

# Hemşirelerde Kültürel Yetkinlik Algısının İş Performansına Etkisi

Gönderim Tarihi: 03.10.2017

Selma Heves Yılmaz<sup>1</sup>

Kabul Tarihi : 16.11.2017

Havva Çalışkan<sup>2</sup>

## ÖZ

Bu çalışma, hemşirelerin kültürel yetkinlik ve iş performanslarına yönelik görüşlerini belirlemek, kültürel yetkinlik algısının iş performansına etkisini saptamak amacıyla yapılmış betimleyici tipte bir araştırmadır.

Araştırmada, 03.03.2015 – 13.03.2015 tarihleri arasında Edirne Kamu Hastaneler Birliği'ne bağlı sağlık tesislerinde çalışan 669 ebe-hemşire incelenmiştir. Örneklem seçilmemiş evrendeki tüm hemşirelere ulaşılmak istenmiştir. Veriler üç bölümden oluşan anket formu ile toplanmıştır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerini sorgulayan ifadeler, İkinci bölümde “Hemşirelerde Kültürel Yetkinlik Ölçeği”, üçüncü bölümde “İş gören Performansı Ölçeği” yer almaktadır. Veriler SPSS 16,0 paket programı ile değerlendirilmiştir. Analizlerde yüzdelik, ortalama, t test istatistiği, varyans, korelasyon, çoklu lineer regresyon analizleri uygulanmıştır. Ölçeklerin iç tutarlılığını ölçmek için alfa katsayısından, geçerliliği için faktör analizinden yararlanılmıştır.

Analiz sonucunda; katılımcıların cinsiyet, medeni durum, yaş, hizmet yılı, kurumda çalışma yılı ve mesleki pozisyonuna ve yurtdışı hastaya bakım verme durumuna göre kültürel yetkinlik ve iş performansına yönelik puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Eğitim durumunun ise iş performansına anlamlı etkisi olmadığı, kültürel yetkinlik algısına ise anlamlı etkisi olduğu tespit edilmiştir. Kültürel yetkinlik alt boyutları ile iş gören performansı arasında da pozitif yönde doğrusal bir korelasyon tespit edilmiştir.

1 Dr., Edirne Kamu Hastaneler Birliği, İdari Hizmetler Başkanım

2 Edirne Kamu Hastaneler Birliği, Eğitim Hizmetleri, healiskan72@hotmail.com

Sonuç olarak; hemşirelerin kültürel beceri düzeyi iş performansına anlamlı etki etmektedir. Hemşirelerin kültürel beceri düzeyinin artması ile iş performansları da artmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Hemşire, Kültürel Yetkinlik, İş Performansı

# Nurses Perception of Cultural Competence impact on Business Performance

## ABSTRACT

In this study, the nurses 'cultural competency and job performance to determine their views and for their cultural competency in order to determine the impact of the perception of business performance that made the type of descriptive research.

In this research, between the dates of 03.03.2015 – 13.03.2015 Edirne Public Hospitals Union workers in health facilities based on 669 midwife-nurses were examined. The sample hasn't been selected; all the nurses in the universe were wished to be reached. The data collected with the survey form consisting of three parts. In the first section of the participants ' demographic characteristics expressions, the second chapter of "the scale of the" Cultural Competency among nurses, who work in the third chapter "Performance Scale". SPSS 16.0 package program was evaluated with. Training on the percentage, average, t test statistic, variance, correlation, multiple linear regression analysis were applied. In order to measure the internal consistency coefficients Alpha, for the validity factor analysis was done..

As a result of the analysis; participants ' gender, marital status, age, years of service, year of study and professional positions and international institution patient, according to the State cultural competence and care giving job performance for the difference between the average of points was not statistically significant. There is no meaningful effect on the performance of the business of the State of education, cultural competence has been found significantly influence to the perception. Cultural competency and performance work with lower dimensions between positive linear correlations have been identified.

As a result, significant cultural skills of nurses effects the level of job performance meaningfully. With the increase in the level of cultural skills also rises their job performance.

**Keywords:** Nurse, Cultural Competence, Job Performance



## 1. GİRİŞ

Kültür; varsayımları, inanç ve değerleri, eylemleri ve bunların gerekçelerini ve ırk, dil, din, etnik köken gibi farklılıklarla ilgili iletişim tarzlarını da kapsayan insan davranışlarının bütünlüklü yapısıdır. Yetkinlik ise belirli bir alanda ya da konuda sahip olunan bilgi, beceri ve tutumun toplamıdır ve o konudaki yeteneği, kapasiteyi ifade eder. Bu tanımlardan yola çıkarak kültürel yetkinliği, farklı kültürlere sahip insanların ve sosyal grupların istek ve beklentilerine cevap verebilecek bilgiye, beceriye ve kapasiteye sahip olmak şeklinde tanımlayabiliriz. ([www.rcbadoor.com](http://www.rcbadoor.com)). Kültürel değerler, tutum, inanç ve davranışlar kişilerin yaşam tarzlarını, dolayısıyla sağlık koşullarını etkilemektedir. Sağlık ya da hastalık kültürel kalıplara bağlı olarak tanımlanmakta hastalıkların nedenleri, görünümü ve sağaltımı kültürel özellikler tarafından belirlenmekte ve sağlığın korunması, hastalıkların sağaltımı kültüre özgü uygulamalarla yapılmaktadır (Akar, 2010). Günümüzde küreselleşme ile birlikte farklı kültürden bireylerle etkileşim artmış ve dolayısıyla kültürlerarası iletişim çalışma hayatının bir gerçeği haline gelmiştir.

Özellikle farklı kültürden bireylerin aynı ortamı paylaştığı sağlık hizmetlerinde de kültürlerarası hizmet kavramı yeni bir disiplin olarak ortaya çıkmış ve giderek önemi artmaktadır (Zorel, 2014). Sağlık hizmetlerinde bakım, hizmet alanların ve verenlerin kültürel farklılıklarından, dil çeşitliliğinden, kullandıkları sözel ya da sözel olmayan iletişim yollarından bireylerin sağlığı, hastalığı ve sağlık personelinin rollerini, sorumluluklarını algılamalarından etkilenmektedir (Temel, 2011). Dolayısıyla halka istenen düzeyde sağlık hizmeti sunulabilmesi, hizmetlerin, hizmeti alacak olan toplum tarafından kabul edilmesi, katılım sağlanması ve konu ile ilgili eğitilebilmeleri için sağlık personelinin toplumun kültürel özelliklerini çok iyi bilmesi kaçınılmaz bir koşuldur (Bolsoy ve Sevil, 2006).

