

Şaşmaz, A. & Arslan, A. (2023). Sosyal hizmet öğrencilerinin kültürlerarası iletişim duyarlılıkları. *Sosyal Politika ve Sosyal Hizmet Çalışmaları Dergisi*, 4(1), 70-86.

ARAŞTIRMA | RESEARCH


Başvuru Tarihi: 13/03/2023
Kabul Tarihi: 20/06/2023


SOSYAL HİZMET ÖĞRENCİLERİNİN KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİM DUYARLILIKLARI

Intercultural Communication Sensitivity of Social Work Students

Aşur ŞAŞMAZ*

Aynur ARSLAN**

*Yüksek Lisans Öğrencisi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı, asursasmaz05@gmail.com,  0009-0001-0311-8018

**Dr. Öğr. Üyesi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, aynur.arslan@omu.edu.tr,  0000-0002-3654-2157

ÖZ

Günümüzde dijital teknolojiler, internet ortamı, yoğun göç hareketliliği, savaşlar, ulaşım olanaklarının artması ve kolaylaşması, iş dünyasında ve yükseköğretimde uluslararasılaşma gibi birçok faktör kültürlerarası etkileşimi hızlandırmış ve bu bağlamda toplumsal barışın ve refahın sağlanabilmesinde kültürlerarası duyarlılığın önemi artmıştır. Gündelik yaşam ilişkilerinde, farklı kültürlerin bir arada var olduğu eğitim sistemlerinde, farklı kültürlerle çalışılan mesleklerde kültürlerarası duyarlılığın gelişmiş olmasına ihtiyaç duyulur. Sosyal hizmetin hümanizm, insan hakları, eşitlik, dayanışma ve yardımlaşma temelinde bir meslek olduğu düşünüldüğünde profesyonellerin ve geleceğin sosyal hizmet uzmanlarının kültürlerarası duyarlılığının gelişmiş olması beklenir. Bu bağlamda sosyal hizmet eğitimi önem taşır. Öğrencilerin teorik ve uygulamaya yönelik derslerinde kültürlerarası etkileşimi öğrenmeleri ve deneyimlemeleri duyarlılığın geliştirilmesinde etkilidir. Bu çalışmada amaç Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü öğrencilerinin kültürlerarası iletişim duyarlılık düzeylerini incelemektir. İlişkisel tarama modelinde yapılan çalışmada Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmaya 190 öğrenci katılmıştır. Çalışma sonunda kadın katılımcıların kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin erkek katılımcılardan daha yüksek olduğu, birinci sınıfların ve dördüncü sınıfların duyarlılıklarının diğer sınıflardan düşük olduğu, Erasmus programına katılmış olanların ve yabancı uyruklu arkadaşı olanların duyarlılıklarının daha yüksek olduğu bulunmuştur. Sonuç olarak lisans eğitiminde sınıf ortamında ve saha uygulamalarında kültürlerarası etkileşimin deneyimlenmiş olmasının kültürlerarası duyarlılığı artırdığı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Kültürlerarası iletişim, kültürlerarası duyarlılık, sosyal hizmet öğrencileri

ABSTRACT

Today, many factors such as digital technologies and the internet environment, intense migration mobility, wars, increasing and facilitating transportation opportunities, internationalization in the business world, and higher education have accelerated intercultural interaction and, in this context, the importance of intercultural sensitivity has increased in ensuring social peace and welfare. Intercultural sensitivity needs to be developed in daily life relationships, education systems where different cultures coexist, and professions working with different cultures. Considering that social work is a profession based on humanism, equality, solidarity, assistance, the intercultural sensitivity of professionals and future social workers is expected to be developed. In this context, social work education is important. Learning and experiencing intercultural interaction effectively improves sensitivity in the theoretical and practical courses of the students. This study aims to examine the intercultural communication sensitivity levels of Ondokuz Mayıs University Faculty of Health Sciences Department of Social Work students. The Intercultural Sensitivity Scale was used in this study and carried out in a relational screening model. 190 students participated in the research. At the end of the study, it was found that the level of intercultural sensitivity of women was higher than that of men, the sensitivity of first and fourth-grade students lower than other classes, and those who participated in the Erasmus program and those who had foreign friends were higher. Consequently, it is thought that the experience of intercultural interaction in the classroom and field practices in undergraduate education increases intercultural sensitivity.

Keywords: *Intercultural communication, intercultural sensitivity, social work students*

GİRİŞ

İnsanların topluluk halinde yaşamaya başladığı dönemlerden itibaren her topluluk kendi yaşam biçimine özgü kültürünü oluşturmuş ve farklı kültürel özelliklere sahip toplulukların karşılaşması ile kültürlerarası iletişim başlamıştır. Tarihsel süreç boyunca yaşanan coğrafi keşifler, göçler, savaşlar, doğal afetler, salgınlar ve yakın zamanda küreselleşme gibi birçok faktörün etkisiyle kültürlerarası etkileşim artmış ve kültürlerarası iletişim günümüzde disiplinlerarası bir çalışma alanı olarak varolmuştur. Kültürlerarası iletişim sadece farklı coğrafyalardaki kültürler arasında değil aynı topluluktaki aileler, meslek grupları, cinsiyetler, resmi ve özel kurumlar gibi günlük yaşamın içindeki diğer alanlarda da gerçekleşmektedir. Kartarı (2009) kültürlerarası iletişimi; farklı kültürlerdeki insanların etkileşimini, anlam aktarımının gerçekleşmesini, yabancı olanın algılanmasını ve kültürel farklılıkların tanınmasını inceleyen disiplinlerarası bir bilim dalı olarak tanımlanmıştır. Bozkaya ve Erdem (2010) ise kültürlerarası iletişimi farklı kültürlerden insanların ya da grupların karşılıklı olarak birbirleriyle kurdukları iletişim olarak tanımlar. Kültürlerarası iletişim farklılıkların tanınmasında, kabulünde, ötekinin anlaşılabilmesinde, uyum sağlanabilmesinde, toplumsal barışın ve refahın sağlanmasında önemli bir kavramdır.

