



## BİŞKEK'TEKİ OTEL ÇALIŞANLARININ KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİM KAYGILARI

**Prof. Dr. A. Celil ÇAKICI**

Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi  
*celilcakici@mersin.edu.tr*

**Prof. Dr. İsmail KIZILIRMAK**

İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi  
*ikizilirmak@yahoo.com*

**Öğr. Gör. Gülmira SAMATOVA**

Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu  
*gul29@mail.ru*

**Kayra Suna KIZILAY**

Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü  
*kayrasunakizilay@gmail.com*

### Öz

Otelcilik, kültürlerarası iletişimin çok yoğun yaşandığı bir sektördür. Otelde sunulan hizmet olması, bu iletişimi daha da önemli hale getirmektedir. Bu kapsamda; otel çalışanlarının kültürlerarası iletişim kaygılarını belirlemek ve bu kaygıların kategorik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek üzere bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmada veriler, literatüre dayalı geliştirilen bir anket ile derlenmiştir. Otel çalışanlarının kültürlerarası iletişim kaygılarının belirlenmesinde, Neuliep ve McCroskey (1997) tarafından geliştirilen 16 maddeli ölçek kullanılmıştır. Anket, kolayda örnekleme tekniğı ile Bişkek'te faaliyet gösteren otel çalışanlarına, 15 Aralık 2016-10 Ocak 2017 tarihleri arasında yüz yüze ve bırak topla tekniğı kullanılarak uygulanmıştır. Verilerin analizinde; tanımlayıcı istatistiklerin yanı sıra, faktör analizi, t-testi, Tek Yönlü ANOVA ve Tek Yönlü MANOVA'dan yararlanılmıştır. Kadınların erkeklere, lise ve altı eğitim seviyesindekilerin ön lisans mezunlarına, 18-24 yaş aralığındakilerin 25-32 yaş arasındakilere kıyasla daha fazla iletişim tedirginliğı ve çekingenliğı yaşadıkları tespit edilmiştir. Misafirle dolaylı temas halinde olanların doğrudan temas halinde olanlara kıyasla, daha fazla iletişim çekingenliğı yaşadığı bulgulanmıştır. Kategorik değişkenlerin iletişim tedirginliğı ve çekingenliğı üzerindeki etkisinin "orta" düzeyli ( $0,06 < \eta^2 < 0,14$ ) olduğu belirlenmiştir. Çalışma, Bişkek'teki otellerde çalışanların iletişim becerilerinin geliştirilmesine yönelik önerilerle son bulmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Kültürlerarası iletişim kaygısı, otel çalışanları, Bişkek, Kırgızistan

### INTERCULTURAL COMMUNICATION APPREHENSION OF HOTEL EMPLOYEES IN BISHKEK

#### Abstract

Hotel business is a sector in which intercultural communication is very intense. The fact that the service is being offered at hotels makes this communication even more important. In this scope; a survey was conducted to identify intercultural communication apprehension of hotel employees and to determine whether these concerns significantly differed according to categorical variables. The data in the study were collected with a questionnaire based on the

literature. A 16-item scale developed by Neuliep and McCroskey (1997) was used to determine intercultural communication concerns of hotel employees. The questionnaire was applied to hotel employees operating in Bishkek using the face-to-face and drop and collect techniques from December 15, 2016 to January 10, 2017, via convenience sampling. In the analysis of the data; descriptive statistics as well as factor analysis, t-test, one-way ANOVA and one-way MANOVA were used. Women were found to have more intercultural communication anxiety and shyness than men. Hotel employees in 18-24 year-olds than between the ages of 25-32 and those with high school and lower level education than associate degree graduates were found to have more intercultural communication anxiety and shyness. It has been found that those who have indirect contact with the guest have more communication hesitation than those who have direct contact. Categorical variables were found to have "moderate" ( $0.06 < \eta^2 < 0.14$ ) effects on communication anxiety and shyness. The study concludes with suggestions for improving the communication skills of employees at hotels in Bishkek.

Keywords: Intercultural communication apprehension, hotel employees, Bishkek, Kyrgyzstan.

## 1. Giriş

Kültürlerarası iletişim, zamanımızda global bir köy haline gelen dünyada, insanların sıklıkla maruz kaldığı bir süreçtir. Teknoloji çağı olarak adlandırılan bu zamanda, kıtalararası iletişim internet sayesinde birkaç saniye ile sağlanabilmektedir. Teknolojideki gelişmelere paralel olarak turizm hareketleri de ivme kazanmakta ve gelişmektedir.

Kültürel farklılıklar ve iletişim sorunlarıyla birlikte, küreselleşmenin hız kazandığı geçen yüzyılın son çeyreğinden itibaren çok değinilen, araştırılan ve ilgilenilen bir kavram olan kültür; geniş anlamıyla insanı ve insan davranışlarını niteleyen, onu diğerlerinden ayıran özelliklerin ve donanımın tümünü ifade eder (Kartarı, 2014).

