

## Turizm İşletmeciliği Alanında Lisansüstü Eğitim Alan Öğrencilerin Kültürlerarası Duyarlılık Düzeyinin Değerlendirilmesi Üzerine Nitel Bir Araştırma

Çağla Aşlı GÜLDURAN<sup>a</sup>  Doğan ÇAPRAK<sup>b</sup>  Arzu GÜRDOĞAN<sup>c</sup> 

<sup>a</sup> Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ABD Doktora Programı, Muğla/Türkiye (caglasli87@hotmail.com)

<sup>b</sup> Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Fethiye İşletme Fakültesi, Muğla/Türkiye (dogancaprak@mu.edu.tr)

<sup>c</sup> Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Ortaca Meslek Yüksekokulu/Türkiye (agurdogan@mu.edu.tr)

### ÖZ

#### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:

07.11.2020

Kabul Tarihi:

14.12.2020

#### Anahtar Kelimeler

Kültürlerarası İletişim

Kültürlerarası Duyarlılık

Bennett'in Kültürlerarası Duyarlılık-

Gelişim Modeli.

**Makale Kategorisi:** Araştırma Makalesi

Küreselleşmenin etkisiyle kültürlerarası iletişim sürecini başarılı bir şekilde yönetebilir olmak giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Çok kültürlü yapısı olan turizm sektörü için kültürel iş gücü ile iş tatmini ve farklı kültürden olan misafirlerin memnuniyeti ile sektörde rekabet edilebilirliği oldukça etkileyen kültürlerarası iletişimde başarının önemli unsurlarından biri kültürlerarası duyarlılıktır. Turizm eğitimi alan öğrencilerin kültürlerarası iletişim yeterliliğinin olması ve kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin yüksek olması turizmin sektörel gelişimi açısından önemlidir. Bennett (1986) tarafından geliştirilen, etnomerkezci ve etnorelatif olmak üzere iki uç noktayı belirlemeye yönelik kültürlerarası duyarlılık modeli kullanılarak turizm sektörünün yönetici adayları veya turizm eğitimi için de akademisyen adayları olabilecek turizm alanında lisansüstü eğitim gören öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık düzeyleri öz değerlendirme ile tespit edilmiştir. Araştırmada, turizm alanında lisansüstü eğitim alan öğrencilerin görüşleri doğrultusunda Bennett (1986)'in Kültürlerarası Duyarlılık Gelişim Modeli'nde hangi basamakta olduklarını belirlemek amaçlanmıştır. Araştırmada, nitel araştırma yöntemleri kullanılmıştır. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesinde lisansüstü (doktora ve yüksek lisans) turizm eğitimi alan toplamda 12 öğrencinin görüşleri alınmıştır. Online formda yapılandırılmış görüşme tekniği ile açık uçlu sorular tasarlanmış ve veriler toplanarak, içerik analizi yapılmıştır. Kişilerin farklı kültürlerle etkileşimine ilişkin bulguların değerlendirilmesi yapılan araştırma sonucunda, öğrencilerin çoğunluğu (%66,67) Bennett'in Kültürlerarası Duyarlılık Gelişim Modeli'nde kendilerini adaptasyon aşamasında görmektedir.

### ABSTRACT

#### Article History

Received

07.11.2020

Accepted:

14.12.2020

#### Keywords

Intercultural Communication

Intercultural Sensitivity

Bennett's Intercultural Sensitivity-

Development Model.

With the effect of globalization, being able to successfully manage the intercultural communication process becomes more and more important. For the tourism sector, which has a multicultural structure, one of the important factors of success in intercultural communication is cultural workforce, job satisfaction and the satisfaction of guests from different cultures, which greatly affects the competitiveness in the sector. It is important for the sectoral development of tourism that tourism education students have high intercultural communication competence and high intercultural sensitivity. Using the intercultural sensitivity model developed by Bennett (1986) to determine two extreme points, ethnocentric and ethnorelative, the intercultural sensitivity levels of students who could be candidates for management in the tourism sector or academicians for tourism education were determined by themselves. evaluation. In this study, it was aimed to determine the level of the Intercultural Sensitivity Development Model of Bennett (1986) in line with the opinions of students who received postgraduate education in the field of tourism. Qualitative research methods were used in the research. A total of 12 students who received postgraduate (doctorate and master's) tourism education at Muğla Sıtkı Koçman University were consulted. Open-ended questions were designed with semi-structured interview technique in the online form, data were collected and content analysis was performed. As a result of the research, where the findings of the interaction of people with different cultures were evaluated, the majority of the students (66.67%) see themselves in the adaptation phase of Bennett's Intercultural Sensitivity Development Model.

**Article Type:** Research Paper

**\*Sorumlu Yazar/ Corresponding Author:** Arzu GÜRDOĞAN

**E-Posta:** agurdogan@mu.edu.tr

**Önerilen Atıf/ Suggested Citation:** Gülduran, A., Ç., Doğan, Ç. & Gürdoğan, A. (2020). Turizm İşletmeciliği Alanında Lisansüstü Eğitim Alan Öğrencilerin Kültürlerarası Duyarlılık Düzeyinin Değerlendirilmesi Üzerine Nitel Bir Araştırma. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 7 (4), 665-688.

Bu çalışma sonuçları 4. Uluslararası Batı Asya Turizm Araştırmaları Kongresi'nde (15-17 Ekim 2020) sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

## **1. Giriş**

Küreselleşmenin etkisi ile dünya evrensel bir köy haline gelmiştir. Farklı kültürden insanlarla bir araya gelmek artık çok kolay bir hal almıştır. Bu durum kültürlerarası iletişim yeteneğinin ve kültürlerarası farkındalığın önemini artırmıştır. Ulaşımın kolaylaşması ve teknolojik gelişmeler farklı kültürden insanların etkileşimini kaçınılmaz kılmaktadır. Kültürlerarası iletişim, farklı kültürden bireylerle etkileşim içinde olma ve etkileşimi yönetebilme süreci olarak artık daha sık karşılaşılan bir kavramdır. Kültürlerarası iletişimin duygusal boyutu olarak kültürlerarası duyarlılık, tanımdan anlaşıldığı gibi bireyin farklı kültürlerle karşı olumlu duygular hissetmeye eğilimidir. Çok uluslu işletmelerin yaygınlaşması ve kültürel iş gücünün oluşması ile özellikle çok kültürlü bir yapısı olan turizm sektöründe çalışanlar için kültürlerarası iletişim kavramı oldukça önemli hale gelmiştir. Turizm sektörü hem farklı kültürden çalışanlar hem de farklı kültürden müşterileri ile kültürlerarası iletişimin ön planda olduğu bir sektördür. Turizm sektöründe çalışanların ve turizm eğitimi alan öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin yüksek olması, etnomerkezcilikten uzak olması, başarılı bir iletişim süreci yürütmeleri, verilen hizmetin kalitesi ve müşteri memnuniyeti için oldukça önemlidir. Bu bağlamda, kültürlerarası iletişimin başarısında en önemli boyut olarak ifade edilen kültürlerarası duyarlılık ön plana çıkmaktadır. Farklı kültürlerle duyarlı olabilmek için öncelikli olarak pozitif duyguların varlığı gereklidir. Literatür incelendiğinde turizm sektöründe çalışanların kültürlerarası duyarlılık düzeyinin tespit edilmesi ve bazı değişkenlerle incelenmesi üzerine (Sizoo, Plank, Iskat ve Serrie, 2005; Sizoo, 2008; İhtiyar, Ahmad, ve Baroto, 2013; Dimitrova ve Chakarova, 2015; Grobelna, 2015; Güneş ve Ahmad, 2015; Bezirgan ve Alamur, 2016; Yürür, Koç, Taşkın ve Boz, 2018; Gülduran ve Gürdoğan, 2020a), uluslararası öğrencilerin (Barron ve Dasli, 2010; Bae ve Song, 2017; Arvantis, Betozzi ve Armaos, 2017), İletişim Fakültesi'nde eğitim alan öğrencilerin (Bekiroğlu ve Balcı, 2014; Aksoy, 2016; Öğüt ve Olkun, 2018), öğretmenlerin (Rengi ve Polat, 2014; Pinho, 2014) kültürlerarası duyarlılık düzeyleri üzerine araştırmalar bulunmaktadır. Turizm eğitimi alan öğrencilerin kültürlerarası duyarlılığı üzerine (Luka, Vinklere ve Vaidessvarans, 2010; Luka, Vaidessvarans ve Vinklere, 2013; Grobelna, 2015; Saatçi ve Türkmen, 2020) sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu araştırma, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi'nde turizm eğitimini lisansüstü düzeyde alan bireylerin Bennett (1986)'in Kültürlerarası Duyarlılık Gelişim Modeli'nde kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin hangi aşamada olduğunu belirlemek, kültürlerarası deneyimlerini incelemek ve öğrencilerin kültürlerarası iletişim dersinin turizm eğitimi için önemi hakkında görüşlerini tespit etmek amacıyla tasarlanmıştır.

