

KÜLTÜRLERARASI YETERLİLİKİN KAZANILMASINDA KÜLTÜREL FARKLILIK EĞİTİMLERİNİN ÖNEMİ

Ayten TEMEL EREN

Ege Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü, Araştırma Görevlisi Dr.

THE IMPORTANCE OF THE TRAINING OF CULTURAL DIVERSITY IN OBTAINING INTERCULTURAL COMPETENCY

Abstract: In 21st century, one of the most important conditions to be a world citizen depends on understanding other cultures and being aware of them. The foreign capitals' increasing international circulation speed, together with the globalization, has caused the local one and the international one to be face to face with each other. This condition, has made the cultural differences come to the fore in interpersonal interactions. For the components like the time, language, eating preferences, clothing types have been determined according to the cultural learning, It has become an obligation for a person or a business, who want to be successful in global economy, to obtain the intercultural communication competency. The most effective method for developing intercultural competency is the cultural diversity training. The training of cultural diversities cover wide range of process from obtaining the awareness connected with the culture, to the phase in which intercultural skills have been gotten. In this study, the importance and necessity of the cultural diversity training in obtaining intercultural competency have been explained.

Keywords: Intercultural Competency, Cultural Diversity Training, Cultural Diversities.

I. GİRİŞ

Kültür insanların algılama, düşünme, iletişim kurma, öğrenme, teknolojiyi kullanma gibi çok sayıda faaliyeti gerçekleştirmesini doğrudan etkilemektedir. Kültür, kişinin yaşamında bu denli etkili olmasına rağmen ki diğer kültürlerin sahip olduğu özellikleri bilmiyor hatta hiç farkında değilse diğer insanlarla etkileşimleri sırasında sosyal davranışları ve tutumları olumsuz etkilenebilmektedir. Farklı kültürel özelliklerin öğrenilmesi adına olunmayan bir ülkeye uyum sağlamayı, bu ülkedeki insanlarla birlikte yaşamayı ve çalışmayı kolaylaştırmaktadır.

Kültürlerarası yeterlilik, misafir bir kültür içinde bulunan kişinin kültürün gerektirdiği talepleri etkili bir şekilde anlaması ve yanıt vermesi, kültüre ve kültürel değerlere uyum sağlaması ve adapte olması ile ilgili gelişmeyi açıklamaktadır. Kültürlerarası yeterliliğin gelişimi için, açıklık, empati, motivasyon, farklı açılardan değerlendirilme, davranışsal esneklik gösterebilme, kişinin

KÜLTÜRLERARASI YETERLİLİKİN KAZANILMASINDA KÜLTÜREL FARKLILIK EĞİTİMLERİNİN ÖNEMİ

Özet: 21. yüzyılda dünya vatandaşlığı olabilmenin önemli koşullarından birisi diğer kültürlerin farkına varmaya ve bu kültürleri anlamaya bağlıdır. Globalleşme ile birlikte yabancı sermayenin uluslararası dolaşım hızının artması, yerel ile uluslararası olanın karşılıklı olarak getirilmesi. Bu durumda ki uluslararası etkileşimlerde kültürler arasındaki farklılıklar ön plana çıkmıştır. Zaman, dil, yemek alışkanlıkları, giyim biçimleri vb. unsurlar kültürel öğrenmelerle belirlendiği için, global ekonomide başarılı olmak isteyen kişi ve işletmelerin kültürlerarası (iletişim) yeterliliğinin edinmesi artmıştır. Kültürlerarası yeterliliğin gelişiminde en etkili yöntem ise kültürel farklılık eğitimidir. Kültürel farklılık eğitimi, kültüre ilişkin farkındalığın kazanılmasından kültürlerarası becerilerin edinilmesine kadar uzun ve kapsamlı bir süreci içermektedir. Bu çalışmada kültürlerarası yeterliliğin kazanılmasında kültürel farklılık eğitimlerinin önemi ve gerekliliği açıklanmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Kültürlerarası Yeterlilik, Kültürel Farklılık Eğitimi, Kültürel Farklılıklar.

odaklı iletişim kurabilme gibi duygusal, rasyonel ve bilişsel yeteneklere sahiptir. Kişinin kendi kültürüne ilişkin sahip olduğu bilgiler, misafir olduğu ya da içinde yabancı olarak tanımlandığı kültürün özelliklerini öğrenmesi ile davranışlarında ve tutumlarında isteyerek bir değişim meydana gelmektedir. Bu anlamda da uluslararası alanda faaliyet gösteren organizasyonlar ve söz konusu organizasyonlarda çalışan ya da çalışmayı hedefleyen kişiler için kültürlerarası yeterlilik kazanma konusu dikkat çekici bir hale gelmiştir.

II. KÜLTÜRLERARASI YETERLİLİK KAVRAMI, BİLEŞENLERİ VE MODELLER

Kültürlerarası yeterlilik kavramı terminolojik olarak "kültürel yetenek, global yetenek, uluslararası yetenek, çok kültürlülük yeteneği, kültürlerarası etkililik" gibi çok sayıda kavram ile eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Kültürlerarası yeterlilik kavramının tanımlanmasındaki güçlük, kültür kavramının farklı bilim dalları tarafından yapılan 300 ve daha fazla biçimde

açıklanması ve yetenek kavramını oluşturan çok sayıda bilim insanının bulunması ile de doğrudan ilgilidir.

Yetenek ya da yeterlilik (competence) kavramının ilk defa Hammurabi'nin kanunlarında yer aldığı, Persler döneminde ve daha sonra 16. yüzyılda Avrupa'da profesyonel anlamda literatürde kullanıldığı belirtilmektedir. Yetenek kavramının yayınlarda daha kapsamlı bir biçimde 1950'li yılların sonlarından itibaren kullanılmaya başlandı 2000'li yıllarda ise Avrupa Komisyonu tarafından kavramsallaştırıldı 1 görülmektedir. Yetenek kavramı, temel olarak bilgi edinme, becerilere hâkimiyet, çeşitli niteliklere sahip olma özelliklerini ifade etmektedir. Daha geniş bir şekilde ise, kişinin çeşitli ortamlarda üstlendiği rol ve görevlerin gerektirdiği işlevleri etkili bir şekilde yerine getirmek için gerekli bilgi, beceri ve tutumların bir araya gelmesi ile oluşan nitelikleri tanımlamaktadır [1].

Kültürlerarası yeterlilik genel olarak, diğer kültürden olan kişilerle empati kurma yeteneği, onların davranış ve düşüncelerini eleştirmeden anlamaya çalışma özelliği, etnomerkezcilikten uzak olmayı, kişileri farklılıkları ve benzerlikleri ile kabul etmeyi açıklamaktadır. Bir diğer ifadeyle empatiyi merkeze alarak açık bir dünya görüşüne sahip olmayı ve farklı kültürlerden kişilerle iletişim kurmada başarılı olmayı ifade etmektedir. Kültürlerarası yeterlilik kazanılması ile her bir kültüre ilişkin doğrudan iletişim kodları ile mesajların iletilmesine ve alınmasına değer verilmesi, anlamlı ilişkilerin yaratılması için farklı iletişim stillerinin anlaşılması olarak uzun dönemli ilişkilerin yaratılması sağlanabilmektedir [2].

Kültürlerarası yeterlilik kavramı çoğu zaman kültürlerarası iletişim yeterliliği olarak da adlandırılmaktadır. Kültürlerarası iletişim yeterliliği, diğer kişilerin kültürünü anlama, kültüre ilişkin unsurlara yönelik anlayış geliştirme, diğerlerinin gözünden olaylara bakabilme ve değerlendirme yetisinin kazanılmasını açıklamaktadır [3]. Kültürlerarası yeterliliğin, bir iletişim yeteneği olarak görülmesinin temel nedeni kültürel alandaki etkileşimleri kapsıyor olmasıdır. Kişilerin kültürlerarası yeterliliğinin gelişmesinde iletişim yeteneği önemli bir yere sahip olup bununla birlikte kişilerin bir ilişkideki beklentileri, normları, kuralları bilmesi, değer vermesi ve uyması oldukça önemlidir [4]. Diğer yandan iletişim yeteneği, kültürlerarası yeterliliğinin kazanılmasında kültürler arasında bağlantı sağlayan, düşünce, duygu, davranış vb. unsurların anlaşılmasında etkili olan bir belirleyicidir [5]. Bu noktada iletişim yeteneğinin edinilmesi takdirde kültür ile ilgili bilgilerin ve deneyimlerin elde edilmesi yeterli görülmemektedir. Kişinin başka bir kültür içindeki davranışları yorumlaması ve algılaması tamamıyla iletişim tarzları ile ilişkilendirilmektedir.

Bu anlamda kültürlerarası yeterlilik, diğer kişilerle iletişim/kurulum kurabilmeyi ve kültürel değerlere uygun tutum ve davranışlar sergilemeyi sağlayan kültürel bilgi ve becerilerin kazanılmasını ifade etmektedir. Kültürel yeterlilik sadece farklı ülkelere ilişkin kültürlerin öğrenilmesi ve buna ilişkin kurallara göre iletişim kurulmasını ifade etmemekte, aynı zamanda aynı ülke içinde bölgesel kültürel farklılıkların bilincine varmak ve buna ilişkin olarak sözlü ve sözsüz mesajların aktarılmasında bilinçli olma anlamına da gelmektedir [6].