Bilinmeyen, farklı ve deneyimlenmemiş olanların insan ilişkilerinde sorun yaratanlar olduğunu belirten Kartarı (2014: 17), bireyin kendi kültür ortamından farklı bir bağlamda doğru davranış gösterebilmesinin tek yolunun, içinde bulunduğu kültürün kendi kültüründen farklı yanlarının ne olduğunu bilinmesi gerektiğini ifade etmektedir. Aksi durumlarda, her birey tüm kültürlerde aynı olduğuna inandığı biçimlerde davranır ve her davranışı, kültürlerarasındaki fark oranında, hatalı olur.

Farklı kültürlerden, ülkesini ziyaret etmeye gelen turistlere, tatilleri süresince konakladıkları otelde hizmet vermeyi meslek edinmiş kişiler olan otel çalışanları, misafirlerle yüz yüze sözlü ve/veya sözsüz iletişim sürecine maruz kalmakta ya da bu süreci yaşamaktadırlar. Kültürlerarası iletişimde bulunarak hizmet sektörünün gereklerini yerine getirmeyi amaçlayan otel çalışanlarının, bu iletişim süreçlerinde kaygı duyup duymadığını saptamak ve kaygılarının boyutlarını ortaya koymak bu araştırmanın amacıdır.

## 2. Literatür Taraması

Kültürlerarası iletişim kaygısı, bireylerin farklı kültürlerden kişi veya kişilerle iletişim kurma ya da iletişim kurma ihtimali karşısında yaşanan korku ve endişe olarak

tanımlanmaktadır (Neuliep & McCroskey, 1997). 1960'larda Kuzey Amerika ve İngiltere'de dil bilimcilerin başlattığı kültürlerarasılık tartışması, Kıta Avrupa'sına 1980'li yıllarda yayılmıştır (Kartarı, 2014).

Buss'a göre (1980), bireyin karşılaştığı kişi ya da durumun yeni ve farklı olması, bir ortamı birey için belirsiz kılar. Böyle belirsiz ortamlarda bireyin karşısındaki hakkında yeterli bilgiye sahip olmaması, mesajı nasıl algılayacağı ve yorumlayacağı hakkında belirsizlik hissetmesi, kaygı duymasına sebep olur.

Gudyunst (1995), bireylerin kültürlerarası iletişim ortamlarında etkili iletişim kurabilme becerilerinin belirsizliği ve kaygıyı yönetebilme becerileriyle doğru orantılı olduğunu, Neuliep ve Ryan (1998) ise, ortam belirsizliğinin azaltılmasında, bireylerin iletişim kurma biçimlerinin önemli bir belirleyici olduğunu belirtmişlerdir. Yapılan araştırmalarda, iletişim kurma konusunda kendine güveni olan ve isteği yüksek olan bireylerin, kültürlerarası iletişim sürecinde kaygı düzeylerinin düşük olduğu ve kurulan iletişimden yüksek tatmin duyulduğu tespit edilmiştir (McCroskey ve Richmond, 1989). Bireylerden kültürlerarası iletişim kaygısı yüksek olanların, başka kültürden ya da etnik gruptan kişilerle karşılaştıklarında, kendilerini belirsiz bir durum içinde hissettikleri ve bu belirsizliğin bireylerin kaygı düzeylerinin daha da yükselmesine neden olduğu görülmüştür (Bozkaya ve Erdem Aydın, 2009: 31).

Kültürlerarası iletişim ile ilgili ilk ölçeği geliştiren ve araştırmayı yapan Neuliep ve McCroskey (1997) bireyin memleketinin büyüklüğüyle, memleketindeki aynı etnik kökenden kişi sayısı veya bireylerin memleketlerinin dışına ne sıklıkta çıktıklarıyla kültürlerarası iletişim kaygısı düzeyinin ilişkili olmadığını tespit etmişlerdir. Neuliep ve Ryan (1998), sonraki çalışmada bireyin kültürlerarası iletişim kaygısı düzeyinin gelecekteki iletişim davranışları ve benlik algılarıyla olan ilişkisini incelemişlerdir. Katılımcıların kültürlerarası iletişim kaygısının, bireyin gelecekteki davranışının belirsizliği, kültürlerarası davranışıyla ilgili belirsizlik ile anlamlı ilişkisinin olduğu saptanmıştır. Ayrıca bireyin kültürlerarası iletişim kaygısının hem duyarlı hem de agresif iletişim davranışlarıyla negatif yönde ilişkili olduğu da tespit edilmiştir. Diğer taraftan genel olarak, kültürlerarası iletişim kaygısının, kültürlerarası etkileşimde belirsizlik azaltımını engellediğini de belirtmişlerdir.

