

ÖRGÜTLERDE KÜLTÜREL ZEKA ve HASTANE İŞLETMELERİNDE KÜLTÜREL ZEKA DÜZEYİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA



Kafkas Üniversitesi İktisadi ve
İdari Bilimler Fakültesi Dergisi
Cilt 4, Sayı 5, 2013
ISSN : 1309 - 4289

Emre İŞÇİ

Öğr. Gör. Dr.,

Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri
Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü

Özden SÖYLEMEZ

Sağlık Yöneticisi

**Ayşegül YILDIRIM
KAPTANOĞLU**

Doç. Dr.,

Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri
Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü

ÖZET | Son yıllarda sağlık hizmetlerinde yaşanan değişimle beraber, sağlık hizmetleri yerel olduğu kadar küresel nitelikte kazanmaya başlamıştır. Özellikle sağlık turizminin gelişmesiyle birlikte, artık çok farklı kültürden hastalara sağlık hizmeti sunulmaktadır. Kültürel zeka sadece hizmet sunulanlara yönelik değildir. Örgüt içinde de çok farklı kültürlerden gelen kişilerin birlikte ortak bir amaca yönelik çalışabilmesi ve etkin iletişimin kurabilmesi içinde gereklidir.

Buradan hareketle; kişilerin farklı kültürlerle karşı olan tutum, davranış ve anlama becerilerini içeren bir kavram olan kültürel zekanın, işletmelerde özellikle de küresel hizmet işletmelerinde tüm çalışanların sahip olması gereken bir zeka türü olduğunu söylemek mümkündür.

Yapılan çalışmada, önce kültürel zeka ölçeği Türkçeye uyarlanmış, sonra hastane çalışanlarının kültürel zeka düzeyleri belirlenerek, hangi demografik-mesleki faktörlerin kültürel zeka üzerinde etkili olduğu ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bu amaçla da Sağlık Bakanlığı'nın sınıflamasına göre A sınıfı 2 özel hastaneden, çalışmaya katılmayı kabul eden 150 çalışan çalışmada yer almıştır. Analiz sonuçlarında kültürel zeka düzeyinin 3,93+(0,82) olduğu; kurumda ve meslekte çalışma süresinin ise kültürel zekanın davranışsal boyutu ve genel puanı ile negatif yönde zayıf ilişkisi olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Örgüt Kültürü, Hastane Yönetimi, Kültürel Zeka

Jel Kodu: M12



Makaleyi çevrimiçi görüntülemek için QR
Kodu okutunuz.

Atıfda bulunmak için... İŞÇİ, E., SÖYLEMEZ, Ö., & KAPTANOĞLU YILDIRIM, A. (2013). "Örgütlerde Kültürel Zeka Ve Hastane İşletmelerinde Kültürel Zeka Düzeyinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma". KAU İBF Dergisi, 4(5), 1-18.

A RESEARCH CONDUCTED TO DETERMINE CULTURAL INTELLIGENCE LEVEL IN HOSPITAL MANAGEMENT



Kafkas University Journal of
Economics and Administrative
Sciences Faculty
Vol. 4, Issue 5, 2013
ISSN : 1309 - 4289

Emre İŞÇİ

Lect. Dr.,

Marmara University, Faculty of
Health Sciences, Department of Health
Management

Özden SÖYLEMEZ

Health Manager

Ayşegül YILDIRIM
KAPTANOĞLU

Assoc. Prof. Dr.,

Marmara University, Faculty of
Health Sciences, Department of Health
Management



Scan QR Code to see this article online

ABSTRACT | In recent years, along with changes in health care services, health care has gained not only local nature but global one as well. Especially with the development of health tourism, it started to offer health care to patients from different cultures. Likewise, the service is provided to solo, but also very different cultures within the organization is working towards a common goal, to be with people, effectiveness, efficiency, coordination and communication, in order to ensure a good understanding of each other's cultures employees, need to know about.

Cultural intelligence is not intended only to whom the service were given. It is required to work and communicate effectively within the people from very different cultures within the organization towards a common goal. From this point of view, cultural intelligence that means the attitude, behaviors and concept that includes comprehension skills of people towards different cultures is the service, especially enterprises of all employees. That is possible to say that cultural intelligence is a must-have of global organisation.

In the study, cultural intelligence scale is adapted to Turkish and applied to hospital staff. Socio-demographics dependents were statistically calculated. The hospital staff cultural intelligence levels were determined and the effectiveness on the demographic and occupational factors were put forward. For this purpose, 150 employees were included in the survey from the private hospitals described as A-class from the Ministry of Health according to the classification.

In the analysis results, the level of cultural intelligence was $3,93 + (0,82)$. With the operating time of the institution and the profession, to some extent cultural intelligence is a negative weak relationship.

Keywords: *Organizational culture, Hospital management, Cultural intelligence*

Jel Code: M12

1. GİRİŞ

Küresel etkilerle birlikte sürekli değişen ve gelişen iş dünyasında, örgütlerde insan davranışlarını açıklamaya ve anlamaya yönelik farklı ve yeni kavramlar ortaya çıkmaktadır. Bunlardan birisi de zeka kavramının yeni bir alanı olan kültürel zekadır (Sadeghian, 2011: 402).

Günümüzde, özellikle bazı işletmelerde farklı kültürlerle sahip müşterilerle çalışanların, çalışanların çalışanlarla, örgütlerin ise birbirleriyle nasıl uyumlandırılacağı ve yönetileceği önemli bir yönetim sorunu haline gelmiştir (Tan, 2004: 19). Buradan hareketle, örgütün bütününde yer alan her hiyerarşik düzeydeki çalışanın, kültürle ilişkili bazı yeteneklere sahip olması gerekliliği ortaya çıkmıştır.

