer kültürlerin dini inançlarını ve kültürel değerlerini bilirim” ifadesine orta ($3,262 \pm 1,145$) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Diğer Kültürlerin Evlilik Yapılarını Bilirim*” ifadesine çalışanlar, %10,5'i (n=20) hiç katılmıyorum, %24,6'sı (n=47) katılmıyorum, %30,9'u (n=59) kararsızım, %24,6'sı (n=47) katılıyorum, %9,4'ü (n=18) kesinlikle yanıtını vermiştir. Çalışanlar “diğer kültürlerin evlilik yapılarını bilirim” ifadesine orta ($2,979 \pm 1,138$) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Diğer Kültürlerin Sanat Ve Zanaatlarını Bilirim*” ifadesine çalışanlar, %11,0'ı (n=21) hiç katılmıyorum, %19,4'ü (n=37) katılmıyorum, %34,6'sı (n=66) kararsızım, %26,2'si (n=50) katılıyorum, %8,9'u (n=17) kesinlikle yanıtını vermiştir. Çalışanlar “diğer kültürlerin sanat ve zanaatlarını bilirim” ifadesine orta ($3,026 \pm 1,121$) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Diğer Kültürlerin Sözel Olmayan Davranışları (jest Ve Mimik) İfade Etme Şekillerini Bilirim*” ifadesine çalışanlar, %5,8'i (n=11) hiç katılmıyorum, %11,5'i (n=22) katılmıyorum, %28,8'i (n=55) kararsızım, %42,9'u (n=82) katılıyorum, %11,0'ı (n=21) kesinlikle yanıtını vermiştir. Çalışanlar “diğer kültürlerin sözel olmayan davranışları (jest ve mimik) ifade etme şekillerini bilirim” ifadesine yüksek ($3,419 \pm 1,022$) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

Tablo 4. Çalışanların Kültürel Zeka Motivasyon Alt Boyutu İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları

Motivasyon	Hiç Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle		Ort	Ss
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Farklı Kültürden İnsanlarla Etkileşim Kurmaktan Zevk Alırım	5	2,6	15	7,9	47	24,6	71	37,2	53	27,7	3,796	1,018
Bana Yabancı Bir Kültürün Halkı İle Karşılaştığımda Onlarla Kaynaşabilme Konusunda Kendime Güvenirim	8	4,2	18	9,4	43	22,5	77	40,3	45	23,6	3,696	1,062
Yeni Bir Kültüre Uyum Sağlama Sürecinde Yaşayacağım Stres İle Başa Çıkabilme Konusunda Kendime Güvenirim	7	3,7	12	6,3	54	28,3	68	35,6	50	26,2	3,744	1,032
Yabancı Olduğum Bir Kültürde Yaşamaktan Hoşlanırım	12	6,3	31	16,2	58	30,4	59	30,9	31	16,2	3,346	1,122
Farklı Bir Kültürdeki Alışveriş Koşullarına Alışabilme Konusunda Kendime Güvenirim	9	4,7	23	12,0	65	34,0	63	33,0	31	16,2	3,440	1,049

Araştırmaya katılan çalışanların kültürel zeka motivasyon alt boyutu ile ilgili ifadelerine verdiği cevaplar incelendiğinde;

“*Farklı Kültürden İnsanlarla Etkileşim Kurmaktan Zevk Alırım*” ifadesine çalışanlar, %2,6'sı (n=5) hiç katılmıyorum, %7,9'u (n=15) katılmıyorum, %24,6'sı (n=47) kararsızım, %37,2'si (n=71) katılıyorum, %27,7'si (n=53) kesinlikle yanıtını vermiştir. Çalışanlar “farklı kültürden insanlarla etkileşim kurmaktan zevk alırım” ifadesine yüksek (3,796±1,018) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Bana Yabancı Bir Kültürün Halkı İle Karşılaştığımda Onlarla Kaynaşabilme Konusunda Kendime Güvenirim*” ifadesine çalışanlar, %4,2'si (n=8) hiç katılmıyorum, %9,4'ü (n=18) katılmıyorum, %22,5'i (n=43) kararsızım, %40,3'ü (n=77) katılıyorum, %23,6'sı (n=45) kesinlikle yanıtını vermiştir. Çalışanlar “bana yabancı bir kültürün halkı ile karşılaştığımda onlarla kaynaşabilme konusunda kendime güvenirim” ifadesine yüksek (3,696±1,062) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Yeni Bir Kültüre Uyum Sağlama Sürecinde Yaşayacağım Stres İle Başa Çıkabilme Konusunda Kendime Güvenirim*” ifadesine çalışanlar, %3,7'si (n=7) hiç katılmıyorum, %6,3'ü (n=12) katılmıyorum, %28,3'ü (n=54) kararsızım, %35,6'sı (n=68) katılıyorum, %26,2'si (n=50) kesinlikle yanıtını vermiştir. Çalışanlar “yeni bir kültüre

uyum sağlama sürecinde yaşayacağım stres ile başa çıkabilme konusunda kendime güvenirim” ifadesine yüksek (3,744±1,032) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Yabancı Olduğum Bir Kültürde Yaşamaktan Hoşlanırım*” ifadesine çalışanlar, %6,3'ü (n=12) hiç katılmıyorum, %16,2'si (n=31) katılmıyorum, %30,4'ü (n=58) kararsızım, %30,9'u (n=59) katılıyorum, %16,2'si (n=31) kesinlikle yanıtını vermiştir. Çalışanlar “yabancı olduğum bir kültürde yaşamaktan hoşlanırım” ifadesine orta (3,346±1,122) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Farklı Bir Kültürdeki Alışveriş Koşullarına Alışabilme Konusunda Kendime Güvenirim*” ifadesine çalışanlar, %4,7'si (n=9) hiç katılmıyorum, %12,0'ı (n=23) katılmıyorum, %34,0'ı (n=65) kararsızım, %33,0'ı (n=63) katılıyorum, %16,2'si (n=31) kesinlikle yanıtını vermiştir. Çalışanlar “farklı bir kültürdeki alışveriş koşullarına alışabilme konusunda kendime güvenirim” ifadesine yüksek (3,440±1,049) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

Tablo 5. Çalışanların Kültürel Zeka Davranış Alt Boyutu İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları

Davranış	Hiç Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle		Ort	Ss
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Konuşma Davranışlarımı (örneğin; Ses Tonu, Aksan Vb) Kültürlerarası İletişimin Gereklere Göre Ayarlarım	2	1,0	11	5,8	36	18,8	91	47,6	51	26,7	3,932	0,883
Farklı Kültürlerarası Durumlara Uyum Sağlamak İçin Duruma Göre Duraksar Ya Da Sessiz Kalırım	7	3,7	18	9,4	52	27,2	77	40,3	37	19,4	3,623	1,018
Konuşma Hızımı Kültürlerarası Etkileşimin Gereklere Göre Değiştirebilirim	8	4,2	16	8,4	53	27,7	81	42,4	33	17,3	3,602	1,005
Sözel Olmayan Davranışlarımı Kültürlerarası Etkileşimin Gereklere Göre Değiştirebilirim	7	3,7	16	8,4	53	27,7	85	44,5	30	15,7	3,602	0,973
Yüz İfadelerimi Kültürlerarası Etkileşimin Gereklere Göre Değiştirebilirim	5	2,6	13	6,8	31	16,2	98	51,3	44	23,0	3,853	0,940

Araştırmaya katılan çalışanların kültürel zeka davranış alt boyutu ile ilgili ifadelerine verdiği cevaplar incelendiğinde;

“*Konuşma Davranışlarımı (örneğin; Ses Tonu, Aksan Vb) Kültürlerarası İletişimin Gereklere Göre Ayarlarım*” ifadesine çalışanlar, %1,0'ı (n=2) hiç

katılmıyorum, %5,8'i (n=11) katılmıyorum, %18,8'i (n=36) kararsızım, %47,6'sı (n=91) katılıyorum, %26,7'si (n=51) kesinlikle yanıtını vermiştir. Çalışanlar “konuşma davranışlarımı (örneğin; ses tonu, aksan vb) kültürlerarası iletişimin gereklerine göre ayarlarım” ifadesine yüksek (3,932±0,883) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Farklı Kültürlerarası Durumlara Uyum Sağlamak İçin Duruma Göre Duraksar Ya Da Sessiz Kalırım*” ifadesine çalışanlar, %3,7'si (n=7) hiç katılmıyorum, %9,4'ü (n=18) katılmıyorum, %27,2'si (n=52) kararsızım, %40,3'ü (n=77) katılıyorum, %19,4'ü (n=37) kesinlikle yanıtını vermiştir. Çalışanlar “farklı kültürlerarası durumlara uyum sağlamak için duruma göre duraksar ya da sessiz kalırım” ifadesine yüksek (3,623±1,018) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Konuşma Hızımı Kültürlerarası Etkileşimin Gereklerine Göre Değiştirebilirim*” ifadesine çalışanlar, %4,2'si (n=8) hiç katılmıyorum, %8,4'ü (n=16) katılmıyorum, %27,7'si (n=53) kararsızım, %42,4'ü (n=81) katılıyorum, %17,3'ü (n=33) kesinlikle yanıtını vermiştir. Çalışanlar “konuşma hızımı kültürlerarası etkileşimin gereklerine göre değiştirebilirim” ifadesine yüksek (3,602±1,005) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Sözel Olmayan Davranışlarımı Kültürlerarası Etkileşimin Gereklerine Göre Değiştirebilirim*” ifadesine çalışanlar, %3,7'si (n=7) hiç katılmıyorum, %8,4'ü (n=16) katılmıyorum, %27,7'si (n=53) kararsızım, %44,5'i (n=85) katılıyorum, %15,7'si (n=30) kesinlikle yanıtını vermiştir. Çalışanlar “sözel olmayan davranışlarımı kültürlerarası etkileşimin gereklerine göre değiştirebilirim” ifadesine yüksek (3,602±0,973) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Yüz İfadelerimi Kültürlerarası Etkileşimin Gereklerine Göre Değiştirebilirim*” ifadesine çalışanlar, %2,6'sı (n=5) hiç katılmıyorum, %6,8'i (n=13) katılmıyorum, %16,2'si (n=31) kararsızım, %51,3'ü (n=98) katılıyorum, %23,0'ı (n=44) kesinlikle yanıtını vermiştir. Çalışanlar “yüz ifadelerimi kültürlerarası etkileşimin gereklerine göre değiştirebilirim” ifadesine yüksek (3,853±0,940) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

Tablo 6. Çalışanların Kültürel Zeka Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikleri

	N	Ort	Ss	Min.	Max.	Ölçek Ranjı
Üst Biliş	191	15,314	3,196	6,000	20,000	4-20
Biliş	191	18,733	4,712	6,000	30,000	6-30
Motivasyon	191	18,021	3,897	7,000	25,000	5-25
Davranış	191	18,613	3,390	9,000	25,000	5-25
Kültürel Zeka Toplam	191	70,681	12,010	40,000	100,000	20-100

Araştırmaya katılan çalışanların “üst biliş” ortalaması (15,314±3,196) yüksek; “biliş” ortalaması (18,733±4,712) orta; “motivasyon” ortalaması (18,021±3,897) orta; “davranış” ortalaması (18,613±3,390) orta; “kültürel zeka toplam” ortalaması (70,681±12,010) orta düzeyde olarak saptanmıştır.

