


HEMŞİRELERİN KÜLTÜREL ZEKÂLARI, İLETİŞİM BECERİLERİ VE İLİŞKİLİ FAKTÖRLER: BİR YOL ANALİZİ

Nurses' Cultural Intelligence, Communication Skills and Related Factors: A Path

Analysis

İlksen ORHAN¹  Erman YILDIZ²  Cansu AĞRALI³  Esra ÜNAL⁴ 

¹Munzur Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Tunceli

²İnönü Üniversitesi, Hemşirelik Fakültesi, Malatya

^{3,4}Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Osmaniye

Geliş Tarihi / Received: 18.10.2023

Kabul Tarihi / Accepted: 07.04.2024

ÖZ

Bu araştırma, hemşirelerin kültürel zekâlarını, iletişim becerilerini ve ilişkili faktörleri belirlemek amacıyla yapıldı. Kesitsel ve ilişki arayıcı tasarımdaki araştırma, bir hastanede çalışmaya katılımda gönüllü 410 hemşire ile Mayıs-Ağustos 2023 tarihleri arasında gerçekleştirildi. Veriler, "Tanıtıcı Bilgi Formu, Kültürel Zekâ Ölçeği ve İletişim Becerileri Ölçeği" olmak üzere üç bölümden oluşan Google Form uygulamasıyla çevrim içi ortamda toplandı. Kültürel Zekâ Ölçeği (KZÖ) ve İletişim Becerileri Ölçeğini (İBÖ) etkileyen faktörleri belirlemek için yol analizi yapıldı. Bu çalışmada, Kültürel zekâ ile iletişim becerileri arasında orta derecede güçlü ve olumlu bir ilişki olduğu tespit edildi. Kültürel zekâyı etkileyen faktörler olarak cinsiyet, eğitim düzeyi ve yaş önemli bulundu. Bu faktörler, kültürel zekâ puanındaki değişimin %28.2'sini açıkladı. Hemşirelerde kültürel uygulamalar konusunda eğitim almanın iletişim becerileri düzeyini arttırdığı, cinsiyetin kültürel zekâ üzerinde etkili bir faktör olduğu, eğitim düzeyinin yükselmesinin kültürel zekâ düzeyini arttırdığı ve iletişim becerileri yüksek olan hemşirelerin kültürel zekâ düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna varıldı.

Anahtar kelimeler: Hemşirelik, İletişim becerileri, Kültürlerarası hemşirelik, Kültürel zekâ.

ABSTRACT

This research was conducted to determine nurses' cultural intelligence, communication skills, and related factors. The research, which had a cross-sectional and correlation-seeking design, was conducted between May and August 2023 with 410 nurses volunteering to participate in the study at a hospital. The data was collected online with the Google Form application, which consists of three parts: "Introductory Information Form, Cultural Intelligence Scale, and Communication Skills Scale". Path analysis was performed to determine the factors affecting the Cultural Intelligence Scale (CIS) and Communication Skills Scale (CSS). In this study, it was determined that there was a moderately strong and positive relationship between cultural intelligence and communication skills. Gender, education level, and age were found to be important factors affecting cultural intelligence. These factors explained 28.2% of the variation in cultural intelligence scores. It was concluded that receiving training on cultural practices in nurses increases the level of communication skills, gender is an effective factor in cultural intelligence, increasing the level of education increases the level of cultural intelligence, and nurses with high communication skills have higher levels of cultural intelligence.

Keywords: Communication skills, Cultural intelligence, Nursing, Transcultural nursing.

GİRİŞ

Kültürlerarası farklılıkların yönetilmesinde kullanılan birbirinden farklı örgütsel ve bireysel stratejiler bulunmaktadır (Korkut, 2004). Bu stratejilerin en önemlilerinden biri ve çok kültürlü ortamlarda başarının altın anahtarı olan kültürel zekâ, farklı ortam ve şartlarda refleks gösterebilme yeteneğidir (Mercan ve Kahya, 2016). Çok kültürlü ortamlarda farklı kültürlere uyum sağlamak, farklı kültürleri anlamak, etkili iletişim becerileri geliştirmek ve yaşamak için kültürel zekâ gibi yeteneklerin kazanılması gerekmektedir. Bakım verilen ortamın fiziksel özelliklerinin yanı sıra kültürel etkenler de insanın iletişimsel davranışların belirlenmesinde etkin rol oynar. Etkili iletişim becerileri, özellikle hemşirelik gibi insanlarla yoğun etkileşim gerektiren profesyonel sağlık alanlarında, tüm insan ilişkilerinde ve meslek alanlarında önemli bir yetenektir. İletişim becerileri de, pek çok beceri için temel oluşturmakta ve sözel olan/olmayan mesajlara duyarlılık, tarafların birbirlerini anlama ve kendilerini anlatmayı başarabilmesi, etkili olarak dinleme ve etkili olarak tepki verme biçiminde özetlenmektedir (Kocel, 2010; Korkut, 2004; Mercan ve Kahya, 2016).

