

ÇOKKÜLTÜRLÜLÜK ve KÜLTÜREL ZEKÂ

Tuğba İBİŞ*

ÖZET

Küresel dünya düzeninde farklı kültürlerin bir arada yaşaması beklenen bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Farklı kültürlere mensup bireylerin bir arada yaşaması ortaya çokkültürlü toplumları oluşturmaktadır. Çokkültürlü toplumlarda yaşayan bireylerin ise, farklı kültürlerle empati yapabilmesi kültürel zeka denilen bir zeka türü sayesinde olabilmektedir. Kültürel zeka, sosyal zeka ile ilgili yapılan çeşitli araştırmalar sonucunda ortaya konmuş bir zeka türüdür. Kültürel zeka, farklı kültürlere karşı toleranslı olabilmeyi, farklı davranışları anlamlandırmayı sağlayan bir zeka türü olarak ifade edilmektedir. Bu zekâ türünde farklı kültürler ile karşılaşan bireylerin bu kültürdeki özellikleri anlamlandırabilmesini ve o kültüre mensup kişileri anlayabilmesini sağlayan bir zeka türü olduğu ifade edilmektedir. Kültürel zeka unsurları dört başlık altında toplanmıştır. Bunlar; bilişsel, üst bilişsel, motivasyonel ve davranışlar kültürel zekâdır. Kültürel zekâ sayesinde insanlar farklı kültüre mensup kişilerin davranışlarını kolaylıkla anlamlandırabilmektedir. Bu çalışma kapsamında kültürel zeka alanında bir literatür taraması yapılmış ve çalışmada da birçok kaynaktan yararlanılmıştır. Çalışmanın yola çıkış amacı ise, yeni bir araştırma konusu olarak ilgi çeken kültürel zekânın çokkültürlü ortamlarda artan önemi şeklinde açıklanmaktadır. Çokkültürlülük ve kültürel zeka hakkında az sayıda çalışmanın yapılmış olması da kültürel zeka hakkında yapılan bu çalışmanın önemini vurgulamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Çokkültürlülük, Zekâ, Sosyal Zeka, Duygusal Zeka, Kültürel Zekâ.

MULTICULTURALISM & CULTURAL INTELLIGENCE

ABSTRACT

The coexistence of individuals from different cultures constitutes multicultural societies. Cultural intelligence called that individuals living in multicultural societies can empathize with different cultures can be a kind of intelligence. Cultural intelligence is a kind of intelligence that is revealed as a result of various researches about social intelligence. Cultural intelligence is expressed as a kind of intelligence that allows to be tolerant towards different cultures and to make sense of different behaviors. It is stated that this kind of intelligence is a kind of intelligence that enables individuals who are encountering different cultures to understand the characteristics of this culture and to understand the people who belong to that culture. Cultural intelligence elements are grouped under four headings. These; cognitive, metacognitive, motivational and behavioral cultural intelligence. Thanks to cultural intelligence, people can easily understand the behaviors of people from different cultures. Within the scope of this study, a literature review was made in the field of cultural intelligence and many sources were used in the study. The aim of the study is to explain the increasing importance of cultural intelligence as a new research subject in multicultural environments. The fact that there are few studies on multiculturalism and cultural intelligence emphasizes the importance of this study on cultural intelligence.

Keywords: Multiculturalism, Intelligence, Social Intelligence, Emotional Intelligence, Cultural Intelligence.

* Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü Doktora Öğrencisi, Ev Adresi: 1777/1 Sokak No:16 Acar Apartmanı, Daire:9 Karşıyaka/İzmir, 05377254613, tugba_ibiss@hotmail.com.

GİRİŞ

Günümüz küreselleşen dünya düzeninde farklı kültürlerle mensup insanlar birbirleri ile etkileşim halindedir. Son yıllarda dünya üzerindeki internet kullanımının artışı farklı kültürlerle mensup bireylerin daha kolay iletişim halinde olmasına büyük olanaklar sağlamıştır. Farklı kültürlerde yetişmiş bireylerin kültürel özelliklerini iletişime yansıtması da yadsınamaz bir gerçektir. Her kültür kendine özgü özellikleri ile birbirinden belirli kısımlarda ayrılmaktadır. Bu açıdan farklı kültürlerden gelen bireyler için çokkültürlü ortamlarda iletişim kurabilmek büyük bir önem arz etmektedir. Çünkü her birey kültürel özelliklerini bünyesinde taşıyarak yaşamakta ve bazı zamanlarda bu durum diğer kültürlerle mensup kişilerce hoş karşılanmamaktadır.

Çokkültürlü ortamlarda oluşabilecek sorunlara çözüm olarak, bireylerin birbirlerini anlamaları ve birbirleri hakkında empati kurabilmeleri gerekmektedir. Çokkültürlü ortamlarda yaşanan sorunlar karşısında bireyler kültürel zeka sayesinde birbirleri hakkında empati yapabilmektedir. Kültürel zekâ çokkültürlü ortamlarda oluşabilecek sorunların önlenmesinde büyük önem taşımaktadır. Kültürel zekâ ile çokkültürlü toplumlar gibi çokkültürlü işletmelerde de çalışanların beraber huzurlu çalışabilmesi hedeflenmektedir. Kültürel zeka kültürlerin birbirlerini anlaması için bir kanal olarak da görülebilmektedir. Bu kanalı iyi kullanabilen bireyler çokkültürlü toplumlarda ayrılmadan yaşayabilmektedir.

KÜLTÜR VE ÇOKKÜLTÜRLÜLÜK

Kültür insanoğlunun dünyada var olduğu süre boyunca hayatını etkileyen başlıca bir unsur olarak ifade edilmektedir. Kültür sayesinde insanoğlu bir topluluğa aidiyet hissi ile bağlanmaktadır. Kültür sözcüğü Latince “colere” sözcüğünde gelen bir kelime olarak bireyin; düşünsel, inançsal, duygusal etkinlikleri sonucunda ortaya çıkan yaratılar, değerler ve nesiller boyu aktarılan davranışlar bütünü ifade etmektedir(Yılmaz, 2009: 1). Kültür bulunduğu ülkenin bir kimliği olarak da gösterilebilmektedir. Kültür hakkında edinilen her bilgi ülke halkının davranış biçimleri üzerinde ipucu şeklinde de görülebilmelidir. Kültürün insanlar üzerinde yaşanan toplumun yaşam biçimi, gelenekleri, görenekleri aracılığıyla güçlü bir etkisi bulunmaktadır. Kültürün tanınması bulunulan ülkenin tanınmasında büyük yarar sağlamaktadır. Çokkültürlülük günümüz koşullarında küreselleşmenin de beraberinde getirdiği bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Çok kültürlü toplumlarda genel anlamda farklı kültüre sahip insanların bir arada yaşaması hedeflenmektedir. Bir arada yaşaması gereken kişilerin farklı kültürlerden olmaları da çoğu zaman iletişimlerinde çeşitli sorunlara yol açabilmektedir. Anlaşmazlıklar, çatışmalar yaşanan sorunlardan bazılarıdır. Çokkültürlülüğün olumsuz durumunu bir avantaja çevirebilmek de toplum içi iletişime büyük yararlar sağlamaktadır.

Günümüzde küreselleşmenin ve iletişim teknolojilerinin yoğun olarak kullanılmasıyla sınırların yok olması ve bunun sonucunda oluşan ortak pazarlar çok kültürlü çalışma ortamlarını ortaya çıkarmış, farklı kültürel desenlerini de meydana getirmiştir(Mercan, 2016a: 3). Ortaya çıkan bu kültürel desenler olumsuz durumların avantaja çevrilebilmesinde önemli bir etken olarak ifade edilmektedir. Kültürel desenler her topluma büyük katkılar sağlamaktadır. Çokkültürlü toplumlarda yaşam diğer toplumlara kıyasla daha iyi bir iletişim perspektifinde ilerleyebilmektedir. Çokkültürlülük temel anlamda, karmaşık iki ana unsura dayalı bir yapılanmayı içermektedir; bunlardan ilki, değer düzlemi ile ilgili olan sorun iken, diğeri de karmaşık bir duruma karşı edilen siyasi tavrı açıklamaktadır(Bağlı ve Özensel, 2005: 35). Kültürlerin birbirleri arasındaki farklılıklar her zaman siyasi düzlemde bir açıklamayı ve siyasi duruşu da beraberinde getirmektedir. Ayrıca her kültürün kendine ait olan normları ve davranışlarını üstün görme isteği çokkültürlülüğü karmaşık hale getirebilmektedir.

Çokkültürlülüğün bir kavram olarak ortaya çıkış koşullarına bakıldığında ilk olarak sömürgecilik dönemiyle başladığı görülmektedir ki, sosyal yapıların ciddi bir şekilde dönüşmeye başlaması ve kültürler arası etkileşimin en üst seviyeye ulaşması yine bu dönemde meydana gelmiştir(Özensel, 2012: 58). İnsanlık tarih boyunca savaşlar, göçler ve ticaret ilişkileri sayesinde kültürler birbirlerinden etkilenmiştir. Hiçbir kültürün diğer kültürlerden bağımsız ve kapalı olabileceği bu açıdan düşünülmemektedir. Çokkültürlülük, bir mozağin oluşturulmasına benzetilmektedir. Her farklı taş ile mozaik renklenmektedir ve bir anlam oluşturmaktadır. “Ancak çokkültürlülük tezi ulusalcılığı aşan bir tasarımdır. Çünkü ulusta bu unsurların bir eksende toplanıp bir birliktelik oluşturduğu, mevcut insan birlikteliğini homojenleştirdiği düşünülüyordu”(Özensel, 2012: 59). Bu düşünce ulus devlet anlayışının bir tehdidi olarak da düşünülmektedir.

