



Global Business Research Congress (GBRC), May 26-27, 2016, Istanbul, Turkey.

CULTURAL SENSITIVITY AND COMMUNICATION SKILLS ON THE RELATIONSHIP BETWEEN AN INVESTIGATION

DOI: 10.17261/Pressacademia.2016118665

Nuray Mercan

¹Dumlupınar Üniversitesi, nuraymercan26@gmail.com

ABSTRACT

Intercultural awareness, the evaluation and the identification of cultural diversity requires the development of appropriate and effective behavior. Intercultural communication between cultures in terms of sensitivity is defined as the ability to develop positive emotions. Cases of intercultural communication, a call for intercultural dialogue beyond the vineyard belonging to different cultures and to address the communication and interaction patterns can be said to have host. People who participated in the communication, knows communication behavior of expression, as long as individuals belonging to a different culture, attitude and behavior will be based on their own cultural norms. The purpose of this study is to examine whether there is a relationship between the employees in the hospitality business communication skills and intercultural sensitivity. Research method was used for the survey technique. Located in the universe of the study Edremit Bay Tourism Operations Certificate hotels, hotels certified by the Municipality constitutes enterprises. Way of understanding different cultures and develop intercultural sensitivity is a need to improve communication skills. The aim of this study reveals differences in different cultures and intercultural communication sensitivity How? How to set up a communication bridge between cultures? It is to seek answers to their questions. Things correlation analysis; mental their communication skills, emotional and behavioral dimensions of the intercultural sensitivity interaction of the size of the responsibility to communicate the dimension of responsibility, respect for cultural differences, self-confidence in communication, was found to be positively correlated with caution that size to communicate the enjoyment and communication.

Keywords : Different cultures, intercultural awareness, communication

JEL Codes : M10,M11

KÜLTÜRLER ARASI DUYARLILIK VE İLETİŞİM BECERİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

ÖZET

Kültürlerarası duyarlılık, kültürel farklılıkların tanımlanmasında ve değerlendirilmesinde uygun ve etkili davranış geliştirmeyi gerektirmektedir. Kültürlerarası iletişim açısından kültürler arası duyarlılık pozitif duygu geliştirebilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Kültürlerarası iletişim olgusunun, farklı kültür ve aidiyet bağlarının iletişim ve etkileşim örüntülerini ele almasının ötesinde kültürlerarası diyaloga yönelik bir çağrıyı barındırdığı da söylenebilmektedir. İletişime katılan kişiler, farklı bir kültüre mensup bireylerin iletişim davranışlarını bilmediği sürece ifadeleri, tutum ve davranışları kendi kültürel normlarına dayalı olacaktır. Araştırmanın amacı, konaklama işletmelerindeki çalışanların kültürler arası duyarlılık ile iletişim becerileri arasında bir ilişki olup olmadığının irdelenmesidir. Araştırmada yöntem olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Araştırmanın evrenini Edremit Körfezinde yer alan Turizm İşletme Belgeli oteller, Belediye belgeli otel işletmeleri oluşturmaktadır. Yapılan korelasyon analizinde; İletişim becerilerinden zihinsel, duygusal ve davranışsal boyutları ile kültürler arası duyarlılık boyutlarından etkileşimde sorumluluk boyutunu iletişimde sorumluluk, kültürel farklılıklara saygı, iletişimde kendine güvenme, iletişimden hoşlanma ve iletişimde dikkatli olma boyutları arasında pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: farklı kültürler, kültürler arası duyarlılık, iletişim becerileri

JEL Kodları: M10, M11

1. GİRİŞ

Etnomerkezci bireyler, kültürlerarası iletişim sürecinde kendi kültürlerini diğerlerinin kültürlerinden üstün görüp diğer kültürü, kendi kültürünün özelliklerine ve kurallarına göre değerlendirdiği için iletişim sürecini olumsuz yönde etkiler. Kültürlerin, belirsizliği azaltma ve sapkın davranış ve düşünceleri tolere edebilme durumlarına atıfta bulunan belirsizlikten sakınma ve kaygı durumu, insanların iletişim kurduğu insanları ve kültürlerini tanımadıkları dolayısıyla nasıl davranacaklarını ve kendilerine nasıl davranılacağını bilmedikleri, riskin ve şüphenin arttığı durumlarda ortaya çıkar. Belirsizlikten sakınma derecesinin yüksek olduğu kültürlerin üyeleri, iletişim sürecinde duygusal, huzursuz, aktif ve saldırgan davranışlar göstererek etkileşimi olumsuz yönde etkiler (Kartari 2001: 87).