Son yıllarda sağlık hizmetlerinde yaşanan değişimle beraber, sağlık hizmetleri yerel olduğu kadar küresel nitelik de kazanmaya başlamıştır. Özellikle tüm dünyada hızla artan sağlık turizmiyle, artık çok farklı kültürden hastalara sağlık hizmeti sunulmaktadır. Kültürel zekâ sadece hizmet sunan sağlık çalışanlarına yönelik olmayıp, sağlık profesyonelleri içinde de çok farklı kültürlerden gelen çalışanların birlikte ortak bir amaca yönelik çalışabilmesi ve etkin iletişim kurabilmesi içinde gereklidir (İşçi ve diğerleri, 2013). Hastaneler gibi farklı kültürden insanların bir arada bulunduğu ortamlarda çalışan hemşirelerin sağlık hizmeti sunarken neyi başarmak istediğini bilmesi, farklı kültür yapılarına ait tepkileri öngörebilmesi, iletişim kurmayı başarabilmesi kültürel zekânın bilişsel boyutlarına sahip olduğunu göstermektedir (Mercan ve Kahya, 2016). Bu bağlamda, hemşirelerin sahip olması gereken özel bir zekâ türü, sağlık çalışanlarının farklı kültürlere yönelik tutumları, davranışları ve anlama becerilerini içeren kültürel zekâ kavramıdır. (İşçi ve diğerleri, 2013). Yüksek kültürel zekâyâ ve etkili iletişim becerilerine sahip sağlık yöneticileri, çalışanları ve liderler hastaneler için en önemli stratejik varlıklardandır (İlhan ve Çetin, 2014). Bu bağlamda iletişim becerilerinin kültürel zekâyı artırdığı ve geliştirdiği düşünülmektedir. Hemşirelerin iletişim becerileri ve kültürel zekâ seviyelerinin yükselmesi bakımın kalitesinin ve hasta memnuniyetinin artmasına katkı sağlayacaktır (Mercan ve Kahya, 2016). Bu nedenle bu araştırma hemşirelerin iletişim becerilerini, kültürel zekâlarını ve ilişkili faktörleri değerlendirmek amacıyla yapılmıştır.

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın Deseni

Bu araştırma, hemşirelerin iletişim becerilerini, kültürel zekâlarını ve ilişkili faktörleri belirlemek amacıyla kesitsel, tanımlayıcı ve ilişki arayıcı bir türde yapıldı.

Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Zaman

Araştırma, Türkiye'nin doğusundaki bir hastanede çalışan hemşirelerle Mayıs- Ağustos 2023 tarihleri arasında yürütüldü.

Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini, verilerin toplandığı tarihte Türkiye'nin doğusundaki bir hastanede çalışan 750 hemşire oluşturmaktadır. Örneklem büyüklüğü evreni bilinen örneklem yöntemi ile elde edildi. Buna göre evren büyüklüğü 750, güven aralığı %95, hata payı %5 ve varyans 0.25 olarak ele alındığında örneklem büyüklüğü 255 olarak hesaplanmıştır. Örneklem seçimi için evrendeki her birimin örnekleme dahil edilme olasılığının eşit olduğu basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanıldı (Büyüköztürk, 2017). Bu yöntemle seçilen 410 hemşire araştırmaya katıldı. Araştırmaya dahil etme kriterleri; ilgili hastanede hemşire olarak çalışmak, en az bir yıl klinik deneyime sahip olmak, araştırmaya gönüllü olarak katılmak ve veri toplama formlarını eksiksiz doldurmak şeklindeydi.

Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada veri toplama araçları olarak Tanıtıcı Bilgi Formu, Kültürel Zekâ Ölçeği (ZKÖ) ve İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği (İBÖ) kullanıldı.

Tanıtıcı Bilgi Formu

Bu anket, hemşirelerin bireysel özelliklerini (yaş, cinsiyet, eğitim durumu) ve mesleki deneyimlerini içeren altı soruyu içermektedir.

Kültürel Zekâ Ölçeği (KZÖ)

Bu ölçek, Ang ve arkadaşları (2007) tarafından geliştirilmiş ve İlhan ve Çetin (2014) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır (Ang ve diğerleri, 2007; İlhan ve Çetin, 2014). Ölçek, kültürel zekâyı dört alt boyutta ölçen 20 maddeden oluşmaktadır. KZÖ Altboyutu 1: Bilişötesi, KZÖ Altboyutu 2: Bilişsel, KZÖ Altboyutu 3: Motivasyonel, KZÖ Altboyutu 4: Davranışsal olarak tanımlanmıştır. Her maddeye 7'li Likert tipi bir cevap verilmektedir. Ölçeğin puan aralığı 20-140 arasındadır. Puan ne kadar yüksekse kültürel zekâ o kadar yüksek kabul edilmektedir. Türkçe uyarlama çalışmasında Cronbach alfa katsayısı 0.85 iken bu araştırmada Cronbach alfa

İç tutarlılık katsayısı 0.93 olarak belirlendi. Ayrıca, KZÖ'nün dört boyutlu yöneliminin doğruluğunu değerlendirmek için bir doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapıldı. DFA sonuçları [$\chi^2(212) = 311,89$, $p < .0001$; χ^2/df oranı = 1.8, GFI=0.85, CFI=0.96, RMSEA=0.065 ve SRMR=0.073], KZÖ'nün yapısının mevcut çalışma verilerine uyduğunu gösterdi.

İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği (İBÖ)

İBÖ, Korkut-Owen ve Bugay (2014) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır (Owen ve Bugay, 2014). Ölçek, iletişim becerilerini dört alt boyutta ölçen 25 maddeden oluşmaktadır. İBÖ Altboyutu 1: İletişim ilkeleri ve temel beceriler, İBÖ Altboyutu 2: kendini ifade etme, İBÖ Altboyutu 3: Etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim, İBÖ Altboyutu 4: İletişim kurmaya isteklilik olarak tanımlanmıştır. Her maddeye 5'li likert tipi bir cevap verilmektedir. İBÖ'nün puan aralığı 25-125 arasında olup ölçekten alınan puan ne kadar yüksekse iletişim becerisi o kadar yüksek kabul edilmektedir. Türkçe uyarlama çalışmasında Cronbach alfa katsayısı 0.88 iken bu çalışmada Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısı 0.91 olarak bulundu. Mevcut çalışmada İBÖ faktör yapısının uygunluğunu da değerlendirildi. Sonuç, ölçeğin dört faktörlü yapısının model uyumu kriterlerini yeterince karşıladığını gösterdi [$\chi^2(268) = 377.73$, $p < .0001$; χ^2/df oranı = 1.40; CFI = .91, IFI= 0.91, TLI = .90, RMSEA = .046, SRMR = .068].

Verilerin Toplaması

Araştırma verileri araştırmacılar tarafından, Google Form uygulamasıyla çevrim içi ortamda toplanmıştır. Araştırma ile ilgili açıklama metni, gönüllü onam bu formun başına eklenmiş ve veri toplama süreci yaklaşık 5 dakika sürmüştür. Araştırmaya katılmayı kabul eden hemşirelerden veri toplama formunu doldurmadan önce gönüllü onamları alınmıştır.

Verilerin Değerlendirilmesi

Veri analizi IBM SPSS ve AMOS 22 programları ile yapıldı. Tanımlayıcı analizler için katılımcıların demografik özellikleri ve ölçek puanları sayı, yüzde, ortalama, standart sapma, medyan, minimum ve maksimum değerleri ile sunuldu. Kültürel zekayı etkileyen faktörleri belirlemek için yol analizi yapıldı. Yol analizi, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki doğrudan ve dolaylı etkileri test eden bir yöntemdir (Byrne, 2010). KZÖ puanı bağımlı değişken olarak belirlendi. Yaş, cinsiyet, eğitim durumu, çalışma yılı, çalışılan birim ve kültürel uygulamalarla ilgili eğitim alma durumu bağımsız değişken olarak ele alındı. Bağımsız değişkenlerden kategorik olanlar kukla değişkene dönüştürüldü. Kukla değişken, kategorik değişkenleri sayısal olarak ifade etmek için kullanılan bir yöntemdir (Hair, Anderson, Babin ve Black, 2010). Cinsiyet (Kadın:1, Erkek:0), Eğitim durumu (Lisans ve üstü:1 Lisans altı: 0),

Çalışılan birim (Servis:1, Yoğunbakım:0), Kültürel uygulamalarla ilgili eğitim alma durumu (Hayır:1, Evet:0) şeklinde kodlandı. İlk olarak kültürel zekâyı etkileyen değişkenlerden oluşan temel model test edildi (Şekil 1). Verilerin normal dağılıma uygun olduğu için Maksimum Olabilirlik hesaplama yöntemi kullanılarak bir kovaryans matrisi oluşturuldu. Maksimum Olabilirlik yöntemi, verilerin modelle uyumunu en yüksek olacak şekilde parametreleri tahmin eden bir yöntem olarak bilinir (Kaihlanan, Hietapakka ve Heponiemi, 2019). Yapılan analizler sonucunda uyum indekslerinin kabul edilebilir seviyelerde olmadığı görüldü (Kline, 2011). Anlamsız değişkenler (çalışma birimi ve çalışma yılı) modelden çıkarılarak analiz tekrarlandı (Şekil 2). Uyum indeksleri olarak χ^2 /standart sapma, uyum iyiliği indeksi (GFI), düzeltilmiş uyum iyiliği indeksi (AGFI), karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) ve kök ortalama kare yaklaşım hatası (RMSEA) kullanıldı. İstatistiksel anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edildi. Uyum indekslerinin değerleri Tablo 3'te sunulmuştur.

Araştırma Soruları

S1: Hemşirelerin iletişim becerileri kültürel zekâ üzerinde etkili midir?

S2: Yaş, eğitim düzeyi, çalışma yılı, cinsiyet ve çalışılan birim ve eğitim programına katılma durumu değişkenleri kültürel zekâ ve iletişim becerileri üzerine etkili midir?

Araştırmanın Etik Yönleri

Araştırmaya başlamadan önce Munzur Üniversitesi Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulundan 27.04.2023 tarih ve 07 karar numarası ile etik kurul onayı alındı. Katılımcılara araştırmanın amacı, süresi, gönüllülük esası, anonimlik ve gizlilik ilkeleri yazılı olarak açıklama metni eklenerek bildirildi. Veriler sadece araştırma amaçlı kullanıldı. Araştırma Helsinki Deklerasyonu Prensiplerine uygun olarak yapıldı.