Ulus devlet anlayışı yerine vatandaş devlet anlayışının çokkültürlü toplumlarda toplumdaki kişilerin bir arada yaşamasını daha kolay sağlayabileceği öngörülmektedir. Modern bir toplumda, tek tip insan ve tek tip bir kültür hâkimiyeti kabul edilmemektedir; özellikle farklı etnik, dini ve kültürel gruplardan oluşan toplumlarda çokkültürlülük bakış açısı ve söylemini toplumsal barışın sağlanması için önemli bir yaklaşım olduğunu ifade eder(Kaya, 2007’den akt. Polat ve Kılıç, 2013: 355). Çokkültürlülüğü anlamış ve benimsemiş toplumlar birlikte yaşayabilmeye daha kolay alışmaktadır ve yaşam kalitelerini hızlıca yükseltebilmektedir.

ZEKÂ TANIMI VE KURAMLARI

Zekâ, düşünebilmeyi kendini ifade edebilmeyi sağlayan bir yetenek olarak karşımıza çıkmaktadır. Zekâ kelime anlamı olarak; Türkçeye Arapçadan geçmiş olup bu kelime; insanın düşünme, akıl yürütme, objektif gerçekleri algılama, yargılama ve sonuç çıkarma yeteneklerinin tamamını, dirayet- feraset kelimeleri tanımlanmaktadır (<http://www.tdk.gov.tr>, Erişim Tarihi: 25.02.2018). Zekâ ile ilgili çok sayıda çalışmalar uzun yıllardır yapılmaktadır. Ancak zekânın psikometri testler ile ölçülmesi üzerine yapılan çalışmaları Alfred Binet’nin geliştirdiği zekâ ölçme aracı ile başlamıştır(Ulric’ten akt. Aksoy, 2015: 74). Zekâ ölçüm aracı olarak kullanılan psikometrik testler diğer testlerin oluşumuna öncülük etmiştir.

Binet ve öğrencisi 1904 yılında “Binet-Simon Ölçeği” olarak bilinen ilk zekâ testini ortaya çıkartıp bunu geliştirmişlerdir(Gardner, 1999: 11). İngiltere’de Charles Sperman karmaşık faktör analizleri sonucunda kısaca “g” faktörü olarak da açıklanan bireylere verilen genel zekâ puanını geliştirirken, Almanya’da Wilhelm Stern “Intelligence Quotinet” olarak tanımlanan IQ katsayısının ölçüm şeklini belirtmiş ve geliştirmiştir (Gardner, 1999: 12). Bu zekâ ölçüm şekli uzun yıllar boyunca çok sayıda araştırmada kullanılmıştır.

1960 yılında zekânın çoğullaştırması üzerine çok farklı çalışmalar yapılmıştır. John B. Carol zekâ konusunu ele alıp; en üst kısma genel zekâyı, orta kısma akıcı zekâyı, kristalize zekâyı, genel hafızayı, görsel algılamayı, geri getirme yeteneğini, bilişsel hızı ve işleme hızını zekâ faktörleri şeklinde oluşturmuş, en alt kısma da sınırlı faktörleri yerleştirmiştir (Sternberg’ten akt. Aksoy, 2015: 75). 1980 yılında zekâ kuramında köklü değişimler meydana gelmiştir. Edward L. Thorndike’nin çalışmalarına dayanan Sternberg’in Üçlü Zekâ Kuramı (Triarchic Theory Of Intelligence) ve Gardner’ın Çoklu Zekâ Kuramı (Multiple Intelligences) ile kültürel zekâ kuramının temel dayanağını oluşturmaktadır(Aksoy, 2015: 75). Thorndike zekâyı üçe ayırmaktadır, bunlar; soyut, mekanik ve sosyal zekâ olarak açıklanmıştır(1920: 329).

- **Soyut Zekâ:** Sayı ve kelime cinsinden sembolleri anlama ve kullanma yeteneğidir (Bümen, 2015: 1). Soyut zekâ ile birey somut olarak görülemeyen her sembolü, ifadeyi anlamlandırmada ve kullanmada başarılı olabilmektedir.

Matematik gibi soyut değerlerden oluşan derslerdeki başarı soyut zekâ ile ilişkilendirilmektedir.

- **Sosyal Zekâ:** İnsanları anlama ve onlarla başarılı ilişkiler kurabilme yeteneğine isim verilmektedir (Bümen, 2015: 1). Sosyal zekâ bünyesinden birçok zekâ türünü de barındırabilmektedir. Sosyal zekâ ile duygusal zekâ arasındaki ilişki birçok araştırmada gösterilebilmektedir.
- **Mekanik Zekâ:** Çeşitli araç-gereç ve makineleri anlamlandırmada ve kullanma yeteneği ile ifade edilmektedir(Bümen, 2015: 1). Mekanik zekâsını kullanabilen bireyler araç gereçlerle yakından ilgili olmaktadır ve bir makineyi tekrardan açıp düzenleyebilmektedir. Mekanik zekâ ile makineleri anlamlandırma ve bir makineyi yapabilme yeteneği ile ilişkilidir.

1983 yılında yayımlanan “Frames of Mind” isimli makalesinde Gardner çoklu zekâ kuramının temelini oluşturmuştur(Gürel ve Tat, 2010: 344). Gardner’in modeli, zekânın ne anlam ifade ettiğine dair bir açıklama yapmaktadır. “Gardner, geleneksel zekâ yaklaşımının öğrenciyi ortak bir ölçüte göre değerlendirmede yarattığı kolaylık açısından avantajlı olduğunu ancak öğrencinin güçlü ve zayıf noktalarını keşfetmede yararlı olmadığını belirtmektedir” (Başaran, 2004: 8). Gardner Çoklu Zekâ Kuramında 9 tane zekâ türünden söz etmektedir (1983: 21). Bunlar (Gürel ve Tat,2010:350-351; Oral,2004:7);

- **Dilsel Zekâ:** Sözcükleri yazılı ve sözlü bir şekilde kullanabilme becerisiyle ilgilenmektedir. Dilin yapısı, pratiği, yönlendirme yeteneği anlamına gelen bu zekâ türünde güçlü olan bireyler iyi yazılar yazıp uzun fıkralar anlatabilmektedir ki isim hafızaları iyi olurken, dinleyerek öğrenmeyi sevmektedir; ayrıca dilsel zekâsı güçlü kişilerde yabancı dilleri öğrenmesi daha kolay olabilmekte, başkalarıyla sözel iletişime kolaylıkla geçebilmektedir(Gürel ve Tat, 2010: 350; Oral, 2004: 7).
- **Mantıksal Zekâ:** Bu zekâ türü sayı ve kavramları iyi bir şekilde kullanabilmeyi, neden ve sonuç arasındaki ilişkileri açıklayabilmeyi ifade eden zekâdır. Bu durumda mantıksal-matematiksel zekâ temelinde soyut değerleri anlayabilme, tümevarım ve tümdengelim yönetimleriyle bir düşünceye kolaylıkla ulaşabilmek, iki olay arasındaki ilişkiyi kurabilme, hesap yapabilme gibi durumlarını da barındırmaktadır(Bümen, 2002; Oral, 2004: 8; Gürel ve Tat, 2010: 350).
- **Müzikal Zekâ:** Bu zeka türü, müzik formlarının algılanması, ayırt edilmesi ve ifade edilmesi yeteneği şeklinde açıklanmaktadır. Müzikal zeka, müzikal tınıları ayırt edebilme, kolaylıkla müzik aletini çalmayı öğrenebilme, şarkı söyleme konularındaki beceri ile ilgilenmektedir ki müzikal yeteneği bulunan bireylerde müzik yeteneği zaten görülebilmekte, müzik aleti çalabilme, şarkıların sözlerini ve melodilerini hatırlayabilme, seslere karşın aşırı hassas olabilme ve güzel şarkı söyleme gibi durumlarla karşılaşabilmektedir(Oral, 2004; Özden, 2003; Saban, 2001 akt. Gürel ve Tat, 2010: 351; Oral, 2004: 7).
- **Uzamsal Zekâ:** Bu zekâ türü de görsel düşünme ve olmayan bir şeyi yaratabilme, verilen üç boyutlu bir nesnenin şekil ve görüntüsünü hayal edebilme ya da diğer açıdan gördükleri şeyleri doğru algılama ve anlama, olmayan bir şeye şekil verebilme yeteneğini barındırmaktadır, ki, bu durumda uzamsal zekânın aktif bir hayal gücüne sahip olmayı, zihinde canlandırma yapabilmeyi, uzay hakkında bir şekil çizebilmeyi, uzaydaki nesnelere arasındaki ilişkileri anlamlandırabilmeyi, imajlarla ilgili zihinsel çıkarımlar yapabilmeyi, uzamsal boyuttan şekil zemin ilişkilerini kolaylıkla yürütebilmeyi bir anlamda sağlamaktadır (Bümen, 2002’den akt. Oral, 2004: 8; Gürel ve Tat, 2010: 351).