Kültürel farklılıklar, bir toplumdaki iletişime verilen önem, zaman algısı, sosyal ilişkiler vb. çok sayıda konuyu kapsadığı için uzun süreli ve amaçlı bir öğrenmeyi gerektirir. Bu amaçların ilki, kişinin kendi kültürel özelliklerinin dışında da kültürel normların ve değerlerin olduğunu farkına varabilmesi için öncelikle kendi kültürel sınırlarından kurtulması ile başlamakta. Bir sonraki amaç ise, kişilerin kültürlerarası konularda yanlış iletişim, yanlış yorumlama, yanlış değerlendirme vb. olumsuzlukların azaltılması için çaba göstererek farklılıkların dinamiklerinin çözümlenmesidir. Son amaçta ise, kişilerin kültürel farklılıklarla ilgili ihtiyaçları ve amaçları temelinde olumlu etkileşim kurabilme ve sürdürme becerisine sahip olduklarında, adapte olma söz konusu olmaktadır [7]. Bir diğer ifadeyle kültürlerarası yeterliliğinin kazanılmasında birbirini takip eden amaçların gerçekleştirilmesi, gelişimsel bir sürecin izlenmesi gerekmektedir. Söz konusu gelişimsel süreçte hangi amaçların başarılanması gerektiğine ilişkin farklı görüşler bulunmaktadır. Bu görüşlerden birincisi, kişilerin iletişim kurması ve sürdürmesi yeteneğine odaklanmakta, farklı kültürlerden kişilerle iletişim kurabilmek için o kültüre özgü tutumların edinilmesinin ve becerilerin geliştirilmesinin önemli olduğunu açıklamaktadır. İkinci görüşe göre ise, kültürlerarası yeterliliğinin kazanılması için kültüre ya da kültürel farklılıklara ilişkin köklü öğrenme ya da yanlış anlamaların azaltılması, ardından diğer kültürlerle ilgili değer, norm, sözlü ve sözsüz iletişim stilleri vb. konularda bilgilerin edinilmesi gereklidir. Bu doğrultuda da etkileşimlerin olumlu bir biçimde sürdürülebilmesi niteliğinin kazanılması gerektiği belirtilmektedir.

Uluslararası Kültürlerarası Eğitim Amerika Konseyi (American Council on International Intercultural Education 1996) tarafından geliştirilen Kültürlerarası Yeterlilik Piramit Modeli dört gelişimsel amaçtan oluşmaktadır. Bu amaçlar, global sistemin ve diğer kültürler, değerler ve tutumlar arasındaki ilişki, kültürlerarası beceriler ve deneyimler, dünya tarihi ve olayları ile ilgili genel bilgi, detaylı spesifik çalışmalar (dil öğrenme vb.) yeterliliğinin gelişmesini sağladığı ifade edilmektedir. Birinci amaçta diğer kültürlerle açık iletişimin önemi üzerinde durulmakta, bu anlamda kültürlerarası yeterliliğinin kazanılmasında başlangıç noktası olarak kabul edilmektedir. Kültürlerarası beceri ve bilgilerin gelişiminin de tamamı ile başlangıç amacı ile doğrudan

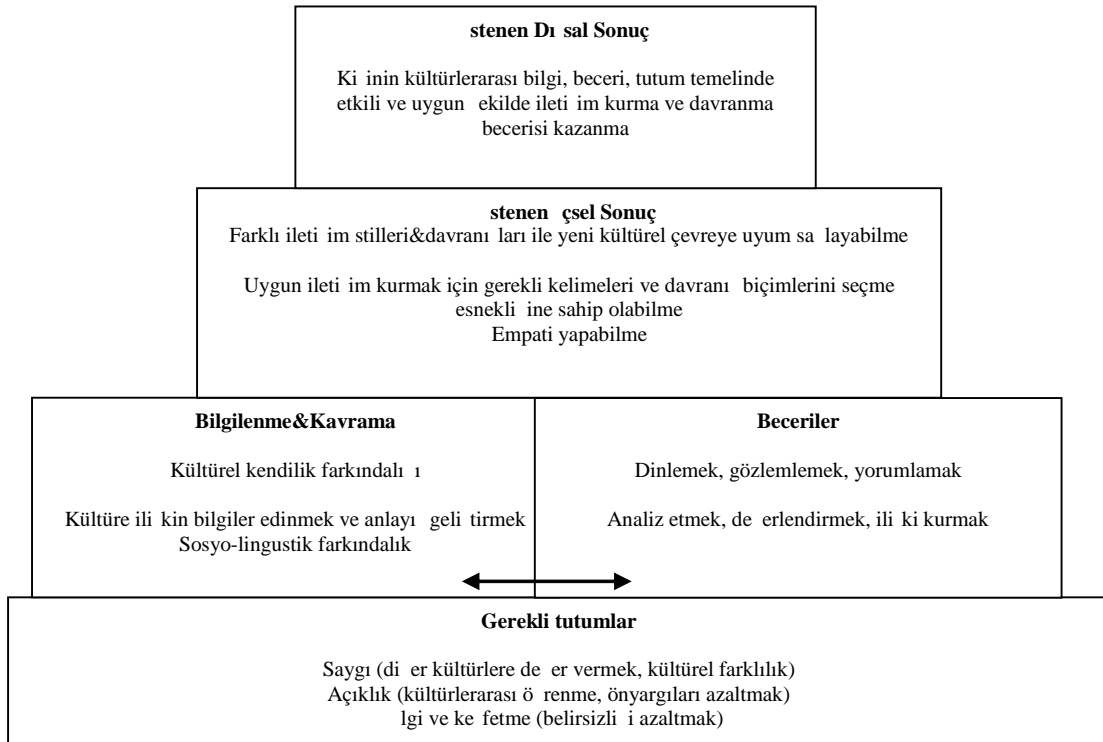
ili kili oldu u açıklanmaktadır [8]. Kültürlerarası Yeterlilik Piramit Modelinde, kültürlerarası yeterlili in gelişiminin çok çe itli bile enlere ba lı oldu u ve bu bile enlerin dı sal sonuç üzerinde etkili oldu u görülmektedir. Bu model, kültürlerarası yeterlili in gelişiminde hem genel hem de spesifik bir tanımlama yapmayı sa lamakta, içinde bulunulan ko ul ya da durumun önemi üzerinde durmaktadır. Modelde ki inin sahip oldu u ki isel özelliklerin ve tutumların kültürel düzey ile etkile ime geçildi inde sonuç üzerindeki etkisine dikkat çekilmektedir.

Ki inin sahip oldu u belirli ki isel özelliklerin di er kültürler hakkında bilgi sahibi olma sürecini etkiledi i belirtilmektedir. Modelde ki inin sahip oldu u özelliklerdeki de i im yeterli olmamakta, dı sal sonuçların olumlu olabilmesi için kültürlerarası durumlarda etkili ve uygun bir ekilde davranabilme ve ileti im kurabilme özelli ini kazanması gerekmektedir.

Dil ö renme, kültürlerarası yeterlili in kazanılmasında kültüre ili kin de erlerin ve tutumların anlaşılabilmesinde önemli bir anahtar olarak kabul edilmektedir. Ancak kültürlerarası yeterlilik kazanılması sadece dil ö renme ile gerçekleştirilememektedir. Dil, ki ilerinin belirli zihinsel modelleri geli tirebilmeleri ve psikolojik fenomenleri algılamalarında bir araç niteli i

ta ırmaktadır [9]. Bu noktada bilgi edinmekten daha çok ki inin açıklık ve esneklik özelliklerine sahip olmasının gereklili i ortaya çıkmaktadır. Açıklık, açık fikirli olmak anlamında kullanılmakla birlikte, ki inin yeni fikirlere açık olması ve de i ime istekli olmasını ifade etmektedir. Bununla birlikte ki inin a ina olmadı ı ya da belirsizlikle kar ıla tı ı durumlarda tolere edebilme düzeyini açıklamaktadır. Bundan dolayı açıklık özelli ine sahip ki iler, di er ki ileri ya da kültürleri daha kısa sürede kabul etme niteli ine sahip olup, alı ık olmadıkları bir çevre içinde dahi yeni fikirler edinebilmek için çaba göstermektedir. Esneklik, yeni durumlara adapte olabilmek için ki inin kendisine verdi i izni açıklamaktadır. Esneklik iki ki inin kar ılıklı olarak birbirlerinin davranı larına ayak uydurmasını ve birbirlerini daha iyi algılayarak adapte olabilmelerini sa lamaktadır [10]. Ki i bu özelliklere sahip olmadı ında bilgi edinmesi yeterlilik kazanmasında beklenen etkinin yaratılmasını sa layamamaktadır.