Sağlık kültürüne göre değişen göreceli bir kavramdır. Sağlık, biyolojik ve çevresel etmenler tarafından olduğu kadar kültürel etmenlerden de etkilenmektedir (Tortumluoğlu, Okanlı, Özer, 2006). Litaratüede gerek bakım alanlar gerekse bakım veren sağlık personeli arasında giderek artan kültürel farklılıktan kaynaklanan gereksinimlerin, iletişim ve dil sorunlarının arttığı ve bu

durumun sağlık bakımında etkili olduğu ifade edilmektedir (Ayaz ve Bilgili, 2009; Ertem, 2010; Arda ve arkadaşları, 2007; Ertem ve arkadaşları, 2000). Bu durumda çok kültürlü dünyada sağlık personelinin kültürel açıdan yeterli olmasının bir gereklilik ve istenen bir öncelik olduğu açıkça görülmektedir (Temel, 2011).

Transkültürel yaklaşım, her düzeyde sağlık hizmeti veren sağlık çalışanı için önemli bir özelliktir ancak; hemşireler bu yaklaşımda ayrıcalıklı bir konumdadır. Çünkü hemşirelik çok yönlü bir disiplindir ve nitelikli hemşirelik bakımı; ilgili olmayı, yakınlık göstermeyi, cesaret vermeyi, neşeli olmayı, kibarlığı, şefkati, anlayışlı ve sempatik olmayı, empati yapabilmeyi, küçümsemeden başkalarının düşüncelerine saygılı olmayı içerir (Temel, 2008).

Son yıllarda, hemşirelerin etkin bir bakım vermelerinde, bireylerin kültürel yapısını bilerek sunulan hizmetin önemi anlaşılmış ve bu yönde girişimler artırılmıştır (Tortumluoğlu vd., 2006). Hemşirelik beklentileri, yaş, cinsiyet, etnik gruplardaki farklılıkların yüzeysel bir bilgisinden kültürel olarak duyarlı hemşirelik bakımını içermeye doğru gelişmektedir (Akar, 2010). Artık hemşirelik mesleğinde, topluma ve etnik gruplara birey merkezli bakım vermenin gerekliliği ve sorumluluğu benimsenmiştir. Bu nedenle, toplumun kültürel gereksinimlerine yanıt verecek kültürel bilgi ve becerilere sahip hemşirelerin yetiştirilmesi giderek önem kazanmaktadır (Temel, 2008).

Kültürel olarak duyarlı hemşireler farklı kültürel geçmişten gelen hastaların yaşantılarına başarılı bir şekilde müdahale etmek için gerekli bilgi ve yeteneğe sahiptir. Kültürel olarak duyarlılık her hastayı bir birey olarak görmek ve bütün insanların karşılaşabileceği durumlarda hastanın kültürel deneyimlerini tamamiyle dikkate almak için kaynak oluşturan bir güçtür. Böylece hemşireler bireyselleşmiş hasta bakımını sağlarlar ve hemşirenin kendi etnik, sosyal ya da kültürel grubun bir üyesi olmayan hastanın rahatsız olabileceği hareketlerin de farkında olurlar (Akar, 2010). Bu nedenle hemşire, bakım verdiği birey, aile ve toplum için iyi bir yaşam hedefliyorsa o toplumun kültürünü tanımak zorundadır (Tortumluoğlu vd., 2006).

Bireysel düzeyde performans, kişinin bilgi, beceri ve yeteneklerini kişisel çaba ve davranışlarıyla birleştirerek istenen kalite ve miktarda kişisel sonuç

elde etmesidir. Görev performansı, bir sürecin bir bölümündeki faaliyetleri veya gerekli olan materyal ve hizmetleri sağlamak yoluyla doğrudan veya dolaylı olarak örgüte katkıda bulunan eylemleri yerine getirmedeki etkinlik olarak ifade edilmektedir. Literatürde hemşire iş performansının doyurucu olarak kavramsal açıdan tanımlanması konusunda sınırlı bilgi bulunmaktadır. Borst, hemşire iş performansını hemşireler tarafından hasta ve diğer insanlara bakım sunma şekli veya süreci olarak tanımlamaktadır. Bloch, ise benzer şekilde iş performansını işi yapma şekli ve süreci olarak ele almıştır. Dolayısı ile buradaki iki tanımın ortak paydası iş performansının bir süreç veya iş yapma süreci olarak kabul edilmesidir (Top, Gider, Ünalın, 2010). Elbette iş performansını kişisel, kültürel, sosyal ve örgütsel birçok değişken veya faktör kümesi etkilemektedir. Bu araştırmada ise sadece hemşirelerin kültürel yetkinlik durumlarının iş performansına etkisi üzerinde durulmaktadır.

## 2. GEREÇ VE YÖNTEM

### 2.1. Araştırmanın Amacı ve Modeli

Bu çalışma, hemşirelerin kültürel yetkinlik ve iş performanslarına yönelik görüşlerini belirlemek ve kültürel yetkinlik algısının iş performansına etkisini saptamak amacıyla yapılmıştır. Betimleyici tipte bir araştırmadır.

### 2.2. Araştırmanın Önemi

Hemşirelerin sağlık hizmet sunumunda hasta bakımı, sağlığın korunması ve geliştirilmesi, sağlık eğitimi gibi birçok görev üstlenmişlerdir. Özellikle, hasta bakımı konusunda hasta ile birebir iletişimde olması bakımından kilit rollere sahip hemşirelerin iş gücü verimliliği, sağlık hizmetinin kalitesi ve verimliliğini de doğrudan etkilemektedir. Daha iyi sağlık hizmeti verebilmek için bakım verilen grubun hastalık ve sağlığı nasıl algıladıklarını, sağlığa yönelik davranışlarının arkasında hangi kültürel etmenlerin yer aldığını bilmesi ve anlamaya çalışılması gerekmektedir. Kültürlere duyarlı yaklaşımda hasta, aile ya da grupla güvenli bir ilişki geliştirmek ilk adımdır. İnsanları derilerinin rengine, şive, aksan ve giysi gibi özelliklerine göre gruplandırmadan, bireyleri kendi kültürel kalıplarında algılamak ve hemşirelik yaklaşımında da bunları göz önünde bulundurmamak çok önemlidir. Kültürel olarak duyarlı hem-

