

## Kültürlerarası İletişimde İletişimsel Yetinin Rolü

### *Intercultural Communication and Communication Competence*

Recep Akay<sup>1</sup>

#### Özet

Sosyal yapıda rollerin farklı olması ve yorumlaması da iletişimde düzensiz dağılımlara yol açabilir. Sosyal anlamdaki güç endeksi ve hiyerarşik yapı bunun en önemli nedenlerindedir. İletişim katılımcılarının her zaman birbirlerinden beklentileri vardır, bu beklentiler kültürel kaynaklıdır. Kültürlerarası iletişimde başarıya ulaşabilmek için iletişimsel yetinin önemi üzerinde durulacaktır. Amacımız kültürlerarası bir iletişimin gerçekleşmesinde iletişimsel yetinin nasıl gerçekleştiğiyle ilgili bilimsel kuramlardan yola çıkarak bir model oluşmasını sağlamaktır. Kültürlerarası iletişimsel yeti, eyleyicinin kültürler arasındaki farklı ve benzer rolleri bilme ve oynama becerisine dayanır. Kültürlerarası iletişimin kendine özgü özellikleri vardır. Kültürlerarası iletişim yetisi zamanla oluşur ve farklı kültürler arasındaki insanların iletişimde etkili rol oynar. Kültürlerarası yetinin eksikliğinden ötürü iletişim hataları meydana gelir. Kültürlerarası iletişimin en önemli özelliği kültür farklılığıdır. Kültür farklılığı yabancılarla yapılan iletişimde önemli rol oynar. Ayrıca bu farklılık karşı tarafa üstünlük kurma yeteneğini de verir. Bu eylemler iletişimde problemlere yol açarak, sağlıklı bir iletişimin oluşmasını engeller. İnsanların kendilerini tam olarak ifade edememeleri durumunda iş alanında başarısızlık ve fiziksel şiddetin oluşmasına neden olabilir. Bunu önlemek için, göçmenlere uygun şartların sunulması, onların da yaşadıkları kültüre katılımlarının sağlanması imkânı verilirse, o zaman kültürlerarası sağlıklı bir iletişim kurulabilir.

**Anahtar Kelimeler:** İletişim, Yeti, Kültür, Göç, Toplum, Dilbilim.

---

1 Doç. Dr., Sakarya Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, Alman Dili ve Edebiyatı Bölümü Öğretim Üyesi, akay@sakarya.edu.tr

**Abstract**

*Different roles in the social structure and their interpretation also lead to unequal distributions in communication. Power index in the social context and hierarchical structure are the most important causes of this unequal distribution. Communication participants have expectations from each other all the time and these expectations originate from culture. Intercultural communication has its own characteristics. Competence in intercultural communication can be developed in time and it affects the communication between people. Most communication problems are caused due to lack of this competence. The most important feature of intercultural communication is the cultural difference. Cultural differences play an important role in communication with foreigners. In addition, this gives you the ability to establish superiority to the opposing party. These actions cause communication problems and prevent healthy communication. The fact that people are not able to fully express themselves may result in failure in the field of business and in physical violence. In order to avoid this, favourable circumstances should be offered for immigrants. When they are given the opportunity to ensure their participation in culture, then a healthy intercultural communication can be established.*

**Keywords:** *Communication, Competence, Culture, Immigration, Sociolinguistics.*

## **Giriş**

Bu çalışmanın amacı iletişimsel yetiyle ilgili yeni kuramsal yaklaşımları betimlemek, değerlendirmek ve tartışmaktır. Kültürlerarası iletişim, günlük ve toplumsal hayatın çeşitli alanlarında farklı kültürlere sahip insanlar arasındaki etkileşimini konu alır. Bu yüzden kültürel farklılıklar ve iletişimsel yetiden kaynaklanan farklılıklar ya da farklı olanlar arasındaki etkileşimin olduğu her durum kültürlerarası iletişime girer.

Hedefimiz kültürel anlayıştan kaynaklanan kültürlerarası yetiyi açmaktır. Birinci bölümde kültürlerarası iletişimin nasıl oluştuğuna dair görüşler anlatılacaktır. Çünkü kültürlerarası iletişimin kendine özgü özellikleri olduğunu unutmamız gerekir. Bunun için günlük yaşamda var olan ortamlardan hem dolaylı hem de açık bir biçimde yararlanabiliriz. Özellikle bu noktada ekonomik yaşamdaki beklentilerle sosyal alanlardaki beklentiler ve terapistlerin sağlayacağı düşünülen beklentiler çok farklıdır. Sosyal mesleklerdeki kültürlerarası yeti anlayışı tamamen farklıdır ve birbirlerine uygun değildir (Kiesel/Holz 2005: 16). İlginç olan ise bilimsel ölçütler ışığında kültürlerarası iletişimi farklı kültürlere bağlamanın ne derece doğru olduğudur. Örneğin, karşılaştırmalı kültür psikolojisi (Cross- Cultural Psychology) araştırmalarında, hala yapıldığı gibi genel iletişim teorisine göre önce şunu söyleyebiliriz: İletişim hataları, kültürlerarası farklılıktan ve beklenti hatalarından da kaynaklanabilmektedir. İletişim teorisinde geçerli olan ikinci bir görüşte ise; iletişimi paylaşan katılımcıların beklentilerini, daha çok “konu” veya “konunun çerçevesi” belirlemektedir.