Kültürlerarası yeterlilik öncelikle farklı kültürel özelliklere sahip ki ileri tanıma ve anlama iste i ile ba lamaktadır. Kültürel farklılıklara ili kin olarak ki inin de erleri, ileti im stili, zaman algısı, ya ama bakı ı vb. farklılıkların neler oldu unun ö renilmesi ve ileti im sürecinde bu özelliklerin dikkate alınması önemlidir.



ekil.1. Kültürlerarası Yeterlilik Piramit Modeli

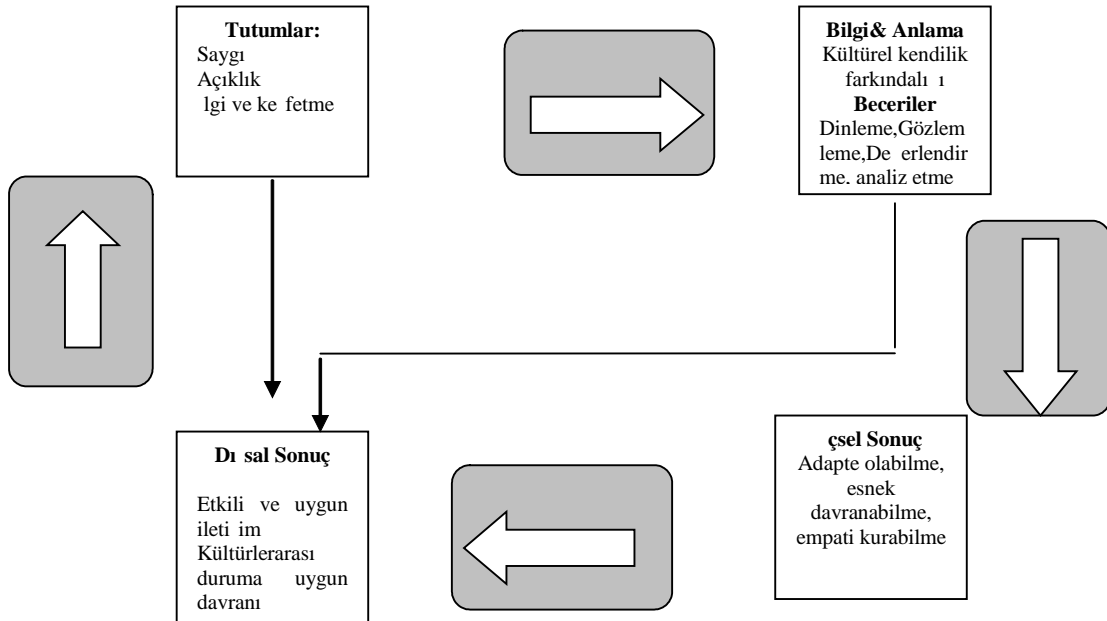
Kaynak: Deardoff, D.K. (2006). Identification and Assessment of Intercultural Competence as a Student Outcome of Internalization. Journal of Studies in International Education, 10(3), 254 [8].

Kültürlerarası Yeterlilik Süreç Modeli, Deardoff (2006) tarafından Piramit Model'indeki bilgilerin analiz edilmesi ile ortaya konulmuştur. Modelde piramit modelindeki aynı bileşenlere ait sürecin yöneltmesi ve hareketinin sağlanması ile içsel ve dışsal sonuçların elde edilebileceği gösterilmektedir. Model, sürecin kişisel düzeyden kültürlerarası etkileşim ile kişilerinarası düzeye doğru bir hareket kazanmasının mümkün olduğunu iddia etmekte, bu doğrultuda kişinin bilgi, beceri, tutum gelişiminin tamamlanması ve tekrar etmesi oldukça önemsenmektedir. Süreç modelinde kişinin kendi başına kültürlerarası etkileşim anında uygun bir şekilde davranabilmesi ve iletişim kurabilmesi, diğer bir ifadeyle dışsal sonucu yaratması önemli olarak değerlendirilmektedir. Aynı zamanda süreç modelinde kültürlerarası yeterliliğin asla tam olarak tamamlanmadığı, sürekli gelişen bir süreç olarak ele alınması gerektiği ifade edilmektedir [8].

Kültürel yeterliliğin gelişiminde temel olarak farklılıklara değer vermek, kişinin kendi kültürel kapasitesini de erlendirmesi, kültürel etkileşimler sırasında dinamiklerin farkında olması, kültürel ilişkin bilgiyi içselleştirmesi, içinde yer aldığı ya da etkileşimde bulunduğu kültürü anlamaya adapte olması olarak değerlendirilmektedir. Farklılıklara değer vermemesi, kişinin etkileşimde bulunduğu diğer kişilerin gelenekleri, değerleri, iletişim biçimi vb. farklılıkları kabul etmesi ve saygı duyması, bunlara ilişkin deneyimler edinerek gelişmesi söz konusu olmaktadır. Kişinin kendi kültürel bilgi ve becerisini de erlendirmesi

ise, diğer kültürden kişilerle etkileşimi sırasında ne denli doğru olarak anlaşıldığı ya da ne düzeyde yanlış anlaşılmanın yanı sıra analiz etmesi, farklılıklara ilişkin dinamikleri ne kadar anladığını yorumlamasına dayanmaktadır. Kültürel etkileşimler sırasında kültürel dinamiklerin farkında olabilmek ise, tamamıyla kültürel uyanıklığı gerektirmekte, farklı kültürel özellikleri ve farklı kültürlerin sahip olduğu benzer özellikleri bulup ortaya çıkarma yeteneğini tanımlamaktadır. Kişinin öğrendiği kültürel özellikleri içselleştirerek iletişimi sırasında ilerlik kazandırması ve ardından söz konusu farklılıklara adapte olması, farklılıkların yanına anlam kattığını fark etmesi söz konusu olmaktadır [11].

Kültürlerarası yeterlilik, temel yeterlik, toplumsal yeterlik ve bireylerarası yeterlik olmak üzere üç şekilde gerçekleştirilmektedir. *Temel yeterlik*, amaçlara ulaşmak için yeni çevreye etkin bir şekilde uyum sağlamak isteyen genel yeteneği ifade etmekte, *toplumsal yeterlik*, başkalarının duygularını sezebilme, toplumsal rol üstlenme, bilişsel karmaşıklık ve etkileşimi yönetebilme gibi yetenekleri kapsamaktadır. *Bireylerarası yeterlik* ise, belirli biçimde iletişim yolu ile amaçlara ulaşabilme ve görevleri yerine getirebilme yeteneğini açıklamaktadır. Kültürel farklılıklara sahip kişilerin etkileşim kurması durumunda farklılıkların tanınması, farklılıklara saygı duyulması ve hoşgörü ile yaklaşması mümkün olmaktadır. Bu noktaya varılabilmesi için kültürlerarası duyarlılık, kültürlerarası uyanıklık ve kültürlerarası beceriklilik amaçlarının başlanması gerekmektedir [12]:



ekil.2. Kültürlerarası Yeterlilik Süreç Modeli

Kaynak: Deardoff, D.K. (2006). Identification and Assessment of Intercultural Competence as a Student Outcome of Internalization. Journal of Studies in International Education, 10(3), 256 [8].

• **Kültürlerarası duyarlılık:** Kiinin farklı kültüre sahip kiilerle etkile im kurmadan önce, etkile im sırasında ve sonrasında olumlu duygulara sahip olmasını ve farklılıklara saygı duymasını ifade etmektedir.

• **Kültürlerarası uyanıklık:** Kiinin kendi kültürü ve ileti im kurdu u kiinin kültürünün birbirlerinin dü ünçe ve duygularını nasıl etkileyece ini anlamasını ve farklılıkların farkında olmasını açıklamaktadır.

• **Kültürlerarası beceriklilik:** Farklı kültürlerden kiilerle etkile im içine girildi inde, sözlü ve sözsüz ileti im becerilerini kullanarak etkin olmayı ifade etmektedir.

Kültürlerarası beceriklilik kazanımı bir ki i, etkile im sürecinde farklı kültürel özelliklere sahip kiilerin ihtiyaçlarını ve amaçlarını anlamaya odaklanarak yanıt vermeyi ba arabilmektedir. Kültürlerarası yeterlilik bir anlamda kültürel farklılıklara adapte olmayı gerektirmektedir. Kültürel farklılıkların var oldu u etkile imlerde taraflar kültürel yeteneklerini kullanmak isterlerken, bir yandan da kültüre özgü olarak hangi davranım do ru oldu u konusunda çeli kiler ya nabilemektedir. Bu noktada önemli olan kiinin dürüst bir ekilde kar ısındaki ki iyi kültürel özellikleri ile kabul etti ini, saygı duydu unu ve anlamak istedi ini gösterebilmesidir. Hem ili kisel hem de dü ünçe anlamında bu yönde bir çaba sarf etti ini hissettirmesi, kültürel farklılıkların ileti im sürecinde problem olmasını engellemektedir.

Kiinin kültürlerarası yeterlilik kazanamaması durumunda dil problemleri, sosyal ileti im a larından ayrı bırakılma, yeni/misafir olunan ülkedeki ço unlu un dı nda kalma, aile ili kileri ve i yerindeki rollere adapte olamama, davranı sal normlara ili kin bilgi eksikli i gibi olumsuz durumlarla kar ı kar ıya kaldı ı ifade edilmektedir. Söz konusu tüm bu problemler kiinin di er kültüre uyum sa lamasında olumsuz etkiler yaratmakta, zaman içinde kiide strese neden olarak psikolojik dengesinin bozulmasına (sinirli olma, dü ük düzeyde özgüven, zayıf konsantrasyon, uyku güçlükleri, kimlik bunalımı vb.) kadar uzanan negatif sonuçlar ortaya çıkabilmektedir [5]. Söz konusu olumsuz sonuçlardan kaçınmak, rahat bir ekilde ileti im kurabilmek, kültürel belirsizlikleri azaltmak amacı ile uluslararası alanda faaliyet gösteren i letmelerin çalı anlarının ve yabancı bir ülkede ö renim gören ya da çalı an kiilerin kültürlerarası farklılıklara ili kin e itim alması kesinlikle gerekli olarak görülmektedir [13].