İşletmelerde, çalışanların ve yöneticilerin, kültürle bağlantılı yanlış ifadeler kullandıklarını, gaf yaptıklarını ve yanlış davranışlarda buldukları zaman zaman görülebilmektedir. Örneğin Paris'te faaliyet gösteren Amerika menşeli bir işletmedeki finansal durumu agresif, tutkulu ve heyecanlı bir ses tonuyla tartışan bir Türk çalışan görülebilmektedir. Bu durum onun karşı tarafa yönelik olumsuz tutumu ya da yaklaşımından kaynaklı değildir. Yalnızca kültürel farklılıklara uyum sağlamada güçlük yaşamasından kaynaklanmaktadır. Zira kendi yaşantısında çok olağan olan bu tartışma şekli farklı kültürlerde farklı şekilde yorumlanabilmesi son derece doğaldır. Benzer şekilde tüm dünyadan katılımcıların olduğu bir Alman kuruluşundaki toplantıda, sadece Amerikalı katılımcı bir şişe su ile birlikte bir elma yiyebilmektedir. Dolayısıyla aslında bir kültürde oldukça normal olan durum, başka bir kültürde kolaylıkla "saygısızlık" olarak değerlendirilebilmektedir (Crowne, 2008: 391-392).

Örneklerden anlaşıldığı üzere, özellikle küresel düzeyde ithalat ve ihracat yapan ya da çalışanları farklı kültürlerden oluşan çok uluslu işletmelerde başarılı olmak için, işletme çalışanlarının birbirlerinin kültürlerinden kaynaklanan özelliklere duyarlı olmaları ve bu konularda analiz etme özelliğine sahip olmaları gerekmektedir. Bunu sağlayabilmek için de yüksek bir kültürel zekaya ihtiyaç vardır. Daha açık bir ifadeyle, son yıllarda örgütler arası, örgüt çalışanlarının birbiriyle ya da müşterilerle yaşanan kültürel sorunlar ve buna bağlı hayal kırıklıklarının tümünün, kültürel farklılıkları yönetememenin ve bu özellikte çalışanlara sahip olmamanın bir sonucu olduğunu söylemek mümkündür (Tan, 2004: 19).

Çalışanlar, çok uluslu işletmelerde farklı sosyal kültürden gelen, farklı dile sahip olan ve değişen örgüt iklimi içerisinde hiç daha önce karşılaşmadıkları bir durumla mücadele etmek durumunda kalmaktadırlar. Aynı şekilde bilmedikleri bir ortamda ve daha önce karşılaşmadıkları özelliklere sahip müşterilere de hizmet sunmak zorunda kalabilmektedirler. Dolayısıyla bu koşullara uyum sağlayabilmek için kültürel uyum yeteneğine sahip olmalıdırlar (Kodwani, 2012: 86-87).

Öte yandan küreselleşmenin bir sonucu olarak işgücü de artık yerel, daha farklı bir ifadeyle sabit olmaktan çıkmış, dünya üzerinde hareket eden, dinamik hale gelmiş ve bir nevi "işgücü

gurbetçileri” ortaya çıkmıştır. Bu kişiler çok uluslu işletmeler içinde kendi kültürlerinden farklı iş arkadaşlarıyla, yöneticilerle ve müşterilerle sıklıkla karşı karşıya gelmektedirler. Böyle çalışanların etkin ve verimli olmaları için kültürel zekaya sahip olmaları gereklidir (Rose ve Subramaniam, 2008:505-506). Çünkü yapılan araştırmalar göstermiştir ki (örneğin Hofstede (1997) bireysellik ve kolektivizm çalışması) çok sayıda farklı kültürün örgütte bulunmasının, örgütsel performans üzerinde çeşitli açılardan etkisi bulunmaktadır (Reilly ve Karounos, 2009:2).

2. KÜLTÜREL ZEKA KAVRAMI

Günümüz için kültürel zeka, yönetim ve örgütsel psikoloji yazınında oldukça önem kazanmış bir kavramdır. Yönetici ve çalışanların hem birbirleriyle hem de müşterilerle olan ilişkilerinde yeni kültürlerle olan etkili uyum becerisini ifade eden kültürel zeka, 21. yy’da yönetici ve çalışanlar için temel bir beceri olduğu söylenebilmektedir. Kültürel zeka hem yöneticilere hem de çalışanlara farklı kültürler karşısında hemen hemen her yerde müzakere etmeyi, karar almayı, doğru iletişim kurmayı, etkilemeyi ve yönlendirmeyi daha etkili şekilde yapabilmeye yardımcı olmaktadır (Sadeghian, 2011: 403).

Kültürel zeka İngilizcede “Cultural Intelligence” ya da “Individual’s Cultural Quotient” olarak ifade edilmektedir. İşletme yazınında kültürel zeka konusu ilk kez P.Christopher Earley (London Business School) ve Elaine Mosakowski (University of Colorado at Boulder)’un 2004 yılı kasım ayında Harvard Business Review’ de yayınlanan makalelerinde ortaya atılmıştır (Yeşil, 2009:123).

İşletmelerin, uluslar arası piyasalarda faaliyet göstermeleri birçok fırsatla birlikte bazı zorlukları da getirmektedir. Zira küresel alanda yapılan tüm işler beraberinde bazı özel riskler ve sosyo-kültürel zorluklar ve karmaşık kültürel etkileşimleri de getirmektedir. Yaşanan bu karmaşık sorunlar geçmişteki örgüt teorileri ile çözülememektedir. Dolayısıyla kültürel zekanın örgütsel etkinlikteki rolü, ayrıntılarıyla değerlendirilmesi gerekmektedir (Sadeghian, 2011: 402-403).

Kültürlerarası ilişkilerin daha etkin ve verimli olarak sürdürülebilmesinde, kültürlerarası yeteneklerin anlaşılması ve geliştirilmesinin önemi vardır. Farklı kültürlerle başarılı bir şekilde etkileşim içinde olmak için kültürel zekaya ihtiyaç vardır. Özellikle uluslar arası anlamda işletmelerin başarısızlığında yer alan sebeplerden birinin de yöneticilerin kültürlerarası iletişim kurma becerisinden yoksun olması olduğu söylenebilmektedir. Zira küresel çapta iş yapan işletmelerde kişilerin, diğer kültürlerden insanlara karşı daha duyarlı olmaları, onlarla uyumlu ilişki halinde olmaları gerekmektedir (Yeşil, 2009:122).