Aşağıda “H1: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.” hipotezine ilişkin tablo ve bulgular yer almaktadır.

Tablo 7. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Cinsiyete Göre Farklılaşmasına İlişkin T-testi Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	T	p
Üst Biliş	Erkek	76	15,000	3,464	-1,105	0,271
	Kadın	115	15,522	3,004		
Biliş	Erkek	76	18,461	4,717	-0,649	0,517
	Kadın	115	18,913	4,721		
Motivasyon	Erkek	76	17,474	3,807	-1,584	0,115
	Kadın	115	18,383	3,931		
Davranış	Erkek	76	18,000	3,347	-2,047	0,042
	Kadın	115	19,017	3,372		
Kültürel Zeka Toplam	Erkek	76	68,934	11,573	-1,641	0,102
	Kadın	115	71,835	12,204		

Araştırmaya katılan çalışanların davranış puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan t-testi analizi sonucunda anlamlı bulunmuştur ($t=-2.047$; $p=0.042<0,05$). Kadınların davranış puanları ($\bar{x}=19,017$), erkeklerin davranış puanlarından ($\bar{x}=18,000$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların üst biliş, biliş, motivasyon, kültürel zeka toplam puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan t-testi analizi sonucunda anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Bu bulgulara göre “H1: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Aşağıda “H2: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri yaşa göre farklılık göstermektedir.” hipotezine ilişkin tablo ve bulgular yer almaktadır.

Tablo 8. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Yaşa Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Üst Biliş	30 Ve Altı	96	15,542	3,179	3,034	0,050	3 > 2
	31-40 Arası	67	14,612	3,210			
	40 Ve üzeri	28	16,214	2,986			
Biliş	30 Ve Altı	96	19,510	4,336	2,830	0,062	
	31-40 Arası	67	17,776	4,767			
	40 Ve üzeri	28	18,357	5,479			
Motivasyon	30 Ve Altı	96	18,396	3,594	2,230	0,110	
	31-40 Arası	67	17,224	3,896			
	40 Ve üzeri	28	18,643	4,676			
Davranış	30 Ve Altı	96	18,865	3,191	0,531	0,589	
	31-40 Arası	67	18,358	3,476			
	40 Ve üzeri	28	18,357	3,880			
Kültürel Zeka Toplam	30 Ve Altı	96	72,313	11,171	2,718	0,069	
	31-40 Arası	67	67,970	12,029			
	40 Ve üzeri	28	71,571	13,922			

Araştırmaya katılan çalışanların üst biliş puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmuştur($F=3,034$; $p=0,050<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Yaşı 40 ve üzeri olanların üst biliş puanları ($16,214\pm2,986$), yaşı 31-40 arası olanların üst biliş puanlarından ($14,612\pm3,210$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların biliş, motivasyon, davranış, kültürel zeka toplam puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Bu bulgulara göre “H2: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri yaşa göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Aşağıda “H3: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri medeni duruma göre farklılık göstermektedir.” hipotezine ilişkin tablo ve bulgular yer almaktadır.

Tablo 9. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Medeni Duruma Göre Farklılaşmasına İlişkin T-testi Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Üst Biliş	Evli	113	15,363	2,961	0,253	0,801
	Bekar	78	15,244	3,528		
Biliş	Evli	113	18,620	4,939	-0,400	0,690
	Bekar	78	18,897	4,389		
Motivasyon	Evli	113	17,726	4,007	-1,262	0,208
	Bekar	78	18,449	3,716		
Davranış	Evli	113	18,584	3,512	-0,139	0,889
	Bekar	78	18,654	3,227		
Kültürel Zeka Toplam	Evli	113	70,292	11,990	-0,537	0,592
	Bekar	78	71,244	12,095		

Araştırmaya katılan çalışanların üst biliş, biliş, motivasyon, davranış, kültürel zeka toplam puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan t-testi analizi sonucunda anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Bu bulgulara göre “H3: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri medeni duruma göre farklılık göstermektedir.” hipotezi red edilmiştir.

Aşağıda “H4: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri çocuk sahipliğine göre farklılık göstermektedir.” hipotezine ilişkin tablo ve bulgular yer almaktadır.

Tablo 10. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Çocuk Sahipliğine Göre Farklılaşmasına İlişkin T-testi Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Üst Biliş	Evet	97	15,186	3,025	-0,564	0,574
	Hayır	94	15,447	3,375		
Biliş	Evet	97	18,856	4,804	0,365	0,716
	Hayır	94	18,606	4,638		
Motivasyon	Evet	97	17,897	3,967	-0,446	0,656
	Hayır	94	18,149	3,841		
Davranış	Evet	97	18,464	3,542	-0,615	0,540
	Hayır	94	18,766	3,238		
Kültürel Zeka Toplam	Evet	97	70,402	11,676	-0,325	0,746
	Hayır	94	70,968	12,402		

Araştırmaya katılan çalışanların üst biliş, biliş, motivasyon, davranış, kültürel zeka toplam puanları ortalamalarının çocuk sahipliği değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan t-testi analizi sonucunda anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Bu bulgulara göre “H4: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri çocuk sahipliğine göre farklılık göstermektedir.” hipotezi red edilmiştir.

Aşağıda “H5: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri çocuk sayısına göre farklılık göstermektedir.” hipotezine ilişkin tablo ve bulgular yer almaktadır.

Tablo 11. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Çocuk Sayısına Göre Farklılaşmasına İlişkin T-testi Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Üst Biliş	1-2	81	15,185	3,167	-0,003	0,997
	3 Ve üzeri	16	15,188	2,257		
Biliş	1-2	81	18,864	4,850	0,039	0,969
	3 Ve üzeri	16	18,813	4,722		
Motivasyon	1-2	81	17,827	4,040	-0,388	0,699
	3 Ve üzeri	16	18,250	3,679		
Davranış	1-2	81	18,247	3,444	-1,364	0,176
	3 Ve üzeri	16	19,563	3,932		
Kültürel Zeka Toplam	1-2	81	70,124	11,784	-0,527	0,600
	3 Ve üzeri	16	71,813	11,374		

Araştırmaya katılan çalışanların üst biliş, biliş, motivasyon, davranış, kültürel zeka toplam puanları ortalamalarının çocuk sayısı değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan t-testi analizi sonucunda anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Bu bulguya göre “H5: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri çocuk sayısına göre farklılık göstermektedir.” hipotezi red edilmiştir.

Aşağıda “H6: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri evde kimlerle yaşadığına göre farklılık göstermektedir.” hipotezine ilişkin tablo ve bulgular yer almaktadır.

Tablo 12. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Evde Kimlerle Yaşadığına Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Üst Biliş	Yalnız	19	14,263	4,161	0,700	0,624
	Anne Ve Baba	41	15,415	3,391		
	Sadece Eşinizle	23	15,478	3,073		
	Anne Baba Eş Ve Çocuklar	10	15,100	2,558		
	Eş Ve Çocuklar	79	15,291	2,988		
	Diğer	19	16,158	3,078		
Biliş	Yalnız	19	18,632	4,740	0,786	0,561
	Anne Ve Baba	41	19,317	4,015		
	Sadece Eşinizle	23	17,652	5,024		
	Anne Baba Eş Ve Çocuklar	10	20,800	3,938		
	Eş Ve Çocuklar	79	18,595	5,006		
	Diğer	19	18,368	4,901		
Motivasyon	Yalnız	19	18,105	4,189	1,063	0,382
	Anne Ve Baba	41	18,122	3,509		
	Sadece Eşinizle	23	16,870	4,049		
	Anne Baba Eş Ve Çocuklar	10	18,400	3,373		
	Eş Ve Çocuklar	79	17,861	4,141		
	Diğer	19	19,579	3,305		
Davranış	Yalnız	19	17,632	3,933	0,596	0,703
	Anne Ve Baba	41	19,122	2,786		
	Sadece Eşinizle	23	19,000	3,943		
	Anne Baba Eş Ve Çocuklar	10	18,200	2,530		
	Eş Ve Çocuklar	79	18,544	3,493		
	Diğer	19	18,526	3,405		
Kültürel Zeka Toplam	Yalnız	19	68,632	15,111	0,452	0,811
	Anne Ve Baba	41	71,976	10,908		
	Sadece Eşinizle	23	69,000	12,692		
	Anne Baba Eş Ve Çocuklar	10	72,500	9,992		
	Eş Ve Çocuklar	79	70,291	11,961		
	Diğer	19	72,632	12,033		

Araştırmaya katılan çalışanların üst biliş, biliş, motivasyon, davranış, kültürel zeka toplam puanları ortalamalarının evde kimlerle yaşadığı değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Bu bulguya göre “H6: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri evde kimlerle yaşadığına göre farklılık göstermektedir.” hipotezi red edilmiştir..

Aşağıda “H7: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri aylık gelir düzeyine göre farklılık göstermektedir.” hipotezine ilişkin tablo ve bulgular yer almaktadır.

Tablo 13. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Gelir Düzeyine Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Üst Biliş	1400-2000	90	15,311	2,917	1,731	0,162
	2001-3000	42	14,833	3,442		
	3001-5000	27	14,815	2,936		
	5000 üzeri	32	16,375	3,687		
Biliş	1400-2000	90	18,811	4,846	1,065	0,365
	2001-3000	42	18,714	4,994		
	3001-5000	27	17,444	4,200		
	5000 üzeri	32	19,625	4,316		
Motivasyon	1400-2000	90	17,767	3,906	1,720	0,164
	2001-3000	42	18,048	4,084		
	3001-5000	27	17,259	3,706		
	5000 üzeri	32	19,344	3,633		
Davranış	1400-2000	90	18,722	3,355	0,245	0,865
	2001-3000	42	18,286	3,782		
	3001-5000	27	18,444	2,439		
	5000 üzeri	32	18,875	3,731		
Kültürel Zeka Toplam	1400-2000	90	70,611	11,456	1,460	0,227
	2001-3000	42	69,881	13,442		
	3001-5000	27	67,963	9,967		
	5000 üzeri	32	74,219	12,838		

Araştırmaya katılan çalışanların üst biliş, biliş, motivasyon, davranış, kültürel zeka toplam puanları ortalamalarının gelir düzeyi değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Bu bulguya göre “H7: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri aylık gelir düzeyine göre farklılık göstermektedir.” hipotezi red edilmiştir.

Aşağıda “H8: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.” hipotezine ilişkin tablo ve bulgular yer almaktadır.