Wrench, vd. (2006) tarafından 426 katılımcı ile gerçekleştirilen çalışmada; etnomerkezcilik, kültürlerarası iletişim kaygısı, homofobi ve dini anlaşmazlıklarla hoşgörü arasındaki ilişki incelenmiştir. Önceki çalışmalarda da görüldüğü gibi etnomerkezcilik ve kültürlerarası iletişim kaygısı arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca kültürlerarası iletişim kaygısı ile homofobi arasında da anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Bozkaya ve Erdem Aydın (2009) tarafından Anadolu Üniversitesi'ne Erasmus Programı ile gelen Avrupalı ve Asyalı öğrencilerle ve aynı programla Avrupa'ya giden Türk öğrencilerle yapılan çalışmada, 177 katılımcıdan cevap alınmıştır. Avrupalı, Türk ve Asyalı öğrenciler arasında iletişim kaygısını en az yaşayan öğrencilerin Türkler, en fazla yaşayanların ise Asyalı öğrenciler olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca iletişim kaygısı düşük öğrencilerin akademik başarılarının yüksek olduğu da saptanmıştır. Kültürlerarası iletişim kaygı düzeylerinde elde edilen bulgular, erkek öğrencilerle kız öğrenciler arasında bir farklılığın bulunmadığını göstermiştir.

Neuliep (2012); kültürlerarası iletişim kaygısı, etnomerkezcilik, belirsizlik azaltımı ve iletişim memnuniyeti arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. 107 katılımcı ile gerçekleştirdiği araştırmasında, etnomerkezcilik ve kültürlerarası iletişim kaygısının, iletişim memnuniyetini ve belirsizlik azaltımını negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Etnomerkezciliğin ve kültürlerarası iletişim kaygısının belirsizlik azaltımına engel olduğunu saptamıştır.

### **3. Araştırmanın Amacı**

Kırgızistan, zengin turizm potansiyeline sahiptir. Buna rağmen potansiyelini tam olarak kullanamadığı da söylenebilir. Ülkenin turizm sektörü ile ilgili verilerine baktığımızda; 2015 yılında Kırgızistan turizm sektöründe turizm işletmelerinin yarattığı brüt katma değer kesin olmayan değerlendirmelere göre, yaklaşık 19 Milyar Som ve ülke GSYİH'nın % 4,4'ü olarak gerçekleşmiştir. Bu durumun daha da gelişmesi için tüm şartlar özellikle bozulmamış doğa ve kültürel zenginliklerin her çeşidi ülkede bulunmaktadır.

Bakir yapısı, turizm işletmelerinin türler itibariyle dağılımına da yansımaktadır. Yıllar içinde istikrarlı bir artış olsa da, konaklama tesislerinin azlığı hala dikkat çekicidir. 2015 yılı verilerine göre 2274 seyahat acentası bulunurken, 411 restoran bulunmaktadır. 224 dinlenme tesisi varken sadece 157 otel işletmesi faaliyet göstermektedir (www.stat.kg, 2016). Otel sayısının azlığı, turizm potansiyelinin yüksekliği yatırımcılar için yeni fırsatlar sunmaktadır. Diğer taraftan, turizmin henüz gelişme aşamasında olması, bu sektörde çalışanların niteliklerine ve iletişim becerilerine de yansıtılmaktadır.

Otel çalışanları, günlük iş yaşamlarında çok farklı kültürlerden insanlarla temas etmek durumundadırlar. Bu temaslarının bir kısmı, yazılı, sözlü ve/veya sözsüz iletişim şeklinde gerçekleşmektedir. Kırgızistan gibi turizmde yeni gelişmeye başlayan ülkelerde, turizm çalışanlarının, örneğin otel çalışanları, farklı kültürlerden insanlarla iletişim kurarken endişe/kaygı yaşamaları doğal olabilir. Bu nedenle araştırmanın amacı, Bişkek'te faaliyet gösteren otellerde çalışanlarının kültürlerarası iletişim kaygılarının tespit edilmesi olarak

belirlenmiştir. Ayrıca, kültürlerarası iletişim kaygısının demografik özellikler göre farklılık gösterip göstermediğinin tespiti de, diğer alt amaçlar arasındadır. Araştırmayla, kültürlerarası iletişimin çok yoğun yaşandığı, turizm alanındaki literatürü zenginleştirmeye bir nebze de olsa katkıda bulunulması ve ayrıca, Bişkek'te bulunan otellerin yöneticilerine konu ile ilgili olarak kimi öneriler getirilmesi hedeflenmiştir.