## 2. Kavramsal Çerçeve

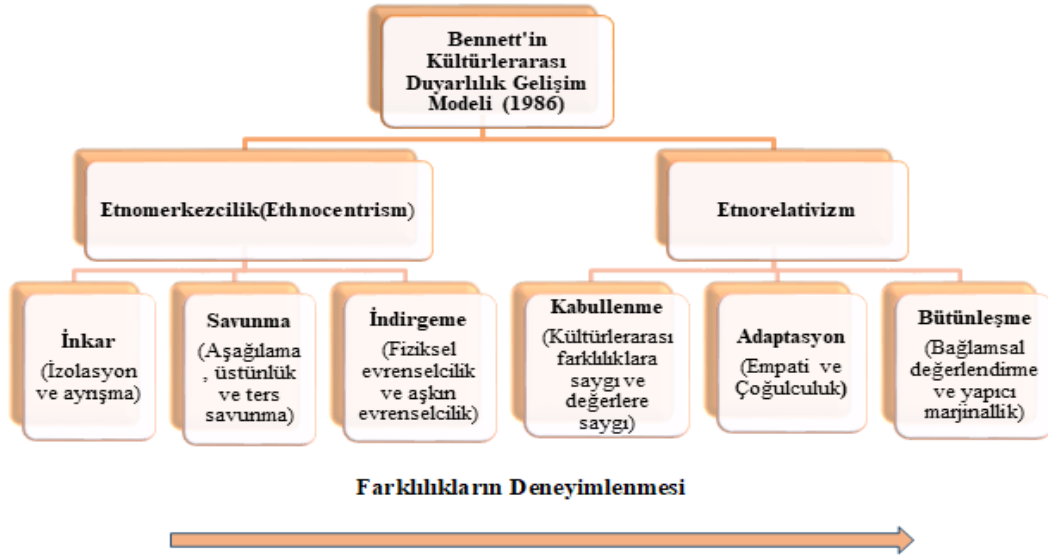
### 2.1. Kültürlerarası İletişim Yeterliliği ve Kültürlerarası Duyarlılık

Kültürlerarası farklılıklar her gün daha fazla önem kazanmakta ve günümüzde kültürlerarası farklılıkların yarattığı iletişim sorunları artmaktadır. Kültürlerarası kavramının anlamlandırılması 1950'lere kadar uzanmaktadır. Küreselleşme süreci özellikle 20. yy'dan itibaren kitle iletişim araçlarının yaygınlaşması ile ivme kazanmıştır (Taylan ve Arkan, 2008). Kültür ve iletişim arasında ilk çalışmalar 1959 yılında Edward T. Hall tarafından yapılmıştır. Edward T. Hall tarafından yapılan "Silent Language (1959)", "Beyond Culture (1976)" çalışmalar kültürlerarası iletişim disiplininin oluşmasında öncü çalışmalardır. Kültürlerarası iletişim kavramının ortaya çıkışında kurucu olarak nitelendirilen Hall (1959) kültür ve iletişim arasındaki bağlantıyı ortaya koymuştur. Yüksek bağlam ve düşük bağlam olarak kültürlerarası iletişimi sınıflandırmaktadır. Bağlam kuramına göre düşük bağlamlı kültürlerde, etkileşimde iletilmek istenen açık ve net şekilde mesajın içinde bulunmaktadır. Amerika, Almanya gibi ülkeler düşük bağlamlı kültürler içinde değerlendirilmektedir. Yüksek bağlamda ise, iletilmek istenenin çok az kısmı mesajın içindedir. Fransa ve Japonya gibi ülkeler yüksek bağlamlı kültürler olarak ifade edilmektedir (Hall ve Hall, 1990). Hofstede (1980), kültürü bir zihinsel programlanma olarak ifade etmektedir. Üç aşamadan oluşturduğu zihinsel programlama piramidinde en alt basamakta evrensel düzey (biyolojik olarak insan davranışları, gülme, ağlama vb.), orta basamakta içinde bulunulan ve üyesi olunan insan grubunun paylaştığı ortak değerleri kapsayan müşterek (müşterek) düzey ve son olarak tepe basamakta bireysel düzey, bireyi diğerinden ayıran özellikleri ifade etmektedir. Hofstede, 1980 yılında yaptığı farklı kültürden çalışanların değer yönelimleri araştırmasında Kültürel Boyutlar Kuramı olarak bilinen kuram ile farklı kültürlerde iletişim davranışlarındaki farklılıkları açıklamak için olanak sağlamıştır (Kartarı, 2014). Kartarı (2014: s.34) kültürlerarasılık kavramını, *üyeleri karşılıklı etkileşimde bulunan kültürler arasındaki bağlantı* olarak tanımlanmaktadır. Kültürlerarası iletişime katılan tarafların birbirinin kültürünü bütünüyle öğrenilmesi gerekmemeyle birlikte zaman ve mekânın algılanması, jestler, mimikler ve paradil aracılığıyla diğer kültürü anlamak mümkündür (Kartarı, 2014: s. 66). Kültürlerarası iletişim, sürekli olarak devam eden çatışma ve uzlaşmayı içeren bir tartışma süreci olarak karmaşık bir yapıyı ifade etmektedir. Farklı kültürlerden kişilerarası iletişimi anlamlandırmak ve çözümlmek için iletişim durumunun fiziksel, psikolojik ve toplumsal boyutları ile çok boyutlu şekilde ele alınmalıdır (Kartarı, 2014). Kültürlerarası iletişim yeterliliği, *farklı kültürel kimliğe sahip insanları anlama, tolere etme, bilgi sahibi*

*olma, kültürel farklılıklar ile bütünleşme yeteneği* olarak tanımlanmaktadır (Chen ve Starosta, 1998: s. 28). Chen ve Starosta (1996) tarafından geliştirilen Kültürlerarası İletişim Yeterlilik Modeli'ne göre kültürlerarası iletişimin bilişsel (kültürel farkındalık), duygusal (kültürlerarası duyarlılık) ve davranışsal (kültürlerarası beceriklilik) olmak üzere üç boyutu bulunmaktadır (Chen ve Starosta, 1996). Kültürlerarası farkındalık, farklı kültürler hakkında bilgi sahibi olmayı, kültürlerarası beceriklilik, sahip olunan bilgi ve duyguları etkileşim sürecine aktarabilme yeteneğini ifade ederken, kültürlerarası duyarlılık bireyin farklı kültürden bireylere beslediği pozitif duyguları ifade etmektedir (Chen ve Starosta, 1998). Kültürlerarası duyarlılık, kültürlerarası iletişim becerisinin bir parçası olarak görülmekte ve *“kültürlerarası farklılıkları anlamada, kabul etmede ve takdir etmede kendi motivasyonunu sağlamak için gerekli olan aktif istek”* olarak da ifade edilmektedir. Kültürlerarası duyarlılıkta etkileşim durumu bilişsel, duygusal ve davranışsal yönleriyle ilgili olsa da genel olarak duygusal alanla ilgili olduğu söylenebilir (Bulduk, Usta ve Dinçer, 2017: 74). Kültürlerarası iletişim sürecinin başarılı bir şekilde gerçekleşmesi için önemli boyut olan kültürlerarası duyarlılık daha geniş bir tanımla, bireyi farklı kültürü anlamaya, tanımaya, bilgi sahibi olmaya, etkileşim kurmaya motive eden duygusal bağlamda bireyin pozitif eğilimidir. Kültürlerarası duyarlılık düzeyinin yüksek olması, kültürlerarası etkileşim sürecinin başarılı bir şekilde ilerlemesi için oldukça önemlidir (Chen ve Starosta, 1997). Kültürlerarası iletişim yeterliliğine sahip olmak entelektüel bakış açısı kazandırmasının yanında sosyal ve iş hayatında başarı için kilit bir kavramdır. Kültürün öğrenilebilir olması ve yeterliliğin süreçte gelişebilir olması kültürlerarası iletişim eğitiminin de önemini ortaya koymaktadır (Gülduran ve Gürdoğan, 2020b).

Kültürlerarası Duyarlılık Gelişim Modeli (Developmental Model of Intercultural Sensitivity-DMIS), Bennett tarafından 1986 yılında ortaya çıkarılmıştır. Yapılan bir dizi çalışma sonucunda gömülü teori yaklaşımı ile kültürlerarası farklılıklara olan duyarlılığın altı aşamada geliştiğini bulgulanmıştır (Bennett, 1986). Şekil 1'de etnomerkezcilik aşamalarından başlayarak etnorelativizme doğru giden aşamalı bir model geliştirilmiştir. Modele göre, etnomerkezciliğin en yoğun yaşandığı inkâr aşamasından başlayarak savunma ve indirgeme aşaması ile tutum yumuşayarak son bulur. Kabullenme aşaması etnorelativizmin ilk aşamasıdır. Adaptasyon ve bütünleşme aşamaları asimile olmadan çok kültürlü kimliğe doğru ilerlemektedir.