Tablo 14. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Üst Biliş	İlköğretim	12	13,750	2,667	1,065	0,375
	Lise	65	15,169	3,394		
	Önlisans	57	15,421	2,909		
	Lisans	38	15,526	3,335		
	Lisansüstü	19	16,053	3,308		
Biliş	İlköğretim	12	18,000	4,431	0,906	0,462
	Lise	65	19,292	5,052		
	Önlisans	57	18,772	4,255		
	Lisans	38	17,632	5,538		
	Lisansüstü	19	19,368	2,793		
Motivasyon	İlköğretim	12	17,917	4,295	1,369	0,246
	Lise	65	18,185	3,897		
	Önlisans	57	18,018	3,508		
	Lisans	38	17,026	4,583		
	Lisansüstü	19	19,526	3,007		
Davranış	İlköğretim	12	18,000	4,023	0,527	0,716
	Lise	65	18,985	3,847		
	Önlisans	57	18,737	2,722		
	Lisans	38	18,211	3,542		
	Lisansüstü	19	18,158	2,930		
Kültürel Zeka Toplam	İlköğretim	12	67,667	11,276	0,832	0,506
	Lise	65	71,631	13,135		
	Önlisans	57	70,947	9,815		
	Lisans	38	68,395	13,991		
	Lisansüstü	19	73,105	10,132		

Araştırmaya katılan çalışanların üst biliş, biliş, motivasyon, davranış, kültürel zeka toplam puanları ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Bu bulguya göre “H8: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.” hipotezi red edilmiştir.

Aşağıda “H9: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri mesleğe göre farklılık göstermektedir.” hipotezine ilişkin tablo ve bulgular yer almaktadır.

Tablo 15. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Mesleğe Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Üst Biliş	Hekim	20	15,650	3,689	1,116	0,344
	Diğer Sağlık Personeli	70	15,143	3,075		
	Hemşire-ebe-sağlık Memuru	51	15,902	3,396		
	Sağlık Dışı Personel	50	14,820	2,926		
Biliş	Hekim	20	18,350	3,815	1,800	0,149
	Diğer Sağlık Personeli	70	19,086	5,015		
	Hemşire-ebe-sağlık Memuru	51	19,569	4,666		
	Sağlık Dışı Personel	50	17,540	4,518		
Motivasyon	Hekim	20	19,000	3,960	2,450	0,065
	Diğer Sağlık Personeli	70	17,371	4,195		
	Hemşire-ebe-sağlık Memuru	51	19,000	3,985		
	Sağlık Dışı Personel	50	17,540	3,098		
Davranış	Hekim	20	18,500	3,818	1,621	0,186
	Diğer Sağlık Personeli	70	18,457	3,242		
	Hemşire-ebe-sağlık Memuru	51	19,451	3,727		
	Sağlık Dışı Personel	50	18,020	2,966		
Kültürel Zeka Toplam	Hekim	20	71,500	12,297	2,256	0,083
	Diğer Sağlık Personeli	70	70,057	12,070		
	Hemşire-ebe-sağlık Memuru	51	73,922	12,975		
	Sağlık Dışı Personel	50	67,920	10,210		

Araştırmaya katılan çalışanların üst biliş, biliş, motivasyon, davranış, kültürel zeka toplam puanları ortalamalarının meslek değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Bu bulguya göre “H9: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri mesleğe göre farklılık göstermektedir.” hipotezi red edilmiştir.

Aşağıda “H10: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri mesleği isteyerek seçme durumuna göre farklılık göstermektedir.” hipotezine ilişkin tablo ve bulgular yer almaktadır.

Tablo 16. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Mesleği İsteyerek Seçme Durumuna Göre Farklılaşmasına İlişkin T-testi Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	T	p
Üst Biliş	Evet	136	15,412	3,249	0,663	0,508
	Hayır	55	15,073	3,078		
Biliş	Evet	136	18,978	4,732	1,130	0,260
	Hayır	55	18,127	4,651		
Motivasyon	Evet	136	18,199	3,847	0,990	0,323
	Hayır	55	17,582	4,022		
Davranış	Evet	136	18,507	3,440	-0,674	0,501
	Hayır	55	18,873	3,278		
Kültürel Zeka Toplam	Evet	136	71,096	12,337	0,750	0,454
	Hayır	55	69,655	11,204		

Araştırmaya katılan çalışanların üst biliş, biliş, motivasyon, davranış, kültürel zeka toplam puanları ortalamalarının mesleği isteyerek seçme durumu değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan t-testi analizi sonucunda anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Bu bulguya göre “H10: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri mesleği isteyerek seçme durumuna göre farklılık göstermektedir.” hipotezi red edilmiştir.

Aşağıda “H11: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri çalışılan birime göre farklılık göstermektedir.” hipotezine ilişkin tablo ve bulgular yer almaktadır.

Tablo 17. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Çalışılan Birime Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Üst Biliş	Klinik	24	16,417	3,006	2,210	0,035	1 > 3 2 > 3 6 > 3
	Poliklinik	42	16,000	2,687			
	Acil	54	14,259	3,366			
	Laboratuar	9	14,111	3,180			
	Yoğun Bakım	12	15,417	2,610			
	Radyoloji	10	16,700	2,627			
	Yönetim-idare	9	14,333	3,708			
	Diğer	31	15,516	3,453			
Biliş	Klinik	24	20,583	3,878	1,748	0,100	
	Poliklinik	42	18,238	5,382			
	Acil	54	18,037	4,535			
	Laboratuar	9	16,444	5,833			
	Yoğun Bakım	12	19,750	4,267			
	Radyoloji	10	18,000	4,784			
	Yönetim-idare	9	17,222	3,114			
	Diğer	31	20,129	4,380			
Motivasyon	Klinik	24	19,792	3,822	2,062	0,050	1 > 3 1 > 4 1 > 6 1 > 7
	Poliklinik	42	17,929	4,603			
	Acil	54	17,370	3,698			
	Laboratuar	9	16,333	2,958			
	Yoğun Bakım	12	19,333	3,172			
	Radyoloji	10	16,500	2,991			
	Yönetim-idare	9	16,444	3,504			
	Diğer	31	18,839	3,588			
Davranış	Klinik	24	19,958	2,579	1,517	0,164	
	Poliklinik	42	18,786	3,433			
	Acil	54	18,444	3,585			
	Laboratuar	9	18,556	3,812			
	Yoğun Bakım	12	17,833	3,563			
	Radyoloji	10	17,800	3,882			
	Yönetim-idare	9	16,111	2,522			
	Diğer	31	18,936	3,183			
Kültürel Zeka Toplam	Klinik	24	76,750	11,054	2,251	0,032	1 > 3 8 > 3 1 > 4 1 > 7 8 > 7
	Poliklinik	42	70,952	12,653			
	Acil	54	68,111	11,947			
	Laboratuar	9	65,444	13,694			
	Yoğun Bakım	12	72,333	10,748			
	Radyoloji	10	69,000	10,296			
	Yönetim-idare	9	64,111	6,412			
	Diğer	31	73,419	11,891			

Araştırmaya katılan çalışanların üst biliş puanları ortalamalarının çalışılan birim değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmuştur($F=2,210$; $p=0,035<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Çalışılan birim Klinik olanların üst biliş puanları ($16,417\pm3,006$), çalışılan birim Acil olanların üst biliş puanlarından ($14,259\pm3,366$) yüksek bulunmuştur. Çalışılan birim Poliklinik olanların üst biliş puanları ($16,000\pm2,687$), çalışılan birim Acil olanların üst biliş puanlarından ($14,259\pm3,366$) yüksek bulunmuştur. Çalışılan birim Radyoloji olanların üst biliş puanları ($16,700\pm2,627$), çalışılan birim Acil olanların üst biliş puanlarından ($14,259\pm3,366$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların motivasyon puanları ortalamalarının çalışılan birim değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmuştur($F=2,062$; $p=0,050<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Çalışılan birim Klinik olanların motivasyon puanları ($19,792\pm3,822$), çalışılan birim Acil olanların motivasyon puanlarından ($17,370\pm3,698$) yüksek bulunmuştur. Çalışılan birim Klinik olanların motivasyon puanları ($19,792\pm3,822$), çalışılan birim Laboratuar olanların motivasyon puanlarından ($16,333\pm2,958$) yüksek bulunmuştur. Çalışılan birim Klinik olanların motivasyon puanları ($19,792\pm3,822$), çalışılan birim Radyoloji olanların motivasyon puanlarından ($16,500\pm2,991$) yüksek bulunmuştur. Çalışılan birim Klinik olanların motivasyon puanları ($19,792\pm3,822$), çalışılan birim Yönetim-İdare olanların motivasyon puanlarından ($16,444\pm3,504$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların kültürel zeka toplam puanları ortalamalarının çalışılan birim değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmuştur($F=2,251$; $p=0,032<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Çalışılan birim Klinik olanların kültürel zeka toplam puanları ($76,750\pm11,054$), çalışılan birim Acil olanların kültürel zeka toplam puanlarından ($68,111\pm11,947$) yüksek bulunmuştur. Çalışılan birim Diğer olanların kültürel zeka toplam puanları ($73,419\pm11,891$), çalışılan birim Acil olanların kültürel zeka toplam puanlarından ($68,111\pm11,947$) yüksek bulunmuştur. Çalışılan birim Klinik olanların kültürel zeka toplam puanları ($76,750\pm11,054$), çalışılan birim Laboratuar olanların kültürel zeka toplam puanlarından ($65,444\pm13,694$) yüksek bulunmuştur. Çalışılan birim Klinik olanların kültürel zeka toplam puanları

(76,750±11,054), çalışılan birim Yönetim-İdare olanların kültürel zeka toplam puanlarından (64,111±6,412) yüksek bulunmuştur. Çalışılan birim Diğer olanların kültürel zeka toplam puanları (73,419±11,891), çalışılan birim Yönetim-İdare olanların kültürel zeka toplam puanlarından (64,111±6,412) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların biliş, davranış puanları ortalamalarının çalışılan birim değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Bu bulguya göre “H11: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri çalışılan birime göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kabul edilmiştir.

Aşağıda “H12: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri meslekte çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.” hipotezine ilişkin tablo ve bulgular yer almaktadır.