Kültürel zeka kavramı olarak, en genel anlamıyla kişinin kişisel bir yetkinliği olarak, farklı kültürlerle olan ilişkisini ayarlama ve uyumlandırma, etkin şekilde yönetme becerisi olarak ifade edilebilmektedir. Kültürel zeka aynı zamanda olayları ve sorunları doğru sebeplere dayandırarak çözebilmenin bir yeteneğidir ve benzer şekilde, kültürel yeteneğinin bir bileşeni

olarak, kişinin yeni bir kültürün şartlarına uyum sağlama özelliğidir (Ang vd. 2007: 337; Griffer ve Perlis, 2007:28).

Diğer bir tanımda ise kişinin, farklı kültürden bir kişinin hareket, davranış, ses, mimik, ton ve vurgusunu, o kişiyle aynı kültürden olan insanlar gibi anlayabilmesi, değerlendirmesi ve yorumlaması ifade edilmektedir (Earley ve Mosakowski, 2004:139).

Öte yandan kültürel zekâ, bireyin farklı bir kültürel ortamda veya çok kültürlü bir ortamda etkin bir şekilde işlevini yerine getirmesini ve başarılı olmasını sağlayan yetenekler seti olarak ta tanımlanabilmektedir (Şahin, 2011:83). Benzer şekilde Schmidt and Hunter'ın (2000) problem çözme, sorunları doğru sebeplere dayandırarak, doğru sonuçlara ulaşma ile kavrama becerisi olarak tanımladıkları genel zeka ile bağlantılı olarak kültürel zeka kültürel farklılıkları uyarlamayı etkin yönetme becerisi olarak tanımlanabilmektedir (Vedadi vd., 2010:27).

2.1. Duygusal, sosyal ve kültürel zeka ilişkisi

Bu zeka türleri çok sayıda araştırmacı tarafından tanımlanmıştır. Buna göre sosyal zeka “insanları anlama ve yönetme yeteneği”; duygusal zeka, “düşünceleri kolaylaştırmak için duyguları kullanma becerisi ya da başlarının duygularını düşüncelerini anlama, buna bağlı olarak da kendi duygularını ayarlama yeteneği”, kültürel zeka ise farklı kültürel durumlara kendini uyumlandırabilme olarak tanımlanabilmektedir (Crowne vd., 2011:45). Buradan hareketle, Kültürel zeka büyük ölçüde sosyal ve duygusal zeka ile ilişkilidir. Duygusal zeka kişinin kendisi ile benzer olan (kendi yaşadığı toplumda) diğer kişilerle ilişki kurmada kullandığı yoldur. Oysa kültürel zeka, kişinin başka kültürlerle olan ilişkisinin belirleyicisidir. Sosyal zekada duygusal zeka gibi kişinin kendi toplumunda ya da yakın toplumdaki ilişkilerine yön vermektedir (Tan, 2004: 19).

2.2. Kültürel zekanın örgütler açısından önemi

Günümüzde artık örgütlerin birçoğu hem çalışanları bakımından hem de ürün ya da hizmetlerini sundukları kültürler açısından çok kültürlü hale gelmiştir. Örgütler ürün ve hizmetlerini daha önceleri yalnız bir ülkeye satarken, şimdilerde birden fazla ülkeye satar hale gelmişlerdir. Dolayısıyla pazarları farklılaşmış ve çok kültürlü ve kültür açısından dinamik bir çevrede faaliyet gösterir hale gelmişlerdir. Bu sebeple din, dil, ırk vb. kültürel bileşenler birer çatışma ve anlaşmazlık alanı olmuşlardır. Bu alanlardaki anlamanın yetersizliği ya da yokluğu örgütsel etkinliği azaltmakta, başarıyı ise zorlaştırmaktadır. Ayrıca bazı küresel etkiler ve paydaşlar arasındaki kültürel farklılıklar, kültürel zekanın örgütlerde önemli hale gelmesine sebep olmaktadır (Sadeghian, 2011: 403).

Quinn (2010) kültürel zekanın yönetici ve çalışanlar için bir yetenek olduğuna ve farklı kültürlerle etkileşim için gerekliliğini ifade ederken, kültürel zekanın çatışmaların çözümünde, iyi ilişkiler kurmada, liderlikte ve karar vermede olumlu yönde etkisi olduğunu belirtmektedir (Sadeghian, 2011: 403).

Öte yandan çok uluslu işletme liderleri belki de eskisine kıyasla çok daha fazla şekilde kültürel yapısı, değerleri birbirinden son derece farklı ekip üyeleri ile karşı karşıya gelmektedirler. Dolayısıyla liderler bu kişileri etkileyip, yönlendirebilmek için mutlaka kültürel unsurlardan yararlanmalı ve kültürel zekaya sahip olmalıdırlar (Groves ve Feyerherm, 2011: 536).

Yapılan araştırmalarda, kültürel zekânın bireylerin kültürlerarası performanslarına katkı sağladığı (Ang vd., 2007; Gürbüz ve Şahin, 2011), kültürlerarası uyumda etkili olduğu (Templer, Tay ve Chandrasekar, 2006) ve tükenmişliği azalttığı (Tay, Westmen ve Chia, 2008) saptanmıştır. Kültürlerarası ortamda liderlik etkinliğiyle de ilgili kültürel zekânın olumlu katkıları vardır (Şahin, 2011:84).

Kültürel zekayı geliştirme konusunda işletmeler kendilerine şu soruları sormalıdırlar (Tan, 2004: 19):

- * Çalışanların farklı kültürlere olan uyumları nasıl geliştirilebilir?
- * İş yapılan farklı kültürlerle ilişkide olmanın beraberinde getirdiği sorunlarla başa çıkmayı hangi kişisel özellikler sağlar?
- * Denizaşırı ve farklı ülkelerle iş yapmada başarıya hangi özellikler ile ulaşılabilir?
- * Nasıl uluslar arası alanda iş yapabilen etkili bir örgüt yaratabilir?
- * Farklı kültürlerden kişilerle iş yaparken toplam performans nasıl iyileştirebilir?