Şekil 1. Bennett'in Kültürlerarası Duyarlılık Gelişim Modeli



**Kaynak:** Bennett (1986; 1993)'in çalışmalarından uyarlanmıştır.

İnkâr aşamasında, birey için tek gerçekte var olan kültür kendi kültürüdür (Bennett, 2017). İnkâr aşaması en erken etnomerkezcilik aşamadır. Bu aşamada birey ya hiç farklı kültürden bireylerle iletişimi deneyimlememiş ya da “yabancı” veya “göçmen” gibi sıfatlarla farklılaştırılmış şekilde tanımlanmaktadır. Bu aşamada birey farklı kültürden olanlara karşı genetik olarak var olan üstünlüğünü üstü kapalı şekilde göstermektedir (Bennett, 2001). İzolasyon ve ayrışma olmak üzere iki farklı tutum ile ele alınmaktadır. İzolasyonda bireyin farklı kültürü deneyimlemediği, ayrışmada kasıtlı olarak inkârın varlığından söz edilmektedir (Bennett, 1993). Savunma aşamasında, kültürel farklılıklar tehdit olarak algılanmaktadır. Bu aşamada bireyin tutumu, aşağılama (denigration), üstünlük (superiority) ve ters savunma (reversal) olmak üzere üç farklı şekilde görülmektedir. Birey bu aşamada, farklı kültürleri aşağılama, ırk olarak üstünlüğünü hissettirme (Social Darwinism) ya da ters savunma (farklı bir kültürü üstün ırk olarak görme) gibi tutumlara sahip olabilmektedir (Bennett, 1993; 2001). Etnomerkezciliğin son aşaması olarak indirgeme en karmaşık aşama olarak tanımlanmaktadır. Kültürel farklılıklardan kaçınma stratejisi izlenmektedir. İndirgeme aşamasında yüzeysel kültürel farklılıklar, görgü kuralları ve diğer kültüre ait gelenekler kabul edilmektedir. Ancak derinlerde hepimiz aynıyız düşüncesi bulunmaktadır. İndirgeme evresindeki bireyler herkesin insan olduğunu ve yapısal olarak aslında tüm insanların aynı olduğuna inanmaktadır. İnsan olmak, benzer duygulara, umutlara ve ihtiyaçlara sahip olmak daha önemlidir. Ruhani, felsefi,

psikolojik ve fiziksel olarak tüm bireylerin birbirine benzediğine inanarak savunulan bir dünya görüşü mevcuttur (Bennett 2001). Özetle, bu aşamada kültürel farklılıklar kabul edilmekle birlikte kimlik koruma içgüdüleri ile kültürel farklılıklar önemsizleştirilmektedir. Fiziksel evrenselcilik ve aşkın evrenselcilik olmak üzere iki tutumla birey kendini ifade etmektedir. Fiziksel evrenselcilikte biyolojik ve fiziksel olarak aynı olma vurgusu yapılırken, aşkın evrenselcilikte “aynı tanrının çocukları olma” vurgusu yapılmaktadır (Bennett, 1993). Kabul aşamasına geçiş ilk yeniden yapılanma olarak kabul edilebilmektedir. Modelde, kabul aşamasında kabul edilen, diğer kültürlerin farklılığı ve eşitlik arasındaki karmaşıklık olduğu ifade edilmektedir. Kabullenme, farklı kültürleri beğenme anlamına gelmemektedir. Her kültürün dünya görüşünün farklılıkları olduğunun kabulü, kültürel öz farkındalık ve kültürlerarası farklılık bilinci mevcuttur (Bennett, 2001). Kültürlerarası farklılıklara saygı ve değerlerin farklılıklarına saygı duyma olmak üzere iki farklı şekilde kategorize edilmektedir. Adaptasyon aşaması, kabul uygulamasının bilinçli bir şekilde uyum gösterilen hali olarak ifade edilmektedir. Adaptasyon aşaması, çoğulculuk (bikültürelilik-çok kültürlülük) ve empati olmak üzere iki farklı şekilde sınıflandırılmaktadır (Bennett, 1993). Bu aşamada olan bireyler, farklı dünya görüşüne sahip farklı kültürden bireylere empati kurma yeteneği (doğal bir akış dahilinde gerçekleşen tutum yapmacılıktan uzaktır) ve alternatif dünya görüşü hâkimdir. Farklı kültürler hakkında merak, öğrenme isteği, gerektiğinde uygun görülenlere uyum sağlama söz konusudur. Kültürel bağlamda sınırları daha geniş ve esnek bakış açısı vardır. Birey etik konularda uzlaşma konusunda daha rahattır. Bu süreçteki bireyler asimilasyona daha yakındır, eğilimlidir. Çevrelerinde bikültürel (çift kültürlü) insanlar olması ihtimali bulunmaktadır. Modelin son aşaması olan bütünleşmede, kültürel bir kimlik kazanımı söz konusudur. Bütünleşme evresindeki birey kendisini iki veya daha fazla kültürel gruba ait hissedebilir. Birey kültürel görecelilik konusunda rahattır ve duruma bağlı değerlendirme yaparak uygun bir tepki verir. Burada kültürel olarak tanımlanmamış bir bireyden bahsedilmektedir. Kültürel kimlik, çok kültürlü kimlik söz konusudur. Yeni ya da ev sahibi kültürün içinde tam olarak bir parça olmak (asimile olmadan), kendini evde hissetmek bu aşamanın hissedilen duygularıdır. Bu aşamada birey marjinal bir kimlik kazanır (Bennett 2001).

Kültürel farklılıklar gün geçtikçe daha fazla öne çıkmakta ve günümüz dünyasında farklılıklardan kaynaklanan iletişim sorunları artmaktadır. Kültürlerarası iş gücünün ve sosyal yaşamda farklı kültürden bireylerle bir araya gelmenin ortaya çıkardığı çatışmalar ve krizler araştırmacıları kültürlerarası iletişimi çözümlenmeye yönlendirmiştir. Bireylerin kültürlerarası

farklılıkları anlamaları ve davranış kalıplarını geliştirmeleri için kültürlerarası iletişim eğitimi oldukça önemlidir. Günümüzde kültürlerarası iletişim kavramı çok uluslu işletmeler eğitim ve uygulama programları düzenleyerek konuya gereken önem vermeye başlasa da henüz yaygınlaşmamıştır (Gülduran ve Gürdoğan, 2020b). Hem profesyonel dünyada hem özel hayatımızda kurduğumuz ilişkilerin temelini bahsi geçen çatışma ve uzlaşma süreci yönlendirmektedir. Turizm emek yoğun hizmet sektörü olarak çok kültürlü bir ortam ve kültürlerarası etkileşimin kaçınılmaz olduğu bir sektördür. Çalışanlar açısından gerek iş ortamında çalışma arkadaşları gerek ziyaretçiler ile olan etkileşimi açısından oldukça önemli olan bu kavram, turizm eğitimi verilen kurumlar için eğitime henüz dâhil edilmektedir. Kültür öğrenilebilirdir, çok uluslu sektör olarak turizm işletmelerinde kültürlerarası iletişim yeterliliği yüksek bireylerin istihdamı sektörde hizmet kalitesinin artırılmasında faydalı olacaktır. Bu bağlamda turizm sektörünün geleceği için önemli olan lisansüstü turizm öğrencilerinin kültürlerarası iletişim yeterliliğine sahip olması ve kültürlerarası iletişim eğitimini almış olmaları önem arz etmektedir. Bekiroğlu ve Balcı (2014) tarafından yapılan Selçuk Üniversitesi'nde İletişim Fakültesi'nde eğitim alan öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık düzeyi bazı değişkenlere göre incelenmiştir. Erasmus Öğrenci Değişim Programı'na katılma isteği bulunan öğrencilerin isteği olmayanlara göre daha yüksek duyarlılık düzeyine sahip olduğu tespit edilmiştir. Sosyal medya aracılığıyla farklı kültürden bireylerle iletişim kurma sıklığına göre kültürlerarası duyarlılık düzeyinin farklılık gösterdiği, iletişim sıklığı arttıkça duyarlılık düzeyinin arttığı tespit edilmiştir. Aksoy (2016), İzmir Ekonomi Üniversitesi'nde İletişim derslerini seçmeli olarak alan 42 öğrenci ile yürüttüğü araştırmada, öğrencilere *Kendinizi Kültürlerarası Duyarlılık Gelişim Modelinin hangi basamağında görmektesiniz?* sorusu yöneltilmiş 24 öğrenci kendini kabullenme basamağında görürken, 5 öğrenci adaptasyon basamağında olduğunu belirtmiştir. 4 öğrenci bütünleşme basamağında olduğunu belirtirken, inkâr ve savunma basamağında olduğunu ifade eden öğrenci olmadığı dikkat çekmektedir. *“Kültürlerarası duyarlılık gelişim modelinde bulunduğunuz basamaktan bir üst basamağa geçmek ister misiniz, bunun için neler yapabilirsiniz?”* sorusuna öğrencilerin yarısından azı tarafından cevap alınırken gelen yanıtlardan yaklaşık olarak %42'si (8 öğrenci) olumsuz yanıt vermiştir. 7 öğrenci ise olumlu yaklaşmaktadır. Yapılan çalışmalar kültürlerarası iletişim eğitiminin, farklı kültürlerle olan deneyimin ve ilginin kültürlerarası duyarlılık düzeyi üzerine olumlu etkileri olduğunu göstermektedir. Turizm sektöründe çalışanlar üzerine Sizoo vd. (2005) tarafından yapılan çalışmada, kültürlerarası duyarlılık düzeyi ve otellerin yıldız sayısı, çalışanın kendi ülkesi dışında çalışıp çalışmadığı, yurtdışında geçirdiği süreye ve yabancı dilde akıcı olup