Tablo 18. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Meslekte Çalışma Süresine Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Üst Biliş	1 Yıldan Az	23	14,565	3,160	1,394	0,238	
	1-5 Yıl	72	15,208	3,540			
	6-10 Yıl	53	15,208	2,604			
	11-15 Yıl	16	15,125	3,008			
	15 Yıl Üstü	27	16,556	3,320			
Biliş	1 Yıldan Az	23	19,652	4,478	1,207	0,309	
	1-5 Yıl	72	18,458	4,269			
	6-10 Yıl	53	17,887	5,022			
	11-15 Yıl	16	19,750	5,627			
	15 Yıl Üstü	27	19,741	4,768			
Motivasyon	1 Yıldan Az	23	17,435	3,666	3,625	0,007	5 > 1 2 > 3 4 > 3 5 > 3
	1-5 Yıl	72	18,194	4,082			
	6-10 Yıl	53	16,736	3,187			
	11-15 Yıl	16	19,688	3,516			
	15 Yıl Üstü	27	19,593	4,317			
Davranış	1 Yıldan Az	23	19,435	3,727	3,077	0,017	5 > 2 5 > 3
	1-5 Yıl	72	18,083	3,157			
	6-10 Yıl	53	17,943	2,957			
	11-15 Yıl	16	19,375	4,129			
	15 Yıl Üstü	27	20,185	3,530			
Kültürel Zeka Toplam	1 Yıldan Az	23	71,087	12,343	2,590	0,038	5 > 2 5 > 3
	1-5 Yıl	72	69,944	11,920			
	6-10 Yıl	53	67,774	10,978			
	11-15 Yıl	16	73,938	12,678			
	15 Yıl Üstü	27	76,074	12,159			

Araştırmaya katılan çalışanların motivasyon puanları ortalamalarının meslekte çalışma süresi değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmuştur ($F=3,625$; $p=0,007<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Meslekte çalışma süresi 15 Yıl Üstü olanların motivasyon puanları ($19,593\pm 4,317$), meslekte çalışma süresi 1 Yıldan Az olanların motivasyon puanlarından ($17,435\pm 3,666$) yüksek bulunmuştur. Meslekte çalışma süresi 1-5 Yıl olanların motivasyon puanları ($18,194\pm 4,082$), meslekte çalışma süresi 6-10 Yıl olanların motivasyon puanlarından ($16,736\pm 3,187$) yüksek bulunmuştur. Meslekte çalışma süresi 11-15 Yıl olanların motivasyon puanları

(19,688±3,516), meslekte çalışma süresi 6-10 Yıl olanların motivasyon puanlarından (16,736±3,187) yüksek bulunmuştur. Meslekte çalışma süresi 15 Yıl Üstü olanların motivasyon puanları (19,593±4,317), meslekte çalışma süresi 6-10 Yıl olanların motivasyon puanlarından (16,736±3,187) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların davranış puanları ortalamalarının meslekte çalışma süresi değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmuştur($F=3,077$; $p=0,017<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Meslekte çalışma süresi 15 Yıl Üstü olanların davranış puanları (20,185±3,530), meslekte çalışma süresi 1-5 Yıl olanların davranış puanlarından (18,083±3,157) yüksek bulunmuştur. Meslekte çalışma süresi 15 Yıl Üstü olanların davranış puanları (20,185±3,530), meslekte çalışma süresi 6-10 Yıl olanların davranış puanlarından (17,943±2,957) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların kültürel zeka toplam puanları ortalamalarının meslekte çalışma süresi değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmuştur($F=2,590$; $p=0,038<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Meslekte çalışma süresi 15 Yıl Üstü olanların kültürel zeka toplam puanları (76,074±12,159), meslekte çalışma süresi 1-5 Yıl olanların kültürel zeka toplam puanlarından (69,944±11,920) yüksek bulunmuştur. Meslekte çalışma süresi 15 Yıl Üstü olanların kültürel zeka toplam puanları (76,074±12,159), meslekte çalışma süresi 6-10 Yıl olanların kültürel zeka toplam puanlarından (67,774±10,978) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların üst biliş, biliş puanları ortalamalarının meslekte çalışma süresi değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Bu bulguya göre “H12: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri meslekte çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kabul edilmiştir.

Aşağıda “H13: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri çalışma şekline göre farklılık göstermektedir.” hipotezine ilişkin tablo ve bulgular yer almaktadır.

Tablo 19. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Çalışma Şekline Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Üst Biliş	Sürekli Gündüz	96	15,219	3,284	0,943	0,421	
	Sürekli Gece	18	15,444	2,684			
	Vardiyalı	63	15,683	3,156			
	Diğer	14	14,143	3,371			
Biliş	Sürekli Gündüz	96	17,896	4,964	2,749	0,044	3 > 1
	Sürekli Gece	18	18,444	4,260			
	Vardiyalı	63	20,048	4,342			
	Diğer	14	18,929	4,141			
Motivasyon	Sürekli Gündüz	96	17,865	4,057	1,180	0,319	
	Sürekli Gece	18	17,000	3,068			
	Vardiyalı	63	18,683	4,019			
	Diğer	14	17,429	2,875			
Davranış	Sürekli Gündüz	96	18,094	3,537	2,790	0,042	3 > 1
	Sürekli Gece	18	19,167	2,572			
	Vardiyalı	63	19,476	3,222			
	Diğer	14	17,571	3,345			
Kültürel Zeka Toplam	Sürekli Gündüz	96	69,073	12,349	2,358	0,073	
	Sürekli Gece	18	70,056	10,315			
	Vardiyalı	63	73,889	12,098			
	Diğer	14	68,071	8,940			

Araştırmaya katılan çalışanların biliş puanları ortalamalarının çalışma şekli değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmuştur($F=2,749$; $p=0,044<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Çalışma şekli Vardiyalı olanların biliş puanları ($20,048\pm4,342$), çalışma şekli Sürekli Gündüz olanların biliş puanlarından ($17,896\pm4,964$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların davranış puanları ortalamalarının çalışma şekli değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmuştur($F=2,790$; $p=0,042<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Çalışma şekli Vardiyalı olanların davranış puanları ($19,476\pm3,222$), çalışma şekli Sürekli Gündüz olanların davranış puanlarından ($18,094\pm3,537$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların üst biliş, motivasyon, kültürel zeka toplam puanları ortalamalarının çalışma şekli değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Bu bulguya göre “H13: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri çalışma şekline göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Aşağıda “H14: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri anne eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.” hipotezine ilişkin tablo ve bulgular yer almaktadır.

Tablo 20. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Anne Eğitim Durumuna Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	F	P
Üst Biliş	İlköğretim	144	15,361	3,242	1,154	0,329
	Lise	36	15,306	3,161		
	Önlisans	4	12,500	1,000		
	Lisans	7	16,000	2,887		
Biliş	İlköğretim	144	18,222	4,881	2,474	0,063
	Lise	36	20,472	4,067		
	Önlisans	4	20,500	0,577		
	Lisans	7	19,286	3,450		
Motivasyon	İlköğretim	144	17,931	4,140	0,656	0,580
	Lise	36	18,611	3,101		
	Önlisans	4	16,000	1,155		
	Lisans	7	18,000	3,266		
Davranış	İlköğretim	144	18,694	3,444	0,173	0,915
	Lise	36	18,444	3,350		
	Önlisans	4	18,500	3,317		
	Lisans	7	17,857	3,024		
Kültürel Zeka Toplam	İlköğretim	144	70,208	12,513	0,553	0,647
	Lise	36	72,833	10,740		
	Önlisans	4	67,500	4,435		
	Lisans	7	71,143	10,637		

Araştırmaya katılan çalışanların üst biliş, biliş, motivasyon, davranış, kültürel zeka toplam puanları ortalamalarının anne eğitim durumu değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Bu bulguya göre “H14: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri anne eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.” hipotezi red edilmiştir.

Aşağıda “H15: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri baba eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.” hipotezine ilişkin tablo ve bulgular yer almaktadır.

Tablo 21. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Baba Eğitim Durumuna Göre Farklaşmasına İlişkin Anova Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Üst Biliş	İlköğretim	109	15,422	2,976	2,310	0,078	
	Lise	52	15,539	3,605			
	Önlisans	11	16,182	1,991			
	Lisans	19	13,579	3,437			
Biliş	İlköğretim	109	17,835	4,892	3,580	0,015	2 > 1
	Lise	52	20,269	4,468			
	Önlisans	11	20,000	3,435			
	Lisans	19	18,947	3,865			
Motivasyon	İlköğretim	109	18,055	4,455	0,208	0,890	
	Lise	52	17,885	3,422			
	Önlisans	11	18,818	1,601			
	Lisans	19	17,737	2,469			
Davranış	İlköğretim	109	18,706	3,478	2,551	0,057	
	Lise	52	19,135	3,144			
	Önlisans	11	18,546	3,236			
	Lisans	19	16,684	3,181			
Kültürel Zeka Toplam	İlköğretim	109	70,018	12,880	1,496	0,217	
	Lise	52	72,827	11,139			
	Önlisans	11	73,546	7,076			
	Lisans	19	66,947	10,591			

Araştırmaya katılan çalışanların biliş puanları ortalamalarının baba eğitim durumu değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmuştur ($F=3,580$; $p=0,015<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. baba eğitim durumu Lise olanların biliş puanları ($20,269\pm4,468$), baba eğitim durumu İlköğretim olanların biliş puanlarından ($17,835\pm4,892$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların üst biliş, motivasyon, davranış, kültürel zeka toplam puanları ortalamalarının baba eğitim durumu değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Bu bulguya göre “H15: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri baba eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Aşağıda “H16: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri çocukluğunda kim tarafından yetiştirildiğine göre farklılık göstermektedir.” hipotezine ilişkin tablo ve bulgular yer almaktadır.

Tablo 22. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Çocuklukta Kim Tarafından Yetiştirildiğine Göre Farklaşmasına İlişkin Anova Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Üst Biliş	Anne	24	15,417	3,488	0,405	0,667
	Anne-baba	151	15,371	3,201		
	Diğer	16	14,625	2,778		
Biliş	Anne	24	17,583	6,150	1,755	0,176
	Anne-baba	151	19,060	4,276		
	Diğer	16	17,375	5,943		
Motivasyon	Anne	24	17,042	5,744	1,426	0,243
	Anne-baba	151	18,265	3,540		
	Diğer	16	17,188	3,692		
Davranış	Anne	24	17,917	3,752	1,393	0,251
	Anne-baba	151	18,821	3,313		
	Diğer	16	17,688	3,478		
Kültürel Zeka Toplam	Anne	24	67,958	16,359	1,800	0,168
	Anne-baba	151	71,517	11,134		
	Diğer	16	66,875	11,955		

Araştırmaya katılan çalışanların üst biliş, biliş, motivasyon, davranış, kültürel zeka toplam puanları ortalamalarının çocuklukta kim tarafından yetiştirildiği değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Bu bulguya göre “H16: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri çocukluğunda kim tarafından yetiştirildiğine göre farklılık göstermektedir.” hipotezi red edilmiştir.

Aşağıda “H17: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri yaşamını en çok geçirdiği yere göre farklılık göstermektedir.” hipotezine ilişkin tablo ve bulgular yer almaktadır.

Tablo 23. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Yaşamını En Çok Geçirdiği Yere Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	F	P	Fark
Üst Biliş	İl Merkezi	81	15,605	3,289	1,242	0,291	
	İlçe	89	15,270	2,946			
	Kasaba Ve Köy	21	14,381	3,788			
Biliş	İl Merkezi	81	18,605	5,081	0,066	0,936	
	İlçe	89	18,865	4,439			
	Kasaba Ve Köy	21	18,667	4,564			
Motivasyon	İl Merkezi	81	18,704	3,887	3,771	0,025	1 > 3
	İlçe	89	17,832	3,603			
	Kasaba Ve Köy	21	16,191	4,600			
Davranış	İl Merkezi	81	18,556	3,585	0,047	0,955	
	İlçe	89	18,618	3,113			
	Kasaba Ve Köy	21	18,810	3,881			
Kültürel Zeka Toplam	İl Merkezi	81	71,469	12,817	0,680	0,508	
	İlçe	89	70,584	10,827			
	Kasaba Ve Köy	21	68,048	13,698			

Araştırmaya katılan çalışanların motivasyon puanları ortalamalarının yaşamın en çok geçirdiğiniz yer değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmuştur($F=3,771$; $p=0,025<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. yaşamın en çok geçirdiğiniz yer İl Merkezi olanların motivasyon puanları ($18,704\pm3,887$), yaşamın en çok geçirdiğiniz yer Kasaba ve köy olanların motivasyon puanlarından ($16,191\pm4,600$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların üst biliş, biliş, davranış, kültürel zeka toplam puanları ortalamalarının yaşamın en çok geçirdiğiniz yer değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Bu bulguya göre “H17: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri yaşamını en çok geçirdiği yere göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Aşağıda “H18: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri kardeş sayısına göre farklılık göstermektedir.” hipotezine ilişkin tablo ve bulgular yer almaktadır.