BULGULAR

Araştırmaya katılan hemşirelerin, yaş ortalamasının 31.11 ± 6.43 (Min.=21, Mak.=56), %69'u kadın, %76.3'ü lisans mezunu, %52.7'si serviste çalışmakta, %70.5'inin çalışma yılının 10 yıldan az olduğu ve %71.7'si hemşirelikte kültürel uygulamalarla ilgili bir eğitime katılmadığı belirlendi (Tablo 1).

Tablo 1. Hemşirelerin Tanımlayıcı Özelliklerinin Dağılımı (n=410)

Değişkenler	Sayı (n)	Yüzde (%)
Yaş*		
21-30 yaş	231	56.3
31-56 yaş	179	43.7
Cinsiyet		
Erkek	127	31
Kadın	283	69
Eğitim düzeyi		
Lise	25	6.1
Ön lisans	23	5.6
Lisans	313	76.3
Lisans üstü	49	12
Çalışılan Birim		
Yoğun bakım	156	38
Servis	216	52.7
Poliklinik	38	9.3
Çalışma Yılı		
1-10 yıl	289	70.5
10 yıl üzeri	121	29.5
Kültürel uygulamalar ile ilgili bir eğitim programına katılma durumu		
Evet	116	28.3
Hayır	294	71.7

*Yaş ortalaması: 31.11±6.43, Min.: Minimum, Mak.: Maximum

Tablo 2 incelendiğinde; hemşirelerin KZÖ toplam puan ortalaması 66.5±13.04 ve İBÖ toplam puan ortalaması 98.6±11.6 olarak bulunmuştur. Kültürel zekâ ölçeği ile İletişim becerileri ölçeği arasında pozitif yönde orta düzeyde anlamlı bir korelasyon olduğu görülmektedir (r=0.434, p<0.001) (Tablo 2).

Tablo 2. Hemşirelerin Kültürel Zekâ ve İletişim Becerileri Ölçek Puan Korelasyonları

	$\bar{x} \pm SD$	M (Min-Max)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. İBÖ Toplam Puan	98.6±11.6	99 (58 - 125)	1									
2.KZÖ Toplam Puan	66.5±13	67 (27 - 100)	.434**	1								
3.KZÖ Altboyutu 1	15.1±2.7	15 (6 - 20)	.527**	.696**	1							
4. KZÖ Altboyutu 2	17.5±5.2	18 (6 - 30)	.253**	.844**	.418**	1						
5. KZÖ Altboyutu 3	16.9±4.1	17 (5 - 25)	.370**	.876**	.521**	.642**	1					
6. KZÖ Altboyutu 4	17.1±3.9	17 (5 - 25)	.369**	.836**	.543**	.542**	.678**	1				
7.İBÖ Altboyutu 1	39.9±5.1	40 (22 - 50)	.901**	.399**	.543**	.213**	.308**	.357**	1			
8.İBÖ Altboyutu 2	16.2±2.4	16 (9 - 20)	.788**	.327**	.357**	.203**	.316**	.252**	.574**	1		
9.İBÖ Altboyutu 3	23.7±3.2	24 (13 - 30)	.890**	.402**	.466**	.237**	.348**	.347**	.744**	.659**	1	
10.İBÖ Altboyutu 4	18.7±2.9	19 (10 - 25)	.782**	.320**	.344**	.206**	.290**	.258**	.555**	.590**	.600*	1

KZÖ: Kültürel Zeka Ölçeği, İBÖ: İletişim Becerileri Ölçeği, \bar{x} : Ortalama, SD: Standart sapma, M: Medyan, Min.: Minimum, Mak.: Maximum, **: p< 0.001

Yol Analizi

Temel model, Şekil 1'de sunulmaktadır. Yapısal eşitlik modellemesinde uyum değerleri incelendiğinde $CMIN=958.537$, $DF=70$, $CMIN/DF=13.693$, $RMSEA=0.176$, $CFI=0.636$ ve $GFI=0.817$ elde edilmiştir. GFI , CFI , $RMSEA$ ve $CMIN/DF$ değerleri gerekli sınırlar içerisinde olmadığı için düzeltme indeksleri incelenmiştir. Modelde istatistiksel olarak anlamlı olmadığı için çalışma yılı ve çalışılan birim (servis) modelden çıkarılarak yapısal eşitlik modeli yeniden kurulmuştur (Şekil 2). Yeni modeldeki uyum değerleri incelendiğinde sırasıyla $CMIN=180.806$, $DF=53$, $CMIN/DF=3.411$, $RMSEA=0.077$, $CFI=0.924$ ve $GFI=0.930$ idi. Uyum kriterlerinin tamamı istenilen sınırlar içinde elde edilmiştir.