Kültürel duyarlılığın bireysel ya da toplumsal düzeyde geliştirilebilmesi kültür şokunun üstesinden gelinmesinde ve kültürel uyum sorunlarının aşılmasında stratejik bir öneme sahiptir. Kültürlerarası iletişim yeterliği, farklı kültürel çevrede yetişmiş insanlar ile etkin ve uygun iletişim kurabilmek anlamına gelmekte ve bilişsel kapasite, toplumsal rol üstlenebilme, kişiler arası iletişim becerisi, dil yeterliği gibi unsurları içermektedir (Kartarı, 2001: 202-207).

Bireyin iletişim ve davranış tarzını, farklı bir kültürel ortamın normlarına uygun hale getirmesi ve kendini etkin bir biçimde ifade edebilmesi kültürlerarası iletişim yeterliğinin temel yapı taşıdır. Uygun davranış ve iletişim tarzının oluşturulması bilişsel yeterlik ve empati kurma becerisi ile ilgilidir. Bireyin kendini etkin bir biçimde ifade edebilmesi için ise öncelikle dil yeterliğinin kazanılması gerekmektedir (Hall&Hall 1990: 3).

Araştırmamızda, kültürlerarası duyarlılık ve iletişim becerileri arasındaki ilişki üzerine literatür taraması ve uygulamamız yer almaktadır.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Kültürlerarası duyarlılığın temel göstergesi olarak farklı kültürlerle, daha alt kültürlerle ve gruplara aidiyet bağlarına yönelik olumlu duygularla yaklaşılması gerekliliğinin savunulmasıdır. Olumlu duygulardan kasıt ise farklılıkların önyargısız, stereotipler kullanılmaksızın, etnomerkezcilikten uzak ve yargılanmaksızın değerlendirilmesidir. Bu da anlama, tanıma, onaylama, saygı gösterme, görecelik gibi özelliklerle karakterize olan bir duygu dünyası gerektirmektedir (Bekiroğlu ve Balcı, 2014: 434).

Kültürlerarası duyarlılık, kültürel farklılıkları anlamaya ve keşfetmeye yönelik pozitif duyguların geliştirilebilmesi olarak tanımlanmakta ve bu doğrultuda kültürlerarası yeterliğin desteklenmesi için bireylerin sahip olmaları gereken birtakım özelliklere dikkat çekmektedir. Bu özellikler; özsaygı, özdenetim, açık fikirlilik, empati, etkileşimli ilişki ve önyargılı ya da peşin hükümlü olmama şeklinde sıralanmaktadır (Chen, 1997:23).

Bennett'in (1993) geliştirdiği Kültürlerarası Duyarlılık Gelişmeli Modeli (The Developmental Model of Intercultural Sensivity, DMIS), kültürlerarası farklılığın birey üzerindeki etkilerini ve farklı kültürlerle bakışını betimlemeye yönelik bir kuramdır. Kültürlerarası Duyarlılık Gelişmeli Modeli, bireyin ya da bireylerin başarılı bir kültürel duyarlılığı elde etmek için yapması gereken temel kuralları belirlemektedir. Bu kurallar *etnosentrik* (ethnocentric) (etnomerkezcilik) ve *etnorelatif* (ethnorelative) (etnogörecelik) olarak iki gruba ayrılırlar. Etnomerkezcilik yani bireyin kendi kültürünü merkez olarak kabul etmesi kendi içinde aşağıdaki gibi ayrımlanmaktadır: *reddetme* (denial), *savunma* (defense), *küçümseme* (minimization), etnogörecelik yani kendi kültürünü de diğer kültürler ile bağdaştırabilme ise: *kabullenme* (acceptance), *adapte olma* (adaptation), *bütünleşme* (integration) gibi unsurlardan oluşmaktadır.

Bennett ve Hammer (1998)'de bu modeli iki farklı bağlamda incelemektedir. Bu aşamalardan ilki bireyin kendi kültürünü merkez kabul eden *etnomerkezcilik* (ethnocentric) uyum ikincisi de bireyin kendi kültürünü diğer kültür bağlamlarında değerlendirdiği *etnogörecelik* (ethnorelative) uyumdur. Etnomerkezcilik uyumda birey için kendi kültürü temeldir ve var olan diğer kültürler bireyin kültüründen etkilenmektedirler. Dolayısıyla iletişim içinde bulunulan kültürleri kabullenme durumu olmamaktadır.