Günümüzde dijital teknolojiler ve internet ortamı, yoğun göç hareketliliği, yaşanan savaşlar, ulaşım olanaklarının artması ve kolaylaşması, iş dünyasında ve yükseköğretimde uluslararasılaşma gibi birçok faktör kültürlerarası etkileşimi hızlandırmış ve bu bağlamda kültürel farklılıkları tanımak, anlamak ve farkındalık geliştirmek önem kazanmıştır. Özellikle farklı kültürlerle etkileşimin yoğun olduğu mesleklerde kültürlerarası iletişim becerisi profesyonel yetkinliklerden biri olarak kabul edilmiş ve meslek standartları arasına girmiştir.

Kültürlerarası iletişim yetkinliği bireyin bilgi, beceri ve tutumlarıyla ilişkili olarak farklı kültürlerle karşılaştığında etkili ve uygun olabilecek davranışları gösterme, konuşabilme, anlayabilme becerisi olarak tanımlanır (Llie, 2019; Spitzberg, 2000). Bu yetkinliğin kazanılmasının ön koşullarından biri ise bireyin kültürlerarası iletişim duyarlılığının gelişmiş olmasıdır (Aksoy, 2016).

Kültürlerarası iletişim duyarlılığı bireyin farklı kültürlerden gelen insanlarla iletişiminde uygun ve etkin davranışları gösterebilme becerisini ve kültürel farklılıkları takdir etmeye, anlamaya yönelik olumlu duygular geliştirebilme becerisini ifade eder (Chen, 1996; Aksoy, 2016). Kültürlerarası duyarlılığın gelişmesi öz farkındalığın gelişmesiyle ilişkilidir. Kişinin farklı kültürler hakkında kendi öz duygularının, fikirlerinin ve davranışlarının farkında olması, anlaması kültürlerarası duyarlılığını gösterir ve bu iletişim davranışında belirleyici olur.

Farklı kültürlerle yoğun olarak çalışan sosyal hizmet mesleğinde, uygulayıcıların kültürlerarası iletişim duyarlılıkları önemlidir. Sosyal hizmet kültürel yetkinliği profesyonel becerilerinin içinde tanımlayan sosyal adaleti, insan haklarını, kolektif sorumlulukları ve farklılıklara saygı göstermeyi temel alan, dezavantajlı birey, grup ve toplumların ihtiyaçlarını karşılamayı amaç edinmiş uygulamaya dayalı ve akademik bir disiplindir (IFSW, Duyan, 2016). Sosyal hizmet alanında kültürel yetkinlik kavramı kültürlerarası iletişim ve kültürlerarası duyarlılık gibi kavramları da içinde barındıran şemsiye bir kavramdır ve mesleğin etik ilkelerinden biridir.

Sosyal hizmet uzmanının kültürlerarası iletişim duyarlılığı; yaş, cinsiyet, etnik köken ve kültür farklılıklarına duyarlı olmayı, kültürüne ve başkalarının kültürlerine anlayış göstermeyi, kendi zararlı inançlarının, tutumlarının veya duygularının farkında olup bunları değiştirmeye çalışmayı, alternatif bakış açılarını anlamaya çalışmayı, kendi kalıp yargılarının ve ön yargılarının farkında olup bunları azaltmaya çalışmayı gerektirir (Uzunaslın ve Çiftçi, 2019).

Sosyal hizmet uzmanının farklılıkları değerlendirebilmesi, önyargıları tanıyabilmesi ve bunlara müdahale edebilmesi için farklılıklara ve çeşitliliğe yönelik hoşgörü, empati, tanıma ve iletişim kurabilme becerilerinin de gelişmiş olması gerekir (Duyan, 2016). Bunu yapabilmek için bilgi, beceri ve değer temelinin eğitimle güçlendirilmesi önemlidir (Varan ve diğ., 2022). Sosyal hizmet lisans ve lisansüstü eğitim müfredatında öğrencilerin öz farkındalıklarını geliştirecek, kültürlerarası duyarlılıklarını artıracak ve onlara kültürel yetkinlik kazandıracak teorik ve uygulamalı dersler mevcuttur. Öğrenciler lisans eğitimleri boyunca gerek sınıf ortamında gerekse saha uygulamalarında farklı kültürlerden arkadaşlarıyla ve müracaatçılarla etkileşimi deneyimlemektedirler. Bunun yanında son yıllarda hızla artan göçmen ve sığınmacı nüfusun varlığı toplumsal yaşam içinde de her düzeyde kültürlerarası etkileşimi zorunlu kılmıştır. Bu bağlamda gerek sosyal hizmet uzmanlarının gerekse sosyal hizmet öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılıklarının gelişmiş olması önem taşır.

AMAÇ

Bu araştırmanın amacı; sosyal hizmet eğitimi alan öğrencilerin kültürlerarası iletişim duyarlılık düzeylerini ölçmektir. Kültürlerarası iletişim duyarlılığı kişinin farklı kültürlerle kuracağı iletişim ilişkisinde kendi öz farkındalığını, gerçek duygu, düşünce ve davranışlarını gösterir. Sosyal hizmet uygulamalarını araştırarak çalışmalara bakıldığında en önemli problemlerden birinin öz farkındalığın yeterli derecede gelişmemesinden kaynaklanan uzman ve müracaatçı arasındaki değer çatışması olduğu görülmektedir (Varan ve diğ., 2022). Bu bağlamda geleceğin meslek elemanları olarak sosyal hizmet öğrencilerinin farklı kültürlerle kuracakları iletişim açısından duyarlılık düzeylerinin incelenmesi önemlidir.