- **Bedensel Devinim:** Problemleri çözmek için veya bir ürünü oluştururken bedenini tamamını ya da ilgili bölümlerini kullanmayı, düşünce ve duyguları bedeni kullanarak ifade etme yeteneği olarak açıklanan bedensel devinimin temelinde vücut hareketlerini tanımlama, önceden planlanmış vücut hareketlerini kontrol etme, içinde bulunduğu bedeni tanıma ve farkında olma, zihin ve beden arasında güçlü bir bağ kurma, bedeni ile esnek hareketler yapabilme, bedeni tümüyle iyi kullanma durumları yatmaktadır (Bümen, 2001; Oral, 2004: 8; Gürel ve Tat, 2010: 351).
- **Doğal Nesnelere Tanıma/Sıralama Zekâ:** Bu zekâ türünde bireyin çevresindeki flora ve faunada bulunan sayısız türü tanıyıp sınıflandırabilme yeteneğidir ki bu zekâyâ sahip bireyde toprakla oynamayı sevme eğilimi, doğa olaylarına karşın bir ilgi, doğa ve canlılara ilişkin konularda bir ilgi, ekolojik denge ve çevreye hassasiyet gibi durumlar görülmektedir(Oral, 2004; Özden, 2003; Saban, 2001'den akt. Gürel ve Tat, 2010: 351; Oral: 2004: 8).
- **Kişilerarası Zekâ:** Kişilerarası iletişim sürecinin başarıyla gerçekleşmesini sağlayan zekâ türüdür. "Bireyin karşısındakini anlaması ve kendisini anlatması esasına dayanan bu zekâ türü; kendini ifade etme, diğer kişilerin duygu ve düşüncelerini analiz etme, onlara empati ve duyarlılıkla yaklaşma gibi yeteneklerden oluşmaktadır" ki sosyal zekâ olarak da kabul edilen bu zekâ türünde bireyler farklı toplumlarla kolaylıkla anlaşabilmekte ve insanlarla sosyalleşmeyi sevmektedir. Bu zekâsı güçlü olan bireylerde empati kurabilme, grup çalışmalarında başarı, karşısındaki kişinin duygularını okuyabilme gibi özellikler görülmektedir(Oral, 2004: 9; Gürel ve Tat, 2010: 351).
- **Kişisel /Bireysel Zekâ:** Kişinin kendisini bir şekilde analiz etmesi ve kendisine ilişkin bilgileri değerlendirerek yaşamının kontrolünü üstlenmesini sağlayan yetenektir ki bu zeka türünde yoğunlaşma, kendini düşünme, yürütücü biliş/üst biliş zekâ unsurlarını kullanma, farklı duyguların farkında olma, kendini tanıma ve kendine değer verme, yüksek düzeyli düşünme becerileri ve akıl yürütme gibi durumlar bulunmaktadır (Bümen, 2002; Gürel ve Tat ,2010: 351).
- **Varoluşsal Zekâ:** Evrenin ve insanoğlunun var olma nedenlerine odaklanan 'büyük soruların zekâsı' olarak tanımlanabilmektedir ve insanoğlunun neden var olduğu üzerine tasavvufu, teolojii ve felsefeyi kullanmaktadır(Gürel ve Tat, 2010: 351). Yeni çalışmalarda eklenen bir zeka türü olarak varoluşsal zeka, bu dünyada neden var olduğunu anlamlandırmaya çalışan bireylere yardımcı olmaktadır.

Sternberg'in Üçlü Zekâ Kuramında ise; zekâ, bireyin gerçek yaşam çevresini ayırım edebilme, şekillendirme ve ona uyum sağlamaya yönelik zihinsel aktivite olarak tanımlanmaktadır(Aksoy, 2015: 86). Sternberg, insan zekâsının belirlenmiş bilişsel süreçlerinin evrensel olduğunu ancak bu durumun ortaya çıkışının da kültürden kültüre farklılıklar gösterebileceğini açıklamıştır(1985: 15). Sternberg'in çalışmasında belirtilen zekâ türleri (Sternberg ve Grigorenko, 2004 akt. Tok ve Sevinç, 2010: 66);

- **Analitik Zekâ:** Analiz etme, değerlendirme, yargılama veya karşılaştırma becerilerinin uygulandığı öğeleri içermektedir(Sternberg ve Grigorenko, 2004 akt. Tok ve Sevinç, 2010: 66). Analitik zeka ile karşılaştırmalı olayların incelenmesi kolaylaşmaktadır.
- **Yaratıcı Zekâ:** Yaratıcı düşünme bireylerin değerli, alışılmadık ürünler oluşturma becerisidir (Sternberg & Grigorenko, 2004 akt. Tok ve Sevinç, 2010:

66). Yaratıcı zekası güçlü birey hayal kurma ve onları gerçeğe dönüştürmede diğer bireylere göre daha yatkındır.

- **Pratik Zekâ:** Uygulamalı düşünme şu öğeleri kapsar; çevreye uyum sağlama, oluşturma, seçmedir. Uygulamalı düşünme, bireylerin becerilerini hayata uygulamalarını içermektedir (Sternberg & Grigorenko, 2004 akt. Tok ve Sevinç, 2010: 66). Pratik zekası güçlü bireyler kriz dönemlerinde veya beklenmedik durumlarda çıkış yolu bulabilmektedir.

DUYGUSAL ZEKÂ VE SOSYAL ZEKA

Geçmişten günümüze yapılan çok sayıdaki çalışmada çeşitli zeka türlerine ulaşılmıştır. Bu zeka türleri çok farklı başlıklar altında sıralanmıştır. Duygusal zeka da yapılan çalışmalar sonucunda ulaşılan bir zeka türü olarak karşımıza çıkmaktadır. Duygusal zeka dışında sosyal zekâ için de çok sayıda çalışmalar yapılmıştır. İlk yapılan çalışmalarda duygusal ve sosyal zekâ türleri önemli görülmezken, son yıllarda artan küreselleşmenin ve değişen günümüz koşullarının sosyal ve duygusal zekâyı ön plana çıkarması birbirinden farklı çalışmalarının ortaya konmasını sağlamıştır. Duygusal zeka ile sosyal zekanın gerçek hayatta birbirleri ile ilişkili olduğu çeşitli araştırmacılar tarafından desteklenmektedir.

Son yıllarda yapılan araştırmalarda bilişsel zekânın hayattaki başarılarında tek başına yeterli olmadığı, duygusal zekânın da olması gerekliliği birçok araştırmada desteklenmektedir. Duygusal zekâ adı altında, devamlı geliştirilmekte olan bu kavram sadece psikoloji alanında değil, sosyoloji, ekonomi, işletme gibi farklı alanlarda da kullanılabilmesi açısından büyük önem arz etmektedir (Çakar ve Arbak, 2004: 28). Duygusal zekânın kullanılması ile işletmelerdeki müşteri profilleri kolaylıkla şekillendirilebilmekte ve bunun sonucunda sosyolojik olarak da ölçümler elde edilebilmektedir. Duygusal zeka ile işletmeler müşterilerini belirli gruplara bu sayede ayırabilmekte ve ona uygun halkla ilişkiler etkinlikleri düzenlemektedir.

Duygusal zekâ kavramı ilk olarak Mayer ve Salovey tarafından ortaya atılmış ve sonrasında yapılan çalışmalarla geliştirilmiştir. Salovey ve Mayer'e (1990) göre duygusal zeka uyum sağlayıcı üç yetenek kategorisinden oluşmaktadır. Bunlar (1993:433'den akt. İşmen, 2001: 113):

- Bireyin kendisinin (sözel, sözel olmayan) ve diğerlerinin (sözel olmayan, empatik) duygularını değerlendirmesi,
- Duyguların düzenlenmesi (birey ve toplum açısından),
- Duyguların problem çözümünde kullanılması (esnek planlama, yaratıcı düşünme, dikkati tekrar yoğunlaştırma, motivasyon).

Duygusal zekâ ise; başarı için duygusal aktivitelerin betimlenmesi için kullanılan bir zekâ türü olarak tanımlanmaktadır (Shapiro, 2010: 16). Duygusal zekâsı yüksek bireylerin duygularını daha iyi bir şekilde ifade edebildiği yapılan araştırmalarda gözlemlenmektedir. Kişilerin duygusal zekâsının yüksek olması kendi aralarında iyi iletişim kurabilmelerine yardımcı olmaktadır. Ancak duygusal zekası güçlü olan bireylerin diğer zeka türlerinde de güçlü olduğunun düşünülmesi son derece yanlıştır. Her zeka türü kendi içinde belirli unsurlar çerçevesinde değerlendirilmektedir. Sosyal zeka ise, Thorndike'nın ortaya attığı bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Gardner'a göre sosyal zekânın temelinde şunlar yatmaktadır: "Onları harekete geçiren şeyleri bilmek, nasıl çalıştıklarını, nasıl işbirliği yaptıklarını bilmek birer sosyal zekâ belirtisidir. Ona göre başarılı satıcılar, politikacılar, öğretmenler, klinik doktorlar ve dinî liderler büyük ihtimalle yüksek düzeyde sosyal zekâyâ sahiptirler" (Gardner, 1983: 9'den akt. Ege, 2013: 41). Sosyal zeka, insanlarla daha iyi anlaşılabilme, onları yönetebilme ve insanlarla olan ilişkilerinin sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesini sağlayan bir

yetenek şeklinde ifade edilmektedir(Earley ve Ang, 2003: 45'den akt. Aksoy, 2015: 86). Duygusal zekâ bir yetenek olarak görülmektedir ve insanların bu yeteneği kullanabilmesi için duygusal zekâsını ön plana çıkaracak çalışmalar yapmaları gerekmektedir.

