

SİVİL HAVACILIK ÖĞRENCİLERİNİN KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİMSEL YETERLİLİĞİNİ ÖLÇMEYE YÖNELİK BİR İNCELEME**Mustafa SOBA*****Hüsna YILMAZ******ÖZET**

Sivil havacılık sektörü, Türkiye’de hızlı gelişim gösteren sektörler arasında yer almaktadır. Sivil havacılık sektörü, farklı kültürlerden bireylerin sürekli olarak temas kurmasının mümkün olduğu bir alandır. Yapılan bu çalışmada “Sivil Havacılık” alanında eğitim gören öğrencilerin kültürlerarası iletişimsel yeterliliği incelenmiştir. 86 katılımcıya anket yöntemi ile ulaşılmıştır. Sonuçlar, sivil havacılık alanında eğitim gören öğrencilerin kültürlerarası iletişimsel yeterliliğinin pozitif bir seyir gösterdiği ve farklı kültürlerle karşı genel bir hoşgörülü tutumun olduğu yönünde çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kültürlerarası iletişim, kültür, iletişimsel yeterlilik, sivil havacılık.

AN INVESTIGATION TO MEASURE THE INTERCULTURAL COMMUNICATIONAL COMPETENCE OF CIVIL AVIATION STUDENTS**ABSTRACT**

The civil aviation sector is among the fastest-growing sectors in Turkey. It is an area where it is possible for individuals from different cultures to have constant contact. In this study, the intercultural communicative competence of the students studying in the field of “Civil Aviation” was examined. In total, 86 participant responses were recorded by the questionnaire method. The results showed that the intercultural communicative competence of the students studying civil aviation showed a positive course and a generally tolerant attitude toward different cultures.

Keywords: Intercultural communication, culture, communicative competence, civil aviation.

1. GİRİŞ

Yaşanılan çağ, çeşitli sebeplerden dolayı farklı kültürlerle sahip bireyleri iletişim kurmak durumunda bırakmaktadır. Bu sebepler arasında, kimi zaman göçler kimi zaman seyahatler, öğrenci hareketliliği ve uluslararası şirketlerde çalışmak sıralanabilir. Toplulukların bu kadar etkileşim ve iletişim halinde olması kültürlerarası iletişim yeterliliğinin gerekliliğini ortaya koymaktadır. Farklı kültürlerden gelen her bireyin benzersiz bir iletişim tarzı bulunmaktadır. Fiziksel anlamda bir yer değiştirme olmaksızın bireyler internet sayesinde farklı kültürlerle iletişim hali içerisinde olabilmektedirler. Olası yanlış anlamaların ve çatışmaların önlenmesi ve küresel sistem içerisinde sağlıklı bir kültürlerarası iletişim kurma bir gereklilik haline gelmiştir (Hofstede vd., 2005: 45).

İletişim, bireylerin uygun davranışları öğrendiği ve bu davranışları düzenlendiği araçtır. İletişim ve kültürün ayrılmaz olduğu söylenmektedir. Kültür öğrenilen ve paylaşılan bir koddur, öğrenme ve paylaşma ise iletişim gerektirmektedir. Bu sebeple ikisinin birlikte incelenmesi gerekmektedir. Kültür, iletişim çalışması yapılmadan bilinemez ve iletişim ancak desteklediği kültürün

* Doç. Dr. Uşak Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü Üretim Yönetimi ve Pazarlama Anabilim Dalı, mustafa.soba@usak.edu.tr, ORCID:0000-0001-9008-6474

** Doktora., İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler Ve Tanıtım Bölümü, husnaxilymaz@gmail.com, ORCID: 0000-0001-9335-4112

Araştırma Makalesi

Sayfa Sayısı: 167-181

Makale Geliş Tarihi: 16.01.2023

Makale Kabul Tarihi: 05.03.2023

Makale Yayın Tarihi: 25.03.2023

... (akademik, hakemli, indexli, uluslararası dergi)

algılanmasıyla anlaşılabilir. Kültürlerin iletişimi farklı şekillerde tanımlamaları, iletişimin kültürün bir unsuru olduğunu göstermektedir. Kültürlerarası iletişim alanının kurucusu Hall'a göre iletişim kültürdür, kültür de iletişimdir. Kültürel bir bakış açısıyla, bireylerin kelimelerini düzenleme biçimleri, kullandıkları ses tonu, bir mesajın içeriğini nasıl seçtikleri ve mesajı kime ilettikleri dahil olmak üzere bireylerin iletişim kurma şekillerinde birçok farklılık bulunmaktadır (Ting-toomey ve Chung, 2005: 35-40).