#### 4. Yöntem

Tanımlayıcı türde tasarlanan araştırmada veriler, literatüre dayalı geliştirilen bir anket ile toplanmıştır. Ankette demografik ve iş yaşamına ilişkin 9 sorunun yanı sıra bir adet de ölçek yer almaktadır. Otel çalışanlarının kültürlerarası iletişim kaygıları, Neuliep ve McCroskey (1997) tarafından geliştirilen 16 maddeli ölçek ile belirlenmiştir. Ölçeğe ait maddelerin tepki kategorileri “1:Kesinlikle Katılmıyorum, 2:Katılmıyorum, 3:Kararsızım, 4:Katılıyorum, 5:Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde 5’li Likert derecelemesine tabi tutulmuştur. Kültürlerarası iletişim kaygısı ölçeğinin orijinali İngilizcedir. Ölçek Rus diline çevrilmiş, İngilizce ve Rusça olarak çift dilli olarak uygulanmıştır.

Araştırmanın evreninin Bişkek'te bulunan otellerdeki çalışanlar oluşturmaktadır. Fiziki uzaklık ve kimi olanaksızlıklar nedeniyle, otellerde çalışanların ne kadar olduğu ve bunun bir listesi elde edilememiştir. Bu nedenle geliştirilen anket, araştırmacılarla işbirliği yapan otellerde kolayda örnekleme tekniği ile uygulanmıştır. Uygulama, 15 Aralık 2016-10 Ocak 2017 tarihleri arasında yüz yüze ve bırak-topla yolu ile gerçekleştirilmiştir. Uygulama dönemi sonunda, 105 geçerli anket elde edilmiştir. Elde edilen verilerin analizinde; tanımlayıcı istatistiklerin yanı sıra faktör, korelasyon ve regresyon analizlerinden yararlanılmıştır. Ayrıca, kategorik değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin derecesini anlayabilmek için Kısmi Eta Kare ( $\eta^2$ ) değerlerine de bakılmıştır. Bu değerlerin 0,01 düzeyinde ise “küçük”, 0,06 düzeyinde ise “orta” ve 0,14 oranında ise “büyük” etkisi olduğu belirtilmektedir (Cohen 1988: 283-287'den akt. Fritz, Morris ve Richler, 2011: 10).

Kültürlerarası iletişim kaygısı ölçeğinde bulunan 8 madde (1, 3, 5, 7, 9, 12, 14 ve 16) ters kodlama gerektirdiğinden, bu maddelerin puanları düzeltilmiştir. Ardından yapılan güvenilirlik analizi ve buna bağlı gerçekleştirilen madde analizi, ölçekten bazı maddelerin çıkarılmasını gerektirmiştir. Ana dili İngilizce olmayan ülkelerde, kültürlerarası iletişim ölçeğinin uygulanmasında bu tür sorunların yaşanabileceği belirtilmektedir. Güvenirlik analizinde madde-toplam korelasyonları ve çoklu açıklayıcılık katsayıları (çoklu R<sup>2</sup>) da incelenmiştir. Madde-toplam korelasyonu negatif olan ve değeri 0,250'nin altında olan 7 madde (1, 2, 3, 7, 8, 9 ve 11)

ölçekten çıkarılmıştır. Böylece, arta kalan maddelerin Cronbach Alfa katsayısı 0,820 olarak tespit edilmiştir. Ölçeğin yapı geçerliği, faktör analizi ile ortaya konmaya çalışılmıştır.

## 5. Bulgular

Araştırmaya katılan otel çalışanlarının demografik özellikleri Tablo 1’de görülmektedir. Buna göre araştırmaya katılan 105 otel çalışanının 40’ı (%38) erkek, 65’i kadındır. Çoğunluğu (% 70) 18-24 yaş arası olup ortalama yaş  $\bar{x}=23,5$ ’dir (s.s.:3,46). % 60’a yakını lise ve altı eğitim seviyesindedir. İş tecrübesi, çoğunlukla (% 71) 3-15 yıl arası olsa ( $\bar{x}=5,09$ , s.s.:3,74) da, otel tecrübesi açısından % 56’sının 1-2 yıllık tecrübesi vardır ( $\bar{x}=2,95$ , s.s.:2,20). % 90’ı geçici olarak çalışmakta olup; % 57’si misafirle doğrudan teması olan departmanlarda çalışmaktadır.