2.3. Kültürel zeka boyutları

Earley ve Ang (2003) kültürel zekayı çok boyutlu bir kavram olarak ortaya koymuşlardır. Bu boyutları da bilişsel (cognitif ve metakognitif), davranışsal ve motivasyonel boyutlar olarak 3 boyutta incelemişlerdir. Üst bilişsel (Meta-cognitive) kültürel zeka, kültürel bilgiyi elde etme ve anlamada bireyin kullandığı zihinsel süreçleri yansıtmakta olup ayrıca kültürle ilgili bireysel düşünce süreci üzerindeki kontrol ve bilgileri de kapsamaktadır. Üstbilişsel kültürel zeka üst düzey bilişsel süreçlere odaklanırken, bilişsel kültürel zeka farklı kültürlerde normların, uygulamaların ve geleneklerin bilgilerini yansıtmaktadır. Dolayısıyla bilişsel kültürel zeka farklı kültür ve alt kültürlerin sosyal sistemlerinin, hukuk kurallarının ve ekonomik yaşantılarının ve kültürel değerlerinin temellerinin bilgisini içerir. Motivasyonel kültürel zeka ise, farklı kültürel unsurları kişinin öğrenme konusundaki enerji ve ilgi düzeyini ifade etmektedir. Kişinin diğer kültürlerden kişilerle etkileşimindeki açıklık ve ilgisi bu boyut altındadır. Davranışsal boyutta ise kişinin farklı durumlardaki sözel ya da sözel olmayan davranışları sergileyebilme yeteneğini anlatmaktadır. Uygun ses tonu, jest ve mimik kullanımı, doğru kelime seçimi davranışsal boyut altında değerlendirilmektedir. Yüksek düzeyde bir kültürel zekadan bahsedebilmek için bu 4 boyutunda birlikte, uyum içerisinde kullanılması gerekmektedir (Rose ve Subramaniam, 2008:506; Griffer ve Perlis, 2007: 29; Ang, vd. 2011; 583-584; Rahimi vd., 2011:721)

3. GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın evrenini İstanbul İl'inde Avcılar-Tuzla coğrafi bölgesinde faaliyet göstermekte olan ve A sınıfı olarak nitelendirilen 2 özel hastane oluşturmaktadır. Tüm hastaneler içerisinde A sınıfı hastanelerin seçilme nedeni, özellikle bu kurumların pazarlama stratejileri ve segmentleri arasında sağlık turizminin yer alması ve farklı ülkelerden hastalara sağlık hizmeti sunabilmeleridir.

Buna göre araştırma kesitsel tipte tanımlayıcı olarak tasarlanmıştır. Örneklem alınan 2 A sınıfı hastane, mevcut olan 11 A sınıfı hastane arasından kura yoluyla seçilmiştir. Araştırmanın verileri 15.03.2012-15.04.2012 tarihleri arasında toplanmıştır. Bu hastanelerde çalışmakta olan kadrolu tüm personel araştırma kapsamına dahil edilmiştir. Çalışmanın yapıldığı dönemde araştırmaya katılmayı kabul etmeyenler, hasta, raporlu ve izinli olanlar araştırma kapsamı dışında tutulmuştur. Hastanelere ilişkin faaliyet verileri, İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü'nün web sayfasından ve Özel Hastaneler ve Sağlık Kuruluşları Derneği'nden (OHSAD) alınmıştır.

Araştırmada hastanelerin sınıflanmasında Sağlık Bakanlığı'nın hastane sınıflaması temel alınmış ancak yatak sayısı, personel sayısı, hizmet verdiği alan çeşitliliği, finansal ve teknolojik yeterlilik özellikleri kullanılarak A sınıfı hastaneler belirlenmiştir. Buna göre yatak sayısı 100'ün üzerinde, çalışan sayısı 200, teknolojik olarak her türlü cihaza sahip, belirli bir bölgeye hizmet vermeyen vb. özelliklere sahip hastaneler A sınıfı olarak değerlendirilmiştir.

Anket formları katılımcıların kendileri tarafından doldurulmuştur. Çalışmada herhangi bir örnek büyüklüğü hesabı yapılmamış, her iki hastanede çalışan personelin tümüne ulaşılmaya çalışılmıştır. Ayrıca açıklayıcı faktör analizi yapılabilmesi için en az kullanılan ölçme aracındaki madde sayısının 5 katı kadar katılımcının çalışmada yer alması uygun görülmüştür (Çokluk vd., 2010:206). Anket formları 2 hastanedeki toplam 210 çalışana dağıtılmış ve geri gelen ve bunlardan geçerli özelliğe sahip 150 (%71) anket araştırmanın verilerini oluşturmuştur.

Araştırmada kullanılan kültürel zeka ölçeği Ang, S. vd. (2007) tarafından geliştirilen 20 soruluk 4 boyutlu ölçektir. (Ang vd., 2007: 366; Ang vd., 2008: 391) Ölçek araştırmacılar tarafından Türkçe'ye çevrilmiş, daha sonra örgütsel davranış konusunda uzman 2 akademisyene tekrar çevirisi yaptırılmıştır. Ölçeğin Türkçe hali İngilizce'ye çevrilerek İngilizce branş uzmanı ve araştırmacılar tarafından tekrar incelenip son hali verilmiştir. Ayrıca ölçekte puan arttıkça kültürel zeka düzeyi de artmaktadır.

Araştırmada kullanılan ölçme aracının geçerliliği için açıklayıcı faktör analizi, güvenilirliği içinse cronbach alfa değeri hesaplanmıştır.

Tablo 1: Araştırmada kullanılan kültürel zeka ölçeğinin güvenilirliği.