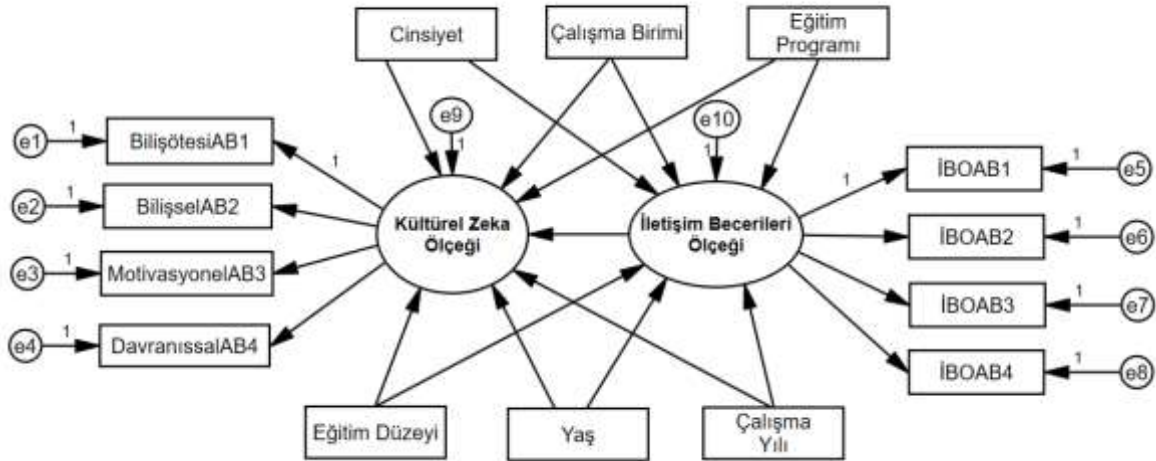
KZÖ kapsamındaki biliş ötesi, bilişsel, motivasyonel, davranışsal alt boyutlarının yol katsayıları istatistiksel olarak anlamlı bulundu ve bu yol katsayılarının standardize edilmiş değerleri 0.656-0.849 ($p<0.001$) arasındadır. (Tablo 3). KZÖ'yü açıklayan belirleyicilerin modele göre incelenmesi, erkek olmanın KZÖ puanında 0.104 birimlik bir artışa yol açtığını ortaya koydu ($\beta=0.104$; $p=0.031$). Bu durum erkeklerin kadınların göre kültürel zekâ düzeyinin daha yüksek olduğunu göstermektedir. Lisans altı eğitime sahip olan hemşirelerin lisans ve üstü eğitime sahip olanlara göre kültürel zekâ ölçeği puanında 0.115 birimlik bir azalışa yol açtığı belirlenmiştir ($\beta = -0.115$; $p= 0.02$). Eğitim düzeyi yüksek olan hemşirelerin kültürel zekâ düzeyinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

Kültürel uygulamalarla ilgili bir eğitim programına katılmanın İBÖ puanında 0.177'lik bir artışa yol açtığını görülmektedir. ($\beta=0.177$; $p= 0<0.001$). Bu durum eğitim alanların almayanlara göre iletişim becerileri düzeyinin daha yüksek olduğunu göstermektedir. Hemşirelerin yaş değişkeni ile KZÖ puanı değerlendirildiğinde kültürel zekâ ölçeği puanı üzerinde etkili olmadığı belirlenmiştir ($p=0,189$). İletişim becerileri ölçeğindeki artış kültürel zekâ ölçeği puanında 0,504 birimlik artışa yol açmaktadır. ($\beta= 0.504$; $p<0.001$) (Şekil 2; Tablo 3). İletişim becerileri yüksek olan hemşirelerin kültürel zekâ düzeyleri de daha yüksektir. İletişim becerileri, cinsiyet, eğitim düzeyi ve yaş değişkenleri KZÖ puanındaki varyansın %28.2'ini açıklamıştır (Tablo 3). Bu nedenle model, iletişim becerilerinin kültürel zekâ üzerindeki etkisini göstermiştir.