YÖNTEM

Nicel yöntemle ve genel tarama modelinde yapılan bu çalışmada değişkenler arasındaki korelasyonel ilişkiye bakılmıştır. Karasar (2022) genel tarama modelini, çok bileşenli bir popülasyonla ilgili yapılacak çalışmalarda bir çıkarımda bulunabilmek için nüfusun tamamının ya da bu nüfustan seçilmiş bir örneklemin kullanılması olarak tanımlar. Birden fazla değişken arasında bir ilişkinin olup olmadığını saptamak ve bu ilişkinin derecesini ortaya koymak için ise ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır (Karasar, 2022).

Çalışma Grubu

Bu araştırmanın çalışma grubunu Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü'nde 2022- 2023 akademik yılında eğitim gören 190 gönüllü öğrenci oluşturmaktadır. Araştırmada örneklemin belirlenmesinde seçilme olasılığının eşit ve bağımsız olduğu basit seçkisiz örnekleme yöntemi kullanılmıştır (Büyüköztürk ve diğ., 2012).

Veri Toplama Araçları

Çalışmanın verileri araştırmacıların hazırladığı sosyo-demografik bilgileri içeren bir form ve Türkçe uyarlamasını Üstün'ün (2011) yapmış olduğu Chen ve Starosta'ya ait (2000) "Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeğinden" oluşan anket formu ile Kasım 2022 tarihinde toplanmıştır. Anket formu için etik kurul onayı alınmıştır.

Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği

Çalışmada kullanılan Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği Chen ve Starosta (2000) tarafından geliştirilmiş, Türkçe uyarlaması ise Üstün (2011) tarafından yapılmıştır. Orjinali 24 maddeden oluşan ölçeğin, Türkçe uyarlamasında 19. maddenin faktör analizi düşük çıktığı için ölçek 23 madde olarak kabul edilmiştir. Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği 5 alt boyuttan oluşan ve 5'li Likert tipinde bir ölçektir. Kültürlerarası Etkileşime Katılım boyutu (1, 11, 13, 21, 22, 23, 24) katılımcıların kültürlerarası iletişime katılma konusundaki duygularını ve istekliliklerini; Kültürel Farklılıklara Saygı Duyma boyutu (2, 7, 8, 16, 18, 20) katılımcıların farklı kültürlere karşı toleransını, insani değerlere duyulan saygıyı; Kültürlerarası Etkileşimde Özgüven boyutu (3, 4, 5, 6, 10) katılımcıların kültürlerarası ortamda kendilerinden ne derece emin olduklarını; Kültürlerarası Etkileşimden Zevk Alma boyutu (9, 12, 15) katılımcıların farklı kültürlerden kişilerle iletişimden hoşlanma durumlarını; Kültürlerarası Etkileşime Özen Gösterme boyutu (14, 17, 19) ise katılımcıların farklı kültürlerle etkileşim sürecindeki çabalarını ölçmektedir (Üstün, 2011; Bekiroğlu ve Balcı, 2014).

Verilerin Analizi

Araştırmada toplanan verilerin analizi SPSS 26 istatistiksel program aracılığı ile yapılmış yüzde, frekans, maksimum ve minimum değerler, ortalama ve standart sapma gibi betimsel istatistiksel değerler, Fisherin F-testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ve bağımsız örneklem (t testi) analizine bakılmıştır.

BULGULAR

Bu çalışmaya 190 gönüllü öğrenci katılmıştır. Öğrencilere ait demografik veriler aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo 1: Sosyal Hizmet Bölümü Öğrencilerine Ait Demografik Özellikler

Özellik	Sayı (f)	%'de
Sınıf		
1.Sınıf	49	25.8
2.Sınıf	39	20.5
3.Sınıf	51	26.8
4.Sınıf	51	26.8
Cinsiyet		
Kadın	160	84.2
Erkek	30	15.8
Uyruk		
TC	178	93.7
Diğer	12	6.3
Üniversiteye Başlamadan Önce Yaşanılan Yerleşim Birimi		
Köy	19	10.0
İlçe	59	31.1
Şehir	52	27.4
B. Şehir	60	31.5
Üniversiteye Başlamadan Yaşanılan Coğrafi Bölge		
Marmara	8	4.2
Ege	4	2.1
Akdeniz	18	9.5
İç Anadolu	31	16.3
Doğu Anadolu	7	3.7
Güneydoğu Anadolu	6	3.2
Karadeniz	107	56.3
Yurt Dışı	9	4.7

Tablo 1'de görüldüğü katılımcı öğrencilerin sınıf düzeyinde dağılımı homojendir. Katılımcıların cinsiyetine bakıldığında %84,2'si kadın %15,8'i erkektir. Katılımcıların %93,7'si T.C. uyruklu olup %31,5'lik kesimi büyük şehirde yaşadığını ifade etmiştir. Öğrencilerin üniversiteye yerleşmeden önce yaşadıkları coğrafi bölgeye bakıldığında %56,3'lük kesimin Karadeniz Bölgesinde, %2,1 oranda Ege Bölgesi'nde yaşadığı görülmektedir (Tablo 1).

Tablo 2: Sosyal Hizmet Bölümü Öğrencilerinin Sosyo-Demografik Özellikleri

Yurt Dışında Bulunma Durumu		
Yurtdışında bulunmadım	168	88.5
1-29 Gün	9	4.7
1 Ay+	13	6.8
Farklı Ülkelerden Arkadaşlık Durumu		
Evet	153	80.5
Hayır	37	19.5
Farklı Ülkelerden Arkadaşlarla Tanışma Ortamı		
Üniversite	76	40.0
İnternet ortamı	32	16.8
Yaşanılan bölge	15	7.9
Diğer	30	15.8
Yabancı Dil Bilme		
Evet	117	61,6
Hayır	73	38.4
Erasmus Programına Başvuru		
Başvurdum	6	3.2
Başvurmadım	139	73.2
Düşünüyorum	45	23.7
Farklı Uyruklu Sınıf Arkadaşlarıyla Kolay Etkileşim Kurabilme Durumu		
Evet	106	55.8
Hayır	18	9.5
Kısmen	66	34.7

Tablo 2'ye bakıldığında öğrencilerin %88,5'inin şimdiye kadar yurtdışına çıkmadığı, %4,7'sinin bir aydan az sürede yurtdışında kaldığı %80,5'inin yabancı uyruklu arkadaşının olduğu, farklı ülkelerden arkadaşları olanların %40'ının bu arkadaşları ile üniversitede tanıştığı görülmektedir. Katılımcıların yabancı dil bilme durumuna bakıldığında %61,6 öğrenci yabancı dil bildiğini ifade etmiştir. Katılımcıların %7,2'si Erasmus programına başvurmadığını, %55,8 katılımcı ise sınıftaki farklı uyruklu arkadaşları ile kolay etkileşim kurabildiğini belirtmiştir (Tablo 2).

Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeğinin Faktör Analizi

Sosyal Hizmet Bölümü öğrencilerinin kültürlerarası iletişim duyarlılıklarını belirlemek amacıyla kullanılan Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeğinin beş alt boyutunun Cronbach Alfa değeri ve ölçeğin alt boyutlarının betimleyici istatistik sonuçları aşağıda gösterilmiştir (Tablo 3 ve Tablo 4).

Tablo.3: Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi

Ölçek Adı	Değişken (Soru) Sayısı	Cronbach Alfa Değeri
Kültürlerarası Etkileşime Katılım	6	0.699
Kültürel Farklılıklara Saygı Duyma	6	0.725
Kültürlerarası Etkileşimde Özgüven	5	0.721
Kültürlerarası Etkileşimden Zevk Alma	3	0.743
Kültürlerarası Etkileşime Özen Gösterme	3	0.705
Genel Ölçek	23	0.827

Tablo 3’de Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeğinin alt boyutlarının faktör analiz sonuçları verilmiştir. Ölçeğin alt boyutlarında Cronbach Alfa değerleri güvenilir bulunmuş, ölçeğin genel toplam güvenilirlik Cronbach Alfa sayısı 0.827 ile yüksek bulunmuştur.

Tablo.4: Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeğinin Betimleyici İstatistik Analizi (n=190).

Ölçek	En küçük	En Büyük	Ortalama (\bar{X})	Std. Sapma (SS)
Kültürlerarası Etkileşime Katılım	1.6	5	3.94	3.36
Kültürel Farklılıklara Saygı Duyma	1	5	4.19	3.79
Kültürlerarası Etkileşimde Özgüven	2.4	4.2	3.13	1.55
Kültürlerarası Etkileşimden Zevk Alma	1	5	3.91	2.34
Kültürlerarası Etkileşime Özen Gösterme	1.3	5	3.94	2.01
Genel Ölçek	1.7	4.5	3.83	9.47

Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeğinin alt boyutlarının betimleyici istatistik sonuçlarına göre; Kültürlerarası Etkileşime Özen Gösterme ve Kültürlerarası Etkileşime Katılım boyutlarının ortalaması 3.94 olup öğrencilerin bu boyutlardaki duyarlılık düzeyinin olumlu olduğu söylenebilir. Kültürel Farklılıklara Saygı Duyma boyutunun ortalaması ise diğer boyutların ortalamasından yüksek olup 4.19 olarak bulunmuştur (Tablo 4).

Sosyal Hizmet Bölümü Öğrencilerinin Kültürlerarası İletişim Duyarlılıklarının Farklı Değişkenlere Göre Değerlendirilmesi

Bu bölümde çalışmaya katılan öğrencilerin Kültürlerarası Duyarlılıkları cinsiyet, sınıf, Erasmus programı ve farklı ülkelerden arkadaşlarının olması gibi faktörler açısından değerlendirilmiştir.

Tablo.5: Cinsiyete Göre Kültürlerarası Duyarlılık Düzeyleri (n=190).

Ölçek	Cinsiyet	Sayı	Ortalama	Std. Sapma	t-test	p. değeri
Kültürlerarası Etkileşime Katılım	Kadın	160	3.98	2.96	2.024	0.044
	Erkek	30	3.75	4.90		
Kültürel Farklılıklara Saygı Duyma	Kadın	160	4.25	3.19	2.935	0.004
	Erkek	30	3.88	5.83		
Kültürlerarası Etkileşimde Özgüven	Kadın	160	3.13	1.52	-	0.431
	Erkek	30	3.18	1.73		
Kültürlerarası Etkileşimden Zevk Alma	Kadın	160	3.90	2.20	-	0.786
	Erkek	30	3.94	3.02		
Kültürlerarası Etkileşime Özen Gösterme	Kadın	160	3.95	1.87	0.323	0.747
	Erkek	30	3.91	2.66		
Genel Ölçek	Kadın	160	3.85	8.34	1.746	0.083
	Erkek	30	3.71	13.94		

Tablo 5'de öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık alt boyutları cinsiyet faktörü ile karşılaştırılmıştır. Buna göre Kültürlerarası Etkileşime Katılım Ölçeği puan ortalamalarının bağımsız gruplar t-testi ile karşılaştırılmasında (t-test=2.024; p.değeri=0.044) farkın önemli olduğu görülmüştür (p<0.05). Bu boyutta kadın katılımcıların duyarlılığı erkek katılımcılardan daha yüksek çıkmıştır. Kültürel Farklılıklara Saygı Duyma alt boyutunun puanları bağımsız gruplar t-testi ile karşılaştırıldığında (t-test=2.935; p.değeri=0.004) farkın önemli olduğu görülmüştür (p<0.01). Bu boyutta da yine kadın katılımcıların duyarlılık düzeyi erkeklerden daha yüksek çıkmıştır. Ölçeğin diğer boyutlarının cinsiyet faktörüyle ilişkisinde anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Tablo.6: Sınıf Düzeyine Göre Kültürlerarası Duyarlılık Düzeyleri (n=190)