şirelik hizmeti sağlamanın özelliği ve önemi; bireysel ve mesleki açıdan çok boyutludur. Transkültürel yaklaşım, aynı zamanda hemşirelerin dünya görüş ve perspektiflerini de genişleterek, başka kültürlerden gelen bireylere yaratıcı bakım sunmada onları becerili kılar. Kültürü temel alan yaklaşım ve bilgi, hem hemşirenin, hem de hastanın kendine güvenlerinin artmasını sağlayabilir (Şahin, Bayram, Avcı, 2009). Dolayısıyla sağlık hizmetlerinde kültürel açıdan yeterli bakım ile hastadan doğru verilerin toplanması ve tanı hatalarının önlenmesi ile etkili, güvenilir, maliyet etkili, nitelikli hizmet sunulması sağlanmış olur. Bu bağlamda bu araştırma ile sağlık hizmet sunumunda önemli yere sahip olan hemşirelerin kültürler arası hasta bakımının konusundaki yetkinlik düzeylerinin bilinmesi ve bu yetkinliğin iş performansına etkisinin belirlenmesi ile sağlık hizmet kalitesinin artırılması yönünde olumlu etki sağlayacağı düşünülmektedir.

### 2.3. Çalışma Grubu

Araştırmanın evrenini Edirne Kamu Hastaneler Birliğine bağlı sağlık tesislerinde fiili olarak çalışan 669 ebe-hemşire oluşturmaktadır. Araştırmada örneklem seçilmemiş evrendeki tüm hemşirelere ulaşılmak istenmiştir. Ancak 304 hemşire araştırmaya katılmayı kabul etmiştir.

### 2.4. Veri Toplama Yöntemi

Araştırma ile ilgili verilerin toplanmasında anket tekniğinden yararlanılmıştır. Dağıtılan anketlerden 304 kişiden anket geri gelmiş ve analize uygun 262 anket değerlendirmeye alınmıştır. Anket, üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm, katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorulardan oluşmaktadır.

İkinci bölümde, hemşirelerin kültürel yetkinlik durumlarının belirlenmesine yönelik ve 18 önermeden oluşan “Hemşirelerde Kültürel Yetkinlik Ölçeği” yer almaktadır. Ölçek, daha önce Akar (2010) tarafından ‘Campinha Bacote Modeli’ temel alınarak hazırlanan “Hemşirelerin Ruh Hastalarına Yönelik Kültürlerarası Bakımına İlişkin Görüş Formu”ndan yararlanılmıştır. Bu modelin oluşturan öğeler; ‘Kültürel Farkındalık’, ‘Kültürel Bilgi’, ‘Kültürel İstek’ ve ‘Kültürel Beceri\Deneyim’dir. Kültürel farkındalık; birinin kendi kültürel

geçmişinin derinliklerini araştırması ve öz değerlendirmesidir. Farkındalık süreci farklı bireyler hakkında kişinin kendi eğilimlerini, ön yargılarını tanımlarını içermektedir Kültürel bilgi; farklı kültür ve etnik gruplar hakkında doğru bilgiyi arama ve bulma sürecidir. Kültürel istek; bakım kavramıyla ilgili olup farklılıkları kabul etmek, benzer yönleri ortaya çıkarmak, kültüre özgü bilgileri öğrenmek için kültürü farklı olan bireylerle açık ve esnek iletişimin kurulmasını içermektedir. Kültürel beceri; hastanın sağlık tarihi ve sunma problemini kabul ederken kültürel yönden konuyla ilgili verinin toplanmasını, kültürel temelli fiziksel değerlendirmeler yapmasını, kültürel duyarlılık içinde bu değerlendirmeleri yapmayı içerir (Akar, 2010). Anket formunun yeniden düzenlenmesi ve kullanılması için gerekli izin alındıktan sonra, ifade değişiklikleri ve ruh hastalarına yönelik hazırlanan ifadeler çıkarılarak form yeniden düzenlenmiştir.

Üçüncü bölümde ise; hemşirelerin performanslarını ölçmek amacıyla daha önce Kirkman ve Rosen (1999: 58-74), daha sonra, Sigler ve Pearson (2000: 27-52) tarafından yapılan çalışmalarda kullanılmış olan, Türkçeye Çöl (2008: 35-46) tarafından uyarlanmış 4 maddelik “İş gören Performansı Ölçeği” kullanılmıştır.

Her iki ölçekte ifadelere katılma derecesi 5’li likert ölçeğine göre “kesinlikle katılıyorum” (5 puan), “katılıyorum” (4 puan), “kararsızım” (3 puan), “katılmıyorum” (2 puan) ve “kesinlikle katılmıyorum” (1 puan) olarak düzenlenmiştir.

## 2.5. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenirlik İşlemleri

Araştırmada kullanılan ölçekler kapsam geçerliği var olan alan yazına göre oluşturulmuştur. **Hemşirelerde Kültürel Yetkinlik Ölçeği**; Taslak ölçek EDH ‘ta çalışan 10 hemşire tarafından, ‘düzenlilik ve anlamlılık, okunurluk, terimlerin anlaşılabilirliği, anlamın açıklığı ve netliği’ yönünden değerlendirilmesi istenmiş ve herhangi bir olumsuzluk tespit edilmemiştir. Taslak ölçekte negatif ifadeler (15, 17, 22 ve 23) tersi puan verilerek döndürülmüştür. Ölçeğin iç tutarlılığını ve araştırılan konuyu ne derecede yansıttığının belirlenmesinde alfa katsayısından (Cranbach Alfa) yararlanılmıştır.30 ifadeden oluşan taslak ölçeğin Alfa değeri hesaplanırken güvenilirliği düşüren 15, 17, 22 ve 23. so-

