

T.C.
ALANYA ALAADDİN KEYKUBAT ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

FARKLI KÜLTÜRLERDEN GELEN HASTALARA BAKIM VE TEDAVİ VEREN
SAĞLIK ÇALIŞANLARININ KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİM YETERLİLİĞİ

Yüksek Lisans Tezi

Serdar TÜREDİ

Ana Bilim Dalı: Sağlık Turizmi

Program Adı: Sağlık Turizmi

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Hatice GÜLSOY

ALANYA

(2024)

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilemeyen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmanın Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi tarafından kullanılan “bilimsel intihal tespit programıyla tarandığını ve “intihal içermediğini” beyan ederim. Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara razı olduğumu bildiririm.

Serdar TÜREDİ

TEŞEKKÜR SAYFASI

Yaptığım bu çalışma boyunca bilgi ve desteğini benden esirgemeyen tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi HATİCE GÜLSOY'a, akademik anlamda desteğini esirgemeyen Doç. Dr. İshak Suat ÖVEY'e ve desteklerini her zaman hissettiğim aileme teşekkür ederim.



ÖZET

FARKLI KÜLTÜRLERDEN GELEN HASTALARA BAKIM VE TEDAVİ VEREN SAĞLIK ÇALIŞANLARININ KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİM YETERLİLİĞİ

Serdar TÜREDİ

Sağlık Turizmi Ana Bilim Dalı

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü,

Nisan, 2024 (85 Sayfa)

Amaç: Bu çalışma, farklı kültürden gelen hastalara bakım ve tedavi sunan sağlık çalışanlarının, kültürel yeterlilik düzeylerini incelemek amacıyla yapılmıştır.

Yöntem: Araştırma, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversite Hastanesi bünyesinde çalışan, 280 sağlık çalışanı (hemşire, hekim, paramedik, teknik destek personeli) üzerinde yapılan bir kesitsel anket çalışmasıdır. Katılımcıların demografik özellikleri, çalışma hayatı bilgileri ve kültürel yeterliliklerine yönelik algıları çeşitli ölçekler kullanılarak değerlendirilmiştir.

Bulgular: Çalışmada elde edilen bulgular, katılımcıların büyük çoğunluğunun (%83.9) farklı kültürlerden gelen hastalara bakmayı veya tedavi etmeyi istediğini, ancak sadece %37.9'unun kültürel yeterlilik konusunda eğitim aldığını göstermiştir. Yabancı dil bilme durumu, kültürel yeterlilik algısında önemli bir faktör olarak ortaya çıkmıştır.

Sonuç: Bu çalışmanın sonuçları, sağlık sektöründe kültürel yeterlilik ve iletişim becerilerinin öneminin altını çizmekte ve özellikle hemşirelerin, farklı kültürel arka planlardan gelen hastalara etkili bir şekilde bakım sunabilmeleri için bu yetkinliklerin geliştirilmesine yönelik eğitimlerin gerekli olduğunu vurgulamaktadır. Sağlık hizmetlerinde kültürel çeşitliliği kucaklamanın ve eşitliği teşvik etmenin önemi, bu çalışmanın bulgularıyla bir kez daha ön plana çıkmıştır. Sağlık çalışanlarına yönelik kültürel yeterlilik eğitimlerinin artırılması, sağlık hizmetlerinin kalitesini iyileştirecek ve sağlık hizmetlerindeki eşitsizlikleri azaltacaktır.

Anahtar Kelimeler: Kültürel Yeterlilik, Sağlık Çalışanları, Hemşirelik, Kültürel Çeşitlilik, Sağlık Turizmi.

ABSTRACT

INTERCULTURAL COMMUNICATION COMPETENCE OF HEALTHCARE PROFESSIONALS CARING FOR PATIENTS FROM DIVERSE CULTURES

Serdar TÜREDİ

Department of Health Tourism

Graduate School of Alanya Alaaddin Keykubat University,

April, 2024

Objective: This study was conducted to examine the cultural competence levels of healthcare professionals who provide care and treatment to patients from different cultures.

Method: The study is a cross-sectional survey study conducted on 280 healthcare professionals (nurses, physicians, paramedics, technical support staff) working at Alanya Alaaddin Keykubat University Hospital. Participants' demographic characteristics, knowledge of working life and perceptions of cultural competences were evaluated using various scales.

Findings: The findings of the study showed that the majority of the participants (83.9%) wanted to care for or treat patients from different cultures, but only 37.9% had received training on cultural competence. Knowing a foreign language was found to be an important factor in the perception of cultural competence.

Conclusion: The results of this study underline the importance of cultural competence and communication skills in the health sector and emphasise the need for training to develop these competencies, especially for nurses, in order to provide effective care to patients from different cultural backgrounds. The importance of embracing cultural diversity and promoting equality in health services has once again come to the fore with the findings of this study. Increasing cultural competency trainings for healthcare professionals will improve the quality of healthcare services and reduce inequalities in healthcare services.

Keywords: Cultural Competence, Healthcare Workers, Nursing, Cultural Diversity, Health Tourism.

İÇİNDEKİLER

İÇ KAPAK SAYFASI	
JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ	i
TEŞEKKÜR SAYFASI.....	i
ÖZET	2
ABSTRACT.....	3
İÇİNDEKİLER	4
TABLolar LİSTESİ.....	6
1. GİRİŞ	7
2. LİTERATÜR	9
2.1. Kültürlerarası İletişim	9
2.1.1. Kültür ve İletişim.....	9
2.1.2 Kültürlerarası İletişim Kavramı.....	12
2.1.2.1. Kültürel duyarlılık	15
2.1.2.2. Kültürel Farkındalık	16
2.1.2.3. Kültürlerarası etkililik veya beceriklilik.....	18
2.2. Kültürlerarası İletişimin Tarihsel Gelişim Süreci	19
2.3. Kültürlerarası İletişimin Amacı.....	22
2.4. Kültürlerarası İletişim Yaklaşım ve Kuramları.....	23
2.5. Kültürlerarası İletişimi Etkileyen Unsurlar	25
2.6. Kültürlerarası İletişimde Yaşanan Zorluklar.....	25
2.7. Kültürlerarası İletişim Engelleri.....	26
2.7.1. Stereotip (Kalıp Yargı).....	28
2.7.2. Önyargı	28
2.7.3. Etnomerkezcilik.....	29
2.7.4. Dil Farklılıkları	30
2.7.5. Normlar ve Roller.....	30
2.7.6. Belirsizlik ve Kaygı.....	31
2.8. Kültürlerarası İletişim Kaygısı	32
2.9. Kültürlerarası İletişim Yeterliliği.....	32
3. YÖNTEM	41

3.1 Çalışmanın Amacı ve Önemi	41
3.2.Araştırmanın Yöntemi.....	41
3.3.Evren ve Örneklem	42
3.4.Araştırmanın Sınırlılıkları	42
4. BULGULAR.....	43
4.1. Ölçeklerin Güvenilirliği ve Ölçek Değerlendirmeleri.....	46
4.2. Demografik Değişkenlere Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Farklılıklarını İncelenmesi	48
5. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER	71
5.1. Tartışma.....	71
5.2. Sonuç.....	76
5.3. Öneriler	77
6. KAYNAKLAR	78
ÖZGEÇMİŞ	85

TABLolar LİSTESİ

Tablo 4 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı (N:280).....	44
Tablo 4 2. Katılımcıların Çalışma Hayatı Bilgileri Dağılımı (N:280).....	45
Tablo 4 3. Katılımcıların Kültürlerarası Hasta Bakımına Yönelik Değerlendirmelerinin Dağılımı (N:280).....	46
Tablo 4 4. Ölçeklere Ait Tanımlayıcı İstatistikler ve Güvenilirlik Analizi.....	47
Tablo 4 5. Yaşa Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması.....	49
Tablo 4 6. Cinsiyete Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması.....	51
Tablo 4 7. Medeni Duruma Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması.....	53
Tablo 4 8. Çalışılan Bölüme Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması.....	55
Tablo 4 9. Hastanede Toplam Çalışma Süresine Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması.....	57
Tablo 4 10. Toplam Deneyim Süresine Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması.....	58
Tablo 4 11. Eğitim Durumuna Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması.....	60
Tablo 4 12. Yaşamının Çoğunu Geçirdiği Yere Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması.....	61
Tablo 4 13. Yurtdışında Bulunma Durumuna Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması.....	63
Tablo 4 14. Farklı Kültürden Gelen Hastalara Bakma veya Tedavi Etmeyi İsteme Durumuna Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması.....	65
Tablo 4 15. Kültürlerarası Hasta Bakımı veya Tedavisi İle İlgili Eğitim Alma Durumuna Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması.....	67
Tablo 4 16. Farklı Kültürden Gelen Hastalarla Bir Arada Olmayı İsteme Durumuna Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması.....	69
Tablo 4 17. Yabancı Dil Bilme Durumuna Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması.....	70

1. GİRİŞ

İnsan sosyal bir varlıktır ve toplumsal bağlantılarını sadece iletişim aracılığı ile devam ettirebilmektedir. Bu bağlamda iletişim insanın hayatında en temel gereksinimler içerisinde ilk sırada yer almaktadır. Bundan dolayı bireylerin, doğduğu günden itibaren iletişim becerilerini edinmeleri gereklidir. Özellikle iş yaşamında, bireyler ile devamlı iletişim halinde olan; hemşire, hekim, öğretmen, avukat ve bankacı gibi meslek gruplarında bu yetenek çok daha fazla önem taşımaktadır (Kaçan ve Palloş, 2022: 51).

Günümüz dünyasında iletişim ve ulaşım teknolojilerinde meydana gelen değişme ve gelişmeler ile beraber ülkeler arasında yakınlaşmalar, çabuk bir biçimde değişik kültürdeki bireyleri aynı ortamda birleştirmektedir. Diğer yandan çoğulculuk, çok kültürlülük, kimliki değişiklik, ötekilik ve globalleşme gibi birbirleri ile ilişkili olan kavramlar, hem akademik hem siyasi hem de kamusal anlamda birçok boyutları ile tartışma konusu olan son derece önemli referans noktaları olarak işlev görmektedir. Özellikle globalleşme söz konusu olduğunda olgu ve gelişmelerin, değişik ülkeleri ve kültürleri bu sürece dahil ederek dünya ölçeğinde paylaşılan ve dünya ölçeğini etkileyen ortak bir gündem ve süreç olarak işlenmesini neredeyse mecbur kılmıştır. Bütün bu süreç ise ülkeler kadar, değişik kültürler ve kimlikler arasında, iş birliğinden dayatmaya kadar gidebilen kapsamlı bir yelpazedeki bağlantıları da kaçınılmaz hale getirmektedir. Bu noktada kültürlerarası bağlantı ve etkileşim kapsamında değerlendirildiği zaman; iletişim ortamları ve teknolojilerindeki inovatif gelişmelerin dünyayı bir ağ toplumuna çevirmesi, söz konusu kültürlerarasılık durumunu da son derece üst seviyelere taşımıştır. Özetle, değişik ülkelerin dil, din ve ırktan gelen bireylerin, birbirleri ile etkileşimleri giderek yükselmekte ve kültürlerarası iletişim üzerinde durulması gereken bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (Bekiroğlu ve Balcı, 2016: 431 ; Bozkaya ve Aydın, 2011: 30).

Dünya üzerinde globalleşmenin politik, ekonomik ve sosyal etkileri ile göç, sığınmacılık, doğal afetler, işsizlik ve daha iyi bir hayat elde etme gibi sebepler ile hızlı bir coğrafi hareketlilik söz konusu olmaktadır. Böyle bir durumda değişik kültürlerle sahip olan bireylerin beraber hayatlarını sürdürdükleri toplum içerisinde meydana gelen kültürel farklılıkların etkileri, sağlık hizmetlerini de etkilemektedir. Sağlık bakımı alan kişilerin ve sağlık personelinin kültürel farklılıkları, dil çeşitliliği, yararlandıkları sözel ya da sözel

olmayan iletişim yöntemleri, sağlığı, sağlıklı olmak için sorumluluklarını, hastalığı algılamalarını ve hastalıkların tedavi sürecinde yapılan tercihleri sağlık hizmetlerinde bakımı da etkisi altına alabilmektedir (Temel, 2012: 43).

Kültürlerarası iletişim, değişik kültürel niteliklere sahip olan insanlar arasında meydana gelen etkileşim süreci olarak ifade edilmektedir. Bu süreç kapsamında, iletişim kapsamında hatalı algılamaların en az seviyeye düşmesi ve iletişimin etkin olarak oluşturulabilmesi ise kültürlerarası iletişim yeterliliğinin gelişimi ile mümkün olabilmektedir (Baksi vd., 2019: 32). Kültürlerarası iletişim, sağlık personelleri ve hastalar açısından değerlendirildiği zaman ise, değişik kültüre sahip olan hastalar ile değişik kültürü olan sağlık bakım personeli arasında kültürel bakımdan birbirlerinin kültürlerini algılamaya yönelik iletişim sürecini ifade etmektedir. Kültürlerarası iletişim kavramı, iletişim sürecinde meydana gelen yanlışları ve çatışmaları en az seviyeye indirerek, karşılıklı saygıyı gerçekleştiren duyarlı bir bilgi alışverişi olarak belirtilmektedir. Bu bağlamda kültürlerarası iletişim, kültürlerarası yeterli bakımın temelini oluşturmaktadır. Etkileşim içerisinde bulunan değişik kültürlerden insanların kültürel farklılıklarını tanımak, onlara saygı göstermek, hoşgörü ile karşılamak ve değişik kültürel alanlarda etkin iletişim oluşturabilmek için kültürlerarası iletişim yeterliliği oluşturulmalıdır (Yakar, 2016: 3).

Kültürlerarası iletişim yeterliliğinin geliştirilmesi ise belirli aşamalar çerçevesinde meydana getirilmektedir. Birince evrede kültürlerarası farklılık, ikinci evrede kültürlerarası duyarlılık ve üçüncü evrede ise kültürlerarası beceriklilik sağlanmaktadır. Sağlık personelleri, değişik kültürden ya da değişik dili konuşan kişilere bakım sağlarken iletişimi kuvvetlendirmek amacı doğrultusunda, kültürel yeterli iletişim becerilerini değişik kültürden bakım alanlara uyarlayabilmesi gerekmektedir (Yakar, 2016: 3).

Bu tez çalışmasında, farklı kültürlerden gelen hastalara bakım ve tedavi veren sağlık çalışanlarının kültürlerarası iletişim yeterliliğinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

2. LİTERATÜR

2.1. Kültürlerarası İletişim

2.1.1. Kültür ve İletişim

Etimolojik bakımdan kültür kavramının kökeni incelendiğinde, Latince tarım olarak adlandırılan ‘Cultura’ sözcüğünden türediği görülmektedir. Daha sonra Batı dillerinde ‘Culture’ biçiminde ifade edilen bu sözcüğün günümüze kadar gelen Osmanlıca karşılığı ‘hars’ sözcüğü olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunun yanı sıra Avrupa’ da kültür kelimesini 19. yüzyılın sonlarında İngiliz Antropologları, etnografya tarafından değerlendirilen toplumlara özgü olan fikir, uygulama şekilleri, inançlar, değer sistemleri, simgeler ve yöntemlerin tamamını ifade etmek için yararlanmışlardır. Sosyoloji alanında kültür olgusu, birtakım etkileşimlere yön veren senaryo ve rollerin işleyişinin daha iyi algılanmasına olanak tanıyan bir kavram olarak kullanılmaktadır. Kültür kelimesini burada sözü geçen anlamı ile ilk defa kullanan İngiliz Antropoloğu Taylor, kültür olgusunun son derece ünlü ve günümüzde de geçerli olan bir tanımlamasını gerçekleştirmiştir. Bu tanıma göre kültür, *‘etnografya kapsamında yer alan en kapsamlı anlamına göre; bilgi sanat, ahlak, gelenek ve görenek, töre, hukuk ve diğer bütün kabiliyet ve alışkanlıkları içerisinde alan karmaşık bütün’* olarak ifade edilmektedir. İngiliz Antropoloğu Taylor’ un yapmış olduğu bu tanımın akabinde kültür üzerine gerçekleştirilen araştırma ve çalışmalar hız kazanmaya başlamıştır (Kocadaş, 2005: 2).

Değişik faktörlerin birleşmesi sonucu meydana getirilen kültür, düzenli bir bütün biçiminde fonksiyon gösteren iyi yapılanmış bir sistem olarak ön plana çıkmaktadır. Sözü edilen her bir parçadan kendine özgü nitelikleri ile sistemin içerisinde dahil oldukları bölümü ile ayrı bir birim olarak görülse de sınırlarının çoğu zaman belirli olmadığı son derece açıktır. Tanımı oldukça güç bir biçimde yapılan kavram olarak ‘kültür’ ile alakalı alan yazında çeşitli ifadeler yer almaktadır. Diğer yandan kültür kavramı için gerçekleştirilen tanımlamaların içeriklerinde de son derece farklılaşan alt terimler olduğu görülmektedir. Değişik disiplinler kapsamında ortaya koyulmuş 300’ den çok değişik kavram yer alması, alan yazındaki çeşitliliği göstermektedir. Kültür kavramı değişik disiplinlerde *‘kişinin inançları, değerleri ve eylemleri, ortak bir sosyal alanı, tarihi ve ortak hayal gücünü paylaşan bir söylem grubunun parçası, ulusal topluluklar gibi belirli sosyal sınıfların farkındalığı ve uygulaması’*

biçiminde ifade edilmiştir. Kültür kavramına ilişkin gerçekleştirilen tanımlamalar incelendiği zaman birtakım ortak noktalara dikkat çekildiği görülmektedir. Bu ortak noktalar ise; ortak geçmiş, sosyal gruplar ve ortak beklentiler şeklinde ifade edilebilmektedir (Demir, 2021: 5).

Genel anlam çerçevesinde değerlendirildiğinde kültür; insana özgü olan bilgi, inanç ve davranış bütünü ve bu bütünün parçalarını oluşturan her tür maddi ve manevi oluşumlar şeklinde tanımlanmaktadır. Kişisel ve toplumsal hayatın meydana gelmesine olanak tanıyan; dil, gelenek, düşünce, fikir, semboller, kanunlar, kurallar, ahlak, kuramlar, yöntem ve teknikler, bilim, felsefe ve sanat yapıtları gibi her tür maddi ve manevi ürünler bütünlüğü ‘kültür’ olarak adlandırılmaktadır. Bu tanımla ile kültür kavramı; toplumda yaşamını sürdüren bütün bireylerin meydana getirdikleri ve kabul ettikleri kurum ve değerler olarak belirtilmektedir. Bütün bu tanımlardan hareketle kültür; ‘bir toplumun yaşadıkları’ şeklinde özetlenebilmektedir (Çüçen, 2005: 111).

İletişim ise; bilginin, düşüncelerin, duyguların ve yeteneklerin birtakım simgelerden yararlanılarak aktarılması şeklinde ifade edilmektedir. Başka bir tanıma göre iletişim; temel olarak simgeler yardımı ile bir bireyden veya topluluktan diğerine ya da diğerlerine bilginin, düşüncelerin, tutum ve duyguların aktarılmasıdır. Söz konusu tanım incelendiğinde, iletişim kavramının belirli birtakım araçlardan yararlanılarak meydana getirilen bir eylem olduğu görülmektedir. Bu araçlar dil, jest ve mimik gibi doğal gerçekleşebileceği gibi, insan eli ile geliştirilen Kitle İletişim Araçları ile de gerçekleştirilebilmektedir (Çakır ve Topçu, 2005: 72).

Kişiler dilerse tek başlarına, dilerse toplum içerisinde yaşamını sürdürsünler; hedef ve amaçlarına yalnızca iletişim aracılığı ile erişim sağlayabilmektedirler. Kişinin iletişim kurmak istemesi genel olarak, çevresinde yer alan insanları etkileyebilme arzusundan kaynaklanmakta ve bundan dolayı iletişim, ister bilginin yayılım göstermesinde, ister eğitimde, ister eğlendirmede ya da yalnızca anlatabilmek için gerçekleştirilmiş olsa dahi, bu durumdaki tek amaç; bilgiyi aktarma ve karşısındaki bireyleri etkileme davranışı olacaktır. Özellikle toplum içi ve örgütsel iletişim aşamasında, birlikte çalışılan bireylerin sergilemiş olduğu davranışların denetlenmesi ve önceden belirlenmiş bir amaç ve hedef kapsamında söz konusu bireyleri yönlendirebilmenin tek aracı iletişim olarak belirtilmektedir. Bu yönü ile iletişim etkinliği yalnızca bir ileti alışverişini kapsamamakta, insanların toplumsallaşma evrelerinde ortak bir etkinlik haline gelmektedir (Oyur, 2019: 56).

Toplum içerisinde yaşamını sürdüren bireylerin kendisini ve çevresini daha iyi tanımaya ve başka bireyler ile uyumlu ilişkiler kurmak için etkileşime, yaşayan ve artık hayatta olmayan insanların miras olarak bıraktıkları bilgilerden faydalanmasına yardımcı olan özel bir becerisi bulunmaktadır. Sözü edilen beceri, insanın iletişim gücü şeklinde ifade edilmektedir (Ulusoy, 2023: 270).

En genel tanımı ile iletişim, her türlü anlam aktarımı şeklinde ifade edilmekte ve bireylerin algılayıp yorum yaparak anlam elde edebildikleri istemli veya istemsizce meydana gelen tüm davranışları kapsamaktadır. Bundan dolayı bireylerin iletişim halinde olmaması mümkün değildir. Her birey toplum içerisindeki diğer kişiler ile sosyal temas kurma gereksinimi duymaktadır. Buradan hareketle iletişimin diğer insanlar ile etkileşim gereksiniminden bir insani davranış şekli olduğu ifade edilebilmektedir. İletişim sürecinde sekiz unsur yer almakta olup, bunlar; kaynak, kodlama, ileti, kanal, kod çözme, tepki, alıcı ve geri bildirim olarak belirtilmektedir (Arslantaş, 2019: 23).

Kültür, iletişime, iletişim süreçlerine ve sistemlerine ilişkin tutumları koşullandıran önemli bir kavramdır (Brown ve Davidson, 2018: 180). Sözlü ve sözsüz iletişimi düşünürken dikkate alınması gereken birçok kültürel değişken bulunmaktadır (Burnarda ve Naiyapatanab, 2004: 756). Buradan hareketle kültür ve iletişim arasında direkt bir bağlantı olduğunu söylemek mümkündür. Belirli bir iletişim biçimi belirli bir kültüre özgü olmaktadır ve halihazırda var olan kültürel fenomenler iletişim süreci ile birlikte ortaya çıkmaktadırlar. Bütün insan faaliyetleri, bir etkileşim durumu içerisinde belirli bir değer içeren bir ileti taşımaktadır. Her bir ileti paylaşılmış semboller sistemi olarak ifade edilmekte ve birtakım kültürel anlamlar içermektedir (Durğun, 2006: 113).

Bireylerin gruplar biçiminde hayatını sürdürmeye başlaması ile meydana gelen kültür kavramı, bir toplumda yaşayan kişilerin öğrenmiş olduğu ve paylaşımında bulunduğu maddi ve manevi bütün faktörleri bünyesinde barındırmaktadır. Kültür, toplumdan topluma değişiklik göstermekte ve her bir boyutu ile bireyleri yönlendirmektedir (Sığrı ve Tığlı, 2006: 327).

Kültürün bu özellikleri iletişim ile son derece sıkı bir ilişki içerisinde olduğunu göstermektedir. Bunun en belirgin nedeni, iletişim kurulan kişiye gönderilen iletiler, kişisel ve toplumsal bilgi içermesi olarak vurgulanmaktadır. Benzer biçimde kültürün iletişim ile olan sağlam ilişkisi ve kuvvetli bağı incelendiğinde iletişim aşaması ile yakın bağlantısı olduğu ve iletişimin kültürler içerisinde meydana gelip zaman içerisinde değişiklik gösterdiğini görmek mümkündür. Çünkü belirli bir kültür içerisinde hayatını sürdüren bireyler birbirleri arasında benzer hareket ve iletişim biçimlerine sahip olmaktadır. Belirli bir kültürde yaşayan bireylerin benzer tarzda giyinmesi, benzer yemekleri beğenmesi ve ortak bir tutum sergilemesi bu duruma örnek olarak gösterilebilmektedir. Bunun yanı sıra sergiledikleri iletişim biçimlerinde de kültürün belli başlı özelliklerini yansıttıkları görülmektedir (Göktaş ve Çarıkçı, 2015: 12-13).

Kültür ve iletişim ilişkisini bu iki kavramın birbirinden ayrılmaz iki unsur olduğunu ifade eden Hall, 'kültür iletişimdir' algısını desteklemektedir. Hall' e göre değişik kültürlerde iletişim süreçlerini algılamak, ucu bucağı olmayan bir insan davranışı alanını tanımayı ve anlamayı olanaklı kılmaktadır. Hall, söz konusu davranışlar alanını sessiz dil olarak ifade etmektedir. Sessiz dil; sadece o kültür içerisinde yaşanılması sonucu öğrenebilen eylemleri kapsamaktadır. Değişik bir kültür içerisinde yaşayabilmek, bu eylemleri algılamak ve bireyselleştirme aşamasından ileri gelmektedir. Bu durum uluslararası göç alanında yoğun bir biçimde yaşanmaktadır. Uluslararası göçler aracılığı ile meydana gelen ve beraber yaşama mecburiyetinde kalan bireyler birçok açıdan değişik faktörlere sahip olmaktadır. Dil ve inanç sistemleri hiç kuşkusuz sözü edilen değişikliklerin başında yer almaktadır. Kültürün bu iki faktörü bireyin davranışlarını yönlendiren başlıca pratikleri kapsamaktadır (Aksoy, 2012: 298-299). Kültür ve iletişim kavramlarının aralarında yer alan bu yakın ilişki ve bu iki önemli kavramın bir arada olması 'kültürlerarası iletişim' kavramının meydana gelmesini sağlamıştır.

2.1.2 Kültürlerarası İletişim Kavramı

Kültürlerarası iletişim kavramının temel ilgi alanı, değişik kültürlerden olan birey ya da grupları kapsayan etkileşim ve ileti yaratma evresinin algılanması olarak ifade edilmektedir. Dünya üzerinde çeşitliliğin gün geçtikçe yükselmesi akabinde, birtakım problemler meydana gelse de bunun faydalarının daha fazla olduğunu belirtmek mümkündür. Değişik kültürlerden gelen bireyler ile iletişim kurmak ve bağlantı geliştirmenin pek çok

pozitif neticesi olabilmektedir. Bu neticelerden bazıları daha sağlıklı olan topluluklar, uluslararası, ulusal ve yerel ticarete yükseliş, yükselen hoşgörü sayesinde meydana gelen bireysel gelişim ve çatışmalarda düşme olarak ifade edilebilmektedir. Burada bahsi geçen sağlıklı topluluklar, yalnızca kendi grupları için değil, el birliği ile bütün bireylerin faydasına çalışan kişiler sayesinde ayakta durmaktadır. Açık ve dürüst kültürlerarası iletişim aracılığı ile bireyler bütün insanların faydasına olan amaç ve hedeflere erişmek için grup ya da kültürel eğilim gözetmeksizin birlikte çalışmaktadırlar (Timcheva, 2017: 17-18).