olmadıkları gibi değişkenlere arasında korelasyon analizi sonuçlarının istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Yabancı dil bilgisine ve yurt dışı deneyimlerine sahip olunmasının bu çalışanların kültürlerarası duyarlılık düzeyleri arasındaki ilişkinin pozitif olduğu belirlenmiştir. Bezirgan ve Alamur (2016) tarafından turizm işletmelerinde çalışanlar üzerine yapılan çalışmada kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin örneklem grubu için demografik değişkenlerden etkilendiği tespit edilmiştir. Önemli bulgular arasında turizm işletmelerinde çalışanların eğitim düzeyleri arttıkça kültürlerarası duyarlılık düzeyleri de artmaktadır. Çalışmanın bulguları turizm sektöründe eğitimin önemini vurgular niteliktedir. Gülduran ve Gürdoğan (2020a) tarafından Bodrum ve Marmaris'te 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan yöneticiler üzerine yapılan çalışmada yöneticilerin kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin yüksek olduğu, cinsiyet, turizm sektöründe çalışma süresi, turizm eğitimi alıp almama gibi değişkenlere göre kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Turizm işletmelerinde başarılı bir şekilde sunulan hizmet ve kalitesinin yüksek olmasında çalışanlar ve çalışan misafir arasında kurulan iletişimin başarı düzeyinin rolü yüksektir (Çakıcı, Kızılırmak, Samatova ve Kızılay, 2017; Sizoo, 2008). Turizm sektöründe küreselleşmenin ve teknolojik gelişmelerin de etkisiyle çok uluslu yapısının yaygınlaşması ve turizm faaliyetlerinin giderek kitleselleşmesi ile kültürlerarası iletişim daha fazla önem kazanmaktadır. Çok kültürlü bir yapısı olan otel işletmelerinde çalışanların ve yöneticilerin kültürlerarası iletişim yeterliliğine sahip olması iş performansı, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti ile doğrudan ilişkilidir (Sizoo, 2008; Sizoo vd., 2005; İhtiyar, Ahmad, ve Baroto, 2013; Dimitrova ve Chakarova, 2015; Grobelna, 2015; Güneş ve Ahmad, 2015; Yürür, Koç, Taşkın ve Boz, 2018). Lisans ve ön lisans düzeyinde turizm eğitimi veren kurumların çoğunda kültürlerarası iletişim dersi bulunmamaktadır. Bu bağlamda, çok kültürlü yapısı olan turizm işletmeleri için nitelikli iş gücü sağlayan turizm lisans ve ön lisans programlarında kültürlerarası iletişim eğitimi verilmesinin önemi açıktır. Çalışmada, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalında lisansüstü düzeyde eğitim alan öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin belirlenmesi, yurtdışı deneyimlerinin incelenmesi, çok uluslu alt yapısı olan işletmelerde kültürlerarası etkileşim sonucunda edindikleri deneyimlerin değerlendirilmesi ve kültürlerarası iletişim eğitimi konusunda fikirlerinin değerlendirilmesi hedeflenmiştir.



### **3. Araştırmanın Yöntemi**

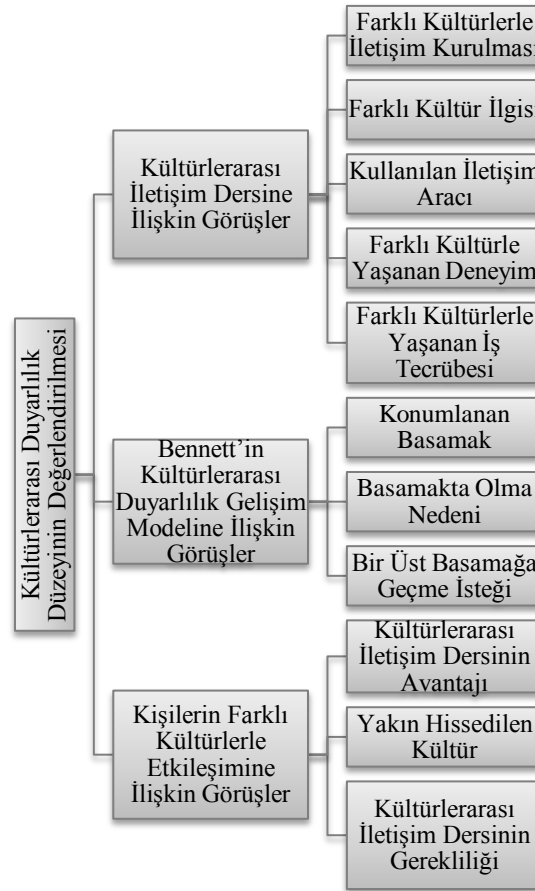
Araştırma için hazırlanan görüşme soruları, Aksoy (2016), Öğüt (2017), Engle ve Engle (2003), Pinho (2015), Rengi ve Polat (2014), Yürür vd. (2018) çalışmalarından yararlanılarak oluşturulmuştur. Görüşme sorularının geçerliliği ve güvenilirliği için “Alan Uzman Formu” oluşturulmuş ve alan uzmanlarına kontrol ettirilmiştir. Anlatım bozuklukları ve dil bilgisini incelenmesi açısından bir uzmana, hazırlanan soruların nitel çerçevede incelenmesi açısından iki alan uzmanına ve kültürlerarası duyarlılık açısından üç alan uzmanına gönderilmiştir. Uzman görüş formunda sorular uygun, kısmen uygun ve uygun değil olarak sınıflandırılmıştır. Alan uzmanlarından gelen geri bildirimlere göre soruların daha sade ve anlaşılır hale getirilmesi ve sorulardaki yönlendirme ifadelerinin kaldırılması önerilerinin üzerine sorularda gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Alan uzmanlarından gelen geri bildirim sonrası düzenlenen formların nihai hali hazırlanıp katılımcılara uygulanmıştır. 12 lisansüstü öğrenci ile yapılan görüşme yaklaşık olarak iki saat sürmüştür. Araştırma öncesinde gönüllülük esasıyla araştırmaya katılmayı kabul eden bireylere kültürlerarası iletişim, kültürlerarası duyarlılık ve Bennett’in Kültürlerarası Duyarlılık Gelişim Modeli hakkında detaylı bilgi verilmiş ve modeldeki aşamalar ve detayları anlatılmıştır. Önceden hazırlanmış sorular için bireysel yanıtları alınmıştır. Görüşmeler tüm dünyayı etkisi altına alan Covid-19 pandemisi nedeniyle online olarak gerçekleştirilmiştir. Nitel araştırma verileri Nisan-Mayıs 2020 tarihleri arasında toplanmıştır.

Betimsel analiz ile verilerin analizi yapılmıştır. Betimsel analiz dört aşamadan oluşmaktadır. Betimsel analizde; bir çerçeve oluşturma, tematik çerçeveye göre verilerin işlenmesi, bulguların tamamlanması ve bulguların yorumlanması aşamaları yer almaktadır. Bir diğer veri analiz yöntemi de içerik analizidir. İçerik analizinde temel amaç verileri açıklayabilecek kavramlara ve ilişkilere ulaşmaktır. Verilerde sık kullanılan kavramlar belirli temalara ve alt temalara göre sınıflandırılır. Bu sınıflandırma ile olgular daha iyi düzenlenebilir ve yorumlanabilir. Bu yüzden içerik analizi, verilerin içinde saklı olan gerçekleri ortaya çıkarmak için uygundur. İçerik analizi dört aşamada gerçekleşir. Verilerin kodlanması, temaların bulunması, kodların ve temaların düzenlenmesi, bulguların tanımlanması ve yorumlanmasıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2018). Araştırma için veriler kodlanmış, tema ve alt temalar oluşturularak verilerin yorumlanması gerçekleştirilmiştir. Katılımcılardan elde edilen bulguları doğrudan alıntılarla desteklemek için katılımcılara K1, K2, K3, K4, K5, K6, K7, K8, K9, K10, K11 ve K12 kodları verilmiştir.