Bu yönüyle özellikle sosyal zeka kültürel zekâya ilişkin bir zekâ alanı olarak düşünülmektedir (Thomas vd., 2008: 125). Sosyal zeka, bireylerin önceden edindiği sosyal hayat hakkındaki bilgileri, deneyimleri sosyal hayata daha uyumlu bir şekilde adapte olabilmek adına kullanabilmesinde ortaya çıkan zeka türü olarak ifade edilmektedir (Crowne, 2009). Sosyal zekâsı yüksek olan kişiler topluma kolaylıkla uyum sağlamakta, topluma mensup kişilerle iyi bir şekilde iletişim kurabilmektedir.

KÜLTÜREL ZEKÂ

Kültürel zekâ günümüzde sosyal zekâ ve duygusal zekâ üzerine yapılan çalışmalarla önem kazanan bir zekâ türü olarak karşımıza çıkmaktadır. Kültürel zekâ, günümüzde yönetim ve örgütsel psikoloji alanyazınında oldukça önem kazanmış bir kavram olarak ifade edilmektedir. Yapılan çeşitli araştırmalar kültürel zekânın aslında çokkültürlü toplumlarda önem arz eden bir zekâ türü olduğuna işaret etmektedir. Küreselleşmenin sonucunda ortaya çıkan çokkültürlü toplumlarda bireylerin ait oldukları kültürlere özgü davranışlar sergilemesi ve başka kültürlere ait sergilenen bazı davranışları farklı anlamlarda yorumlaması toplum içerisinde iletişim problemlerine yol açabilmektedir.

Kültürel zekâ çokkültürlü ortamların ortaya çıkardığı bir olgu olarak görülmektedir ve çokkültürlü ortamların yüksek kültürel zekâya sahip bireylere ihtiyacı vardır. Kültürel zekâ İngilizcede "Cultural Intelligence" ya da "Individual's Cultural Quotient" olarak ifade edilmektedir. İşletme yazınında kültürel zekâ konusu ilk kez P.Christopher Earley (London Business School) ve Elaine Mosakowski'nin (University of Colorado at Boulder) 2004 yılı Kasım ayında Harvard Business Review'de yayımlanan makalelerinde ortaya atılmıştır (Yeşil, 2009: 123). Kültürel zekâ makalelerdeki bahsedilen terimler ile ilk kez fark edilmiştir.

Son Ang ve Cristopher Earley tarafından da farklı kültürel zekâ kavramı geliştirilmiştir. (Aksoy, 2015: 87-88). Araştırmacıların 2003 yılında yayımladıkları "Cultural Intelligence: Individual Interactions Across Cultures" adlı kitapları ile kavramın kuramsal alt yapısı ortaya konulmuştur. Kültürel zekâ kuramsal temel yapısı sebebiyle farklı kültürlerden beslenmektedir. Kültürel zekâ, çokkültürlü ortamlarda bulunan bireyin etkin bir şekilde hareket edebilmesi ve yaşayabilmesini sağlayan bir kabiliyet olarak tanımlanmaktadır (Ang vd, 2007: 335). Kültürel zekâ sayesinde insanlar farklı kültüre mensup kişilerin davranışlarını anlayabilmekte ve empati kurabilmektedir.

Livemore' a göre ise; kültürel zekâ kültürel teoriler ve araştırmalarla yakından ilişkilidir ve yapılan motivasyonel, bilişsel, üst bilişsel ve davranışsal araştırmalardan elde edilen bilgilerle kültürel zekâ çalışmaları beslenmektedir(2010: 19). Kültürel zekâ, bireylerin farklı kültürlere adapte olabilmek için belirsizliğine karşı toleransının ne boyutta olabileceği ile ilgilenmektedir. Örnek olarak, farklı bir kültürde yapılan bir davranışa maruz kalan birey kültürel zekânın yardımıyla o davranışı anlayışlı bir şekilde karşılayabilmektedir. Kültürel zekâ kavramını diğer teorilerden farklı kılan şey, zekâ çalışmalarında temel odak noktasının eğitim ve deneyim yoluyla öğrenilen davranışlar üzerine kurulu olmasıdır ki, bu durumun değişmesi zordur ve kültürel zekâ kişilerin davranışlarının kültürlerarası etkileşim halinde olmalarıyla ortaya çıktığını ifade etmektedir (Kiznyte vd., 2015: 5).

Kültürel zekâ başka bir tanımda ise; kişinin, farklı kültürden bir kişinin el kol hareketlerini, mimiklerini, alışık olduğu veya olmadığı davranışları o kişiyle aynı kültürden olan bireyler gibi anlayabilmesi ve yorumlayabilmesi şeklinde ifade edilmektedir (Earley ve Mosakowski, 2004: 139). Earley ve Ang, kültürel zekânın birden fazla boyutunun var

olduğunu, bu boyutların bünyesinde ırk, etnik ve kültür farklılıklarını barındırdığını ayrıca, kültürlerarası iletişim sırasında da kültürel zekânın kullanılabilen bir yetenek olduğunu açıklamaktadırlar(2003: 197). Kültürel zekâ, kültürel farklılıkların birbirleriyle iletişimin temelini oluşturmakta ayrıca kültürel değerlerin, inançların ve algılamaların farkında olma kabiliyetini ifade etmektedir(Ersoy, 2014: 6105). Algıların birer toplamı olan kültürel zekâ ile farklı kültürlere mensup kişilerarası iletişimin sağlıklı bir şekilde olması hedeflenmektedir.

Thomas, Elron vd. göre; kültürel zekâ, insanların bulunduğu kültürel ortamının yönlerine uyum sağlamayı, seçme ve şekillendirme imkânı tanımayı, kültürel üst bilişle bağlantılı, olarak elde ettiği bilgi ve becerilerin bir bütünü olarak tanımlanmaktadır(2008: 126). Kültürel zekâ aslında var olunan farklı kültüre uyum sağlanmasını kolaylaştıran bir unsur olarak ifade edilmektedir. Bir Amerikalının davranışlarını bir Amerikalı gibi yorumlamayı sağlayan bir yetenek olarak kültürlerarası iletişime büyük katkılar sağlamaktadır. Kültürel zekâsı yüksek olan kişiler çokkültürlü toplumlarda sorunlarla daha az karşılaşan kişiler olarak ifade edilmektedir. Kültürel zekâ diğer zekâ kuramlarından birçok farklılığı bünyesinde bulundurmaktadır. Bunlar (Aksoy, 2015: 91):

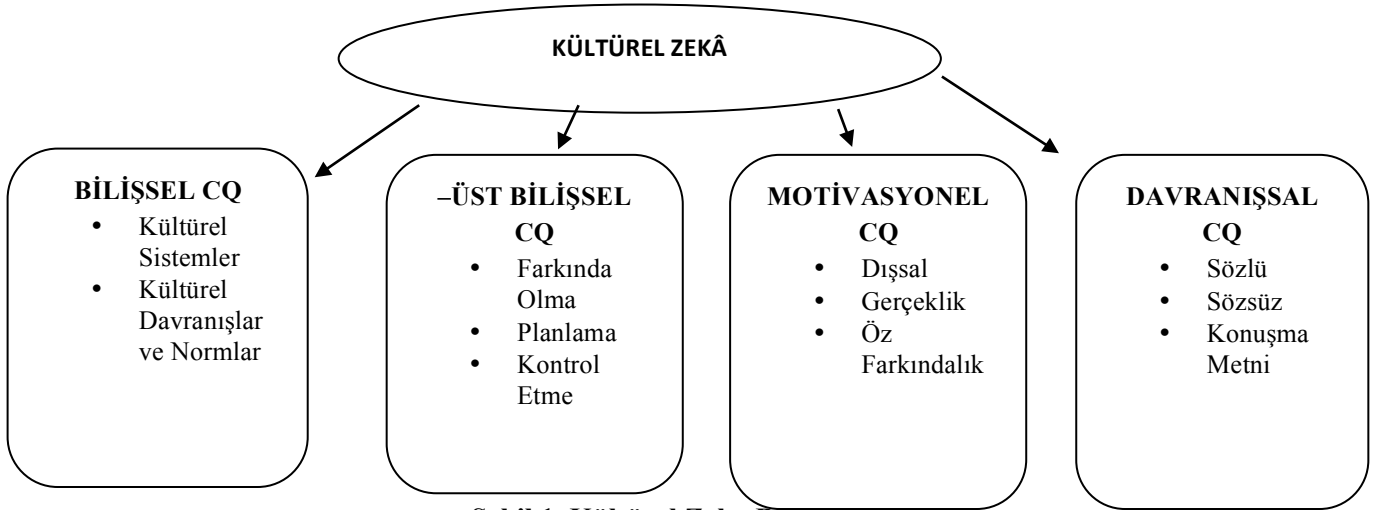
- Kültürel zekâ çağdaş zekâ kuramlarına dayanmaktadır.
- Kültürel zekâ salt bilgidен bağımsız, kültürlerarası etkileşimle ortaya çıkan davranışsal sonuçlarla yorumlanmaktadır.
- Kültürel zekâ öğrenilmiş bir yetenek olarak ifade edilmektedir.
- Kültürel zekâ tek bir kültüre özgü değildir, evrenseldir.