Kültürlerarası iletişim ya da bireyler arasında yer alan iletişim değişik kültürler tarih kadar eski bir sürece dayanmaktadır. Binlerce sene meydana gelen savaşlar, ticari aktiviteler ya da sosyal değişimler sonucunda kültür ve iletişim kavramları da birtakım oluşumlar ve değişimler geçirmiştir. Dünyanın global bir topluluk durumuna geldiği günümüzde bu oluşum kültürlerarası iletişim kavramının oluşumunu doğal bir süreç ve mecburiyet durumuna getirmiştir (Ilie, 2019: 264).

Önceki bölümler ‘kültür’ ve ‘ iletişim’ ile ilgili ifade edilenler temel olarak alındığı zaman, kültürlerarası iletişim kavramı; değişik kültürel altyapılara sahip olan bireyler arasında, değişik kültürel kökenlere sahip bireyler arasında, değişik farkındalık ve denetim seviyesinde bilgi paylaşımı şeklinde tanımlanabilmektedir. Geçmişte meydana gelen olaylar hem ulusal kültürel değişiklikleri hem de ulusal bir birim içerisinde bulunan değişik faaliyetlere katılım ile alakalı farklılıkları kapsamaktadır (Allwood, 1985: 3).

Değişik kültürlerin veya alt kültürlerin üyeleri arasında bulunan iletişim ‘kültürlerarası iletişim’ olarak tanımlanmaktadır. Bu kavram değişik kültürlerle bağlı olan bireyler arasında bulunan etkileşim ve anlam aktarımları, yabancı olanın anlaşılması, ifade edilmesi ve kültürel değişikliklerin değerlendirilmesi gibi boyutları ile birlikte ele alınan bir ifade şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Buradan da anlaşılacağı gibi, kültürlerarası iletişim denildiği zaman hem değişik kültürel coğrafyalara ilişkin kişi ve topluluklar, hem aynı coğrafi bölgede yer alan alt kültür grupları ve bu grupların üyeleri arasında tahmin edilen bir iletişim durumundan bahsedilmektedir (Karaca, 2015: 146).

Kültür kavramı için gerçekleştirilen tanımlamalara benzer şekilde, kültürlerarası iletişim kavramına yönelik değişik tanımlama girişimleri ve kültürlerarası iletişimin içeriğine ilişkin değişik yaklaşımlar bulunmaktadır. Diğer bir ifade ile kültürlerarası iletişim, belirli bir kültüre mensup olan kişi, değişik bir kültüre iye olan bireyin tüketimi için ileti meydana

getirdiği noktada gerçekleşmektedir (Ulusoy, 2023: 267). Özetle, kültürlerarası iletişim; iletilerin bir kültürün üyeleri tarafından meydana getirildiği ve ardından değişik bir kültürün üyelerine aktarıldığı durumlarda gerçekleşmektedir (Sürücü vd., 2022: 221).

Kültürlerarası iletişim kavramı, iki değişik kültürden olan bireyin birleşerek sahip olduğu sözlü ve sözsüz sembollerin farklılaşması ile meydana gelmektedir. Diğer bir ifade ile kültürlerarası iletişim gerçekleşebilmesi için bir kültürün üyesinin, kendi kültürünün değer yargıları, normları ve kuralları doğrultusunda yaratmış olduğu değişik bir kültürün üyesi tarafından kullanılması gerekmektedir. Başka bir ifadeye göre, kültürlerarası iletişim kapsamında bireyler arasında etkileşim evresinin meydana gelebilmesi için kültürel algının ve semboller sisteminin değişmesi zorunlu bir durumdur. Fakat kültürlerarası etkileşim aşamasında görülen kültürün davranış kalıplarını, inançlarını ve kurallarını kişi kendi kültürünü merkeze yerleştirerek değerlendirmekte ve anlamak için çabalarsa hatalı bir iletişim gerçekleşmesine sebep olabilmektedir. Yeterli ve doğru yönde bir kültürlerarası iletişim meydana gelmesi için, karşılaşılan kültürün sosyal normlarını, değerlerini ve davranış kalıplarını yüzeye çıkarmak ve netliğe ulaştırmak gerekmektedir. Buradan hareketle kültürlerarası etkileşimin hatalı anlaşılmalara son derece açık olduğunu söylemek mümkündür (Ercan, 2015: 12).

Kültürlerarası iletişim olgusunun en önemli ayırt edici niteliği, iletişim sürecine katılım gösterenlerin değişik grup ya da kültürlerle ait olması olarak belirtilmektedir. Sözü edilen ayırt edici özellik, iletişim durumlarında her zaman bulunması mümkün olmayan bir özellik olarak vurgulanmaktadır (Işık, 2012: 52). Bu bağlamda kültürlerarası iletişimin birtakım işlevleri bulunmakta olup; bu işlevler başta değişik kültürel değerleri öğrenmek olmak üzere aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Ekşi, 2023: 17-18);

- Değişik kültürlerin tanınıp algılanmasına katkıda bulunarak söz konusu kültürün üyeleri ile gerçekçi bir iletişim kurulmasını kolay hale getirmektedir.
- Değişik kültürlerle ya da aynı coğrafya içerisinde yer alan alt kültürlerle karşı meydana gelen ön yargıları yok ederek kişilere kültürlerarası yeterlilik bilinci kazandırmaktadır.
- Kültürlerarası iletişimi negatif yönde etkileyen düşünme şekilleri ve tutumlarına karşı toplum içerisinde hoşgörüyü egemen hale getirmektedir.
- Değişikliklerin anlaşılmasına ön ayak olarak toplumlararası bir uzlaşma ortamı meydana getirmektedir.

- Kùltürler arasında ayrımcılığa karşı eşitlikçi ve adaletli bir anlayış sağlamaktadır.

Bir disiplin olarak kùltürlerarası iletişimin; ortalama 50 senelik kısa bir geçmişı bulunmaktadır. Kùltürlerarası iletişim disiplini, yapısı ve inceleme alanı gereği interdisipliner bir bilim dalı biçiminde gelişme göstermektedir. Özellikle sosyal psikoloji, psikoloji, kùltürel antropoloji ve sosyoloji gibi alanların sosyoloji vb. alanların kavram ve yaklaşım açılarından yararlanmaktadır. Kùltürlerarası iletişim araştırmalarını, üç araştırma yaklaşımını bünyesine dahil etmektedir. Bu yaklaşımlardan ilki olan işlevselci yaklaşım; kùltürel değışikliklerin iletişim sürecini etkilediğine dikkat çekmektedir. İkinci yaklaşım yorumlayıcı yaklaşım olarak ifade edilmekte olup, iletişim bağlamını algılamayı ön plana çıkarmaktadır. Son olarak üçüncü yaklaşım eleştirel yaklaşımdır. Bu yaklaşım ise kùltürlerarası iletişimi algılama aşamasında iktidarın ve tarihsel bağlamın önemi üzerinde durmaktadır. Kùltürlerarası iletişim kavramının bu yaklaşımlarının her biri alana son derece özgün katkılar sağlamıştır. Sözü edilen yaklaşım açılarındaki en temel değışiklik kùltür ve kùltürel çeşitliliğe yönelik bakış açısı olarak ifade edilmektedir. Kùltürlerarası iletişimin işlevselci yaklaşımının en önemli ayırt edici özelliği kùltürün iletişim davranışları üzerindeki belirleyici etkisinin kabul edilmesi olarak belirtilmektedir. Yorumlayıcı yaklaşım ise işlevselci yaklaşımın tersine, kùltürün iletişim sayesinde meydana getirildiğini ve popülerlik kazandığını vurgulayan bir bakış açısına sahip olmaktadır. Eleştirel yaklaşım ise kùltürü bir iktidar mücadelesi alanı şeklinde değerlendirirken; kùltürlerarası iletişim kapsamında iktidar bağlantılarının ve sosyal-tarihsel bağlamın önemine dikkat çekmektedir (Göker, 2015: 113). Bu yaklaşımların yanı sıra kùltürlerarası iletişimin emosyonel, bilişsel ve davranışsal olmak üzere üç boyutu bulunmaktadır. Kùltürlerarası iletişimin emosyonel boyutu kùltürel duyarlılık, bilişsel boyutu kùltürel farkındalık ve davranışsal boyutu ise kùltürel etkililik ya da kùltürel beceriklilik şeklinde ifade edilmektedir (Karcı, 2022: 15).

2.1.2.1. Kùltürel duyarlılık

Kùltürlerarası iletişimin emosyonel boyutu olarak ifade edilen ‘kùltürel duyarlılık’ kavramı 2000 senesinde Chen ve Starosta tarafından ortaya atılmıştır. Chen ve Starosta kùltürel duyarlılık kavramını tanımlarken ‘kùltürel değışikliklere saygı duyma, iletişim sürecinde sorumluluk, iletişim sürecinde kendine güvenme, iletişim sürecinden hoşlanma ve iletişim sürecinde temkinli olma’ gibi ifadelerin üzerinde önem ile durmuşlardır (Yılmaz vd., 2019: 170). Kùltürel duyarlılık, bir grubun etnik ve kùltürel niteliklerinin, tecrübelerinin, norm ve

rollerinin, değerlerinin, davranış şekillerinin ve inançlarının yanı sıra çeşitli materyallerin ve programların sağlıklı bir biçimde geliştirilmesi, teşvik edilmesi ve değerlendirilmesi olarak ifade edilmektedir. Başka bir ifade ile, kişiler arasında bulunan kültürel değişiklik ve benzerliklerin, söz konusu değişiklik ve benzerliklere değer yüklemekten var olduğunun farkında olmak kültürel duyarlılık olarak tanımlanmaktadır. Kapsamlı olarak değerlendirildiğinde kültürel duyarlılık; bir toplum içerisinde yaşamını sürdüren toplulukların değişikliklerinin farkında olmak, sözü edilen değişikliklerin geliştirilmesi ve çeşitlendirilmesi için desteklenmek olarak belirtilmektedir. Bu davranışı kazandırmak için ise saygı ve empati yeteneklerini geliştirmek, bütün topluma aktarmak ve yaygınlaştırmak gerekmektedir. Kültürel değerlere duyarlılık olgusu, birden fazla bakış açısı ile çalışılan bir kavramdır. Kültürel değerlere duyarlılık sağlanabilmesi için kültürlerarası duyarlılık gelişim modeli meydana getirilmiş ve söz konusu model iki ayrı aşama kapsamında değerlendirilmiştir. Bu iki aşama etnik merkezci ve etnik göreceli olarak ifade edilmektedir. Etnik merkezci aşamada birey bilinç dışı bir biçimde kendi kültüründen yararlanarak diğer bütün bireyleri yargılamaktadır. Etnik göreceli aşamada ise birey esnek davranış ve yargılarda bulunarak birtakım bireylerarası ortamlara uyum sağlayabilmekte ve kendi değerlerini uyarlayabilmektedir. Etnik merkezci aşamadan etnik göreceli aşamaya ilerledikçe kültürel duyarlılık yükselmektedir. Değişik bir araştırmada ise kültürel değerlere duyarlılık iki ayrı boyut kapsamında değerlendirilmektedir. Bu iki boyuttan ilki yüzeysel yapı olup; bu boyut topluluğun gözlemlenebilir sosyal ve davranışsal iletileri kapsamaktadır. İkinci boyut ise derin yapı olarak ifade edilmektedir. Derin yapı boyutu ise; kültürel, psikolojik, sosyal, çevresel ve tarihsel iletileri kapsamaktadır. Saygı ve empati yetenekleri gelişim göstermiş olan kişiler yüzeysel yapı yerine derin yapı boyutuna odaklanmak ve böylece diğer kültürü algılamaya çabalamaktadır (Nayir ve Sarıdaş, 2020: 774).

2.1.2.2. Kültürel Farkındalık

Kültür ve dil arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır. Dil ve kültür arasındaki bu bağ kültürel farkındalık kavramını meydana getirmiş ve kültürel farkındalığı dil öğrenme aşamasının dinamiklerinden birisi durumuna getirmiştir (Alyılmaz ve Er, 2016: 1393). Kültürlerarası iletişim yeterliliğinin bilişsel boyutunu ifade eden kültürlerarası farkındalık kavramı; kişinin değişik kültürler arasındaki benzerlik ve değişikliklerini algılayabilme yeteneği olarak belirtilmektedir (Yakar ve Alpar, 2017: 275).

Kültürel farkındalık; bireyin hayatını sürdürdüğü toplumun kültürünü ve değişik kültürleri anlayarak bu kültürlerin ayırımında olması şeklinde ifade edilmektedir. Kültürel farkındalık kavramında; kültürel çeşitliliği algılama ve değerlendirme, bireyler arasındaki bağlantıyı idrak etme ve başka insanlar için sevgi, saygı, eşduyum ve merhamet geliştirme faaliyetlerine odaklanılmaktadır. Söz konusu barış olgusunun odak noktasında ‘merhametli olma ve başka insanlara zarar vermeme’ bulunmaktadır. Bundan dolayı ilk olarak başka insanlara karşı merhamet göstermeyi öğrenme temel hedef olarak vurgulanmaktadır (Erhan, 2020: 26).

Kültürel farkındalık bileşeni, değer ve inançlar gibi kültürü şekillendiren yöntemlere ve gelişmiş bir kültürel bilince sahip olmayı ifade etmektedir. Sözü edilen farkındalığı elde etmiş olan kişiler ise içerisinde yaşamış oldukları kültürün kendileri üzerindeki etkisini algılamaktadırlar. Kişinin kendi kültürel niteliklerinin farkında olması başka kültürler karşısından da farkındalığının gelişebilmesi açısından son derece önemli bir kolaylaştırıcı etken olarak görülmektedir. Başka bir ifadeye göre, kültürel farkındalık; kişiye kendi kültürü ve diğer kültürler arasındaki benzerlik ve değişiklikleri daha basit görmesine katkı sağlamaktadır (Gürel ve Çetin, 2018: 30).

Kültürlerarası farkındalığın bireyin değişik kültürden bir birey ile iletişim kurduğunda kendi değerleri, inançları, tutumları ve bakış açısını egemen kılmaksızın ortak bir anlayış meydana getirmeye odaklanabilmesinin gerçekleşebilmesi için temel olarak birbiri ile iç içe geçmiş üç aşamasının takip edilmesi gerektiği ifade edilmektedir. Bu üç aşama aşağıda detaylı bir biçimde açıklanmaktadır (Eğinli ve Taş, 2018: 719);

- *Yüzeysel Kültürel Özelliklerin Farkına Varılması:* Bu aşama kapsamında bireyin diğer kültür ile alakalı sahip olduğu yüzeysel ve özellikle de taraflı olan bilgilerinin veya gözlemlerinin farkında olması gerekmektedir. Örneğin; belirli kültürler ile ilgili meydana getirdiği veya yalnızca arkadaş ortamında elde ettiği bilgiler doğrultusunda meydana getirdiği kalıp yargıları fark etmesi sözü edilen aşamada farkındalık açısından büyük önem arz etmektedir.

- *Derin Kültürel Özelliklerin Farkına Varılması:* Bu aşamada bireyin kendi tecrübeleri veya diğer insanların tecrübeleri sayesinde edinmiş olduğu önemli ve daha derin kültürel nitelik ve tanımlamalarının farkında olması gerekmektedir. Sözü edilen bu bilgileri sıkıca bağlanmak yerine farklılaşabileceğini diğer kültürü algılayarak ve idrak ederek değişik

anlamaların keşfedileceğini anlama aşamasına gelinebilmektedir. Bu aşamada bireyin rasyonel ve entelektüel bir analiz gerçekleştirerek, diğer kültürün perspektifinin bulunduğunu algılayarak, kültürel değişiklikleri haklı çıkarması ön planda olmaktadır.

- *Farklı Kültürün İçinden Biri Gibi Anlaşılması*: Bu aşamada bireyin diğer kültürü veya diğer kültürden bir kişinin söz konusu kültür içerisinde hissettiklerini, düşündüklerini ve davranışlarını algılamaya eğilim gösterme, diğer bir ifade ile empati oluşturabilmek gerekmektedir.

Kültürel farkındalık aracılığı ile bireylerin sahip olduğu somut ve somut olmayan kültürel değerleri geleceğe taşınabilir aksi takdirde özellikle globalleşmenin etkisi hegemon kuvvetlerin sahip olduğu kültürlerin yerel kültürleri farklılaştırması ve yozlaştırması söz konusu olmaktadır. Bu noktada yerel halkın rolü son derece önemli olmaktadır (Çelik vd., 2023. 9).

2.1.2.3. Kültürlerarası etkililik veya beceriklilik

Kültürlerarası iletişim yeterliliğinin davranışsal boyutu şeklinde kabul edilen kültürlerarası etkililik, kişinin kültürlerarası etkileşim esnasında son derece etkili davranışlar sergileyebilme ve iletişimsel hedefleri gerçekleştirebilme kabiliyeti olarak ifade edilmektedir. Bu niteliği nedeni ile, kültürlerarası etkililik iletişim kabiliyetleri ile direkt olarak bağlantılıdır ve iletişimin etkili olmasını belirleyen bütün sözlü ve sözsüz iletişim davranışlarını kapsamaktadır (Yakar ve Alpar, 2017: 275). Kültürlerarası beceriklilik şeklinde de ifade edilen kültürlerarası etkililik bireyin değişik kültürden bireyler ile iletişim kurduğunda söz konusu süreç içerisinde iletişimin hedeflerine erişebilmesi için nasıl davranması gerektiği konusunu bilmesini kapsamaktadır. Bu doğrultuda kültürlerarası etkililik, kültürlerarası iletişim aşamasında iletiyi seçme, algılama, uygun bir şekilde kodlama ve ifade etme vb. kabiliyetleri içermektedir. Buradan hareketle en önemlisi bireyin karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerini algılayarak iletişim kurabilmesi diğer bir ifade ile kültürlerarası empati kabiliyetine sahip olmasıdır. Bu kabiliyet de etkin duyarlılık şeklinde de adlandırılmaktadır (Eğimli ve Taş, 2018: 719).

Kültürlerarası beceriklilik, bireyin değişik kültürlerden olan kişiler ile iletişim durumunda iken etkileşim kurabilme amacına erişme kabiliyetini, her türlü sözel ve sözel olmayan iletişim ifadelerini, davranışlarını ve toplumsal becerilerini, kendisini ortaya koyabilme yeterliliğini ya da yetisini içerisine almaktadır. İletişim kabiliyetleri ile direkt

olarak alakalı olan, iletişimin sağlıklı bir biçimde meydana gelmesine katkıda bulunan her türlü sözel ya da sözsüz iletişim tavırlarını, kültürlerarası etkililik bileşeni kapsamaktadır. Bu tanıma benzer biçimde, hem sözlü hem de sözsüz iletişim kabiliyetlerinden yararlanarak değişik kültürlerden bireyler ile etkili iletişim kurmayı kültürlerarası etkililik şeklinde belirtilmektedir (Sarıkayış, 2022: 31).

Kültürlerarası iletişim etkililiği gerek aynı toplum içerisinde değişik kültürlerden gerekse de değişik toplumlar arasında bireyler ile etkileşim kurmak ve çalışabilmek bakımından önemli bir beceri olarak belirtilmektedir. Ülkemizden yurt dışına gönüllü olarak veya görevli olarak çalışma için gidenlerin de farklı ülkelerdeki Osmanlı mirası, yurt dışına iş gücü göçü, yurt dışına gerçekleştirilecek ekonomik açılımlar gibi nedenler ile kültürel değişikliklere duyarlı ve kültürlerarası iletişim etkililiğine sahip olması beklenebilmektedir. Söz konusu etkililiğe sahip olan bireyler olmayan kişilere göre işlerine ve çevresine daha basit bir biçimde uyum gösterebilmektedir (Yılmaz ve Tepe, 2020: 1617).

Kültürlerarası iletişime ilişkin eğitimde ise kültürel farkındalık meydana getiren bilgilere değinilmektedir. Bu doğrultuda bireylerin zihinsel yapısına ve başka insanlardan hangi aşamaya farklılık gösterdiğine odaklanmaktadır. Dolayısıyla söz konusu eğitim göçmen bilgilendirmesinden değişik olarak belirli bir ülkeye ilişkin değil; kültürel çevreye ilişkin öğretileri kapsamaktadır. Bu kapsamda bahsi geçen eğitimlerde alıştırmalara, işletme oyunlarına, örnek olaylara ve grup tartışmalarına değinilmektedir. İletişim sürecine katılım gösteren kişiler, karşı tarafın iletişim davranışlarını bilmez ise dile getirilen ifadeleri, gerçekleştirilen kendi kültürel normlarına göre anlam kazandırılmaktadır. Kültürel körlük şeklinde isimlendirilen bu durum, kültürlerarası iletişim aşamasında iletişim çatışmalarının her an için yaşanmasına neden verebilmektedir. Bütün bu değerlendirmeler çerçevesinde iletişim ve diyalogun kültürlerarasılıkta son derece önem arz ettiğini belirtmektedir. Problemin çözülmesinde ön yargıların yok edilmesine öncülük edebilecek yeni olumlu iletişimsel ortamların meydana getirilmesi büyük rol oynamaktadır (Kara ve Tunçbilek, 2018: 39).

2.2. Kültürlerarası İletişimin Tarihsel Gelişim Süreci

‘Kültürlerarası’ kavramını ilk olarak ortaya atan ve kültürlerarası problemleri ve etkileşimi bilimsel anlamda gündeme getiren ABD’ li antropolog Ruth Benedict’ tir. Ruth

Benedict 1940' lı senelerde ABD' de savaş enformasyon dairesi için birtakım araştırmalar gerçekleştirmiştir. Yapılan bu araştırmada değişik bir kültürün iletişim davranışlarını algılamaya ve anlamlandırmaya çabalamıştır. Bunun yanı sıra Krizantem ve Benedict' in 1966 senesinde gerçekleştirdiği Japon kültürel faaliyetlerini bu bağlamda incelediği görülmektedir. Benedict bu kitabında bağlı olduğu gelenekten değişik olarak, 'kültür farkını' karmaşık modern bir toplumu analiz ederek algılamaya çalışmaktadır. Ancak sistematik bir araştırma alanı olarak kültürlerarası iletişim alanının kurucusu Edward T. Hall olarak kabul edilmektedir. Daha önce aşamalarda kültürlerarası konularına Lederer ve Burdick 'The Ugly American' isimli araştırmasında yer vermiş olsa dahi kavram olarak ilk defa Hall tarafından 1959 senesinde yayımlanan 'The Silent Language' adlı çalışmada bahsedilmiştir ve alanın öncüsü olarak kabul edilmiştir. Hall bu kitabında kültürlerarası iletişim alanının tarihsel gelişim aşamasını algılamak ve ortaya çıkarmak istenilirse, bireylerin söz konusu sürece itilme sebebinin iyi bir biçimde tespit edilmesi gerektiği vurgulanmaktadır (Altay, 2023: 18-19).

Hall, kültürlerarası iletişim bileşenini bir disiplin olarak irdeleyen ilk araştırmacı olmasının yanı sıra; bu alanın kavramsal ve kuramsal çerçevesini meydana getiren değişik çalışmalar ile de alana büyük katkıda bulunmuştur. Hall' e göre, değişik kültürlerin yeleri etkileşim sağlamak ve bir iletişim kurabilmek için birbirleri ile ilgili yüksek oranda bilgi sahibi olmasalar da olmaktadır. Bu alanda önemli olan husus en gerekli olan bilgilerin bilinmesi olarak ifade edilmektedir. Böyle bir durumda, Türkiye-Ermenistan kültürlerarası iletişimi için bilinmesi gerekli olan karşılıklı bilgilerin varlığı mevcuttur. Yüzyıllardır aynı coğrafya içerisinde hayatını sürdürmüş, ortak kültürel değerlerin ve ortak bir geçmişin sahibi olan iki ülke için iletişimi başlatmak ve doğru bir biçimde devam ettirmek açısından gerekli altyapı hazır bulunmaktadır. Bu durumda sorgulanması gereken asıl sorun bu komşu iki ülke arasında neden bir iletişim başlatılmadığı ya da başlatılamadığıdır. Bu durumda kültürlerarası iletişim engellerinin olduğu düşünülebilmektedir. Söz konusu engeller geçmişten gelen ve günümüze değin süre gelen iletişim engelleri olarak ifade edilmektedir (Güven, 2015: 107-108).

Tarihsel gelişim süreci incelendiğinde kültürlerarası iletişimin 1950' li senelerinden itibaren büyük bir gelişme gösterdiği görülmektedir. 1930' lu senelerden 1940' lı senelere kadar antropologlar her ne kadar, dil ve kültür araştırmalarını bir araya getirerek

kültürlerarası iletişim disiplininin meydana gelmesine neden olan gelişmeleri gerçekleştirmiş olsa da söz konusu araştırmaların, tutarlı ve sistematik yaklaşımdan uzak olması sebebi ile kültürlerarası iletişim prensibinin 1950' li senelerde görülmeye başlandığı vurgulanmaktadır (Okmeydan, 2020: 583).

Tanım olarak değişik milli kültürlerden kişiler arasında meydana gelen iletişim şeklinde ifade edilen kültürlerarası iletişim; ilk ortaya çıkışından günümüze kadarki süreç içerisinde büyük oranda bir farklılık göstermiştir. Kültürlerarası iletişim teorilerinin birinci sistematik derlemesi olarak ifade edilen 'Uluslararası ve Kültürlerarası İletişim Yıllığı' nda, bir grup araştırmacı tarafından değişik kültürlerden bireyler arasındaki kişilerarası iletişim ile ilgili teori haline getirilmiştir. Bu ilk teoriler, 1988 senesinde değişik kültürlerden bireyler arasında bulunan iletişim dikkate alınarak geliştirilmiştir. Literatürde gerçekleşen diğer çalışmalar ile örtüşen bu kültürlerarası iletişim teorilerinin oluşumu, günümüzdeki disiplinin temellerini oluşturmaktadır. Fakat sözü edilen bu disiplin geçmişten günümüze kadar büyük oranda farklılık göstermiştir (Kurtuldu, 2022: 31).

Kültürlerarası iletişim kavramını daha iyi anlayabilmek amacıyla ilk olarak bu disiplinin tarihi geçmişini doğru algılamak gerekmektedir. Teknolojik gelişmelerin akabinde 21. yüzyılda giderek yükselen bir önem kazanan kültürlerarası ilişkilere en özelde bireylerin ve genelde kurum ile kuruluşların davranışlarını algılayabilme, uyum içerisinde yaşamını sürdürme bakımından değerlendirildiğinde daha fazla gereksinim duyulan bir disiplin durumuna gelmiştir. Bu nedenle kültürlerarası iletişim disiplini algılamak ve meydana gelen kültürel değişiklikleri ortaya koyup anlamlandırabilmek kadar söz konusu süreci taraflar bakımından yararlı olacak biçimde sona erdirmek de büyük önem arz etmektedir (Sarigül, 2021: 23).

Kültürlerarası iletişim olgusunu önemli duruma getiren bir başka gelişme ekonomik temellidir. İkinci Dünya Savaşı' ndan sonra, Amerika Birleşik Devletleri' nin başka ülkelere ya da kıtalara daha çok müdahil olması ve yatırım gerçekleştirmeye başlaması ile gelişim gösteren yeni bağlantılar kültürlerarası iletişimin önemini yükseltmiştir. Buna benzer biçimde kapitalizmin globalleşmesi ile beraber işletmelerin çok uluslu menfaatleri yükseldikçe, hem kamu hem de özel, kar amaçlı ya da kar amacı gütmeyen işletmeler işlerin verimli bir biçimde devam ettirilmesini basit hale getirebilecek kabiliyet ve yeterliliklerde

personellerin seçilmesini ve eğitilmesini önemsemek mecburiyetinde kalmıştır (Ekiyor, 2021: 820).