Kültürlerarası iletişim bağlamında, bireyin, kendi kültürünü dünyanın merkezine koyması, başka kültürleri bu bağlamda değerlendirmesi ve bunun sonucunda diğer kültürü önemsiz görmesi olarak ifade edilen

etnomerkezcilik (Kartarı, 2001: 185), kültürel uyumun oluşumunda negatif bir durum oluşturmaktadır. Kültürel uyumun oluşması ve sürecin devamı için bireyin etnomerkezci aşamalardan, daha uyuma doğru kabullenmeye doğru etnogöreceli aşamalara doğru ilerlemesi gerekmektedir (Bennett, 1998: 26-30).

Kültürlerarası yeterlik, bireyin amaçlarına ulaşabilmek için çevresine etkin bir şekilde uyum sağlamasını, toplumsal yeterlik, başkalarının duygularını sezebilme, toplumsal rol üstlenme, bilişsel karmaşıklık ve etkileşimi yönetebilmesini; bireylerarası yeterlik, başarılı iletişim yolu ile amaçlara ulaşabilme ve görevleri yerine getirmesini; dil ve iletişim yeterliği, etkileşim sürecinde kullanılan dil ve mesajlarda yeterli olmasını; ilişkisel yeterlik, başarılı bir etkileşim için başkalarıyla daha önceden ilişki kurma yeteneğini anlatmaktadır (Gudykunst& Hammer, 1988: 47).

Kültürler arası yeterlik, bilgi (bilişsel), tutum (duygusal) ve kişilerarası iletişim becerilerine (davranışsal) dayanmaktadır (Yu, vd., 2001: 80). Bilişsellik kültürel bilinci, duygusalılık kültürel duyarlılığı, davranışsallık kişilerarası iletişim becerisinin etkileşimini ifade etmektedir. Bunlar aynı zamanda endişe, farklılıkların yerine benzerlikleri varsayma, kendi kültürünü diğerlerinden üstün görme faktörlerinin (Jandt, 2001) giderilmesi için gereklidir.

Kültürlerarası iletişim olgusunun, farklı kültür ve aidiyet bağlarının iletişim ve etkileşim örüntülerini ele almasının ötesinde kültürlerarası diyaloga yönelik bir çağırısı barındırdığı da söylenebilmektedir. Bu noktada Selçuk'un (2005: 2) da belirttiği gibi; iletişime katılan kişiler, farklı bir kültüre mensup bireylerin iletişim davranışlarını bilmediği sürece ifadeleri, tutum ve davranışları kendi kültürel normlarına ve standartlarına göre anlamlandırmayı tercih edecektir. Bu durum da kültürlerarası etkileşim sürecinde iletişim çatışmalarının yaşanmasını her an için beklenir hale getirmektedir.

3. VERİ VE YÖNTEM

Araştırmanın evrenini Edremit Körfezinde yer alan turizm işletmelerinde çalışan 448 personele kolayda örnekleme yöntemi ile ulaşılmış ve anketler yüz yüze görüşülerek gerçekleştirilmiştir. Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği (KDÖ) Chen ve Staros'ta tarafından geliştirilen ve kültürler arası duyarlı olmak için gerekli beş duygusal boyutu içeren bir ölçektir. Ölçeğin iletişimde sorumluluk boyutu 1, 11, 13, 21, 22, 23 ve 24. maddelerden, kültürel farklılıklara saygı boyutu 2, 7, 8,16, 18 ve 20. Maddelerden, iletişimde kendine güvenme boyutu 3, 4, 5, 6 ve 10. maddelerinden, iletişimden hoşlanma boyutu 9, 12 ve 15. maddelerinden, iletişimde dikkatli olma boyutu 14, 17 ve 19. maddelerinden oluşmaktadır. Ölçeğin 2, 4, 7, 9, 12,15, 18, 20 ve 22. Maddeleri ters olarak kodlanmaktadır. Kültürel duyarlılık ölçeği, (1) kesinlikle katılmıyorum, (2) katılmıyorum ,(3)kararsızım, (4)katılıyorum ve (5)kesinlikle katılıyorum şeklinde 5'li likert tipi bir yapıya sahiptir.