Çağdaş dilbilimin ünlü kuramcılarında Chomsky üretimsel dönüşümlü dilbilgisi kuramında dilin doğasını iki kavramla açıklamaya çalışmıştır. Bunlardan biri yeti (Kompetenz) diğeri ise edim (Performanz) kavramlarıdır. Burada, yeti kavramıyla bir dilin alt yapısının, yani bir dil sisteminin insanın beyninde veya zihninde nasıl işlediğini, nasıl çalıştığını kavramaya, anlamaya yarayan bir mekanizmanın olduğu, performans kavramıyla da o dilin günlük hayatta uygulanışı, yazılı ve sözlü iletişim ortamlarında kullanılışı anlatılmak istenmektedir (Aktaş. 2005: 46). Son yıllarda bu kavramlarla dilin doğasını açıklamanın yetersiz olduğu ve bunun yanına bir de iletişimsel yeti (kommunikative Kompetenz) adıyla üçüncü bir boyutu eklemenin uygun olacağı görüşü ağırlık kazanmaktadır (Doye, 1995: 162; Demirel, 1990: 43).

İletişimsel yeti, bir dil toplumu ile iletişim kurmak için gerekli bilgiler ve bunların kullanılması için gerekli becerilere sahip olma anlamına gelmektedir. Başka bir deyişle dildeki göstergelerin değişik ortamlarda, yerinde ve zamanında anlamlı olarak kullanılmasını gerektirmektedir. Bu yeti yalnızca dilbilimsel ve toplum bilimsel iletişim ve etkileşim kurallarını değil, aynı zamanda iletişim olayları ile etkileşim işlemlerinin bağlam ve içeriğinin temelini oluşturan kültürel kuralları ve bilgileri de içermektedir (Aktaş, 2005: 46). Yine bu yeti her hangi bir dilin yalnızca dil örgüsünü bilmeyi gerektirmemektedir. İletişimsel yeti belli bir durumda kime ne söyleneceğini ve onun uygun olarak nasıl söyleneceğini de bilmeyi gerektirmektedir. Genç, bu yetiyle ilgili görüşlerini şöyle dile getirmektedir: “Bir dili konuşma ve anlama becerisi” (Genç, 2000: 101).

Yukarıdaki bu görüş toplum dilbilim araştırmalarıyla daha da derinleşmiştir. Diğer taraftan, acaba katılımcılar toplumsal yapılar nedeniyle ne derecede bu çerçevenin oluşmasında katkı sağlayabilmektedir. Toplum dilbilimin kurucularından olan John Gumperz'e (1975) göre yukarıda anlatılanların yanında, kültürel uzlaşma (Konvention) veya düzgüler (codes) sosyal rol oynamaktadır. İletişim katılımcıları buldukları gönderge ufkunda tutsaktırlar. Katılımcılar tarafından aslında arzu edilen konunun oluşturulmasıdır. Ancak, onlar sadece konu hakkında yüzeysel bir çerçeve çizerler. Hatta sosyolog Erving Goffman (1994) yaptığı araştırmada, “iletişim düzeninde” uzlaşmış (konvention) sistem bütününden bahseder (Goffman, 1994: 63) ve aynı zamanda Goffman “boşluk bağlantılarından” bahsederek, iletişim düzenini kişilerin bağlı olduğu sosyal sınıflara bağlar (Goffman, 1994: 85-88).

“Bir sosyal yapıda rollerin farklı olması iletişim sırasında düzensiz dağılımlara yol açar” (Goffman, 1994: 67). Bu iki parametre iletişim düzenine (sistemine) etki eder. Pierre Bourdieu'nun (1985) “sosyal alan” teorisi ise bu konuda daha kesindir. O, katılımcıların bu koordinatlar içerisinde sosyal alandaki güç dengesini değiştirme çabasına şans vermez (Bourdieu, 1985: 203). Bu iki sosyal bilimcinin düşünceleri iletişim araştırmalarında özellikle de bir söylemin çerçevesinin oluşturulmasında önemli rol oynar. Özellikle araştırmacı Deborah Schiffrin'in (1987) oluşturduğu, katılımcıların ilişkilerini temel alan “söylem çözümlenmesi” modeli önemlidir. Burada ilişki yapılarının nasıl oluştuğu

veya olması gerektiği anlatılmaktadır ve bir sosyal çerçevenin oluşturulmasının öneminden de bahsetmektedir. Katılımcılar oluşturulan bu çerçeveye şiddet kullanmadan da etki edebilirler.

İkinci teoriyi kısaca şöyle formüle edebiliriz: Toplumsal yapının da, katılımcıların beklentilerine önemli etkisi vardır. Kısaca toplumsal yapılar, beklentilerin karşılanmasında önemli rol oynamaktadır. Kültürlerarası iletişim durumu katılımcıların kendilerini karşılıklı olarak. Üçüncü olarak kültürlerarası iletişimde önemli olan iletişim psikolojisidir. Yani, Schulz von Thun'un (1992), "İçerik ve ilişkilere bakış açısı, durumun farklılığını ortaya koyar" düşüncesidir. Schulz'un (1992) bu konudaki görüşüne "kendini ifşa etme" ve "çağrı" bölünmeleri de eklenebilir. Diğer yandan kültürlerarası iletişim hatalarında, hata kaynağı sadece içerik değil, iletişim katılımcıları arasındaki ilişkiler de önemli rol oynar. Sorun ortaya şu şekilde çıkabilir: İletişim kuran katılımcılardan birinin konu hakkında bilgisi yoksa veya yetersiz ise veya aralarındaki ilişki gizli olarak yürütülüyor ise, bu sadece kültürlerarası iletişimde ortaya çıkan bir sonuç değildir ve normal iletişimde de ortaya çıkabilir. Bazen bir grup diğer bir grubun nezaket kurallarını yanlış anlayabilir. Örnek: Japonya'dan gelmiş bir iş adamının şerefine verilmiş bir kokteylde Amerikalı iş adamının onu sırtına vurarak selamlaması ve bunu yanlış yorumlayan Japon iş adamının kokteyli terk etmesi gibi.