	Madde Silindiğinde Ortalama	Madde Silindiğinde Varyans	Düzeltilmiş Madde- Toplam Korelasyon	Madde Silindiğinde Alfa
B2_1	72,6533	239,3287	0,4903	0,8941
B2_2	72,8133	241,5891	0,5218	0,8933
B2_3	72,7333	241,6734	0,5098	0,8935
B2_4	72,78	240,4681	0,549	0,8926
B2_5	73,86	239,1145	0,5436	0,8926
B2_6	74,0467	244,3804	0,385	0,8971
B2_7	73,52	234,117	0,6145	0,8905
B2_8	73,8	238,4161	0,5107	0,8936
B2_9	73,9467	242,4401	0,4692	0,8946
B2_10	73,78	240,6426	0,5246	0,8931
B2_11	72,6	239,2483	0,55	0,8924
B2_12	72,9533	238,8904	0,569	0,892
B2_13	72,9667	237,8714	0,556	0,8922
B2_14	73,28	237,9479	0,5181	0,8933
B2_15	73,3467	242,9931	0,4846	0,8942
B2_16	73,2467	234,8582	0,6017	0,8909
B2_17	73,4267	238,5684	0,4631	0,8952
B2_18	73,1733	238,0771	0,5368	0,8928
B2_19	73,0333	237,415	0,5808	0,8916
B2_20	73,0667	239,8613	0,504	0,8937
			Alfa	0,898

Araştırmada kullanılan kültürel zeka ölçeğinde yapılan güvenilirlik analizi sonucunda, ölçeğin iç tutarlılığını olumsuz etkileyen madde görülmemiş ve Cronbach alfa değeri 0,90 olarak belirlenmiştir. Buna göre anketin iç tutarlılığının olduğu söylenebilmektedir.

Tablo 2: Faktör analizi sonucu (Varimax rotasyonu kullanılmıştır).

Maddeler	Bilişsel	Davranışsal	Üstbilişsel	Motivasyonel	Faktör cronbach alfası
	1(Varyansı açıklama %18,32)	2 (Varyansı açıklama %17,53)	3(Varyansı açıklama %14,12)	4 (Varyansı açıklama %13,86)	
8	,815				0,86
9	,766				
6	,759				
7	,748				
5	,690				
10	,621				
18		,831			0,84
19		,806			
20		,765			
17		,756			
16		,680			
3			,760		0,81
4			,741		
1			,729		
2			,709		
11				,815	0,80
13				,765	
12				,753	
14				,540	
Toplam varyansı açıklama=				%63,9	
KMO örneklem yeterliliği testi=				0,830	
Bartlett spesirity testi				Ki-kare	1383,752
				s.d	171
				p	,000

Çalışmada kullanılan ölçeğin geçerliliğini belirlemek amacıyla açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Yapılan faktör analizinde 15 no'lu madde faktörler arasında faktör yük değeri açısından yeterli farklılaşma (0,10) göstermediğinden (binişik madde olduğundan), ölçekten çıkarılmış ve yukarıdaki 4 faktörlü yapı elde edilmiştir. Buna göre bilişsel boyutta 5,6,7,8,9,10; davranışsal boyutta 16,17,18,19,20; üstbilişsel (metacognitive) boyutta 1,2,3,4; motivasyonel boyutta ise 11,12,13 ve 14. maddeler yer almıştır. İstatistiksel analizlerde, bu 4 boyut ile birlikte bu puanların aritmetik ortalamasından elde edilen genel kültürel zeka puanı kullanılmıştır. Kaiser Meyer Olkin örneklem yeterliliği testinde ise 0,83 değeri saptanmıştır. Bu değer KMO sınıflamasına göre örneklem büyüklüğünün “iyi” düzeyde olduğunu göstermektedir. Barlett küresellik testinde ise p değeri 0,001 olarak hesaplanmıştır. Dolayısıyla ölçek açıklayıcı faktör analizi bulgularına göre geçerlidir.

4. BULGULAR

Tablo 3: Araştırmaya katılanların bazı sosyodemografik, mesleki özellikleri ve yurtdışında kalma ile yabancı dil bilme durumları.

Özellikler	Kategoriler	n	%
Cinsiyet	Erkek	39	26,0
	Kadın	111	74,0
Öğrenim	Lise	59	39,3
	Yüksekokul	42	28,0
	Lisans	43	28,7
	Yüksek Lisans	6	4,0
İdari Görev	Var	34	22,7
	Yok	116	77,3
Yurtdışında kalma	Evet	22	14,7
	Hayır	128	85,3
Yabancı dil bilme	Evet	75	50,0
	Hayır	75	50,0
Toplam		150	100,0

Araştırmaya katılanların %74,0'u kadın, %39,3 ı lise mezunu, %22,7'si idari görevde, %14,7'si yurt dışında bulunmuştur, % 50 si yabancı dil bilmektedir.

Tablo 4: Katılımcıların çeşitli demografik özelliklerinin dağılımı.

	Ortalama	Ortanca	Std. Sapma	En küçük değer	En büyük değer
Yaş	29,05	26,00	9,24	19,00	73,00
Kurumda Çalışma süresi (ay)	26,33	24,00	33,11	1,00	240,00
Meslekte Çalışma süresi (ay)	74,49	48,00	87,22	1,00	480,00
Bilinen dil sayısı	1,27	1,00	0,98	1,00	8,00

Araştırmaya katılanların yaş ortalaması 29,05+(9,24)'dur. Kurumda çalışma süresi ortancası 24, meslekte çalışma süresi ortancası 48, bilinen dil sayısı ortancası ise 1'dir.

Tablo 5: Araştırmaya katılanların kültürel zeka boyut ve genel puan ortalamaları.

	Ortalama	Ortanca	Std. Sapma	En küçük değer	En büyük değer
Üstbilişsel	4,36	4,25	1,06	1,75	6,00
Bilişsel	3,28	3,33	1,07	1,00	6,00
Motivasyonel	4,16	4,00	1,10	1,00	6,00
Davranışsal	3,92	3,80	1,16	1,00	6,00
Genel puan	3,93	3,85	0,82	2,08	6,00

Araştırmaya katılanların kültürel zeka boyut ve genel puan ortalamaları incelendiğinde, üstbilişsel ortalaması 4,36+1,06, bilişsel ortalaması 3,28+1,07, motivasyonel ortalaması 4,16+1,10, davranışsal ortalaması 3,92+1,16, genel puan ortalaması ise 3,93+0,82'dir.