#### 4. Bulgular

Araştırma bulgularının değerlendirilmesi noktasında öncelikle 4 katılımcı doktora öğrencisi, 8 katılımcı ise yüksek lisans öğrencileridir. Araştırma bulgularının değerlendirilmesi için katılımcılara sorulan açık uçlu sorulara verilen cevaplar doğrultusunda “kişilerin farklı kültürlerle etkileşimine ilişkin görüşleri”, “Bennett’in kültürlerarası duyarlılık gelişim modeline ilişkin görüşleri” ve “kültürlerarası iletişim dersine ilişkin görüşleri” olmak üzere üç ayrı ana temada modelleme sağlanmıştır. Katılımcıların verdikleri cevaplar doğrultusunda her bir tema ayrı ayrı alt temalara ayrılmıştır. Yukarıdaki ifadeler doğrultusunda katılımcıların farklı kültürlerle etkileşimine ilişkin görüşleri, “farklı kültürlerle iletişim kurulması”, “farklı kültür ilgisi”, “kullanılan iletişim aracı”, “farklı kültürle yaşanan deneyim” ve “farklı kültürlerle yaşanan iş tecrübesi” olmak üzere beş alt temaya ayrılmıştır. Aynı şekilde katılımcıların verdikleri cevaplar doğrultusunda Bennett’in kültürlerarası duyarlılık gelişim modeline ilişkin görüşleri “konumlanan basamak”, “basamakta olma nedeni” ve “bir üst basamağa geçme isteği” olmak üzere üç alt temaya ayrılmıştır.

Şekil 2. Araştırmanın Simgesel Modeli

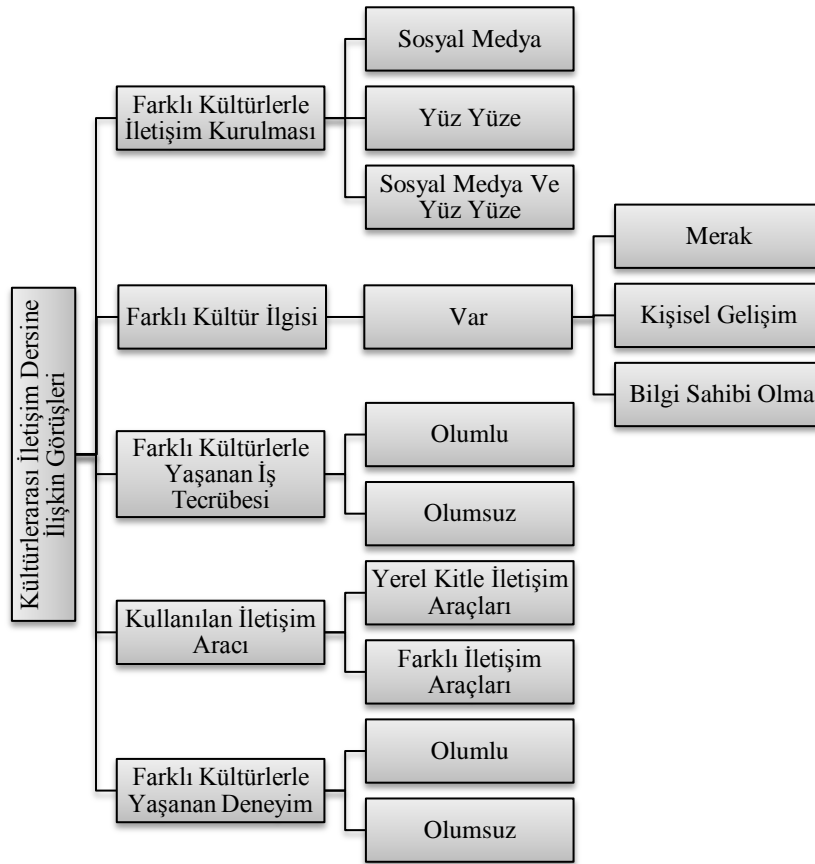


Kültürlerarası iletişim dersine ilişkin görüşleri “kültürlerarası iletişim dersinin gerekliliği”, “kültürlerarası iletişim dersinin avantajı” ve “yakın hissedilen kültür” olmak üzere üç alt temaya ayrılmıştır. Yukarıdaki açıklamalar doğrultusunda araştırmanın simgesel modeli Şekil 2’deki gibi oluşturulmuştur.

#### 4.1. Kişilerin Farklı Kültürlerle Etkileşimine İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi

Katılımcıların farklı kültürlerle etkileşimine ilişkin ifadeler beş alt faktöre ayrılmıştır. Bu alt faktörler hazırlanan sorulara katılımcıların verdikleri cevaplar doğrultusunda ayrılmıştır. Bu alt faktörler “ farklı kültürlerle iletişim kurulması”, “farklı kültür ilgisi”, “kullanılan iletişim aracı”, “farklı kültürle yaşanan deneyim” ve “farklı kültürlerle yaşanan iş tecrübesi” olarak ayrılmıştır.

Şekil 3. Kültürlerarası İletişim Dersine İlişkin Alt Faktörleri Simgesel Modeli



Farklı kültürlerle iletişim kurulması, farklı kültür ilgisi, farklı kültürlerle yaşanan iş tecrübesi, kullanılan iletişim aracı ve farklı kültürlerle yaşanan deneyim olmak üzere alt faktörler kategorize edilmiştir. Şekil 3’te kültürlerarası iletişim dersine ilişkin alt faktörlerin simgesel modeli görülmektedir.

#### 4.1.1. Farklı Kültürlerle İletişim Kurulması

Katılımcılara sorulan “*Farklı kültürlerden insanlarla iletişim kurar mısınız? Nasıl? Bu insanlarla hangi platformlarda iletişim kurarsınız? (Sosyal Medya vb.)*” sorusuna katılımcıların tamamı (%100) olumlu cevap vermişlerdir. Bununla birlikte katılımcılardan 7 tanesi sosyal medya araçlarıyla, 2 katılımcı yüz yüze, 3 katılımcı ise her iki iletişim kanalını da kullandıklarını ifade etmişlerdir. Bu soruya verilen cevaplara ilişkin görselleştirme (Tablo 1) aşağıda detaylandırılmıştır.

**Tablo 1.** Farklı Kültürlerle İletişim Kurulması

	İletişim Kanalı			
	Farklı Kültürlerle İletişim	Sosyal Medya	Yüz Yüze	Sosyal Medya ve Yüz Yüze
K 1	+			+
K 2	+		+	
K 3	+	+		
K 4	+			+
K 5	+		+	
K 6	+	+		
K 7	+			+
K 8	+	+		
K 9	+	+		
K 10	+	+		
K 11	+	+		
K 12	+	+		
Belirtilme Sayıları	12	7	2	3

Yukarıdaki tabloya göre katılımcılar kolay ulaşılabilir ve mesafelerden dolayı çoğunlukla sosyal medya iletişim aracını kullanmaktadır. Bununla birlikte yüz yüze iletişim aracı ve

karma iletişim aracını da kullandıklarını belirtmişlerdir. Katılımcılara sorulan “*Hangi ülkelerden insanlarla iletişim kurarsınız?*” sorusuna katılımcılar sektör tecrübesi, eğitim hayatındaki yurt dışı deneyimi, arkadaş çevresi gibi nedenlerle çeşitli ülkelerden insanlarla iletişim halinde olduklarını belirtmişlerdir.

#### **4.1.2. Farklı Kültür İlgisi**

Katılımcıların tamamı (%100) “ Farklı kültürlerle ilginiz var mı?, Neden ilgi duyarsınız?” sorusuna ilgi duyduklarını belirtmişlerdir. Katılımcılar *merak, kişisel gelişim ve bilgi sahibi olma* gibi nedenlerle farklı kültürlerle ilgi duyduklarını belirtmişlerdir.

#### **4.1.3. Kullanılan İletişim Aracı**

Katılımcılara sorulan “*Farklı ülkelerin kitle iletişim araçlarını (televizyon, gazete, radyo, internet) takip eder misiniz?, Neden farklı iletişim araçları kullanırsınız?*” 2 katılımcı yerel kitle iletişim araçlarını kullandıklarını ifade etmişlerdir. 5 katılımcı ise farklı iletişim araçları kullanmalarındaki nedenin kişisel gelişim olduğunu belirtmişlerdir. Bununla birlikte katılımcılardan 2 katılımcı farklı iletişim araçları kullanmadaki temel motivasyonlarının bilgiye çabuk ulaşma olduğunu, 1 katılımcı dünya görüşünü olumlu etkilediğini, 1 katılımcı yenilikleri tanıdığını ve 1 katılımcı ise merak duygusu nedeniyle kullandığını ifade etmiştir. Bu kapsamda katılımcıların verdiği yanıtlarda kişisel gelişim, farklı dünya görüşüne sahip olmak, yaratıcılığı arttırmak ve farklı bakış açısı kazanmak kavramlarının ön plana çıktığı görülmektedir.

#### **4.1.4. Farklı Kültürlerle Yaşanılan Deneyim**

Katılımcılara sorulan “*Turizm eğitimi alırken Erasmus vb. programlarla, gezi ya da iş amaçlı uzun süre yurt dışında bulundunuz mu?, Kültürlerarası iletişim konusunda deneyimlerinizi anlatır mısınız?*” sorusuna 6 katılımcı (%50) olumsuz cevap verirken 6 katılımcı (%50) da katılımcılar eğitim ve çalışma amacıyla uzun süreyle yurt dışında bulduklarını ifade etmişlerdir. Yurt dışında yaşadıkları deneyimde en zorlanılan unsurun dil olduğu, dil sorununu çözdükten sonra ise farklı kültürleri tanıma ve etkileşime geçmenin kolaylaştığı katılımcılar tarafından belirtilmiştir. Bu kapsamda katılımcılar, Erasmus deneyimlerinde kültürlerarası iletişim konusunda büyük sorunlar yaşamadığını belirtilmiştir.