Ölçek	Sınıf	Sayı	Ortalama	Std.S	F-test	p. değeri
Kültürlerarası Etkileşime Katılım	1.Sınıf	49	3.71	3.79	4.506	0.004
	2.Sınıf	39	4.05	2.65		
	3.Sınıf	51	4.08	3.48		
	4.Sınıf	51	3.93	2.91		
	Toplam	190	3.94	3.36		
Kültürel Farklılıklara Saygı Duyma	1.Sınıf	49	3.89	4.52	7.470	0.000
	2.Sınıf	39	4.35	2.67		
	3.Sınıf	51	4.41	3.13		
	4.Sınıf	51	4.13	3.71		
	Toplam	190	4.19	3.79		
Kültürlerarası Etkileşimde Özgüven	1.Sınıf	49	3.18	1.88	0.706	0.549
	2.Sınıf	39	3.08	1.45		
	3.Sınıf	51	3.12	1.57		
	4.Sınıf	51	3.15	1.23		
	Toplam	190	3.13	1.55		
	1.Sınıf	49	3.77	2.53	1.410	0.241
	2.Sınıf	39	3.95	2.36		

Kültürlerarası Etkileşimden Zevk Alma	3.Sınıf	51	4.07	1.88		
	4.Sınıf	51	3.85	2.52		
	Toplam	190	3.91	2.34		
Kültürlerarası Etkileşime Özen Gösterme	1.Sınıf	49	3.77	2.17	1.632	0.183
	2.Sınıf	39	4.06	1.54		
	3.Sınıf	51	4.01	2.25		
	4.Sınıf	51	3.96	1.85		
	Toplam	190	3.94	2.01		
Genel Ölçek	1.Sınıf	49	3.66	10.92	5.077	0.002
	2.Sınıf	39	3.91	6.72		
	3.Sınıf	51	3.95	8.99		
	4.Sınıf	51	3.80	9.16		
	Toplam	190	3.83	9.47		

Tablo 6’da Öğrencilerin sınıf düzeyleri ile kültürlerarası duyarlılık düzeyleri alt boyutlarda karşılaştırılmıştır. Öğrencilerin Kültürlerarası Etkileşime Katılım alt boyutundaki puan ortalamaları Fisherin F-testi ile karşılaştırılmış (F-test=4.506; p.değeri=0.004) ve farkın önemli olduğu görülmüştür (p<0.01). Ayrıca bu farklılığın hangi grup ortalamasından kaynaklandığı ise Tukey testi ile kontrol edilmiş olup Birinci sınıf ortalamasının ikinci ve üçüncü sınıf ortalamalarından farklı olduğu görülmüştür (p<0.05). Kültürel Farklılıklara Saygı Duyma alt boyutunun puan ortalamaları da Fisherin F-testi ile karşılaştırılmış (F-test=7.470; p.değeri=0.000) ve farkın oldukça önemli olduğu görülmüştür (p<0.001). Yapılan Turkey testi ile birinci sınıf ortalamasının ikinci ve üçüncü sınıf ortalamalarından farklı olduğu görülmüştür (p<0.05). Genel Ölçek puan ortalamalarının Fisherin F-testi ile karşılaştırılmasında ise (F-test=5.077; p.değeri=0.002) yine farkın önemli olduğu görülmüştür (p<0.01). Tukey testinde birinci sınıf ortalamasının ikinci ve üçüncü sınıf ortalamalarından farklı olduğu görülmüştür (p<0.05).

Tablo.7: Erasmus Programına Katılım Durumuna Göre Kültürlerarası Duyarlılık Düzeyleri (ANOVA, F testi, n=190)

Ölçek	Erasmus	Sayı	Ortalama	Std.S	F-test	p. değeri
Kültürlerarası Etkileşime Katılım	Evet	6	4.61	2.66	4.808	0.009
	Hayır	139	3.90	3.32		
	Düşünüyorum	45	3.97	3.28		
	Toplam	190	3.94	3.36		
Kültürel Farklılıklara Saygı Duyma	Evet	6	4.25	4.42	0.952	0.388
	Hayır	139	4.15	3.70		
	Düşünüyorum	45	4.30	4.00		
	Toplam	190	4.19	3.79		
Kültürlerarası Etkileşimde Özgüven	Evet	6	3.56	1.47	6.479	0.002
	Hayır	139	3.12	1.41		
	Düşünüyorum	45	3.09	1.79		
	Toplam	190	3.12	1.55		
Kültürlerarası Etkileşimden Zevk Alma	Evet	6	3.83	2.74	0.039	0.961
	Hayır	139	3.91	2.31		
	Düşünüyorum	45	3.89	2.43		
	Toplam	190	3.91	2.34		
	Evet	6	4.33	2.19	1.549	0.215

Kültürlerarası Etkileşime Özen Gösterme	Hayır	139	3.90	2.09		
	Düşünüyorum	45	4.02	1.67		
Toplam		190	3.94	2.07		
Genel Ölçek	Evet	6	4.15	10.99	2.285	0.105
	Hayır	139	3.80	9.76		
	Düşünüyorum	45	3.86	7.98		
	Toplam	190	3.83	9.47		

Tablo 7’de Öğrencilerin Erasmus Programına katılım durumuna göre kültürlerarası duyarlılık düzeyleri alt boyutlarda karşılaştırılmıştır. Öğrencilerin Kültürlerarası Etkileşime Katılım alt boyutu puan ortalamaları Fisherin F-testi ile karşılaştırılmış (F-test=4.808; p.değeri=0.009) ve farkın önemli olduğu görülmüştür (p<0.01). Tukey testi ile farklılığın hangi gruplarda olduğuna bakılmış “Evet” diyenlerin ortalaması ile “Hayır” diyenler ve “Düşünüyorum” diyenlerin ortalamalarının farklı olduğu görülmüştür (p<0.05). Kültürlerarası Etkileşimde Özgüven alt boyutu puan ortalamaları Fisherin F-testi ile karşılaştırılmış (F-test=6.479; p.değeri=0.002) ve farkın oldukça önemli olduğu görülmüştür (p<0.01). Yapılan Tukey testi ile “Evet” diyenlerin ortalaması ile “Hayır” diyenler ve “Düşünüyorum” diyenlerin farklı olduğu görülmüştür (p<0.05). Karşılaştırmada diğer alt ölçeklerde ve genel ölçekte anlamlı bir farklılık görülmemiştir.