Chen ve Starosta (2000) tarafından geliştirilen ölçek Bulduk, Tosun ve Ardic (2011) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Ölçek 5'li likert tipi bir derecelendirmeye sahiptir. Ölçekte 15'i olumlu (kültürler arası duyarlılığı destekleyen) ve 9'u olumsuz (kültürler arası duyarlılığı desteklemeyen) olmak üzere toplam 24 madde bulunmaktadır. Ölçeğin orijinal formu iletişimde sorumluluk (7 madde), kültürel farklılıklara saygı (6 madde), iletişimde kendine güvenme (5 madde), iletişimden hoşlanma (3 madde) ve iletişimde dikkatli olma (3 madde) şeklinde adlandırılan 5 boyuttan oluşmaktadır. Orijinal formunda ölçeğinin bütününe ait Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı .86 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin Türkçe formu ise orijinal formdan farklı olarak 6 boyutlu bir yapıya sahiptir. Türkçe formunda ölçeğin bütününe ait Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı .72 olarak hesaplanmıştır (Bulduk vd., 2011). Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilen "İletişim Becerileri Envanteri", likert tipi 45 maddeden ve 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Bu alt boyutlar madde içeriklerine göre; (zihinsel) bilişsel, (duygusal) duyusal ve davranışsal olarak adlandırılmıştır. Her bir boyutu ölçen 15 madde vardır. Zihinsel boyuta giren maddeler 1, 3, 6, 12, 15, 17, 18, 20, 24, 28, 30, 33, 37, 43 ve 45. sorulardır. Duygusal boyuta giren sorular 5, 9, 11, 26, 27, 29, 31, 34, 35, 36, 38, 39, 40, 42, 44 dır. Davranışsal boyutu ölçen soru numaraları ise, 2, 4, 7, 8, 10, 13, 14, 16, 19, 21, 22, 23, 25, 32, 41'dir. Test-tekrar test yöntemi ile yapılan güvenilirlik çalışması sonucunda Cronbach's Alfa güvenilirlik katsayısı .68, test yarılama yöntemi ile yapılan çalışmada Cronbach's Alfa güvenilirlik katsayısı .64 bulunmuştur. Ölçeğin iç tutarlılığınıbelirlemek amacıyla uygulanan Cronbach Alpha katsayısı .72 olarak bulunmuştur. iletişim becerileri envanterinin toplam puanı ile alt ölçekler arasında .001 düzeyinde ve alt boyutların kendi içinde .001 korelasyon bulunmuştur (Ersan ve Balcı, 1998).

4. BULGULAR VE TARTIŞMA

Bu kısımda araştırmanın örnekleme, modeli, hipotezleri, anketin güvenilirliği ve elde edilen verilerin analizi ile hipotez testleri ve elde edilen sonuçların yorumları yer almaktadır.

Tablo 1: Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular

Medeni Durum			Cinsiyet		
	FREKANS	YÜZDE		FREKANS	YÜZDE
Evli	256	52,5	Kadın	208	42,6
Bekar	232	47,5	Erkek	280	57,4
Total	488	100,0	Total	488	100,0
Yaş			Çalışma Süresi		
18-25 Yaş Arası	124	25,4	1-5 Yıl	308	63,1
26-30 Yaş Arası	136	27,9	6-10 Yıl	137	28,1
31-35 Yaş Arası	94	19,3	11-15 Yıl	32	6,6
36-40 Yaş Arası	52	10,7	16-20 Yıl	5	1,0
41-45 Yaş Arası	52	10,7	21 Yıl ve Üzeri	6	,10
46 Yaş ve Üzeri	30	6,1	Total	488	100,0
Total	488	100,0			
Çalıştığı Bölüm			Eğitim		
Komi	82	16,8	Lise	311	63,7
Anketör	15	3,1	Üniversite	150	30,7
Resepsiyon	55	11,3	Master	10	2,0
Satış Danışmanı	31	6,4	Doktora	1	,2
Güvenlik	26	5,3	İlk-Orta Okul	16	3,3
Aşçı	57	11,7	Total	488	100,0
Sağlık	6	1,2			
Halkla İlişkiler	27	5,5			
Müdür - Müdür Yardımcısı	30	6,1			
Temizlikçi	106	21,7			
Müşteri Temsilcisi	53	10,9			
Total	488	100,0			

Araştırmaya katılanların demografik bilgileri Tablo 1’de yer almaktadır.

Araştırmanın Hipotezleri

H₁: İletişim becerilerinden zihinsel, duygusal ve davranışsal boyut kültürler arası duyarlılık boyutlarından etkileşimde sorumluluk boyutunu arasında pozitif bir ilişki vardır.

H₂: İletişim becerilerinden zihinsel, duygusal ve davranışsal boyut kültürler arası duyarlılık boyutlarından kültürel farklılıklara saygı boyutunu arasında pozitif bir ilişki vardır.