### **Sorunun Çok Yönlülüğü**

Toplum dilbilim ve iletişim psikolojisi alanlarında yapılan araştırmalarda farklı kültür örneklerine odaklanılır. Kültürlerarası iletişim ve yeti araştırmaları ise tek taraflı olarak, yalnızca bir kültür üzerinden yapılmaktadır. Yani kültürlerarası anlaşmazlığın sebebi olarak farklı kültür düzgüleri ileri sürülür. Diğer yandan, konuyu katılımcıların beklentileri doğrultusunda ele alırsak, kültürlerarası iletişimi toplum psikolojisi ve iletişim açısından ele almamız gerekir. Katılımcıların beklentileri açısından kültürlerarası iletişimde şöyle bir ayırım yapabiliriz:

1. Güç yapıları(asimetrik yapı)
2. Ortak tecrübeler (kolektif tecrübeler)
3. Yabancıya bakış açısı ve etnik sınır ilişkileri

#### 4. Kültür yapılarının farklılığı (Kültürel çeşitlilik)

Kültürlerarası iletişimde en önemli özellik bizce, gücün sınırlandırılması ve kültür farklılığıdır. Burada katılımcılar kendilerini farklı grup üyeleri olarak görürler. Goffman (1994) bunu ikiye ayırır. Birincisi bireysel, ikinci ise iletişim kurduğu kişinin kategorize edilmesidir. Sonuncusu daha çok kültürlerarası iletişim esnasında olur. Tabi ki anlatılan dört kategori, analitik olarak birbirinden farklıdır. Ortak edinilmiş tecrübeler daha çok güç yapılarıyla sıkı sıkıya bağlıdır. Örneğin Almanya’da yabancılara, özellikle Türklere karşı yapılan ırkçı saldırılardan elde edilen tecrübeler.

Yabancılara karşı olan görüşler, o toplumun ortak tecrübeleri sonucu oluşmuştur ve zamanla o toplumun ortak düşüncesi olarak benliklere yerleşerek bir ortak kültür anlayışı olarak benimsenir. Kolektif tecrübeler zamanla bir grup tarafından oluşturulur ve daha sonra, o grubun yaşadığı topluma mal edilebilir ve sahiplenilir.

Bir toplumun güç yapısındaki farklılık ve denge de o toplum tarafından oluşturulur ve kültürel bir yapı olarak yerini alır. Anja Weiss, (2001) Bourdieu’nun şiddet olgusu hakkındaki görüşünden hareket ederek ırkçılığın da kültürel yapıda önemli rol oynadığını ve o toplum tarafından benimsendiğini ifade eder (Weiss, 2001: 58).

Toplumda yaşanan tüm değişmelerin kültüre bağlı olup olmadığı konusunda soracağımız soru, her türlü değişimin kültüre bağlı olup olmadığı sorusudur. Acaba bizler sosyologların kültür açıklamalarından hareket ederek bu görüşe mi sahip olduk? Burada önemli olan olgu kültürlerarası iletişim durumunun yorumlanması bağlamında güç yapısı, ortak edinilmiş tecrübeler ve yabancılara bakış açısını etkileyen beklentilerdir. Bu konulardaki araştırmalara baktığımızda özellikle kültürlerarası iletişim ve iletişimsel yeti konusunda iki araştırma ön plana çıkmaktadır. Bu araştırmalar yukarıda anlatmaya çalıştığımız dört modeli desteklemektedir. Cythia Gallois (1995) “Communication Accomodation Theory” adlı eserinde üç farklı boyuttan bahsetmektedir.

1. Gruplararası/kişilerarası (Intergroup/Interpersonal) özellikler; burada grup içerisinde tarihi çatışmalar, adaletsizlikler ve ön yargılar ön plana çıkar (Gallois, 1995: 125). Buna, farklı ilişkiler, iletişim yapıları ve paylaşılamayan değerleri de katabiliriz.

2. Kültür: ("Culture): iletişime katılanların kültürü.

3. Sosyal yapısal bağlam (socialstructural context); bu kavram iletişim durumu veya bir eylemi birlikte yaparak hedefe varma biçimi şeklinde anlaşılabilir.

Diğer bir araştırma ise, sosyolog Tins-Toomy ve John Oetzel (2001) tarafından "Managing intercultural conflict effectively" (2001) adıyla yapılmıştır. Bu araştırma, farklı kültür yapılarından, farklı çatışma tiplerinden grup içi ve grup dışı ilişkilere, ırkçı bakış açısından güç, güvenilirlik ve güvenilmezlik olgularına bakmaktadır.

Yabancı bakış açıları ve değişmez kültürlerarası ilişkiyi, grup içi ve grup dışı ilişki olarak nitelendirirsek, orada her zaman yabancılara karşı bakış açıları devrededir. Ve tersi olarak ima yoluyla, bu yabancıyla bakış açıları mantıksal olarak etnik ve kültürel bir çeşit sınır çizilmiştir. Bakış açılarımız karşı taraftan olan beklentilerimizi şekillendirir. Yani, eylemlerimizi ve tepkilerimizi ona göre gösteririz. Burada önemli olan bizim değişmez önyargılarımız, bireysel olarak kazanılmış davranışlardan çok toplum tarafından bize aktarılmış ve dayatılmıştır.