III. KÜLTÜREL FARKLILIK E T M KAVRAMI VE KAPSAMI

Farklı bir ülkede çalı maya giden ya da ya amak durumunda kalan kiiler için hem fiziksel hem de kültürel

çevreye uyum sa lama konusundaki engellerin a lması, günlük ya amını devam ettirmesi, ihtiyaçlarını kar ılayabilmesi, çalı ma ya amına ili kin sorumlulukları yerine getirebilmesi için kültürlerarası e itim alması art olarak kabul edilmektedir. Özellikle bir kültürdeki dil, yeme alı kanlıkları, giyim biçimleri, inançlar, öncelikler, normlar, de erler, tutumlar ve algılama biçimleri ile ilgili bilgi edinmesi hem uyum sa lamak hem de ba arılı olabilmek için gerekli görülmektedir [14].

Kültürel farklılık e itimleri “kültürlerarası e itim” olarak da adlandırılmaktadır. Bu anlamda kültürlerarası e itim önceleri kültürel de erleri/boyutları anlama ile e anlamlı olarak de erlendirilmekte iken, daha sonraki süreçte kültürel de erleri ö renmenin yanı sıra kiilerarası etkile imi, gelenekleri, inançları ve bunların nedenlerini aktarmak gereklili i kiinin o ülke kültürüne uyum sa lamasını gerektiren tüm bilgilerin iletilmesini içermeye ba lamı tır [15]. Bir di er ifade ile kültürlerarası e itim, kiinin görev alaca ı ülkede daha rahat ya ayabilmesi ve çalı abilmesi için bu ülkenin kültüründe hangi de erlerin önemli oldu una ili kin bilgilerin iletilmesini sa lamaktadır [16]. Kültürlerarası e itim kavramı, organizasyonlarda farklılıkların yönetilmeye ba lanması ile birlikte farklılık boyutlarından biri olan kültüre odaklı e itimler anlamında “kültürel farklılık e itimi” olarak kullanılmaya ba lanmı tır.

Kültürel farklılık e itimi, farklılık e itimleri kapsamında ele alınan bir e itimdir. Farklılık e itimi, örgütlerin farklılık yönetimi programı kapsamında farklılıklar hakkında bilgi edinilmesi amacı ile verilen e itim seminerlerini ifade etmektedir [17]. Farklılık e itimi ile farklılıklara anlayı la yakla ma ve anlama çabası gösterme konusundaki bilgilerin iletilmesi farklılıklara yönelik bir ho görünün yaratılmasını sa lanmaktadır [18]. Bu anlamda kültürel farklılık e itimleri ile kiinin yeni bir kültüre adapte olması için gerekli yeterlilikleri kazanması, geli tirmesi ya da arttırması ve kültürel farklılıklara yönelik bir anlayı a sahip olması amaçlanmaktadır. E itim sürecinde kiinin kültür ile ilgili belirsizliklerle kar ıla ma olasıını en aza indirmek ve kar ıla ılan olayların üstesinden gelebilmek için gerekli bilgilerin aktarılması ve becerilerin kazandırılması söz konusu olabilmektedir [19].

Kültürel farklılık e itimi alan kiilerin yeni bir kültüre hızlı bir ekilde adapte oldukları ve uyum sa lamada zorluk çekmedikleri görülmektedir. E itim sürecinde edinilen bilgiler kiinin yeni bir kültüre ve ortama a ina olması için gerekli niteliklere sahip oldu unu bilmesine ve dolayısıyla da kendini daha iyi hissetmesine yarar sa lamaktadır [20]. Kültürel farklılık e itimlerinin en önemli yararlarından biri ise, kiinin içinde yer aldı ı kültürde ileti im kurmaktan kaçınmamasıdır. Kültüre ili kin de erleri ve normları

bilmesi öncelikle ya amsal ihtiyaçlarını kar ılamada yarar sa larken, buna ek olarak ise toplumsal alanda kendini ifade edebilmesine olanak yaratmaktadır. Bir di er ifade ile ki inin içinde yer aldı ı ülkede “nerede” ve “nasıl” sorularının yanıtlarını bulması, davranı larını ve sözlerini buna göre düzenlemesini sa lamaktadır. Aynı zamanda ki inin kültürel farklılıklarla kar ıla tı ında rahatsız edici duygulardan uzakla ması, ya ama adapte olabilmesinde kolaylık sa lamaktadır [21].

Kültürel farklılık e itimleri genel olarak bili sel, duygusal ve davranı sal olarak üç düzeyde gerçekleşmektedir. Bili sel düzeyde, yabancı bir kültür ile ilgili bilgilerin aktarılması sa lanmakta, duygusal düzeyde, kültürel uyumsuzluk ya anması durumunda verilen ki isel tepkiler ve bu durumun üstesinden gelebilmek için yapılması gerekenler aktarılmakta, davranı sal düzeyde ise, ki inin di er kültürden ki ilerle olumlu ili kiler kurabilmesi için kapasitesini geli tirmesi sa lanmaktadır [22]. Kültürel farklılık e itimlerinde iki kültür arasındaki temel farklılıklar ve bu farklılıkların kritik olabilecek sonuçlarının tanımlanmasına odaklanan e itim içerikleri, a a ıda tablo 1’de gösterilen bili sel, duygusal ve davranı sal de i imleri hedeflemektedir.

Tablo.1. Kültürel Farklılık E itimlerindeki Boyutlar

Bili sel	<ul style="list-style-type: none"> • Gidilen ülkenin insanların tanınması • Gidilen ülke ile ilgili olumsuz dü üncelerin minimize edilmesi • Gidilen ülke kültürü ve global kültürler hakkında bilgi alınması • Ki inin dünya görü ü ve öz kültürü hakkında detaylı bilgi alınması
Duygusal	<ul style="list-style-type: none"> • Gidilen ülke insanları ile ilgili sempatinin artırılması ve kaygının azaltılması • Gidilen ülke insanlarıyla iyi ili kiler kurmak
Davranı sal	<ul style="list-style-type: none"> • Çok kültürlü takım çalı ması becerilerinin artırılması • Farklı kültürlerde günlük ya am stresinin i performansını kaybetmesine izin verilmemesi • Bölgedeki insanlarla kolay ileti im sa lanması • Farklı kültürlerden gelen ki ilerinin hedeflerini gerçekle tirmelerine izin verilmesi

Kaynak: Uzunçar ılı, A. (2001). Çok Uluslu letmelerde Kurum Kültürü ve Halkla li kiler Uygulamaları. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamı Doktora Tezi, stanbul, 90-91’den yararlanılarak olu turulmu tur [23].

Kültürel farklılık e itimleri, kültürlerarası yeterlilik kazanılmasına odaklanmaktadır. Kültürlerarası yeterlilik, ki ilerinin kültürel farklılıklar kar ısında

ki ilerarası ileti im becerileri, motivasyon düzeyleri, kültürel empati ve uyum yetene ini ifade etmektedir. E itimler özellikle ki ilerarası ileti im ve motivasyon sa lamaya yönelik olup, ki ilerinin belirsizli e toleransı, ba ka bir kültürü tanımaya kar ı isteklili inin artırılmasını hedeflemektedir [24]. Bu anlamda kültürel farklılık e itimleri ile bili sel esneklik, adapte olabilmek, belirsizliklere tolerans gösterebilme, etnomerkezcilikten uzakla ma, sempatik ve cana yakın bir davranı tarzı benimseme, kültürel hassaslık geli tirme, dı a dönük bir ki ilik özeli i geli tirme olmak üzere çok kapsamlı bir yeterlili in geli tirilmesi amaçlanmaktadır. Bir di er ifade ile harita üzerindeki ülkeler arasındaki mesafelerin, “kültürel uzaklık” olarak etkile imlere yansımalarının engellenmesi istenmektedir [3].

Bütünle tirilmi Kültürlerarası E itim Modeli, sosyal ve ki isel düzeyde kültürel farklılıklara ili kin alınan e itimlerin kültürel etkile imlerin yaratılmasını sa layarak, kültürle me meydana getirdi ini ve böylece kültürel okun kısa sürede atlatılaca ını ve sonuçta ki inin bili sel, duygusal ve tutumsal anlamda yeterlilik kazanarak sosyo-kültürel ve psikolojik olarak adapte olmasının mümkün oldu unu göstermektedir.

ekil.3’de görüldü ü gibi, ki inin kültürlerarası yeterlilik kazanabilmesi için ki isel ve ortama ba lı faktörlerin etkisi dikkate alınarak kültürlerarası becerileri kazandıracak deneyimsel e itimler ve kültürlere ili kin bilginin edinilmesini sa layan bili sel e itimler verilmektedir. Bu e itimlerle edinilen yetilerle ki inin kültürel farkındalık ve duyarlılık geli tirmesi, kültürel beceriklilik kazanması mümkün olabilmektedir. Kültürlerarası e itim aracılı ı ile edinilen bilgi ve beceriler ki inin di er kültürlerden ki ilerle kurdu u etkile im sırasında ya ayaca ı kültür okunun olumsuz etkilerini azaltmakta ya da ortadan kaldırmaktadır. Kültür okunu en az düzeyde ya ayan ki inin kültürlere ili kin bili sel, duygusal ve tutumsal bir geli im kazandı ı ve sonuçta da sosyo-kültürel ve psikolojik anlamda bir adaptasyon sa lanarak uyum kazanıldı ı görülmektedir.