uların çıkartılması sonucu 26 ifade ile alfa katsayısı 0,849 olarak hesaplanmıştır. Bu değer, ölçeğin yüksek iç tutarlılığa sahip olduğunu göstermektedir. Ölçeğin geçerliliği için Varimax yöntemleri ile döndürülmüş temel bileşenler faktör analizi kullanılmıştır. Temel bileşenler faktör analizi yapılırken, her bir faktörde yer alacak maddelerin anlam ve içerik açısından tutarlı olması, faktör öz değerlerinin 1 ya da 1'in üzerinde olması, bir maddenin yer aldığı faktörde "0.50" ve daha fazla bir faktör yüküne sahip olması, maddelerin buldukları faktördeki yük değerleri ile diğer faktörlerdeki yük değerleri arasındaki farkın en az "0.10" ve daha yukarı olması ölçütleri (Büyüköztürk, 2002) dikkate alınmıştır. Yapılan iki faktör analizi sonucunda 6, 7, 11, 12, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 23 ve 24. maddeler faktör yük değerlerinin 0,50'nin altında olması ve birden fazla faktör altında 0,10'luk fark göstermemesi nedeniyle ölçekten çıkarılmıştır. Bu düzenlemeler sonunda toplam 18 maddeden oluşan ölçeğin dört faktör altında toplandığı ve toplam varyansın % 60,243'ini açıkladığı görülmüştür. Analiz sonucu KMO değeri 0,846, verilerden anlamlı faktörler çıkabileceğini gösteren küresellik derecesi de (Bartlett's Testi) 1,943E3;  $p < 0,05$  olarak bulunmuştur. Bu değerler istatistiksel açıdan yeterli olarak değerlendirilmiştir. Ölçeğin alt faktörleri, faktör 1. "Kültürel Beceri/Deneyim (F1)" 25, 26, 27, 28, 29, 30. maddelerinden; faktör 2. "Kültürel Farkındalık (F2)" 1, 2, 3, 4, 5, 21. Maddelerinden ve 0,539-0,731; faktör 3. "Kültürel Bilgi (F3)" 13, 14, 18. maddelerinden; faktör 4. "Kültürel İstek (F4)" 8, 9, 10. Maddelelerinden oluşmaktadır. Ölçeğin alt boyutlarının Cronbach's Alfa değerleri; F1 için 0,889, F2 için 0,757, F3 için 0,749, F4 için 0,650 olarak tespit edilmiştir.

"İş Gören Performansı Ölçeği"nin 4 maddeden oluşmaktadır. Cronbach Alfa değeri 0,876 olarak bulunmuş, KMO değeri 0,824 olarak gerçekleşmiştir verilerden anlamlı faktörler çıkabileceğini gösteren küresellik derecesi de (Bartlett's Testi) 533,629;  $p < 0,05$  olarak bulunmuş ve istatistiksel açıdan yeterli olarak değerlendirilmiştir. Toplam varyansın % 72,931' ünü açıklayan tek faktörü ortaya koymuştur.

## 2.6. Verilerin Toplanması ve Analizi

Veriler, araştırmanın yapılabilmesi için Edirne Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği'nden yazılı izin alındıktan sonra, 03.03.2015 – 13.03.2015 tarih-

leri arasında toplanmıştır. Elde edilen bilgiler SPSS 16,0 paket programı ile istatistiksel olarak değerlendirilmiştir. İstatistiksel analizlerde yüzdellik, ortalama, katılımcıların iki alt sınıflamadan oluşan değişkenlerine ait istatistiksel analizler için t test istatistiği, ikiden fazla alt sınıflamadan oluşan değişkenlere ait istatistiksel sınımalarda varyans analiz testi (ANOVA) uygulanmıştır. Hemşirelerde kültürel yetkinlik ve iş gören performansı ölçeklerinin iç tutarlılığını ölçmek için alfa katsayısından (Cronbach Alfa), geçerliliği için Varimax yöntemleri ile döndürülmüş temel bileşenler faktör analizinden yararlanılmıştır. Hemşirelerde kültürel yetkinlik algısının performansa etkisini tespit etmek amacıyla ise, korelasyon analizi, çoklu lineer regresyon analizi ile yapılmış, istatistikî analizlerde  $p < 0.05$  düzeyinde anlamlılık aranmıştır.

## 2.7. Araştırmanın Kısıtlılığı

Araştırmanın yalnızca Edirne İli Kamu Hastanelerinde uygulanması ve sonuçlarının bu kurumlardaki hemşirelerin görüşlerini kapsamaması araştırmanın kısıtlılığıdır.

## 3. BULGULAR

### 3.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri ile İlgili Veriler

Katılımcıların çalıştığı hastane, yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim düzeyi, çalışma yılı, kurumdaki çalışma yılı, pozisyonu ve yurt dışı hastaya bakım uygulama durumuna ilişkin bilgiler Tablo 1’de görülmektedir.

**Tablo 1.** Katılımcıların Demografik Özellikleri

Özellikler	Gruplar	Sayı	Yüzde
Çalıştığı Kurum	EDH	110	42,0
	KDH	94	35,9
	UDH	58	22,1
Yaş	18-25	23	8,8
	26-35	100	38,2
	36-45	109	41,6
	45 ve üstü	30	11,5

Cinsiyet	Kadın	241	92
	Erkek	21	8
Medeni Durum	Evli	205	78,2
	Bekar	57	21,8
Eğitim Durumu	Lise	21	8,0
	Ön lisans	96	36,6
	Lisans	125	47,7
	Lisansüstü	20	7,6
Görevi	Müdür	3	1,1
	Müdür Yard.	3	1,1
	Sor. Hem.	47	17,9
	Servis Hem.	174	66,4
	Diğer	35	13,4
Çalışma Süresi	1 Yıldan Az	7	2,7
	1-10Yıl	85	32,4
	11-20 Yıl	87	33,2
	21 Yıl ve Üstü	83	31,7
Kurumda Çalışma Süresi	1 Yıldan Az	33	12,6
	1-10Yıl	143	54,6
	11-20 Yıl	48	18,3
	21 Yıl ve Üstü	38	14,5
Yurtdışı Hastaya Bakım Verme	Evet	186	71
	Hayır	76	29
Toplam		262	100

Tablo 1 incelendiğinde katılımcıların % 41,6' sı 36-45 yaş grubunda,% 92'inin kadın, %78,2'unun evli, %47,2'i lisans, % 66,4'ü servis hemşiresi olarak dağılım göstermektedir. Çalışma yılı olarak %33,2'si 11-20 yıl, ilgili kurumda çalışma yılı olarak %54,6'inin 1-10 yıl olduğu tespit edilmiştir. Hemşirelerin %42'sinin EDH' ta görev yapmaktadır ve %71'i yabancı hastaya bakım verdiklerini ifade etmişlerdir.

### 3.2. Kültürel Yetkinlik Ölçeği İle İlgili Değerlendirmeler

Katılımcıların, kültürel yetkinlikle ilgili değerlendirmelerini yorumlayabilmek için, ölçekte yer alan önermelere verilen yanıtlar irdelenmiştir. Tablo 2’de, katılımcıların her bir önermeye vermiş oldukları yanıtların aritmetik ortalamaları ve standart sapma değerleri yer almaktadır.