Tablo 24. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Kardeş Sayısına Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Üst Biliş	1-3 Kardeş	102	15,314	3,327	3,277	0,040	3 > 1 3 > 2
	4-6 Kardeş	68	14,838	3,030			
	7 Ve üzeri	21	16,857	2,670			
Biliş	1-3 Kardeş	102	19,353	4,288	7,918	0,000	1 > 2 3 > 2
	4-6 Kardeş	68	17,103	4,896			
	7 Ve üzeri	21	21,000	4,626			
Motivasyon	1-3 Kardeş	102	18,500	3,658	3,007	0,052	
	4-6 Kardeş	68	17,103	3,959			
	7 Ve üzeri	21	18,667	4,442			
Davranış	1-3 Kardeş	102	18,941	3,211	4,121	0,018	1 > 2 3 > 2
	4-6 Kardeş	68	17,750	3,559			
	7 Ve üzeri	21	19,810	3,172			
Kültürel Zeka Toplam	1-3 Kardeş	102	72,108	11,489	7,025	0,001	1 > 2 3 > 2
	4-6 Kardeş	68	66,794	11,884			
	7 Ve üzeri	21	76,333	11,633			

Araştırmaya katılan çalışanların üst biliş puanları ortalamalarının kardeş sayısı değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmuştur($F=3,277$; $p=0,040<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Kardeş sayısı 7 ve üzeri olanların üst biliş puanları ($16,857\pm2,670$), kardeş sayısı 1-3 kardeş olanların üst biliş puanlarından ($15,314\pm3,327$) yüksek bulunmuştur. Kardeş sayısı 7 ve üzeri olanların üst biliş puanları ($16,857\pm2,670$), kardeş sayısı 4-6 kardeş olanların üst biliş puanlarından ($14,838\pm3,030$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların biliş puanları ortalamalarının kardeş sayısı değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmuştur($F=7,918$; $p=0,000<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Kardeş sayısı 1-3 kardeş olanların biliş puanları ($19,353\pm4,288$), kardeş sayısı 4-6 kardeş olanların biliş puanlarından ($17,103\pm4,896$) yüksek bulunmuştur. Kardeş sayısı 7 ve üzeri olanların biliş puanları ($21,000\pm4,626$),

kardeş sayısı 4-6 kardeş olanların biliş puanlarından ($17,103 \pm 4,896$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların davranış puanları ortalamalarının kardeş sayısı değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmuştur ($F=4,121$; $p=0,018 < 0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Kardeş sayısı 1-3 kardeş olanların davranış puanları ($18,941 \pm 3,211$), kardeş sayısı 4-6 kardeş olanların davranış puanlarından ($17,750 \pm 3,559$) yüksek bulunmuştur. Kardeş sayısı 7 ve üzeri olanların davranış puanları ($19,810 \pm 3,172$), kardeş sayısı 4-6 kardeş olanların davranış puanlarından ($17,750 \pm 3,559$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların kültürel zeka toplam puanları ortalamalarının kardeş sayısı değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmuştur ($F=7,025$; $p=0,001 < 0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Kardeş sayısı 1-3 kardeş olanların kültürel zeka toplam puanları ($72,108 \pm 11,489$), kardeş sayısı 4-6 kardeş olanların kültürel zeka toplam puanlarından ($66,794 \pm 11,884$) yüksek bulunmuştur. Kardeş sayısı 7 ve üzeri olanların kültürel zeka toplam puanları ($76,333 \pm 11,633$), kardeş sayısı 4-6 kardeş olanların kültürel zeka toplam puanlarından ($66,794 \pm 11,884$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların motivasyon puanları ortalamalarının kardeş sayısı değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmamıştır ($p > 0.05$).

Bu bulguya göre “H18: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri kardeş sayısına göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kabul edilmiştir.

Aşağıda “H19: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri algılanan sosyoekonomik düzeye göre farklılık göstermektedir.” hipotezine ilişkin tablo ve bulgular yer almaktadır.

Tablo 25. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Algılanan Sosyo Ekonomik Düzeye Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Üst Biliş	Üst	20	16,850	2,540	3,461	0,033	1 > 2 1 > 3
	Orta	152	15,243	3,220			
	Alt	19	14,263	3,194			
Biliş	Üst	20	20,450	5,176	1,541	0,217	
	Orta	152	18,572	4,676			
	Alt	19	18,211	4,354			
Motivasyon	Üst	20	20,550	3,052	5,431	0,005	1 > 2 1 > 3
	Orta	152	17,829	3,868			
	Alt	19	16,895	4,026			
Davranış	Üst	20	18,650	3,602	0,002	0,998	
	Orta	152	18,612	3,357			
	Alt	19	18,579	3,610			
Kültürel Zeka Toplam	Üst	20	76,500	11,691	2,996	0,052	
	Orta	152	70,257	11,944			
	Alt	19	67,947	11,597			

Araştırmaya katılan çalışanların üst biliş puanları ortalamalarının algılanan sosyo ekonomik düzey değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmuştur($F=3,461$; $p=0,033<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Algılanan sosyo ekonomik düzey Üst olanların üst biliş puanları ($16,850\pm2,540$), algılanan sosyo ekonomik düzey Orta olanların üst biliş puanlarından ($15,243\pm3,220$) yüksek bulunmuştur. Algılanan sosyo ekonomik düzey Üst olanların üst biliş puanları ($16,850\pm2,540$), algılanan sosyo ekonomik düzey Alt olanların üst biliş puanlarından ($14,263\pm3,194$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların motivasyon puanları ortalamalarının algılanan sosyo ekonomik düzey değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmuştur($F=5,431$; $p=0,005<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Algılanan sosyo ekonomik düzey Üst olanların motivasyon puanları ($20,550\pm3,052$), algılanan sosyo ekonomik düzey Orta olanların motivasyon puanlarından ($17,829\pm3,868$) yüksek bulunmuştur. Algılanan sosyo ekonomik düzey Üst olanların motivasyon puanları ($20,550\pm3,052$),

algılanan sosyo ekonomik düzey Alt olanların motivasyon puanlarından ($16,895 \pm 4,026$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların biliş, davranış, kültürel zeka toplam puanları ortalamalarının algılanan sosyo ekonomik düzey değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamlı bulunmamıştır ($p > 0.05$).

Bu bulguya göre “H19: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri algılanan sosyoekonomik düzeye göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Aşağıda “H20: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri yabancı dil seviyesine göre farklılık göstermektedir.” hipotezine ilişkin tablo ve bulgular yer almaktadır.

Tablo 26. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Yabancı Dil Seviyesine Göre Farklılaşmasına İlişkin Anova Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Üst Biliş	Başlangıç	82	14,720	3,096	2,568	0,056	
	Orta Düzey	77	15,455	3,214			
	Yeterli Derecede	22	16,636	3,274			
	Üst Düzey	10	16,200	2,936			
Biliş	Başlangıç	82	17,378	4,253	5,249	0,002	2 > 1 3 > 1 4 > 1
	Orta Düzey	77	19,260	5,136			
	Yeterli Derecede	22	21,000	3,780			
	Üst Düzey	10	20,800	3,676			
Motivasyon	Başlangıç	82	17,268	3,326	2,855	0,038	3 > 1
	Orta Düzey	77	18,182	4,346			
	Yeterli Derecede	22	19,727	3,104			
	Üst Düzey	10	19,200	5,007			
Davranış	Başlangıç	82	18,317	3,406	0,983	0,402	
	Orta Düzey	77	18,558	3,545			
	Yeterli Derecede	22	19,364	3,017			
	Üst Düzey	10	19,800	2,658			
Kültürel Zeka Toplam	Başlangıç	82	67,683	10,551	4,565	0,004	2 > 1 3 > 1 4 > 1
	Orta Düzey	77	71,455	13,189			
	Yeterli Derecede	22	76,727	10,269			
	Üst Düzey	10	76,000	10,975			

Araştırmaya katılan çalışanların biliş puanları ortalamalarının yabancı dil seviyesi değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda

anlamli bulunmuştur($F=5,249$; $p=0,002<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Yabancı dil seviyesi Orta Düzey olanların biliş puanları ($19,260\pm5,136$), yabancı dil seviyesi Başlangıç olanların biliş puanlarından ($17,378\pm4,253$) yüksek bulunmuştur. Yabancı dil seviyesi Yeterli Derecede olanların biliş puanları ($21,000\pm3,780$), yabancı dil seviyesi Başlangıç olanların biliş puanlarından ($17,378\pm4,253$) yüksek bulunmuştur. Yabancı dil seviyesi Üst Düzey olanların biliş puanları ($20,800\pm3,676$), yabancı dil seviyesi Başlangıç olanların biliş puanlarından ($17,378\pm4,253$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların motivasyon puanları ortalamalarının yabancı dil seviyesi değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamli bulunmuştur($F=2,855$; $p=0,038<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Yabancı dil seviyesi Yeterli Derecede olanların motivasyon puanları ($19,727\pm3,104$), yabancı dil seviyesi Başlangıç olanların motivasyon puanlarından ($17,268\pm3,326$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların kültürel zeka toplam puanları ortalamalarının yabancı dil seviyesi değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamli bulunmuştur($F=4,565$; $p=0,004<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Yabancı dil seviyesi Orta Düzey olanların kültürel zeka toplam puanları ($71,455\pm13,189$), yabancı dil seviyesi Başlangıç olanların kültürel zeka toplam puanlarından ($67,683\pm10,551$) yüksek bulunmuştur. Yabancı dil seviyesi Yeterli Derecede olanların kültürel zeka toplam puanları ($76,727\pm10,269$), yabancı dil seviyesi Başlangıç olanların kültürel zeka toplam puanlarından ($67,683\pm10,551$) yüksek bulunmuştur. Yabancı dil seviyesi Üst Düzey olanların kültürel zeka toplam puanları ($76,000\pm10,975$), yabancı dil seviyesi Başlangıç olanların kültürel zeka toplam puanlarından ($67,683\pm10,551$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların üst biliş, davranış puanları ortalamalarının yabancı dil seviyesi değişkenine göre farkını belirlemek üzere yapılan Anova analizi sonucunda anlamli bulunmamıştır($p>0.05$).

Bu bulguya göre “H20: Sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri yabancı dil seviyesine göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırmada elde edilen bulguların özet tablosu hipotezlerle birlikte aşağıda verilmektedir.