Bireyde bir kültürel zekânın oluşabilmesinde birbirini takip eden belirli aşamalardan geçilmesi gerekmektedir. Kültürel zekâ bu açıdan bilişsel zekâ gibi değişmez değil, duygusal zekâ gibi geliştirilebilir bir zekâ türüdür(Mercan, 2016: 4). Kültürel zekânın özelliklerinden bazıları şunlardır (Clinton ve Inkson, 2003: 66 akt. Akdemir vd., 2016: 33):

- Dış uyarılara karşı reaksiyon,
- Diğer kültürel normların tanınması ve onlar hakkında daha fazla öğrenme isteğinin uyarılması,
- Diğer kültürel norm ve kuralların kişinin kendi zihninde yerleşmesi,
- Alternatif davranışlar içine farklı kültürel normların entegre edilmesi,
- Diğerlerinin algılamadığı değişen kültürel ipuçlarını tanımaya, anlamaya çalışmak.

Kültürel Zekâ Bileşenleri

Kültürel zekâ çok boyutlu bir zekâ türü olarak karşımıza çıkmaktadır. İlk olarak P.Christopher Earley ve Soon Ang “Cultural Intelligence: Individual Interactions Across Cultures” isimli kitabında kültürel zekânın 3 unsuru bulunduğunu ortaya koymuştur (2003: 67). Ang, Dyne vd. kültürel zekânın bileşenleri daha sonra geliştirerek üst bilişsel, bilişsel, motivasyonel, ve davranışsal kültürel zekâ olarak dört boyutta incelemiştir(2012: 301). Early and Mosakowski ise; (2004: 140) kültürel zekâyı zihinsel, fiziksel ve duygusal olarak üç boyutta incelemiştir. Sternberg ve Detterman’ın çok boyutlu zekâ modeline temellendirilmesi sonucunda (Ang ve Dyne, 2008; Earley ve Ang, 2003) Ang ve Dyn ve Earley ve Ang tarafından geliştirilen kültürel zekânın; üst bilişsel, bilişsel, motivasyonel ve davranışsal bileşenlerinden oluşan makalede dört boyutu kısaca açıklanacaktır(Dyne vd., 2012: 301).



Şekil 1. Kültürel Zeka Bileşenleri

Kaynak: Dyne V., Ang, S., Ng, K. Y., Rockstuhl, T., Tan, M. L., Koh, C., (2012). Sub-Dimensions of the Four Factor Model of Cultural Intelligence: Expanding the Conceptualization and Measurement of Cultural Intelligence. *Social And Personality Psychology Compass*, 6(4).s.301.

Bilişsel Kültürel Zekâ

Kültürel zekâ, çok boyutlu bir kavram olarak ortaya konulmuştur. Bu açıdan bakıldığında içerisinde çok sayıda unsur veya bileşeni bulunmaktadır. Bilişsel kültürel zekâda bu bileşenlerden biri olarak ifade edilmektedir. Bilişsel kültürel zekâ, temel olarak bireydeki farklı kültürlerde normların, uygulamaların ve geleneklerin bilgilerini yansıtmaktadır ki, bu açıdan bakıldığında farklı kültürlerin ve alt kültürlerin normları, ekonomik durumları, hukuk kuralları ve yaşam şekillerini içermektedir.(İşçi vd., 2013: 6). Bilişsel kültürel zekâ ile birden çok kültürün birbirleri arasındaki benzerlik ve farklılıkların anlamlandırılması ile bir bileşen olarak açıklanmaktadır. Bu zekâ türü, bireylerin kültürler hakkındaki genel bilgi yapılarını ve zihinsel haritalarını ortaya çıkarmaktadır. Ayrıca, “bu zekâ boyutu farklı kültürlerin dili, dini inançları, sosyal normları, yasal ve ekonomik sistemleri hakkında bilgileri içermektedir” (Yeşil, 2010: 158). Ang vd. göre, bireyin kendi kişisel tecrübeleri veya aldığı eğitimi sonucunda farklı kültürlerdeki normlar, uygulamalar ve geleneklere ilişkin bilgilerini bilişsel kültürel zekâ bileşeni yansıtmaktadır (2007: 341). Bilişsel kültürel zekâ bileşenin kültürlerarası iletişimde bireylerin farklı kültürleri anlama yeteneğini de geliştirdiği düşünülmektedir. İletişimdeki sorunların önlenmesi için bilişsel kültürel zekâ unsurunun kullanılması son derece önem arz etmektedir.

Bilişsel zekânın iki alt boyutu bulunmaktadır. Bunlar; kültüre ilişkin genel bilgi ve o kültüre ilişkin özel bilgi olarak ifade edilmektedir ki, genel bilgi, karşılaşılan kültürel çevrenin evrensel unsurlarına atıf yapılması açıklanmaktadır; özel bilgi ise, farklı bir çok kültüre ilişkin belirlenmiş kıstaslar şeklinde aktarılmaktadır (Akdemir vd., 2016: 35). Hintlilerde bulunan kültürün güç aralığının yüksek olması, Japonların sözsüz iletişime daha yatkın olması veya Güney Amerika’daki kültüre mensup kişilerin cana yakın ve samimi olması bilişsel kültürel zekânın özel bilgisine birer örnektir (Dyne vd., 2012: 295-313). Bir Türk ile bir Çinli’nin farklı kültürlerle mensup olmasından dolayı oluşabilecek iletişim kaynaklı sorunların önüne geçilebilmesi bilişsel kültürel zekânın kullanılması ile sağlanabilmektedir. Bilişsel kültürel zekâ unsurunun içerisinde barındırdığı bir özellikler sonucunda bireyler kültürel kodlarını kültürleri ile beraber taşımaktadır.

Bilişsel kültürel zekâ, farklı kültürleri daha iyi anlama ve çokkültürlü ortamlarda farklı kültürlerle olabilecek etkileşimler için bir sınır ve içerik belirlemede büyük önem taşımaktadır. Farklı kültürlerle olan esnekliği ve geniş bakış açısını bilişsel kültürel zekâ bireylere kazandırmakta ve farklı kültürlerle özgü davranışları anlamlandırmaya yardımcı

olmaktadır (Aksoy, 2015: 102). Ancak bilişsel zekâ başarının sadece bir anahtarı olarak görülmemelidir. Bilişsel zeka dışında duygusal zeka da bireyin başarılı olabilmesinde önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır.

Üst Bilişsel Kültürel Zekâ

Üst bilişsel (Meta-cognitive) kültürel zekâ unsuru aslında ilk kültürel zekâ modelinde bilişsel kültürel zekâ unsurunun içerisinde bulunmaktadır. Ancak Livermore, Ang, Van Dyne gibi araştırmacılar bunu Earley ve Ang'ın bilişsel kültürel zekâ bileşeninin dışına çıkarıp, ayrı bir kültürel zekâ unsuru olarak değerlendirmektedir (Aksoy,2015:95). Üst bilişsel kültürel zekâ unsuru bu anlamda araştırmalarda büyük önem taşımaktadır. Temelinde üst bilişsel kültürel zekâ bileşeni ile bireyin kendi bilişinin farkındalığını sağlaması ve kontrol etmesi bulunmaktadır (Earley ve Ang, 2003: 28'den akt. Aksoy, 2015: 95). Edinilen bilgiye bireyin nasıl ulaştığı, nasıl bir bilgi edinildiği ve nasıl düşündüğü gibi durumların bulunduğu üst bilişsel kültürel zekâ unsuru ilk olarak kültürel zekâ modelinin bilişsel unsurunun içerisinde bir parça olarak öngörülmüştür. Daha sonra yapılan çeşitli araştırmalarla ayrı bir kültürel unsur olarak ifade edilmesine karar verilmiştir.

Bu kültürel zekâ unsurunda “bireyin kültürel bilgiyi elde etme ve anlamada kullandığı zihinsel süreçleri bulunmakta olup ayrıca kültürle ilgili bireysel düşünce süreci üzerindeki kontrol ve bilgileri de kapsamaktadır”(Yeşil, 2009:124). Bu zekâ türü ile birey farklı ülke ya da insan gruplarının kültürel normlarını anlamak için çeşitli zihinsel aktiviteler yaşamakta ve anlamak, anlamlandırmak için zihinsel modelleri takip etme, değiştirme yeteneklerini geliştirmektedir(Yeşil, 2009:124). Üst bilişsel kültürel zekâ yeteneği yüksek bireyler, farklı bir kültürle karşılaştığı zaman, karşılaşıcağı çeşitli davranışların farklılığını ve bu karşılık nasıl davranılması gerektiğini diğer bireylere göre daha kolay anlamlandırabilmekte ve uygulanabilmektedir.