Tablo 6: Araştırmaya katılanların cinsiyete göre kültürel zeka boyut ve genel puan karşılaştırması.

Boyut	Cinsiyet	n	Ortalama	Std. Sapma	t	P
Üstbilişsel	Erkek	39	4,49	1,17	,901	,369
	Kadın	111	4,32	1,02		
Bilişsel	Erkek	39	3,29	,96	,069	,945
	Kadın	111	3,28	1,11		
Motivasyonel	Erkek	39	4,16	1,03	,024	,981
	Kadın	111	4,16	1,13		
Davranışsal	Erkek	39	3,67	,97	1,538	,126
	Kadın	111	4,00	1,22		
Genel puan	Erkek	39	3,90	,73	,221	,826
	Kadın	111	3,94	,86		

* Bağımsız gruplarda t testi kullanılmıştır.

Araştırmaya katılanların cinsiyete göre kültürel zeka boyut ve genel puan karşılaştırması sonucunda istatistiksel farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 7: Araştırmaya katılanların idari görevi olma durumuna göre kültürel zeka genel ve boyut puanları karşılaştırması.

Boyut	İdari görev	n	Ortalama	Std. Sapma	t	P
Üstbilişsel	Var	34	4,49	1,13	,816	,416
	Yok	116	4,32	1,04		
Bilişsel	Var	34	3,28	1,14	,010	,992
	Yok	116	3,28	1,05		
Motivasyonel	Var	34	4,15	1,24	,057	,954
	Yok	116	4,16	1,07		
Davranışsal	Var	34	3,96	1,19	,269	,788
	Yok	116	3,90	1,16		
Genel puan	Var	34	3,97	,96	,335	,738
	Yok	116	3,92	,78		

* Bağımsız gruplarda t testi kullanılmıştır.

Araştırmaya katılanların idari görevine göre kültürel zeka genel ve boyut puanları karşılaştırıldığında arada istatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmemiştir ($p>0,05$).

Tablo 8: Araştırmaya katılanların yurt dışında kalma durumuna göre kültürel zeka genel ve boyut puanları karşılaştırması.

Boyut	Yurtdışında kalma	n	Ortalama	Std. Sapma	t	P
Üstbilişsel	Evet	22	4,61	1,07	1,206	,230
	Hayır	128	4,32	1,06		
Bilişsel	Evet	22	3,36	1,13	,355	,723
	Hayır	128	3,27	1,06		
Motivasyonel	Evet	22	4,25	,99	,428	,669
	Hayır	128	4,14	1,13		
Davranışsal	Evet	22	3,49	1,24	1,875	,063
	Hayır	128	3,99	1,14		
Genel puan	Evet	22	3,93	,86	,009	,992
	Hayır	128	3,93	,82		

* Bağımsız gruplarda t testi kullanılmıştır.

Araştırmaya katılanların yurtdışında kalma durumuna göre kültürel zeka genel ve boyut puanları karşılaştırıldığında arada istatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmemiştir ($p>0,05$).

Tablo 9: Araştırmaya katılanların yabancı dil bilme durumuna göre kültürel zeka genel ve boyut puanları karşılaştırması.

Boyut	Yabancı Dil Bilme	n	Ortalama	Std. Sapma	t	P
Üstbilişsel	Evet	75	4,53	,99	1,958	,052
	Hayır	75	4,19	1,12		
Bilişsel	Evet	75	3,42	1,05	1,598	,112
	Hayır	75	3,14	1,08		
Motivasyonel	Evet	75	4,30	1,12	1,636	,104
	Hayır	75	4,01	1,08		
Davranışsal	Evet	75	3,93	1,10	,168	,867
	Hayır	75	3,90	1,23		
Genel puan	Evet	75	4,05	,79	1,759	,081
	Hayır	75	3,81	,85		

* Bağımsız gruplarda t testi kullanılmıştır.

Araştırmaya katılanların yabancı dil bilme durumuna göre kültürel zeka genel ve boyut puanları karşılaştırıldığında arada istatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmemiştir ($p>0,05$).

Tablo 10: Araştırmaya katılanların öğrenim durumuna göre kültürel zeka genel ve boyut puanları karşılaştırması.

Boyut		n	Ortalama	Std. Sapma	F	P
Üstbilişsel	Lise	59	4,32	1,08	,056	,983
	Yüksekokul	42	4,39	1,03		
	Lisans	43	4,38	1,12		
	Yüksek lisans	6	4,42	1,01		
Bilişsel	Lise	59	3,20	1,22	,408	,747
	Yüksekokul	42	3,37	,90		
	Lisans	43	3,26	1,07		
	Yüksek lisans	6	3,61	,66		
Motivasyonel	Lise	59	3,97	1,15	,981	,404
	Yüksekokul	42	4,27	1,10		
	Lisans	43	4,30	1,08		
	Yüksek lisans	6	4,21	,84		

Boyut		n	Ortalama	Std. Sapma	F	P
Davranışsal	Lise	59	3,96	1,24	,406	,749
	Yüksekokul	42	3,75	1,05		
	Lisans	43	4,01	1,23		
	Yüksek lisans	6	4,00	,59		
Genel puan	Lise	59	3,86	,94	,266	,850
	Yüksekokul	42	3,95	,75		
	Lisans	43	3,99	,76		
	Yüksek lisans	6	4,06	,58		

* Tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır.

Araştırmaya katılanların öğrenim durumuna göre kültürel zeka genel ve boyut puanları karşılaştırıldığında arada istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 11: Araştırmaya katılanların yaş ile kültürel zeka boyut ve genel puan korelasyonu.

		Üstbilişsel	Bilişsel	Motivasyonel	Davranışsal	Genel puan
Yaş	r	,150	-,040	,132	-,049	,062
	p	,067	,629	,108	,555	,448
	n	150	150	150	150	150

*Pearson korelasyon testi kullanılmıştır.