**Tablo 2.** Kültürel Yetkinlik Ölçeği İle İlgili Değerlendirmeler

Faktör	İfadeler	N	Ortalama
Kültürel Farkındalık	1-Farklı toplumlarda hastalık ve sağlığa ilişkin inanç ve tutumlar farklılık gösterebilir	262	4,36
	2-Sağlık hizmetleri kültürlere uygun sunulmalıdır.	262	3,61
	3-Farklı kültürden hastaya bakım verirken, hemşire kendi ön yargılarının farkında olmalıdır.	262	3,97
	4-Halkın kullandığı geleneksel tedavilerinin de bakımın kalitesi için bilinmesi gerektiğine inanırım.	262	3,52
	5-Hemşirelerin bakım kararlarının kültürden etkilendiğini düşünüyorum	262	3,17
	21-Zararlı olmayan geleneksel uygulamalara olumsuz bakmıyorum	262	3,58
Kültürel İstek	8-Farklı kültürden hastaya bakım verirken daha duyarlıyım.	262	3,62
	9-Hastanın kültürü gereği uyguladığı olumsuz tedavi yöntemlerini saptamak ve uygun bir yöntemle olumluya dönüştürmek benim sorumluluğumdur.	262	3,68
	10-Farklı kültürdeki bir hastanın sözlü ve sözsüz iletişim şeklini tanımlayabilirim	262	3,60
Kültürel Bilgi	13-Türk toplumundaki farklı kültürler hakkında yeterli bilgiye sahibim.	262	3,47
	14-Farklı kültürdeki bir hastanın rahatsız olacağı durumları tanımlayabilirim.	262	3,51
	18-Farklı kültürdeki bir hastaya hemşirelik tanısı koyabilirim.	262	3,69
Kültürel Beceri/ Deneyim	25-Kendi kültürel geçmişimin farkındayım.	262	4,26
	26-Transseksüel bir erkek hastaya bakım yapabilirim.	262	3,95
	27-Homoseksüel bir kadın hastaya bakım yapabilirim.	262	3,96
	28-Ateist bir hasta bakım yapabilirim.	262	4,14
	29-Aşırı dindar bir hastanın dinsel dirençlerini anlayabilirim.	262	4,09
	30-Adli bir hastaya insancıl bir şekilde bakım verebilirim.	262	4,06
Ortalama			3,79

Önermelere ilişkin hemşirelerin verdiği puanlar 1 ile 5 arasında değişmektedir. Tablo 2’de görüldüğü gibi, önermelere verilen yanıtların genel aritmetik ortalaması 3,79’dur. Bu sonuç ile araştırma kapsamındaki Edirne Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliğine bağlı sağlık tesislerinde kültürel yetkinlik düzeyinin anlamlı olduğu söylenebilir. ‘Hemşirelerin bakım kararlarının kültürden etkilendiğini düşünüyorum’ (ort=3,17), “Türk toplumundaki farklı kültürler hakkında yeterli bilgiye sahibim” (ort=3,47) önermeleri en düşük değere sahiptir. “Farklı toplumlarda hastalık ve sağlığa ilişkin inanç ve tutumlar farklılık gösterebilir” (ort=4,36), “Kendi kültürel geçmişimin farkındayım” (ort=4,26), “Ateist bir hasta bakım yapabilirim” (ort=4,14) önermeleri en yüksek ortalamaya sahip ifadelerdir.

### 3.3. İş Gören Performansı Ölçeğine Yönelik Değerlendirmeler

Katılımcıların, iş performanslarına yönelik değerlendirmelerini yorumlayabilmek için, ölçekte yer alan önermelere verilen yanıtlar irdelenmiştir. Tablo 3’te, katılımcıların her bir önermeye vermiş oldukları yanıtların aritmetik ortalamaları ve standart sapma değerleri yer almaktadır.

**Tablo 3.** İş Gören Performansı Ölçeğine Yönelik Değerlendirmeler

İfadeler	N	Ortalama	Std. Sapma
1-Görevlerimi tam zamanında tamamlarım.	262	4,53	0,040
2-İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum.	262	4,32	0,044
3-Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.	262	4,21	0,045
4-Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim.	262	4,29	0,044
Genel Ortalama	4,33		

Önermelere ilişkin hemşirelerin verdiği puanlar 1 ile 5 arasında değişmektedir. Tablo 3’te görüldüğü gibi, araştırma kapsamındaki hemşirelerin kendi iş performanslarına ilişkin değerlendirmeleri yüksek seviyededir. Önermelere verilen yanıtların genel aritmetik ortalaması 4,33’tür. İfade ortalamaları yakın değer göstermekle beraber, ‘Görevlerimi tam zamanında tamamlarım’ ifadesi 4,53 ortalama ile en yüksek değere sahiptir. “Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim” ifadesi 4,21 ortalama ile en düşük ortalamaya sahip ifadelerdir.

### 3.4. Demografik Değişkenler İle Kültürel Yetkinlik ve İş Gören Performansı İlişkisi

Katılımcıların iki alt sınıflamadan oluşan cinsiyet, medeni durum ve yurt dışı hastaya bakım uygulama değişkenlerine ait istatistiksel analizler için uygulanan t testi sonuçları Tablo 4’ te verilmiştir.

**Tablo 4.** Katılımcıların Demografik Özelliklere Göre t Testi Sonuçları

Tanımlayıcı Özellikler			Kültürel Yetkinlik			İş Gören Performansı		
Değişken	Gruplar	Sayı	Ortalama Puan	T	P	Ortalama Puan	T	P
Cinsiyet	Kadın	241	132,04	2,402	0,698	130,93	2392,5	0,670
	Erkek	21	125,36			138,07		
Medeni Durum	Evli	205	134,93	5,139	0,164	135,41	5040	0,103
	Bekar	57 119,16				117,42		
Yurt Dışı Hastaya Bakım	Evet	186	133,55	6,688	0,494	134,47	6515,5	0,307
	Hayır	76	126,49			124,23		

Yapılan t testi sonucunda; katılımcıların cinsiyet, medeni durum ve yurtdışı hastaya bakım verme durumuna göre kültürel yetkinlik ve iş performansına yönelik puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $p>0,005$ ).

İkiden fazla alt sınıflaması olan çalıştığı hastane, yaş, eğitim durumu, hizmet yılı, kurumdaki hizmet yılı ve mesleki pozisyonu değişkenlerine ait uygulanan varyans analizi sonuçları Tablo 5’te gösterilmiştir.