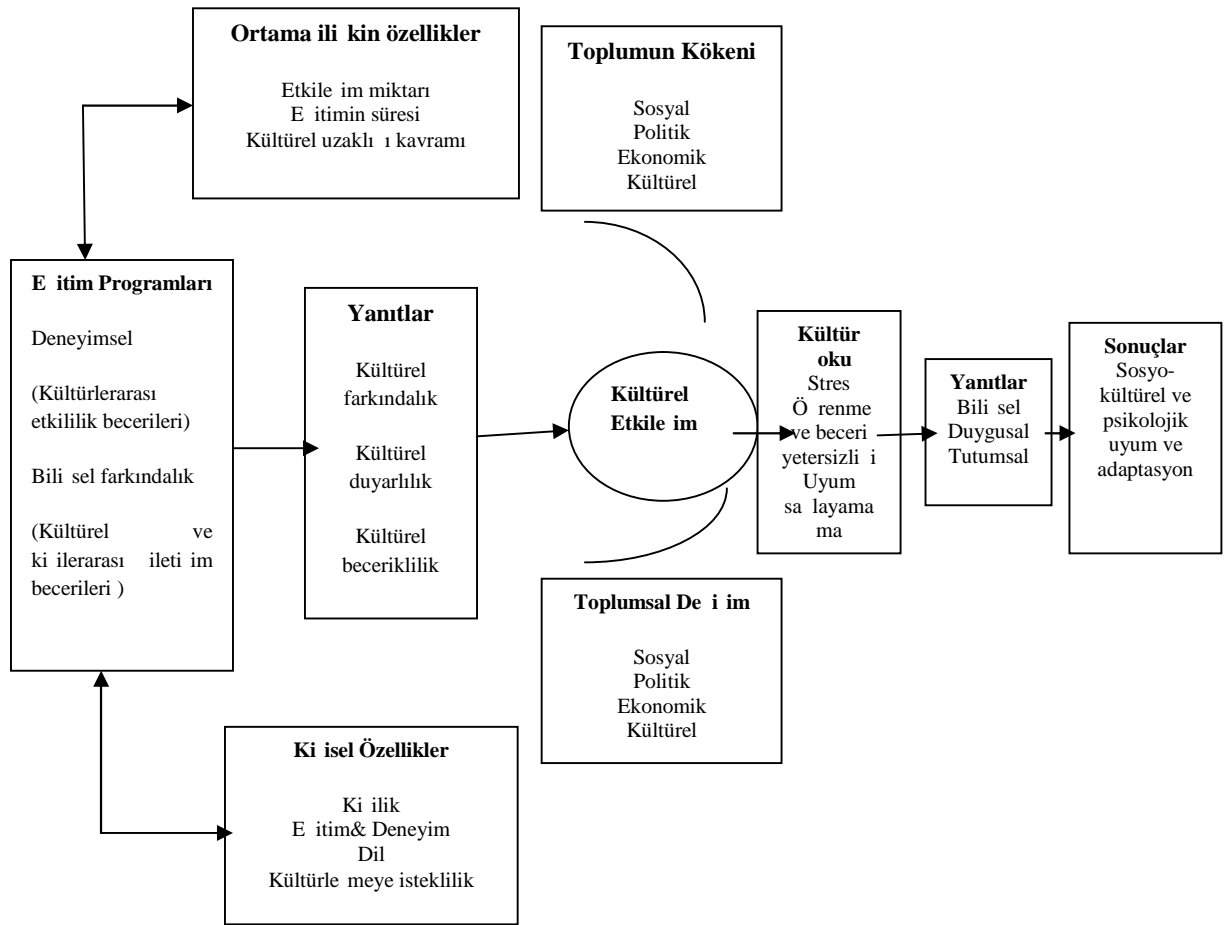
Kültürel farklılık e itimi konusunu açıklamaya yönelik çalı malar gerçekle tiren bili sel ve davranı sal teorisyenler e itim ve yeterlilik arasındaki ili kiyi u ekilde açıklamaktadır. Bili sel teorisyenler, ki ilerinin öğrenmelerinin tamamıyla zihinsel süreçlerle ilgili oldu unu ve ancak bilginin alınmasının ardından davranı ın ortaya çıkaca ını belirtmekte, davranı sal teorisyenler ise ö renilen bilginin deneyimlenmesi sonucunda ortaya çıkan sonuçlarla ili ki kurulmasının mümkün olabilece ini ifade etmektedir [20]. Ki inin yeni bir kültür içerisinde etkile im ya ayabilmesi ileti im kurabilmesine, ileti im kurabilmesi ise kendine olan güvenine, stres düzeyine ve psikolojik anlamda kendini rahat hissetmesine ba lıdır. Bu anlamda kültürel farklılık e itimi, özellikle di er kültürden ki iler hakkında dünya görü leri, algılama ve genel davranı biçimleri hakkında

bilgi verilmesini kapsad ı için bir davran ı modeli sunmakta, sonuçta da ki iler için belirsizliklerin azalmasını sa lamakta ve önemli ipuçları sunmaktadır.

Ki ilerın sahip oldukları dinleme ve sözlü ileti im, ki ilerarası ili kilerde etkililik, katılma isteklilik vb. özellikleri tutumlardan daha çok ki inin geli tirilebilir davran ı ları ile ili kilidir. Bu nedenle söz konusu bu davran ı lar zaman süreci içinde e itimin de etkisi ile sürekli geli tirilebilir ve deneyimler yoluyla yeniden tanımlanabilir [25]. Bu nedenle kültürel farklılık e itimlerinin içeri i, süresi ve e itim tekni i tamamiyle amaçla ili kili olarak belirlenmektedir. Kültürel farklılık e itiminin en önemli hedefi, ki inin yeni bir kültüre katılmadan önce gerekli rehberlik edebilecek bilgileri edinerek adapte olma sürecinde ya anabilecek olumsuzlukların azaltılmasını sa lamaktır. Bu nedenle e itimlerde özellikle ülkenin tarihi, kültüre ili kin de erler, tutumlar, kültürün kesinlikle yapılması ve yapılmaması gereken davran ı ları, inan ı ları vb. aktararak ki inin kültüre yakınlık hissetmesi sa lanmaktadır. Aynı zamanda e itimlerin di er bir

özelli i ise, ki ilerın ya anm ı deneyimlerden sonuç çıkarmaları ve kendi kendilerini de erlendirmeleri de mümkün kılınmaktadır [26].

Kültürel farklılık e itimi teknikleri ile ilgili Gertsen tarafından 1990 yılında geleneksel e itim (ileti im kurma biçimleri, okullardan örnek olaylar vb.) ve deneyimsel e itim (gerçek ya am senaryoları içinde yer alması, drama ve rol oynama vb.) iki ba lık altında incelemek gerekti i açıklanmaktadır. Bu noktada dikkat edilmesi gerekli di er bir özelli in ise e itim sürecinin ne ekilde ilerletilece idir. Bu konuda da e itimde kültürün genel özelliklerinden ba layarak spesifik özelliklerine do ru bir süreç izlenebilece i gibi, aynı zamanda kültürün spesifik özelliklerinden ba layarak genel özelliklerine do ru da bir ilerleme söz konusu da olabilmektedir. E itimdeki i leyi ne ekilde olursa olsun sonuçta ki inin yabancı bir kültür içinde kendini iyi hissetmesi, kendine güven duygusunun geli mesi, uygun davran ı lar hakkında bilgi sahibi olması, çevresindeki ki ilerle etkile im kurabilmesi hedeflenmektedir [22].



ekil.3. Bütünle tirilmi Kültürlerarası E itim Modeli

Kaynak: Zakaria, N. (2000). The effects of cross-cultural training on the acculturation process or the global workforce. International Journal of Manpower, 21(6), 502 [20].

Genel olarak kültürlerarası eğitimde kullanılan teknikleri şu şekilde açıklamak mümkündür [19]:

• **Alan Çalışmaları ve Dökümantasyon Programları:** Yeni kültür ile ilgili bilgilerin (sosyo-politik yapısı, coğrafyası, ekonomik yapı, kültür ile ilgili kuruluşlar vb.) yer aldığı belge ve materyaller ile eğitim sağlanması amaçlanır.

• **Kültür Paylaşımı Eğitimi:** Kişinin içinde yer aldığı kültürel deneyimleri olan hatta o ülkenin vatandaşları eğitimciler tarafından kültürel deneyimlerinin aktarılması söz konusudur.

• **Dil Eğitimi:** Yeni ülkenin kültürünü anlayabilmek için öncelikle dil bilgileri anlamak ve içselleştirebilmek için dil bilgisi edinmesi için dil eğitiminin verilmesi sağlanmalıdır. Dil eğitimi, kişinin yabancı bir ülkede akıcı bir şekilde konuşma ve yazma yeteneğine yöneliktir. Dil eğitimi ile misafir bir kültür içinde kişinin kendini ifade edebilmesi ve aktarılanları anlayabilmesi amaçlanmaktadır.

• **Duyarlılık Eğitimi:** Kişinin kültürlerarası yeterlilik kazanmasından önce kendisi ile ilgili bir farkındalık geliştirmesi önyargılarını, olumsuz görüşleri vb. gözden geçirmesini amaçlayan eğitimidir.

• **Simülasyon Eğitimi:** Simülasyon yönteminde kişinin yeni kültür içinde gerçek bilgiler, anekdotlar, olaylarla karşılaşarak kalmakta ve böylece değerlendirme yapma fırsatı elde edebilmektedir. Aynı zamanda kişinin planlanan drama kapsamında sadece olaylarla değil, hem diğerlerinin hem de kendinin duyguları ile yüzleşmektedir. Simülasyon doğru ve iyi bir şekilde planlandığında yaklaşımlar söz konusu olacağından kişinin kültür ile uyum sürecinde yaşadığı olumsuzluklar en aza indirgenmektedir.