Yabancılara karşı bakış açıları daha çok, "yansıtılmış" unsurlar taşır. Yansıtma demek; bireysel davranışların yok edilmesi demektir. Örneğin, saldırganlık toplum psikolojisi unsurları taşır. Yani, bir grubun dışında kalmışsak, şiddete başvurma eğilimi artar. Buna en iyi örnek Avrupa'nın müslüman ülkelerdeki misyonerlik faaliyetleri ve Müslümanların bunu afişe etmeleridir. Bunlar 11 Eylül 2001'den önce yapılmış faaliyetlerdir. Üçüncü olarak yabacıların, özellikle müslümanların değişmeyerek problem oluşturmaları, Avrupalıların üstünlük taslamaları ve iletişimin olmaması halinde karşı tarafı suçlamalarıdır. Onlara göre, karşı tarafın yaşamla ilgili kavramlarının farklı olması nedeniyle onlarla iletişim kurmak zordur. Çatışma durumlarında bile kendilerini kurban olarak gösterebilirler ve bu şekilde masumiyetlerini bir üstünlük aracı olarak kullanabilirler. Örneğin, Almanların ikinci dünya savaşında suç işlemedikleri ve onların sadece kurban oldukları iddiasını öne sürmeleri (Weiss, 2001: 35). Toplum psikolojisi araştırmalara göre yabancılara olumlu davranışlarının durumsal olduğu ve buna karşı olumsuz davranışlarının toplumsal bağlantılı olduğu ortaya çıkmıştır.

### **Senaryolaştırılmış Bir Yaşam Tarzı olarak “Günlük Yaşam”**

Özellikle söylem analizinde kullanılan taslak senaryo bu konuda bize yardımcı olabilir. Bu görüşe göre bizler, bize daha önceden verilmiş konusu belli olan senaryoların yardımıyla iletişim kurmaktayız, yani bizler başkalarının daha önce dikte ettikleri konuları konuşmaktayız. Olayın konulaştırılması gerekmez, çünkü grupla aynı bölgenin ve aynı kurumun bir parçasıyız ve içeriğin ne olduğunu biliriz. O zaman senaryolar bizim beklentilerimizin normalleştiğini gösterir. Bu normalleşme yerine gelmezse, o zaman şaşkınlıkla karşılaşılır. Senaryo taslağı yabancılar ve özellikle göçmenler için iletişimde sorunlara yol açar. Çünkü kısmen durumsal özelliklidir, aynı zamanda bu senaryolar özeldir ve anlaşılması için hassas özelliklere sahip olmak gerekir (Rehbein, 1985: 55). Buna en iyi örnek, tanımadığımız bize yabancı gelen kurumlarda veya bölgelerde rahat hareket edemememizdir. İletişimde, bizler şayet senaryonun yazdığı gibi hareket etmezsek, rahatsızlıklar meydana gelir. Örneğin selamlaşmada, saygıda, sevinçlerde veya acının paylaşılmasında olduğu gibi. Konuşma adabını bilmezseniz veya yanlış yorumlarsanız sorunlarla karşılaşılabilirsiniz ve iletişimde sıranızın geldiğini anlayamazsınız. Özellikle, o kültüre yabancı kişiler o kültürün iletişim özelliklerini tam olarak fark edemezse veya konuşma tarzını ayarlayamazsa sorunlar ortaya çıkar. Bir iş başvurusunda yapılan mü-lakatı buna örnek verebiliriz.

Burada yapılan hataların çoğu kültür kaynaklıdır ve iletişim hatalarına yol açar. Bu da kişiler arasındaki ilişkiyi olumsuz yönde etkiler. Farklı selamlaşma tipleri yanlış anlaşmalara yol açar. Şayet karşınızdaki bu saygısızlığın nedenini bilmez veya farkına varmazsanız sorun vardır demektir. Buna benzer yapılan hataların kültür kaynaklı olduğunun farkına varılırsa, bu durumda karşı tarafın beklentileri azalır, sizin kişiliğinize olan saygınız iyice kaybolur. Diğer yandan, bu durum sizin grup dışına çıkmanıza neden olur. Buna en iyi örneklerden biri, Almanya’da yabancıların konuştuğu dil olabilir. Katılımcılar normal olarak gramer kurallarına pek uymazlar. Bu da karşıdakilerin beklentilerini pek karşılamadığından, rahatsızlığa yol açar ve ilişkiyi zedeler. İletişim daha çok mimik, vücut dili, el kol hareketleriyle yürütülür. Ses tonu yüksektir ve dilbilgisi kurallarına uyulmaz. Bunun kültür kaynaklı olabileceğini katılımcılar hesaba katmaz.



## **Güç Asimetrisi ve Irkçılık Tecrübeleri**

Birçok kültürlerarası iletişim, özellikle pedagojik ve sosyal alanlarda daha çok güç asimetrisiyle belirlenir. Yani adalet ve sosyal statü veya refah düzeyi ve kaynaklardan aldığınız pay farklılığı. Özellikle, yabancılarla olan ilişki, yani zengin ülke insanlarıyla fakir ülke insanlar arasındaki ilişki. Genellikle azınlıkların toplumu etkileme gücü zayıftır veya yoktur. Bunun en büyük nedenlerinden bir tanesi iletişim katılımcılarının konuşulan kültür hakkında yeterli bilgiye sahip olmamalarıdır. Bu durum özellikle dilbilimciler açısından çok dramatik hissedilen “Deprivation” (Sevgi ve Saygı eksikliği) (Rehbein 1985: 96) olarak görülür.

Kişiler, kendilerini tam olarak ifade edememeleri durumunda veya kendilerini yetersiz hissettiklerinde “düş kırıklığı” meydana gelir. Knapp (2002) yaptığı bir araştırmada, sözü edilen güçlü olma durumuna bağlı olarak, okul yöneticilerinin yabancı işçi çocuklarına daha otoriter davrandıklarını göstermiştir. Kim daha dominant ise, iletişimi o yönlendirir. Örneğin, karşınızdakine hitap etme buna güzel bir örnektir. Bu da yabancıların, o kişiye karşı olan davranışını pozitif veya negatif etkileyebilir. Negatif davranışlar bazen sessizce kabullenilir, karşılıklı ilişki zedelenmiştir ve tekrar kazanılması bazen imkansız hale gelir (Schulz von Thun: 1993: 88). Bu sorunlu davranış biçimleri özellikle ilişkide negatif eylem oluşmasının nedenlerinden biridir. Kendini toplumda dışlanmış hisseden kişi, kendini şiddete baş vurarak ifade etmeye çalışabilir. Bu da günlük konuşma durumlarından kaynaklanan kendini haksızlığa uğramış hissetme veya ırkçı bir saldırıyla karşı karşıya kaldığını hissetmesine yol açar. Özellikle zengin ülkelerde yaşayan göçmenlerin iletişim psikolojisini sınıflandıırırsak, Bu sınıflandırmanın Schulz von Thun’a göre çok hassas algılamalar ortaya çıkarır. Yaşadıkları olaylar zinciri nedeniyle kendilerini zavallı, güçlülerin insafına terk edilmiş ve çaresiz hissederler ve bundan dolayı topluma karşı şöyle bir tavırlar geliştirirler:

a) Genel bir güvensizlik vardır. b) Irkçı saldırılar nedeniyle çok hassastırlar c) Çaresizliği öğrenmişlerdir, çünkü yaşadıkları toplum tarafından ciddiye alınmadıklarının farkına varmışlardır (Weiss, 2001: 27).

Şiddet olgusu, hem kendine hem de yaşadıkları topluma karşı zarar

verme şeklinde ortaya çıkar. Özellikle şiddet olgusuna başvurmaları o toplum tarafından bunların yaşam biçimi olarak algılanır ve anlayış gösterilmez. Bu durum çok çabuk gelişebilir veya kontrolden çıkabilir. Bazı toplumlar kendilerinde bulunan negatif duyguları başka toplumlara taşıyabilirler. Güç odakları bunu alışkanlık haline getirebilir ve bu da karşılıklı güvensizliği daha çok derinleştirebilir. Bu durumu iki örnekle daha iyi açıklayabiliriz. Pierre Bourdieu'nün (1991) izlenimlerine göre, bir Fransız bir Cezayirliye bir siyah Amerikalıdan "Wasp" olarak söz ettiğinde, kastedilen iki kişi arasındaki bir isimlendirme değil, sözü edilen aynı zamanda sömürgeleşme tarihi ve Amerika'da zencilere karşı yapılan ekonomik, politik ve kültürel ırkçılığı göz önüne getirir (Bourdieu, 1991: 173). Şunu da belirtmeliyiz ki, iletişim esnasında kolektif ırkçılık her zaman mevcuttur. Farklı göç sebepleri ve tecrübeleri de iletişim katılımcılarının karşılıklı beklentilerini etkiler. Sorulması gereken soru özellikle pedagoglar tarafından cevaplanması dileğiyle özellikle güç dengelerinden kaynaklanan negatif beklentiler ve negatif izlenimlerden nasıl kurtulacağıdır. Bazı araştırmacılar bu konuda oldukça karamsardır. Bir toplumda çeşitli etnik yapılara karşı negatif bakış açıları varsa ve bu da çeşitli gruplar tarafından sürekli gündemde tutuluyorsa, o toplumda normalleşmeyi düşünmek imkansızdır (Streck, 1995: 116).

Weiss'a (2001) göre ise gücün düzensiz dağılımı, çeşitli tarafların çatışma ve savunma mekanizmaları geliştirilmesini beraberinde getirir. Bazı araştırmacılar ise olaya tamamen pozitif bakmakta, tarafların ortak noktalarda anlaşarak bu şeytan üçgeninden kurtulabileceklerini belirtmektedirler. Özellikle ortak problemlerin tespit edilmesi ve çözüm yollarının birlikte aranması önemlidir (Streck, 1995: 115). Örneğin yerli bir öğretmenin yabancı öğrenciye bir baba şefkatiyle yaklaşması gibi. Bir başka örnek ise, kültürlerarası ilişkiyi bilen profesyonel bir takım oluşturulması. Hatta Weiss gibi araştırmacılar, Paul Grice (1968) tarafından oluşturulan iletişim modelinin örnek alınmasını tavsiye ederler.

İletişim psikolojisine göre ise iletişim bozukluklarında üst bir iletişim oluşturulmalı ve anlaşılmayan yerlerde yardım alınmalıdır. Ama bu da bazı kültürel çevrelerde uygunsuz karşılanacağından yanlış anlaşılmalara yol açabilir.

## **Çok Kültürlülük Nedeniyle Ortaya Çıkan Sorunlar**

Yukarıda anlatılan örneklere baktığımızda çok kültürlü ortamlarda birlikte çalışma konusunda çok az araştırma ve eser vardır. Özellikle Anderson (2000) bu konu üzerine, çalıştığı sosyal kurumlardaki deneyimlerini anlatmıştır. Anderson'a (2000) göre yerli ve yabancılar arasındaki işbirliği oldukça problemlili hale gelebilmektedir. Çünkü karşılıklı önyargılar birlikte çalışmayı zorlaştırmaktadır. Yabancılar göre Almanlarla yabancıların birlikte çalışması çok zordur. Araştırmaya göre aradaki ilişkiyi kurmak için profesyonel çalışanlara ihtiyaç vardır. İşyeri çalışma atmosferi, göçmenlerin dışlanması şeklinde olmamalıdır. Örneğin, yabancılarla ilgili fıkralar göçmenlerin değer yargılarının değersiz görülmesi gibi sonuçlara yol açmaktadır. Göçmen çalışanlar, yöneticilerini güvenilir bir çalışan olarak görmektedir (Anderson, 2000: 58). Çalışanların asimetric ırkçı davranışlara maruz kaldıkları örnekler mevcuttur. Araştırmacı Gaitinides (2003) çalışanların özellikle göçmenlerin etnik saldırıya uğradıklarını belirtmektedir. Yabancılarla yaptığı söyleşide, "yabancıların, birlikte çalıştıkları yerli Almanlarının kendileriyle ilgili suçlamalarda bulunarak, onların kendilerini kontrol edemedikleri, çok duygusal oldukları ve profesyonel olmadıkları suçlamasıyla karşı karşıya kaldıklarını" (Gaitinides, 2003: 89) anlatmışlardır. Aynı zamanda onların yabancılar karşı olan bakış açılarını değiştirmelerinin zor olduğundan bahsetmişlerdir. Almanlar ise bu durumu bir üstünlük kurma biçimi olarak görmektedirler (Gaitinides.2003: 89). Daha önce anlattığımız dört sistematige geri dönersek, en az üç faktörün burada geçerliliği görülür. Birincisi güç asimetrisidir. Gaitanides (2003) burada "Dominant Kültür" kavramından bahseder. İkinci olarak yabancılar bakış açısı ve üçüncü olarak ortak yaşanmış tecrübelerdir. Kültürel farklılıktan doğan iletişimsizlik, özellikle almanlar tarafından sık sık dile getirilir.