Tablo 5. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre ANOVA Testi Sonuçları

Tanımlayıcı Özellikler			Kültürel Yetkinlik			İş Gören Performansı		
Değişken	Gruplar	Sayı	Ortalama Puan	F	P	Ortalama Puan	F	P
Hastane	EDH	110	133,36	0,516	0,773	131,66	0,357	0,836
	KDH	94	127,10			128,58		
	UDH	58	135,10			135,92		
Mesleki Pozisyon	Müdür	3	117,50	1,189	0,880	101,00	1,331	0,856
	Müdür Yrd.	3	150,33			148,67		
	Sorumlu Hemşire	47	122,86			124,22		
	Servis Hemşiresi	174	132,43			132,74		
	Diğer	35	138,07			136,24		
Yaş	18-25	23	113,13	7,437	0,059	102,46	6,249	0,100
	26-35	100	120,38			129,42		
	36-45	109	145,87			141,91		
	45 +	30	130,42			122,85		
Öğrenim durumu	Lise	21	102,12	17,037	0,001	129,88	5,415	0,144
	Önlisans	96	112,87			118,09		
	Lisans	125	145,44			140,69		
	Y.Lisans	20	164,68			140,15		
Hizmet Yılı	0-1	7	119,14	2,404	0,493	139,29	6,386	0,094
	1-10	85	122,11			118,64		
	11-20	87	138,56			146,41		
	21 Yıl ve Üstü	83	134,77			128,38		
Kurumda çalışma yılı	0-1	33	120,41	6,473	0,091	133,05	7,732	0,052
	1-10	143	123,94			121,86		
	11-20	48	146,12			138,31		
	21 Yıl ve Üstü	38	151,12			157,83		

Yapılan varyans analizi (ANOVA) sonucunda; katılımcıların kültürel yetkinlik algısına yönelik görüşlerinin yaş, hizmet yılı, kurumda çalışma yılı ve mesleki pozisyonuna göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmamıştır ( $p>0,005$ ). Buna karşı eğitim durumuna göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $F=17,037$ ;  $p=0,001<0,05$ ). Farklılıkların kaynağını belirlemek amacıyla yapılan ANOVA'da Post HocTukey testi sonucunda; ön lisans mezunları ile lisans mezunları ( $p=0,001$ ) ve yüksek lisans mezunları ( $p=0,039$ ) arasında ön lisans mezunlarının aleyhine istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Bu durum, öğrenim durumu yükseldikçe kültürel yetkinlik düzeyinin de yükseldiğini göstermektedir. Diğer gruplar arasındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $p>05$ ).

Yapılan varyans analizi (ANOVA) sonucunda; katılımcıların iş performansına yönelik görüşlerinin yaş, eğitim, hizmet yılı, kurumda çalışma yılı ve mesleki pozisyonuna göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmamıştır ( $p>0,005$ ).

### 3.5. Kültürel Yetkinlik ve İş Gören Performansı İlişkisi

**Tablo 6.** Kültürel Yetkinlik İle İş Gören Performansı Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi (Pearson) Sonuçları

Boyutlar	Performans	Kültürel Beceri	Kültürel Farkındalık	Kültürel Bilgi	Kültürel İstek
Performans	1,000	0,436**	0,269**	0,331**	0,263**
Kültürel Beceri	0,436**	1,000	0,300**	0,466**	0,264**
Kültürel Farkındalık	0,269**	0,300**	1,000	0,237**	0,405**
Kültürel Bilgi	0,331**	0,466**	0,237**	1,000	0,356**
Kültürel İstek	0,263**	0,264**	0,405**	0,356**	1,000

\*\*  $p< 0,01$  düzeyinde anlamlı

Kültürel yetkinlik alt boyutları olarak alınan performans, kültürel beceri, kültürel farkındalık, kültürel bilgi, kültürel istek ile iş gören performansı ilişkisi öncelikle korelasyon analizi ile incelenmiştir. Katılımcıların kültürel yetkinlik alt boyutları ve iş gören performansı bakış açısı ortalama değer olarak hesaplanmıştır. Araştırmada bağımlı değişken olarak iş gören performansı, bağım-

sız değişkenler olarak kültürel yetkinlik alt faktörleri alınmıştır. Elde edilen sonuçlara göre kültürel yetkinlik alt boyutları ile iş gören performansı arasında  $p < 0,01$  anlamlılık düzeyinde pozitif yönde doğrusal bir korelasyonun olduğu görülmektedir (Tablo 6).

**Tablo 7.** Kültürel Yetkinlik İle İş Gören Performansı Arasındaki İlişkiye Yönelik Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

R <sup>2</sup>	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	ANOVA	
		F	Sig.
0,484	0,234	19,657	0,000
Model	Beta Katsayısı	t	Sig.
Regresyon Katsayısı	1979	6,986	0,000
Kültürel Beceri	0,323	5,108	0,000
Kültürel Farkındalık	0,106	1,733	0,084
Kültürel Bilgi	0,123	1,914	0,057
Kültürel İstek	0,091	1,459	0,146

Bağımlı Değişken: İş gören performansı

Araştırmanın amaçları kapsamında belirlenen faktörlerden hangilerinin iş gören performansına anlamlı etki sağladığını ve varyansın ne kadarını açıkladığını belirlemek amacıyla çoklu regresyon analizi uygulanmıştır.

Analiz sonucunda R değeri 0,484 olup kültürel yetkinlik algısını oluşturan alt değişkenler ile iş gören performansı arasında pozitif bir ilişkinin olduğuna işaret etmektedir. Belirlilik katsayısı (R<sup>2</sup>) 0,234 olarak tespit edilmiştir. Bu değer ile kültürel yetkinlik algısını oluşturan alt değişkenlerin bağımlı değişken durumundaki iş gören performansına ait varyansı % 23,4 oranında açıkladığı, diğer bir ifade ile hemşirelerin iş performanslarının % 23,4 oranında kültürel yetkinlik faktörlerine bağlı olarak şekillendiği anlaşılmaktadır. Kurulan regresyon modelinin anlamlı olup olmadığını incelemek amacıyla ANOVA testi uygulanmıştır. Tablo 7’de bulunan ANOVA testi sonuçları incelendiğinde  $F=19,657$ ,  $p(\text{sig})=0.000$  değerleri elde edilmiş ve % 99 anlamlılık seviyesinde ( $p < 0,01$ ) kurulan regresyon modelinin anlamlı olduğu görülmüştür.