Tablo.8: Farklı Ülkelerden Arkadaşının Olma Durumuna Göre Kültürlerarası Duyarlılık Düzeyleri (n=190).

Ölçek	Durum	Sayı	Ortalama	Std. Sapma	t-test	p. değeri
Kültürlerarası Etkileşime Katılım	Var	105	4.01	3,43	2,075	0,039
	Yok	85	3.85	3,20		
Kültürel Farklılıklara Saygı Duyma	Var	105	4.27	3,45	2,050	0,042
	Yok	85	4.09	4,11		
Kültürlerarası Etkileşimde Özgüven	Var	105	3.16	1,44	1,325	0,187
	Yok	85	3.10	1,67		
Kültürlerarası Etkileşimden Zevk Alma	Var	105	3.95	2,47	0,856	0,393
	Yok	85	3.85	2,18		
Kültürlerarası Etkileşime Özen Gösterme	Var	105	4.05	1,95	2,398	0,017
	Yok	85	3.82	2,02		
Genel Ölçek	Var	105	3.89	8,98	2,508	0,013
	Yok	85	3.74	9,78		

Tablo 8’de öğrencilerin farklı ülkelerden arkadaşının olma durumuna göre kültürlerarası duyarlılık düzeyleri incelenmiştir. Buna göre Kültürlerarası Etkileşime Katılım alt boyutunun puanları bağımsız gruplar t-testi ile analiz edilmiş (t-test=2.075; p.değeri=0.039) ve farkın önemli olduğu görülmüştür (p<0.05). Ölçeğin bu boyutunda farklı ülkelerden arkadaşı olan öğrencilerin olmayanlara göre kültürlerarası iletişim duyarlılıkları daha yüksek çıkmıştır. Kültürel Farklılıklara Saygı Duyma alt boyutunda puanlar bağımsız gruplar t-testi ile karşılaştırıldığında (t-test=2.050; p.değeri=0.042) farkın önemli olduğu görülmüştür (p<0.05). Bu boyutta da yine farklı ülkelerden arkadaşı olan öğrencilerin

olmayanlara göre kültürlerarası iletişim duyarlılıkları daha yüksek çıkmıştır. Kültürlerarası Etkileşime Özen Gösterme alt boyutunda puan ortalamaları bağımsız gruplar t-testi ile karşılaştırılmış ($t\text{-test}=2.398$; $p\text{-değeri}=0.017$) ve farkın önemli olduğu görülmüştür ($p<0.05$). Genel Ölçek puanları bağımsız gruplar t-testi ile karşılaştırıldığında ($t\text{-test}=2.508$; $p\text{-değeri}=0.013$) farkın önemli olduğu görülmüştür ($p<0.05$). Ölçeğin genel ortalamasına göre de farklı ülkelerden arkadaşı olan öğrencilerin olmayanlara göre kültürlerarası iletişim duyarlılıklarının daha yüksek olduğunu söyleyebiliriz. Ölçeğin diğer alt boyutlarında anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir (Tablo 8).

Çalışmada sosyal hizmet bölümü öğrencilerinde yabancı dil bilme düzeyleri, yurt dışında bulunan ve bulunmayan öğrencilerin karşılaştırılması ve son olarak üniversiteye yerleşmeden önce yaşadığı yerleşim birimi açısından karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir.

TARTIŞMA

Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü öğrencilerinin kültürlerarası iletişim duyarlılıklarını ölçmeyi amaçlayan bu çalışmaya 190 öğrenci katılım göstermiştir. Öğrencilerin sınıf düzeyinde dağılımı homojendir. Katılımcıların %84,2'si kadın, %93,7'si Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı, %31,5'i üniversiteden önce büyük şehirde ve %56,3'lük kesim Karadeniz Bölgesinde yaşamaktadır. Katılımcıların %88,5'i hiç yurtdışına çıkmadığını, %80,5'i yabancı uyruklu arkadaşlara sahip olduğunu, %40'ı bu arkadaşları ile üniversitede tanıştığını ve %55,8'i sınıftaki farklı uyruklu arkadaşları ile kolay etkileşim kurabildiğini belirtmiştir. Öğrencilerin %61,6'sı en az bir yabancı dil bildiğini, %7,2'si Erasmus programına hiç başvurmadığını ifade etmiştir (Tablo 1-2).

Çalışmaya katılan sosyal hizmet öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılık genel ortalaması 3,83 olarak bulunmuştur. Bu sonuç öğrencilerin kültürlerarası duyarlılıklarının ortalamanın biraz üstünde olduğunu göstermektedir. Ölçekte yer alan beş alt boyutun betimleyici istatistik sonuçlarına göre en yüksek ortalama "Farklılıklara Saygı Duyma" alt boyutunda 4.19 bulunmuştur. Öğrencilerin bu boyuttaki duyarlılığının oldukça yüksek olduğu söylenebilir. Bu alt boyut, öğrencilerin farklı kültürlerin değerlerine, fikirlerine olan saygısını ve farklı kültürlerle karşı anlayış düzeyini gösterir. Sosyal hizmet öğrencilerinin bu boyutta yüksek puan almaları sosyal hizmet meslek etiğine uygun beceriye sahip olduklarını göstermektedir. Ölçeğin betimleyici istatistik sonuçlarına göre öğrencilerin Kültürlerarası Etkileşime Katılım ve Kültürlerarası Etkileşime Özen Gösterme alt boyutlarının ortalaması 3.94'tür. Bu alt ölçekler katılımcıların farklı kültürlerle etkileşime istekli olma, bu farklılıklardan zevk alma, farklı kültürleri tanımaya, anlamaya, bilgi edinmeye istekli olma düzeyini gösterir. Öğrencilerin bu düzeydeki duyarlılıklarının da yüksek olduğu söylenebilir.