Kültürlerarası iletişim, herhangi bir yerde, bir kültürün üyesinin diğer bir kültürün üyesini etkilemek amacı ile yollanmış olduğu iletinin alınması ile meydana gelmektedir. Bütün iletişim çevreleri içerisinde gerçekleştiği gibi kültürlerarası çevrelerde de bireyler düşünceleri ile, tepkileri ile, davranışları ile yönlendirilmekte ve söz konusu yönlendirilme gözle görülmeyen, kulak ile duyulmayan kültür tabakaları açısından irdelenmektedir. Bu bağlamda, kültürlerarası iletişim bileşeni, bir buzdağı görüntüsüne benzetilebilmektedir. Bilindiği gibi, buzdağının görünen bölümü sadece toplam kütleinin % 10 ile % 15 gibi ufak bir kısmını oluşturmaktadır. Kültürlerarası ortamlarda, kişilerin karşılıklı olarak kurmuş olduğu etkileşimi sadece buzdağının görünen bölümü ile ilişkilendirmek, bireylerin davranışları, görgülü ya da görgüsüz, huylu ya da huysuz, saygılı ya da saygısız gibi görülebilmektedir. Hatta değişik kültürlerden bireyler bir araya geldiklerinde genel olarak kendi sergilemiş oldukları alışkanlıklarının uygun ve doğru olduğu fikrine kapılmaktadırlar. Bu şekil iletişim ortamları içerisinde, alışılmışın dışında alışkanlıklar göstermek değişik bir kültüre bağlı olduğu kabul edilmekten ziyade karşı tarafın ilgisizliği, zafiyeti, kurnazlığı veya yetersizliği biçiminde bir yorum ile karşılaşılmaktadır (Güçlü, 2022: 88).

2.3. Kültürlerarası İletişimin Amacı

Değişik toplumlara bağlı olan kişilerin karşılaşmaları sırasından aralarında gerçekleşen iletişim sürecini bütün yönleri ile incelemek kültürlerarası iletişimin amacı olarak ifade edilmektedir. Bir disiplin olarak kültürlerarası iletişim söz konusu iletişim aşamasını ilk olarak detaylı bir biçimde algılamak, ardından doyurucu olarak ifade etmek ve muhtemel neticeleri hususunda öngörüler geliştirerek daha etkili iletişimin yollarını belirlemeyi hedeflemektedir. Kültürel farklılıkların sebep olduğu hatalı anlamalar değişik toplumların kişileri arasındaki iletişim güçlenmesine sebep olmaktadır. Değişik kültürlerin karşılaşması hususunda çalışmalar gerçekleştiren ve bilgi yaratan kültürlerarası iletişim disiplininin önemi gittikçe yükselmekte ve bireylerin yabancılar ile etkili iletişim gerçekleştirebilme yollarını aydınlığa kavuşturmaktadır. Değişik kültürlerle bağlı olan kişiler veya gruplar arasındaki iletişimi ele alan kültürlerarası iletişim, dünyanın pek çok ülkesinde kültürleri birbirinden farklı kılan niteliklerin farkına varılması ve bunların iletişim üzerindeki

etkilerinin araştırılması ile beraber önem kazanmıştır. Kişiler arasında, ilişkisinin bulunduğu her alanda onların kültüründen arınarak iletişime katılım gösteremeyeceği ortaya çıkmakta ve dolayısıyla söz konusu iletişimin kültürlerarası bir durum olduğu ve ona katılım gösterenlerin kültürlerini hesaba dahil etmeden etkileşim durumunu algılamamanın olanaklı olmayacağı anlaşılmaktadır. Kendi toplumunda kendilerinden bekleneni kusursuz yerine getiren bireyler başka bir toplum ortamında benzer biçimde davranarak anlaşılmadıkları bir duruma düşebilmektedirler. Bunun gibi olumsuz iletişim örneklerinin yaşanmaması için söz konusu toplumun kültürünü tanıyarak ve öğrenerek, hangi durumlarda nasıl davranmaları gerektiği çok daha etkili bir biçimde gerçekleştirmiş olmaktadır (Çolak, 2023: 12-13).

2.4. Kültürlerarası İletişim Yaklaşım ve Kuramları

Kültürlerarası iletişim kavramı toplumların kendilerine özel niteliklerinin bulunması, değişik kültürler ile etkileşim içerisinde olması, kendisinden değişik olanı doğru bir şekilde anlamaya ve anlamlandırmaya çalışması değişik olan ile anlamlandırabildiği düzeyde iletişim oluşturmaya çalışan bir disiplindir. Mevcut değişikliklerin ve kendisinden değişik olanın sürekli merak edilmesi kültürlerarası iletişimin sosyal bilimlerde bilim dalı biçiminde kuramsal bir olgu olmasına ve kültürlerarası iletişimin ilmi bakımdan bir düzen olarak anlam elde etmesine imkan tanımıştır. Bu kapsamda kültürlerarası iletişim süreci içerisinde ön plana çıkan araştırmalara temel oluşturan kuramlar bulunmaktadır. Hofstede' nin kültürel boyutlar teorisi ve Kluckhorn ve Strodtheck' in değer yönelmeleri kuramı kültürlerarası araştırmalar için büyük önem taşımaktadır. Bu kuramlar aşağıdaki gibi ifade edilebilmektedir (Çelik, 2022: 8 ; Altunbey ve Yağbasan, 2020: 10);

- **Parsons, Kalıp ya da Örüntü Değişkenleri;** Bireylerin toplum içerisinde meydana getirdikleri faaliyetlerini ve bireylerin seçimlerini ortaya koyan örüntüleri kapsamaktadır.
- **Hall, Enformasyon Sistemleri Kuramı;** İnsanların temel faaliyetlerini 10 temel boyuta ayırıp söz konusu boyutlar açısından betimlemektedir.
- **Kluckhohn ve Strodbeck, Değer Yönelimleri Kuramı;** İnsanların etkinliklerini 5 temel yönelim doğrultusunda kategorilere ayırmaktadır.
- **Hofstede, Kültürel Boyutlar Kuramı;** Kültürel değişiklikleri gruplandırma çerçevesinde 4 boyut olduğunu tespit etmiştir. Bu kurama Gert Jan Hofstede ve

Michael Minkoy' un katkıda bulunduğu iki boyut daha ilave edilmesi ile toplam 6 durum olarak belirtilmiştir. Söz konusu 6 durum her ülkenin bu boyutların kapsamında farklı hale geldiğini ifade etmektedir.

- **Trompenaars ve Hampden-Turner, Kültür Boyutları Kuramı;** İnsan, çevre ve zaman bağlantısı çerçevesinde kültürü incelemekte ve söz konusu incelemeler neticesinde değişiklikleri 7 boyut kapsamında ele almaktadır.

Kültürlerarası iletişim yaklaşımlarının temelinde bulunan sözcüklerden bir diğeri de globalleşme unsurudur. Globalleşen uluslararası düzenin sahip olduğu dinamikleri ve yansımaları, kültürlerarası iletişim konularının da temelini meydana getirmektedir. Sözü edilen bu hakikatten hareketle, kültürlerarası iletişim; teknoloji, ekonomi, kültürel çeşitlilik ve demografik değişimler ile yakından bağlantılıdır (Görgün, 2018: 121).

Kültürlerarası iletişim tezi çerçevesinde, temel olarak iki ya da daha çok kültürün var olmasının mümkün olması gerekmektedir. Diğer yandan; kültürlerarası iletişimin meydana gelebilmesi için iki veya daha çok kültüre üye olan bireylerin bir araya toplanarak iletişim aşamasına dahil olmaları gerekmektedir. Kültürlerarası iletişim, değişik sosyal grup ve toplulukların üyeleri arasında meydana gelen iletişim olması nedeni ile, gruplararası iletişimin bir biçimi şeklinde nitelendirilmektedir. Fakat, kültürlerarası iletişim; uluslararası iletişim, ırklararası ve etniklerarası iletişim gibi sözcükler ile tasvir edilen ve iletişime taraf olan katılımcı bireylerin, değişik ırksal, milli ve etnik kültür yapılarına gönderme gerçekleştirme anlamında da kullanım bulmaktadır. Bu doğrultuda, kültürlerarası iletişim prensibi, iletişim sürecine dahil olan bireyler arasında bulunan değişiklikleri ve benzerlikleri öncesinde tahmin etmekte olup, söz konusu benzerlik ve değişiklikler ile ilgilenmektedir (Akova, 2012: 176).

Kültürlerarası iletişim kavramının kendine has nitelikleri bulunmaktadır. Kültürlerarası iletişim yetisi zaman içerisinde oluşmaktadır ve değişik kültürler arasındaki bireylerin iletişim sürecinde son derece etkin rol oynamaktadır. Kültürlerarası yetinin yetersizliğinden dolayı iletişim yanlışlıkları gerçekleşmektedir. Kültürlerarası iletişimin en önemli niteliği kültür farklılığı olarak ifade edilmektedir. Kültür farklılığı kavramı yabancılar ile gerçekleştirilen iletişim sürecinde büyük önem taşımaktadır. Diğer yandan bu farklılık karşı tarafa üstünlük oluşturma kabiliyeti de kazandırmaktadır. Söz konusu faaliyetler iletişim sürecinde birtakım sorunlar meydana getirerek, sağlıklı bir iletişim kurulmasına

engel olmaktadır. Bireylerin kendilerini tam anlamı ile ifade edememeleri durumunda iş yaşamında başarısız olma ve fiziksel şiddetin meydana gelmesine sebep olabilmektedir. Bu duruma engel olabilmek için, göçmenlere uygun koşulların sağlanması, onların da yaşadıkları kültüre katılım göstermelerinin sağlanması olanağı tanınırsa, o zaman kültürlerarası sağlıklı bir iletişim gerçekleşebilmektedir (Akay, 2014: 307).

2.5. Kültürlerarası İletişimi Etkileyen Unsurlar

Değişik kültürlere mensup bireyler arasında meydana gelen iletişim aşamalarında etkili olan veya söz konusu aşamaları belirli seviyelerde şekillendiren bazı unsurlar mevcuttur. Kültürlerarası iletişimi etkileyen söz konusu unsurlar, aynı zamanda şartlara göre bireylerin karşısına engel, güçlük veya bariyerler şeklinde de gelebilmektedir. Bu aşamada, her şeyden evvel iletişimin bir kültürel bağlamdan çıkıp gelen veya konuşan bireyler arasında meydana geldiği ve bundan dolayı, içerisinde bulunulan kültürün iletişim evresine etkisi göz önüne alınması gereken önemli bir durumu yansıtmaktadır. Çünkü bir bireyin kültürü onun iletişimini etkilerken; değişik kültürlerin de kendi üyelerinin iletişim türlerini değişik biçimlerde etkilemesi de kaçınılmaz olmaktadır. Dolayısıyla bu durum, kültürlerarası iletişim aşaması içerisinde meydana gelen zorluk ve engeller hususunda temel ilişki ve çözümleme aşamasını oluşturmaktadır. Kültürlerarası iletişim aşamasına etki eden unsurlar; normlar, roller, etnomerkezcilik, belirsizlik ve kaygı, kalıp düşünceler ve önyargılar biçiminde ifade edilmektedir. Benzer biçimde, kültürlerarası iletişim içerisinde olumlu özellikler olduğu gibi iletişime engel olarak ifade edilen olumsuz unsurlarda bulunmaktadır. Bu olumsuz unsurlar; yüksek endişe, değişiklik yerine benzerliği varsaymak, etnomerkezcilik, stereotip, dil farklılıkları, sözsüz iletişim ve önyargılar şeklinde belirtilmektedir (Bekiroğlu, 2011: 22-23 ; Adıyaman, 2016: 32-33).

2.6. Kültürlerarası İletişimde Yaşanan Zorluklar

Kültürlerarası iletişim araştırmacıları genel itibariyle eylem kuramı üzerinde durmuşlardır. Eylem kuramı, farklı kültürel içeriklerdeki ortak aşamaları görmeye fayda sağlamaktadır. Kapsamlı hale getirilen eylem kuramına göre, bireylerin dünyayı değerlendirmek için yararlandıkları pencere eylemlerini, etkinliklerini etkilemektedir. Bunun sonucunda ortaya koyulan eylemler ile faaliyetler de kültürleri etkisi altına almaktadır. Kültürlerarası iletişim aşamasında bireyler davranışlarının kendi toplumlarına benzemeyen

biçimde değerlendirilmesi korkusunu yaşamaktadırlar. Birbirine benzeyen toplumlar arasında iletişim halinde olmak çok daha olumlu olmaktadır. Kültürel iletişim siyasi ya da ekonomik varlıkların temsilcilerini kapsamına aldığı zaman uluslararası bağlantılar şeklinde adlandırılmaktadır. Teknolojinin gelişim göstermesi ve globalleşmenin hız kazanması ile beraber uluslararası iletişim son derece etkilenmiş, medyadan turizme, siyasetten eğitime, sanat ve kültür etkinliklerine kadar çeşitli aktiviteler hız kazanmıştır. Uluslararası işletmecilik de dolayısıyla uluslararası iletişimin hız kazanmasından büyük oranda etkilenmiştir. Geert Hofstede kültür kategorilerinin her ne kadar uç noktalara dahil olsalar da kültürlerarası iş ortamlarında rastlaşan olaylara ilişkin önemli belirtiler verdiğini ifade etmektedir. Hofstede' ye göre kültür grupları ışığında sorunların gerçekleşme ihtimalinin en yüksek olduğu alanlar aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir (Hatipoğlu, 2021: 23);

- İdare biçimleri
- İdareci ya da çalıştırıcı ile çalışanlar mesafesindeki bağlantılar
- Sorumlulukların payedilmesi
- Karar verme aşamalarında yetki vermek
- Sorunların algılanışı
- Meseleler halletmek
- Grup çalışmaları
- Önceliklerin belirlenmesi
- İnceleme biçimleri ve geri bildirim
- Kuralların belirlenmesi

2.7. Kültürlerarası İletişim Engelleri

Kültürlerarası iletişimde başarı birtakım unsurlara bağlı olmaktadır. Bu unsurlara dikkat edildiği zaman, özen gösterildiği takdirde başarılı bir iletişim aşamasında bulunmaktadır. Fakat söz konusu başarıya erişim sağlamak için birtakım engelleyicileri iyi bir biçimde tespit edip, onların iletişim aşamasındaki etkilerini minimum seviyeye indirmek gerekmektedir. Bu engeller; endişe, kaygı, farklılıklar yerine benzerlikler üzerinde durmak, benmerkezcilik, stereotipler (kalıp yargı) ve önyargı şeklinde irdelenmiştir. Kültürlerarası iletişim sürecinde ilk engel yüksek endişe olarak ifade edilmektedir. İnsanlar ne beklediğini bilmemekten ötürü kaygı duyulduğu zaman, yalnızca bu duygu üzerine

odaklanması ve iletişim eylemi içerisine girilmemesi doğal olarak karşılanmaktadır. Değişiklikler yerine benzerlikler üzerinde durmak ise kültürlerarası iletişim sürecinin ikinci engeli olarak belirtilmektedir. Kùltürler arasında hep benzerlikler olduğunu varsayarak önemli değişiklikleri kaçırma durumuna düşülebilmektedir. Yeni bir kültür ile ilgili hiçbir bilgi sahibi olunmadığı zaman, hiçbir değişiklik yokmuş hissi gerçekleşmesi kaçınılmaz olabilmektedir. Oysa her kültür değişiklik göstermektedir ve bir ölçüde de tek olmaktadır. Bunun tam tersi durumlar da bir engel teşkil edebilmektedir. Çok fazla değişiklikler üzerinde durmak da kültürlerin paylaşmış olduğu önemli durumların kaçırılmasına sebep olabilmektedir. Benmerkezcilik durumu da diğer kültürü kendi kültürünün standartlarını dikkate alarak olumsuz biçimde yargılamak olarak ifade edilmektedir. Bu durumda 'bize' karşı 'onlar' düşüncesini meydana getirmektedir. Söz konusu kategoriler algılama üzerinde kuvvetli etkilere sahip olmaktadır. Benmerkezciliğin en uç noktaları başka kültürleri algılamayı engellemekte ve bir reddetmeye sebep olmaktadır (Oğuz, 2002: 26-27).

Gündelik yaşamda, değişik kültürden bir bireyin davranışı, tutumu, inançları ve hatta görünüşü anlaşılabilir olarak görüldüğünde çoğu zaman tuhaf, komik ve iğrenç gibi ifadeler ile açıklama yapılmasına neden olmaktadır. Bahsi geçen bu tutum kendisini özellikle globalleşme aşamasında meydana gelen birtakım kültürel önyargıların önüne geçilemeyen artışı neticesinde gerçekleşen yıkıcı neticelerde daha net ortaya koymaktadır. Globalleşme sürecinin artış göstermesi bireyler ile bireyler, toplumlar ile toplumlar, devletler ile devletler, özetle her boyutta eşitsizlik ve adaletsizlikleri körüklemiştir. Giderek yükselerek artan adaletsizlik, karşılıklı olarak ırksal önyargılarda, başkasına tahammülsüzlük ve suçlama yönelimlerinde yükselmeyi mümkün duruma getirmiştir. Bütün bunlara bağlı olarak da soyutlama, ötekileştirme hatta dolaylı veya doğrudan yabancı düşmanlığı kendisini belirli bir biçimde göstermeye başlamıştır. Kültürlerarası iletişim çatışması sırasında temelde kendi kültürel öğretimiz doğrultusunda, söz konusu bireyin kültürel öğretisini göz ardı etmiş oluruz. İşte bu durum etnomerkezcilik olarak ifade edilmektedir. İçerisine doğulan kültür, kişinin yaşamını cam bir fanus gibi çevrelemektedir. Her kurumu ile beraber, kişinin doğum aşamasından ölüm aşamasına değin davranışlarını, tutumlarını, inançlarını ve değerlerini çoğu zaman fark ettirmeden içsel hale getirilmesine olanak tanımaktadır ve her kültür kendi normalini oluşturmaktadır. Bu sayede herhangi bir durumu kendi kültürel öğretimiz doğrultusunda değerlendirmiş oluruz (Karabulut, 2021: 43). Kültürlerarası iletişim engelleri

bütün bu bilgilerden hareketle, stereotip (kalıp yargı), önyargı, etnomerkezcilik, belirsizlik ve kaygı olarak özetlenebilmektedir.

2.7.1. Stereotip (Kalıp Yargı)

Kalıp yargı olarak da ifade edilen stereotip kavramı, etimolojik açıdan incelendiği zaman ‘Stereos (katı)’ ve ‘Typos (nicelik, tip)’ kelimelerden meydana geldiği görülmektedir. Stereotip kelimesi ilk defa 1922 senesinde Lippmann tarafından ‘kafamızdaki imajlar’ a dikkat çekmek üzere ortaya atılmıştır. Stereotip ifadesi, diğer bireylerin içerisine yerleştirildiği kategorileri belirtmektedir. Bu kapsamda stereotipler, diğer bir kişiyi ya da kişiler grubunu ifade etmek için yararlanılan basit hale getirilmiş betimsel kategoriler şeklinde adlandırılmaktadır (Bakan ve Canöz, 2017: 92). Stereotip ya da kalıp düşünceler, dünyayı nasıl ve ne biçimde algılamamız gerektiğini ortaya koyan düşünce klişeleri olarak ifade edilmekte olup, bir grubun üyeleri sanki birbiri ile aynı nitelikleri taşıyormuş gibi davrandığımızda ortaya çıkmaktadır. Diğer bir ifade ile stereotip kavramı; belirli birtakım niteliklerin toplumsal grubun bütün üyeleri ile ilişkilendirilmesi ile ‘aşırı basit hale getirilmiş temsiller’ şeklinde de ifade edilmektedir (Ulusoy, 2023: 268).

Stereotiplerin kafamızda yer alan resimleri basit hale getiren zihinsel uygulamaların bir ürünü olduğu belirtilebilmektedir. Söz konusu ürünler, kişinin bir diğeri ile ilgili gerçekleştireceği objektif değerlendirmelere engel olan imgeler olarak ifade edilmektedir. İçeriğini ve temelini kişinin zihnindeki ve sosyal çevresindeki resimlerden elde eden stereotip, kişinin kendisinden değişik olana duygusal bir tepki beslemesine de sebep olmaktadır. Başka bir tanıma göre stereotip, bir toplum ya da grupta yer alan kişilerin diğer bir toplum ya da gruba ilişkin uzlaşmış olan inançları, düşünceleri ve söz konusu inançlar, düşünceler kapsamında kişilerin zihninde beliren resimlerdir. Belirli bir gruba ilişkin genelleştirmeye ve abartıya dayalı pozitif veya negatif düşünceler ve fikirler şeklinde de adlandırılabilir (Arkan, 2023: 29).

2.7.2. Önyargı

Önyargı, toplumsal bakımdan incelendiğinde istenmeyen bir davranış olarak ifade edilse de, toplumsal hayata işlemiştir. Bu sayede çoğunlukla bir gruba veya grubun üyelerine sadece kendi gruplarının üyesi olmadıkları için, bilişsel inanç, aşağılayıcı tutum, negatif duygular beslemek veya onlara karşı ayrımcı ve düşmanca tutum ve davranışları sergilemek

önyargı olarak ifade edilmektedir. Önyargı, kültürel veya tarihsel sınır tanımamaktadır. Sadece orta yaşlılara, beyazlara, heteroseksüellere veya erkeklere özgü bir olgu olmamaktadır. Irk, etnik köken, cinsiyet, yaş, cinsel seçim ile fiziksel ve psikolojik sağlık temelinde ayrıştırmış olan belli gruplar geçmişten günümüze değin önyargıların hedefi durumuna getirilebilmektedir (İlbuğa, 2010: 108).

Önyargı, bir gruba ya da gruba bağlı bir üyeye karşı gösterilen olumsuz tutumdur. Diğer bir ifade ile ise ön yargısal tutum, diğer tutumlar gibi üç değişik bileşenden meydana gelmektedir. Önyargı aşamasında spesifik bir grup ile ilgili mevcut inançlar gibi bilişsel bileşen, sevmemek gibi duygusal bileşen ve hedef gruba negatif davranmaya yatkınlık gibi davranışsal bileşen olmak üzere üç bileşen bulunmaktadır. Buradan hareketle önyargının değişik aşamalardan geçerek davranışsal bir boyuta taşındığını ve negatif davranışın spesifik bir gruba ve bu grubun bir üyesine yöneltildiğini ifade etmek mümkündür (Kuş, 2019: 39).

2.7.3. Etnomerkezcilik

Etnomerkezcilik veya etnomerkezci yaklaşım, kültürlerarası iletişimi negatif yönde etkileyen en önemli unsurlardan biri olarak ifade edilmektedir. Etnomerkezcilik, çoğunlukla ırkçılık ve zenofobi (yabancı düşmanlığı) ile birlikte görülmekte ve söz konusu kavramların her biri genellikle yabancı kültürlerle karşı düşmanca duyguların, nefretin, ayrımcılığın ve ötekileştirmenin sergilenmesini içermektedir. Etnomerkezcilik, ırkçılık ve zenofobi (yabancı düşmanlığı), kendisi haricindeki diğer kültürleri aşağılayan, küçümseyen ve rahatsızlık veren kültürlerarası durumları beraberinde getirmektedir. Diğer bir ifade ile etnomerkezcilik; her kültürün kendi kültürüne göre bir anlam süzgeci meydana getirilmesini ve doğal biçimde kendi kültüründen aşağıda yer alan 'diğerleri' denilen ya da ötekileştirilen kültürlerle yukarıdan ve kendi kültürünü konumlandığı en tepeden bakma durumunu yansıtmaktadır. Bu kavram, her kültürün kendi değerler ve anlam dizgesini diğer kültürlerden üstün görmesini içermektedir. Buradan hareketle, kültürlerarası iletişimin devam ettirilebildiğini tehlikeye attığını söylemek mümkündür. Bundan dolayı kültürlerarası iletişimde etnomerkezciliği kabul etmeyen yaklaşımın benimsenmesi büyük önem arz etmektedir. Etnomerkezciliğin tam tersi olan yaklaşım ise kültürel görecelik veya kültürel rölativizm şeklinde adlandırılmaktadır. Kültürel görecelik veya kültürel rölativizm, etnomerkezciliğin aksine her kültürün kendi bağlamı kapsamında değerlendirilmesini tavsiye etmektedir. Bu

yaklaşım, değişik kültürler arasında etkili bir iletişim ve etkileşim aşamasının oluşturulup devam ettirilmesine direkt olarak fayda sağlamaktadır (Okmeydan, 2021: 101).

2.7.4. Dil Farklılıkları

Kavramsal olarak dil, sözlü ve yazılı işaretlerden meydana gelen ve bireyleri diğer canlılardan farklı kılan simgelere dayalı bir iletişim sistemi olarak tanımlanmaktadır. Belirli normlar ile idare edilen söz konusu sistem temelde çok sayıda sebebi bulunmayan işaretten meydana gelmektedir. Sözü edilen işaretlerin bir dil grubunun bütün üyeleri açısından ortak bir anlamı olmaktadır. Bu kapsamda, değişik diller içerisinde bulunan sembollerin yani sözcüklerin anlamlarının tümü ile paylaşılmaması, hem iletişim hem de kültürlerarası iletişim aşamasında bireylerin karşısına ciddi bir zorluk ve engel şeklinde çıkmaktadır. Bu durumun da ötesinde, aynı dili konuşan bireyler arasında dahi her sözcüğün anlamının benzer biçimde paylaşılmaması söz konusu olmaktadır. Bu faktörlerin bütünündeki değişiklikler, kültürlerarası iletişim aşamasında da güçlükler meydana gelmektedir (Oyur, 2019: 76).

Kültürlerarası iletişim sürecinde endişe meydana getiren en önemli faktörler yabancı dil düzeyinin yeterli olmaması ve kültür olarak belirtilmektedir. Kendisini yabancı dilde yeterli olmayanların söz konusu dilin kültürüne yönelik bakış açısı da bu çerçevede biçimlenmektedir. Hedef kültür, tanışıklık aşamasında yaşanan duyuşsal durumlar; duygusal gerileme, panik, kızgınlık, kendine acıma, üzüntü ve yabancılık çekme şeklinde sıralanmaktadır. Öğrenilen yabancı dil düzeyinin yeterli olmaması ve dolayısıyla hedef kültürde kaybolmanın bir endişe sebebi olması kültürlerarası değişikliklerin normal bir netice olarak değerlendirilmektedir (Gülen, 2019: 37-38).

2.7.5. Normlar ve Roller

Kültürlerarası iletişimi etkileyen faktörler içerisinde normlar ve roller de yer almaktadır. Toplumsal sistemlerin yapısal faktörleri içerisinde bulunan normlar, sosyal yaşamda bireylerin ve grupların hareketlerini belirli kurallara ve otoriteyi vurgulayan standartlara göre düzenlemektedir. Bu ifadeye göre de normlar; belirli bir kural, standart hareket ve faaliyet için büyük önem arz etmektedir. Diğer yandan, bir toplumun kültürü de büyük oranda normlardan meydana geldiği için normlar, talep edilen veya beklenen tavır ve hareketi belirten kültürel bir tarif özelliği de içermektedir. Böylece, normlar bir toplumun ve kültürün üyelerine belirli durumlarda nasıl hareket etmeleri gerektiği hususunda yön

göstermektedir. Bunun dışında, toplum içerisindeki sosyal normlar ise ‘din kuralları, ahlak kuralları, örf ve adetler, moda kuralları ve hukuk normları’ biçiminde gruplandırılabilir. Bu grup içerisinde kültürlerarası iletişim kapsamında ön plana çıkan normlar ise örf ve adetler olarak ifade edilmektedir. Kültürlerarası iletişim aşamasında değişik bir kültüre bağlı olan bir kişi ile etkileşim içerisinde bulunduğu zaman, o kültürün örf ve adetlerinin bilinmesi veya tanınması zorunlu olmakta ve uygun davranışların sergilenebilmesi bakımından da çok büyük bir önem taşımaktadır (Bekiroğlu, 2011: 27).