Bazen bunun tam tersi de olabilir. Şayet her iki dili de konuşan birey kendi vatandaşlarıyla iş esnasında iletişim kurarken ana dilini tercih ederse bu durumda çalışanlar arasında iletişimsizliği doğurur. Çünkü almanlar özellikle bundan dolayı rahatsızlıklarını dile getirmektedirler. Şayet bu böyleyse, o zaman iki tarafın da çıkmaz bir sokak içinde sıkıştıklarını söyleyebiliriz. Bu durumdan ancak karşılıklı saygı ve özveriyle çıkılabilir ve bu şekilde verimli bir diyalogun kapısı açılabilir.

## Kültürlerarası Yeti Nedir?

Kültürlerarası iletişimde yabancı kültürü tanımayla ilgili şöyle bir soru sormak mümkündür: Acaba göçmen toplulukların da kültürünü bilmek veya öğrenmek, iletişime olumlu bir katkı sağlayabilir mi? Bu konuda yapılan çalışmalar daha çok değişik davranışlar ortaya çıkarır. Gaitanides'e (2003) göre "Bireyin kültürel arka planını bilmediğimiz sürece, kültürün de iletişimde ne kadar etkili olduğunu bilemeyiz" (Gaitanides, 2003: 48). Örnek olarak, gençlerin etnik özelliklerini ön plana çıkarmaları (Bommes, 1990: 25). Çok kültürlü toplumlarda, kültür bilgisinden çok bireysel yetenekler ve davranış beklentileri ön plana çıkmaktadır. "Kültürel sonuçlar bir hipotez içerisinde değerlendirilmelidir" (Gaitanides, 2003: 40). Örneğin bir kişi, yabancı bir kültür içerisinde yaşayabilir ve oradan kazandığı izlenimleri kendi ülkesinde yaşayan göçmenlerin durumuyla karşılaştırabilir. Edindiği tecrübeler sayesinde, belki yabancılara karşı olan olumsuz görüşlerini terk edebilir ve bu şekilde kültürel yetisini geliştirebilir. Yabancı kültürlerle olan hassaslaşmanın yanında iletişimde karşılıklı ilişkiler de önemlidir. Yani, karşı tarafa duyduğunuz empati veya o toplumun karşı tarafa olan ortak bakış açısı, toplum göçmenler hakkındaki ortak düşünceleri ve değer yargıları, yabancılara karşı hassas davranma, özellikle şu açıdan önemlidir: "Kişi, ancak bu şekilde gerçek kişiliğini koruyabilir". Bu görüş sadece batı toplumlarında değil diğer toplumlarda da önemlidir. Özellikle Amerikan edebiyatında "face work" bakış açısı Goffman'dan (1994) bu yana önemlidir. Bu bakış açısı özellikle kültürlerarası diyalogda ön plana çıkar. Bunu şu şekilde daha iyi anlayabiliriz: Değer yargıları ve rol paylaşımları söz konusu olan kültürlerarası diyaloglarda karşı cinse ve yabancılara karşı yapılan üstünlük kurma çabası ile ilgili diyaloglarda başarısızlıkla sonuçlanır. Diyalogumuz her zaman eşit mesafede olmalıdır. Aksi takdirde yanlış anlamalar ve iletişim bozuklukları yaşanır (Roth, 2002: 25).

Önemli olan ilişkilerin tamamlayıcı olarak görülmesidir. Yani "karşı tarafın cesaretini kırmamalısınız, kişiyi çaresiz bırakmamalısınız". Sadece bu davranış biçimleri katılımcıların birisini baskın yaparken, diğerini zayıf ve zavallı durumuna düşürebilir. Kültürlerarası ilişkilerde iletişim sürecini bir devinim olarak görmek gerekir. Örneğin, karşı taraf sizin olumsuz davranışlarınızı sezer ve bunu değiştirmek için çaba

sarf ettiğinizi hissederse, onun size karşı duyduğu olumsuz görüşlerin haklılığı ispat edilmiş olarak görür. Sorulması gereken ise, neden sosyal yetinin, yani genel olarak şeffaflık, esnek olma, toleranslı yaklaşım ve karşılıklı yakınlaşan empati çatışmaları önleme yeteneğinin, kültürlerarası iletişimde etkili olmadığıdır. Bütün yetenekler ve eylemler başarılı bir kültürlerarası iletişimin başlangıcı olabilirler. Kültürlerarası iletişim için bazı yeti ve özelliklerin bulunması gerekir. Bu konuda İngiliz bilim adamları özellikle bir yabancıyla karşılaşınca ortaya konan kendine güvensizlik veya kendine güven duymama ve korku davranışları konusunda bazı tespitler yapmışlardır (Goffman, 1994: 33).