Ölçeğin alt boyutlarının cinsiyet faktörü ile karşılaştırılmasında; Kültürel Farklılıklara Saygı Duyma ve Kültürlerarası Etkileşime Katılım boyutlarında kadın katılımcıların duyarlılığı erkek katılımcılardan daha

yüksek bulunmuştur. Öğüt ve Olkun'un (2018) çalışmasında da kadın katılımcıların kültürlerarası duyarlılık düzeyleri erkek katılımcılardan yüksektir. Bekiroğlu ve Balcı'nın (2016) çalışmasında kadınların ve erkeklerin kültürlerarası duyarlılık düzeyleri birbirine yakın bulunmuştur.

Öğrencilerin sınıf düzeyleri ile kültürlerarası duyarlılık düzeyleri alt boyutlarının karşılaştırılmasında Kültürlerarası Etkileşime Katılım ve Kültürel Farklılıklara Saygı Duyma alt boyutunda ile Genel Ölçek ortalamalarında birinci sınıf öğrencilerinin ve dördüncü sınıf öğrencilerinin duyarlılık ortalamaları ikinci ve üçüncü sınıf öğrencilerinden düşük çıkmıştır. Bu sonuç birinci sınıf öğrencilerinin kültürlerarası iletişime yönelik dersleri henüz almamış olmaları ve farklı kültürlerle etkileşimde deneyimlerinin olmaması, dördüncü sınıf öğrencilerinin ise Covid-19 Pandemi döneminde uzaktan eğitim almış olmaları nedeniyle gerek okul ortamında sınıf arkadaşlarıyla yüzyüze sosyal etkileşimlerinin olamaması gerekse saha uygulamasına çıkamamaları nedeniyle farklı kültürlerle iletişim deneyimlerinin olmamasıyla açıklanabilir. Ceylan ve Çetinkaya'nın (2022) çalışmasında göçmen hastalara bakım veren hemşirelik öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılığının daha yüksek olduğu bulunmuştur. Dudik (2022) tarafından Bosna-Hersek sosyal hizmet öğrencileri üzerinde yapılan çalışmada da eğitim yoluyla farklı kültürlerle önceden tanışan öğrencilerin kültürlerarası duyarlılıklarının daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bu bulgulara göre öğrencilerin eğitim yoluyla kültürlerarası etkileşimi deneyimlemesinin duyarlılık düzeyi üzerinde etkili olduğu söylenebilir.

Çalışmada öğrencilerin Erasmus Programına katılım durumuna göre kültürlerarası duyarlılık düzeyleri alt boyutlarda karşılaştırılmıştır. Kültürlerarası Etkileşime Katılım ve Kültürlerarası Etkileşimde Özgüven alt boyutu puan ortalamaları Erasmus giden öğrencilerde gitmeyenlere ya da gitmeyi düşünmeyenlere göre oldukça yüksek çıkmıştır. Hemşirelik öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılığını araştıran bir çalışmada da Erasmus programı gibi değişim programlarıyla yabancı bir ülkeye gitmiş olan öğrencilerin duyarlılık düzeyleri gitmeyen öğrencilere göre daha yüksek bulunmuştur (Okuyan, 2019). Bu sonuçlar Erasmus programının öğrencilerin kültürlerarası iletişim becerilerinde olumlu etki yaptığını göstermektedir

Öğrencilerin farklı ülkelerden arkadaşlarının olmasının kültürlerarası duyarlılık düzeylerine olan etkisine bakıldığında; Kültürlerarası Etkileşime Katılım, Kültürel Farklılıklara Saygı Duyma, Kültürlerarası Etkileşime Özen Gösterme ve genel ölçek ortalamalarında farklı ülkelerden arkadaşı olan öğrencilerin olmayanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Bu doğrultuda kültürlerarası etkileşimin kültürlerarası duyarlılık düzeyini artırdığı söylenebilir. Öğüt ve Olkun'un (2018), Bulduk ve Usta'nın (2017) çalışmalarında da farklı ülkelerden arkadaşı olan öğrencilerin olmayanlara göre kültürlerarası iletişim duyarlılıklarının daha yüksek olduğu bulunmuştur.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde göç, savaş, eğitim, uluslararası ticaret gibi nedenler kültürlerarası etkileşimi hızlandırmış ve sosyal hizmet alanında makro, mezzo ve mikro boyutlarda farklılıklara müdahale konusunda kültürel yetkinlik bir zorunluluk haline gelmiştir. Kültürel yetkinliğin belirleyicilerinden biri kültürlerarası iletişim duyarlılığının olmasıdır. Sosyal hizmet uzmanının farklı kültürler karşısında iç gözlem yapabilmesi, kendi öz farkındalığının olması, sahip olduğu ön yargıların farkında olması, karşısındaki kültürü tanıma, anlama ve olumlu ilişkiler kurmayı istemesi kültürlerarası iletişim duyarlılığını gösterir. Sosyal Hizmetin hümanizm, insan hakları, eşitlik, dayanışma ve yardımlaşma temelinde bir meslek olduğu düşünüldüğünde profesyonellerin ve geleceğin sosyal hizmet uzmanlarının kültürlerarası duyarlılığının gelişmiş olması beklenir. Bunun anlamı lisans eğitiminden itibaren öğrencilerin çeşitli yaşam biçimlerinin varlığından haberdar ve duyarlı olmaları ve aynı şekilde onlara karşı saygılı olmayı öğrenmiş olmalarıdır (Dudic, 2022). Bu bağlamda sosyal hizmet eğitimi önem taşır. Öğrencilerin teorik ve uygulamaya yönelik derslerde ve sınıf ortamında farklı kültürlerden arkadaşlarıyla etkileşimlerinde kültürlerarası iletişimi öğrenmeleri ve deneyimlemeleri, kültürlerarası iletişim duyarlılığının geliştirilmesinde etkilidir.

Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü öğrencilerinin kültürlerarası iletişim duyarlılıklarını ölçen bu çalışmada öğrencilerin duyarlılıkları orta ve üst seviyede bulunmuştur. Çalışmada birinci ve dördüncü sınıf düzeyindeki katılımcıların kültürlerarası duyarlılık düzeyi ikinci ve dördüncü sınıf öğrencilerine göre düşük bulunmuştur. Bu sonuç Covid-19 pandemi döneminde online eğitim nedeniyle sınıf ortamında birbirleriyle ve yabancı uyruklu arkadaşlarıyla etkileşim olanaklarının olamaması, saha uygulamalarına çıkamamış olmaları ve farklı kültürlerden müracaatçılarla yüzyüze müdahale deneyimlerinin olmaması ile açıklanabilir. Çalışmada yabancı uyruklu arkadaşları olan öğrencilerin ve Erasmus deneyimi olan öğrencilerin bu deneyimlere sahip olmayanlara göre duyarlılıkları yüksek çıkmıştır. Buna göre; sosyal hizmet eğitiminde öğrencilerin;

- Kültürlerarası etkileşim deneyimlerini artırmaya yönelik sosyal ve akademik faaliyetlerin düzenlenmesi
- Her öğrencinin farklı kültürlerden müracaatçılarla karşılaşma deneyimini yaşamasının sağlanması
- Erasmus programı gibi programlara katılımlarının teşvik edilmesi önerilmektedir.

Sonuç olarak bu çalışma araştırmaya katılan sosyal hizmet öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılığa sahip olduğunu ve kültürlerarası duyarlılığın geliştirilmesinde farklı kültürlerle yüzyüze etkileşimin ve yüzyüze eğitimin önemli olduğunu ortaya koymaktadır.

ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN ETİK BİLGİLER

Bu çalışmanın etik onayı 28.10.2022 tarihinde 2022-877 karar sayısı ile Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'ndan alınmıştır.

ARAŞTIRMACININ KATKI ORANI

Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

ÇATIŞMA BEYANI

Herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.

KAYNAKÇA

- Aksoy, Z. (2016). Kültürlerarası iletişim eğitiminde öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık gelişimi öz değerlendirmeleri üzerine bir inceleme. *Selçuk İletişim*, 9(3), 34-53
- Bekiroğlu, O., Balci, Ş. (2014). Kültürlerarası iletişim duyarlılığının izlerini aramak:“İletişim Fakültesi öğrencileri örneğinde bir araştırma”. *Selçuk Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Dergisi*, 1(35), 429-459.
- Bozkaya, M., Aydın, İ. E. (2010). Kültürlerarası İletişim Kaygısı: Anadolu Üniversitesi Erasmus Öğrencileri Değişim Programı Örneği. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi| Istanbul University Faculty Of Communication Journal*, 1(39), 29-42.
- Bulduk, S., Usta, E., Dincer, Y. (2017). Kültürlerarası duyarlılık ve etkileyen faktörlerin belirlenmesi: Bir sağlık hizmetleri meslek yüksekokulu örneği. *Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 7(2), 73-77.
- Büyükköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2012). Bilimsel araştırma yöntemleri. Ankara: Pegem A.
- Ceylan, S. S., Çetinkaya, B.(2022). Göçmen Hastalara Bakım Veren Hemşirelik Öğrencilerinin Kültürel Duyarlılık Düzeyleri ve Deneyimleri: Bir Karma Yöntem Araştırması. *Yaşam Boyu Hemşirelik Dergisi*. ;3(2):1-20
- Chen, G. M., Starosta, W. J. (1996). Intercultural communication competence: A synthesis. *Annals of the International Communication Association*, 19(1), 353-383.
- Chen, G. M., Starosta, W. J. (2000). The development and validation of the Intercultural Sensitivity Scale. Annual Meeting of the National Communication Association (86th, Seattle, WA).
- Dudić, A. (2022). Intercultural education and intercultural sensitivity of social work students: experiences from Bosnia and Herzegovina, Serbia and Croatia. *Социална работа*, 10(2), 1-25.
- Duyan, V. (2016). Sosyal Hizmet; Temelleri, Yaklaşımları, Müdahale Yöntemleri. Ankara: Sosyal Çalışma Yayınları.
- IFSW (2022). International Federation of Social Workers. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Ilie, O. A. (2019). The intercultural competence. Developing effective intercultural communication skills. In *International conference Knowledge-based organization* (Vol. 25, No. 2, pp. 264-268).

- Karasar, N. (2022). Bilimsel Araştırma Yöntemi - Kavramlar, İlkeler, Teknikler. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kartari, A. (2006). *Farklılıklarla yaşamak: Kültürlerarası iletişim*. Ankara:Ürün Yayınları.
- Okuyan, C. B. (2019). Hemşirelik öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılıklarının belirlenmesi: bir üniversite örneği. *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*, 20(1-2), 47-54.
- Öğüt, N. ve Olkun, E. O. (2018). Üniversite öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılık düzeyi: Selçuk Üniversitesi örneği. *Selçuk İletişim*, 11(2), 54-73.
- Spitzberg, B. H. (2000). A model of intercultural communication competence. *Intercultural communication: A reader*, 9, 375-387.
- Tétreault, S., Bétrisey, C., Brisset, C., Gulfi, A., Schaer, M., Leanza, Y., & Kühne, N. (2021). Intercultural experiences prior to the educational program: Occupational therapy and social work students. *Journal of Culture and Values in Education*, 4(1), 15-33.
- Uzunaslın, Ş., ve Çıfci, E. G. (2019). Sosyal Hizmet Uygulamalarında Kültürel Yetkinliği Geliştirmenin Önemi. *Toplum Ve Sosyal Hizmet*, 30(1), 213-230.
- Varan, B. Ş., Yıldırım, F., Abukan, B. (2022). Cultural Competence Of Social Workers By Professional Characteristics In The Focus Of Education. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1), 637-655.