Üst bilişsel kültürel zekâ unsuru spesifik bir bilgi olarak farklı bir kültürle karşılaşan bireyler için kolaylıkla uyumlu davranışlar göstermesine yardımcı olmaktadır(Thomas vd., 2008: 130).Üst bilişsel kültürel zekâ kendi içerisinde çeşitli süreçler içermektedir. Yapılan araştırmalar sonucunda belirlenen süreçler; farklı kültürlerle karşın kendini planlama, düzenleme ve kontrol etme perspektifinde yapılan bilişsel etkinlikler olarak şekillenmektedir(Thomas vd., 2008: 131). Üst bilişsel kültürel zekâ bileşeni, gözlemlenebilen davranışlarla ilgilendiği gibi bireyin gözlemlenemeyen davranışlarının da incelenmesi üzerinde durmaktadır. Ayrıca üst bilişsel kültürel zekâ hem kendisinin hem de diğer kişilerin düşüncelerini değerlendirmesi sonucunda ortaya çıkmaktadır (Livermore, 2011: 7). Bu zekâ unsuru ile bireyler çokkültürlü toplumlarda stratejik düşünmeye sevk edilmektedir ve bireylerin farklı kültürleri anlamlandırmasını kolaylaştırmaktadır. Ayrıca, üst bilişsel kültürel zekâ ile stratejik düşünen bireyler kendi zihinsel süreçlerine daha kolay adapte olmakta ve insan ilişkilerinde de daha başarılı olabilmektedir(Aksoy, 2015: 99). Üst bilişsel kültürel zekâ unsuru ile kişiler diğerleriyle kolaylıkla etkileşim haline girebilmekte ve empati yapabilmektedir.

Motivasyonel Kültürel Zekâ

Motivasyonel Kültürel zekâ ise, farklı kültürel unsurlara karşın kişinin öğrenme konusundaki teşvik ve ilgi düzeyini ifade etmektedir. Bu kültürel zekâ bileşeni ilgi, güven ve kültürlerarası çevreye uyum sağlamaya dayanmaktadır(Kiznyte vd., 2015: 6). Kiznyte vd. göre; bireylerin doğal olarak kültürel durumlar hakkında bilgi sahibi olmaya motive edilmiş olması varsayımı genellikle yok sayılmaktadır (2015). Bireylerin farklı motivasyon seviyeleri bulunmaktadır. Ortaya konan farklı motivasyon seviyeleri; bir insanın farklı kültürlerde edindiği doğal ilgiden kaynaklanan hakiki bir motivasyona sahip olması olduğu gibi, bir kişinin farklı bir kültüre katılımdan sonra somut fayda bir sağladığında da ortaya

çıkabilmektedir (Kiznyte vd., 2015: 6). Motivasyonel kültürel zekâ ile bireyler farklı kültürlerdeki kişilerle tanışmaktan kaçınmaz ve uzak durmaz.

Motivasyonel kültürel zekanın alt unsuru olarak ortaya konan öz-yeterlik unsuru, kişilerin kültürler arası karşılaşmalarda etkili ve güvenli bir şekilde davranabilmelerini sağlamaktadır (Dyne, Ang ve Livermore, 2009: 4-5). Öz farkındalık veya öz-yeterlilik unsuru ile bireyler farklı kültürleri daha iyi ayırt etmekte ve kolaylıkla topluma adapte olabilmektedir. Motivasyonel kültürel zekâ bileşeni kişilerin farklı bir kültüre adapte olabilmesi için bir teşvik unsuru olarak da karşımıza çıkmaktadır. Öz-yeterlilik unsuru güçlü olan bireylerin kişilerarası iletişimde başarılı olduğu yapılan birçok araştırmada desteklenmektedir.

Motivasyonel kültürel zekâ ile bireyin farklı bir kültürle etkileşime girebilmesi için bir güdülenme durumunun olması gerekmektedir. Bireyin farklı bir kültürle karşılaştıktan sonraki süreçte herhangi bir etkileşime girmek istememesi durumunda motivasyonel kültürel zekâ unsurundan söz edilmesi beklenemez. Güdü bu durumda insanın gelişim ve öğrenme sürecinde büyük bir öneme sahiptir. Ancak bir bireyin bir davranışa güdülenmesi için etkili unsurlardan biri olarak öz yeterlik ön plana çıkmaktadır (Aksoy, 2015: 104). Öz-yeterliliğin bir davranışa dönüşebilmesini güdü dışında bireylerin istek ve beklentileri de etkilemektedir. Livermore'a göre motivasyonel kültürel zekâ aslında farklı kültürlerle karşın oluşan merak ve güvenden beslenmektedir (2011: 6). Bireyin güdülenmesinde bu iki durum etkin bir şekilde görülmektedir. Kültürel zekâ güdüsü üç alt boyuttan oluşmaktadır. Bunlar; içsel motivasyon, dışsal motivasyon, öz fayda olarak ifade edilmektedir (Aksoy, 2015: 105).

İçsel motivasyon; farklı kültürel ortamlardan alınan hazla, dışsal motivasyon; farklı kültürlerle etkileşim sonucunda edinilen deneyimlerle ve öz fayda ise; farklı kültürlerle etkileşim durumunda etkin bir konumda olabilmek ile ilgilenmektedir (Aksoy,2015:105). Motivasyonel kültürel zekâ boyutu ile bireyler farklı kültürlerle etkileşim halinde olabilmek güdüsüne ulaşabilmektedir. Farklı kültürleri tanıma ve anlama sırasında edinilen deneyimlerle bireyler çokkültürlü toplumlarda daha kolay iletişim kurma olanağı bulabilmektedir.

Davranışsal Kültürel Zekâ

Davranışsal kültürel zekâ unsuru bireyin ilk kez karşılaşılan kültürlerle ilgili edindiği deneyimlerinden oluşmaktadır. Davranışsal kültürel zekâ unsuru, farklı kültürlerle karşın bireylerin güdülenme sonucunda edinilen davranışlarıyla ilgilenmektedir. Davranışsal kültürel zekâ temel olarak esnek bireysel becerilerden olan sözlü, sözsüz eylemler ile bireylerin farklı kültürlerle nasıl adapte olduğunu incelemektedir. (Dyne vd., 2012: 297). Bu zekâ boyutu kişilerin sosyal davranışları yönetmesine ve düzenlemesine olanak tanımaktadır ve kültürlerarası etkileşimlerde yanlış algılanmayı ve atıfta bulunulmayı engellemektedir.(Dyne vd., 2012: 304). Bu kültürel zekâ unsuru sayesinde bireyler kolaylıkla buldukları topluma nüfuz edebilmektedir. Davranışsal boyutta ise kişinin farklı durumlardaki sözel ya da sözel olmayan davranışları sergileyebilme yeteneği için uygun ses tonu, jest ve mimik kullanımı, doğru kelime seçimi değerlendirilmektedir (İşçi vd., 2013: 6). Sonuçta her kültür kendi içinde çeşitli mimikleri, jestleri, kelimeleri içermektedir. Bir kültürde iyi bir duruma atıf edilen jest, başka bir kültürde tam tersi bir durumu ifade etmek için kullanılabilir.

Örneğin, sözsüz dil kullanılarak onaylama -evet- ya da reddetme -hayır- biçimlerinin, Türkler sözlü bir mesajı onaylarken başlarını öne doğru sallarlarken aslında aynı işareti hayır anlamında da kullanırlar. Fakat bu hareket birçok kültürde onaylama olarak da kabul edilmektedir ve bu durumda yanlış anlaşılabilir. Hayır demek istenirse; Türkler, Yunanlılar ve Suriyelilerin dışında kalanlar başlarını sağa ve sola çevirerek bir şeyi onayladıklarını ya da reddettiklerini gösterirler. Türkler birisini uyarırken ya da tehdit ederken sağ/sol ellerinin işaret parmağını göğüs hizasında öne arkaya doğru sallarken

Almanlar bu hareketin ne anlama geldiğini bilmezler, çünkü onlar uyarmak için ellerini avuç içleri kendilerine dönük olarak yine işaret parmaklarıyla sağa sola doğru sallarlar(Cangil, 2004: 79). Dünya üzerinde bunun gibi çok sayıda örnek bulunmaktadır. Bu gibi beden dilinden kaynaklı yanlış anlaşılmanın olmaması için bireydeki davranışsal kültürel zekânın geliştirilmesi gerekmektedir.

Sözlü iletişimde ise ses tonundaki yavaş olma ya da hızlı olma gibi sessiz veya yüksek bir ses tonuyla konuşma durumu davranışsal kültürel zekâ boyutu ile ilişkilendirilmektedir. Çok yüksek sesle konuşulmayan bir kültürde bir bireyin yüksek sesle birine bir şey anlatması farklı kültürden olan kişi için yanlış anlaşılabilir. Davranışsal kültürel zekâsı yüksek olan bireylerde bu durumlar en az sıklıkta yaşanmaktadır ve kültüre uygun hareket edebilme sonrasında öğrenilebilmektedir (Aksoy, 2015: 108). Davranışsal kültürel zekâ çokkültürlü toplumlarda farklı kültüre göre hareket etme olanağını sağlamaktadır. Davranışsal kültürel zekâ farklı kültürlere ait davranışlara uyumlu halde davranabilme yeteneği şeklinde de ifade edilmektedir. Kültürel zekânın sosyal zekâ çalışmaları sonucunda ortaya atılan bir zekâ türü olması nedeniyle, bireylerin kişilikleri ve davranışları kültürel zekâ bünyesinde yer verilmemektedir. Bu durumda da kültürel zekâ, kişilikler üzerinden herhangi bir değerlendirme yapmamaktadır ve kişilik bir kültürel zekâ özelliği olarak görülmemektedir(Aksoy, 2015: 108). Kültürel zekâ ile bu açıdan kişiliğin bir ilişkisi bulunmamaktadır.