Bu güvensizlik veya korku nedeniyle, yabancıya gösterilen tepki de o derece güçlü ve kırıncı olmaktadır. Burada sadece bireysel önyargılar öne çıkmamakta, bunun yanında toplum tarafından kazanılmış önyargılar ve nedenler de etkili olabilmektedir. Kendi kültür ve toplum yargılarına bağlılığın yanında, bunların yabancılara karşı duyduğu önyargılar da etkili olarak kültürlerarası iletişimi etkileyebilmektedir. Bütün yukarıda anlatılanların ışığında bireyler özellikle göçmenlere karşı olumlu ya da olumsuz duyarlılıklar geliştirmektedirler. Bu durum sadece durağan düzensizliği değil iletişimin çerçevesini, grup deneyimlerini ve ırkçı deneyimlerini de etkiler.

Bir gruba duygusal anlamda temayül gösterme, grup özellikleri ve tecrübeler ışığında belirli bir tanıma bilgisinin daha önce kazanılmasını gerektirir. Şayet yetinin, karmaşık bir bilgi yapısı davranışı ve yetenek olarak anlaşılması gerekiyorsa, kültürlerarası iletişime farklı alanların katılması gerekebilir. Olayları pedagojik açıdan incelemek gerekirse, sağlıklı bir kültürlerarası iletişim olması için ortak değer yargıları, kurallar ve davranış biçimleri geliştirmek zorunludur.

Burada en önemli konu farklı kültürden kişilerin birbirleriyle olan ilişkileridir. Başka bir örnek, verilen eğitime olan bakış açıları ve eğitimin kapsadığı içeriktir.

Yukarıda anlatılan konularla ilgili katılımcılar arasında olumsuzluk varsa, katılımcılar hemen karşı karşıya gelmemelidirler ve diyalogu başarısızlığa uğratmamalıdır. Önemli olan bireysel bakış açısını toplumunkiyle harmanlayarak olumsuz görüşleri yumuşatabilmek ve kişisel çıkarlar uğruna diyalogu kesmemektir. Zaman zaman kendi du-

rumunu gözden geçirmek ve olaya bir misyonerlik faaliyeti gibi yaklaşmamak gerekir. Çünkü diğer toplumlarda da bu tür davranışa karşı olumsuz duygular çok derindir.

Bazen çok karmaşık kültürlerarası iletişim konularında ve olayları etnik yapıya bağlamada, farklılığı inkar etme sorunu ortaya çıkarabilir. Bu durumda kişinin kendi yetersizliğini tekrar gözden geçirmesi ve olaylara başka açıdan bakarak, yeni eylem türleri geliştirmesi tavsiye edilir. Kültürlerarası yetinin pedagoglar ve psikologlar tarafından ele alınmaması nedeniyle, kurumsal temelli bir araştırma yapılmadığını, araştırma sonuçlarından öğrenmekteyiz ve yapılan bu yanlışlık bilim adamlarınca sık sık dile getirilmektedir. Kültürlerarasılığın kurumsallaşması iş yerinde birlikte çalışanların davranışlarına bağlıdır. İşbirliği, katılımcılığı ve şeffaflığı öngörür ve bu kriterler birlikte çalışma için en önemli kriterlerdir.

## **Sonuç**

Dünya, hiç olmadığı kadar hızlı ve yoğun bir değişim süreci içerisine girmiştir. Küreselleşmenin etkisiyle siyasi, ekonomik, sosyal, kültürel ve teknolojik yapılar sürekli bir değişim geçirmektedir. Küreselleşen dünyadaki tüm örgütler, her alanda yaşanan hızlı değişim ve gelişmelere ayak uydurmak, yeni koşullara uyum sağlama çabası içindedirler. Küreselleşme sürecinden en hızlı etkilenen kitle iletişim araçları olmuş, sınırların kalkması, iletişim politikalarının da küreselleşmesine yol açmıştır.

Günümüzde iletişim, eski geleneksel boyutlarından sıyrılarak, çok geniş kitlelere son derece hızlı ulaşmayı sağlayan teknolojilerle donanmıştır. Bu fırsatlardan yararlanmak, dinamik değişim sürecine hazır olmak ve geleceği şekillendirmek için yönetim kavramı stratejik bir vizyonla değerlendirilmelidir. Çünkü yeni koşulların ortaya koyduğu yeni paradigmlar, yaratıcı, yenilikçi, akılcı ve öngörülü yönetim politikalara gereksinim duymaktadır. Yeni süreçle birlikte, yönetim anlayışının geleneksel düşünce temelinde ortaya çıkan ve “Sanayi Dönemi” boyunca bu dönemin zihniyet yapısına uygun biçimde gelişen katı, bürokratik ve mekanik yapısından uzaklaşarak bilgi çağının yönetim felsefesinin dayandığı postmodern öncüllerden hareketle yeni boyutlar kazanmaya başlaması; örgütlenmede ve işleyiş yapısında kaliteyi,

verimliliği, etkenliği, rekabetçiliği, esnekliği, katılımcılığı ve demokratikleşmeyi esas alan yeni yönetim paradigmasını gündeme getirmiştir Yeni yönetim paradigmasının özünü oluşturan “yalın yönetim-etkin örgütlenme” ilkeleriyle de yakından bağlantılı olan söz konusu paradigmlar, güncel gelişmeler doğrultusunda sürekli yeni boyutlar kazanarak sayıca ve nitelik yönünden artmaktadır.

Yönetimin genel değişimi içinde oluşan ve ağırlıklı olarak 20.Yüzyılın son çeyreğinde doğarak gelişen bu paradigmlar, neredeyse bütünüyle işletme yönetimi alanında ortaya çıkmalarına rağmen, bunları yalnızca serbest girişim gücünün büyüme ve gelişme amaçlarına hizmet eden yenilikler olarak görmemek gerekir. Bu çerçevede başta değişim ve iletişim olmak üzere söz konusu paradigmalardan, salt işletme ölçekli pratik modeller değil; küçük ya da büyük, basit ya da karmaşık, özel ya da kamusal, yönetim olayının söz konusu olduğu her yerde düşünülebi-lecek ve karşımıza çıkabilecek oluşumlar olarak değerlendirilmelidir.