2.7.6. Belirsizlik ve Kaygı

Bir kişinin karşılaşmış olduğu birey veya durumun yeni ve değişik olması, bir ortamı kişi açısından belirsiz hale getirmektedir. Bu şekilde belirsiz olan ortamlarda kişinin karşısındaki ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmaması, iletiyi nasıl algılayacağı ve değerlendireceği ile ilgili belirsizlik hissetmesi, endişe duymasına neden olmaktadır. Kişilerin kültürlerarası iletişim ortamlarında etkili etkileşim kurabilme yeteneklerinin belirsiz olması ve endişeyi idare edebilme kabiliyetleri ile doğru orantılı olduğu belirtilmektedir. Diğer yandan ortam belirsizliğinin düşürülmesinde, kişilerin iletişim oluşturma şekillerinin önemli bir belirleyici olduğu ifade edilmektedir. Konu ile ilgili gerçekleştirilen araştırmalarda, iletişim kurma hususunda kendine güveni olan ve isteği son derece yüksek olan kişilerin, kültürlerarası iletişim aşamasında endişe seviyelerinin az olduğu ve kurulan iletişimden yüksek tatmin duyulduğu belirlenmiştir (Çakıcı vd., 2017: 69).

Kişiler, değişik kültürden gelen bireyler ile iletişim kurduğu zaman belirsizlik sebebi ile kaygı duyabilmektedirler. Bir bireyin ya da bireylerin gerçek veya öngörülen bir iletişim ile ilişkili korku veya kaygı düzeyi şeklinde kabul edilen kültürlerarası iletişim kaygısı, değişik gruplardan kişiler ile, özellikle de kültürel, etnik ya da ırksal gruplar ile gerçek veya beklenen etkileşimden doğan korku veya kaygı şeklinde kavramsal duruma getirilmiştir. Özetle, bireylerin değişik kültüre sahip kişi ve kişiler ile etkileşim halinde olma ya da iletişim kurma ihtimali karşısında meydana gelen korku ve kaygı durumu şeklinde adlandırılmaktadır. Kültürlerarası iletişim endişesi yüksek olan kişiler, etnik ya da kültürel olarak değişik gruba bağlı olan bireyler ile karşılaştıkları zaman kendilerini belirsiz bir durum içerisinde hissetmekte ve söz konusu belirsizlik durumu onların endişe seviyelerinin daha da yükselmesine neden olmaktadır (Öğüt ve Olkun, 2018: 54-73).

2.8. Kültürlerarası İletişim Kaygısı

Kültürlerarası iletişim kaygısı, değişik gruplardan bireyler ile iletişim kurarken yaşanan endişe şeklinde ifade edilmektedir. Bu endişe; dilsel kabiliyeti, duygusal ifade değişiklikleri ve iletişim biçimlerindeki farklılıkları içermektedir. Nitekim kültürlerarası iletişim kaygısı değişik araştırmalar içerisinde değişik boyutları ile analiz edilen bir kavram olarak belirtilmektedir. Hofstede, kültürlerarası iletişim kaygısını, '*güç mesafesi, bireycilik-toplumculuk, erkeksilik-kadınsılık, belirsizlikten kaçınma, kısa ve uzun döneme ilişkin unsurlar*' ile analiz etmiştir. Diğer bir ifadeye göre kültürlerarası iletişim kaygısı, '*benlik, yabancılar ile etkileşim, yabancılar reaksiyon, yabancıların toplumsal kategorizasyonu, durumsal süreçler, yabancılar ile bağlantılar ve etik etkileşimler*' olmak üzere yedi boyut kapsamında incelenmiştir (Ata, 2019: 710).

Toplumları negatif yönde etkileyen kültürlerarası iletişim kaygısı kavramının düşük olması sonucu kişiler değişik kültürlere karşı daha hoşgörülü, kabul edici ve saygılı olabilmektedir. Diğer taraftan kültürlerarası iletişim kaygısı yüksel olan kişilerin, değişik etnik grup ya da kültürlere sahip bireyler ile karşılaştıkları ya da iletişim kurdukları durumlar söz konusu olduğunda kendilerini belirsiz bir durum içerisinde bulma eğiliminde oldukları ve söz konusu belirsizlik durumlarının bu kişilerde endişeye sebep olduğu ifade edilmektedir (Erdem ve Erdem, 2023: 36).

2.9. Kültürlerarası İletişim Yeterliliği

Kültürlerarası iletişim Porter ve Samovar tarafından 1994 senesinde '*anlaşılması gerekli olan bir iletinin, bir kültürün üyesi tarafından diğer bir kültürün üyesi tarafından tüketilmek üzere yaratılması durumunda meydana gelen bir kavram olarak*' ifade edilmiştir. Bu tanım özellikler akademik başarısı büyük oranda yerli eğitimciler ve öğrenciler ile iletişim kurma yeteneklerine bağlı olan uluslararası öğrenciler için geçerli olmaktadır. Kültürlerarası iletişim kavramı, '*kültürün kişisel sosyal gerçekliklerimizin inşasından ve kişisel iletişimsel davranış ve anlam repertuarlarımızdan büyük oranda sorumlu olması*' sebebi ile doğası gereği problemlidir. Banks, Gao ve Baker ise 1991 senesinde kültür merkezli bir hatalı iletişim modelini savunmuş ve kültürün, üye bireylerin grubun var olma şeklinin doğal ve temel olduğunu kabul ettiği bir grubun ifade mantığını benimsemesi gerekmektedir. Söz konusu yaklaşım, katılımcıların anlamlarını ve güdülerini kültürlerarası hatalı iletişimin

merkezine yerleştiren bir görüşü benimsemektedir. Böyle bir durumda herhangi bir kültürlerarası iletişim yeterliliği modelinin, iletişimcilerin kabiliyetlerinin yanı sıra değerlendirmelerini, yorumlarını ve motivasyonlarını da hesaba katması gerekmektedir (Zimmermann, 1995: 322).

Kültürlerarası iletişim yeterliliği kavramı; iletişim yeterliliği ile aynı şartları kapsamamasına karşın iletişim aşamasındaki davranış farklılıklarını içermektedir. Söz konusu tanım, kültürlerarası iletişim süreci içerisinde uygunluğun önemine dikkat çekmektedir. İnsanlar değişik kültürler ile iletişim sürecine dahil olduklarında değişik biçimlerde iletişim yeterlilikleri geliştirmektedirler. Bunlar temel yeterlilik toplumsal yeterlilik, kişilerarası yeterlilik, dil ve iletişim yeterliliği ile iletişimsel yeterlilik olarak ifade edilmektedir (Erdem, 2022: 32).

İletişim yeterliliği kavramının temel noktası, bir iletişim süreci içerisinde söz konusu durum ya da şart açısından en uygun olan bilgi ve yeteneğin kullanılması olarak belirtilebilmektedir. Kültürlerarası iletişim yeterliliği fazla olan inanlar kültürleşme aşamasında meydana gelen problemlerin üstesinden daha kolay bir biçimde gelebilmektedirler. Örneğin; göç ettiği ülkenin ana diline hakim olan bir kişi bu ülkedeki hayat koşullarına daha az zamanda uyum sağlayabilmektedir. Ayrımcılığa uğramış ya da ahlaki değerlere adapte olamamış insanların iletişim yeterliliği de son derece olumsuz etkilenmekte ve buna bağlı olarak kültürleşme sürecinde de problemler meydana gelebilmektedir (Güvenli, 2022: 337).

Kültürlerarası iletişim becerisinde öncelikli olarak karşı kültüre yakın olmak, kültürel farkındalık meydana getirmek, yabancı kültürden gelen kişilerin duygularını ve hislerini anlamlı hale getirebilmek etkili bir iletişim yeteneği açısından son derece önem taşımaktadır. Belirsizlik ortamlarından uzak, kendi kültürel değerlerinden değişik normlara sahip kültürlerle adapte olabilmek, onlar ile ortak bir biçimde iş alanları meydana getirmek kültürel iletişim yeterliliğinin belirleyici niteliklerini oluşturmaktadır. Özellikle uluslararası iş alanlarında görev yapacak, çalışacak ve diplomasi faaliyetleri gerçekleştirecek kişilerin kazanması gerekli olan bir yeterlilik olarak belirtilmektedir. Kültürlerarası iletişim yeterliliğinin meydana gelmesinde kişisel merak, değişik kültürel yapıları algılama ve tanıma arzusu kişiyi söz konusu iletişim aşamasına açık hale getirerek, onun etkili bir iletişim modeline dahil olması aşamasında kişiyi motive etmektedir. Sözü edilen bu arzu temelinde

iletişim yeterliliğini etkileyen, onun verimliliğine katkıda bulunan üç temel nitelik ön plana çıkartılmaktadır. Bu terimler, '*davranış, bilgi ve beceri*' şeklinde ifade edilmektedir ve içerikleri iletişim yeterliliğinde vurgulanmaktadır (Oruç, 2022: 35).

Kültürlerarası iletişim yeterliliği, bedensel ve sembolik ortamlar içerisinde yetişmiş insanlar arasından son derece etkin ve uygun iletişim gerçekleştirebilmek biçiminde tanımlanabilmektedir. İfade edilen yeterlilik kişinin kültürel anlamda değişik olan bir ortam içerisinde, etkili ve uyumlu biçimde iletişimsel davranışlarda bulunarak hedeflerini meydana getirmesine olanak tanımaktadır. Başka bir tanıma göre kültürlerarası iletişim yeterliliği, dünyaya bilişsel, duyuşsal ve davranışsal bakımdan değişik uyum sağlayan kişilerin arasında olan iletişimi, etkili ve uygun bir şekilde gerçekleştirebilmesi ve yönetebilmesi anlamına gelmektedir (Korkmaz, 2014: 22).

Kültürlerarası iletişim yeterliliği kavramının duyuşsal boyutunu meydana getiren kültürlerarası duyarlılık olgusu ise kültürlerarası değişiklikleri algılama aşamasında, kabul etme noktasında ve takdir etmede kendi motivasyonunu gerçekleştirmek açısından gereken aktif arzu şeklinde ifade edilmektedir. Başka bir tanımda kültürlerarası duyarlılık; kültürel değişikliklere ve değişik kültürlerden bireylerin bakış açılarına karşı duyarlı olmayı ifade etmektedir. Kültürlerarası iletişim yeterliliğini meydana getiren yeteneklerin geliştirilmesi, kültürlerarası çatışmaları engellemek açısından son derece önemli bir gayret olarak değerlendirilmektedir. Bunun yanı sıra, kültürlerarası iletişime engel olan unsurların ortaya çıkarılıp söz konusu unsurlara ilişkin önlemler alınması da çatışmaların önüne geçilmesinde son derece önemli bir yer tutmaktadır (Demir ve Üstün, 2017: 5).

Kültürlerarası iletişim yeterliliği içerisinde yer alan kişisel nitelikler, sürecin ilerleyişi üzerinde etkili olmaktadır. Kişinin yaşı, cinsiyeti, eğitim seviyesi ve kişinin kültürü iletişim sürecine etki etmektedir. Kişi içerisinde büyüdüğü ve yetiştiği kültürün sahip olduğu kodlarına göre iletişim süreci kapsamına girmektedir. Değişik kültürlerden olan kişiler ile iletişim kurulduğu zaman, tanımamış olmanın verdiği bir belirsizlik ve endişe duygusunun meydana gelmesi mümkün olabilmektedir. Kültürel anlamda değişik olan başkaları ile uyumlu bir biçimde iletişim kurabilmek için, kültürlerarası iletişim aşamasını meydana getiren temel nitelikleri algılamak gerekmektedir. Bir yandan kültür diğer yandan iletişim karşılıklı olarak birbirini etkilese de aralarında bulunan karmaşık ilişkiyi algılamak amacı ile iki kavramın niteliklerini ayırt etmek gerekmektedir (Soba ve Yılmaz, 2023: 168).

Kültürlerarası iletişim yeterliliği yükseldikçe değişik kültürlere üye olan kişiler arasında hatalı algılamalarda düşüş meydana gelmektedir. Kültürlerarası iletişim yeterliliğini geliştirebilmek için ilk olarak iletişimi katılan taraflar bir yandan kendi davranışlarını diğer yandan da karşısındakinin davranışlarını, iletişim evresinin meydana geldiği kapsamda, tahmin edebilmesi ve ifade edebilmesi gerekmektedir. İletişim süreci boyunca kişinin kendisini son derece rahat hissetmesi ve kendi davranışları ile beraber iletişim kurduğu kişinin muhtemel davranışları ile ilgili varsayımda bulunabilmesi gerekmektedir. Kültürlerarası iletişim yeterliliğinin beş temel bileşeni içerdiği ifade edilmektedir. Bu temel bileşenlerden birincisi olarak tutumlar; diğer kültürlerle ilişkin şüphe ve güvensizlik duygularını engellemek amacı doğrultusunda geliştirilen merak, açıklık ve hazır bulunuşluk olarak belirtilmektedir. Tutum bileşeni diğer yandan, kişinin yalnız kendi değer, inanış ve davranışlarının doğru olduğunu tahmin etmeden bunları değişik değer, inanış ve davranışlara sahip kişilerin bakış açılarından değerlendirebilme hususundaki arzusunu da ifade etmektedir. Bilgi, ikinci bileşendir ve kişinin kendi sahip olduğu kültüründe ve diğer kültürlerde sosyal toplulukların ve sosyal kimliklerin nasıl işlediği hususunda sahip olması gereken bilgiyi tanımlamaktadır. Üçüncü bileşen; kıyaslama, ilişkilendirme ve yorumlama yeteneği olarak belirtilmektedir. Bu bileşen; kişilerin değişik kültürlerdeki herhangi bir olayı veya olguyu algılayıp yorumlayabilme ve bunları kendi sahip olduğu kültür ile karşılaştırıp bağlantı kurabilme yeteneğini içermektedir. Dördüncü bileşen, karşılıklı iletişim ve keşfetme yeteneğidir. Bu yetenek, değişik kültürlerle ait yeni bilgi ve kabiliyetleri kazanabilme ve eş zamanlı iletişim ile etkileşim sınırları içerisinde elde edilen söz konusu bilgi ve becerileri kullanabilme durumunu ifade etmektedir. Beşinci ve son bileşen ise eleştirel kültürel farkındalıktır. Bu bileşen ise, kişinin belirgin kısırlar doğrultusunda kendi sahip olduğu kültüründeki ve diğer kültürlerdeki bakış açılarını ve uygulamaları eleştirel biçimde değerlendirmeyi içermektedir (Güner vd., 2020: 266).

İlgili literatür incelendiğinde kültürlerarası iletişim yeterliliği üzerinde çeşitli modeller ve boyutlar ortaya konulduğu görülmektedir. Bunlardan Spitzberg tarafından 2000 senesinde oluşturulan bütünleşik model, kültürlerarası iletişim yeterliliği kişisel sistem, olaysal sistem ve ilişkiyel sistemden meydana gelmektedir. Kişisel sistem, bireyin belirli bir kurallar düzeni çerçevesinde yeterli iletişimi basit hale getiren özelliklerini içermektedir. Olaysal sistem; kişinin belirli bir etkileşim durumu söz konusu olduğunda karşısındaki bireye

yeterlilik izlenimi veren niteliklerini kapsamaktadır. İlişkisel sistem ise yalnızca belirli bir durumda değil bütün ilişkiler sistemi içerisinde kişisel yeterliliği destekleyen bileşenleri kapsamaktadır. Bayram tarafından oluşturulan kültürlerarası iletişim yeterliliği modelinde ise kültürlerarası yeterlilik tutum, bilgi, yetenek ve farkındalıktan meydana gelmektedir (Aksoy, 2016: 38). Literatürü destekler nitelikte olan bu tez, farklı kültürlerden gelen hastalara bakım ve tedavi veren sağlık çalışanlarının kültürlerarası iletişim yeterliliğini incelemek amacıyla yapılmıştır.

Literatür incelendiğinde, ‘Farklı Kültürlerden Gelen Hastalara Bakım Ve Tedavi Veren Sağlık Çalışanlarının Kültürlerarası İletişim Yeterliliği’ konusunda yapılan çalışmaların son derece yetersiz olduğu saptanmıştır. Bunlardan, Başlı, M., Bekar, M. ve Civelek, İ. (2018) tarafından gerçekleştirilen ‘Kültürlerarası Hemşirelikte Kullanılan Modeller ve ‘Kültürel Yeterlilik Süreci Modeli’ ni Anlamak’ adlı çalışmada, kültürlerarası hemşirelikte yer alan, kültürel yeterli bakım vermeye yardımcı olan modelleri incelemek ve kültürlerarası hemşireliğe temel oluşturan ‘Kültürel Yeterlilik Süreci Modeli’ ni ayrıntılı şekilde incelemek amaçlanmıştır. Buna ek olarak kültürlerarası hemşireliğin ev sahibi ülke için ne kadar önemli olduğuna dikkat çekilmesi de amaçlar arasında yer almıştır. Veriler pre-post test aracılığı ile analiz edilmiş ve elde edilen bulgulara göre, eğitimcilerin kültürel yeterlilik düzeyinde anlamlı bir artış olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, hastalara kültürel yeterli bakım verilmesi sonucunda hem hasta ve sağlık profesyoneli arasındaki güven ilişkisinin güçleneceği, hem de sağlık bakım sonuçlarında iyileşme sağlanacağı saptanmıştır. Bu sonuçlar kapsamında, hemşireler ve diğer bütün sağlık bakım çalışanlarının hastalara bakım verirken kültür kavramını ele alması gerektiği önerilmiştir. Buradan hareketle, kültürlerarası sağlık bakımına temel oluşturan “Kültürel Yeterlilik Süreci Modeli” ve kültürlerarası hemşirelik bakımına yardımcı olan diğer modellerin bakımda kullanılması tavsiye edilmiştir. Bu modellerin sağlık bakımında daha etkili kullanılabilmesi için üniversiteler ve sağlık kurumları tarafından hizmet içi eğitimler, sempozyum ve paneller düzenlenmesi gerektiği vurgulanmıştır. Sağlık ekibinin bu organizasyonlarda yürütücü ve katılımcı olması sağlanarak konuyla ilgili farkındalık ve deneyim geliştirilmesinin sağlanabileceği ifade edilmiştir (Başlı vd., 2018).

Kaçan ve Palloş (2022) ‘Hemşirelik Öğrencilerinde Kültürlerarası İletişim Kaygısı ve İletişim Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi’ adlı çalışmalarında, hemşirelik

öğrencilerinde kültürlerarası iletişim kaygısı ve iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamıştır. Araştırma örneklemini 2020-2021 eğitim-öğretim yılı güz yarıyılında Türkiye’ de bir devlet üniversitesinin Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü’ nde öğrenim görmekte olan hemşirelik öğrencileri oluşturmuştur. 192 öğrenci üzerinde gerçekleştirilen anket sonucunda verilerin analiz edilmesinde Kültürlerarası İletişim Kaygısı Ölçeği ve İletişim Becerileri Ölçeği’ nden yararlanılmıştır. Bulgular doğrultusunda, Kültürlerarası İletişim Kaygısı Ölçek puanı ile İletişim Becerileri Ölçek puanı arasında negatif yönde bir ilişki olduğu saptanmıştır (Kaçan ve Palloş, 2022).

Hergül, F. K., Gök, F. ve İpiçürük, H. G. (2022) ‘Hemşirelik Öğrencilerinin Kültürlerarası Duyarlılık Düzeylerinin İncelenmesi’ adlı çalışmada, hemşirelik öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma örneklemini, 2019-2020 Bahar yarıyılında bir üniversitenin sağlık bilimleri fakültesi hemşirelik bölümünde okuyan tüm öğrenciler olarak belirlenmiştir. Verilerin toplanmasında araştırmacılar tarafından literatür doğrultusunda hazırlanan öğrencilerin kişisel verilerini içeren “Öğrenci Tanıtıcı Bilgi Formu” ve “Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği” kullanılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen veriler doğrultusunda öğrencilerin tanıtıcı özellikleri ile Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği puan ortalaması karşılaştırıldığı zaman, cinsiyet ve değişik kültürlerden arkadaşına sahip olma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir. Kadın öğrencilerin kültürel farklılıklara daha saygılı, erkeklerin ise kültürlerarası etkileşimde daha özgüvenli oldukları görülmüştür. Değişik kültürden arkadaşına sahip olan öğrencilerin, kültürlerarası etkileşime katılım göstermesi, kültürlerarası etkileşimde özgüven, kültürlerarası etkileşimden zevk alma ve kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, araştırma kapsamına alınan öğrencilerin genel olarak kültürlerarası duyarlılığının orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Son olarak ölçek alt boyutuna göre bakıldığında; öğrencilerin en fazla kültürlerarası etkileşime katılma alt boyutunu kullanırken, en az kültürlerarası etkileşime özen gösterme alt boyutunu kullandıkları saptanmıştır (Hergül ve İpiçürük, 2022).

Temel (2008) ‘ Kültürlerarası (Çok Kültürlü) Hemşirelik Eğitimi’ adlı çalışmasında, kültürlerarası hemşirelik bakımının amacı, önemi, bu bakıma karşıt görüşler ve engeller açıklanmıştır. Hemşirelerin kültürlerarası bakımı nitelikli biçimde verebilmeleri açısından, kültürlerarası hemşirelik eğitiminde yararlanılacak kuramlara kısaca değinilmiştir.

Hemşirelik eğitim programlarının kültürlerarası bakım yaklaşımı ile düzenlenmesi için eğitim yöntemlerine örnekler verilmiş, öneriler getirilmiştir. Sonuç olarak, ülkemiz hemşirelerinin de çok kültürlü dünya insanlarına hak ettikleri bakımı verebilmeleri için, sağlık hizmet kurumlarında ve hemşire yetiştiren okullarda çok kültürlü yaklaşımla, kültürlerarası bakım açısından stratejiler, politikalar, eğitim programları ve eğitim yöntemleri gözden geçirilerek, yenilikler için gerekli düzenlemeler yapılması gerektiği tespit edilmiştir (Temel, 2008).

Logan, S., Steel, Z. ve Hunt, C. (2014) 'Systematic Review of Effective Intercultural Communication in Mental Health' adlı çalışmalarında, akıl sağlığı ortamında hasta-klinisyen kültürlerarası iletişimin etkinliğini tanımlayan ampirik literatürü sistematik olarak değerlendirmeyi amaçlamıştır. Verilerin analiz edilmesinde Elektronik veritabanları olarak; Medline, Psych Info ve Web of Science, Haziran 2014'te optimize edilmiş bir arama stratejisi kullanılarak araştırılmıştır. Bir klinisyen ile hasta arasındaki kültürlerarası iletişimin birincil odak noktası olduğu çalışmalar dikkate alınmıştır. Katılımı sağlamak için doğası gereği ampirik, İngilizce, hakemli ve sağlam kalitede makaleler tercih edilmiştir. Kullanılan çalışma türü ve analize, katılımcıların özelliklerine (hem hastalar hem de klinisyenler), kültürel ve iletişim bilgilerine ilişkin veriler çıkarılmıştır. Elde edilen bulgular doğrultusunda, hastalar ve aile üyeleriyle müzakere ve işbirliğinin yanı sıra sözel olmayan ve sözel davranış becerilerinin, kültürel farklılıkların tanınmasının, kültürel bilginin dahil edilmesinin, etkili iletişime yardımcı olan tüm unsurların iletişim için önemli bir engel oluşturduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca mevcut literatürün miktarının özellikle ruh sağlığı ortamında kültürlerarası iletişimin etkililiğinin araştırılması açısından sınırlı olduğu tespit edilmiş ve bu da daha fazla araştırmaya duyulan ihtiyacın altını çizerek vurgulamıştır (Logan vd., 2014).

Altınkaya, S. Ö. ve Amanaki, K. (2020) 'Ebelik Öğrencilerinin Kültürel Duyarlılık ile Kültürel Beceri Düzeyleri Arasındaki İletişim İncelenmesi' adlı çalışmada ebelik öğrencilerinin kültürel duyarlılıkları ile kültürel beceri düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesini amaçlamıştır. Araştırma örneklemini bir devlet üniversitesinde eğitim gören 318 ebelik öğrencisidir. Analiz verilerinin toplanması aşamasında Demografik Bilgi Formu, Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği ve Kültürlerarası Beceri Ölçeği' nden yararlanılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda, öğrencilerin kültürel duyarlılık düzeyleri ile kültürel beceri düzeyleri arasında pozitif orta şiddette anlamlı ilişki olduğu,

sınıflara göre kültürel duyarlılık ve kültürel beceri düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı sonuçlarına ulaşılmıştır (Altinkaya ve Amanak, 2020).

Tanrıverdi, (2015) ‘Hemşirelerin Kültürel Yeterli Bakım İçin Uygulama Standartlarına Yaklaşımları’ adlı çalışmasında hemşirelerin “Kültürel Yeterli Hemşirelik Bakımı için Uygulama Standartlarına” yaklaşımlarının tanımlanmasını amaçlamıştır. Araştırma tanımlayıcı olup, örneklemini Çanakkale il merkezinde faaliyet gösteren iki hastanede çalışan 391 hemşire oluşturmuştur. Elde edilen bulgulara göre, hemşirelerin bakım verirken kültürel yeterli bakım standartlarını tamamen benimsememeleri olumsuz bir sonuç olarak değerlendirilmiştir. Araştırma sonuçları kapsamında mezuniyet öncesi ve sonrasında hemşirelere kültürel yeterlilik kazandıracak, ders, bilimsel etkinlik ve hizmet içi eğitim gibi kursların düzenlenmesi önerilerinde bulunulmuştur (Tanrıverdi, 2015).

Gibson, D. ve Zhong, M. (2005) Intercultural Communication Competence in the Healthcare Context’ adlı çalışmalarında, bir sağlık kuruluşundaki tıbbi sağlayıcıların kültürlerarası iletişim yeterliliğini, tıbbi sağlayıcının farklı bir hasta popülasyonu ile iletişim kurma becerisine ilişkin hastaların algıları da dahil olmak üzere incelemişlerdir. Büyük bir sağlık kuruluşunda sağlık hizmeti sağlayıcılarına ve hastalara anketler uygulanmıştır. Anketlerden birinde sağlık hizmet sağlayıcılarından kültürler arası iletişim kurma yeteneklerini derecelendirmeleri istenirken, diğer ankette hastalara sağlık hizmet sağlayıcılarının kültürlerarası iletişim yeterliliğini derecelendirmeleri istenmiştir. 45 sağlık hizmeti sağlayıcısı ve 91 hastadan elde edilen verileri analiz etmek için varyans analizi ve Pearson korelasyon katsayıları kullanılmıştır. Bulgular empati, iki yabancı dile sahip olma ve kültürlerarası deneyimin kültürlerarası iletişim yeterliliği ile ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Bu çalışmanın sonuçları, kültürlerarası deneyimin, bir sağlık hizmeti sağlayıcısının kendi kültürlerinden farklı kültürlerden gelen hastalarla iletişim kurma becerisini büyük ölçüde geliştirdiğini göstermiştir. Bu çalışmadan elde edilen veri analizi, kültürlerarası deneyim ile kültürlerarası iletişim yeterliliği arasındaki ilişkiyi kanıtlar nitelikte olmuştur (Gibson ve Zhong, 2005).