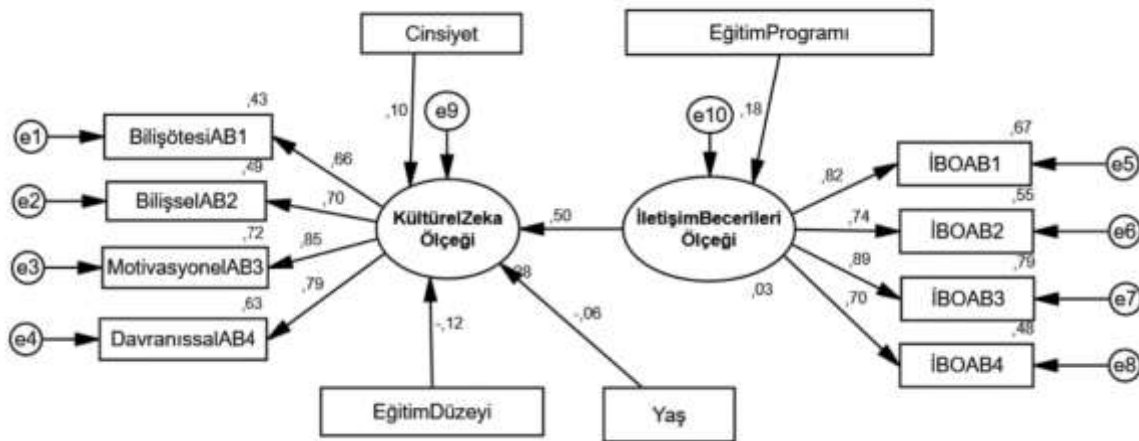
Tablo 3. Yol Analizi Sonuçları

Ölçüm Modeli			β_0	β_1	S.E.	C.R.		R^2
KZÖ Altboyutu 1	<---	KZÖ	0.656	1				0.430
KZÖ Altboyutu 2	<---	KZÖ	0.700	2.051	0.176	11.635	<0.001	0.490
KZÖ Altboyutu 3	<---	KZÖ	0.849	1.964	0.15	13.064	<0.001	0.721
KZÖ Altboyutu 4	<---	KZÖ	0.793	1.737	0.152	13.23	<0.001	0.629
İBÖ Altboyutu 1	<---	İBÖ	0.818	1				0.669
İBÖ Altboyutu 2	<---	İBÖ	0.742	0.431	0.027	15.937	<0.001	0.550
İBÖ Altboyutu 3	<---	İBÖ	0.891	0.699	0.034	20.297	<0.001	0.795
İBÖ Altboyutu 4	<---	İBÖ	0.696	0.491	0.033	14.791	<0.001	0.484
Yapısal Model								
İBÖ	<---	Eğitim programı	0.177	1.622	0.476	3.404	<0.001	0.031
KZÖ	<---	Cinsiyet	0.104	0.394	0.183	2.153	0.031	
KZÖ	<---	Eğitim düzeyi	-0.115	-0.63	0.27	-2.331	0.02	
KZÖ	<---	Yaş	-0.065	-0.018	0.013	-1.314	0.189	0.282
KZÖ	<---	İBÖ	0.504	0.214	0.027	7.907	<0.001	

KZÖ=Kültürel Zekâ Ölçeği, İBÖ= İletişim Becerileri Ölçeği, β_0 =Standartlaştırılmış katsayı, β_1 =Standartlaştırılmamış katsayı, SH=Standart Hata, C.R.=Kritik Oran, R^2 =Regresyon Katsayısı



Şekil 1. Temel Model



Şekil 2. Modelin Düzenlenmesi Sonucu Standardize Yol Katsayıları

TARTIŞMA

Hemşirelerin kültürel zekâlarının, iletişim becerilerinin ve ilişkili faktörlerin incelendiği araştırmada; hemşirenin büyük çoğunluğunun kültürel uygulamalar konusunda herhangi bir eğitime katılmadığı belirlenmiştir. Araştırmada kültürel uygulamalar ile ilgili eğitim almanın iletişim becerileri düzeyini arttırdığı, cinsiyetin kültürel zekâ üzerinde etkili bir faktör olduğu, eğitim düzeyinin yükselmesinin kültürel zekâ düzeyini arttırdığı ve iletişim becerileri yüksek olan hemşirelerin kültürel zekâ düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edildi.

Bu araştırmada, hemşirelerin kültürel uygulamalar konusunda herhangi bir eğitime katılmamış olduğu saptanmıştır. Coşkun-Erçelik ve diğerlerinin (2022) yaptıkları çalışmada, araştırmaya katılan hemşirelerin neredeyse tamamının kültürlerarası hemşirelik bakımı konusunda eğitim almadığını bildirmiştir (Coşkun-Erçelik vd., 2022). Hemşirelik öğrencilerinin kültürel zekâ düzeylerini değerlendiren farklı çalışmalarda da katılımcıların çoğunun kültürel zekâ konusunda herhangi bir eğitime katılmadığı belirtilmektedir (Güngör, Akalın ve Avan, 2023; Özkol Kılınç ve Öztürk, 2020).

Araştırmada kültürel uygulamalarla ilgili bir eğitim programına katılmanın iletişim becerileri düzeyini arttırdığı tespit edilmiştir. Benzer şekilde yapılan araştırmalarda; hemşirelere kültürel uygulamalarla ilgili verilen eğitimin iletişim becerilerini arttırdığı ve bu sayede hasta-bakım veren ilişkilerinin olumlu yönde etkilendiği görülmüştür (Baratipour, Hanifi ve Amini, 2022). Majda ve ark. (2021) hemşirelik öğrencilerinin kültürlerarası iletişim çalıştaylarına katıldıktan sonra kültürel zekâ seviyelerinin önemli ölçüde arttığı ve bu artışın kültürel uygulamalara yönelik eğitim programının iletişim becerilerini geliştirdiği gözlenmiştir (Majda, Zalewska, Bodys, Kurowska ve Barzykowski, 2021). Yapılan farklı araştırmalarda da kültürel uygulamalarla ilgili verilen eğitim programlarının iletişim becerileri ve sosyal etkileşim üzerinde olumlu etkisi olduğu vurgulanmaktadır (Ahmadian ve Amirpour, 2018; Alifuddin ve Widodo, 2022; Koç ve Turan, 2018). Araştırma bulgumuz kültürel zekâ ve farkındalığını geliştirmeye yönelik eğitim programlarının sağlık sektöründe ve eğitimde daha fazla kullanılmasının önemli olduğunu göstermektedir.