Davranışsal kültürel zekâ unsuru ile bireyler farklı kültürlerden olan kişilerin davranışlarını anlamlandırma ve açıklama yeteneğini kazanmaktadır. Çokkültürlü toplumlarda yaşayan bireylerin bu kültürel zekâ bileşenlerinin tümüne yüksek derecede sahip olması gerekliliği yadsınamaz bir gerçektir. Ancak çokkültürlü toplumlarda yaşamak bireylerin kendi kültürünü diğerlerinden üstün görme ve diğer kültürlerden gelen insanlar için stereotip oluşturma riskini de beraberinde getirmektedir. Bunun için bireylerdeki önyargılı düşüncelerin kaynağının keşfedilmesi, bunların ortadan kaldırılması, stereotipleştirme yapılmadan o toplumda farklı kültürlerin yaşanılmasına müsaade edilmesi gerekmektedir. Bu durum farklı kültürlerden gelen bireylerin bir arada mutlu bir şekilde yaşamalarına olanak sağlamaktadır.

KÜLTÜREL ZEKÂNIN GELİŞTİRİLMESİ

Kültürel zekâ ile bireylerin çokkültürlü ortamlarda bir arada yaşamaları sağlanabilmekte ve etkili iletişim yolları aranabilmektedir. Bu açıdan kültürel zekânın çokkültürlü ortamlarda gelişmesi son derece önem arz etmektedir. Bireylerin farklı kültürlere karşı olan stereotip oluşturma riski kültürel zekânın gelişimi ile büyük ölçüde engellenebilmektedir. Basmakalıp düşüncelere karşın kültürel zekânın kullanımı ve gelişimi çokkültürlü toplumlarda ve çokkültürlü işletmelerde önemli kazanımlara yol açabilmektedir. Çokkültürlü işletmeler kültürel zekâ ile çalışanlarının uyumunu ve çalışma prensiplerini düzenlemektedir.

Thomas D. C. (2006) kültürel zekâyı geliştirmenin 6 aşamalı bir süreçten oluştuğunu belirtmiştir. Bu sürecin bir “S” eğrisi gibi düşünülmesi gerektiği ve bir şekilde kendini tekrar eden bir süreç olduğu ifade edilmiştir. Bu süreçte Bilgi- Farkındalık – Davranışsal Yetenek – Bilgi – Davranışsal Yetenek / Bilgi ve tekrardan Farkındalık şeklinde durmadan kendini tekrar eden bir durum söz konusudur (akt. Mercan, 2016b: 41). Bu “S” eğrisi bir döngü olarak bireylerin kültürel zekâlarının gelişiminde büyük önem arz etmektedir.

Yüksek kültürel zekâyâ sahip bireylerin kendi yeteneklerini geliştirmeye istekli olmaları gerekmektedir. Ancak kültürel zekânın geliştirilebilmesi için zaman, çaba ve eğitim de beraberinde olmalıdır. Alınacak çeşitli eğitimler, farklı kültürlerden kişilerle etkileşim halinde olmak kültürel zekânın gelişiminde katkı sağlayabilmektedir (Mercan, 2016b: 41).

Kültürel zekâ edinilen deneyimler sonucunda gelişebilen bir yetenek olduğu gibi edinilen bilgilerin kültürel farkındalığa ulaşıp davranışa dönüşebilmesi uzun yıllar alabilmektedir.

Early ve Mosakowski (2004: 146) kültürel zekâyı geliştirmenin 6 aşamadan oluşan bir yöntem ile olabileceğini belirtmişlerdir. Bu aşamalar şöyledir:

- **Birinci aşama;** bireyler, beraber yaşama ve kalkınma çabaları için bir başlangıç noktası oluşturmalı ve güçlü ve zayıf noktalarını belirlemeli,
- **İkinci aşama;** kişilere özel belirlenmiş zayıflıklarına odaklanan eğitim programı seçmeli,
- **Üçüncü aşama;** kişilere veya gruplara göre belirlenen genel eğitim uygulanmaya başlanmalı,
- **Dördüncü aşama;** bireyler seçtiği eğitim programını desteklemek için kişisel kaynaklarını organize etmeli ve organizasyonda bu eğitimi yürütme becerisi olan insanlar var mı ve onun çalışma birimi bunun için destek sağlıyor mu? Kültürel zekanın geliştirilmesi için mevcut sürenin gerçekçi olup olmadığı bu süreçte değerlendirilmeli,
- **Beşinci aşama;** bireyler eğitimden sonra kültürel ortamlara girmeli ve sonuçlarının nasıl olduğunu öngörmeli,
- **Altıncı aşama** ise; bireyler yeni geliştirilmiş becerilerini ve yeni ortamda ne kadar etkili olduklarını yeniden değerlendirmeli, belki de bireysel olarak iş arkadaşlarından geribildirim topladıktan veya ilerleme sürecini tartışmak için oluşturulmuş bir gündelik odak grubuna dinledikten sonra daha sonra belirli alanlarda daha fazla eğitim almaya karar verebilmelidir.

Son yıllarda OECD ülkelerindeki öğrencilerin uygulanan matematik ve bilimdeki bilgilerini ölçen PISA testi 2018 kapsamında küresel yeterlilik “farklı kültürlerle nasıl bir yaşam hayal edildiğine” dair sorular sorulacaktır. Bu sorularda küresel ısınma gibi konular dışında etnik farklılıkların bulunduğu ortamlarda farklı kültürlerle yaşama konuları da yer alacaktır. Farklı kültürlerle beraber yaşamayı hedefleyen ülkeler içerisindeki 80 ülkede ilk defa PISA testi uygulanacaktır(www.hurriyet.com, Erişim Tarihi: 25.02.2018). Bu test sonucunda öğretmenlerin ve farklı kültürlere mensup kişilerle yaşayan öğrencilerin diğer kültürlere, dinlere karşı hoşgörüsüzlüğünün engellemesi hedeflenmektedir.

Bireylerin kültürel zekasını geliştirebilmesi günümüz koşullarında son derece önem arz etmektedir. Kültürel zekanın geliştirilmesi özellikle çokkültürlü toplumlarda bireylerin daha rahat ve anlayışlı bir şekilde yaşamalarına olanak sağlamaktadır. Toplumda empati yapabilen bireylerin olması sorunların azalmasında değerli bir aşama olarak büyük öneme sahiptir. Toplumsal birliğin sağlanabilmesi dışında çokkültürlü işletmelerde çalışanların rahat bir şekilde yaşayabilmesi için de kültürel zekanın geliştirilmesi işletmeler açısından büyük bir kolaylık fırsat karşımıza çıkmaktadır.

SONUÇ

Küreselleşen dünya ile ortaya çıkan çokkültürlü toplumlar ve işletmeler bireylerin farklı kültürlerden gelen insanlarla bir arada yaşamasına olanak sağlamaktadır. Günümüzde toplumlarda ve işletmelerde farklı kültürlerden gelen bireyler bir arada yaşamakta ve çalışmaktadır. Çokkültürlü toplumdaki bireylerin birbirlerine karşı davranışlarının iyi yönde olması bir arada huzurlu ve barışçıl yaşam için son derece önem arz etmektedir. Literatür taraması sonucunda elde edilen bilgilere göre, kültürel zeka çokkültürlü toplumların ayrılmaz bir parçası olarak görülmektedir. Bu çalışma dışında kültürel zeka hakkında çok fazla çalışma yapılmadığı da ayrıca görülmüştür. Bu açıdan çokkültürlü toplumların ayrılmaz parçası olan kültürel zekanın bilinmemesi büyük bir sorun teşkil

etmektedir. Çünkü yapılan akademik çalışmalar kapsamında sosyal olgularda gelişim ve ilerleme kaydedilmektedir.

Çokkültürlü toplumlarda kültürel zekânın kullanılması farklı kültürlere mensup kişilerin tavır ve davranışları, mimikleri ve ritüellerine karşı doğru bir anlamlandırma ile yapılabilmektedir. Kültürel zekası güçlü bireylerin farklı kültürlerle karşılaşması sonucunda farklı kültürleri kolaylıkla anlamlandırmaları, empati yapabilmeleri çoğu araştırmada gözlenmiştir. Bu kapsamda çokkültürlü toplumlarda kültürel zekânın geliştirilmesi de önemli bir husus olarak önem arz etmektedir. Kültürel zekâsı güçlü bireylerin karşılaştıkları farklı kültürel doneleri anlamlandırabilmesi, oluşabilecek belirli iletişim sorunların da önüne geçilmesini sağlayabilmektedir. Farklı kültürlerden gelen kişilerin kültürel zekâyı geliştirmek için belirli aşamalardan geçmesi, hem huzurlu toplumların hem de güçlü işletmelerin yolunu açabilmektedir. Çünkü her kültür kendi düzleminde bir ifadeye karşılık gelmektedir ve bu ifadeler bir arada olduğunda ortaya güzel mozaikler çıkmaktadır. Kültürel zeka bu kapsamda güzel kültürel mozaiklerin oluşmasına olanak sağlayabilmektedir ve güçlü iletişim kurabilen bireylerin olduğu çokkültürlü toplumları da oluşturmaktadır.