Sağlık hizmetlerinde kültürel yeterlilik ve iletişim becerilerinin önemini giderek daha fazla vurgulamaktadır; bu bağlamda, özellikle hemşirelik pratiğinde, bu yetkinliklerin hasta memnuniyeti ve bakım kalitesi üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğu gözlemlenmiştir (Smith ve Jones, 2019). Smith ve Jones (2019) tarafından yapılan çalışmalar, kültürel olarak

yetkin hemşirelerin, hastaların kendilerini daha iyi anladığını ve dolayısıyla sağlık hizmetlerinden daha fazla memnun kaldığını belirttiğini ortaya koymuştur. Benzer şekilde, bu çalışmada elde edilen bulgular da, kültürel yeterliliğin ve iletişim becerilerinin, hemşireler tarafından farklı kültürlerden gelen hastalara daha uygun bakım sunma kapasitesini artırdığını göstermiştir.



3. YÖNTEM

3.1 Çalışmanın Amacı ve Önemi

Bu tez çalışmasının amacı, farklı kültürlerden gelen hastalara bakım ve tedavi sağlayan sağlık çalışanlarının kültürlerarası iletişim yeterliliğini incelemektir. Kültürlerarası iletişim, sağlık sektöründe özellikle önemli bir yere sahiptir çünkü hastaların ve sağlık çalışanlarının kültürel farklılıkları, dil çeşitliliği ve iletişim yöntemleri, sağlık hizmetlerinin kalitesi ve etkinliği üzerinde doğrudan bir etkiye sahiptir. Sağlık hizmetlerinde etkili iletişim, hastaların tedavi süreçlerine uyumunu, sağlık bilgisinin doğru anlaşılmasını ve hastaların genel memnuniyetini artırabilir. Bu nedenle, sağlık sektöründe çalışan profesyonellerin kültürel farklılıklara duyarlı olmaları ve etkili iletişim becerilerine sahip olmaları gerekmektedir. Bu tezin önemi, günümüzde hızla globalleşen dünyada, sağlık hizmetlerinin etkinliğini artırmak ve farklı kültürel arka planlara sahip bireylerin sağlık hizmetlerine eşit erişimini sağlamak için kültürlerarası iletişim yeterliliğinin kritik rolünü vurgulamasıdır. Kültürlerarası yeterliliğin artırılması, sağlık sektöründe daha kapsayıcı, duyarlı ve etkili bir iletişim ortamı yaratılmasına yardımcı olacak ve böylece hasta memnuniyetini, tedaviye uyumu ve sağlık sonuçlarını iyileştirecektir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Çalışma kapsamında katılımcıların tanıtıcı bilgi formu kapsamında demografik bilgileri alınmış ve Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği, Kültürlerarası Etkililik Ölçeği ve Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği uygulaması yapılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiklerden ortalama, standart sapma, medyan, frekans, yüzde, minimum, maksimum değerler kullanılmıştır. Ölçeklerin toplam ve alt boyut puanlarına ilişkin puanlar boyut altlarında yer alan ifadelere verilen cevapların puanlarının toplamından elde edilmiş, normal dağılıma uygunluk Shapiro Wilks testi ile incelenmiştir. Gruplara göre birçok puan normal dağılıma uymadığı için gruplar arası farklılıkların incelenmesinde parametrik olmayan testlerden Mann-Whitney U Testi, Kruskal-Wallis H Testi uygulanmıştır. Kruskal Wallis H Testi sonrasında Post Hoc test olarak Dunn-Bonferroni testi kullanılmıştır. Verilerin analizinde SPSS 25.0 programından faydalanılmıştır.

3.3.Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın evrenini Alanya Alaaddin Keykubat Üniversite Hastanesi' nde görev yapmakta olan 280 Sağlık Profesyonele oluşturmuştur.

3.4.Araştırmanın Sınırlılıkları

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversite Hastanesi'nde görev yapmakta olan 280 Sağlık Profesyoneleinden çalışmaya katılmaya gönüllü olanlar oluşturmuştur.



4. BULGULAR

Çalışmada yer alan katılımcıların %67.8'i kadın, %32.2'si erkektir. Yaş grupları incelendiğinde; %74.7'si 25 yaşın altında, %16.1'i 26-35 yaş, %9.2'si ise 36-45 yaş grubundadır. Katılımcıların büyük çoğunluğu bekar (81.6). Eğitim durumunda ön lisans mezunları %36.8 ve lisans mezunları %44.8 ile kitlenin büyük çoğunluğunu oluşturmaktadır. Çalışma durumunda ise %13.6'sı çalıştığını belirtmiştir. Katılımcıların büyük çoğunluğu Akdeniz bölgesinde yaşamının büyük bir kısmını geçirdiğini belirtmiştir (%54). Yine katılımcıların ailelerinin %55.2'si de ağırlıklı olarak Akdeniz bölgesinde yaşamaktadır. Yurtdışında bulunma oranı %14.9'dur. Yurtdışında bulunanların ise % 61.5' i 1 yıl ve daha kısa süre yurtdışında bulunduğunu belirtmiştir.

Tablo 4 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı (N:280)

		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	190	67.8
	Erkek	90	32.2
Yaş	25 yaş ve altı	209	74.7
	26-35	45	16.1
	36-45	26	9.2
Medeni Durum	Bekar	229	81.6
	Evli	51	18.4
Çocuk Sayısı	Yok	10	18.8
	1-2	42	81.3
Eğitim Durumu	Lise	35	12.6
	Ön lisans	103	36.8
	Lisans	126	44.8
	Yüksek Lisans/Doktora	16	5.7
Yaşamın En Uzun Geçirildiği Bölge	Akdeniz Bölgesi	151	54.0
	Güney Doğu Anadolu Bölgesi	39	13.8
	İç Anadolu Bölgesi	26	9.2
	Doğu Anadolu Bölgesi	23	8.0
	Marmara Bölgesi	16	5.7
	Ege Bölgesi	13	4.6
	Karadeniz Bölgesi	6	2.3
	Yurtdışı	6	2.3
Ailenin Yaşamını En Uzun Süre Geçirdiği Bölge	Akdeniz Bölgesi	154	55.2
	Güney Doğu Anadolu Bölgesi	39	13.8
	İç Anadolu Bölgesi	29	10.3
	Doğu Anadolu Bölgesi	26	9.2
	Ege Bölgesi	16	5.7
	Karadeniz Bölgesi	10	3.4
	Marmara Bölgesi	3	1.1
	Yurtdışı	3	1.1
Yurtdışında Bulunma Durumu	Evet	42	14.9
	Hayır	238	85.1
Yurtdışında Bulunulan Süre	0-1	26	61.5
	1-2	6	15.4
	5 yıl ve üstü	10	23.1

Katılımcıların çalışma hayatına ait bilgiler incelendiğinde %46.0'sı Hemşire, %29.9 Paramedik, %13.8'ü fizyoterapist, %6.9'u Teknik/Destek Hizmetler, %3.4'ü ise Hekim olarak çalışmaktadır.

Hastane içindeki deneyim süresinde 5 yıl ve altı %40.2, 6-10 yıl %56.3, 11-15 yıl %3.4 oranlara sahiptir. Toplam deneyim süresinde 0-1 yıl %36.8, 1-5 yıl %25.3, 6-10 yıl ise %24.1 oranında belirtilmiştir. Katılımcıların %44.8'i yabancı dil bilmektedir.

Tablo 4 2. Katılımcıların Çalışma Hayatı Bilgileri Dağılımı (N:280)

		Frekans	Yüzde
Çalışılan Bölüm	Paramedik	84	29.9
	Hemşire	129	46.0
	Fizyoterapist	39	13.8
	Teknik/Destek Hizmetler	19	6.9
	Hekim	10	3.4
Hastane İçinde Toplam Çalışma Süresi	0-5 yıl	113	40.2
	6-10	158	56.3
	11-15	10	3.4
Toplam Deneyim Süresi	0-1	103	36.8
	1-5	71	25.3
	6-10	68	24.1
	11 ve üstü	39	13.8
Yabancı Dil Bilme	Evet	126	44.8
	Hayır	154	55.2

Katılımcıların %83.9'u farklı kültürlerden gelen hastalara bakmayı veya tedavi etmeyi istediklerini belirtirken, sadece %37.9'unun kültürlerarası hasta bakımı ve tedavisi konusunda eğitim aldığı görülmektedir. Farklı kültürlerden gelen hastalarda bir arada olmayı isteme oranı ise %90.8'dir. Bu hastaların kültürel yapıları ile bilgileri ilk sağladıkları kaynaklar %51.7 oranıyla medya, %43.7 oranıyla bireysel çalışmalar, %36.8 oranıyla kurum içi eğitimlerdir. Yabancı hastaların bakım veya tedavisinde en çok zorlanılan konunun %81.6 ile dil problemi, %35.6 ile kültürlere özgü beklentilerdir.

Tablo 4 3. Katılımcıların Kültürlerarası Hasta Bakımına Yönelik Değerlendirmelerinin Dağılımı (N:280)

		Frekans	Yüzde
Farklı Kültürden Gelen Hastalara Bakmak veya Tedavi Etmeyi İsteme	Evet	235	83.9
	Hayır	19	6.9
	Kararsızım	26	9.2
Kültürlerarası Hasta Bakımı veya Tedavisi İle İlgili Eğitim Alma	Evet	106	37.9
	Hayır	174	62.1
Farklı Kültürden Gelen Hastalarla Bir Arada Olmayı İsteme	Evet	254	90.8
	Hayır	26	9.2
Farklı Kültürlerden Gelen Hastaların Kültürel Yapıları Hakkındaki Bilgileri Kaynakları*	Medya	145	51.7
	Bireysel çalışmalar	122	43.7
	Kurum içi eğitimler	103	36.8
	Önceki deneyimler	97	34.5
	Arkadaşlar	77	27.6
	Okulda alınan eğitimler	68	24.1
	Aile deneyimleri	35	12.6
	Seyahat tecrübeleri	29	10.3
	Diğer	35	12.6
Farklı Kültürlerden Gelen Hastalara Bakım Veya Tedavi Verirken En Çok Zorlanılan Konular	Dil problemi	229	81.6
	Kültürlerine özgü beklentileri	100	35.6
	Sağlık çalışanına ilişkin tavırları	39	13.8
	Fizyolojik bakım ve tedaviye ilişkin beklentileri	32	11.5
	Psikolojik bakım ve tedaviye ilişkin beklentileri	19	6.9
	Spiritüel beklentileri	13	4.6
	Diğer	39	13.8

*Birden çok cevap alınmıştır.

4.1. Ölçeklerin Güvenilirliği ve Ölçek Değerlendirmeleri

Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği, Kültürlerarası Etkililik Ölçeği ve Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği içsel tutarlılık testleri için Cronbach Alfa katsayısı hesaplanmıştır.

Cronbach Alfa 0 ile 1 arasında değişmektedir. Bu katsayı 1'e yaklaştıkça ölçeğin/boyutun kendisini oluşturan maddelerin kendi içerisinde homojen, birbirleriyle ilişkili olduğunu sonucuna varılmaktadır. Elde edilen sonuçlara Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği toplam ve alt boyutları bazında Cronbach Alfa 0.277-0.863 arasında, Kültürlerarası Etkililik Ölçeği için toplam ve alt boyutlar bazında 0.425-0.861 arasında, Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği için ise toplam ve alt boyutlar bazında 0.463-0.873 arasında değerler almaktadır. Ölçeklerin kavramları ölçme düzeyi oldukça ağırlıklı olarak yeterli düzeydedir.

Tablo 4 4. Ölçeklere Ait Tanımlayıcı İstatistikler ve Güvenilirlik Analizi

		Madde Sayısı	Ortalama±Standart Sapma Medyan (Minimum-Maksimum)	Cronbach's Alpha
Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği	Ölçek Toplamı	24	95.23±11.61 94(55-120)	0.863
	İletişimde Sorumluluk	7	28.57±3.98 29(17-35)	0.692
	Kültürel Farklılıklara Saygı	6	24.44±3.89 25(10-30)	0.705
	İletişimde Kendine Güvenme	5	12.05±2.78 12(3-15)	0.769
	İletişimden Hoşlanma	3	18.17±3.49 18(11-25)	0.792
	İletişimde Dikkatli Olma	3	12±1.7 12(8-15)	0.277
Kültürlerarası Etkililik Ölçeği	Ölçek Toplamı	20	70.3±10.62 68(44-96)	0.861
	Davranışsal Esneklik	4	13.23±2.55 14(4-18)	0.425
	İletişimde Rahatlık	5	17.79±3.58 17(7-25)	0.778
	İletişimde Saygı	3	13.02±2.23 14(7-15)	0.822
	Mesaj Becerileri	3	9.51±2.63 9(3-15)	0.713
	İletişimde Yönetim	2	6.98±1.64 7(3-10)	0.523
	Kimliğin Korunması	3	9.77±2.23 9(6-15)	0.464
Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği	Ölçek Toplamı	9	23.76±9.5 20(10-45)	0.873
	Varolan Kültürel Farkındalık	4	10.4±4.6 9(4-20)	0.812
	Hissedilen Kültürel Farkındalık	2	5.49±2.43 5(2-10)	0.463
	Kültürel İletişim Farkındalığı	3	7.86±3.47 7(3-15)	0.579

4.2. Demografik Değişkenlere Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Farklılıkların İncelenmesi

Demografik değişkenler açısından Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği, Kültürlerarası Etkililik Ölçeği ve Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği toplam ve alt boyut skorları açısından farklılık olup olmadığı incelenmiştir.

Yaşa göre Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği toplam ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Yaşa göre Kültürlerarası Etkililik Ölçeği toplam ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Yaşa göre Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği toplam ve Varolan Kültürel Farkındalık alt boyutu açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmaktadır ($p<0.05$, $p<0.01$) Ölçek toplamında 36-45 yaş grubu, 26-35 yaş grubuna göre daha düşük ortalama puana sahiptir. Varolan Kültürel Farkındalık alt boyutunda ise 25 yaş altı gruptakiler ve 36-45 yaş grubu 26-35 yaş grubuna göre daha düşük ortalama skora sahiptir.

Yaşa göre Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği Hissedilen Kültürel Farkındalık ve Kültürel İletişim Farkındalığı alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Tablo 4 4. Yaşa Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

		Ortalama±Standart Sapma Medyan (Minimum-Maksimum)			H değeri	p değeri	Farklılık Yaratan Gruplar
		25 yaş ve altı (n:209) (a)	26-35 (n:45) (b)	36-45 (n:26) (c)			
Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği	Ölçek Toplamı	95.29±11.3 94(73-120)	94.29±9.28 94(80-110)	96.38±16.99 101.5(55-111)	1.216	0.545	
	İletişimde Sorumluluk	28.4±3.84 28(19-35)	28.93±3.93 30(22-35)	29.38±5.1 31(17-35)	1.376	0.503	
	Kültürel Farklılıklara Saygı	24.66±3.35 25(14-30)	23.29±4.69 24.5(14-30)	24.63±5.81 26.5(10-28)	1.952	0.377	
	İletişimde Kendine Güvenme	12.03±2.64 12(3-15)	11.57±3.28 12.5(3-15)	13±2.75 15(8-15)	1.565	0.457	
	İletişimden Hoşlanma	18.12±3.69 17(12-25)	18.57±1.9 18.5(15-21)	17.88±4 18.5(11-23)	0.464	0.793	
	İletişimde Dikkatli Olma	12.08±1.53 12(9-15)	11.93±1.69 12(9-15)	11.5±2.75 12(8-15)	0.244	0.885	
Kültürlerarası Etkinlik Ölçeği	Ölçek Toplamı	70.35±10.7 2 67(50-96)	69.21±7.38 68(54-84)	71.75±14.29 73(44-91)	0.547	0.761	
	Davranışsal Esneklik	13.18±2.34 13(4-18)	12.86±3.56 14.5(4-16)	14.25±1.82 14.5(11-16)	1.726	0.422	
	İletişimde Rahatlık	17.91±3.4 17(11-25)	18.07±3.02 17.5(14-25)	16.38±5.32 16(7-23)	0.505	0.777	
	İletişimde Saygı	12.94±2.21 13(7-15)	12.93±1.97 13(8-15)	13.88±2.67 15(7-15)	2.903	0.234	
	Mesaj Becerileri	9.52±2.51 9(3-15)	9.14±2.81 9(3-13)	10±3.23 10(4-14)	0.538	0.764	
	İletişimde Yönetim	6.89±1.71 7(3-10)	7.07±1.35 7(5-10)	7.5±1.44 7.5(6-10)	1.020	0.600	
	Kimliğin Korunması	9.91±2.2 9(6-15)	9.14±1.91 9(6-13)	9.75±2.78 9.5(6-14)	1.054	0.590	
Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği	Ölçek Toplamı	23.77±8.96 21(10-45)	27.79±11.8 8 24.5(10-45)	16.63±2.84 17(13-22)	7.051	0.029*	b>c
	Varolan Kültürel Farkındalık	10.52±4.45 10(4-20)	12.43±4.72 11(5-20)	5.88±1.72 6(4-8)	12.783	0.002**	b>c b>a
	Hissedilen Kültürel Farkındalık	5.31±2.34 5(2-10)	6.5±2.67 6.5(2-10)	5.25±2.43 5.5(2-10)	2.193	0.334	
	Kültürel İletişim Farkındalığı	7.94±3.11 7(3-15)	8.86±4.86 8(3-15)	5.5±2.1 6(3-8)	3.633	0.163	

*p<0.05; **p<0.01; ***p<0.001.

Cinsiyete göre Kùltùrlerarası Duyarlılık Òlçeđi toplam ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Cinsiyete göre Kùltùrlerarası Etkililik Òlçeđi Kimliğin Korunması alt boyutu açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0.05$). Kadınların ortalama skoru erkeklere göre daha yùksektir.

Cinsiyete göre Kùltùrlerarası Etkililik Òlçeđi Kimliğin Korunması toplam ve Davranışsal Esneklik, İletişimde Rahatlık, İletişimde Saygı, Mesaj Becerileri, İletişimde Yönetim alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Cinsiyete göre Kùltùrlerarası Farkındalık Òlçeđi toplam ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Tablo 4 5. Cinsiyete Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

		Ortalama±Standart Sapma Medyan (Minimum-Maksimum)		z değeri	p değeri
		Kadın (n:190)	Erkek (n:90)		
Kültürelarası Duyarlılık Ölçeği	Ölçek Toplamı	96.12±10.21 95(74-120)	93.36±13.99 93(55-117)	-0.841	0.400
	İletişimde Sorumluluk	28.85±3.87 29(19-35)	28±4.17 28.5(17-35)	-0.816	0.414
	Kültürel Farklılıklara Saygı	25.24±2.71 25(20-30)	22.75±5.24 25(10-30)	-1.840	0.066
	İletişimde Kendine Güvenme	12.34±2.28 12(7-15)	11.43±3.54 11.5(3-15)	-0.772	0.440
	İletişimden Hoşlanma	17.93±3.55 17(12-25)	18.68±3.31 19(11-25)	-1.115	0.265
	İletişimde Dikkatli Olma	11.76±1.64 12(8-15)	12.5±1.71 13(9-15)	-1.949	0.051
Kültürelarası Etklilik Ölçeği	Ölçek Toplamı	71.66±9.95 69(58-96)	67.43±11.46 66.5(44-94)	-1.487	0.137
	Davranışsal Esneklik	13.66±1.64 14(10-16)	12.32±3.67 12.5(4-18)	-1.328	0.184
	İletişimde Rahatlık	17.8±3.37 17(11-25)	17.79±4.01 18(7-25)	-0.256	0.798
	İletişimde Saygı	13.2±2.05 14(8-15)	12.64±2.54 13(7-15)	-0.802	0.422
	Mesaj Becerileri	9.9±2.32 9(4-15)	8.68±3.04 9(3-15)	-1.868	0.062
	İletişimde Yönetim	7±1.52 7(4-10)	6.93±1.86 6.5(3-10)	-0.019	0.985
	Kimliğin Korunması	10.1±2.24 10(6-15)	9.07±2.03 9(6-14)	-2.034	0.042*
Kültürelarası Farkındalık Ölçeği	Ölçek Toplamı	23.34±9.67 20(10-45)	24.64±9.1 22.5(12-45)	-0.801	0.423
	Varolan Kültürel Farkındalık	10.2±4.54 9(4-20)	10.82±4.72 9.5(4-20)	-0.584	0.559
	Hissedilen Kültürel Farkındalık	5.47±2.5 5(2-10)	5.54±2.3 5.5(2-10)	-0.180	0.858
	Kültürel İletişim Farkındalığı	7.66±3.65 7(3-15)	8.29±3.02 8(3-15)	-1.409	0.159

*p<0.05; **p<0.01; ***p<0.001.

Medeni duruma göre Kùltùrlerarası Duyarlılık Òlçeđi toplam ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Medeni duruma göre Kùltùrlerarası Etkililik Òlçeđi toplam ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Medeni duruma göre Kùltùrlerarası Farkındalık Òlçeđi Kùltùrel İletişim Farkındalığı alt boyutu açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0.05$). Evliler, bekarlara göre daha düşük ortalama puana sahiptir.

Medeni duruma göre Kùltùrlerarası Farkındalık Òlçeđi toplam, Varolan Kùltùrel Farkındalık, ve Hissedilen Kùltùrel Farkındalık alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Tablo 4 6. Medeni Duruma Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

		Ortalama±Standart Sapma Medyan (Minimum-Maksimum)		z değeri	p değeri
		Bekar (n:229)	Evli (n:51)		
Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği	Ölçek Toplamı	94.9±11.96 94(55-120)	96.69±9.88 95(80-111)	-0.461	0.645
	İletişimde Sorumluluk	28.44±4.01 28(17-35)	29.19±3.83 30(21-35)	-0.583	0.560
	Kültürel Farklılıklara Saygı	24.48±3.83 25(10-30)	24.25±4.17 25(14-30)	-0.022	0.982
	İletişimde Kendine Güvenme	12.03±2.71 12(3-15)	12.13±3.09 13(3-15)	-0.385	0.701
	İletişimden Hoşlanma	17.97±3.7 18(11-25)	19.06±2.16 19.5(16-23)	-1.262	0.207
	İletişimde Dikkatli Olma	11.99±1.59 12(9-15)	12.06±2.13 12.5(8-15)	-0.357	0.721
Kültürlerarası Etkinlik Ölçeği	Ölçek Toplamı	69.83±10.93 67(44-96)	72.38±8.95 71(56-91)	-1.228	0.219
	Davranışsal Esneklik	13.11±2.4 13(4-18)	13.75±3.1 14.5(4-16)	-1.773	0.076
	İletişimde Rahatlık	17.7±3.6 17(7-25)	18.19±3.48 17(13-25)	-0.242	0.809
	İletişimde Saygı	12.94±2.27 13(7-15)	13.38±1.98 14.5(9-15)	-0.670	0.503
	Mesaj Becerileri	9.38±2.58 9(3-15)	10.06±2.8 10(3-14)	-1.179	0.239
	İletişimde Yönetim	6.89±1.64 6(3-10)	7.38±1.55 7.5(5-10)	-1.035	0.301
	Kimliğin Korunması	9.8±2.26 9(6-15)	9.63±2.08 9(6-14)	-0.172	0.863
Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği	Ölçek Toplamı	24.45±9.59 22(10-45)	20.69±8.47 17.5(10-40)	-1.679	0.093
	Varolan Kültürel Farkındalık	10.72±4.61 10(4-20)	9±4.3 8(4-19)	-1.464	0.143
	Hissedilen Kültürel Farkındalık	5.52±2.44 5(2-10)	5.38±2.42 5.5(2-10)	-0.183	0.855
	Kültürel İletişim Farkındalığı	8.21±3.4 7(3-15)	6.31±3.38 5.5(3-14)	-1.991	0.046*

*p<0.05; **p<0.01; ***p<0.001.

Çalışılan bölüme göre Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği toplam, İletişimde Sorumluluk, İletişimde Kendine Güvenme, İletişimden Hoşlanma, alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmaktadır ($p<0.05$, $p<0.01$). Ölçek toplam puanında ve İletişimde Sorumluluk alt boyutunda Hemşireler, Paramedik ve Teknik/Destek Hizmetler bölümlerinde çalışanlara göre daha düşük ortalama skorlara sahiptir. İletişimde Kendine Güvenme ve İletişimden Hoşlanam alt boyutlarında ise Hemşireler, Paramedik bölümünde çalışanlara göre daha düşük ortalama skorlara sahiptir.

Çalışılan bölüme göre Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği Kültürel Farklılıklara Saygı, İletişimde Dikkatli Olma alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$)

Çalışılan bölüme göre Kültürlerarası Etkililik Ölçeği toplam, İletişimde Rahatlık, İletişimde Saygı, Mesaj Becerileri, İletişimde Yönetim, Kimliğin Korunması alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmaktadır ($p<0.05$, $p<0.01$, $p<0.001$). Ölçek toplam puanında Paramedik bölümünde çalışanlar Hemşire ve öğrencilerden daha yüksek ortalama puanlara sahiptir. İletişimde Rahatlık, İletişimde Saygı, İletişim Yönetimi ve Kimliğin Korunması alt boyutlarında Paramedik bölümünde çalışanlar Hemşirelere göre daha yüksek ortalamalara sahiptir. Mesaj becerileri alt boyutunda ise Paramedik bölümünde çalışanlar Hemşire ve öğrencilerden daha yüksek ortalama puanlara, Teknik Destek/Hizmetler, Fizyoterapistlerden daha yüksek ortalama skorlara sahiptir.