Araştırmaya katılanların yaş ile kültürel zeka boyut ve genel puan korelasyonu sonucunda arada istatistiksel olarak anlamlı ilişki saptanmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 12: Araştırmaya katılanların kurumda ve meslekte çalışma süresi ile kültürel zeka boyut ve genel puan korelasyonu.

		Meslekte çalışma süresi	Üstbilişsel	Bilişsel	Motivasyonel	Davranışsal	Genel puan
Kurumda çalışma süresi	r	,540	-,093	-,073	-,110	-,261	-,180
	p	,000	,260	,374	,181	,001	,028
	n	150	150	150	150	150	150
Meslekte çalışma süresi	r		-,014	-,003	-,070	-,276	-,124
	p		,866	,970	,396	,001	,132
	n		150	150	150	150	150

*Spearman korelasyon testi kullanılmıştır.

Araştırmaya katılanların kurumda ve meslekte çalışma süresi ile kültürel zeka boyut ve genel puan korelasyonu incelendiğinde; kurumda çalışma süresi davranışsal ve genel kültürel

zeka puanı ile; meslekte çalışma süresi ise davranışsal kültürel zeka boyutu ile negatif yönde zayıf istatistiksel ilişki göstermiştir ($p < 0,05$; $r < 0,30$).

5. SONUÇ

Günümüzde, örgütler, küreselleşme ve artan rekabet ortamının etkisiyle birlikte ulusal sınırları aşarak farklı kültürel ortamlarda faaliyet göstermeye başlamıştır. Bununla birlikte, çokuluslu örgütlerin ortaya çıkması ve farklı kültürdeki şirketlerin birleşmeleri, farklı kültürlere uyum sağlama ve farklı kültürlerden kişilerin oluşturduğu (çalışan ve müşteri) ilişkiler ağını yönetme becerisini gündeme getirmiştir.

Son yıllarda sağlık sektöründe de sunulan hizmet yerel olmaktan çıkmaya, küresel özellik kazanmaya başlamaktadır. Ülkemizde zaten çok kültürlü bir yapının varlığının üzerine ayrıca sağlık turizmi ile birlikte yeni kültürlerin eklenmesiyle beraber, sağlık hizmeti sunulan hasta profiline kültürel özellikleri iyice farklılaşmış ve genişlemiştir. Dolayısıyla sağlık hizmetinin etkin sunulması, hasta memnuniyetinin sağlanması için çalışanların hem birbirleriyle, hem de hastalarla olan ilişkilerinde kültürel özelliklere dikkat etmeleri gerekmektedir. Bu kültürel özelliklere hassasiyetin en güzel göstergesi kültürel zekadır.

Yapılan çalışmada sağlık örgütlerinde çalışan kişilerin kültürel zeka düzeyleri ve bazı mesleki ve sosyo-demografik özelliklerinin kültürel zekaya etkisi incelenmiştir.

Araştırmaya katılanların kültürel zeka alt boyutları ve genel puan ortalamaları incelendiğinde, üstbilişsel boyut ortalaması 4,36+1,06, bilişsel boyut ortalaması 3,28+1,07, motivasyonel boyut ortalaması 4,16+1,10, davranışsal boyut ortalaması 3,92+1,16, genel puan ortalaması ise 3,93+0,82'dir (Tablo 5). Buna bakılarak en yüksek ortalamanın üstbilişsel kültürel zeka boyutunda olduğunu söylemek mümkündür. Daha farklı bir ifadeyle araştırmaya katılanlar kültürel bilgiyi elde etme ve kavramada en çok zihinsel süreçleri kullanmaktadır.

Araştırmaya katılanların cinsiyet göre kültürel zeka boyutu ve genel puan karşılaştırıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır (Tablo 6). Katılımcıların idari görevi bulunma durumuna göre kültürel zeka genel ve boyut puanları karşılaştırıldığında ise arada istatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmemiştir (Tablo 7).

Katılımcıların yurtdışında kalma, yabancı dil bilme ve öğrenim durumu göre kültürel zeka genel ve boyut puanları karşılaştırıldığında ise istatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmemiştir (Tablo 8, 9, 10, 11).

Araştırmaya katılanların kurumda ve meslekte çalışma süresi ile kültürel zeka boyut ve genel puan korelasyonu incelendiğinde; kurumda çalışma süresi davranışsal ve genel kültürel zeka puanı ile, meslekte çalışma süresi ise davranışsal kültürel zeka boyutu ile negatif yönde çok zayıf istatistiksel olarak anlamlı ilişki göstermiştir (Tablo 12).

Çalışma sonucunda kültürel zeka puanı 3,93+0,82 olarak belirlenmiştir. Bu düzeyin

ölçeğin orta noktasından fazla olması kültürel zekanın olumlu yönde olduğunu göstermektedir. Ancak kültürel zeka düzeylerine ilişkin bugüne kadar herhangi bir sınıflama yapılmamış olması, yapılan araştırmadaki puanı yorumlamayı güçleştirmektedir.

Sağlık hizmetlerinin gelişmiş ülkelerde maliyetinin yüksekliği, dolayısıyla hasta için pahalı olması, başka ülkelerde bu hizmetin alınmasına yol açmakta dolayısıyla bir sağlık turizmi ortaya çıkmaktadır. Sağlık turizmi ise daha çok yerel özelliğe sahip olan sağlık hizmetini küresel bir özellik kazandırmaya başlamıştır. Çalışanların sundukları hizmeti hastaların kültürel özelliklerine göre şekillendirmeleri hem iletişim çatışmalarını önlemekte, hem de hastanın tedaviye uyumunu arttırmaktadır. Ayrıca son yıllarda “doktor ithali” olarak adlandırılan ve üzerinde ciddi tartışmaların olduğu bir konuda kültürel zeka kapsamındadır. Zira hizmet verdiği toplumun kültürüne yabancı sağlık personelinin hastadan anamnez alınması sırasında iletişim güçlükleri yaşayacağı, hastanın beklentilerini yeterli düzeyde karşılayamayacağı söylenebilmektedir. Yapılan bu ve benzeri çalışmalar ile sağlık çalışanlarının kültürel zekalarının belirlenmesi ile eksik olan noktaların giderilebileceği ve daha etkin sağlık hizmetinin sunulmasının sağlanabilmesi aynı zamanda iletişim çatışmaları ve yanlış bilgilendirmenin önüne geçilmiş olacaktır.