Tablo 27. Çalışanların Kültürel Zeka Düzeylerinin Sosyo Demografik Özelliklere Göre Farklılaşması ve Hipotezlere İlişkin Sonuç Tablosu

	Üst Biliş	Biliş	Motivasyon	Davranış	Kültürel Zeka Toplam	Hipotez	Kabul/Red
Cinsiyet	-	-	-	+	-	H1	Kısmi kabul
Yaş	+	-	-	-	-	H2	Kısmi kabul
Medeni Durum	-	-	-	-	-	H3	Red
Çocuk Sahipliği	-	-	-	-	-	H4	Red
Çocuk Sayısı	-	-	-	-	-	H5	Red
Evde Kimlerle Yaşadığı	-	-	-	-	-	H6	Red
Gelir Düzeyi	-	-	-	-	-	H7	Red
Eğitim Durumu	-	-	-	-	-	H8	Red
Meslek	-	-	-	-	-	H9	Red
Mesleği İsteyerek Seçme Durumu	-	-	-	-	-	H10	Red
Çalışılan Birim	+	-	+	-	+	H11	Kabul
Meslekte Çalışma Süresi	-	-	+	+	+	H12	Kabul
Çalışma Şekli	-	+	-	+	-	H13	Kısmi kabul
Anne Eğitim Durumu	-	-	-	-	-	H14	Red
Baba Eğitim Durumu	-	+	-	-	-	H15	Kısmi kabul
Çocuklukta Kim Tarafından Yetiştirildiği	-	-	-	-	-	H16	Red
Yaşamın En Çok Geçirdiğiniz Yer	-	-	+	-	-	H17	Kısmi kabul
Kardeş Sayısı	+	+	-	+	+	H18	Kabul
Algılanan Sosyo Ekonomik Düzey	+	-	+	-	-	H19	Kısmi kabul
Yabancı Dil Seviyesi	-	+	+	-	+	H20	Kabul

+ Farklılaşan özellikler, - farklılaşmayan özellikler

TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışma, sağlık çalışanlarının kültürel zekasına etki eden sosyo-ekonomik değişkenleri saptamak amacıyla oluşturulmuştur. Kültürel Zeka Ölçeği kullanılmıştır.

Katılımcıların, %42,4'ü “Farklı Kültürel Geçmişe Sahip İnsanlarla Etkileşim Kurarken Kullandığım Kültürel Bilgilerin Farkındayım” ifadesine katılmıştır. Dolayısıyla çoğunluğun kültürel bilgilerin farkındalığına sahip olduğunu belirttiği ve insanlarla iletişimde bunun pay aldığını belirttiği ifade edilebilir.

Katılımcıların %47,1'i “Bana Yabancı Bir Kültürden Gelen İnsanlarla Etkileşim Kurarken Kültürel Bilgimi Ayarlarım” ifadesine katılmıştır. Katılımcıların yarıya yakını kültürel bilgilerini ayarlayabildiğini ve kontrol sahibi olduğunu belirtmiştir.

Katılımcıların %44,4'ü “Kültürlerarası Etkileşimlerde Kullandığım Kültürel Bilgimin Farkındayım” ifadesine katılmıştır. Kültürlerarası etkileşim adına oldukça önemli olan kültürel bilginin farkındalığının %40 üzerinde olması kıymetli bir bulgu olarak dikkat çekmektedir.

Katılımcıların, %42,9'u “Diğer Kültürlerin Sözel Olmayan Davranışları (jest ve mimik) İfade Etme Şekillerini Bilirim” ifadesine katılmıştır. Bundan hareketle, beden diline dair bilgi birikimleri göz önünde bulundurulmalıdır.

Katılımcıların yine %40'dan fazlası “Bana Yabancı Bir Kültürün Halkı İle Karşılaştığımda Onlarla Kaynaşabilme Konusunda Kendime Güvenirim” ifadesine katılmıştır. Böylelikle, sağlık çalışanları için oldukça önemli bir faktör olarak güven duygusu ve farklı kültüre rağmen profesyonelliğin korunabiliyor olması bulgusu önemlidir.

Katılımcıların yarıya yakını (%47,6) “Konuşma Davranışlarımı (örneğin; ses tonu, aksan vb) Kültürlerarası İletişimin Gereklerine Göre Ayarlarım” katılmıştır. Diğer elde edilen bulgularla benzer şekilde tıpkı diğer kültürün konuşma davranışları gibi kendi davranışlarının da farkındalığı söz konusudur.

Katılımcıların, %40,3'ü “*Farklı Kültürlerarası Durumlara Uyum Sağlamak İçin Duruma Göre Duraksar Ya Da Sessiz Kalırım*” ifadesine katılmış oldukları

görülmektedir. Bu da çoğunluğun uyum sağlamak adına bireysel tutumunu manipüle edebildiğini düşündürmektedir.

Katılımcıların, %42,4'ü “Konuşma Hızımı Kültürlerarası Etkileşimin Gereklerine Göre Değiştirebilirim” ifadesine katılmıştır. Böylelikle, iletişim hızlarını dış uyaranlara bağlı olarak değiştirebildikleri, işlevsel bir iletişimin söz konusu olduğu söylenebilir.

Katılımcıların %44,5'i “Sözel Olmayan Davranışlarımı Kültürlerarası Etkileşimin Gereklerine Göre Değiştirebilirim” ifadesine katılmıştır. Kültürlerarası etkileşimin önemsenmesi ve bireysel davranışlara buna göre yön verilmesi bu manada önemlidir.

Katılımcıların en yüksek orada (%51,3) “Yüz İfadelerimi Kültürlerarası Etkileşimin Gereklerine Göre Değiştirebilirim” ifadesine katıldıkları saptanmıştır. Bu sonuç da bireylerin en çok yüz ifadelerini manipüle edebildiklerini göstermiştir.

Çalışanların kültürel zeka düzeyleri ile sosyo-ekonomik durumları karşılaştırıldığında, üst gelir tarifleyenlerin diğerlerine göre daha yüksek ortalamaya sahip oldukları fark edilmiştir. Literatürde, oldukça kısıtlı kültürel zeka çalışması içerisinde gelir düzeyinin araştırılmadığı görülmektedir. Dolayısıyla daha fazla çalışmaya ihtiyaç vardır.

Çalışanların kültürel zeka düzeylerinin baba eğitim durumuna göre anlamlı olarak değiştiği fakat anne eğitim durumunun önem arz etmediği saptanmıştır. Doğutaş (2015) aynı değişkenlerin ilişkisini araştırdığı çalışmasında hem anne hem baba eğitim düzeyinin kültürel zeka ile pozitif korelasyona sahip olduğunu vurgulamıştır. Bu bağlamda, başka çalışma bulunamadığı için karşılaştırılabilir veri elde etmek zor olmuştur. Babası lise mezunu olanların biliş alt boyut ortalamaları diğer gruplardan daha yüksek görülmektedir.

Çalışanların kültürel zeka düzeylerinin kardeş sayısından etkilenip etkilenmediği incelendiğinde, motivasyon alt grubu hariç tüm alt boyutlarda anlamlı değişim gözlemlenmiştir. 7 ve üzeri kardeş sahibi olanların en yüksek ortalamaya sahip oldukları dikkat çekmektedir. Kardeş sayısının fazla olması iletişim ve sosyal ilişkileri güçlendiren bir faktör olarak değerlendirilebilir.

Çalışanların meslekte çalışma süreleri ile kültürel zeka düzeyleri ilişkisi incelendiğinde; üst biliş ve biliş dışında tüm alt boyutlarda anlamlı farklılaşma olduğu dikkat çekmiştir. 15 yıl ve üstü çalışma süresi olanların kültürel zeka düzeylerinin daha

yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Garamvölgyi ve Rudnak (bt) çalışmalarında benzer şekilde çalışma süresinin önemini vurgulamışlardır. Bu açıdan bulguların birbirini desteklediğini söylemek mümkündür.

Çalışanların yabancı dil yeterlilikleri ile kültürel zeka düzeyleri ilişkisi incelendiğinde; Biliş, Motivasyon ve Kültürel zeka toplam puanlarının yeterli düzeyde dile sahip olduğunu belirtenlerde daha yüksek ortalamaya sahip olduğu saptanmıştır. Garamvölgyi ve Rudnak (bt) de yabancı dile sahip olma düzeyi ve kaç tane yabancı dile sahip olunduğunun kültürel zeka ile ilişkili olduğunu belirttikleri görülmektedir. Dolayısıyla yabancı dile hakim olmanın önemli bir bulgu olduğu vurgulanabilmektedir.

Çalışanların kültürel zeka düzeylerinin yaşa göre ortalamaları incelendiğinde; sadece üst biliş alt boyutunda 40 ve üzeri yaş grubuna ait olanların ortalamalarının anlamlı derecede yüksek olduğu, diğer alt boyutlarda anlamlı bir farklılaşma olmadığı dikkat çekmiştir. Literatür araştırıldığında, Aksoy (2012) araştırmasında yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi, kurum içindeki pozisyon ve önceki uluslararası işletme deneyimi ile kültürel zekâ arasında anlamlı bir ilişki olmadığını belirttiği görülmektedir. Diğer bir çalışmada, İşçi ve meslektaşları (2013) sonuçlarıyla benzer şekilde yaş ve kültürel zekâ boyutları arasında diğer alt boyutlar açısından anlamlı bir farklılık görülmemiştir.

Çalışanların kültürel zeka düzeylerinin yaşamın en çok geçirildiği yere göre ortalamaları karşılaştırıldığında; sadece motivasyon alt boyutunda il merkezinde oturanların lehine ortalama olduğu dikkat çekmektedir. Kasaba ve köyde yaşayanların ise anlamlı derecede düşük ortalamaya sahip oldukları görülmektedir. Garamvölgyi ve Rudnak (bt) da benzer şekilde nerede yaşandığının şartlar ve koşullar açısından önemli olduğunu vurgulamışlardır. Bu da çalışma bulguları ile benzerlik göstermektedir.

Çalışanların kültürel zeka düzeylerinin çalışma şekline göre ortalamaları araştırıldığında; biliş, davranış ve kültürel zeka toplam boyutlarında vardiyalı olanların lehine kültürel zeka düzeyi saptanmıştır. Literatürde bu bulgunun karşılaştırılması için herhangi bir veri bulunamamıştır.

Çalışanların kültürel zeka düzeyleri ile çalışılan birimin ilişkisi incelendiğinde, üst biliş, motivasyon ve kültürel zeka toplum alt boyutlarında klinikte çalışanların lehine anlamlı farklılaşma gözlemlenmiştir. Klinikte diğer alanlara nazaran görece artan sosyal ilişkiler ve iletişim sıklığı bu bağlamda etkili olmuş olabilir.

Son olarak, anne eğitimi, evde kimlerle yaşandığı, eğitim durumu, gelir düzeyi, meslek, çocuklukta kim tarafından yetiştirildiği, medeni durum, cinsiyet, mesleği

isteyerek seçme, çocuk sahipliği ve çocuk sayısı faktörlerinin kültürel zeka ile anlamlı ilişkiye sahip olmadığı belirtilebilir.