#### **4.1.5. Farklı Kültürlerle Yaşanan İş Tecrübesi**

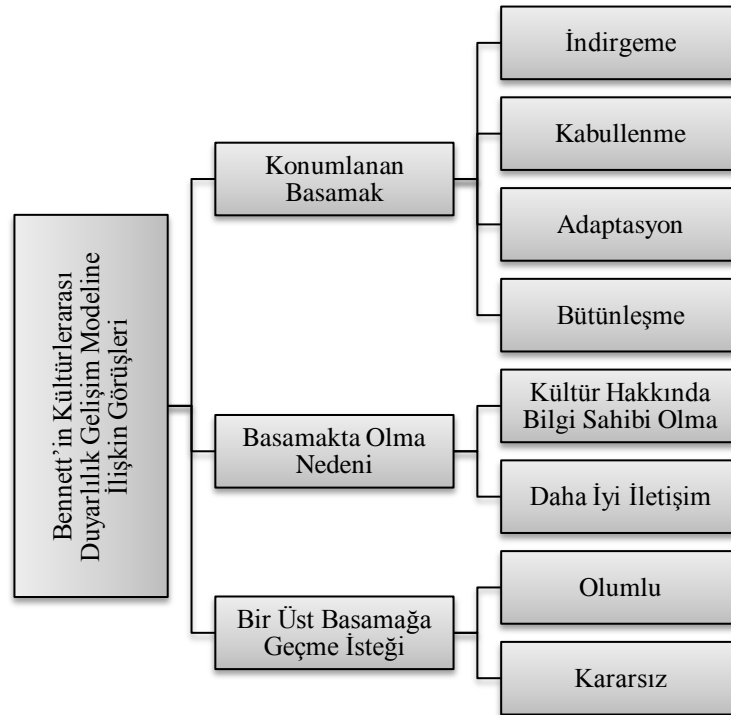
Katılımcılara sorulan “*Çok kültürlü bir turizm işletmesinde görev aldınız mı?*” sorusuna 6 katılımcı (%50) olumlu cevap verirken 6 katılımcı (%50) ise olumsuz cevap vermiştir.

Olumlu cevap veren katılımcılara “İşletmedeki müşteriler açısından kültürlerarası iletişim konusunda deneyimlerinizi anlatır mısınız?” sorusu ve “İşletmedeki çalışanlar açısından kültürlerarası iletişim konusunda deneyimlerinizi anlatır mısınız?” soruları sorulmuştur. Çalışan açısından bakıldığında genellikle çıkar ilişkisi, dil öğrenme motivasyonu farklı kültür deneyimi ve eğitim gibi nedenlerin olumlu etkisi görüldüğü ifade edilmiştir. Diğer taraftan müşteri açısından bakıldığında çalışanın öğrendiği kültür pratiklerini uygulaması veya müşterinin kendi kültürüne yakın kişilerle iletişime geçmesi katılımcılar tarafından deneyimlenmiştir.

#### 4.2. Bennet’in Kültürlerarası Duyarlılık Gelişim Modeline İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi

Bennet’in kültürlerarası duyarlılık gelişim modeline ilişkin bulguların değerlendirilmesi 3 alt faktörlere ayrılmıştır. Bu alt faktörler “modeldeki konumlanan basamak”, “konumlanan basamakta olma nedeni” ve “bir üst basamağa geçme isteği” olarak ayrılmıştır. Bu alt faktörler hazırlanan sorulara katılımcıların verdikleri cevaplar doğrultusunda oluşturulmuştur.

**Şekil 4:** Bennet’in Kültürlerarası Duyarlılık Gelişim Modeline İlişkin Alt Faktörleri Simgesel Modeli



Şekil 4’te Bennet’in Kültürlerarası Duyarlılık Gelişim Modeline ilişkin alt faktörlerin simgesel modeli görülmektedir.

#### 4.2.1. Modeldeki Konumlanan Basamak

Katılımcılara “Kendinizi kültürlerarası duyarlılık gelişim modelinin hangi basamağında görmektesiniz?” sorusuna verilen cevapların dağılımı Tablo 2’de gösterilmektedir.

**Tablo 2.** Kültürlerarası Duyarlılık Gelişim Modeli Dağılımı

Kültürlerarası Duyarlılık Gelişim Basmağı	Frekans	Oran
İnkâr	0	%0
Savunma	0	%0
İndirgeme	1	%8,3
Kabullenme	1	%8,3
Adaptasyon	8	%66.67
Bütünleşme	2	%16.67
Toplam	12	%100

Yukarıdaki tabloya göre katılımcıların 8’i (% 66.6) kendisini kültürlerarası duyarlılık gelişim modelinde “adaptasyon” basamağında; 2’si (%16.67) “bütünleşme” basamağında; birer katılımcı ise kendisini “indirgeme” (%8.3) ve “kabullenme” (%8.3) basamağında görülmektedir. Katılımcılardan hiç biri kendini “inkâr” ve “savunma” basamaklarında görmemektedir.

#### 4.2.2. Konumlanan Basamakta Olma Nedeni

Katılımcılara “Kendinizi neden o basamakta görmektesiniz?” sorusuna verilen cevaplardan 1., 2., 5., 6., 8., 9., 11. ve 12. katılımcı kendilerini adaptasyon basamağında gördüklerini ifade etmiştir. Katılımcılar kendini adaptasyon basamağında görme nedeni olarak karşındakine adapte olma, kültüre saygın duyma, kültür hakkında bilgi sahibi olma gibi nedenler belirtilmiştir. Kendini bütünleşme basamağında konumlandıran 7. ve 10. katılımcı bunun nedenini ise farklı kültürden kişilerle zorluk yaşamaması ve farklı kültürden kişileri çok iyi anladığı gibi nedenleri belirtmişlerdir. Ayrıca 3. katılımcı kendini indirgeme basamağında

olma nedenini olarak her kültürün farklı unsurları bulunduğunu ve bunlara saygı duyduğu belirtmiştir. 4. katılımcı ise kendini kabullenme basamağında görme nedeni olarak kendi kültürüne bağlı kalarak diğer kültürleri öğrenme niyetinin olduğunu belirtmiştir.

#### **4.2.3. Bir Üst Basamağa Geçme İsteği**

Katılımcılara sorulan “ *Bulduğunuz basamaktan bir üst basamağa geçmek ister misiniz, bunun için neler yapabilirsiniz?*” sorusuna 7 katılımcı olumlu görüş ifade etmiştir. Olumlu görüş bildirenlerin nedeni olarak kendini üst basamağa yakın olarak konumlandırması, farklı kültürleri daha yakından tanıma hissi gibi nedenler ifade edilmiştir. 4 Katılımcı ise bir üst basamağa geçme konusunda kararsız olduklarını belirtmiştir. Bunun nedeni olarak ise üst basamaktaki asimilasyon korkusu, bir kültüre adapte olmanın zorluğu belirtilmiştir. Yukarıdaki ifadeler ek olarak 1 katılımcı ise zaten en üst basamakta olduğunu ifade etmiştir. Katılımcıların bir üst basamağa geçiş için belirledikleri faktörün deneyim olduğu görülmektedir. Deneyim elde edilmesi ya da daha fazla deneyimlenmesi durumunda kendilerini bir üst basamağa geçebilecekleri hakkında görüş bildirmişlerdir.

#### **4. 3. Kültürlerarası İletişim Dersine İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi**

Katılımcıların kültürlerarası iletişim dersine ilişkin ifadeleri üç alt faktöre ayrılmıştır. Bu alt faktörler hazırlanan sorulara katılımcıların verdikleri cevaplar doğrultusunda ayrılmıştır. Bu alt faktörler “kültürlerarası iletişim dersinin gerekliliği”, “kültürlerarası iletişim dersinin avantajları” ve “yakın hissedilen kültür” olarak ayrılmıştır. Kültürlerarası iletişim dersinin gerekliliğine ilişkin alt faktörlerin simgesel modeli görülmektedir.



Şekil 5: Kültürlerarası İletişim Dersinin Gerekliliğine İlişkin Alt Faktörleri Simgesel Modeli



#### 4.3.1. Kültürlerarası İletişim Dersinin Gerekliliği

Katılımcılara sorulan “*Turizm lisansüstü eğitim alan öğrencileri kültürlerarası iletişim dersi almalı mı? Neden?*” sorusuna katılımcıların neredeyse tamamı olumlu görüş bildirmiştir. 6 katılımcı olumlu görüş bildirmesindeki neden olarak kültürlerarası iletişimi geliştireceğinden bahsetmişlerdir. 2 katılımcı ise bu dersin alınmasının kişilerin bakış açısını geliştireceğinden bahsetmişlerdir. Katılımcılardan 2 tanesi ön yargıların ortadan kalkacağını savunurken, 1 katılımcı ise iş hayatında kolaylık sağlayacağından bahsetmektedir. 1 katılımcı ise bu soruya cevap vermemiştir.