**Tablo 1.** Katılımcı otel çalışanlarının demografik özelliklere göre dağılımı

Özellik	Sıklık	%	Özellik	Sıklık	%
<b>Cinsiyet</b>			<b>İş tecrübesi</b>		
Erkek	40	38,1	1-2 yıl	30	28,6
Kadın	65	61,9	3-5 yıl	40	38,1
<b>Yaş</b>			6-15 yıl	35	33,3
18-24 yaş arası	70	66,7	<b>Otel tecrübesi</b>		
25-32 yaş arası	35	33,3	1 yıl	30	28,6
<b>Düzy</b>			2 yıl	30	28,6
Lise ve altı	60	57,1	3-10 yıl	45	42,9
Ön lisans	45	42,9	<b>Misafirle temas</b>		
<b>Kadro durumu</b>			Doğrudan teması olanlar	60	57,1
Geçici kadro	95	90,5	Dolaylı teması olanlar	45	42,9
Daimi kadro	10	9,5			

Otel çalışanlarınca algılanan kültürlerarası iletişim kaygıları ölçeğine faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizinde; veri setinin faktör analizine uygunluğu KMO örneklem yeterliliği ve Bartlett Küresellik Testi sonuçlarına göre değerlendirilmiştir. Bir maddenin bir faktöre boyutlanabilmesi için ilgili faktör ile en az 0,500 düzeyinde yüke sahip olmasına karar verilmiştir (Hair vd., 2010: 117). Eş kökenlilik için kesim noktası 0,500 olmakla birlikte (Hair vd., 2010: 122), kısmen esnek davranılması söz konusu olabilmektedir. Faktör sayısının tespitinde özdeğeri 1’den büyük olanların dikkate alınmasına (Kalaycı, 2010: 322) ve Varimax dönüşümü yapılmasına karar verilmiştir. Bir faktörün en az 3 maddeden oluşması tercih edilmekle birlikte, güvenilirlik katsayısının (Cronbach Alpha) 0,700’ün üstünde olması durumunda iki maddeli faktörlere de izin verilebilmektedir (Alpar, 2011: 288).

Kültürlerarası iletişim kaygısı ölçeğinden yedi madde, güvenilirlik analizi sonucu çıkartılmıştı. 9 madde ile yapılan ilk faktör analizinde; bir madde (6. madde) tek bir boyut oluşturduğundan ölçekten çıkarılmıştır. Yinelenen analiz, 8 maddeyi iki boyutta toplamış olup; sonuç, Tablo 2’de sunulmaktadır. Yapılan analiz, KMO örneklem yeterliliğinin çok düşük (%)

35,3) olduğunu ortaya koymakla birlikte, Bartlett's Küresellik Testinin ( $X^2$ : 780,326; s.d.:28;  $p<0,0001$ ) anlamlı olması maddeler arasında anlamlı korelasyonlar olduğu ve çok değişkenli normal dağılıma işaret etmektedir. Temkinli davranmak koşuluyla analize devam edilmiştir.

Birinci faktör dört maddeden oluşmakta ve toplam varyansın % 42'sini açıklamaktadır. Bu faktörde; "Farklı kültürlerden insanlarla etkileşimde bulunmak beni tedirgin eder" (,974), "Farklı kültürlerden insanlarla bir grup tartışmasında bulunmak beni gergin ve tedirgin eder" (,947), "Farklı kültürlerden insanlarla etkileşimde bulunmaktan hoşlanırım" (,863) ve "Farklı kültürlerden insanların grup tartışmasına dahil olmayı severim" (,745) maddeleri bir araya gelmiştir. Faktörün ilk iki maddesinin yükü dikkat çeker şekilde fazladır ve iletişimde tedirginliği ne çıkarmaktadır. Bu nedenle, faktöre "İletifim Tedirginliği" adı verilmiştir.

**Tablo 2.** Kültürlerarası iletişim kaygısı leği faktör analizi sonuçları

	Yükü	zdeğeri	Açıklanan varyans	Ortalama	Alfa*
<b>1.İLETİŞİM TEDİRGINLİğİ (4 madde)</b>		3,372	42,156	4,0238	0,914
Farklı kültürlerden insanlarla etkileşimde bulunmak beni tedirgin eder	,974			4,0476	,837
Farklı kültürlerden insanlarla bir grup tartışmasında bulunmak beni gergin ve tedirgin eder	,947			4,1429	,853
Farklı kültürlerden insanlarla etkileşimde bulunmaktan hoşlanırım	,863			4,1905	,905
Farklı kültürlerden insanların grup tartışmasına dahil olmayı severim	,745			3,7143	,939
<b>2.İLETİŞİM çEKİNGENLİğİ (4 madde)</b>		2,422	30,273	4,2381	0,778
Farklı kültürlerden insanlarla etkileşimde bulunmaktan çekinmem	,848			4,0952	,679
Genelde farklı kültürlerden insanlarla sohbet ederken çok sakin ve rahatımdır	,825			4,3810	,735
Farklı kültürden bir insanla sohbet ederken düşüncelerimi açıkça söylemekten korkarım	,707			4,0952	,776
Farklı kültürlerden insanlarla etkileşimde bulunurken kafam allak bullak olur ve düşüncelerim karmaşıklaşır	,702			4,3810	,693

Faktör ıkarma metodu: Temel bileşenler analizi; Döndürme metodu: Varimax  
KMO rneklem Yeterliliği: %35,3; Bartlett's Küresellik Testi için Ki-Kare:780,326; s.d.:28;  $p<0,0001$ ;  
Açıklanan toplam varyans: %72,428; Genel ortalama: 4,1310;  
Ölçeğin tamamı için güvenirlik katsayısı:0,826;  
Tepki kategorileri: 1: Kesinlikle katılmıyorum,...., 5:Kesinlikle Katılıyorum  
\*: Maddelerin karşısında bulunan Alfa değerleri, madde silindiğinde elde edilecek değeri göstermektedir.