Doğutaş'ın (2015) da vurguladığı üzere, kültürel zekaya dair literatürde sosyo-demografik değişkenler çerçevesinde herhangi bir çalışmaya denk gelinmemiştir. Oldukça güncel bir konu olan ve çok kültürlü organizasyonlarda araştırılmasının faydalı olacağı düşünülen kültürel zekâ kavramına yönelik araştırmaların arttırılması gerekliliği gün yüzüne çıkmaktadır.

Araştırmanın temel kısıtları değerlendirildiğinde; örneklemin sayısı kadar önemli bir diğer olgunun muadil çalışma azlığı olarak ifade edilmesi önemlidir. İşletmeler özellikle çok kültürlü ortamların biraradalığı ile daha etkin bir süreç gösterecek ve uyum sağlanacaktır. Bu bağlamda araştırmaların arttırılması oldukça önemlidir.

Sadece kurumlar çerçevesinde değil, aynı zamanda personele kültürel zekanın stratejik eğitimler ile kazandırılması önerilmektedir. Bunun yanı sıra, özellikle sağlık gibi iletişim ve hizmetin önem kazandığı bir alanda araştırılmasının örneklem sayısının arttırılarak geliştirilmesi gereklilik göstermektedir.

Bu araştırma bulguları sadece X hastanesi sağlık çalışanlarının kültürel zeka düzeylerinin sosyo demografik değişkenleri ile ilişkisini açıklamaktadır.

Bu nedenle sadece bu hastane için geçerlidir, genelleme yapılamaz.

KAYNAKÇA

Ak, B. (1990), Sağlık Hizmetlerinde Yönetim, Ankara

Aksoy, Z., (2012). Kültürlerarası İletişim ve Yönetimde Başarının Anahtarı: Kültürel Zekâ, Yeni İletişim Teknolojileri ve Toplumsal Dönüşüm, II. Uluslar arası İletişim Sempozyumu, 2-4 Mayıs, Turkey Manas University

Aksu, A., &Ehtiyar, R. (2007). Turizm işletmelerinde çağdaş yönetim teknikleri. Ankara: Detay Yayıncılık.

Alon, I., & Higgins, J.M. (2005). Global leadership success through emotional and cultural intelligences. Business Horizons, 48(6), 501-512.

Ang and Van Dyne. (2008). Handbook of cultural intelligence theory, Measurement and Applications. Newyork: Sharpe

Ang, S., & Van Dyne, L., (2008). Conceptualization of cultural intelligence: Definition, distinctiveness, and nomological network. In S. Ang, & L. Van Dyne, (Ed.), Handbook on cultural intelligence: Theory, measurement and applications (pp. 3-15). Armonk, NY: M.E. Sharpe.

Angela Shin-yihChena, Yi-chunLinb, AirinSawangpattanakul, “Therelationshipbetweenculturalintelligence and performancewiththemediatingeffect of cultureshock: A casefromPhilippinelaborers in Taiwan”, International Journal of InterculturalRelations, 35, 2011, ss.246–258. 247

Baş, G. (2011). Çoklu zekâ kuramında bir adım daha: Ekolojik zekâ. Bilim ve Aklın Aydınlığında Eğitim,134, 7-10.

Baymur, F., (1978) Genel Psikoloji İstanbul: İnkılap ve Aka Basımevi.

- Bennett, Milton J. (1998). "Intercultural Communication: A Current Perspective", Basic Concepts of Intercultural Communication: Selected Readings, Ed. Milton J. Bennett, Maine, Intercultural Press, ss.1-34, <http://www.mairstudents.info/prelim.pdf>
- Bilgin, N. (2009). Sosyal Psikoloji, İzmir, Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Rogers, Everett M., Thomas M. Steinfatt (1999). Intercultural Communication, Illinois, Waveland Press. Yayınları.
- Boztok, D., Gündoğdu, H.F., Ahsen, Ü. ve Korkmaz, F. (2001). Sağlık Hizmetlerinin Etkinleşmesi İçin Temel İlke ve Politikalar. Yeni Türkiye Sağlık-II Dergisi ,40 (2),1818.
- Dağ, İ., (1995) "Zekayı Ölçmek", Bilim ve Teknik, sayı: 333, ss. 52-53. 68
- Dağlıoğlu, E. (1995). İlkokul 2.-5. Sınıflara Devam Eden Çocuklar Arasından Üstün Yetenekli Olanların Belirlenmesi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü yayımlanmış uzmanlık tezi, 142-144
- Demir, S. (2012). Çok kültürlü eğitimin Erciyes Üniversitesi öğretim elemanları için önem derecesi. Turkish Studies, 7(4), 1453-1475.
- Demirel, Ö., Başbay, A. ve Erdem, E. (2006). Eğitimde çoklu zekâ: Kuram ve uygulama. Ankara: PegemA Yayıncılık.
- Demirkan, E. (2007). Çokuluslu İşletmelerde Kültürel Farklılıkların Örgütsel İletişim Üzerine Etkileri. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul..
- Doğutaş, A. (2015) Cultural Intelligence Level of Turkish Teacher Candidates in Globalized World. Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi. 4 (2) 531-543
- Dutoğlu, D., (1967). "Zeka ve Geri Zekalılık Nedir?" Ankara: Rehberlik ve Araştırma Merkezi Yayını, sayı: 4, ss. 7-16.
- Dyne, L. V., Ang, S., ve Koh, C. (2008). Development and validation of the CQS: The cultural intelligence scale

- Earley, P. and Mosakowski, E. (2004). Cultural intelligence: Harvard Business Review. Best Practice.
- Earley, P. C., &Ang, S. (2003). Culturalintelligence : individualinteractionsacrosscultures. Stanford, Calif: Stanford UniversityPress
- Early, P. and Ang, S. (2003). Cultural intelligence: Individual interactions across cultures, standford, CA: Stanford University Press
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., &Miniard, P. W. (1990). Consumer Behavior (8. b.). Chicago: TheDrydenPress.
- Fişek, N. (1997). Prof. Dr. Nusret Fişek’in Kitaplaşmamış Yazıları- I Sağlık Yönetimi. Sağlık Hizmetlerinin Sosyalleştirilmesinin Tarihçesi ve Temel İlkeleri. http://www.ttb.org.tr/n_fisek/kitap_1/21.html.
- Garamvölgyi J., Rudnak I. (bt) Cultural intelligence: key influences. Erişim socialspacejournal.eu/13%20numer/Cultural%20intelligence%20key%20influences%20-Garmavolgyi,%20Rudnak.pdf
- Gardner, H. (1999). IntelligenceReframed: MultipleIntelligencesforthe 21st Century, New York, Basic Books.
- Gardner, H. (2010). Zihin Çerçevesleri: Çoklu Zekâ Kuramı, 2.basım, İstanbul: Alfa Yayınları.
- GeertHofstede, Culture’sConsequences: International DifferencesInWorkRelatedValues, London: Sage Publications, 1980
- Gibson, C. B., &Dibble, R. (2008). Culture inside and out: Developing a collaboration’scapacitytoexternallyadjust.
- Güney, S. (2000). Davranış Bilimleri (2. Baskı b.). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Güngör, A., ve Ulusoy, A. (2011). Kişilik Gelişimi, Eğitim Psikolojisi,. Ankara: Anı Yayıncılık
- Gürel, E. ve Merba T. (2010). “Çoklu Zekâ Kuramı: Tekli Zekâ Anlayışından Çoklu Zekâ Yaklaşımına”, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 3:11, ss.336356,
- Güvenç, B. (2010). İnsan ve Kültür, İstanbul, Boyut Yayıncılık.

- Hayran, O. ve Sur, H. (1998).Sağlık Hizmetleri. İstanbul: Yüce Yayım.
- İlhan, M., & Çetin, B. (2014). Sosyal ve Kültürel Zekâ Arasındaki İlişkinin Yapısal Eşitlik Modeli ile İncelenmesi. Turkish Journal of Education , 4-15.
- İslamoğlu, Ahmet Hamdi, (2003)., Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Beta Basım, İstanbul, s.150
- İşçi, E., Söylemez, Ö. ve Kaptanoğlu Yıldırım, A. (2013), “Örgütlerde Kültürel Zeka ve Hastane İşletmelerinde Kültürel Zeka Düzeyinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Kafkas Üniversitesi İİBF Dergisi, 4 (5) 1-18.
- Karasar, N.(2009). Bilimsel Araştırma Yöntemi. 2. Baskı. Ankara: Nobel Yayınları, s.77.
- Kartari, A. (2001). Farklılıklarla Yaşamak: Kültürlerarası İletişim, Ankara, Ürün Yayınları.
- Kavuncubaşı, Ş, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara, 2010
- Kosmitzki, C. and John, O. P. (1993). The implicit use of explicit conceptions of social intelligence. Personality and Individual Differences, 15, 11-23.
- KÖSE, N. (2016). “Erasmus Programının Kültürel Zekâ Üzerine Etkisinde Demografik Özelliklerin Rolü” Gaziantep
- Kurtuluş, S. Sağlık Hizmetlerinde Pazarlama, Yayınlanmamış Ders Notları, İstanbul, 2005.
- Lauster, Peter. (1978) Yetenek Ölçümü. İstanbul: (Çev. Fatma S. Aksoy) Evrim Bilimsel Eğitim Araçları A.Ş.
- Lawrence E. Shapiro, Yüksek EQ’lu Bir Çocuk Yetiştirmek: Anne Babalar İçin Duygusal Zekâ Rehberi, İstanbul, Varlık Yayınları, 2010, ss.16-17.
- Livermore, D. (2011). The cultural intelligence difference: master the one skill you can’t do in today’s global economy, New York, Amacom. 7.
- Malik, K. (2002). AgainstMulticulturalism. New Humanist Online. Erişim tarihi: 11 Aralık 2014, http://www.kenanmalik.com/essays/against_mc.html
- Menderes, M. - Ersoy, K., Genel Sistem Kuramı ve Sağlık Sistemi, Hastane Sistemi ve Hasta Bakım Alt Sistemi, H.Ü. Sağlık İdaresi, C.III, S.1 Ankara, 1993.

Milliyet Gazetesi, “Tosun Doğan Zeki Olur”, 11 Ağustos 2001, s. 3.

MOON, Taewon (2010). “Emotional Intelligence Correlates of The Four Factor Model of Cultural Intelligence”, *Journal of Managerial Psychology*, 25 (8), ss.876-898.

Moss, F. and Hunt, T. (1927). Are you socially intelligent? *Scientific American*, 137, 108-110.

Odabaşı.Y. (2002). Sağlık Hizmetleri Pazarlaması (6.Baskı). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayın No:799, Açık Öğretim Fakültesi Yayın No:409.

Öner, M. (2005). Tam öğrenme destekli çoklu zekâ kuramı uygulamalarının fen bilgisi dersindeki eriş, tutum ve kalıcılığa etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dicle Üniversitesi, Diyarbakır.

Özhan, İ. (2006). Farklılaşmanın Özel Görünümleri Olarak Çokkültürlülük ve Çokkültürcülük. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Ankara.