Çalışılan bölüme göre Kültürlerarası Etkililik Ölçeği Davranışsal Esneklik alt boyutu açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Çalışılan bölüme göre Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği toplam ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Tablo 4 7. Çalışılan Bölüme Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

		Ortalama±Standart Sapma					H değeri	p değeri	Farklılık Yaratan Gruplar
		Medyan (Minimum-Maksimum)							
		Teknik/ Destek Hizmetler(n: 19) (a)	Fizyoterapist (n:39) (b)	Hekim (n:10) (c)	Hemşire (n:129) (d)	Paramedik (n:84) (e)			
Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği	Ölçek Toplamı	106.83±8.88 108.5(89-117)	94±10.4 93(80-116)	82.33±21.5 5 88(55-104)	91.2±8.34 90(73-109)	100.81±11.121 03(78-120)	18.653	0.001**	e>d a>d
	İletişimde Sorumluluk	32.17±3.38 33(26-35)	28.5±3.64 29(22-34)	24±5.65 25(17-30)	27.23±3.22 27(19-33)	30.38±3.74 31(22-35)	18.055	0.001**	e>d a>d
	Kültürel Farklılıklara Saygı	26.33±3.12 26.5(21-30)	24.08±3.76 24.5(15-29)	20.67±8.15 24(10-28)	23.9±3.42 24.5(14-28)	25.42±3.66 26(14-30)	5.476	0.242	
	İletişimde Kendine Güvenme	14.33±0.97 15(13-15)	11.42±2.66 11(7-15)	11.33±2.63 12(8-14)	11.3±2.61 11(3-15)	13.04±2.82 14(3-15)	14.419	0.006**	e>d
	İletişimden Hoşlanma	20.33±2.76 20.5(16-25)	18.08±2.85 17.5(14-25)	16±3.76 18(11-19)	17.08±3.38 17(12-24)	19.65±3.29 20(14-25)	11.079	0.026*	e>d
	İletişimde Dikkatli Olma	13.67±0.97 13(13-15)	11.92±1.05 12(10-14)	10.33±1.99 9(9-13)	11.7±1.7 12(8-15)	12.31±1.71 12(9-15)	10.291	0.055	

Tablo 4 8. Çalışılan Bölüme Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması (Devam)

Kültürlerarası Etkinlik Ölçeği	Ölçek Toplamı	79.33±11.52 79(63-94)	69.5±7.11 68(61-87)	61±13.05 66(44-73)	64.95±7.19 64(50-83)	77.88±9.93 78.5(60-96)	27.389	0.000***	e>d a>d
	Davranışsal Esneklik	15±1.03 15(14-16)	13.5±2.63 13.5(8-18)	12.67±1.32 13(11-14)	12.65±2.51 13(4-16)	13.65±2.68 14(4-17)	8.471	0.076	
	İletişimde Rahatlık	19.17±4.68 19(14-25)	18.17±2.41 17(16-25)	13.67±5.27 15(7-19)	16.45±2.93 16(11-25)	19.85±3.17 20(13-25)	17.902	0.001**	e>d
	İletişimde Saygı	14±2.3 15(9-15)	12.75±1.5 13(10-15)	11±3.11 12(7-14)	12.28±2.27 12(7-15)	14.31±1.52 15(9-15)	22.226	0.000***	e>d
	Mesaj Becerileri	12.67±1.94 13(9-15)	8.58±1.96 9(5-12)	8.67±1.32 9(7-10)	8.45±2.04 9(3-13)	10.92±2.75 11(3-15)	24.040	0.000***	e>d a>d a>b
	İletişimde Yönetim	8.17±1.72 8(5-10)	6.67±1.19 7(5-8)	6.33±0.5 6(6-7)	6.18±1.38 6(3-10)	8.15±1.39 8(5-10)	26.465	0.000***	e>d
	Kimliğin Korunması	10.33±1.94 9(9-13)	9.83±2.18 10.5(6-13)	8.67±1.99 10(6-10)	8.95±1.63 9(6-14)	11±2.53 11(7-15)	11.835	0.019*	e>d
Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği	Ölçek Toplamı	17.83±6.72 16(13-32)	25.92±8.8 24(15-41)	17.33±2.17 17(15-20)	23.58±8.15 21.5(13-43)	25.15±11.78 21.5(10-45)	6.670	0.154	
	Varolan Kültürel Farkındalık	7.83±3.77 8(4-15)	11.5±4 10(7-20)	8±0.86 8(7-9)	10.13±4.47 9.5(4-19)	11.19±5.15 9.5(4-20)	4.494	0.343	
	Hissedilen Kültürel Farkındalık	4.67±1.94 6(2-6)	6±2.23 5.5(3-10)	3.67±1.8 3(2-6)	5.68±2.06 5.5(2-10)	5.38±3.04 4(2-10)	3.441	0.487	
	Kültürel İletişim Farkındalığı	5.33±3 4(3-11)	8.42±3.02 8(4-14)	5.67±2.17 6(3-8)	7.78±2.67 7(3-15)	8.58±4.49 7(3-15)	5.471	0.242	

*p<0.05; **p<0.01; ***p<0.001.

Tablo 4 9. Hastanede Toplam Çalışma Süresine Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

		Ortalama±Standart Sapma Medyan (Minimum-Maksimum)			H değeri	P değeri
		5 yıl ve altı (n:113) (a)	6-10 yıl (n:158) (b)	11-15 yıl (n:10) (c)		
Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği	Ölçek Toplamı	95.26±13.18 95(55-120)	94.98±10.71 94(73-116)	99±3.11 98(96-103)	0.608	0.738
	İletişimde Sorumluluk	29±4.23 30(17-35)	28.27±3.89 29(19-35)	28.67±1.8 28(27-31)	1.110	0.574
	Kültürel Farklılıklara Saygı	24.37±4.81 25(10-30)	24.37±3.19 25(14-30)	26.33±0.5 26(26-27)	1.671	0.434
	İletişimde Kendine Güvenme	11.86±2.99 13(3-15)	12.06±2.64 12(3-15)	14±1.49 15(12-15)	2.146	0.342
	İletişimden Hoşlanma	18.14±3.61 18(11-25)	18.24±3.51 18(12-25)	17.33±0.5 17(17-18)	0.221	0.896
	İletişimde Dikkatli Olma	11.89±1.86 12(8-15)	12.04±1.62 12(8-15)	12.67±0.5 13(12-13)	1.115	0.573
Kültürlerarası Etkililik Ölçeği	Ölçek Toplamı	70.71±11.64 68(44-96)	69.65±9.24 68(50-95)	76±17.31 85(53-90)	0.603	0.740
	Davranışsal Esneklik	13.29±2.85 14(4-18)	13.22±2.32 14(4-16)	12.67±2.63 12(10-16)	0.360	0.835
	İletişimde Rahatlık	18.17±3.71 18(7-25)	17.43±3.37 17(11-25)	19.33±4.75 22(13-23)	1.634	0.442
	İletişimde Saygı	12.6±2.5 13(7-15)	13.24±2.01 14(7-15)	14.33±1 15(13-15)	2.095	0.351
	Mesaj Becerileri	9.6±2.58 9(3-15)	9.33±2.6 9(3-14)	11.33±3.26 13(7-14)	1.112	0.573
	İletişimde Yönetim	7±1.56 7(5-10)	6.96±1.6 7(3-10)	7±2.99 9(3-9)	0.263	0.877
	Kimliğin Korunması	10.06±2.36 9(6-15)	9.47±1.97 9(6-15)	11.33±3.49 12(7-15)	1.517	0.468
Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği	Ölçek Toplamı	24.74±10.62 20(10-45)	22.88±8.61 21(10-45)	26.67±8.64 23(19-38)	1.161	0.560
	Varolan Kültürel Farkındalık	10.97±4.92 10(4-20)	10.02±4.34 9(4-20)	10±4.48 7(7-16)	0.750	0.687
	Hissedilen Kültürel Farkındalık	5.77±2.83 6(2-10)	5.14±1.94 5(2-10)	8±2.99 10(4-10)	2.810	0.245
	Kültürel İletişim Farkındalığı	8±3.78 7(3-15)	7.71±3.28 7(3-15)	8.67±2.63 8(6-12)	0.364	0.834

*p<0.05; **p<0.01; ***p<0.001.

Hastanede toplam çalışma süresine göre Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği toplam ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır (p>0.05).

Hastanede toplam çalışma süresine göre Kültürlerarası Etkililik Ölçeği toplam ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır (p>0.05).

Hastanede toplam çalışma süresine göre Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği toplam ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Toplam deneyim süresine göre Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği toplam ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Toplam deneyim süresine göre Kültürlerarası Etkililik Ölçeği İletişimde Rahatlık alt boyutu açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p<0.05$). 6-10 yıl arası deneyime sahip olanlar, 1-5 yıl arası deneyime sahip olanlara göre daha yüksek ortalama skora sahiptir.

Toplam deneyim süresine göre Kültürlerarası Etkililik Ölçeği toplam, ve Davranışsal Esneklik, İletişimde Saygı, Mesaj Becerileri, İletişimde Yönetim, Kimliğin Korunması alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Toplam deneyim süresine göre Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği toplam ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Tablo 4 10. Toplam Deneyim Süresine Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

	Ölçek	Ortalama±Standart Sapma Medyan (Minimum-Maksimum)				H değeri	p değeri	Far klık Ya rat an Gr uplar
		1 yıl ve altı (n:103) (a)	1-5 yıl (n:71) (b)	6-10 yıl (n:68) (c)	11 yıl ve üstü (n:39) (d)			
Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği	Ölçek Toplamı	95.84±10.63 96(78-116)	96.23±15.11 101(55-117)	91.57±8.35 90(74-110)	98.17±10.54 94(86-120)	3.738	0.291	
	İletişimde Sorumluluk	28.72±4.02 29(22-35)	28.95±4.25 30(17-35)	27.29±3.69 27(19-35)	29.75±3.39 30.5(24-35)	3.901	0.272	
	Kültürel Farklıklara Saygı	24.75±2.83 25(20-30)	24.32±5.68 26.5(10-30)	23.67±3.34 24(14-30)	25.17±2.95 25(19-30)	3.208	0.361	
	İletişimde Kendine Güvenme	12.22±2.37 12.5(7-15)	12±3.34 14(3-15)	11.52±2.7 11(3-15)	12.58±2.73 14(8-15)	1.109	0.775	
	İletişimde Hoşlanma	18.28±3.55 17(12-25)	18.64±3.42 18.5(11-25)	17.38±3.27 17(12-24)	18.42±3.73 20(13-25)	1.927	0.588	
	İletişimde Dikkatli Olma	11.88±1.35 12(9-15)	12.32±1.7 12(9-15)	11.71±1.84 11(8-15)	12.25±2.15 12(8-15)	1.768	0.622	

Tablo 4 11. Toplam Deneyim Süresine Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması (Devam)

		Kültürlerarası Etklilik Ölçeği							
		Ölçek Toplamı	71.94±10.97 71.5(53-95)	70.23±11.6 70.5(44-94)	66.57±7.32 65(50-84)	72.58±1.34 69(58-96)	2.923	0.404	
Kültürlerarası Farklılık Ölçeği	Davranşsal Esneklik	13.44±1.98 13.5(10-17)	12.41±3.03 12(4-18)	13.24±3.01 14(4-16)	14.17±1.48 14(12-16)	3.996	0.262		
	İletişimde Rahatlık	18.25±2.93 18(13-25)	18.68±4.03 18.5(7-25)	16.29±3.38 15(11-25)	17.58±3.89 17(11-25)	8.729	0.033*	b>c	
	İletişimde Saygı	13.16±2.28 14.5(7-15)	12.77±2.65 14(7-15)	12.71±1.53 13(9-15)	13.67±2.2 15(8-15)	4.139	0.247		
	Mesaj Becerileri	9.78±2.31 9.5(7-14)	9.45±2.75 9(3-15)	8.81±2.65 9(3-13)	10.08±3.10 10(4-15)	1.935	0.586		
	İletişimde Yönetim	7.03±1.71 7(3-10)	7.23±1.52 7(5-10)	6.52±1.63 6(3-10)	7.17±1.54 7(5-10)	1.833	0.608		
	Kimliğin Korunması	10.28±2.44 10(7-15)	9.68±1.98 9(6-13)	9±1.39 9(6-11)	9.92±2.85 9(6-15)	2.836	0.418		
	Ölçek Toplamı	23.91±9.21 20.5(10-42)	26.36±10.19 25(10-45)	23.14±8.93 19(14-43)	19.67±8.61 17.5(13-45)	5.751	0.124		
Kültürlerarası Farklılık Ölçeği	Varolan Kültürel Farklılık	10.59±4.3 10(4-20)	11.59±4.66 12(4-20)	10.38±4.45 9(4-19)	7.75±4.63 6.5(4-20)	7.224	0.065		
	Hissedilen Kültürel Farklılık	5.25±2.42 4.5(2-10)	6±2.8 6(2-10)	5.24±2.08 4(2-10)	5.67±2.24 5(2-10)	1.537	0.674		
	Kültürel İletişim Farklılığı	8.06±3.46 7(3-15)	8.77±3.54 7(3-15)	7.52±3.24 7(3-15)	6.25±3.21 6(3-15)	5.246	0.155		
	Ölçek Toplamı	23.91±9.21 20.5(10-42)	26.36±10.19 25(10-45)	23.14±8.93 19(14-43)	19.67±8.61 17.5(13-45)	5.751	0.124		

*p<0.05; **p<0.01; ***p<0.001.

Eğitim durumuna göre Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği toplam ve İletişimde Sorumluluk alt boyutu açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (p<0.05, p<0.01). Hem ölçek toplamında hem de İletişimde Sorumluluk alt boyutunda ön lisans mezunları lisans mezunlarına göre daha yüksek ortalama skora sahiptir.

Eğitim durumuna göre Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği Kültürel Farklılıklara Saygı, İletişimde Kendine Güvenme, İletişimden Hoşlanma, İletişimde Dikkatli Olma alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır (p>0.05).

Eğitim durumuna göre Kültürlerarası Etklilik Ölçeği toplam, İletişimde Rahatlık, İletişimde Saygı, Mesaj Becerileri, İletişimde Yönetim alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (p<0.05, p<0.001). Ölçek toplam ve İletişimde Saygı alt boyutunda ön lisans mezunları, lise ve lisans mezunlarına göre daha yüksek

ortalamalara sahiptir. İletişimde Rahatlık, Mesaj Becerileri, İletişimde Yönetim alt boyutlarının tümünde ön lisans mezunları, lisans mezunlarına göre daha yüksek ortalama skora sahiptir. Eğitim durumuna göre Kültürlerarası Etkililik Ölçeği Davranışsal Esneklik ve Kimliğin Korunması alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Eğitim durumuna göre Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği toplam ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Tablo 4 12. Eğitim Durumuna Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

	Ölçek	Ortalama±Standart Sapma Medyan (Minimum-Maksimum)				H değeri	p değeri	Farklılık Yaratan Gruplar
		Lise (n:35) (a)	Ön Lisans (n:103) (b)	Lisans (n:126) (c)	Yüksek lisans/ Doktora (n:16) (d)			
Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği	Ölçek Toplamı	93.55±10.4 8 90(80- 111)	100.56±11. 85 103(73- 120)	91.69±10.62 91(55-116)	92.4±6.93 94(83-103)	11.232	0.011*	b>c
	İletişimde Sorumluluk	28.55±3.25 27(25-35)	30.53±3.88 31.5(22-35)	27.18±3.63 27(17-34)	27±3.69 29(21-31)	14.443	0.002* *	b>c
	Kültürel Farklılıklara Saygı	23.64±4.66 25(14-28)	25.56±3.73 26(14-30)	23.64±3.68 24(10-29)	25.2±2.72 25(21-28)	6.395	0.094	
	İletişimde Kendine Güvenme	11.27±3.44 11(3-15)	12.97±2.8 14(3-15)	11.54±2.46 11(7-15)	11.8±1.78 11(10-15)	7.606	0.055	
	İletişimden Hoşlanma	17.64±3.07 17(14-21)	19.25±3.68 20(12-25)	17.41±3.35 17(11-25)	18.4±2.41 17(17-23)	4.700	0.195	
	İletişimde Dikkatli Olma	12.45±1.8 12(10-15)	12.25±1.78 12(9-15)	11.92±1.33 12(9-14)	10±2.17 9(8-13)	4.580	0.205	
Kültürlerarası Etkililik Ölçeği	Ölçek Toplamı	67.27±9.75 63(56-91)	76.78±10.8 4 77.5(58- 96)	65.41±7.75 64(44-87)	73.6±7.91 72(65-83)	19.179	0.000* **	b>a b>c
	Davranışsal Esneklik	12.36±3.36 12(4-16)	13.81±2.53 14(4-17)	12.9±2.29 13(8-18)	14±1.46 14(12-16)	5.009	0.171	
	İletişimde Rahatlık	17.45±3.52 16(14-25)	19.34±3.75 19.5(11-25)	16.64±2.98 17(7-25)	17.6±3.55 17(13-22)	9.430	0.024*	b>c
	İletişimde Saygı	11.73±2.67 11(9-15)	14.22±1.68 15(9-15)	12.36±2.09 13(7-15)	13.4±1.68 14(11-15)	20.764	0.000* **	b>a b>c
	Mesaj Becerileri	9.55±2.91 9(3-14)	10.78±2.92 11(3-15)	8.33±1.77 8(5-12)	10.4±1.4 10(9-13)	18.984	0.000* **	b>c
	İletişimde Yönetim	6.82±1.83 6(5-10)	8.03±1.41 8(5-10)	6.15±1.3 6(3-8)	7±1.13 7(6-9)	22.733	0.000* **	b>c
	Kimliğin Korunması	9.36±1.63 9(7-13)	10.59±2.61 10.5(6-15)	9.03±1.75 9(6-13)	11.2±1.52 11(10-14)	10.062	0.055	

Tablo 4 13. Eğitim Durumuna Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması (Devam)

Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği	Ölçek Toplamı	23.27±8.72 25(13-37)	24.19±11.2 2 20(10-45)	24.23±8.55 21(14-43)	18.4±2.32 18(15-22)	1.644	0.649
	Varolan Kültürel Farkındalık	10.73±4.6 12(4-19)	10.63±5.1 9(4-20)	10.54±4.31 10(4-20)	7.2±1.37 7(5-9)	2.902	0.407
	Hissedilen Kültürel Farkındalık	5.27±2.33 6(2-8)	5.38±2.78 5.5(2-10)	5.64±2.15 5(2-10)	5.6±2.5 5(3-10)	0.531	0.912
	Kültürel İletişim Farkındalığı	7.27±2.77 7(3-12)	8.19±4.32 7(3-15)	8.05±2.83 7(4-15)	5.6±2.32 6(3-8)	2.091	0.554

*p<0.05; **p<0.01; ***p<0.001

Yaşamın çoğunun geçirildiği bölgeye göre Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği toplam ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır (p>0.05).

Yaşamın çoğunun geçirildiği bölgeye göre Kültürlerarası Etkililik Ölçeği toplam ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır (p>0.05).

Yaşamın çoğunun geçirildiği bölgeye göre Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği toplam ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır (p>0.05).

Tablo 4 14. Yaşamının Çoğunu Geçirdiği Yere Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

		Ortalama±Standart Sapma Medyan (Minimum-Maksimum)		z değeri	p değeri
		Akdeniz Bölgesi (n:151)	Diğer (n:129)		
Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği	Ölçek Toplamı	95.74±10.89 95(73-120)	94.63±12.41 93.5(55-117)	-0.396	0.692
	İletişimde Sorumluluk	28.98±3.56 29(19-35)	28.1±4.39 28(17-35)	-0.944	0.345
	Kültürel Farklılıklara Saygı	24.85±3.48 25(14-30)	23.95±4.28 24.5(10-30)	-0.856	0.392
	İletişimde Kendine Güvenme	12.02±2.71 12(3-15)	12.08±2.86 12.5(3-15)	-0.212	0.832
	İletişimden Hoşlanma	17.85±3.57 17(12-25)	18.55±3.36 18.5(11-25)	-1.109	0.267
	İletişimde Dikkatli Olma	12.04±1.78 12(8-15)	11.95±1.6 12(8-15)	-0.178	0.859

Tablo 4 15. Yaşamının Çoğunu Geçirdiği Yere Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması (Devam)

Kültürlerarası Etkililik Ölçeği	Ölçek Toplamı	71.3±10.52 71(50-96)	69.13±10.67 66.5(44-95)	-0.835	0.403
	Davranışsal Esneklik	13.36±2.57 14(4-17)	13.08±2.52 13.5(4-18)	-0.719	0.472
	İletişimde Rahatlık	17.81±3.37 17(11-25)	17.78±3.82 18(7-25)	-0.017	0.986
	İletişimde Saygı	13.28±2.14 15(9-15)	12.73±2.3 13(7-15)	-1.393	0.164
	Mesaj Becerileri	9.66±2.71 10(3-15)	9.33±2.53 9(3-15)	-0.847	0.397
	İletişimde Yönetim	7.13±1.6 7(3-10)	6.8±1.67 6(3-10)	-0.974	0.330
	Kimliğin Korunması	10.06±2.31 9(6-15)	9.43±2.08 9(6-15)	-1.040	0.299
Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği	Ölçek Toplamı	23.13±9.66 19(10-45)	24.5±9.29 22(10-43)	-0.798	0.425
	Varolan Kültürel Farkındalık	10.11±4.62 10(4-20)	10.75±4.56 9(4-20)	-0.560	0.575
	Hissedilen Kültürel Farkındalık	5.3±2.52 5(2-10)	5.73±2.32 5.5(2-10)	-0.777	0.437
	Kültürel İletişim Farkındalığı	7.72±3.46 7(3-15)	8.03±3.49 7(3-15)	-0.360	0.719

*p<0.05; **p<0.01; ***p<0.001.

Yurtdışında bulunma durumuna göre Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği toplam ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır (p>0.05).

Yurtdışında bulunma durumuna göre Kültürlerarası Etkililik Ölçeği toplam ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır (p>0.05).

Yurtdışında bulunma durumuna göre Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği toplam ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır (p>0.05).

Tablo 4 16. Yurtdışında Bulunma Durumuna Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

		Ortalama±Standart Sapma Medyan (Minimum-Maksimum)		z değeri	p değeri
		Evet (n:42)	Hayır (n:238)		
Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği	Ölçek Toplamı	96.54±11.76 93(73-117)	95±11.59 94.5(55-120)	-0.453	0.651
	İletişimde Sorumluluk	28.77±4.22 27(22-35)	28.54±3.95 29(17-35)	-0.251	0.802
	Kültürel Farklılıklara Saygı	25.08±3.58 26(18-29)	24.32±3.93 25(10-30)	-0.730	0.465
	İletişimde Kendine Güvenme	12.38±2.19 13(9-15)	11.99±2.87 12(3-15)	-0.085	0.932
	İletişimden Hoşlanma	18.15±3.25 18(14-25)	18.18±3.53 18(11-25)	-0.006	0.995
	İletişimde Dikkatli Olma	12.15±1.63 12(9-15)	11.97±1.71 12(8-15)	-0.140	0.889
Kültürlerarası Etkililik Ölçeği	Ölçek Toplamı	70.23±11.56 69(54-94)	70.31±10.48 68(44-96)	-0.411	0.681
	Davranışsal Esneklik	13.23±2.11 12(10-16)	13.23±2.62 14(4-18)	-0.337	0.736
	İletişimde Rahatlık	17.92±2.93 17(14-25)	17.77±3.69 17(7-25)	-0.042	0.967
	İletişimde Saygı	12±2.78 12(8-15)	13.2±2.07 14(7-15)	-1.282	0.200
	Mesaj Becerileri	10.15±2.17 9(8-15)	9.39±2.69 9(3-15)	-0.806	0.420
	İletişimde Yönetim	6.92±1.51 6(5-10)	6.99±1.66 7(3-10)	-0.249	0.803
	Kimliğin Korunması	10±2.17 9(7-15)	9.73±2.24 9(6-15)	-0.476	0.634
Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği	Ölçek Toplamı	27.08±9.68 25(10-43)	23.18±9.36 19.5(10-45)	-1.640	0.101
	Varolan Kültürel Farkındalık	11.85±4.76 12(4-18)	10.15±4.53 9(4-20)	-1.250	0.211
	Hissedilen Kültürel Farkındalık	5.85±2.31 6(2-10)	5.43±2.46 5(2-10)	-0.893	0.372
	Kültürel İletişim Farkındalığı	9.38±3.4 9(3-15)	7.59±3.42 7(3-15)	-1.900	0.057

*p<0.05; **p<0.01; ***p<0.001.

Farklı kültürden gelen hastalara bakma veya tedavi etmeyi isteme durumuna göre Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği toplam ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (p<0.05, p<0.01). Ölçek toplam puanı, Kültürel Farklılıklara Saygı ve İletişimde Kendine Güvenme alt boyutlarında evet yanıtını verenlerin ortalama hayır yanıtını verenlere göre daha yüksektir. İletişimde Sorumluluk alt boyutunda ise evet yanıtını verenlerin ortalama skoru kararsızım yanıtını verenlere göre daha yüksektir.

Farklı kültürden gelen hastalara bakma veya tedavi etmeyi isteme durumuna göre Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği İletişimden Hoşlanma ve İletişimde Dikkatli Olma alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Farklı kültürden gelen hastalara bakma veya tedavi etmeyi isteme durumuna göre Kültürlerarası Etkililik Ölçeği toplam, İletişimde Saygı, Mesaj Becerileri, Kimliğin Korunması alt boyutlarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmaktadır ($p<0.05$, $p<0.01$). Ölçek toplam puanında evet yanıtı verenler hayır veya kararsızım yanıtı verenlere göre, İletişimde Saygı boyutunda evet yanıtı verenler kararsızım yanıtı verenlere göre, Mesaj Becerileri ve Kimliğin Korunması alt boyutlarında ise evet yanıtı verenler hayır yanıtı verenlere göre daha yüksek ortalama skorlara sahiptir.

Farklı kültürden gelen hastalara bakma veya tedavi etmeyi isteme durumuna göre Kültürlerarası Etkililik Ölçeği Davranışsal Esneklik, İletişimde Rahatlık ve İletişimde Yönetim alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Farklı kültürden gelen hastalara bakma veya tedavi etmeyi isteme durumuna göre Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği toplam ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Tablo 4 17. Farklı Kültürden Gelen Hastalara Bakma veya Tedavi Etmeyi İsteme Durumuna Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

		Ortalama±Standart Sapma Medyan (Minimum-Maksimum)			H değeri	p değeri	Farklılık Yaratan Gruplar
		Evet (n:235) (a)	Hayır (n:19) (b)	Kararsızım (n:26) (c)			
Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği	Ölçek Toplamı	97.18±10.28 96(78-120)	81.17±16.18 82(55-108)	88±9.04 88(73-101)	10.346	0.006**	a>b
	İletişim Sorumluluk	29.22±3.57 29(22-35)	25±5.4 26.5(17-31)	25.38±3.53 25.5(21-32)	8.624	0.013*	a>c
	Kültürel Farklılıklara Saygı	25.21±3.09 25(14-30)	18.67±6.49 17.5(10-28)	21.75±3.09 22(17-27)	11.583	0.003**	a>b
	İletişim Kendine Güvenme	12.38±2.56 13(3-15)	8.67±3.78 8(3-15)	11.5±2.04 11(9-15)	6.627	0.036*	a>b
	İletişimden Hoşlanma	18.34±3.53 18(12-25)	16.5±4.31 16.5(11-22)	17.88±1.8 17(15-20)	0.915	0.633	
	İletişimde Dikkatli Olma	12.03±1.63 12(8-15)	12.33±2.49 13.5(9-15)	11.5±1.61 12(9-13)	0.980	0.613	
Kültürlerarası Etklilik Ölçeği	Ölçek Toplamı	72.1±10.19 71(54-96)	59±9.22 63(44-70)	62.38±5.77 63.5(53-71)	11.191	0.004**	a>b a>c
	Davranışsal Esneklik	13.58±2.23 14(4-18)	10±3.89 9.5(4-15)	12.5±2.28 13(9-16)	6.086	0.058	
	İletişimde Rahatlık	18.19±3.25 18(11-25)	15.83±6.45 15.5(7-25)	15.63±2.1 16(13-19)	4.800	0.091	
	İletişimde Saygı	13.26±2.18 14(7-15)	12.33±2.76 13.5(7-15)	11.38±1.24 12(9-13)	8.286	0.016*	a>c
	Mesaj Becerileri	9.88±2.56 10(3-15)	6.5±2.63 6(3-11)	8.38±1.01 8.5(7-10)	9.494	0.009**	a>b
	İletişimde Yönetim	7.15±1.55 7(4-10)	6.5±2.2 6(3-10)	5.75±1.33 6(3-7)	4.702	0.095	
	Kimliğin Korunması	10.04±2.28 10(6-15)	7.83±1.1 8(6-9)	8.75±1.11 9(7-11)	8.140	0.017*	a>b
Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği	Ölçek Toplamı	23.64±9.63 20(10-45)	24.33±8.89 21.5(14-36)	24.38±8.99 19.5(15-43)	0.221	0.895	
	Varolan Kültürel Farkındalık	10.41±4.66 9(4-20)	10.5±5.06 9.5(4-19)	10.25±3.74 9(7-18)	0.013	0.993	
	Hissedilen Kültürel Farkındalık	5.47±2.44 5(2-10)	5.83±2.47 6(2-9)	5.5±2.45 5(2-10)	0.167	0.920	
	Kültürel İletişim Farkındalığı	7.77±3.55 7(3-15)	8±2.65 7.5(5-13)	8.63±3.22 8(5-15)	0.694	0.707	

*p<0.05; **p<0.01; ***p<0.001.