İkinci faktör, yine dört maddeden oluşmakta, ancak toplam varyansın % 30'unu açıklamaktadır. Bu faktörde; "Farklı kültürlerden insanlarla etkileşimde bulunmaktan çekinmem" (,848), "Genelde farklı kültürlerden insanlarla sohbet ederken çok sakin ve rahatımdır" (,825), "Farklı kültürden bir insanla sohbet ederken düşüncelerimi açıkça söylemekten korkarım" (,707) ve "Farklı kültürlerden insanlarla etkileşimde bulunurken

kafam allak bullak olur ve düşüncelerim karmaşıklaşır” (,702) maddeleri bir araya gelmiştir. İlk iki maddenin yükü, diğerlerine göre dikkat çekici şekilde fazladır ve iletişimde çekingenliği çağrıştırmaktadır. Bu nedenle, faktöre “İletişim Çekingenliği” adı verilmiştir.

**Tablo 3.** İletişim tedirginliği ve çekingenliğinin kategorik değişkenlere göre karşılaştırılması

	Cinsiyet	N	$\bar{x}$	SS	t-değeri	p-değeri	$\eta^2$
İletişim tedirginliği	Erkek	40	3,5938	1,32734	-2,889	0,005	0,087
	Kadın	65	4,2885	,94707			
İletişim çekingenliği	Erkek	40	4,0313	,95941	-2,137	0,038	0,062
	Kadın	65	4,3654	,30643			
İletişim tedirginliği	Lise ve altı	60	4,2917	,96459	2,729	0,008	0,073
	Ön lisans	45	3,6667	1,28916			
İletişim çekingenliği	Lise ve altı	60	4,4167	,33085	3,033	0,004	0,100
	Ön lisans	45	4,0000	,87581			
İletişim tedirginliği	18-24 yaş	70	4,2857	,89208	2,988	0,004	0,104
	25-32 yaş	35	3,5000	1,42199			
İletişim çekingenliği	18-24 yaş	70	4,3929	,31153	2,723	0,010	0,113
	25-32 yaş	35	3,9286	,98438			
İletişim tedirginliği	Doğrudan T.	60	3,8750	1,21126	-1,538	0,127	0,022
	Dolaylı T.	45	4,2222	1,04884			
İletişim çekingenliği	Doğrudan T.	60	4,0000	,72778	-5,159	0,000	0,178
	Dolaylı T.	45	4,5556	,35311			

Tepki kategorileri: 1: Kesinlikle katılmıyorum, .....,5:Kesinlikle Katılıyorum

Tablo 3, araştırmaya katılanların iletişim kaygılarının bazı kategorik değişkenlere göre kıyaslamasını göstermektedir. Buna göre; kadınlar erkeklere, lise ve altı eğitim seviyesindekiler ön lisans mezunlarına, 18-24 yaş aralığındakiler 25-32 yaş arasındakilere kıyasla daha fazla iletişim tedirginliği ve çekingenliği yaşamaktadırlar. Eta kare değerleri, cinsiyetin kültürlerarası iletişim kaygısı üzerindeki etkisinin orta düzeyli olduğunu ortaya koymaktadır. Misafirle dolaylı temas halinde olanlar doğrudan temas halinde olanlara kıyasla daha fazla iletişim çekingenliği yaşamaktadır ve bu durum “büyük” sayılabilecek bir etkiye ( $\eta^2=0,178$ ) sahiptir. Diğer tüm kategorilerin iletişim tedirginliği ve çekingenliği üzerindeki etkisi “orta” ( $0,06<\eta^2<0,14$ ) derecelidir.

## 5. Sonuç ve Öneriler

Turizm sektörünün Kırgızistan’da gelişmeye başladığı kabul edilmektedir. Gelişen bu sektörün kilit işletmelerinden birisi de otelciliktir. Başarıyı sunulan hizmetin ve kalitesinin belirlediği otelcilikte, gerek çalışanlar gerekse çalışanlarla misafirler arasındaki iletişimin başarı üzerindeki rolü yadsınamaz bir gerçektir. Otel çalışanları ile misafirler arasında gerçekleşen iletişim, misafirlerin farklı kültürlerden olabilmeleri nedeniyle de çeşitli iletişim



kazalarının olmasına, iletişimde zorlanılmasına ve hatta iletişim kurarken kaygı ve çekingenlik yaşanmasına da neden olmaktadır.