#### 4.3.2. Kültürlerarası İletişim Dersinin Avantajları

Katılımcılara sorulan “Kültürlerarası iletişim dersinin lisansüstü eğitim alan öğrencilerine verilmesinin avantajları neler olabilir?” sorusuna 4 katılımcı müşteri memnuniyetinin ve hizmet kalitesinin artması, 2 katılımcı dünya görüşünün farklılaşması, 2 katılımcı bakış açılarının değişmesi ve 2 katılımcı iletişimin gelişmesi gibi cevaplar vermişlerdir. 2 katılımcı ise bu soruya cevap vermemişlerdir.

#### 4.3.3.Yakın Hissedilen Kültür

Katılımcılara “Kendinizi hangi kültüre yakın hissediyorsunuz?” sorusuna verilen cevaplar Tablo 3’de gösterilmektedir.

**Tablo 3.** Yakın Hissedilen Kültür

	<b>Yakın Hissedilen Ülke</b>	<b>Sebebi</b>
K 1	<i>Güney Avrupa Ülkeleri</i>	
K 2	<i>Türk Kültürü</i>	
K 3	<i>Orta Asya</i>	<i>Arkadaş çokluğu</i>
K 4	<i>Türk Kültürü</i>	
K 5	<i>Batı Ülkeleri</i>	<i>İnsan ve hayvan haklarının önem verildiği, belirli kural ve kaidelerin olduğu kültürleri beğeniyorum.</i>
K 6	<i>Hollanda/ Belçika</i>	<i>Farklı kültürleri iç içe barındıran ırkçılığın en az olduğu Avrupa ülkesi</i>
K 7	<i>Türk Kültürü</i>	
K 8	<i>Amerikan Kültürü</i>	<i>Gerek dış görünüş benzerliği gerekse Akdeniz ikliminin verdiği özelliklerden dolayı kendimi bu kültüre yakın hissediyorum.</i>
K 9	<i>Türk ve Fransız Kültürü</i>	
K 10	<i>Türk Kültürü</i>	
K 11	<i>Hisler Doğu kültürü, kalbi Avrupa kültürü</i>	
K 12	<i>Uzak doğu</i>	<i>Çünkü Uzak Doğu kültürünün bana hitap ettiğini düşünüyorum ve kendimin de dış görünüşümün Uzak Doğu kültürüne benzediğini bu kültürün bana daha yakın, samimi geliyor.</i>

Tablo 3 incelendiğinde, katılımcılar geçmişte yaşadıkları deneyim, kültüre duydukları hayranlık, arkadaş çevresi ve dış görünüş gibi nedenlerle çeşitli kültürleri kendilerine yakın hissetmektedir. Katılımcılar öncelikle Türk kültürü olmak üzere, Avrupa ülkeleri kültürleri, Amerika kültürü ve Orta ve Uzak Doğu ülke kültürlerine kendilerini yakın hissetmektedir.

## 5. Sonuç ve Öneriler

İnsana ilişkin bir kavram olarak kültür, bir grup insanın bireysel ve toplu yaşamlarını anlamada, düzenlemede ve yapılandırmada kullandıkları inançlar ve adetler sistemi olarak tanımlanırken, toplumların kendilerine özgü olan ve gelecek nesillere aktardıkları maddi veya manevi her şey olarak da ifade edilmektedir. Çok kültürlü ve globalleşen toplumlarda kültürlerarası etkileşimlerin yoğunluğu artmaktadır. Günümüzde, ulusal ve uluslararası düzeyde yaşanan değişim ve gelişmeler, kültürlerarası iletişim kavramının daha da dikkate alınmasını sağlamış, farklılıkları tanıyan, anlayan ve farklı kültürlerle empati kurabilen bireylere duyulan ihtiyacın arttığı görülmüştür. Özellikle, turizm sektörü gibi insanın insana hizmet vermesi düşünüldüğünde, sektörün ihtiyacını karşılayacak, bu alanda eğitimli çalışanlara olan talebi artmaktadır. Bu eğitimli insanlar kendilerini farklı ülkelere gelen turist beklentilerine göre eğitmelidir. Bu eğitimlerin en önemlisi ise kültür eğitimidir. Farklı kültürlerden insanlarla tanışmak, onların yaşamlarını öğrenmek isteği kültürlerarası kaynaşmanın da oluşmasını sağlamıştır. Bu kaynaşmanın altında ise farklı kültüre sahip bireylere karşı duyarlı olma ve onların yaşamlarına saygı duyma eğilimi yatmaktadır.

Bu çalışma kapsamında turizm alanında lisansüstü eğitim alan öğrencilerin görüşleri doğrultusunda Bennett (1986)'in Kültürlerarası Duyarlılık Gelişim Modeli'nde öğrencilerin hangi basamakta olduklarının belirlenmesine yönelik sonuçlar ortaya konulmuştur. Katılımcıların sorulara verdikleri cevaplar doğrultusunda elde edilen bulgular ve devamında öneriler geliştirilmeye çalışılmıştır. Çalışmadan elde edilen bilgiler doğrultusunda katılımcıların tamamı farklı kültürler ile etkileşime geçmektedir. Katılımcılardan 7'si etkileşim sürecini sosyal medya üzerinden yürütmektedir. Bu etkileşim sürecinde sektör tecrübesi, eğitim hayatındaki yurt dışı deneyimi, arkadaş çevresi gibi nedenlerle gerçekleşmektedir. Katılımcıların tamamı farklı kültürlerle ilgi duymakta ve nedenlerini *merak, kişisel gelişim, bilgi sahibi olma* olarak belirtmektedir. Katılımcılar, farklı kültürlerin kitle iletişim araçlarını *kişisel gelişim, bilgiye çabuk ulaşma, dünya görüşünün olumlu etkilenmesi, farklı bakış açısı kazanmak, yenilikleri takip etme, merak duygusu* gibi nedenlerle takip etmektedir. Katılımcıların 6'sı (%50) Erasmus Öğrenci Değişim Programı ile kültürlerarası deneyim elde etmiştir. Katılımcıların Erasmus deneyimlerinde herhangi bir

iletişim sorunu yaşamadıkları ve farklılıkları tolere edebildikleri görülmektedir. Katılımcıların 6'sı kültürlerarası bir ortamda iş tecrübesine sahiptir. Katılımcıların %67'si kendisini kültürlerarası duyarlılık gelişim modelinde "adaptasyon" basamağında görmektedir. Katılımcıların %17'si "bütünleşme" basamağında görmektedir. Birer katılımcı ise "indirgeme" (%8.3) ve "kabullenme" (%8.3) basamağında görülmektedir. Katılımcılardan hiç biri kendini "inkâr" ve "savunma" basamaklarında görmemektedir. Bir üst basamağa geçme fikrine, katılımcıların yarısı olumlu yanıt verirken, iki katılımcı olumsuz yanıt vermiş ve sebep olarak asimile olma endişesi ile olumsuz görüş bildirdiğini ifade ettiği görülmektedir. Turizm alanında lisansüstü eğitimde kültürlerarası iletişim derslerinin gerekliliği hakkında soruya katılımcıların yarısı olumlu yanıt vermiştir. İki katılımcı ön yargıların ortadan kalkacağını savunurken, bir katılımcı iş hayatında kolaylık sağlayacağından bahsetmektedir. Katılımcılara sorulan "*Kültürlerarası iletişim dersinin lisansüstü eğitim alan öğrencilerine verilmesinin avantajları neler olabilir?*" sorusuna katılımcılar *müşteri memnuniyetinin ve hizmet kalitesinin artması, dünya görüşünün farklılaşması, bakış açılarının değişmesi, iletişim gelişmesi* ifadelerini kullanarak cevap vermişlerdir. "*Kendinizi hangi kültüre yakın hissediyorsunuz?*" sorusuna 5 katılımcı Avrupa, 4 katılımcı Türk, 1 katılımcı Uzak Doğu ve 1 katılımcı Orta Asya kültürü yanıtını vermiştir. Katılımcılar geçmişte yaşadıkları deneyim, kültüre duydukları hayranlık, arkadaş çevresi, dış görünüş gibi nedenlerle çeşitli kültürleri kendilerine yakın hissetmekte olduklarını ifade etmiştir. Lisansüstü öğrencilerin, farklı kültürden insanlar ile olan iletişim sıklığı, yaşanan deneyimler ve bulunduğu aşama hakkında verdiği yanıtlar, öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin yüksek olduğu ve etnorelativizme daha yakın olduğunu göstermektedir. Sonuçlar Baksi vd. (2019), Aksoy (2016) bulgularıyla benzerlik taşımaktadır. Turizm çalışanları kendi kültürlerinin elçileri konumundadır. Turistler, tatil süresi boyunca iletişimde oldukları ve o ülke hakkında izlenim edindikleri kişilerdir. Bu sebeple farklı kültürlerden kişilerle sürekli iletişim halinde olan turizm çalışanının etnomerkezcilikten uzak olması beklenmektedir. Elde edilen bulgular çerçevesinde;

- Turizm eğitimi alan öğrenciler farklı kültürden kişilerle etkileşim içinde oldukları için kültürlerarası çatışmayı önlemek veya ön yargıları ortadan kaldırmak amacıyla bu ders ön lisans, lisans ve lisansüstü seviyede verilebilir.
- Turizm işletmelerinin işe alım süreçlerinde çalışanların kültürlerarası duyarlılık düzeylerine bakmaları, kişinin etnomerkezcilikten uzak olması, sektör ve işletme açısından önem taşımaktadır. Bu durum misafir memnuniyeti ve çalışanların iş

tatminini doğrudan etkilemektedir. Turizm çalışanlarının sezon öncesi ve sezon içerisinde belli aralıklarla kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin test edilmesi, sonuçlara göre hizmet içi eğitimlerin verilmesini sağlayabilir.