• **Alan Deneyimi Eğitimi:** Kişinin kültüre dahil olmadan önce, kültürel deneyim oluşturan gruplarda çalışmalar yapılması, kişinin bu eğitimler sırasında gelişiminin gözlenmesi ya da başarıya ulaşma yeteneğinin ölçülmesi amaçlanmaktadır.

Bu sınıflandırmaya ek olarak ise 2000 yılında kültürlerarası eğitim ve kültürel farklılık eğitimi teknikleri incelendiğinde uluslararası iletişimlerin öneminin artması ve bilgi iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin eğitim tekniklerinin belirlenmesinde etkili olduğu ve bu bağlamda şu şekilde kategorizasyonun var olduğu ifade edilmektedir [27]:

• **Geleneksel Eğitim (In-Country Training):** Kültürlerarası eğitime katılmadan önce kişinin ihtiyaç duyacağı bilgi ve becerileri edinmesi için kültürle ilgili

edilmesini ifade etmektedir. Bu eğitim içinde geleneksel olarak misafir olunan ülkede kişinin karışık bir şekilde sorunlar belirli bir format içerisinde tüm katılımcılara aktarılmaktadır.

• **Gerçek Zamanlı Eğitim (Real Time Training):** Kültürlerarası eğitime katılan kişiler, daha önceden söz konusu ülkelerde bulunan kişilerle karışık etkileşim ortamı içerisinde soru-cevap biçiminde ilerleyen bir eğitimidir. Eğitimde ele alınan konular kişilerin merak ettikleri ve ilgi duydukları konular dahilinde amaçla ilerlemekte, aynı zamanda çalışmalar, müzeler, hükümet vb. konularda da bilgiler aktarılmaktadır.

• **Küresel Düşünme Eğitimi (Global Mindset Training):** Küresel bir perspektiften uluslararası alanda çalışmaya da öğrenim gören kişilerin sahip olması gereken bilgi, kültürlerarası beceriler, yabancı dil bilgisi hakkında paylaşımların olması sağlanmaktadır.

• **İnternet Temelli Eğitim (Internet Based Training):** Kültürlerarası eğitime eğitimci eğitimi dahil edildiği için CD-ROM üzerinden eğitimler verilmesi söz konusu olmaktadır. Verilen diğer eğitimleri desteklemek amacıyla uygulanmaktadır. Genellikle katılımcının bir ülkeye gitmeden önce mutlaka bilmesi gerekli konular (iklim, alıveri merkezleri, önemli günler vb.) hakkında bilgiler aktarılmaktadır.

Söz konusu bu eğitimlerin gerçekleştirilme zamanına ilişkin çok sayıda görüş olmasına karşın, genel olarak kişinin yabancı bir ülkeye gitmeden bir ay önce alınması gerektiği üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bunun en önemli nedeni öncelikle kişinin diğer kültür içinde yer almadan önce o kültür hakkında öğrenmeye motive olmasıdır. Bu durumda da yabancı bir kültür içinde yer almanın öncesinde yaşadığı stres ve endişenin de azalması sağlanmaktadır. Kişinin bulunduğu ülkede hem iş hem de özel yaşamında hangi güçlüklerle karşılaşacağını bilmekte aynı zamanda öğrenilecek konuların farkına vararak eğitimin önemini de kavramaktadır. Kültürlerarası uyumun yakalanabilmesi için eğitimlerin bir aydan altı aya kadar süreyi kapsadığı, bu eğitimlerin sonunda misafir ülkenin dünya görüşü, anlayışı, değerleri, yaşam modelleri, sosyal yapı hakkında bilgi edinmektedir[9].

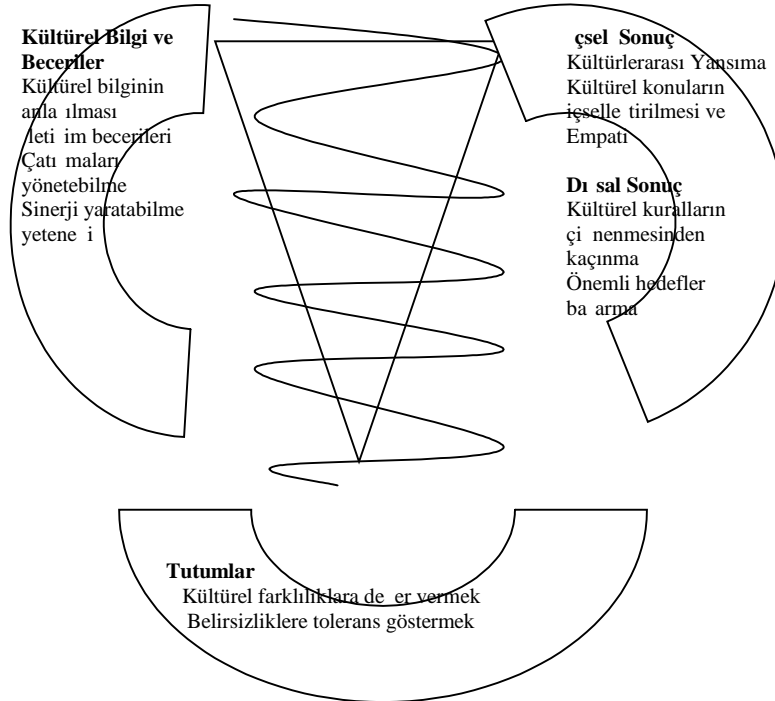
Kültürlerarası yeterliliğin kazanılmasında öğrenme ve öğrenmeye istekli olma oldukça önemlidir. Kültürlerarası yeterliliğin gelişmesi ise karmaşık ve çok amaçlı bir süreç olup, kültürlerarası ortamlara bağlıdır. Boyutlar; tutumlar, kültürlerarası bilgiyi kavrama ve kültürlerarası beceriler, kültürlerarası yeterliliğin içselleştirilmesi ve kültürlerarası konularda dürüst yansıtılma yeteneği, kültürlerarası ortamlarda etkili bir şekilde etkileşim kurabilme olarak ifade edilmektedir.

ekil.4'te kültürlerarası yeterliliğin gelişmesi, olumlu tutumlar, daha fazla bilgi ve beceri edinme, kültürlerarası ortamlarda bulunma ve etkileşime girme ile ilişkilendirilmektedir. Kültürlerarası ortamlara ilişkin kişinin pozitif tutumlarının olması kültürlerarası iletişime motive olmasını sağlamakta, böylece kişinin yabancı bir dil, belirsizlikler vb. nedenlerle korku ve endişesinin azalmasını sağlamaktadır. Kültürel farklılık iletişimi aracılığıyla diğer kültürlerden kişilerin dünya görüşleri, değerleri, normları, yaşam biçimlerine ilişkin anlayış geliştirmek, din, politika, tarih ile ilgili bilgiler edinmek, anlamlandırmak daha kolay olmaktadır. Kültürlerarası yeterliliğin gelişmesinde kültürel bileşenlerin doğrudan olarak anlaşılabilmesi için dinleme, analiz etme ve yorumlama becerisinin kazanılması gereklidir. Kültürlerarası bilginin edinilmesi sürecinden sonra kişinin edindiği bilgileri içselleştirerek kültürlerarası iletişim durumlarında iletişim stili ile ortaya koyması mümkün olabilmektedir.

Kültürlerarası yeterlilik, kültürlerarası ortamlarda uygun ve etkili bir şekilde etkileşim kurabilmek için kültürlerarası bilgi, beceri, duygu ve tutumlarla desteklenen bir yetenektir. Kültürlerarası yeterlilik, tanımda da görüldüğü gibi sistemlere ya da organizasyonlara özgü değildir, kişilerarası etkileşimlerle ilgilidir [28].

Kültürlerarası yeterliliğin kazanılmasında kültürel farklılıkları inkâr etmek, kültürel farklılıkları algılamak ve savunmaya geçmek, kültürel farklılıkları minimize etmek, kabul etmek, adapte olmak, bütüncül yaklaşım biçimindeki amaçlar ancak kültürel farklılık iletişiminin aracılığıyla mümkün olabilmektedir [29]. Bununla birlikte, kişinin kültürel farklılık iletişimiyle "kültürlerarası bilgi, beceri, tutumları temelinde kültürel ilişkiyi çeşitli durumlarda uygun ve etkili bir şekilde iletişim kurma yeteneği, esneklik, rahat davranabilme, yeni kültürü içine almayan davranışları karşısında kültürel özgü davranışları tanımlayabilme yeteneği, kültür farklılıklarını anlaşılabilir mesajla doğrudan şekilde kodlayabilme ve anlaşılabilir becerisi, kültürel farklılıklara duyarlılık geliştirecek kültürel farklılıklara olumlu duygularla yaklaşabilme yeteneği, diğerlerinin dünya görüşlerini anlayabilme yeteneği" edinerek kültürlerarası yeterlilik kazandıysa açıklanmaktadır [8]. Kültürel farklılık iletişimi sonucunda kişinin kültürlerarası uyum sağlama niteliği gelişmektedir. Kültürlerarası uyum, yeni bir çevrede çeşitli açılardan kişinin kendini psikolojik olarak rahat hissetme düzeyini ifade etmektedir.