Araştırmada hemşirelerin cinsiyetlerine göre kültürel zekâ ve iletişim becerileri ilişkisi incelendiğinde; erkek hemşirelerin kadınlara göre daha yüksek düzeyde kültürel zekâyâ sahip olduğu bulunmuştur. Bulgularımız ile benzer şekilde Erçelik ve ark.'nın (2022) hemşireler üzerine yaptıkları çalışmada erkek hemşirelerin kadın hemşirelere göre kültürel zekâ düzeyinin daha yüksek olduğu belirtilmektedir (Coşkun Erçelik ve diğerleri, 2022). Kültürel zekâ düzeylerinin incelendiği farklı araştırmalar göz önüne alındığında, erkeklerin kadınlara oranla

kültürel zekâ düzeylerinin sonuçlarımız ile uyumlu olacak şekilde daha yüksek olduğu görülmektedir (Daniela Báez, 2012; Mahasneh, Gazo ve Al-Adamat, 2019; Sousa, Gonçalves ve Santos, 2019). Bu durumun, toplumsal, kültürel ve biyolojik faktörlerin etkileşimine dayalı olarak ortaya çıktığı düşünülmektedir. Literatürde farklı sonuçlar olmakla birlikte araştırmada cinsiyetin hemşirelerin iletişim becerileri düzeyini etkilemediği bulunmuştur. Liselilerle yapılan çalışmalarda kız öğrencilerin iletişim becerilerinin erkek öğrencilerden daha iyi olduğuna ilişkin (Bugay ve Korkut-Owen, 2016; Gölönü ve Karci, 2010) bulgular elde edilmiştir. Üniversite öğrencileriyle (Aktöt, Başaran ve Taşkın, 2010; Kaihlanen ve diğerleri, 2019; Kılıçgil, Bilir, Özdiñç, Eroğlu K. ve Eroğlu B., 2009) yapılan çalışmalarda da benzer sonuçlar bulunmuştur. Bu durumun daha küçük yaş aralığında olma ve farklı meslek gruplarından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Bu araştırmada hemşirelerin kültürel zekâ puanlarının öğrenim durumuna göre farklılık gösterdiği görülmektedir. Eğitim düzeyi yüksek (lisans ve üzeri) olan hemşirelerin kültürel zekâ düzeyinin lise ve ön lisans düzeyinde olan hemşirelere göre daha yüksek olduğu bulunmuştur. Benzer şekilde hemşirelerin kültürel zekâ ve mesleki yeterlilik düzeylerinin belirlendiği çalışmada, eğitim düzeyi ile kültürel zekâ arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve eğitim düzeyi arttıkça kültürel zekâ seviyesinin yükseldiği belirtilmiştir (Atalla ve Elseesy, 2023). Hemşirelerin kültürel zekâ düzeyini değerlendiren başka bir çalışmada eğitim seviyesi yükseldikçe kültürel zekâ ölçeğinden alınan puan ortalamalarının da arttığı saptanmıştır (Coşkun Erçelik ve diğerleri, 2022). Bu sonuçlar, eğitim düzeyi ile kültürel zekâ arasındaki güçlü ilişkiyi vurgulayarak, eğitim seviyesinin artmasının kültürel zekâ seviyesini olumlu şekilde etkilediğini göstermektedir.

Kültürel zekânın hemşirelerin etkili iletişim becerileri geliştirmesi üzerinde olumlu etkisi olduğu bilinmektedir (Uludağ ve Mumcu, 2023). Yapılan araştırmada, iletişim becerileri ile kültürel zekâ düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve iletişim becerileri yüksek olan hemşirelerin kültürel zekâ düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Mercan ve Kâhya (2016) çalışmasında, zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim becerilerinin kültürel zekâyı pozitif yönde etkilediğini belirtmişlerdir (Mercan ve Kahya, 2016).

SONUÇ

Bu sonuçlar ışığında, hemşirelerin ve hemşirelik öğrencilerinin farklı kültürlerden gelen hastaların kültürel özelliklerine dair yeterli bilgiye sahip olmadığı ve sağlık hizmetlerinde daha etkili ve kültürlerarası uyumlu bir yaklaşımın geliştirilmesi için hemşirelerin kültürel eğitimine daha fazla önem verilmesi gerekmektedir. Araştırma bulgumuz kültürel zekâ ve farkındalığını

geliştirmeye yönelik eğitim programlarının sağlık sektöründe ve eğitimde daha fazla kullanılmasının önemli olduğunu göstermekte ve literatüre katkı sağlamaktadır.

Teşekkür

Çalışmaya katılan tüm hemşirelere teşekkürlerimizi sunarız.