- Turizm işletmelerinde kültürlerarası iletişim eğitim uygulamalarının yaygınlaştırılması, özellikle işletmenin ağırladığı turist pazarına uygun olarak kültürel farklılıklara yönelik eğitimler verilmesi çalışan misafir ilişkisinde başarılı iletişim için destekleyici olacaktır.

Bu çalışma nitel araştırma yaklaşımı ile Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı öğrencileri ile sınırlandırılmıştır. Gelecekteki çalışmalarda, turizm eğitimi alan lisans ve ön lisans öğrencilerinin nicel araştırma yaklaşımları ile kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin belirlenmesi kişilik özellikleri, sektörde çalışma niyeti gibi değişkenlerle ilişkilendirilerek değerlendirilmesi önerilmektedir.

### Kaynakça

- Aksoy, Z. (2016). Kültürlerarası iletişim eğitiminde öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık gelişimi öz değerlendirmeleri üzerine bir inceleme. *Selçuk İletişim*, 9, (3), 34-53. Doi: 10.18094/si.55438.
- Arvantis, E., Bertozzi, R. and Armaos, R. (2017). Intercultural sensitivity in cross-cultural settings: The case of university students in Italy and Greece. <https://www.researchgate.net/publication/317357719>, Erişim Tarihi 29.10.2020.
- Bae, S.Y. and Song, H. (2017). Intercultural sensitivity and tourism patterns among international students in Korea: using a latent profile analysis. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, Doi: 10.1080/10941665.2016.1276087.
- Baksi, A., Sürücü, H. A., ve Duman, M. (2019). Hemşirelik Öğrencilerinin Kültürler Arası Duyarlılıkları Ve İlişkili Faktörlerin Değerlendirilmesi. *Jaren*, 5 (1), 31-9.
- Barron, P and Dasli, M. (2010). Towards an understanding of integration amongst hospitality and tourism students using Bennett's Developmental Model of Intercultural Sensitivity. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 9 (2): 1-13
- Bekiroğlu, O. ve Balcı, Ş., (2014). Kültürlerarası iletişim duyarlılığının izlerini aramak: "İletişim Fakültesi öğrencileri örneğinde bir araştırma. *Türkiyat Araştırmaları Dergisi*, 429-460.

- Bennett, M. J. (1986). A Developmental Approach to Training for Intercultural Sensitivity. *International Journal of Intercultural Relations*, 10, 179-195. Doi:10.1016/0147-1767(86)90005-2.
- Bennett, M. J. (1993). Towards ethnorelativism: A developmental model of intercultural sensitivity. In R. M. Paige (Ed.), *Education for the intercultural experience* (2nd ed., pp. 21–71). Yarmouth, ME: Intercultural Press.
- Bennett, J. M. and Bennett, M. J. (2001). “Developing intercultural sensitivity: An integrative approach to global and domestic diversity”, *The Diversity Symposium*.
- Bennett, M.J. (2017) Development model of intercultural sensitivity. In Kim, Y (Ed) *International encyclopedia of intercultural communication*. Wiley.
- Bezirgan, M. ve Alamur, B. (2016). Turizm çalışanlarının kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin çeşitli demografik değişkenlere göre incelenmesi. *Pres Academia Procedia*, 2 (2): 79-87.
- Bulduk, S., Usta, E. ve Dinçer, Y. (2017). Kültürlerarası duyarlılık ve etkileyen faktörlerin belirlenmesi: Bir sağlık hizmetleri meslek yüksekokulu örneği. *Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 7 (2): 73-77.
- Chen, G. M., and Starosta, W. J. (1996). Intercultural communication competence: A synthesis, *annals of the international communication association*, 19 (1), 353-383.
- Chen, M.G. (1997). A review of the concept of intercultural sensitivity. <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED408634.pdf>. Erişim Tarihi: 30.10.2020.
- Chen, G.M., and Starosta. W.J. (1998). "A review of the concept of intercultural awareness." *Human Communication*, 2, 27-54.
- Çakıcı, A., Kızılırmak, İ., Samatova, G. ve Kızılay, K. (2017). Bişkek'teki otel çalışanlarının kültürlerarası iletişim kaygıları. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6 (5), 67-77.
- Dimitrova, G. and Chakarova, S. (2015). Intercultural communication in the context of tourism. In *Cultural corridor via Adriatica: Cultural tourism without oundaries*. SWU “Neofit Rilski” Publishing House, 2015, 328, 225-230.
- Engle, L. and Engle, J. (2003). Study abroad levels: Toward a classification of programtypes. *frontiers: The interdisciplinary. Journal of Study Abroad*, 9, 1-20.

- Gülduran, Ç.A. and Gürdoğan, A. (2020a). Investigation of intercultural sensitivity levels of department managers working in hotel enterprises according to some demographic features. *IV. International Applied Social Sciences (C-IASOS-2020) Congress*, Kusadasi/Aydin, Turkey.
- Gülduran, Ç.A. ve Gürdoğan, A. (2020b). Kültürlerarası iletişim. İçinde Hasan Çiftçi (Ed.) *Geçmişten Günümüze İletişim Araştırmaları-2* (111-138). Iksad Online Publishing House.
- Güneş, İ., ve Ahmad, F. S. (2015). The impact of intercultural communication competence on service quality and customer satisfaction. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13 (2), 1-22.
- Grobelna, A. (2015). Intercultural challenges facing the hospitality industry. Implications for education and hospitality Management. *Journal of Intercultural Management*, 7 (3), 101–117.
- Hall, E. T. (1959) *The Silent Language*. New York: Anchor/Doubleday.
- Hall, E.T. (1976). *Beyond Culture*. New York: Anchor/Doubleday.
- Hall, E.T. and Hall, M.R. (1990) Understanding cultural differences, *Intercultural Press*, 3 (4).
- Hofstede, G. (1980) Culture and organizations. *International Studies of Management & Organization*, 10 (4), 15-41. Doi: 10.1080/00208825.1980.11656300.
- Ihtiyar, A., Ahmad, F. S., and Baroto, M. B. (2013). Impact of intercultural competence on service reliability and customer satisfaction in the grocery retailing. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 99 (6), 373–381.
- Kartarı, A. (2014). *Kültür, Farklılık ve İletişim. Kültürlerarası İletişimin Kavramsal Dayanakları*. İletişim Yayınları: İstanbul.
- Luka, I. Vaidesvarans, S. and Vinklere, D. (2010). Promoting students' intercultural competence in tourism studies. *XI International Scientific Conference*. Individuals, Society, State in Changing Economic Circumstance: Riga.
- Luka, I., Vaidesvarans, S. and Vinklere, D. (2013). Educating tourism students for work in a multicultural environment. *Journal of Teaching in Travel & Tourism* 13 (1):1-29.

- Pinho, A. S. (2015). Intercomprehension: A portal to teachers' intercultural sensitivity. *The Language Learning Journal*, 43 (2), 148-164.
- Rengi, Ö. ve Polat, S. (2014). Sınıf öğretmenlerinin kültürel farklılık algıları ve kültürlerarası duyarlılıkları. *Zeitschrift Für Die Welt Der Türken/Journal Of World Of Turks*, 6 (3), 135-156.
- Saatçi, G. and Türkmen, S. (2020). A comparative research on the determination of intercultural sensitivity levels of tourism students, *Journal of Turkish Tourism Research*, 4 (3): 1958-1970.
- Sizoo, S. (2008). Analysis of employee performance during cross-cultural service encounters at luxury hotels in Hawaii, London and Florida. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 13 (2), 113–128.
- Sizoo, S., Plank, R. Iskat, W. and Serrie, H. (2005). The effect of intercultural sensitivity on employee performance in cross-cultural service encounters. *Journal of Services Marketing*, 19 (4), 245 – 255.
- Taylan, H. Ve Arklan, Ü. (2008). Medya ve kültür: Kültürün medya aracılığıyla küreselleşmesi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10, 85-97.
- Yurur,S., Koc, E. Taskin, C.and Boz, H. (2018). Factors influencing intercultural sensitivity of hospitality employees, *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*. Doi: 10.1080/15256480.2018.1547236.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2018). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. (11. Baskı). Seçkin Yayıncılık: Ankara.