Kültürel farklılık iletişimi, kişinin yabancı bir kültüre sosyo-kültürel ve psikolojik olarak uyum sağlamasında son derece etkili olmaktadır. Sosyo-kültürel uyum, kişinin misafir olduğu ülkede etkili bir şekilde etkileşim kurabilmesi için yetenek gelişmesi ile oluşmaktadır.



ekil.4. Kültürlerarası Yeterlilik Öğrenme Spirali

Kaynak: Shifftung, B. & Cariplo, F. Intercultural Competence- The key competence in the 21 st. Century, International Culture Dialogue Project. (www.bertelsmann-shifftung.de). [20.02.2010] [28].

Sosyo-kültürel uyum ki inin kültürel öğrenmeleri ve sosyal beceriler geli tirmesi ile meydana gelmekte, tutumsal faktörlerin ve sosyal davranı ların geli tirilmesi esas alınmaktadır. Psikolojik uyum ise, ki inin yeni kültür içinde gerekli sosyal davranı ve becerileri geli tirmesi sonucunda kendini iyi hissetmesini ifade etmekte, aynı zamanda ki inin o ülkede ve kültür içinde yer almaktan dolayı doyum elde etmesini ve memnuniyet duymasını açıklamaktadır [30]. Bununla birlikte kültürlerarası uyum, i te, ili kisel, genel uyum olarak incelenmektedir. ya amında kültürlerarası uyum, ki inin sorumluluklarını gerçekle tirirken i arkada ları ile birlikte çalı abilmesi ve performansını etkili bir ekilde sergileyebilmesini açıklamaktadır. li kisel kültürlerarası uyum ise, misafir olarak bulundu u kültür içinde ki ilerle ileti im kurma ve sürdürmede etkiye im kurabilme özelli ini ifade etmektedir. Genel kültürlerarası uyum ise, yabancı bir

ülkenin ya am ko ullarına adapte olabilmeyi açıklamaktadır. Söz konusu bu üç uyumun gerçekle ebilmesi ki inin daha önce yabancı bir kültür içinde bulunup bulunmadı ı, farklı kültürlerle etkiye ime alı kın olup olmaması, ülkede bulunma süresi, organizasyon tarafından bir destek alıp almaması oldukça belirleyici olmaktadır [22].

Kültürel farklılık e itimleri sırasında ya da sonrasında e itime katılan ki ilerinin kültürlerarası yeterlik düzeylerinin belirlenmesine ili kin ölçüm yöntemleri kullanılmaktadır. Bu ölçüm yöntemleri ile hem e itimin kazandırdı ı nitelikler ortaya konabilmekte hem de ki inin kültürlerarası yeterlilik düzeyi ile ilgili bilgi edinilmektedir. Tablo.2'de kültürlerarası yeterlilik ölçümü için kullanılan teknikler, soru formları ve yöntemler gösterilmektedir.

Tablo.2. Kültürlerarası Yeterlilik Ölçüm Teknikleri

American Council on the Teaching of Teaching Languages (ACTFL) Proficiency Scale (Liskin-Gasparo,1982)	Bu ölçüm yöntemi dil becerilerinin kazanılmasındaki ba arı düzeyini ölçümlemektedir.
Assesment of Intercultural Competence (AIC) www.sit.edu/publications	Bu kendini de erlendirme ölçüm aracı, ki inin farklı kültürden ki ilerle ileti im kurması sırasında kendini de erlendirmesini ve zaman içindeki geli imini ortaya koymasını sa lamaktadır.
Beliefs, Events, and Values Inventory (BEVI) www.acenet.edu/porgrams/international	BEVI ölçüm yöntemi ki ilerinin kültürlerarası yeterlili inin geli imsel, tutumsal ve duygusal boyutlarının ölçümlemesini sa lamaktadır.
Counseling Inverntory: A self-report measure of multicultural competencies	Kültürlerarası yeterlili in geli iminde faktörleri de erlendirmekte, özellikle empatik davranı ın önemini incelemektedir.
Cross-Cultural Adaptability Inventory (CCAI)	CCAI, kültürlerarası etkilili in artmasında gerekli niteliklere sahip olma ve anlayı ın geli mesini incelemekte, di er bir kültüre dahil olmak için gereklilikler üzerine odaklanmaktadır.
Cultural Competence Self –Assesment Insturement (Washington, 1993)	Bu ölçüm aracı kültürlerarası yeterlili in geli imini i yerinde (çalı anlar ve mü teri düzeyinde) ölçümlemeye odaklanmaktadır.
Cultural Competence Self-Assesment Questionnaire (CCSAQ) (Mason, 1995)	Porland State Üniversitesi tarafından geli tirilen ölçek, kültürlerarası yeterlili in toplumsal düzeyde(aile bireyleri vb.) ölçümünü gerçekle tirmeyi amaçlamaktadır.
The Cultural Orientations Indiator (CAI) http://www.tmcorg.com	CAI web temelli kültürlerarası de erlendirme aracıdır, kültürlerin özelliklerine göre ki ilerinin çok kültürlü ortamlarda davranı larını, uzla ma biçimlerini vb. incelemektedir.
Intercultural Competence Questionnaire www.7d-culture.nl/content	Kültürlerarası yeterlili in ölçümlemesini sa layan bir soru formu olup, ki inin kültüre ili kin yakla ım düzeyinin de erlendirilmesini sa lamaktadır.
Intercultural Competency Scale (Elmer, 1987)	Kültürlerarası etkilili in geli imini ve kültürlerarası yeterlili i ölçümlemesini sa lamaktadır.
PCAT: Peterson Cultural Awaraness Test PCSI: Peterson Cultural Style Indicator	Kültürlerarası yeterlilik ve etkilili i on-line olarak ölçümleyen bir araç olup, kültürel farklılıkların farkındalı ının geli mesi, e itim öncesi ve sonrası durumları de erlendiren bir ölçüm aracıdır.

Kaynak: Fantini, A.E. (2006). Assesment Tools of Intercultural Communicative Competence. Brattleboro, VT, 87-94. (http://www.sit.edu/SITOccasionalPapers/feil_appendix_f.pdf). [20.02.2010]. 'dan yararlanılarak olu turulmu tur [31].

IV. SONUÇ

Farklı ülkelerden ki iler arasında farklılıkları görebilmek, yorumlayabilmek ve olayları de erlendirebilmek oldukça önemlidir. Bu farklılıkların farkına varılmadı ı takdirde yanlış anlamalar ortaya çıkabilmektedir. Kültürle ilgili yanlış anlamalar genellikle derinlerde gizli oldu undan olumsuzluklar ya andı nda ki iler bunun farkına dahi varmayabilir. Kültürler arasındaki farklılıkların temeli, sadece bir ülkenin co rafya, dil, inanç, yeme alı kanlıkları vb. unsurlara dayanmamakta, bir ülkede yeti en ve o ülkenin kültürünü benimseyen ki ilerın algı, de er, tutum ve davranı ları ile yakından ili kili olmaktadır. Bu nedenle de ki iler arasında görünmez sınırlar olu maktadır. Kültürlerarası e itim ile, ki iler kültürler arasındaki farklılıkları ve bu farklılıkların beraberinde getirdi i anlayı ı da ö renmeyi sa lamakta, böylece görünmez sınırların a ılması daha kolay olmaktadır. Bir di er ifade ile, kültürlerarası farklılık e itimleri ile ki inin söz konusu kültür ile ilgili hassasiyet geli tirmesi, ho görüye sahip olması ve bu do rultuda bir ileti im becerisi kazanması her eyden çok daha önemlidir.

Kültürlerarası e itim, ki ilere farklı bir kültürde yeti mi bireylerin davranı ları, tutumları, ilgileri, de erleri vb. unsurları anlamının yanı sıra, aynı zamanda farklı ülkeler arasında da kar ıla tırma yapabilmeyi sa lamaktadır. Farklı kültürlere ili kin bilgi edinmek, farklı kültürlerden ki ilerle etkile im kurma ve yurt dı ı görevlendirme iste inin artmasını etkilemektedir. Özellikle uluslar arası ya da çok uluslu irketlerde yöneticilik pozisyonlarında görev yapan ki ilerın, öncelikle kendi ülkesinin kültürünü anlaması ve bunu di er ülkelerde do ru ekilde aktarabilmesi, di er yandan i yapmakta oldu u ülkelerin kültürünü, kültürlerarasındaki farklılıkları ve benzerlikleri analiz etmesi gereklidir. Bu durum farklı kültürlere sahip çalı anlar ile do ru etkile im kurmayı sa larken, irket politikalarının da do ru ekilde yapılandırılmasında yol gösterici bir nitelik ta ımaktadır.