Özışık, Z., (1968) “Çocukların Zeka Gelişiminde Zenginleştirilmiş Çevrenin Etkileri”, *Okul Öncesi Eğitim Dergisi*, Sayı: 4, ss.6-8.

Özkalp, E., & Kirel, Ç. (2001). Örgütsel davranış. Eskişehir: Etam A.S Matbaa Tesisleri.

Özkan, Ç. (2010). Ege Bölgesi'ndeki 4- 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Örgüt Kültürünün İş Değerlerinin Dönüşümüne Etkileri. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Çanakkale.

Özkan, Z., Sağlıkta İletişimin Gücü, İstanbul, 2011

Pederson, P. (1995), *The Five Stages of Culture Shock: Critical Incidents Around the World*, Greenwood Publishing.

Rogers, Everett M., Thomas M. Steinfatt (1999). *Intercultural Communication*, Illinois, Waveland Press.

Sargut, A. S. (2002). *Kültürler Arası Farklılaşma ve Yönetim*, Ankara, İmge Kitabevi.

- Sarihasanoğlu, N., Global Sağlık Politikası Işığında Türk Sağlık Politikası M. Ü., SBE, YYLT, İstanbul, 2000.
- Şahin vd., “Measuring Cultural Intelligence in the Turkish Context”, International Journal of Selection and Assessment, 21(2), 2013, ss.135-144.
- Şahin, F., Gürbüz, S., & Ang, S. (2011). International military officer potential: Cultural capital and cultural intelligence. 53rd International
- Şin, İ., Sağlık Harcamaları ve Türkiye’deki Gelişimi, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 1999.
- Taewon Moon, “Emotional Intelligence Correlates of The Four Factor Model of Cultural Intelligence”, Journal of Managerial Psychology, 25 (8), 2010, ss.876-898.
- Templer, K., Tay, C., et al. (2007). Cultural intelligence: its measurement and effects on cultural judgment and decision making, cultural adaptation, and task performance. Management and Organization Review , 3 (3), 335-371.
- Thomas, D., & Inkson, K. (2004). Cultural intelligence : people skills for global business. San Francisco, CA: Berrett-Koehler.
- Thomas, D.C., & Inkson, K. (2004). Cultural intelligence: People skills for global business. San Francisco: Berrett Koehler.
- Türk Dil Kurumu Büyük Türkçe Sözlük, <http://tdkterim.gov.tr/bts/>, erişim tarihi: 01.11.2011
- Tylor, E. (1920) [1871]. Primitive culture. New York: J.P. Putnam’s Sons..
- Unutkan, G. A. (1995). İşletmelerin yönetimi ve örgüt kültürü. İstanbul: Türkmen Kitabevi. UNWTO. (2012 Edition).
- Uzunçarşılı Soydaş, A. (2010). Kültürlerarası İletişim: Farklı kültürel ortamlarda çalışma ve iletişim, İstanbul, Parşömen Yayıncılık. Ügöz, P. (2003), Kültürlerarası İletişim, İstanbul, Üstün Eserler Neşriyatı, 2003, s.36
- Ünlü, İ., & Örtün, H. (2013). Öğretmen adaylarının çokkültürlülük ve çokkültürlü eğitime yönelik algılarının incelenmesi. Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi, 21, 287-302.

- Van Dyne, L., Ang, S., & Livermore, D. (2010). Cultural intelligence: A pathway for leading in a rapidly globalizing world.
- Van Dyne, L., Ang, S., & Nielsen, T.M. (2007). Cultural intelligence. In S. Clegg & J. Bailey, (Eds.), International encyclopedia of organization studies, 1: 345-350. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Vernon, P. (1933). Some characteristics of the good judge of personality. *Journal of social psychology*, 4, 42-57
- Walker, R. E. (1973). Social intelligence: Its history and measurement. *Psychological Reports*, 33, 451-495.
- Walker, R.E., & Foley, J.M. (1973). Social intelligence: Its history and measurement, *Psychological Reports*, 33, 839-864.
- Yeşil, S. (2009). Kültürel Farklılıkların Yönetimi ve Alternatif Bir Strateji: Kültürel Zeka. *KMU İİBF Dergisi* , 11 (16), 100-131.
- Yeşil, S. (2010). 21. Yüzyılın Küresel Örgütleri için Kültürel Zeka. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 19 (2), 147-168.

EKLER

Sayın Katılımcılar,

Bu çalışma; “Sağlık Çalışanlarında Kültürel Zeka Düzeylerinin Sosyo Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi” üzere yapılmaktadır. Yapılan araştırma tamamıyla akademik nitelikli olup çalışmadan elde edilecek bilgiler bilimsel amaca yönelik olarak kullanılacak ve alınan cevaplar kesinlikle gizli tutulacaktır.

Çalışmaya yapacağınız değerli katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

Züleyha TAHNAL
Esenyurt Üniversitesi
Yüksek Lisans Öğrencisi

I. BÖLÜM

Lütfen aşağıda yer alan kişisel bilgilerinizi belirtiniz.

Cinsiyetiniz

☐ Erkek ☐ Kadın

Yaşınız

☐ 20 ve altı ☐ 21-30 arası ☐ 31-40 arası ☐ 41-50 arası ☐ 51 ve üzeri

Medeni Durumunuz

☐ Evli ☐ Bekar

Çocuk Sahipliği?

☐ Evet ☐ Hayır

Varsa Çocuk sayınız?

.....

Evinizde Kimlerle Yaşamaktasınız ?

☐ Yalnız ☐ Sadece eşinizle ☐ Eş ve çocuklar
☐ Anne baba ☐ Anne baba, eş ve çocuklar ☐ Diğer

Gelir Düzeyi?

() 1400 – 2000 () 2001 – 3000 () 3000 – 5000 () 5000 – 8000 () 8000 ve üzeri

Eğitim Durumunuz Nedir?

() İlk Öğretim () Lise () Ön lisans () Lisans () Lisans üstü

Mesleğiniz

() Hekim () Hemşire-ebe-sağlık memuru
() Diğer sağlık personeli () Sağlık dışı personel

Mesleği isteyerek mi seçtiniz?

() Evet () Hayır

Çalışılan Birim

() Klinik () Acil () Yoğun bakım () Ameliyathane
() Poliklinik () Laboratuvar () Radyoloji () Yönetim/idare
() Diğer

Mesleki Çalışma Süresi

() 1 yıldan az () 1-5 yıl () 6-10 yıl () 11-15 yıl () 15 yıl üstü

Çalışma şekliniz

() Sürekli gündüz () Sürekli gece () Vardiyalı () Diğer

Anne Eğitim Durumu?

() İlk Öğretim ve altı () Lise () Ön lisans () Lisans () Lisans üstü

Baba Eğitim Durumu?

() İlk Öğretim ve altı () Lise () Ön lisans () Lisans () Lisans üstü

Çocukluğunuzda Kim Tarafından Yetiştirildiniz ?

() Anne () Baba () Bakıcı () Anne – Baba () Diğer

Yaşamınızı en çok geçirdiğiniz yer?

() İl merkezi () İlçe () Kasaba () Köy

Kaç Kardeşsiniz?

.....

Algılanan Sosyo Ekonomik Düzeyiniz ?

() Üst () Orta () Alt

Yabancı dil seviyeniz ?

() Başlangıç () Orta düzey () Yeterli derecede () Üst düzey (Konuşma-Yazma)

II. BÖLÜM: KÜLTÜREL ZEKA

Lütfen aşağıdaki ifadeleri dikkatlice okuyarak, mevcut duygu ve düşüncelerinizi en iyi yansıtan seçeneği (X) ile işaretleyiniz.

1-Hiç Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum

SORULAR	1	2	3	4	5
1. Farklı kültürel geçmişe sahip insanlarla etkileşim kurarken kullandığım kültürel bilgilerin farkındayım.	1	2	3	4	5
2. Bana yabancı bir kültürden gelen insanlarla etkileşim kurarken kültürel bilgimi ayarlarım.	1	2	3	4	5
3. Kültürlerarası etkileşimlerde kullandığım kültürel bilgimin farkındayım.	1	2	3	4	5
4. Farklı kültürlerle sahip insanlarla etkileşim halindeyken, kültürel bilgilerimin doğruluğunu kontrol ederim.	1	2	3	4	5
5. Diğer kültürlerin yasal ve ekonomik sistemlerini bilirim	1	2	3	4	5
6. Diğer dillerin kurallarım (örneğin; kelime bilgisi, dil bilgisi) bilirim.	1	2	3	4	5
7. Diğer kültürlerin dini inançlarını ve kültürel değerlerini bilirim.	1	2	3	4	5
8. Diğer kültürlerin evlilik yapılarını bilirim.	1	2	3	4	5
9. Diğer kültürlerin sanat ve zanaatlarını bilirim.	1	2	3	4	5
10. Diğer kültürlerin sözel olmayan davranışları (jest ve mimik) ifade etme şekillerini bilirim.	1	2	3	4	5
11. Farklı kültürden insanlarla etkileşim kurmaktan zevk alırım.	1	2	3	4	5
12. Bana yabancı bir kültürün halkı ile karşılaştığımda onlarla kaynaşabilme konusunda kendime güvenirim.	1	2	3	4	5
13. Yeni bir kültüre uyum sağlama sürecinde yaşayacağım stres ile başa çıkabilme konusunda kendime güvenirim.	1	2	3	4	5
14. Yabancıysa olduğum bir kültürde yaşamaktan hoşlanırım.	1	2	3	4	5
15. Farklı bir kültürdeki alışveriş koşullarına alışabilme konusunda kendime güvenirim.	1	2	3	4	5
16. Konuşma davranışlarımı (örneğin; ses tonu, aksan vb.) kültürlerarası iletişimin gereklerine göre ayarlarım.	1	2	3	4	5
17. Farklı kültürlerarası durumlara uyum sağlamak için duruma göre duraksar ya da sessiz kalırım.	1	2	3	4	5
18. Konuşma hızımı kültürlerarası etkileşimin gereklerine göre değiştirebilirim.	1	2	3	4	5
19. Sözel olmayan davranışlarımı kültürlerarası etkileşimin gereklerine göre değiştirebilirim.	1	2	3	4	5
20. Yüz ifadelerimi kültürlerarası etkileşimin gereklerine göre değiştirebilirim.	1	2	3	4	5

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı, Soyadı: Züleyha TAHNAL

Uyruğu: Türkiye (T.C)

Doğum Tarihi ve Yeri: 28.08.1984 ORDU

Medeni Durumu: Bekar

Tel: Fax e-mail: zuleyhatahnal84@gmail.com

Yazışma Adresi:

EĞİTİM

Derece Kurum Mezuniyet Tarihi

Yüksek Lisans: İ. Esenyurt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Devam Ediyor

Lisans : Eskişehir Anadolu Üniversitesi A.Ö.F İşletme 2011

Lise : Orhangazi Çok Programlı lisesi 2001

İŞ DENEYİMLERİ

Yıl Kurum Görev : Esenyurt Devlet Hastanesi Tıbbi Sekreter 2009-Halen

YABANCI DİL

İngilizce, Orta