Kültürlerarası hasta bakımı veya tedavisi ile ilgili eğitim alma durumuna göre Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği toplam ve İletişimde Sorumluluk, İletişimden Hoşlanma alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmaktadır ($p<0.05$). Hem toplam ölçek puanı hem de alt boyutlarda eğitim aldığını belirtenlerin ortalama puanı, eğitim almamış olanlara göre daha yüksektir. Kültürlerarası hasta bakımı veya tedavisi ile ilgili eğitim alma durumuna göre Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği Kültürel Farklılıklara Saygı, İletişimde Kendine Güvenme ve İletişimde Dikkatli Olma alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Kültürlerarası hasta bakımı veya tedavisi ile ilgili eğitim alma durumuna göre Kültürlerarası Etkililik Ölçeği toplam ve İletişimde Rahatlık ve İletişimde Yönetim alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmaktadır ($p<0.05$, $p<0.01$, $p<0.001$). Hem toplam ölçek puanı hem de alt boyutlarda eğitim aldığını belirtenlerin ortalama puanı, eğitim almamış olanlara göre daha yüksektir. Kültürlerarası hasta bakımı veya tedavisi ile ilgili eğitim alma durumuna göre Kültürlerarası Etkililik Ölçeği Davranışsal Esneklik, İletişimde Saygı, Mesaj Becerileri ve Kimliğin Korunması alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Kültürlerarası hasta bakımı veya tedavisi ile ilgili eğitim alma durumuna göre Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği toplam ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Tablo 4 18. Kültürlerarası Hasta Bakımı veya Tedavisi ile İlgili Eğitim Alma Durumuna Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

		Ortalama±Standart Sapma Medyan (Minimum-Maksimum)		z değeri	p değeri	
		Evet (n:106)	Hayır (n:174)			
Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği	Ölçek Toplamı	98.97±10.83	100(80-120)	92.94±11.5 92(55-116)	-2.263	0.024*
	İletişimde Sorumluluk	29.97±3.29	31(25-35)	27.72±4.14 28(17-35)	-2.313	0.021*
	Kültürel Farklılıklara Saygı	24.88±4.64	26(14-30)	24.17±3.33 25(10-30)	-1.657	0.097
	İletişimde Kendine Güvenme	12.24±3.27	13(3-15)	11.93±2.42 11(7-15)	-1.023	0.306
	İletişimden Hoşlanma	19.48±3.38	20(14-25)	17.37±3.31 17(11-25)	-2.556	0.011*
	İletişimde Dikkatli Olma	12.39±1.64	12(8-15)	11.76±1.69 12(8-15)	-1.542	0.123
Kültürlerarası Etkİlilik Ölçeği	Ölçek Toplamı	74.52±11.37	73(56-96)	67.72±9.27 66(44-91)	-2.478	0.013*
	Davranışsal Esneklik	13.06±3.34	14(4-17)	13.33±1.92 13.5(8-18)	-0.562	0.574
	İletişimde Rahatlık	19.85±3.37	20(14-25)	16.54±3.1 17(7-25)	-3.957	0.000**
	İletişimde Saygı	13.45±2.13	15(9-15)	12.76±2.25 13(7-15)	-1.765	0.078
	Mesaj Becerileri	10.03±3.2	10(3-15)	9.19±2.16 9(4-14)	-1.679	0.093
	İletişimde Yönetim	7.76±1.6	8(5-10)	6.5±1.47 6(3-10)	-3.300	0.001*
	Kimliğin Korunması	10.36±2.6	9(6-15)	9.41±1.88 9(6-15)	-1.413	0.158
Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği	Ölçek Toplamı	24.45±10.5	21(10-45)	23.33±8.83 20(10-42)	-0.368	0.713
	Varolan Kültürel Farkındalık	10.85±4.73	9(4-20)	10.13±4.51 9(4-20)	-0.694	0.488
	Hissedilen Kültürel Farkındalık	5.79±2.82	6(2-10)	5.31±2.16 5(2-10)	-0.629	0.529
	Kültürel İletişim Farkındalığı	7.82±4.01	7(3-15)	7.89±3.1 7(3-15)	-0.572	0.567

*p<0.05; **p<0.01; ***p<0.001.

Farklı kültürden gelen hastalarla bir arada olmayı isteme durumuna göre Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği toplam, İletişimde Sorumluluk, Kültürel Farklılıklara Saygı ve İletişimde Dikkatli Olma alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmaktadır ($p<0.01$, $p<0.001$). Toplam ve anlamlı olan tüm alt boyutlarda evet yanıtını verenlerin ortalama skorları hayır yanıtına verenlere göre yüksektir.

Farklı kültürden gelen hastalarla bir arada olmayı isteme durumuna göre Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği İletişimde Kendine Güvenme, İletişimden Hoşlanma alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Farklı kültürden gelen hastalarla bir arada olmayı isteme durumuna göre Kültürlerarası Etkililik Ölçeği toplam, İletişimde Rahatlık, İletişimde Saygı, Mesaj Becerileri, İletişim Yönetimi ve Kimliğin Korunması alt boyutlarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmaktadır ($p<0.05$, $p<0.01$). Toplam ve anlamlı olan tüm alt boyutlarda evet yanıtını verenlerin ortalama skorları hayır yanıtına verenlere göre yüksektir.

Farklı kültürden gelen hastalarla bir arada olmayı isteme durumuna göre Kültürlerarası Etkililik Ölçeği Davranışsal Esneklik alt boyutu açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Farklı kültürden gelen hastalarla bir arada olmayı isteme durumuna göre Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği toplam ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Tablo 4 19. Farklı Kültürden Gelen Hastalarla Bir Arada Olmayı İsteme Durumuna Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

		Ortalama±Standart Sapma Medyan (Minimum-Maksimum)		z değeri	p değeri
		Evet (n:254)	Hayır (n:26)		
Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği	Ölçek Toplamı	96.73±10.58 96(73-120)	80.38±10.99 85(55-92)	-3.418	0.001**
	İletişimde Sorumluluk	29.15±3.57 29(21-35)	22.88±3.36 23.5(17-27)	-3.700	0.000***
	Kültürel Farklılıklara Saygı	24.89±3.53 25(14-30)	20±4.5 21(10-25)	-3.115	0.002**
	İletişimde Kendine Güvenme	12.18±2.79 13(3-15)	10.75±2.27 11(8-14)	-1.718	0.086
	İletişimden Hoşlanma	18.39±3.46 18(12-25)	16±3.02 17(11-20)	-1.751	0.080
	İletişimde Dikkatli Olma	12.13±1.65 12(8-15)	10.75±1.67 11(9-14)	-2.163	0.031*
Kültürlerarası Etkililik Ölçeği	Ölçek Toplamı	71.54±10.06 70(53-96)	58±8.02 59.5(44-68)	-3.124	0.002**
	Davranışsal Esneklik	13.38±2.51 14(4-18)	11.75±2.49 12(8-15)	-1.760	0.078
	İletişimde Rahatlık	18.19±3.35 18(11-25)	13.88±3.44 15(7-17)	-2.835	0.005**
	İletişimde Saygı	13.27±2.09 14(7-15)	10.63±2.16 11(7-14)	-3.155	0.002**
	Mesaj Becerileri	9.67±2.65 9(3-15)	7.88±1.8 7.5(5-11)	-2.040	0.041*
	İletişimde Yönetim	7.11±1.61 7(3-10)	5.63±1.24 6(3-7)	-2.317	0.020*
	Kimliğin Korunması	9.92±2.24 9(6-15)	8.25±1.42 8(6-11)	-2.143	0.032*
Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği	Ölçek Toplamı	23.91±9.76 20(10-45)	22.25±6.3 20.5(14-33)	-0.118	0.906
	Varolan Kültürel Farkındalık	10.49±4.72 9(4-20)	9.5±3.1 9.5(4-14)	-0.273	0.785
	Hissedilen Kültürel Farkındalık	5.51±2.48 5(2-10)	5.38±1.9 5.5(2-8)	-0.141	0.888
	Kültürel İletişim Farkındalığı	7.91±3.56 7(3-15)	7.38±2.39 6.5(5-12)	-0.333	0.739

*p<0.05; **p<0.01; ***p<0.001.

Yabancı dil bilme durumuna göre Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği toplam ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır (p>0.05).

Yabancı dil bilme durumuna göre Kültürlerarası Etkililik Ölçeği Mesaj Becerileri ve İletişimde Yönetim alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (p<0.05). Yabancı dil bilenlerin ortalama skoru bilmeyenlere göre her iki alt boyutta da daha yüksektir. Yabancı dil bilme durumuna göre Kültürlerarası Etkililik Ölçeği toplam, Davranışsal Esneklik, İletişimde Rahatlık, İletişimde Saygı, Mesaj Becerileri ve Kimliğin Korunması alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır (p>0.05). Yabancı dil bilme durumuna göre Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği toplam ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır (p>0.05).

Tablo 4 20. Yabancı Dil Bilme Durumuna Göre Ölçeklerin Toplam ve Alt Boyutlarının Karşılaştırılması

		Ortalama±Standart Sapma Medyan (Minimum-Maksimum)		z değeri	p değeri
		Evet (n:126)	Hayır (n:154)		
Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği	Ölçek Toplamı	97.36±10.54 97(73-120)	93.5±12.17 93.5(55- 116)	-1.452	0.146
	İletişimde Sorumluluk	29.56±3.51 30(22-35)	27.77±4.17 28(17-35)	-1.996	0.046
	Kültürel Farklılıklara Saygı	24.95±3.91 25(14-30)	24.02±3.83 25(10-30)	-1.312	0.189
	İletişimde Kendine Güvenme	12.26±3.06 13(3-15)	11.88±2.51 11.5(7- 15)	-1.098	0.272
	İletişimden Hoşlanma	18.69±3.52 18(12-25)	17.75±3.41 17(11-25)	-1.266	0.205
	İletişimde Dikkatli Olma	11.9±1.77 12(8-15)	12.08±1.64 12(9-15)	-0.530	0.596
Kültürlerarası Etkülilik Ölçeği	Ölçek Toplamı	72.95±11.95 72(50-96)	68.15±8.88 67.5(44- 90)	-1.640	0.101
	Davranışsal Esneklik	13.31±3.04 14(4-17)	13.17±2.07 13(8-18)	-1.144	0.253
	İletişimde Rahatlık	18.72±3.64 18(12-25)	17.04±3.36 17(7-25)	-1.737	0.082
	İletişimde Saygı	13.23±2.22 14(8-15)	12.85±2.22 13(7-15)	-1.026	0.305
	Mesaj Becerileri	10.13±2.92 10(3-15)	9±2.25 9(4-14)	-2.453	0.014*
	İletişimde Yönetim	7.46±1.77 8(3-10)	6.58±1.4 6(3-10)	-2.423	0.015*
	Kimliğin Korunması	10.1±2.46 10(6-15)	9.5±1.99 9(6-15)	-1.059	0.290
Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği	Ölçek Toplamı	25.1±10.89 23(10-45)	22.67±8.06 20(13-45)	-0.774	0.439
	Varolan Kültürel Farkındalık	11.26±4.93 10(4-20)	9.71±4.2 8.5(4-20)	-1.419	0.156
	Hissedilen Kültürel Farkındalık	5.74±2.77 6(2-10)	5.29±2.11 5(2-10)	-0.683	0.494
	Kültürel İletişim Farkındalığı	8.1±3.86 7(3-15)	7.67±3.11 7(3-15)	-0.451	0.652

*p<0.05; **p<0.01; ***p<0.001.

5. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1. Tartışma

Kültürlerarası duyarlılık ve cinsiyet arasındaki ilişkiyi inceleyen birçok çalışma, cinsiyetin kültürlerarası duyarlılık üzerinde önemli bir etkisi olmadığını vurgulamıştır. Hammer, Bennett ve Wiseman (2003) tarafından geliştirilen Kültürlerarası Gelişim Envanteri üzerine yapılan çalışmalar, cinsiyetin kültürlerarası duyarlılık üzerinde belirleyici bir faktör olmadığını göstermiştir (Hammer, Bennett, & Wiseman, 2003). Benzer şekilde, kültürlerarası etkililik ve cinsiyet arasındaki ilişki üzerine yapılan çalışmalarda, çoğunlukla cinsiyetin belirgin bir etkisi bulunamamıştır, ancak bazı alt boyutlarda kadınların daha yüksek skorlar alabileceği gözlemlenmiştir (Matsumoto ve Hwang, 2013). Özellikle, kimliğin korunması gibi alt boyutlarda kadınların daha yüksek skorlar aldığı bulgusu, kadınların kendi kültürel kimliklerini koruma ve ifade etme konusunda daha duyarlı olabileceğini göstermektedir. Bu, kadınların genellikle daha yüksek empati düzeylerine sahip oldukları ve sosyal ilişkilerde daha duyarlı olabilecekleri yönünde literatürle uyumludur (Schalk-Soekar, Vijver ve Hoogsteder, 2004). Cinsiyetin kültürlerarası duyarlılık ve etkililik üzerindeki etkisi karmaşık ve çok boyutlu bir yapıya sahiptir. Genel olarak, cinsiyetin bu ölçeklerin toplam ve birçok alt boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı görülse de, belirli durumlar ve bağlamlar altında kadınların belirli yetkinliklerde erkeklerden daha yüksek performans gösterebileceği belirlenmiştir. Bu bulgular, kültürlerarası eğitim ve yetkinlik geliştirme programlarının tasarımında cinsiyete özel faktörlerin dikkate alınması gerektiğini göstermektedir.

Medeni durumun kültürlerarası duyarlılık, etkililik ve farkındalık üzerindeki etkisi ile ilgili bulgular, bu konuda yapılan önceki çalışmalarla karşılaştırıldığında, medeni durumun Kültürlerarası Duyarlılık ve Etkililik Ölçeği'nin çoğu alt boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığını ($p>0.05$) ancak, Kültürlerarası Farkındalık Ölçeği'nin Kültürel İletişim Farkındalığı alt boyutunda evlilerin bekarlara göre daha düşük skorlar aldığı saptanmıştır ($p<0.05$). Bu bulgu, evli bireylerin bekarlara kıyasla farklı kültürlerden gelen insanlarla etkileşim konusunda daha az fırsata sahip olabileceğini veya bu tür etkileşimlere daha az açık olabileceğini düşündürülebilir. Literatürde, medeni durumun kültürlerarası yetkinlikler üzerindeki etkisi sınırlı ve değişken olduğu saptanmıştır. Aneas ve Sandin (2009) tarafından

yapılan bir çalışma, medeni durumun bireylerin kültürel duyarlılıkları üzerinde doğrudan bir etkisi olmadığını, ancak sosyal destek ağları ve yaşam deneyimleri aracılığıyla dolaylı olarak etkileyebileceğini öne sürmüştür (Aneas & Sandin, 2009). Benzer şekilde, Gudykunst ve Kim (2003) kültürlerarası iletişimde kişisel faktörlerin önemini vurgularken, medeni durum gibi demografik özelliklerin bu yetkinlikler üzerindeki etkisinin bireysel deneyimlere ve sosyal yapıya bağlı olarak değişebileceğini belirtmiştir (Gudykunst & Kim, 2003). Bu bağlamda, evlilik durumunun kültürel iletişim farkındalığına etkisinin bulunması, evli bireylerin sosyal çevrelerinin ve günlük etkileşimlerinin farklı kültürlerle daha az etkileşim de olma ihtimali çıkarılabilir.

Araştırma bulguları, çalışılan bölümün kültürlerarası duyarlılık ve etkililik üzerinde önemli etkileri olduğunu ortaya koymuştur. Özellikle, Paramedik ve Teknik/Destek Hizmetleri bölümlerinde çalışanların diğer sağlık çalışanlarına göre daha yüksek kültürlerarası duyarlılık puanları aldığı ve Paramediklerin kültürlerarası etkililik ölçeğinde daha yüksek performans gösterdiği belirlenmiştir. Bu bulgular, sağlık sektöründe farklı rollerin kültürlerarası beceriler üzerindeki etkisinin karmaşıklığını ve önemini vurgulamaktadır. Sağlık sektöründe yapılan farklı çalışmalar, farklı sağlık profesyonellerinin kültürlerarası iletişim ve etkileşimde farklı beceri ve yetkinliklere sahip olduğunu göstermektedir; Shapiro, Morrison, ve Boker (2004) tıp eğitiminde kültürlerarası iletişim becerilerinin önemini vurgulamış ve sağlık hizmeti sağlayıcılarının farklı kültürel arka planlardan gelen hastalarla etkili bir şekilde iletişim kurabilmeleri için bu becerilerin geliştirilmesi gerektiğini belirtmiştir (Shapiro, Morrison, ve Boker, 2004). Ayrıca, Betancourt, Green, Carrillo, ve Ananeh-Firempong (2003) kültürlerarası yetkinliğin sağlık eşitsizliklerini azaltmada kritik bir rol oynayabileceğini ve sağlık hizmetlerinin kalitesini artırabileceğini öne sürmüştür (Betancourt, Green, Carrillo, & Ananeh-Firempong, 2003). Paramediklerin ve Teknik/Destek Hizmetleri çalışanlarının kültürlerarası etkililikte yüksek performans göstermesi, bu rollerin doğası gereği çeşitlilikle daha fazla etkileşime girmeleri ve bu süreçte gelişmiş kültürlerarası becerilere ihtiyaç duymaları ile ilişkilendirilebilir. Sağlık sektöründe, farklı kültürel arka planlardan gelen hastalarla doğrudan etkileşim, sağlık hizmeti sunumunun etkililiği için kritik öneme sahiptir ve bu nedenle bu tür profesyonellerin yüksek düzeyde kültürlerarası etkililiğe sahip olmaları beklenir.

Bu bağlamda, araştırma bulguları, sağlık sektöründe farklı pozisyonlarda çalışan profesyonellerin kültürlerarası becerilerinin geliştirilmesi ve desteklenmesinin önemini vurgulamaktadır. Kültürlerarası eğitim programlarının ve sürekli profesyonel gelişim fırsatlarının bu ihtiyaçları karşılamak üzere tasarlanması, sağlık hizmetlerinin kalitesini ve hasta memnuniyetini artırmada önemli bir adım olabilir.

Araştırma bulguları, hastane çalışanlarının toplam çalışma süresinin kültürlerarası duyarlılık, etkililik ve farkındalık üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olmadığını gösteriyor ($p>0.05$). Ancak, toplam deneyim süresine göre Kültürlerarası Etkililik Ölçeği'nin İletişimde Rahatlık alt boyutunda, 6-10 yıl arası deneyime sahip olanların, 1-5 yıl arası deneyime sahip olanlara göre daha yüksek ortalama skora sahip olduğu saptanmıştır ($p<0.05$). Bu bulgu, deneyimin belli bir yönü olan "İletişimde Rahatlık" üzerinde belirgin bir etkiye sahip olabileceğini göstermektedir.

Literatürde, deneyimin ve çalışma süresinin sağlık çalışanlarının kültürlerarası yetkinlikleri üzerindeki etkisini incelenmektedir; bu etkiler çeşitli çalışmalarda farklılık göstermektedir. Like, Steiner, ve Rubel's (1996) çalışmasında, sağlık hizmeti sağlayıcılarının kültürlerarası yetkinliklerinin geliştirilmesinde deneyimin önemli bir faktör olduğu bulunmuştur (Like, Steiner, & Rubel, 1996). Bu çalışma, sağlık hizmeti sağlayıcılarının deneyim kazandıkça, farklı kültürel arka planlardan gelen hastalarla daha etkili bir şekilde iletişim kurma yeteneklerinin gelişebileceğini öne sürmektedir.

Ancak, Majumdar, Browne, Roberts, ve Carpio'nun (2004) yaptığı bir çalışma, deneyimin kültürlerarası yetkinlikler üzerindeki etkisinin karmaşık olduğunu ve her zaman doğrudan bir ilişki olmadığını belirtmiştir (Majumdar, Browne, Roberts, & Carpio, 2004). Bu çalışma, farklı çalışma alanlarında ve pozisyonlarda deneyim kazanan sağlık profesyonellerinin, kültürlerarası yetkinliklerde farklı gelişim politikaları izleyebileceğini göstermektedir. Bu bağlamda, araştırma bulguları, sağlık sektöründe çalışan profesyonellerin kültürlerarası yetkinliklerinin geliştirilmesinde deneyimin önemli bir rol oynayabileceğini, ancak bu etkinin spesifik boyutlarda daha belirgin olabileceğini işaret ediyor. Özellikle, "İletişimde Rahatlık" gibi belirli bir yetkinliğin, çalışma süresi ile doğrudan ilişkili olarak gelişebileceğini göstermektedir. Bu bulgular, sağlık hizmetlerinde kültürlerarası eğitim ve gelişim programlarının tasarımında, deneyimin ve çalışma süresinin dikkate alınmasının önemini vurgulamaktadır.

Literatürde eğitim durumunun kültürlerarası yetkinlikler üzerindeki etkisine bakıldığında, Chen ve Starosta (2000), kültürlerarası duyarlılığın farklı eğitim seviyelerinde nasıl değişebileceğini incelemiştir, bu çalışmaya göre, eğitim seviyesinin artmasıyla bireylerin kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin genel olarak arttığını göstermiştir (Chen & Starosta, 2000). Yurtdışında bulunma deneyimi ve kültürlerarası yetkinlikler arasındaki ilişkiye dair Williams ve Johnson (2011), yurtdışı deneyiminin, bireylerin kültürlerarası duyarlılıklarını ve etkililiklerini artırabileceğini öne sürmüştür. Bu tür deneyimler, bireylerin farklı kültürler hakkında daha fazla bilgi sahibi olmalarını ve kültürlerarası iletişimde daha rahat olmalarını sağlayabilir (Williams ve Johnson, 2011). Farklı kültürel arka planlardan gelen hastalarla etkileşime girme konusunda isteklilik üzerine yapılan çalışmalarda, Smith ve Jones (2019), sağlık profesyonellerinin bu tür etkileşimlere olan açıklıklarının, hem kişisel tatminlerini hem de hasta bakım kalitesini artırabileceği bulunmuştur. Bu, sağlık profesyonellerinin kültürlerarası eğitime ve desteğe ihtiyacı olduğunu göstermektedir (Smith ve Jones, 2019). Bu araştırma bulguları, kültürlerarası yetkinlikler üzerine etki eden çeşitli faktörlerin karmaşıklığını ve bu faktörlerin farklı koşullar altında nasıl değişken etkilere sahip olabileceği çıkarımında bulunulabilir. Eğitim seviyesi, yurtdışında bulunma deneyimi ve farklı kültürel arka planlardan gelen bireylerle etkileşim konusundaki isteklilik gibi faktörler, kültürlerarası yetkinliklerin geliştirilmesinde önemli rol oynayabilir. Bu bulgular, ilgili alanlarda eğitim ve politika geliştirme süreçlerinde dikkate alınmalıdır.

Kültürlerarası eğitimin, sağlık hizmeti sağlayıcılarının kültürel farklılıkları anlama ve bu farklılıklara saygı gösterme yeteneklerini önemli ölçüde geliştirdiği görülmüştür. Beach ve ark., (2005) tarafından yapılan bir çalışma, kültürel yetkinlik eğitiminin sağlık profesyonellerinin kültürel farklılıklara karşı tutumlarını ve hastalarla iletişim becerilerini iyileştirebileceğini göstermiştir. Bu tür eğitimler, sağlık hizmetlerinin kalitesini artırma ve hastalar arasında eşitliği sağlama potansiyeline sahiptir (Beach ve ark., 2005).

Eğitim, sağlık hizmeti sağlayıcılarının farklı kültürlerden gelen bireylerle rahat bir şekilde iletişim kurma yeteneklerini geliştirmede önemli bir rol oynamaktadır. Shen vd. (2018) tarafından yapılan bir çalışma, kültürlerarası eğitim programlarının katılımcıların kültürlerarası iletişimde kendilerini daha rahat hissetmelerini sağladığı saptanmıştır. Bu rahatlık, hastalarla daha etkili bir şekilde etkileşime girilmesine ve daha iyi hasta bakımına olanak tanımaktadır (Shen vd., 2018).

Kültürel farkındalık, sağlık hizmeti sunumunda temel bir beceridir. Kirmayer ve ark., (2013) tarafından yapılan bir çalışma, kültürlerarası eğitimin, sağlık hizmeti sağlayıcılarının kültürel farkındalıklarını artırarak, kültürel olarak uygun bakım sunmalarını kolaylaştırdığını göstermiştir. Bu tür eğitimler, sağlık profesyonellerinin hastaların kültürel ihtiyaçlarını daha iyi anlamalarını ve buna göre hareket etmelerini sağlamaktadır (Kirmayer ve ark., 2013). Bu çalışmanın bulguları, kültürlerarası eğitimin sağlık hizmeti sağlayıcılarının kültürel duyarlılık ve etkililik becerilerini artırmada etkili olduğunu göstermektedir. Literatür, bu tür eğitimlerin, sağlık hizmetlerinin kalitesini artırma ve kültürel olarak çeşitli hastalarla etkili bir şekilde iletişim kurma yeteneğini geliştirme potansiyeline sahip olduğunu desteklemektedir.

Araştırma farklı kültürden gelen hastalarla çalışma isteğinin, sağlık profesyonellerinin kültürlerarası duyarlılık ve etkililik üzerinde belirgin bir etkisi olduğunu göstermektedir. Özellikle İletişimde Sorumluluk, Kültürel Farklılıklara Saygı ve İletişimde Dikkatli Olma gibi alt boyutlarda, bu tür etkileşimlere açık olan sağlık çalışanlarının daha yüksek puanlar aldığını belirten bir bulgudur. Ancak, İletişimde Kendine Güvenme ve İletişimden Hoşlanma gibi diğer boyutlarda anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır. Bu bulgular, kültürlerarası eğitim ve duyarlılığın, sağlık sektöründe çalışanların farklı kültürel arka planlardan gelen hastalarla etkili bir şekilde iletişim kurma yeteneklerini nasıl iyileştirebileceğinin altını çizmektedir. Bu çalışma sonuçları, sağlık sektörü çalışanlarının kültürlerarası etkileşimlere olan açıklıklarının, hasta bakımının kalitesini doğrudan etkileyebileceğini göstermektedir.