H₃: İletişim becerilerinden zihinsel, duygusal boyut kültürler arası duyarlılık boyutlarından etkileşimde kendine güvenme boyutunu arasında pozitif bir ilişki vardır.

H₄: İletişim becerileri zihinsel beceriler kültürlerarası duyarlılık boyutlarından etkileşimden hoşlanma boyutu pozitif arasında pozitif bir ilişki vardır.

H₅: İletişim becerilerinden duygusal beceriler kültürlerarası duyarlılık boyutlarından etkileşimde dikkatli olma boyutu arasında pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 2: Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Boyut Adı	Boyutların Cronbach Alfa Katsayıları	Ölçeklerin Cronbach Alfa Katsayıları	Toplam Cronbach Katsayıları	Ölçek Alfa Katsayıları
KÜLTÜRLER ARASI DUYARLILIK BOYUTLARI				
Etkileşimde Sorumluluk Boyutu	,560	,743	85,4	
Kültürel Farklılıklara Saygı Boyutu	,513			
Etkileşimde Kendine Güvenme Boyutu	,574			
Etkileşimden Hoşlanma Boyutu	,705			
Etkileşimde Dikkatli Olma Boyutu	,629			
İLETİŞİM BECERİLERİ BOYUTLARI				
Zihinsel iletişim Becerileri	,663	,832		
Duygusal iletişim becerileri	,809			
Davranışsal iletişim becerileri	,723			

Uygulanan anketin güvenilirlik sonuçlarına baktığımızda her bir faktörün yeterli düzeyde güvenilirliğe sahip olduğu görülmektedir. Tablo 2’de görüldüğü gibi anketin genel güvenilirliği 0,832 olarak bulunmuştur.

Tablo 3: Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7	8
1.Etkileşimde Sorumluluk Boyutu	1							
2.Kültürel Farklılıklara Saygı Boyutu	,362(**)	1						
3.Etkileşimde Kendine Güvenme Boyutu	,465(**)	,391(**)	1					
4.Etkileşimden Hoşlanma Boyutu	,153(**)	,463(**)	,150(**)	1				
5.Etkileşimde Dikkatli Olma Boyutu	,429(**)	,297(**)	,324(**)	-,001	1			
6.Zihinsel iletişim Becerileri	,414(**)	,367(**)	,422(**)	,168(**)	,266(**)	1		
7.Duygusal iletişim becerileri	,353(**)	,399(**)	,393(**)	,233(**)	,202(**)	,567(**)	1	
8.Davranışsal iletişim becerileri	,365(**)	,318(**)	,398(**)	,159(**)	,252(**)	,680(**)	,498(**)	1

*p<0,05, **p<0,01

Kültürler arası duyarlılık ile iletişim becerileri boyutları arasındaki ilişkiyi görmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Tablo 3’de görüldüğü gibi boyutlar arasında anlamlı ilişki vardır.

5. SONUÇ

Yapılan korelasyon analizinde; İletişim becerilerinden zihinsel, duygusal ve davranışsal boyutları ile kültürler arası duyarlılık boyutlarından etkileşimde sorumluluk boyutunu iletişimde sorumluluk, kültürel farklılıklara saygı, iletişimde kendine güvenme, iletişimden hoşlanma ve iletişimde dikkatli olma boyutları arasında pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır. Yapılan diğer bir çalışmada; üniversite öğrencilerinin duygusal zekâları ile iletişim

becerileri arasındaki ilişkinin test edilmeye çalışıldığı bu çalışmanın sonuçlarına göre; duygusal zekanın alt boyutları ile iletişim becerisinin alt boyutları arasında korelasyon analizi sonuçlarına göre pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu sonucu çıkmıştır (Bozkurtoğlu ve Alparslan, 2011.374). Oyur ve arkadaşları tarafından yapılan çalışmada da; duyguları ifade etme ve iletişim becerileri arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. Ayrıca evli olanların bekâr olanlara göre zihinsel ve duygusal iletişim becerileri farklıdır sonuçlarına ulaşmıştır (Oyur, vd., 2012: 97).