Kültürlerarası iletişim, farklı kültürlerden insanların sözlü ve/veya sözsüz iletişimlerini, çoğunlukla da sözsüz iletişimlerini içermektedir. Bu durum, farklı kültürlerden insanlarla iletişim kurarken endişe, korku, kaygı ve çekingenlik gibi duyguların da ortaya çıkmasına yol açmaktadır. Otel işletmeciliğinde çok çeşitli kültürlerden insanlarla bir arada olma ve çalışma zorunluluğu, kültürlerarası iletişim kaygısının yaşanmasına sebebiyet verebilmektedir.

Bişkek'te faaliyet gösteren otellerdeki çalışanların kültürlerarası iletişim kaygılarını belirlemek üzere bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya, 105 otel çalışanı katılmıştır. Çoğunluğu kadın ve 18-24 yaş aralığında olup; otellerde geçici olarak çalışmaktadır. Yine çoğunluğu lise ve altı eğitim seviyesindedir. İş tecrübeleri kısmen fazla görünmekle birlikte, yarısından fazlası 1-2 yıllık otel tecrübesine sahiptir.

Bişkek'teki otel çalışanlarının kültürlerarası iletişim kaygıları, iki boyutlu bir yapı ortaya koymuştur. Neuliep ve McCroskey (1997) tarafından geliştirilen 16 maddeli ölçek, ilk aşamada iki faktörlü bir yapı ortaya koymuş, ikinci aşamada ise 2 maddenin (1. ve 15) elenmesiyle 14 maddeli, tek boyutlu bir yapı ortaya koymuştur. Ölçek maddelerinin yarısı olumlu, yarısı da olumsuz olarak hazırlanmıştır. Bişkek'teki otel çalışanları üzerinde yapılan araştırmada, iki boyut elde edilmiştir. Ana dili İngilizce olmayan ve ölçeğin çevirisi yapılarak kullanılan toplumlarda, yanlış anlamalar sonucu ölçeğin iyi çalışmayabileceği belirtilmektedir (<http://www.jamescmccroskey.com/measures/prica.htm>). Böylece, ölçek maddelerinin iyi anlaşılmanış olabileceği ve Rus diline yapılan çevirinin ölçeği tam yansıtmadığı izlenimi edinilmektedir.

Araştırmaya katılan otel çalışanlarının kültürlerarası iletişim kaygısı ölçeğinin ifadelerini tam olarak algılayamadıkları, yapılan güvenilirlik analizinde de ortaya çıkmıştır. Ölçekte bulunan ters kodlama gerektiren maddelerin neredeyse tamamında sorun yaşanmıştır. Dolayısıyla, bu maddeler ölçekten çıkarıldıktan sonra, güvenilirlik katsayısı olarak kabul edilebilir bir düzeye gelinmiştir.

Faktör analizi ile elde edilen iki boyut, “Kültürlerarası İletişim Tedirginliği” ve “Kültürlerarası İletişim Çekingenliği” şeklinde isimlendirilmiştir. Kültürlerarası iletişim tedirginliği, toplam varyansın % 40'ını açıklarken, çekingenlik boyutu % 30'unu açıklamıştır. Kültürlerarası İletişim Tedirginliği boyutunda, “Farklı kültürlerden insanlarla etkileşimde bulunmak beni tedirgin eder”, “Farklı kültürlerden insanlarla bir grup tartışmasında bulunmak beni gergin ve tedirgin eder”, “Farklı kültürlerden insanlarla etkileşimde bulunmaktan hoşlanırım” ve “Farklı kültürlerden insanların grup tartışmasına dahil olmayı severim”

maddeleri bulunmaktadır. Dikkat edilirse iki maddenin olumlu iki maddenin de olumsuz olduğu görülmektedir. Bu boyut yeniden faktör analizine alındığında açıklanan varyansın tek boyutta % 79,6'ya çıktığı görülmektedir. Dolayısıyla, kültürlerarası iletişim kaygısı ölçeğinin ana dili İngilizce olmayan farklı kültürlerde bu dört maddeli hali ile kullanılabilmesine dair bir kanıt da elde edilmiş olmaktadır.

Sonuç olarak Kırgızistan otelcilik sektöründe çalışanların otellerine gelen misafirlere kaldıkları süre içinde onlara saygı ve yardımseverliğe dayalı hizmet etme anlayışını göstermeleri gerekir. Bu süreçte misafirler ile gerçekleşecek olan iletişimlerinde, mesleki deneyim ve bilgilerini doğru şekilde yansıtabilmek için onların farklı kültürlerden olduğu gerçeğini bilerek davranmaları, ortaya çıkabilecek iletişim kaygı ve çekingenliğini ortadan kaldıracaktır. Bu amaçla otel işletmelerinde mesleki turizm eğitiminin yanı sıra iletişim becerilerine yönelik eğitim ve uygulamalarında yapılması yararlı olacaktır.