KAYNAKLAR

- Ahmadian, E. ve Amirpour, M. (2018). The effect of cultural intelligence on communication skills. *Journal of Fundamentals of Mental Health*, 20(6), 429–438. <http://jfmh.mums.ac.ir>.
- Aktöt., Başaran, H. ve Taşkın, C. (2010). Beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinde duygusal zekâ düzeylerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi. *Examine Of Emotional Intelligence Levels on Physical*. 12(2), 98–103.
- Alifuddin, M. ve Widodo, W. (2022). How is cultural intelligence related to human behavior? *Journal of Intelligence*, 10(1), 1–18. <https://doi.org/10.3390/jintelligence10010003>.
- Ang, S., Van Dyne, L., Koh, C., Ng, K. Y., Templer, K. J., Tay, C.,Chandrasekar, N. A. (2007). Cultural intelligence: Its measurement and effects on cultural judgment and decision making, cultural adaptation and task performance. *Management and Organization Review*, 3(3), 335–371.
- Atalla, A. ve Elseesy, N. (2023). Cultural intelligence and professional competencies among nurses: A cross-sectional Study. *Alexandria Scientific Nursing Journal*, 25(1), 151–164. <https://doi.org/10.21608/asalexu.2023.300022>
- Baratipour, M., Hanifi, N. ve Amini, K. (2022). Relationship between cultural intelligence with communication skills and social interactions of emergency department staff: A cross-sectional Study. *Medical- Surgical Nursing Journal*, 10(4). <https://doi.org/10.5812/msnj.121175>
- Bugay, A. ve Korkut-Owen, F. (2016). İletişim becerilerinin yordayıcıları: Bit kullanımı, benlik saygısı, dışa dönüklük ve cinsiyet. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(2), 542–554. <https://doi.org/10.17860/efd.26005>
- Büyüköztürk, S. (2017). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. 17, 240–271.
- Byrne, B. M. (2010). Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming, 2nd ed. In *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming*, 2nd ed. Routledge/Taylor & Francis Group.
- Coşkun Erçelik, H., Çamlıca, T. ve Özkan, A. (2022). An evaluation of Turkish nurses' cultural intelligence levels and intercultural communication apprehension. *Journal of Transcultural Nursing*, 33(4), 550–559. <https://doi.org/10.1177/10436596221086600>.
- Daniela Báez. (2012). Cultural intelligence in foreign language classes. *Экономика Региона*, December, 32.
- Gölönü, S. ve Karci, Y. (2010). İletişim meslek lisesi öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerinin incelenmesi. *Gazi Üniversitesi İletişim ve Kuram Araştırma Dergisi*, 31(2), 123-140.
- Güngör, S., Akalın, D. ve Avan, H. (2023). Sağlık alanındaki öğrencilerin kültürel zekâ ve zenofobi düzeyleri. *İnönü Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu Dergisi*, 11(2), 1579–1590. <https://doi.org/10.33715/inonusaglik.1010766>.
- Hair, J., Anderson, R., Babin, B. ve Black, W. (2010). Multivariate data analysis. *Australia: Cengage*, 7, 758.
- İlhan, M. ve Çetin, B. (2014). Kültürel zekâ ölçeği'nin Türkçe formunun geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Hacettepe Eğitim Dergisi*, 29(2), 94–114.

- İşçi, E., Söylemez, Ö. ve Yıldırım Kaptanoğlu, A. (2013). Örgütlerde kültürel zekâ ve hastane işletmelerinde kültürel zekâ düzeyinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *KAU IIBF Dergisi*, 4(5), 1–18. <http://www.kafkas.edu.tr/dosyalar/iibfdergi/file/05/1.pdf>.
- Kaihlanan, A. M., Hietapakka, L. ve Heponiemi, T. (2019). Increasing cultural awareness: Qualitative study of nurses' perceptions about cultural competence training. *BMC Nursing*, 18(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0363-x>.
- Kılıçgil, E., Bilir, P., Özdiç, Ö., Eroğlu, K. ve Eroğlu, B. (2009). İki farklı üniversitenin beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. *Ankara Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu SPORMETRE Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 1, 19–28. https://doi.org/10.1501/sporm_0000000145.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling/Rex B. Kline*. New York, The Guilford Press A Division of Guilford Publications, Inc.
- Kocel, T. (2010). *İşletme Yöneticiliği*. 853.
- Koç, K. ve Turan, M. B. (2018). The impact of cultural intelligence on social skills among university students. *Journal of Education and Learning*, 7(6), 241. <https://doi.org/10.5539/jel.v7n6p241>.
- Korkut F. (2004). Okul temelli önleyici Rehberlik ve psikolojik danışma. *Anı Yayıncılık*.
- Mahasneh, A. M., Gazo, A. M. ve Al-Adamat, O. A. (2019). Cultural intelligence of the Jordan teachers and university students from the Hashemite University: Comparative study. *European Journal of Contemporary Education*, 8(2), 303–314. <https://doi.org/10.13187/ejced.2019.2.303>.
- Majda, A., Zalewska, J., Bodys, I., Kurowska, A. ve Barzykowski, K. (2021). *Evaluating the effectiveness of cultural education training: Cultural competence and cultural intelligence development among nursing students. Int. J. Environ. Res. Public Health [revista de internet] 2021 [acceso 30 de Julio de 2022]; 18(8):1-10*. 1–10. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8070552/pdf/ijerph-18-04002.pdf>.
- Mercan, N. ve Kâhya, V. (2016). Örgütlerde kültürel zekânın iletişim becerileri ile ilişkisine yönelik bir araştırma. *Erciyes İletişim Dergisi*, 4(3), 18–26. <https://doi.org/10.17680/akademia.67918>.
- Owen, F. K. ve Bugay, A. (2014). İletişim becerileri ölçeği'nin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması developing a communication skills scale: Validity and reliability studies. *Mersin University Journal of the Faculty of Education*, 10(2), 51–64.
- Özkol Kılınc, K. ve Öztürk, H. (2020). Assessment of cultural intelligence levels of nursing students. *Türkiye Klinikleri Journal of Nursing Sciences*, 12(4), 574–583. <https://doi.org/10.5336/nurses.2019-66553>.
- Sousa, C., Gonçalves, G. ve Santos, J. (2019). Intercultural contact as a predictor of cultural intelligence. *Universitas Psychologica*, 18(2), 1–12. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy18-2.icpc>.
- Uludağ, E. ve Mumcu, B. (2023). The effects of cultural and emotional intelligence on care in nursing. *Health Sciences Quarterly*, 3(1), 1–11. <https://doi.org/10.26900/hsq.1721>.