Günümüzde küreselleşme sadece ticari bir bütünleşme değil aynı zamanda farklı kültürleri bir araya getiren bir dinamizmdir. İletişim teknolojilerinin yoğun olarak kullanılması ve sınırların yok olması nedeniyle oluşan ortak pazarlar çok kültürlü çalışma ortamlarını artırmış göç yollarında farklı kültürel desenleri geliştirmiştir

Farklı kültürlerdeki insanları algıladığımızı davranışlarımızla göstermemiz kültürel duyarlılığın fiziksel unsurudur. Çalışan, farklı kültürlerden kişilerle karşılaştığında beden dilini, konuşma dilini, ifadelerini ve davranışlarını değiştirebiliyorsa, iletişim becerilerini iyi kullanıyor demektir. Bu bağlamda gelecekte çalışanların çok kültürlü ortamlarda başarısında çalışanlarının sahip olduğu iletişim becerileri çok önemli rol oynayacaktır. Kültürlerarası duyarlılık, farklı kültürleri olduğu gibi kabul etmek ve olumlu duygularla yaklaşılması gerekliliğidir. Olumlu duygular, ise farklılıkları olduğu gibi önyargısız, etnomerkezcilikten uzak ve yargılanmaksızın değerlendirebilmektir.

Bu bağlamda gelecekte, kültürlerarası duyarlılık ve kişilik özellikleri, ulusal kültür, özyeterlilik, motivasyon alanlarında çalışmalar yapılması alana ve literatüre katkı açısından önemlidir.

KAYNAKLAR

- Bekiroğlu, O., & Balcı,Ş., 2014, "kültürlerarası iletişim duyarlılığının izlerini aramak: iletişim fakültesi öğrencileri örneğinde bir araştırma" *Türkiyat Araştırmaları Dergisi*, ss.429-460.
- Bennett, J. M. 1993a, "Cultural Marginality: Identity Issues In Intercultural Training. In R.M. Paige (Ed.), Education For The Intercultural Experience" *Yarmouth, Me: Intercultural Press*.
- Bennett, Milton J., 1993b, "Towards Ethnorelativism: A Developmental Model Of Intercultural Sensitivity", Paige,M., (Ed) Education Forthe Intercultural Experience, Intercultural Press, Yarmouth.
- Bennett, Milton, J., 1998, "Intercultural Communication: A Current Perspective", Basic Concepts Of Intercultural: Selected Readings, Milton J. Bennett (Ed.), *Yarmouth, Me: Intercultural Press*, pp.1-24.
- Bulduk, S., Tosun, H., Ardic, E., 2011, "Türkçe Kültürler Arası Duyarlılık Ölçeğinin Hemşirelik Öğrencilerinde Ölçümsel Özellikleri", *Türkiye Klinikleri J. Med. Ethics*, 19 (1), ss. 25-31.
- Bozkurtoğlu, Çetinkaya Ö. ve Alparslan M. 2011, "Duygusal Zekânın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.16, S.1 s.363-377.
- Chen, Guo-Ming Ve William J., Starosta, 2000, "The Development and Validation of the Intercultural Sensitivity Scale" *Paper presented at the Annual Meeting of the National Communication Association*, Seattle, WA, November 8-12.
- Chen, guo-ming, 1997, "A Review of the Concept of Intercultural Sensitivity", *Paper Presented at the Biennial Convention Of Pacific and Asian Communication Association*, January, Honolulu, Hawaii.
- Ersanlı, K. Ve Balcı, S. 1998, "İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması", *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 10 (2), ss.7-12.
- Gudykunst, W. B., & Hammer, M. R. 1988, Strangers and hosts: An extension of uncertainty reduction theory to intercultural adaptation. In Y. Y. Kim & W. B. Gudykunst (Eds.), *Cross-cultural adaptation* (pp. 106-139). Newbury Park, CA: Sage.
- Hall, E. T., Hall, M.R., 1990, "Understanding Cultural Differences", *USA: Intercultural Press, Inc.*
- Jandt, F.E., 2001, "Intercultural Communication, An Introduction", *California: Sage Publications*.
- Kartarı, A., 2001, "Farklılıklarla Yaşamak: Kültürlerarası iletişim", Ankara: Ürün Yayınları.
- Oyur E., Mercan N., Saylan O., Buran A., Ç., 2012, "İş Ortamında Duyguları İfade Etme Ve İletişim Becerileri Üzerine Bir Araştırma" *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi* Cilt 4, Sayı 1, 2012 Issn: 1309 -8039 (Online)
- Selçuk, A., 2005, "Kültürlerarası İletişim Açısından Günlük İletişim Davranışları", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13, ss. 1-17.
- Yu, X., Betty, W., & Sam, H., 2001, "Intercultural Communication and Mediation: A Framework for Analysing the Intercultural Competence of Chinese Tour Guides", *Journal of Vacation Marketing*, 8(1), ss.75-84.