Özellikle turizm arzının oluşmasında en önemli işletme türü olan bu işletmelerin uluslararası turizm talebine göre yapılandırılarak sayılarının artırılması ve bu alana yatırım yapacak olan girişimcilerin desteklenmesi, ülke turizmi için son derece önemlidir. Yeni otel yapımının teşvik edilmesi kadar var olan otellerin hizmet kalitesinin ve çeşitlerinin artırılması da son derece önemlidir. Bu doğrultuda çalışanların mesleki turizm eğitimi almış olması ve farklı kültürlerden gelen ziyaretçilere karşı olumlu yaklaşımda bulunabilecek nitelikli işgücünden oluşması gerekmektedir. Çünkü gelen misafirlerin geldikleri turizm işletmelerinde güler yüzle ve onların kendi evlerindeymiş duygusunun verilmesi başarılı iletişim becerisine sahip çalışanlar ile mümkün olabilmektedir.

### Kaynakça

- AKC Kyrgyz Concept (2001). *You are welcome to the majestic land of Kyrgyzstan, one of the Eurasia's best-kept secrets, located on the network of the Great Silk Road!*, <http://www.akc.com/kg/tour.html>.
- Bıyıklı (2001). Yaşar, *Kırgızistan Cumhuriyeti*. <http://www.kargid.org.tr/kirgiz.htm>.
- Bozkaya, M., & Erdem Aydın, İ. (2010). Kültürlerarası İletişim Kaygısı: Anadolu Üniversitesi Erasmus Öğrencileri Değişim Programı Örneği. *İletişim Fakültesi Dergisi*, 29-40.
- Fritz, C.O., Morris, P.E. & Richler, J.J. (2012). Effect Size Estimates: Current Use, Calculations, and Interpretation, *Journal of Experimental Psychology, American Psychological Association*, 141 (1): 2–18.
- Kartarı, A. (2014). *Kültür, Farklılık ve İletişim*. İstanbul: İletişim.
- Kırgız Milli İstatistik Komitesi, [www.stat.kg](http://www.stat.kg), 2016 Edition.
- Kızıllırmak, İ., & Oktay, K., Kırgızistan Turizm Sektörüne İlişkin Genel Bir Analiz ve Geleceğe Yönelik Öngörüler, 6. *Türk Dünyası Sosyal Bilimler Kongresi*, Calalabat/Kırgızistan 25-28 Mayıs 2008.
- McCroskey, J. C. & Richmond V. P. (1989). An investigation of self- perceived communication competence and personality orientations. *Communication Research Reports*, 6 (1), 28-36.
- Neuliep, J. W. (2012). The Relationship among Intercultural Communication Apprehension, Ethnocentrism, Uncertainty Reduction, and Communication Satisfaction during Initial Intercultural Interaction: An Extension of Anxiety and Uncertainty Management (AUM) Theory. *Journal of Intercultural Communication Research*, 41 (1), 1-16.

- Neuliep, J., & J. Ryan, D. (1998). The influence of intercultural communication apprehension and socio- communicative orientation on uncertainty reduction during initialcross- cultural interaction. *Communication Quarterly*, 46 (1), 88-99.
- Neuliep, J., & McCroskey, J. (1997). The Development of Intercultural and Interethnic Communication Apprehension Scales. *Communication Research Reports*, 14 (2), 145-156.
- Neuliep, J., & Ryan, D. (1998). The influence of intercultural communication apprehension and socio- communicative orientation on uncertainty reduction during initial cross- cultural interaction. *Communication Quarterly*, 46 (1), 88-99.
- Oktay (2004), Kutay, "Kırgızistan Turizm Sektöründe Nitelikli İşgören Sorunu ve Çözüm Önerileri", *Birinci Türk Dünyası Turizm Kurultayı*, 20-24 Ekim, Ahmet Yesevi Uluslararası Kazak-Türk Üniversitesi, Türkistan-Kazakistan.
- Şenol, F. (2016). *Her Yönüyle Kırgızistan Turizmi*. Bişkek: BYR Publishing House.
- TİKA, (2001). *Ülke Profilleri*, T.C. Başbakanlık Türk İşbirliği ve Kalkınma Ajansı, Ankara.
- Wrench, J., Corrigan, M., McCroskey, J., & Punyanunt-Carter, N. (2007). Religious Fundamentalism and Intercultural Communication: The Relationships Among Ethnocentrism, Intercultural Communication Apprehension, Religious Fundamentalism, Homonegativity, and Tolerance for Religious Disagreements. *Journal of Intercultural Communication Research*, 35 (1), 23-44.
- <http://tr.wikipedia.org>.
- <http://www.jamesmccroskey.com/measures/prica.htm>, e.t.: 17.01.2017.