Kültürel zeka kapsamında yapılmış çalışmalarda çokkültürlü toplumlarda yaşayan farklı kültürlerden gelen bireylerin kolaylıkla iletişim kurabilmesi için kültürel zekanın gelişimi hakkında sıklıkla değinilmektedir. Çokkültürlü toplumlara sahip ülkelerin kültürel zeka çalışmalarına önem vermesi ve kültürel zekâyı geliştirmek için yöntemlerden yararlanması bireylerin farklı kültürlere olan tolerans düzeyini de artırabilmektedir. Farklı kültürlerle karşılaşan bireyler bu sayede o kültürleri anlamlandırabilmekte ve empati kurabilmektedir. Bu çalışmadaki literatür taraması kapsamında edinilen bilgilere göre, farklı kültürlerle karşılaşan güçlü kültürel zekaya sahip bireylerin farklı kültürlere kolaylıkla adapte olabildiği görülmektedir. Aslında çokkültürlü toplumlarda farklı bir kültüre ait davranışı bir hakaret veya iltifat olarak anlaşılmasını sağlayan kültürel zekânın güçlü veya zayıf olmasıyla ilişkilidir. Bu kapsamda çokkültürlü ülkelerin eğitim politikalarını ve çokkültürlü şirketlerin kurumsal iletişim çalışmalarını bu yöntemler ışığında tekrar belirlenmesi büyük önem arz etmektedir. Çokkültürlülük ve kültürel zekânın önümüzdeki yıllarda daha önemli bir çalışma alanı olacağı ve daha farklı çalışmaların da yapılabileceği öngörülmektedir. Ayrıca gelecekteki çalışmalar olarak kültürel zeka kapsamında alan araştırmalarının da yapılması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- AKDEMİR, Bünyamin, ÇALIŞ, Meral, TUNALILAR Tuğrul Tekin (2016). “Uluslararası İşgücü Pazarının Yeni Rolü: Kültürel Zekâ”, *The Journal of Academic Social Science*. 25 (4).
- AKSOY, Zeynep (2015). *Kültürel Zekâ- CQ*. İstanbul: Beta Yayınları.
- ANG, Song, VAN Dyne Linn, KOH, Christine, NG, K.Yee., TEMPLAR, Klaus J., TAY Cherly and CHANDRASEKAR, N.Anand (2007). “Cultural Intelligence: Its Measurement And Effects On Cultural Judgment And Decision Making, Cultural Adaptation and Task Performance”. *Management And Organization Review*, 3(03), 335–71.
- ANG, Soon, DYNE, Dyne Linn (2008). *Handbook of Cultural Intelligence: Theory Measurement and Application*, NY: M.E. Sharpe.
- BAĞLI, Mahzar, ÖZENSEL, Ertan (2005). *Çokkültürlü Vatandaşlık*, Konya: Çizgi Yayınevi.
- BAŞARAN, İlgin (2004). Etkili Öğrenme ve Çoklu Zekâ Kuramı: Bir İnceleme, *Ege Eğitim Dergisi*, 7.s.7-15.

- BÜMEN, Nilay T. (2015). “Çoklu Zekâ Kuramı ve Eğitim”,(s.1-38).(Ed.Özcan Demirel).*Eğitimde Yeni Yönelimler*, Ankara: PegemAkademi.
- BÜMEN,Nilay.T.(2002). *Okulda Çoklu Zeka Kuramı*. Ankara: PegemA Yayıncılık.
- CANGİL, Binnur Erişkon (2004).Beden Dili ve Kültürlerarası İletişim,*Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi*,2.69-78.
- CROWNE, Kerri Anne (2013). Cultural Exposure, Emotional Intelligence, And Cultural Intelligence: An Explorator Study, *International Journal of Cross Cultural Management*. 13(1),5-22.
- ÇAKAR, Ulaş, ARBAK Yasemin (2004), Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zekâ İlişkisi ve Duygusal Zekâ, *D.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), 23-48.
- DOĞAN, Selen, ŞAHİN, Faruk (2007). Duygusal Zekâ: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Öneme Kavramsal Bir Bakış, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(1).231-252.
- DYNE Van, ANG, Soon, NG, KOK, Yee Ng, ROCKSTUHL Thomas, TAN, Mei Ling, KOH, Chirstine, (2012). “Sub-Dimensions of the Four Factor Model of Cultural Intelligence: Expanding the Conceptualization and Measurement of Cultural Intelligence”, *Social And Personality Psychology Compass*, 6(4).
- DYNE, Van,ANG Soon.,LİVERMORE David (2009). “Cultural Intelligence: A Pathway for Leading in a Rapidly Globalizing World. CCL Casebook”,*CQ Chapter*.
- EARLEY, P. Chris, MOSAKOWSKI, Elaine (2004). “Cultural Intelligence”, *Harvard Business Review*.
- EGE,Remziye (2013).Sosyal Kurumlarda Din Hizmetleri ve Sosyal Zeka İlişkisi,*Dini Araştırmalar*,16(42),39-56.
- ERSOY, Aslı (2014). The Role of Cultural Intelligence in Cross-Cultural Leadership Effectiveness: A Qualitative Study in the Hospitality Industry.*Journal of Yaşar University*,9(35). 6099-6260.
- GARDNER, Horward (1993). *Multiple Intelligence: The Theory in Practice*,” New York: Basic Books.
- GARDNER, Horward (1999). *Intelligence Reframed: Multiple Intelligences for the 21st Century*, New York:Basic Books.
- GÜREL Emet ve TAT Merba (2010).Çoklu Zekâ Kuramı: Tekli Zekâ Anlayışından Çoklu Zekâ Yaklaşımına, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*.3:11.
- HÜRRIYET.(2018).<http://www.hurriyet.com.tr/pisa-ogrencilerin-hosgorusunu-olcecek-40677800>, Erişim Tarihi:25.02.2018.
- İŞÇİ, Emre, SÖYLEMEZ, Özden ve KAPTANOĞLU Ayşegül Yıldırım (2013). “Örgütlerde Kültürel Zekâ Ve Hastane İşletmelerinde Kültürel Zekâ Düzeyinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Kafkas Üniversitesi İİBF Dergisi*, 4(5).1-18.
- İŞMEN,Ergin (2001).Duygusal Zeka ve Problem Çözme, *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*,13,111-124.
- KAYALAR, M urat, AYTAR, Oğuzhan (2012).Küresel İş Dünyasında Kültürel Farklılıkların Yönetimi:Türk Girişimciliği, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 4 (7).47-64.
- KİZNYTE, Jolita, CİUTİENE Ruta, DECHANGE Andre (2015). Applying Cultural Intelligence in International Project Management, *PM World Journal*.5(6).1-16.

- LİVERMORE, David (2010). *Leading with Cultural Intelligence: The New Secret to Success*, New York: Amacom.
- LİVERMORE, David(2011). *The Cultural Intelligence Difference Master The One Skill You Can't Do Without In Today's Global Economy*. Amacom:Newyork.
- MERCAN, Nuray (2016a). “Çok Kültürlü Ortamlarda Kültürel Zekânın Kültürler Arası Duyarlılık İle İlişisine Yönelik Bir Araştırma”, *Niğde Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 9(1). 1-13.
- MERCAN, Nuray (2016b). Çok Kültürlü Ortamlarda Kültürlerarası Farklılıkları Yönetme Sanatı: Kültürel Zekâ, *Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi (AUAd)*. 2 (2).32-49.
- ORAL, Behçet (2004). “Eğitimde Çoklu Zekâ Kuramları, XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, s.1-13.
- ÖZENSEL, Ertan (2012). Çokkültürlülük Uygulaması Olarak Kanada Çokkültürlülüğü, *Akademik İncelemeler Dergisi*, 7 (1).55-70.
- POLAT, İlhan ,KILIÇ, Eylem (2013). Türkiye’de Çokkültürlü Eğitim Ve Çokkültürlü Eğitimde Öğretmen Yeterlilikleri, *YYÜ Eğitim Fakültesi Dergisi*.10(1).352-372.
- SHAPIRO, Lawrence (2010). *Yüksek EQ’lu Bir Çocuk Yetiştirmek: Anne Babalar İçin Duygusal Zekâ Rehberi*, İstanbul: Varlık Yayınları.
- STERNBERG, Robert J. (1985). *Beyond Iq: A Triarchic Theory Of Human Intelligence*, USA: Cambridge University Press.
- ŞİMŞEK Şerif, AKGEMCİ Tahir ve ÇELİK, Adnan (2001). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*, Ankara: Nobel Yayınları.
- TDK.(2018).http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5a230dec6bd172.86740402, Erişim Tarihi:25.02.2018.
- THORNDİKE, Edward Lee (1920). Thorndike, E. L. (1920). Intelligence Examinations For College Entrance, *The Journal of Educational Research*, 1(5), 329-337.
- THOMAS, David C, ELRON, Efrat, STAHL, Günter, EKELUND, Björn, RAVLİN, Elizabeth C., CERDİN, Jean Luck, POELMANS, Steven, BRİSLİN, Richard, PEKERTİ, A., AYCAN, Zeynep, MAZNEVSKİ, Martha, AU, Kevin, ve LAZAROVA Mila (2008). Cultural Intelligence: Domain and Assessment, *International Journal of Cross Cultural Management*, 8: 123–143.
- THOMAS, David C., INKSON Kerr(2003). *Cultural Intelligence: People Skills For Global Business*, California: Berrett-Koehler Publishers Inc. Complexity.
- TOK, Emel ve SEVİNÇ, Müzeyyen (2010). Düşünme Becerileri Eğitiminin Eleştirel Düşünme ve Problem Çözme Becerilerine Etkisi, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 27(27), 67- 82.
- YEŞİL,Salih (2009). Kültürel Farklılıkların Yönetimi ve Alternatif Bir Strateji: Kültürel Zekâ, *KMU İibf Dergisi*, ”11(6). 101-130.
- YILMAZ, Bülent (2009). *Türkiye’de Kültür Politikası ve Kütüphane*, Ankara: Türk.