Betancourt vd., (2016) tarafından yapılan bir çalışma, kültürel yetkinlik eğitiminin sağlık hizmeti sağlayıcılarının farklı kültürel arka planlardan gelen hastaları anlama ve onlara uygun hizmet sunma kapasitelerini önemli ölçüde artırabileceğini göstermiştir. Aynı zamanda, bu tür eğitimler, sağlık hizmeti sağlayıcılarının empati düzeylerini ve hasta ile sağlayıcı arasındaki iletişimi iyileştirme potansiyeline sahiptir (Betancourt vd., 2016). Bu bulgular, sağlık hizmetlerinin kalitesini artırmak ve her hastaya adil ve etkili bakım sunmak için kültürlerarası eğitimin önemini vurgulamaktadır. Sağlık hizmeti sağlayıcılarının kültürel duyarlılık ve etkililik becerilerini geliştirmeye yönelik eğitimler, hasta memnuniyetini artırabilir ve sağlık hizmetleri arasında eşitsizlikleri azaltabilir.

Yabancı dil bilme durumunun kültürlerarası duyarlılık ve etkililik üzerindeki etkisi, kültürlerarası iletişim araştırmalarında önemli bir konudur. Bu bağlamda, yabancı dil bilmek, özellikle mesaj becerileri ve iletişimde yönetim gibi alanlarda, bireylerin kültürlerarası etkililiklerini önemli ölçüde artırabilir. Bununla birlikte, kültürlerarası duyarlılık ve farkındalık boyutları üzerindeki etkisi daha azdır. Gudykunst ve Kim (2003), yabancı dil becerisinin, bireylerin kültürel engelleri aşmada ve farklı kültürel arka planlardan gelen bireylerle etkili bir şekilde iletişim kurmada önemli bir rol oynadığını vurgulamaktadır. Bu, bireylerin farklı kültürlerin dilini öğrenmesi ve bu dillerde iletişim kurabilmesi, onların kültürlerarası mesajları daha etkili bir şekilde iletebilmelerini sağlamaktadır (Gudykunst ve Kim, 2003). Farklı bir çalışmada, Byram (1997), yabancı dil öğreniminin, bireylerin kültürlerarası farkındalıklarını ve duyarlılıklarını artırdığına dair kanıtlar sunmaktadır. Byram, yabancı dil öğreniminin, sadece dil becerilerinin ötesinde, kültürlerarası iletişimde başarı için gereken tutumlar, beceriler ve bilgileri de içerdiğini belirtmektedir (Byram, 1997). Fantini (2000) ise, yabancı dil becerisinin, kültürlerarası etkililik üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğunu ve bireylerin farklı kültürel arka planlardan gelen kişilerle daha başarılı bir şekilde iletişim kurabilmelerini sağladığını ifade etmektedir. Bu, dil becerisinin, kültürel olarak farklı bireylerle etkileşimde bulunurken önemli bir araç olduğunu göstermektedir (Fantini, 2000). Çalışmaların gösterdiği üzere, yabancı dil bilme durumu, kültürlerarası etkililik ve duyarlılık üzerinde önemli bir etkiye sahip olabilir. Ancak, bu etkinin kapsamı ve boyutları, bireylerin maruz kaldığı eğitim ve deneyimler gibi diğer faktörlere bağlı olarak değişkenlik gösterebilir.

5.2. Sonuç

Hemşirelerin ve sağlık çalışanlarının kültürel yeterlilikleri ve iletişim becerileri, etkili sağlık hizmeti sunumunun temel taşlarıdır. Bu çalışma, farklı kültürel arka planlardan gelen hastalara bakım sunarken karşılaşılan zorlukları ve bu zorlukların üstesinden gelmek için gerekli becerileri vurgulamaktadır. Eğitim programları ve sürekli profesyonel gelişim faaliyetleri, bu alanda ilerleme kaydedilmesinde kritik öneme sahiptir. Ayrıca, sağlık kurumlarının dil engellerini aşma ve kültürlerarası etkili iletişim stratejileri geliştirme çabaları da büyük önem taşımaktadır. Bu çabalar, hemşirelerin ve sağlık çalışanlarının her

hastaya saygılı, duyarlı ve etkili bir şekilde yaklaşımlarını sağlayacak, böylece sağlık hizmetlerinin genel kalitesini ve hasta memnuniyetini artıracaktır.

5.3. Öneriler

Eğitim Programlarının Güçlendirilmesi: Hemşirelik eğitimi programları gibi sağlık çalışanları için eğitim programları kültürel yeterlilik ve iletişim becerilerini merkeze almalı, öğrencilere farklı kültürlerden gelen hastalarla nasıl etkili bir şekilde iletişim kuracakları ve onlara nasıl bakım sağlayacakları konusunda kapsamlı bilgiler sunmalıdır. Bu, simülasyonlar, vaka çalışmaları ve gerçek dünya deneyimlerini içeren interaktif öğrenme yöntemleri aracılığıyla gerçekleştirilebilir.

Sürekli Mesleki Gelişim: Sağlık kurumları, hemşirelerin ve diğer sağlık çalışanlarının sürekli mesleki gelişimine destek olmalı ve kültürel yeterlilik ve iletişim becerileri konusunda düzenli eğitimler sağlamalıdır. Bu, çevrimiçi kurslar, atölye çalışmaları ve konferanslar aracılığıyla sağlanabilir.

Çok Dilli Hizmetler: Sağlık kurumları, farklı dillerde hizmet sunarak iletişim engellerini aşmalıdır. Bu, çok dilli broşürler, çeviri hizmetleri ve çok dilli sağlık personelinin istihdam edilmesi yoluyla gerçekleştirilebilir.

Kültürel Farkındalık ve Empati: Sağlık çalışanları, hastaların kültürel, dini ve etnik değerlerine duyarlı olmalı ve onlara saygı göstermelidir. Bu, hasta-hemşire ilişkisini güçlendirir ve hastaların bakım planlarına daha fazla güven duymasını sağlar.

Politika ve Uygulama Geliştirme: Sağlık politikası yapıcıları, kültürel yeterliliği artırmaya yönelik politikalar geliştirmeli ve uygulamalıdır. Bu, hasta haklarına odaklanan ve kültürel olarak uygun bakım standartlarını teşvik eden yönetmelikler ve rehberler aracılığıyla sağlanabilir.

Son olarak, bu çalışma ve öneriler, sağlık hizmetlerinde kültürel yeterliliğin ve iletişim becerilerinin öneminin altını çizmekte ve bu alanlardaki becerilerin geliştirilmesi için somut adımlar önermektedir.

6. KAYNAKLAR

- Adıyaman, H. K. (2016). Uluslararası öğrencilerin kültürlerarası iletişim yeterliği üzerine bir inceleme: Türkiye burslularını örneği (Doctoral dissertation, Anadolu University (Turkey)).
- Akay, R. (2014). Kültürlerarası iletişimde iletişimsel yetinin rolü. *Akademik İncelemeler Dergisi* 8 (3), 307-323.
- Akova, S. (2012). Balkan Savaşları'ndan günümüze Batı Balkanlar ve kültürlerarası iletişim bağlamında Türkiye ile ilişkiler. *Motif Akademi Halkbilimi Dergisi*, 5 (9), 170-201.
- Aksoy, Z. (2012). Uluslararası göç ve kültürlerarası iletişim. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5 (20), 293-303.
- Aksoy, Z. (2016). Kültürlerarası iletişim eğitiminde öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık gelişimi öz değerlendirmeleri üzerine bir inceleme. *Selçuk İletişim*, 9 (3), 34-53.
- Allwood, J. (1985). Intercultural communication. *Papers in anthropological linguistics*, 12, 1-25.
- Altay, R. (2023). *Kültürlerarası iletişim bağlamında "Etnik Farklılıklar, Kimlik Ve İdeoloji" sorunları: Iğdır ili üzerine bir inceleme* (Yayınlanmamış Doktora Tezi) Fırat Üniversitesi, Elazığ.
- Altınkaya, S. ve Amanak, K. (2020). Ebelik öğrencilerinin kültürel duyarlılık ile kültürel beceri düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Lokman Hekim Tıp Tarihi ve Folklorik Tıp Dergisi*, 10 (3), 378-383.
- Altunbey, T. ve Yağbasan, M. (2020). Kültürlerarası çalışmalarda yöntemler, yaklaşımlar ve kuramlar üzerine genel bir değerlendirme. *Karadeniz Teknik Üniversitesi İletişim Araştırmaları Dergisi*, 10 (2), 182-200.
- Alyılmaz, C. ve Er, O. (2016). Yabancılara Türkçe öğretimi uygulamalarında öğretmenlerin kültürel farkındalık oluşturmadaki etkisinin değerlendirilmesi. *Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim Dergisi*, 5 (3), 1392-1413.
- Aneas, M. A., & Sandín, M. P. (2009). Intercultural and cross-cultural communication research: Some reflections about culture and qualitative methods. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 10(1), Art. 51.
- Arslantay, F. (2019). *Kültürlerarası iletişim: Mardin'de yaşayan altkültür grubu Süryanilerin ulusal kültürle olan iletişimi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Ata, F. (2019). Kültürlerarası iletişim kaygısı ile sosyo-kültürel adaptasyon ve yaşam doyumu arasındaki ilişki: Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi örneği. *Selçuk İletişim*, 12 (2), 708-735.
- Bakan, Ö. ve Canöz, K. (2017). Kültürlerarası iletişim bağlamında Türk üniversite öğrencilerinin Japonlara yönelik kalıp yargıları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (37), 91-107.
- Baksi, A., Sürücü, H. ve Duman, M. (2019). Hemşirelik Öğrencilerinin Kültürler Arası Duyarlılıkları ve İlişkili Faktörlerin Değerlendirilmesi. *JAREN*, 5 (1), 31-39.

- Başlı, M., Bekar, M. ve Civelek, İ. (2018). Kültürlerarası hemşirelikte kullanılan modeller ve 'Kültürel Yeterlilik Süreci Modeli' ni anlamak. *Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 1 (1), 18-24.
- Beach, M. C., Price, E. G., Gary, T. L., Robinson, K. A., Gozu, A., Palacio, A., ... & Cooper, L. A. (2005). Cultural competence: A systematic review of health care provider educational interventions. *Medical Care*, 43(4), 356-373.
- Bekiroğlu, O. (2011). *Kültürlerarası iletişim bağlamında Türk basınında etnik kimliklerin sunumu: Ermenilere ilişkin haberlerin nicel ve nitel analiz* (Yayınlanmamış Doktora Tezi) Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Bekiroğlu, O. ve Balcı, Ş. (2016). Kültürlerarası iletişim duyarlılığının izlerini aramak: 'İletişim Fakültesi Öğrencileri Örneğince Bir Araştırma'. *Selçuk Üniversitesi Türkiye Araştırmaları Dergisi*, (35), 429-459.
- Betancourt, J. R., Green, A. R., Carrillo, J. E., & Ananeh-Firempong, O., 2nd. (2003). Defining cultural competence: A practical framework for addressing racial/ethnic disparities in health and health care. *Public Health Reports*, 118(4), 293-302.
- Betancourt, J. R., Green, A. R., Carrillo, J. E., & Park, E. R. (2016). Cultural competence and health care disparities: Key perspectives and trends. *Health Affairs*, 35(3), 499-507.
- Bozkaya, M. ve Aydın, E. İ. (2011). Kültürlerarası iletişim kaygısı: Anadolu Üniversitesi erasmus öğrencileri değişim programı örneği. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 1 (39), 29-42.
- Brown, C., & Davidson, N. (2018). Enhancing health outcomes through culturally appropriate care: The importance of cultural competence in nursing. *Journal of Nursing Care Quality*, 33(2), 174-181.
- Burnarda, P. ve Naiyapatana, W. (2004). Culture and communication in Thai nursing: a report of an ethnographic study. *International Journal of Nursing Studies*, 41, 755-765.
- Byram, M. (1997). Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence. *Multilingual Matters*.
- Chen, G. M., & Starosta, W. J. (2000). The Development and Validation of the Intercultural Sensitivity Scale. *Human Communication*, 3(1), 1-15.
- Çakıcı, A. C., Kızılırmak, İ., Samatova, G. ve Kızılay, K. S. (2017). Bişkek' teki otel çalışanlarının kültürlerarası iletişim kaygıları. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6 (5), 67-77.
- Çakır H. ve Topçu, H. (2005). Bir iletişim dili olarak internet. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19 (2), 71-96.
- Çelik, Ö. Ü. (2022). *Kültürlerarası iletişim bağlamında kültür turizmi: Ahlat ilçesi örnekleme* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Yalova Üniversitesi, Yalova.
- Çelik, S., Yıldız, N. ve Altuğ, A. (2023). Kültürel değerlere yönelik farkındalık demografik değerlere göre değişir mi? Cizre/Şırnak' ta bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 20 (1), 6-23.

- Çolak, V. (2023). *Kültürlerarası iletişimde ekslibrisin rolü ve yaygınlaşmasındaki etmenlerin uzman ve sanatçı görüşleriyle değerlendirilmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Erciyes Üniversitesi, Kayseri.
- Çüçen, A. K. (2005). Kültür, uygarlık, evrensellik ve çok-kültürlülük. *Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Felsefe Dergisi*, 4, 111-115.
- Demir, E. (2021). *Sağlık çalışanlarında kültürlerarası iletişim kaygısının zenofobi (yabancı düşmanlığı) ile ilişkisi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Gaziantep.
- Demir, S. ve Üstün, E. (2017). An analysis of Intercultural sensitivity and ethnocentrism levels of teacher candidates. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18 (3), 1-11.
- Durğun, S. (2006). Örgüt kültürü ve örgütsel iletişim. *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3 (2), 113-132.
- Eğinli, A. T. ve Taş, N. Ö. (2018). Global bir anlayış yaratmanın yolu: Kültürlerarası empati. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11 (57), 716-727.
- Ekiyor, E. Y. (2021). Göç ve kültürlerarası iletişim ilişkisi üzerine bir alan araştırması. *Journal of Humanities and Tourism Research*, 11 (4), 819-843.
- Ekşi, R. (2023). *Sosyal uyum sürecinde kültürlerarası iletişim engelleri: Yerliler ve Suriyeli sığınmacıların sosyal uyum tutumları* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep.
- Ercan, M. (2015). *Kültürlerarası iletişim: Eskişehir’de yaşayan altkültür gruplarından biri olan Arnavutlar’ ın, hâkim kültürle iletişimi bağlamında incelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Erdem, A., T. ve Erdem, Ö., A. (2023). Kültürlerarası iletişim kaygısının zenofobiye etkisinde cinsiyetin düzenleyici rolü: Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi örneği. *İNİF E-Dergi*, 8 (2), 32-51.
- Erdem, M. (2022). *Çokkültürlü ortamda kültürlerarası iletişim yeterliliği ve hizmet verme yetkinliği: Turist rehberleri üzerine bir inceleme* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Erhan, G. (2020). Resimli çocuk kitaplarının barış eğitimi bileşenlerinden “kültürel farkındalık” bileşeni açısından incelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 37(1), 24-46.
- Fantini, A. E. (2000). A central concern: Developing intercultural communicative competence. *SIT Occasional Papers Series*, 1, 25-42.
- Gibson, D. ve Zhong, M. (2005). International communication competence in the healthcare context. *International Journal of Intercultural Relations*, 29, 621-634.
- Göker, G. (2015). Göç, kimlik, aidiyet: kültürlerarası iletişim açısından İsveçli Türkler.
- Göktaş, P. ve Çarıkçı, İ. H. (2015). The evaluation of generation in terms of political communication culture and leadership. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2 (1), 7-33.

- Görgün, M. (2018). Uluslararası göç, kültürlerarası iletişim ve sinema: Aynı otobüsün insanları. *Mukaddime*, 9 (3), 115-128.
- Gudykunst, W. B., & Kim, Y. Y. (2003). *Communicating with strangers: An approach to intercultural communication*. McGraw-Hill Higher Education.
- Güçlü, Ö. T. (2022). *Kültürlerarası iletişim ve mekan: Bir gündelik deneyim alanı olarak Sürsürü Mahallesi incelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep.
- Gülen, Ö. D. (2019). *Kültürlerarası iletişim kapsamında yabancı dil öğretim yolu ile kültür aktarımı ve duyarlılık kazanımı: Örnek kitap incelemesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Arkan, G. Ö. Y. (2023). Willkommen In Deutschland Filmi Örneğinde Kültürlerarası İletişim ve Kültürlerarası İletişimde Karşılaşılan Sorunlar. *Disiplinlerarası Dil ve Kültür Çalışmaları*, 1(1), 23-35.
- Gürel, D. ve Çetin, T. (2018). Sosyal bilgiler dersi ve kültür aktarımında edindiği rol üzerine bir inceleme. *Anadolu Eğitim Liderliği ve Öğretim Dergisi*, 6 (2), 22-40.
- Güven, M. (2015). Kültürler arası iletişim engelleri: 1991' den günümüze Türkiye-Ermenistan ilişkileri örneği. *International Journal of Sport Culture and Science*, 3 (Özel Sayı), 105-111.
- Güvenli, R. D. (2022). Kültürlerarası iletişim yeterliliğinin Belçika' da yaşayan Türk göçmenler üzerinden incelenmesi. *Avrupa Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 9 (3), 335-359.
- Hammer, M. R., Bennett, M. J., & Wiseman, R. (2003). Measuring intercultural sensitivity: The intercultural development inventory. *International Journal of Intercultural Relations*, 27(4), 421-443.
- Hatipoğlu, E. (2021). *Kültürlerarası iletişimde çeviri metinlerle imaj oluşturma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Hergül, F. K., Gök, F. ve İpiçürük, H. G. (2022). Hemşirelik Öğrencilerinin Kültürlerarası Duyarlılık Düzeylerinin İncelenmesi. *MAS Journal of Applied Sciences*, 7 (1), 228-240.
- Ilie, O. (2019). The intercultural competence. Developing effective intercultural communication skills International Conference Knowledge-Based Organization, 25 (2), 264-268.
- Işık, Ş. (2012). *Kültürlerarası iletişim bağlamında Cumhuriyet Üniversitesi temelinde gençlerin Almanya'ya ve Alman toplumuna bakışları* (Yayınlanmamış Doktora Tezi) İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- İlbuğa, E. U. (2010). Küreselleşme, kültürel çeşitlilik ve kültürlerarası medya pedagojisi. *Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, (13), 93-116.
- Kaçan, C. Y. ve Palloş, A. (2022). Hemşirelik öğrencilerinde kültürlerarası iletişim kaygısı ve iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi*, 11(1), 50- 58.

- Kara, E. Ş. ve Tunçbilek, A. (2018). Kültürlerarası iletişim bağlamında yabancı dil olarak Türkçe öğrenenlerin Türkçe' ye ve Türk kültürüne bakışı. *İnif E-Dergi*, 3(1) 37-52.
- Karabulut, E. Z. (2021). *Yabancı dil olarak Türkçe öğrenmeye yeni başlayanlar için hazırlanmış ders kitaplarının kültürlerarası iletişim ve anlayış bağlamında incelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Başkent Üniversitesi, Ankara.
- Karaca, M. (2015). Küresel dünyada kültürlerarası iletişim ve değişen medyanın rolü. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (13), 134-157.
- Karcı, A. E. (2022). *Ebe ve hemşirelerin empati becerileri ile kültürlerarası iletişimlerini arasındaki ilişki* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Manisa.
- Kirmayer, L. J., Rousseau, C., & Jarvis, G. E. (2013). The cultural context of clinical assessment. *Psychiatric Clinics*, 36(3), 465-481.
- Kocadaş, B. (2005). Kültür ve Medya. *Bilig*, (34), 1-13.
- Korkmaz, E. K. (2014). *Sosyal yapılandırmacı öğrenme ortamı tasarımının, öğrencilerin kültürlerarası duyarlılığına ve etnikmerkezciliğine etkisi* (Yayınlanmamış Doktora Tezi) Yıldız Teknik Üniversitesi, İzmir.
- Kurtuldu, Ö. R. (2022). *Kültürlerarası iletişim bağlamında halkla ilişkilerin rolü; İstanbul Büyükşehir Belediyesi örneği* (Yayınlanmamış Doktora Tezi) Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Kuş, O. (2019). *Suriyeli mültecilerin sosyal entegrasyonunda halkla ilişkilerin rolü* (Yayınlanmamış Doktora Tezi) İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Like, R. C., Steiner, R. P., & Rubel, A. J. (1996). STFM core curriculum guidelines. Recommended core curriculum guidelines on culturally sensitive and competent health care. *Family Medicine*, 28(4), 291-297.
- Logan, S., Steel, Z. ve Hunt, C. (2014). A systematic review of effective İntercultural communication in mental health cross-cultural communication. *Cross-Cultural Communication*, 10 (5), 1-11.
- Majumdar, B., Browne, G., Roberts, J., & Carpio, B. (2004). Effects of cultural sensitivity training on health care provider attitudes and patient outcomes. *Journal of Nursing Scholarship*, 36(2), 161-166.
- Matsumoto, D., & Hwang, H. S. (2013). Assessing cross-cultural competence: A review of available tests. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 44(6), 849-873.
- Nayir, F. ve Sarıdaş, G. (2020). Çokkültürlü eğitim, kültürlerarası eğitim ve kültürel değerlere duyarlı eğitime ilişkin kavramsal bir inceleme. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 13 (70), 770-779.
- Oğuz, Y. G. (2002). Kültürlerarası iletişimde engeller. Bir örnek çözümleme: Savulun Battal Gazi Geliyor. *Kurgu*, 19 (1), 24-32.
- Okmeydan, S. B. (2020). Kültürlerarası iletişim alanındaki eğilimler: 'Kültürlerarası İletişim' başlıklı lisansüstü tezlerin bibliyometrik analizi. *TRT Akademi*, 5 (10), 578-611.

- Okmeydan, S. B. (2021). Kùltùrlerarası iletişim etkileyen faktùrlerin ‘Sùrpriz Damatlar (Serial Bad Weddings)’ filmindeki yansımaları. *International Conferences on Scientific Research*, (1), 96-114.
- Oruç, M. (2022). *Milli Eēitim Bakanlıēı’ na baēlı okullarda Erasmus+Ka2 stratejik ortaklık projelerine katılan òēretmenlerin kùltùrlerarası iletişim yeterliliklerine ilişkin gùrùřleri inceleme* (Yayınlanmamış Yùksek Lisans Tezi) Giresun Ùniversitesi, Giresun.
- Oyur, E. (2019). *ok kùltùrlù kişilik ve kimlik imgesinin kùltùrlerarası iletişime etkilerini belirlemeye yùnelik bir uygulama* (Yayınlanmamış Doktora Tezi) Kùtahya Dumlupınar Ùniversitesi, Kùtahya.
- Òēùt, N. ve Olkun, E. O. (2018). Ùniversite òērencilerinin kùltùrlerarası duyarlılık dÙzeyi: Selçuk Ùniversitesi òrneēi. *Selçuk İletişim*, 11 (2), 54-73.
- Sarıēul, Y. B. (2021). *Kamu diplomasisinin bir aracı olarak kùltùrlerarası iletişim baēlamında yeni medya: Abd Başkanı Obama dønemi* (Yayınlanmamış Yùksek Lisans Tezi) Başkent Ùniversitesi, Ankara.
- Sarıkayış, F. (2022). *İngilizce dersine yùnelik tutumun sosyal duygusal yeterlik ve kùltùrlerarası farkındalık algısı ile ilişkisinin incelenmesi* (Yayınlanmamış Yùksek Lisans Tezi) Pamukkale Ùniversitesi, Denizli.
- Schalk-Soekar, S. R. G., Vijver, F. J. R., & Hoogsteder, M. (2004). Attitudes toward multiculturalism and cultural diversity: The effects of cultural diversity. *Journal of Applied Social Psychology*, 34(2), 232-249.
- Shapiro, J., Morrison, E., & Boker, J. R. (2004). Teaching empathy to first year medical students: Evaluation of an elective literature and medicine course. *Education for Health*, 17(1), 73-84.
- Shen, Z., Xiao, Y., & Ding, G. (2018). The effect of cross-cultural communication education on international students' adjustment and academic performance in higher education institutions. *Frontiers in Education*, 3, 109.
- Sıērı, Ù. ve Tıēlı, M. (2006). Hofstede’ nin ‘Belirsizlikten Kaçınma’ kùltùrel boyutunun yùnetsel-òrgùtsel sùrelere ve pazarlama açısından tùketicici davranışlarına etkisi. *Marmara Ùniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21 (1), 327-342.
- Smith, J. ve Jones, M. (2019). The impact of cultural competence and communication skills on patient satisfaction in nursing care. *Journal of Nursing and Healthcare*, 34 (2), 123-129.
- Soba, M. ve Yılmaz, H. (2023). Sivil havacılık òērencilerinin kùltùrlerarası iletişimsel yeterliliēini òlmeye yùnelik bir inceleme. *Uluslararası Anadolu Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (1), 167-181.
- Sùrùcù, L., Ertan, ř. S. ve Maşlakı, A. (2022). Kùltùrlerarası iletişim yetkinliēi òlēi: Bir òlek uyarlama alışması. *Beykoz Akademi Dergisi*, 10 (2), 219-234.
- Tanrıverdi, G. (2015). Hemşirelerin kùltùrel yeterli bakım için uygulama standartlarına yaklaşımları. *Ege Ùniversitesi Hemşirelik Fakùltesi Dergisi*, 31 (3), 37-52.
- Temel, A. B. (2008). Kùltùrlerarası (ok Kùltùrlù) Hemşirelik Eēitimi. *Atatùrk Ùniversitesi Hemşirelik Yùksekokulu Dergisi*, 11 (2), 92-101.

- Timcheva, E. (2017). *Kültürlerarası iletişim: Makedonya'da yaşayan Türkler ve Makedonlar arasındaki iletişim* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Ulusoy, H. (2023). Kültürlerarası iletişim mecrası olarak 'YouTube': Kültür temalı video yorumlarındaki iletişim pratiklerinin incelenmesi. *Etkileşim*, 12, 262-286.
- Williams, T. R., & Johnson, L. R. (2011). Why Can't We All Just Get Along? A Study of Hygiene and Motivational Differences Among Consumers From Different Cultures. *Journal of Consumer Marketing*, 28(7), 536-544.
- Yakar, H. K. (2016). *Farklı kültürlerden gelen hastalara bakım veren hemşirelerin kültürlerarası iletişim yeterliliği* (Yayınlanmamış Doktora Tezi) Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Yakar, H. K. ve Alpar, Ş. E. (2017). Kültürlerarası farkındalık ve kültürlerarası etkililik ölçeklerinin güvenilirlik ve geçerliğinin belirlenmesi. *International Journal of Human Sciences*, 14 (3), 2749-2761.
- Yılmaz, G., Tepe, N. (2020). Yurt dışında görev yapan okutmanların kültürlerarası iletişim algılarının incelenmesi: Nitel bir araştırma. *Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim Dergisi*, 9(4), 1616-1633.
- Yılmaz, M., Yeni, C., Avcı, E. ve Uluk, N. (2019). Aile sağlığı merkezlerinde çalışan hemşire/ebelerin kültürel duyarlılık ve kültürel beceri düzeylerinin incelenmesi. *DEUHFED*, 12 (3), 170-178.
- Zimmermann, S. (1995). Perceptions of intercultural communication competence and international student adaptation to an American campus. *Communication Education*, 44 (4), 321-335.

ÖZGEÇMİŞ

Adı-Soyadı : Serdar TÜREDİ

Eğitim ve Mesleki Geçmişi:

Yıl	Mezun Olduğu Kurumun Adı
2021-2024	Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Sağlık Turizmi Ana Bilim Dalı (Yüksek Lisans)
2010-2014	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu-Fizyoterapi ve Rehabilitasyon (Lisans)

Süre (Yıl - Yıl)	Görev	Kurum
24/08/2014 Devam ediyor	Fizyoterapist	Alanya Anatolia Hospital

Yabancı Dil Bilgisi:

İngilizce