Konuyu özetlersek, göçmenlere çalıştıkları ülkelerde uygun şartların sunulması, onların yabancı kültürleri tanıma, kendi kültürlerini tanıma ve kültürlerarası iletişim kurabilme imkânı verir ve onlar için de bütün kültürlerin değerli olduğunun bilinmesi ve ortak değer yargılarında buluşulma arzusu gerçekleşmiş olur. Ancak bu şekilde, ortak bir kültürlerarası yeti kazanılabilir, aksi takdirde çatışmalar kaçınılmazdır.

### **Kaynakça**

AKTAŞ, Tahir (2003) Makaleler.

ANDERSON, Phillip (2000) “Interkulturelle Kompetenz innerhalb der deutschen Kommunalverwaltung”, Migration und soziale Arbeit, H. 2.

AUERNHEIMAR, Georg (Hrsg.) (2002) “Interkulturelle Kompetenz und Professionalität, Opladen”.

BANNING, Heinz (1995) Bessere Kommunikation mit Migranten. Ein Lehr- und Trainingsbuch, Weinheim u. Basel.

BOMMES, Manfred (1990) “Die meisten türkischen Väter sind so.”, Informationsdienst zur Ausländerarbeit, H. 4.

BOURDIEU, Pierre (1991) Sozialer Raum und "Klassen". Zwei Vorlesungen, 2. Auflage Frankfurt/M.

DEMIRCAN, Ömer (1990) *Yabancı Dil öğretim Yöntemleri*, Can Offset, 1. Baskı, İstanbul.

DOYÉ, Peter (1995) "Lehr- und Lernziele des Fremdsprachenunterrichts", Bausch / Christ /Krumm (Hrsg.) Handbuch Fremdsprachenunterricht, Franke Verlag,Tübingen.

FANSELOV,G./ Felix S.W.: (1993) Sprachtheorie, München.

GAITANIDES, St. (2003) Ergebnisse der wissenschaftliche Begleitung eines Projekts zur Einführung des Qualitätsmanagement in der interkulturellen Kinder-, Jugend- und Familienarbeit in München. In: Sozialreferat der Landeshauptstadt München (Hg.) Offen für Qualität. Interkulturell orientiertes Qualitätsmanagement in Einrichtung der Migrationssozialarbeit. München.

GALLOIS, C. Et al. (1995) *Accomodating intercultural encounters*, Elaborations and extensions. In : Wiseman, R. L.

GENÇ, Ayten (2000) *Wörterbuch Paedagogik, Deutsch – Türkisch*, Hacettepe Taş Kitabevi, Ankara

GRİCE, Paul.(1968) *Logik und Konversionanalyse*, London.

GOFFMAN, E. (1994) *Interaktion und Geschlecht* Frankfurt/M. New York.

GUMPERZ, J. (1975) *Sprache, lokale Kultur und soziale Identität*, Düsseldorf.

HERRLITZ, Wolfgang (1990) *Sprached: Intercultural Communication Theory*. Thousand Oaks, London, New Delhi.

HINNENKAMP, V. (1989) *Interaktionale Soziolinguistik und interkulturelle Kommunikation*. Gesprächsmanagement zwischen Deutschen und Türken. Tübinge.

KIESEL, D./Volz, F. R. (2002) "Anerkennung und Invention." Moral und Ethik als komplemetäre Dimension interkultureller Kompetenz. In: Auernheimar, G. (Hg.), Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität, Opladen.



- KNAPP, A. (2002) "Interkulturelle Kompetenz: eine sprachwissenschaftliche Perspektive". In: Auernheimer, G. (Hg.) *Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität*, Opladen.
- LEIPRECHT, R. (2002) Interkulturelle Kompetenz als Schlüsselqualifikation aus der Sicht von Arbeitsansätzen in pädagogischen Handlungsfeldern, In: Migration und soziale Arbeit. H. 3+4
- MATTL, Ch. (2006) Interkulturelle interpersonale Konflikte? Ansatzpunkte zum Verständnis von Konfliktsentstehung und Konfliktverhalten im interkulturellen Kontext. Frankfurt/M. U. London.
- REHBEIN J. (1985) (Hg.) *Interkulturelle Kommunikation*, Tübingen.
- ROTH, H. -J. (2002) *Kultur und Kommunikation* (Kap. 3) Opladen.
- SCHIFFRIN, D. (1987) *Discourse markers*, Cambridge et al.
- SCHULZ VON THUN, F. (1992) Miteinander reden, Störungen und Klärungen, Bd. 1. Reinbek b. Hamburg.
- STRECK, J. (1985) *Kulturelle Codes und ethnische Grenzen*, Dre: Theorien über Fehlschläge in der interkulturellen Kommunikation. In: Rehbein.
- THIERSCH, H. (1984) "Verstehen oder Kolonialisieren? Verstehen als Widerstand", In: Müller S./Otto, H.-U. ( Hg.), *Verstehen oder Kolonialisieren?* Bielefeld.
- THOMANN, Ch. / Schulz von Thun(1988) Klärungshilfe.Handbuch für Therapeuten, Gesprächshelfer und Moderatoren in schwierigen Gesprächen.Theorien, Methoden, Beispiele. Reinbek b. Haburg.
- TING-TOOMY, S./Oetzel, J. (2001) *Managing intercultural conflict effectively*, Thousand Oaks, London New Delhi.
- WEIß, A. (2001) *Rassismus wider Willen*, Ein anderer Blick auf eine Struktur sozialer Ungleichheit. Wiesbaden.