Regresyon denklemi için kullanılan regresyon katsayıları ve bunların anlamlılık düzeyleri incelendiğinde; kültürel yetkinlik algısı alt boyutlarından; kültürel beceri ile iş gören performansı arasındaki ilişki  $p < 0,01$  düzeyinde anlamlı iken, kültürel farkındalık, kültürel bilgi ve kültürel istek faktörleri ile iş gören performansı arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir. Analiz sonucunda geliştirilen regresyon modeli şöyledir:

$$\text{İş Gören Performansı} = 1,979 + 0,323 * \text{Kültürel Beceri} + 0,106 * \text{Kültürel Farkındalık} + 0,123 * \text{Kültürel Bilgi} + 0,091 * \text{Kültürel İstek}$$

Bu sonuçlar, hemşirelerin kültürel beceri düzeyinin iş performansına etkisinin anlamlı olduğu; hemşirelerin kültürel beceri düzeyinin artması ile iş performanslarının artacağına işaret etmektedir.

#### 4. TARTIŞMA

Bu araştırma, hemşirelerin kültürel yetkinlik ve iş performanslarına yönelik görüşlerini belirlemek ve kültürel yetkinlik algısının iş performansına etkisini saptamak amacıyla yapılmıştır. Araştırma kapsamındaki 304 kişiden oluşan örneklem üzerinde yapılan istatistiksel analizler ile araştırmanın hipotezleri sorgulanmıştır. Araştırma sadece Edirne Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliğine bağlı hastanelerde çalışan hemşireler üzerine yapıldığından Türkiye hastanelerinde çalışan tüm hemşireler üzerine sonuçların genellenmesi söz konusu değildir. Ancak bu araştırma küçük ölçekli tanımlayıcı ve karşılaştırmalı bir araştırma olmakla birlikte, hemşirelerin kültürel yetkinlik ve iş performanslarının değerlendirilmesi noktasında önem arz etmektedir.

Doğası ve anlamı bir kültürden diğerine değişen sağlık, kültürel olarak tanıma, değer verme ve uygulamayı içeren bir bakımı gerektirir. Her sağlık profesyonelinin etkili olduğu transkültürel yaklaşımda ilk önce insandır. Transkültürel yaklaşım, her düzeyde sağlık hizmeti veren kurumlarda uygulanabilir; fakat hemşireler bu yaklaşımda ayrıcalıklı bir konumdadır (Şahin vd., 2009). Son 50 yılda hemşirelikte kültürlerarası bakım kavramı yeni bir disiplin olarak ortaya çıkmıştır ve giderek ilgi görmektedir. Farklı kültüre sahip hemşireler, benzer biçimde farklı kültürel özellikleri olan bireylere, ailelere ve toplum gruplarına bakım verirler. Hemşirelik bakımı, bakım alan bireyin kültürel özelliklerinden

etkilenir. Bunun yanı sıra, hemşirenin kültürü de planladığı bakım girişimlerini biçimlendirir, hemşirelik bakımını etkiler (Temel, 2008). Hemşirelerin etkili bakım sunmada, artık yalnızca mesleki bilgi ve uygulamaları yeterli değildir, entellektüel ve analitik becerilere de sahip olmaları gerekmektedir. Nitelikli bireysel bakım, bireyin bir bütün olarak kültürü, inançları, adetleri ve değerleri ile ilgili faktörlerin göz önüne alınması ile verilebilir (Temel, 2008). Araştırma kapsamındaki hemşirelerin kültürel yetkinlik düzeyi ortalamasının üstünde tespit edilmiştir (ort=3,74). Bu durum araştırma kapsamındaki hastanelerde uygulanan hemşirelik hizmetlerinin kültürel açıdan anlamlı düzeyde olduğu söylenebilir.

Birey ve grup performansı, örgütün o işle ulaşmak istediği amaç yönünde bireyin ya da grubun kendisi için belirlenen hedeflere ve standartlara ne ölçüde ulaşabildiğinin göstergesidir. Örgütsel performansla da sistemin toplam performansı anlatılmaktadır. Örgütler için öncelikli öneme sahip olan performans bireysel performanstır. Çünkü bir örgüt ancak personelinin gösterdiği performans kadar iyi olabilir (Çöl, 2008). Çalışanların örgüt içindeki performansını kişisel özellik ve yetenekleri, işini başarma arzusu, yönetimin bu arzuyu harekete geçirme kabiliyeti ve sağlanan çalışma ortamı belirlemektedir. İş performansı, sadece çalışana bağlı bir sonuç değildir. Çalışanın kişisel özellikleri, becerileri, yetenekleri ve başarma arzusunun yanında yönetimin bu arzuyu hareketlendirme yeteneği ve çalışma ortamı, birlikte iş performansını belirlemektedir. Çalışanların performanslarının yüksek olması, örgütlerin amaçlarına ulaşmalarını kolaylaştırmaktadır (Eren ve Hayatoğlu, 2011). Araştırma kapsamındaki hemşirelerin kendi iş performanslarına ilişkini değerlendirmeleri yüksek seviyede tespit edilmiştir (ort=4,33).

Bir örgütte yer alan bireyin genç ya da ilerlemiş yaşlarda bulunması performansını etkileyebilecek bir unsurdur. Genel olarak konuya yaklaşıldığında genç yaşta bireylerin yaşı ilerlemiş yaşta bireylere göre daha dinamik oldukları ve değişime daha çabuk adaptasyon sağladıkları da görülebilmektedir. Cinsiyet çalışma yaşamı içinde çok önemli bir olgu olarak gözükmektedir. Erkek egemen kültüre sahip toplumlardaki erkeğin üstün olduğunu ortaya koyan yaşam biçimi iş hayatına da yansımaktadır. Yine kadınlara aşırı görev yükleyen kültürlerde çocuk sahibi kadınların erkeklere göre daha fazla çocuğuyla

ilgilenme çabası iş hayatında adaptasyon açısından olumsuzluklara sebep olabilmektedir. Medeni durum ise, olumlu bir süreçte gelişen evliliklerde iş performansına olumlu yansıtılabilirken; olumsuz şekilde devam eden evlilikler ve uzun süre eşlerin ayrılamaması bireyin performansını olumsuz etkilemektedir. Eğitim düzeyi arttıkça bireylerin çalıştıkları örgütte yükselme olanakları da artmaktadır. Eğitim düzeyi yükseldikçe çatışmalara karşı bireyler daha stratejik şekilde davranışlar geliştirebilmektedir (Özmutaf, 2007). Araştırmamızda hemşirelerin demografik özelliklerine göre iş performansları ilişkin değerlendirilmeleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ( $p>0,005$ ).