Araştırmanın hastane işletmeleri üzerinde, özellikle de A sınıfı olarak belirtilen özel hastaneler üzerinde gerçekleştirilmiş olması çalışmanın sonuçlarının genellenebilirliği açısından kısıt oluşturmaktadır. Farklı örneklerde yapılacak çalışmalar ile sonuçların genellenebilirliğinin artırılmasında yarar vardır.

Çalışma ile ilgili karşılaştırmaların yapılabilmesi amacıyla sağlık sektöründe kültürel yetenekler ve kültürel zekaya ilişkin çalışmalar incelenmiş, ancak demografik değişkenlerle yapılan değerlendirmelerin yer aldığı herhangi bir araştırmaya ulaşılamamıştır. Bu açıdan araştırma, sağlık hizmeti sunan işletmelerde kültürel zeka çalışmalarının ilklerindedir. Farklı örneklerde yapılacak çalışmalarla bulguların geçerliliğinin değerlendirilmesinde yarar vardır.

Sonuç olarak, karmaşık ve dinamik çevrede faaliyet gösteren işletmelerdeki çalışanlardaki kültürel farklılıklar, müşterilerin kültürel farklılıkları, işletmelerin birbirleriyle ilişkilerindeki kültürel farklılıklar artık yönetilmesi ve analiz edilmesi daha da önemli bir konu haline gelmiştir. Bu kültürel koşulların yönetilmesi hem çalışan hem de yönetici düzeyinde sahip olunması gereken bir özelliktir. İşletmelerde yapılacak hizmetiçi eğitimler ile bu kültürel farklılıkların nasıl yönetileceğine ilişkin eğitimlerin verilmesi, yaşanacak olası sorunların önüne geçme açısından önemlidir. Kültürel zekaya sahip işletmelerin ise küresel piyasalarda çok daha etkili olacağı da bir gerçektir.

6. KAYNAKÇA

- Ang, S., L. V. Dyne, C. Koh, K. Y. Ng, K. J. Templer, C. Tay ve N. A. Chandrasekar (2007) "Cultural Intelligence: Its Measurement and Effects on Cultural Judgment and Decision Making, Cultural Adaptation and Task Performance", *Management and Organization Review*, 3 (3), 337-338
- Ang, S., L.V. Dyne (2008) *Handbook of Cultural Intelligence: Theory, Measurement, and Applications*, New York, M.E. Sharpe, 391-392
- Ang, S., L.V. Dyne, J.S. Tan (2011) *Cultural Intelligence*, *The Cambridge Handbook of Intelligence*, (Ed: R.J. Sternberg, S. B. Kaufman), Cambridge University Pres, NewYork, 583-584
- Crowne, K. A. (2008) What leads to cultural intelligence?, *Business Horizons* 51, 391-392
- Crowne, K. A., A. V. Phatak, U. Salunkhe, S. Shivarajan (2011) "Exploring Intelligences, Organizational Skills and Leadership in Mumbai, India", *International Journal of Business, Humanities and Technology*, 1(2), 45-47
- Çokluk, Ö., G. Şekercioglu, Ş. Büyüköztürk (2010) *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik (SPSS ve LISREL Uygulamaları)*, Pegem Yayınları, Ankara, 206-207
- Earley, P. C. ve Elaine Mosakowski (2004) "Cultural Intelligence", *Harvard Business Review*, 82 (10), 139-140
- Griffer, M. R. ve S. M. Perlis (2007) "Developing Cultural Intelligence in Preservice Speech-Language Pathologists and Educators", *Communication Disorders Quarterly*, 29 (1), 28-29
- Groves K. S. ve A. E. Feyerherm (2011) "Leader Cultural Intelligence in Context: Testing the Moderating Effects of Team Cultural Diversity on Leader and Team Performance", *Group & Organization Management* 36(5), 535-536
- Kodwani, A. D. (2012) "Beyond Emotional Intelligence (EQ): The role of Cultural Intelligence (CQ) on Cross-Border Assignments", *World Review of Business Research*, 2(4), 86-87
- Rahimi, G., A. Razmi, Q. V. Damirch (2011) *The Role of Cultural Intelligence in Achievement of Iran's Small and Medium Enterprise Managers* *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(5), 721-722
- Reilly A. H. ve T. J. Karounos (2009) "Exploring the Link Between Emotional Intelligence and Cross-Cultural Leadership Effectiveness" *Journal of International Business and Cultural Studies*, 1, 2-3
- Rose, R. C. ve N. K. Subramaniam (2008) "A Review on Individual Differences and Cultural Intelligence", *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi (The Journal Of International Social Research)*, 1 (4), 505-506
- Sadeghian, E. (2011) "Presentating of the Effectual Cultural Intelligence Model of Manager on Effectiveness Iran Khodro Organization of Iran", *European Journal of Scientific Research*, 61 (3), 402-403
- Şahin, F. (2011) "Liderin Kültürel Zekâsının Astların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İş Doyumu Üzerine Etkisi", *Savunma Bilimleri Dergisi*, 10(2), 83-84
- Tan, J.S. (2004) "Cultural Intelligence and the Global Economy", *LIA*, 24 (5), 19-20

Vedadi, A., B. Kheiri, M. Abbasalizadeh (2010) “The Relationship Between Cultural Intelligence and Achievement: A Case Study in an Iranian Company, Iranian Journal of Management Studies, 3(3), 27-28

Yeşil, S. (2009) “Kültürel Farklılıkların Yönetimi ve Alternatif Bir Strateji: Kültürel Zeka”, KMU İİBF Dergisi, Yıl:11, 16, 122-123