Kültürlerarası e itimlerin alınması sonucunda kültürel farklılıklara kar ı önyargıları olan ki iler, kar ılıklı ilgisizlik ve hataları gizleme boyutundan, kar ılıklı saygı ve güven boyutuna do ru bir geli im gösterebilirler. Di er bir ifade ile ki ilerın, bir ba ka kültüre kar ı önyargılara dayalı olumsuz tutum ve davranı larında de i im meydana gelmekte, kendi kültürü dı ndaki kültürlerle kar ı öncelikle anlayı geli tirmektedir. Di er kültürü o kültürün perspektifinden görmeye ve anlamaya çalı ma yetisini kazanmak, farklılıklara duyarlı olmayı beraberinde getirmektedir. Kültürlerarası e itim alan ki i, ba ka ülke ve vatandaşlarına ili kin açıklık ve empati ile yakla mayı, sadece kültürler arasındaki farklılıklara de il benzerliklere aynı zamanda sa layaca ı katkılara odaklanmayı ö renmektedirler. Bu anlamda özellikle yurt

dı nda görev yapacak ya da e itim görececek ki ilerın kültürel farklılık e itimlerini alması ve bu sayede kültürlerarası yeterlilik kazanması gerekmektedir. Kültürlerarası yeterlilik kazanılmasında farklı içerikleri ve teknikleri ile kültürel farklılık e itimleri ki inin hem yeni bir kültürü tanınmasına olanak yaratmakta hem de kültüre uyum sa lamasında son derece etkili olmaktadır. Bunun yanı sıra, küresel pazarlarda faaliyet gösteren i letmelerin kültürel farklılık e itimlerini e itim planları kapsamına alması art haline gelmi tir. Çalı anların uluslararası görü meler ya da yurt dı ı görevlendirmeler sırasında görev ve sorumluluklarını etkili ve verimli bir ekilde gerçekle tirebilmesi öncelikle ki inin toplumsal ya amında kendini rahat hissetmesine ba lıdır. Daha sonraki süreçte ise ki inin kendini ifade edebilmesi ve di er ki ileri do ru olarak algılaması etkile imin ba arılı bir ekilde sürdürülmesi için gereklidir.

ki kültür arasındaki temel farklılıkların ve bu farklılıklara ba lı olarak elde edilebilecek sonuçları tanımlayabilmek amacı ile bili sel, duygusal ve davranı sal düzeydeki kültürlerarası farklılık e itimlerinin alınması ile kültürlerarası yeterlilik kazanımı ki iler, farklı kültürlerle ili kin objektif bir bakı açısı kazanmaktadırlar. Bu ba lamda da özellikle uluslar arası alanda faaliyet gösteren bir i letmede görev yapan farklı kültürlerden ki ilerle bir arada uyum içinde çalı mayı kolayla tırdı ı gibi, aynı zamanda farklı kültürlerle ili kin edinilen bilgi ve deneyimlerin i e ili kin kararlarda etkin kullanımını da sa lamaktadır. Bununla birlikte, farklı kültürleri tanımak ve anlamak için etkili olan kültürel farklılık e itimleri, bireyin kendisine ili kin farkındalık ve di er kültürlerden bireylere kar ı duyarlılık geli tirmesini sa layarak, sosyal yetenekleri edinmi olmanın vermi güven duygusu ile motivasyonun artmasında etkili olmaktadır. Ki inin kültürel farklılık e itimleri ile elde etti i bu motivasyon, daha fonksiyonel görevlerde yer almaya isteklilik duymasını etkilemektedir. Ki inin edindi i kültürlerarası farklılık yetene i ise, açıklık özelli inin ili kilere yansıtılması ile farklı kültürel özelliklere sahip bireylerle uyuma ve i birli ine yönelik etkile im kurmayı beraberinde getirmekte, sonuçta da kültürel farklılıklara saygılı çalı ma ko ullarını olu turmayı ve sürdürmeyi sa lamaktadır.

YARARLANILAN KAYNAKLAR

- [1] Mulder, M.; Gulikers, J.; Biemans, H. & Wesselink, R. (2009). The new competence concept in higher education: error or enrichment? *Journal of European Industrial Training*, 33(8/9), 755-770.
- [2] Bush, V.D.; Rose, G.M.; Gilbert, F. & Ingram, T.N. (2001). Managing Culturally Diverse Buyer-Seller Relationships: The Role of Intercultural Disposition and Adaptive Selling in Developing Intercultural Communication Competence. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 29(4), 391-404.

- [3] Zakaria, N. (2000). The effects of cross-cultural training on the acculturation process or the global workforce. *International Journal of Manpower*, 21(6), 492-510.
- [4] Spitzberg, B. (2000). A Model of Intercultural Communication Competence. (Eds.: Samovar, L. & Porter, R.). *Intercultural communication A Reader*. 2nd Ed. Belmont, CA: Wadsworth Publishing, 7-24.
- [5] Lee, B.K. & Chen, L. (2000). Cultural Communication Competence and Psychological Adjustment, A Study of Chinese Immigrant Children's Cross-Cultural Adaptation in Canada. *Communication Research*, 27(6), 764-792.
- [6] Holden, R. (2001). Managing people's values and perceptions in multi-cultural organizations, The experience of an HR director. *Employee Relations*, 23(6), 614-624.
- [7] Diller, J.V. (2007). *Cultural Diversity, A Primer for the Human Services*. 3rd Ed. Belmont, CA: Brooks/Cole, Cengage Learning.
- [8] Deardoff, D.K. (2006). Identification and Assessment of Intercultural Competence as a Student Outcome of Internalization. *Journal of Studies in International Education*, 10(3), 241-266.
- [9] Selmer, J. (2001). The preference for predeparture or postarrival cross-cultural training, An exploratory approach. *Journal of Managerial Psychology*, 16(1), 50-58.
- [10] Davis, N. & Cho, M.O. (2005). Intercultural competence for future leaders of educational technology and its evaluation. *Interactive Educational Multimedia*, (10), 1-22.
- [11] King, M.A.; Sims, A. & Odher, D. *Cultural Competence: Definition and Conceptual Framework*. (http://cecp.air.org/cultural/Q_integrated.htm). [22.02.2010].
- [12] Kartarı, A. (2001). *Farklılıklarla Yaşamak: Kültürlerarası İletişim*. Ankara: Ürün Yayınları.
- [13] Matveev, A.V. & Nelson, P.E. (2004). Cross Cultural Communication Competence and Multicultural Team Performance: Perceptions of American and Russian Managers. *International Journal of Cross Cultural Management*, 4(2), 253-270.
- [14] Darby, R. (1995). Developing the Euro-manager: managing in a multicultural environment. *European Business Review*, 95(1), 13-15.
- [15] Earley, P.C. & Peterson, R.S.(2004). The Elusive Cultural Chameleon: Cultural Intelligence as a New Approach to Intercultural Training for the Global Manager. *Academy of Management Learning and Education*, 3(1), 100-115.
- [16] Çetin, C. & Dereli, B. (2007). Çok Uluslu İletmelerde Yurtdışı'na Gönderilecek Yöneticilere Sunulan Kültürlerarası Eğitim ve Bu Eğitime Yönelik Uygulama Örneği. (Ed.: Dereli, B.). *gücündeki Farklılıkların Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- [17] Holladay, C.L. & Quinones, M.A. (2005). Reactions to Diversity Training: An International Comparison. *Human Resource Development Quarterly*, 16(4), 529-545.
- [18] Flood, R.L. & Romm, N.R.A. (1996). Contours of diversity management and triple loop learning. *Kybernetes*, 25(7/8), 154-163.
- [19] Earley, P.C. (1987). Intercultural Training For Managers: A Comparison of Documentary and Interpersonal Methods. *Academy of Management Journal*, 30(4), 685-698.
- [20] Black, J.S. & Mendenhall, M. (1990). Cross-Cultural Training Effectiveness: A Review and a Theoretical Framework for Future Research. *Academy of Management Review*, 15(1), 113-116.
- [21] Estienne, M. (1997). The art of cross-cultural management: an alternative approach to training and development. *Journal of European Industrial Training*, 21(1), 14-18.
- [22] Waxin, M. & Panaccio, A. (2005). Cross-cultural training to facilitate expatriate adjustment: it works! *Personnel Review*, 34(1), 51-67.
- [23] Uzunçarılı, A. (2001). Çok Uluslu İletmelerde Kurum Kültürü ve Halkla İlişkiler Uygulamaları. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, İstanbul.
- [24] Iles, P. (1995). Learning to work with difference. *Personel Review*, 24(6), 44-60.
- [25] Lewis, M.M. (2005). The drama of international business, Why cross-cultural training simulations work. *Journal of European Industrial Training*, 29(7), 593-598.
- [26] Harris, H. & Kumra, S. (2000). International manager development, Cross-cultural training in highly diverse environments. *Journal of Management Development*, 19(7), 602-614.
- [27] Mendenhall, M.E. & Stahl, G.K. (2000). Expatriate Training And Development: Where Do We Go From Here. *Human Resource Management*, 39(2-3), 251-265.
- [28] Shiftung, B. & Cariplo, F. *Intercultural Competence- The key competence in the 21 st. Century, International Culture Dialogue Project*. (www.bertelsmann-shiftung.de). [20.02.2010].
- [29] Antal, A.B. & Friedman, V. (2003). Negotiating Reality as An Approach to Intercultural Competence, *SP III*, 13. (<http://bibliothek.wz-berlin.de/pdf/2003/iii03-101.pdf>). [20.02.2010].
- [30] Selmer, J. (2005). Cross-cultural training and expatriate adjustment in China: Western joint venture managers. *Personnel Review*, 34(1), 68-84.

Ay en TEMEL E NL

[31] Fantini, A.E. (2006). Assesment Tools of Intercultural Communicative Competence. *Brattleboro, VT*, 87-94. (http://www.sit.edu/SITOccasionalPapers/feil_appendix_f.pdf). [20.02.2010].



Ay en TEMEL EG NL

(aysen.temel@ege.edu.tr)

She was born in 1979 in Kırklareli. Graduated from Ege University, Faculty of Communication, Public Relations Department in 2002. She completed her master's degree in 2005 with the thesis named "*Work and Family Life Balance based on Interpersonal Communication*". She got her PhD on a thesis "*Diversity Management in Improving Organizational Commitment*". E inli still works as a doctor research assistant in Ege University, Faculty of Communication, Public Relations Department. She has papers published in the fields of interpersonal communication and public relations. E inli gives seminars in stress management, team work management, nonverbal communication, empathic communication.