Araştırma kapsamındaki hemşirelerin kültürel yetkinlik algılarının iş performansını olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu sonuç literatür ile örtüşmektedir. Çöl (2008) tarafından yapılan çalışma sonuçlarına göre anlam-yetkinlik ve özerklik boyutları işgören performansını olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir. Thomas ve Tymon (1994) işlerini nasıl yapmaları gerektiği konusunda söz hakkına sahip işgörenlerin, Liden ve arkadaşları (1993) ise, işleri üzerinde daha fazla kontrole sahip olanların, diğerlerine nazaran daha yüksek performans gösterdiklerini ifade etmektedirler Locke (1991) yetkinliğin bireysel performans üzerinde direkt ve güçlü bir etkisi olduğunu öne sürmektedir Gist ve Mitchel (1992) yetkinlik ile ilgili bireysel beceri ve yetenek literatürünü tararken, yetkinlik ve işle ilgili performans ölçümleri arasında pozitif bir ilişkinin bulunduğunu ifade eden çok sayıda araştırmanın olduğunu tespit etmişlerdir (Çöl, 2008).

Kültürel yetkinlik alt boyutlarından; kültürel beceri ile iş gören performansı arasındaki ilişki  $p < 0,01$  düzeyinde anlamlı iken, kültürel farkındalık, kültürel bilgi ve kültürel istek faktörleri ile iş gören performansı arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir. Bu sonuçlar, hemşirelerin kültürel beceri düzeyinin iş performansına etkisinin anlamlı olduğu; hemşirelerin kültürel beceri düzeyinin artması ile iş performanslarının artacağına işaret etmektedir.

Araştırma kapsamındaki hemşirelerin demografik özelliklerine göre kültürel yetkinlik algıları ile öğrenim durumu değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ( $p<0.05$ ).Yüksek lisans ve lisans mezunu hemşirelerin ön lisans mezunu hemşirelere göre kültürel yetkinlik düzeylerinin yüksek olduğu tespit

edilmiştir. Bu durum öğrenim durumunun yükselmesiyle kültürel yetkinlik düzeyinin de yükseldiğini göstermektedir.

## 5. SONUÇ

Sonuç olarak, bir örgüt ancak çalışanların gösterdiği performans kadar iyi olabilir. Çünkü çalışan performansı örgütsel başarının en önemli faktördür. Dolayısıyla, sağlık kurumlarının başarısından söz etmek için hastalarla birebir iletişim halinde olan hemşirelerin iş performansı önemli bir etkidir. Aynı şekilde kültürlerarası hemşirelik bakımının etkin ve etkinliğinde de kültürel yetkinlik önemli faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Hemşirelerin kaliteli sağlık bakımını verebilmeleri için sağlık ve hastalık davranışlarının arkasında yatan kültürel özellikleri tanımaları önemlidir. Dolayısıyla hemşirelerde kültürlerarası hasta bakım performansın yönlendirilmesi ve artırılması, kurumun performansını da artıracaktır. Bunu sağlamak için, hemşirelerin yaptıkları işi önemli bulmaları, kendilerini yetkin ve özerk hissedebilecekleri bir çalışma ortamı yaratmak ve performansı sürekli geliştirmeyi hedefleyen bir sistem kurmak gerekmektedir. Bunu sağlamak için en önemli görev de, kuşkusuz yöneticilere düşmektedir. Sağlık kurumlarında kültürel yeterli bakım ve iletişim için personelin kültürel yetkinliğini geliştirmek üzere programlar hazırlanmalıdır. Kültürel yetkinlik becerilerinin artırılmasına yönelik hizmet içi eğitimler verilmelidir.

## KAYNAKÇA

- Akar, N. (2010). Hemşirelerin Ruh Hastalarına Yönelik Kültürlerarası Hemşirelik Bakımı Konusundaki Görüşleri. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ege Üniversitesi, İzmir.
- Bolsoy, N., Sevil, Ü. (2006). Sağlık-Hastalık Ve Kültür Etkileşimi. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 9(3): 78-87.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). Faktör analizi: Temel Kavramlar Ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı. Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 32(32):470-483.
- Çöl, G. (2008). Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri. Doğu Üniversitesi Dergisi, 9(1):35-46.
- Eren, S. S., Hayatoğlu, Ö. (2012). Etik İklimin Satış Elemanlarının İş Tutumlarına ve İş Performanslarına Etkisi: İlaç Sektöründe Bir Uygulama. Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 7(14):109-128.

- [http://www.rcbadoor.com/makalevekitaplar/makaleler/kisisel\\_gelisim/2004\\_2005/Kultureyetkinlik.htm](http://www.rcbadoor.com/makalevekitaplar/makaleler/kisisel_gelisim/2004_2005/Kultureyetkinlik.htm) (08.07.2015).
- Özmutaf, N. M. (2007). Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları Ve Çatışma. Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 8(2):41-60.
- Şahin, N. H., Bayram, G. O., Avcı, D., (2009). Kültürlere Duyarlı Yaklaşım: Transkültürel Hemşirelik. Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi, 6(1):2-7.
- Temel, A. B. (2008). Kültürlerarası (Çok Kültürlü) Hemşirelik Eğitimi. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 11(2):92-101.
- Temel, A. B. (2012). Çok Kültürlülük ve Kültürlerarası İletişimin Sağlık Hizmetlerinin Sunumuna Etkileri. Onlar Bizim Hemşehrimiz, ss:43-73.  
Erişim Adresi: [http://akvam.akdeniz.edu.tr/\\_dinamik/134/317.pdf#page=43](http://akvam.akdeniz.edu.tr/_dinamik/134/317.pdf#page=43) (08.07.2015)
- Top, M., Gider, Ö., Ünalın, D. (2010). Hastane Sektöründe İş Performansını Etkileyen Örgütsel Değişkenlerin (Faktörlerin) İncelenmesi: Kayseri Ve Kocaeli İllerindeki Hemşireler Üzerine Bir Alan Araştırması. İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi, ss:66, 71-96.
- Tortumluoğlu, G., Okanlı A., Özer N., (2006). Hemşirelik Bakımında Kültürel Yaklaşım Ve Önemi. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 1(1):1-12.
- Zorel, F. İ. (2014). Uluslararası İşletme Çalışanlarının Sahip Olması Gereken Niteliklerden Biri Olarak Kültürlerarası Yetkinlik. Journal of International Social Research, 7(30):122-135.
- Yaşa, Eda (2012). Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyeti ve Bağlılık İlişkisi: Devlet, Özel ve Üniversite Hastaneleri Karşılaştırması, Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.