Farklı kültürlere sahip birey veya topluluklarla etkili bir şekilde iletişim kurmaya kültürlerarası iletişim yeterliliği denmektedir. Kültürlerarası iletişim yeterliliği başkalarının kültürünü anlama ve hayata onların kültürel perspektifleriyle bakabilmedir. Çeşitli sebeplerle farklı ortamlarda kültürel anlamda farklı değerlere sahip olan bireylerle iletişim kurma günümüz dünyasında artmıştır. Bu durumda belli meslek grupları başta olmak üzere bireysel ve toplumsal anlamda farklı kültürlerle etkili iletişim kurabilen bireylere gereksinimin arttığı söylenebilir. Özellikle çağın baskın demografik eğilimi olan uluslararası göçlerle sürekli bir şekilde farklı kültürlerden bireylerle temasın yoğun olarak arttığı görülmektedir. Bu nedenle, iletişim kurmanın farklı yolları, tavırları ve yaklaşımları deneyimlenmektedir. Böylesi bir ortamda iletişim eylemini birey kendi kültürel merceği ile değerlendirirse büyük hayal kırıklıkları yaşayabilir (Jandt, 2018: 120).

Kültürlerarası iletişim yeterliliğinde bireysel özellikler, sürecin ilerleyişi üzerinde etkili olmaktadır. Bireyin yaşı, cinsiyeti, eğitim, düzeyi ve bireyin kültürü iletişim sürecine etki etmektedir. Birey içinde yetiştiği kültürün kodlarına göre iletişim sürecine dâhil olmaktadır. Farklı kültürlerden bireylerle iletişime geçildiğinde, tanımamanın verdiği bir belirsizlik ve kaygı duygusunun yaşanması olağandır. Kültürel olarak farklı olan başkalarıyla uyumlu bir şekilde iletişim kurmak için, kültürlerarası iletişim sürecini oluşturan temel özellikleri anlamak gerekir. Hem kültür hem de iletişim karşılıklı olarak birbirini etkilese de aralarındaki karmaşık ilişkiyi anlamak amacıyla iki kavramın özelliklerini ayırt etmek gerekir.

Sivil havacılık sektörü, Türkiye’de hızlı gelişim gösteren sektörler arasında yer almaktadır. Türkiye, sekiz farklı ülke ile sınırını paylaşan ve üç kıtada (Avrupa, Afrika ve Asya) stratejik olarak konumlanmış bir ülkedir. Türkiye’de faaliyet gösteren 6 havayolu şirketi bulunmaktadır. Bu şirketlerin en büyüğü Türk Hava Yollarıdır. Toplamda 129 ülke, 335 şehir ve 340 havalimanı ile faaliyet gösteren Türk Hava Yolları düşünüldüğünde farklı kültürlerden bireylerle iletişim kurmanın bu alanda yetişmiş bireyler için bir gereklilik olduğu görülmektedir. Havacılık alanı kültürlerarası iletişim için bir fırsat alanıdır ve bu alan aracılığıyla diğer kültürlerle iletişim kurabilme durumu ülkelerin itibarı için önemlilik arz etmektedir. Bu çalışmanın amacı da “Sivil Havacılık” alanında eğitim gören öğrencilerin kültürlerarası iletişimsel yeterliliğini ölçmektir.

2. KÜLTÜR KAVRAMI

Dünya, farklı düşünen, hissedilen ve hareket eden insanlar, gruplar ve uluslarla doludur. Ekolojik, ekonomik, politik, askeri ve meteorolojik olaylar ulusal veya bölgesel sınırlarla kısıtlı kalmamaktadır. İletişim ve ulaşım teknolojilerinde yaşanan gelişmeler başta olmak üzere uluslararası göçler farklı kültürlerden bireyleri iletişim kurmak durumunda bırakmaktadır (Hofstede vd., 2005: 40). Her birey günlük hayatta nasıl yaşaması gerektiği noktasında temel bir donanıma sahiptir. Belli bir öğrenme kapasitesine sahip olan bireyler özellikle çocukluk döneminde belirli düşünme, hissetme ve eylem kalıpları edinir. Ve bu edinilen eylem kalıpları ömür boyu bireye kılavuzluk etmektedir (Gasiorek,

... (akademik, hakemli, indexli, uluslararası dergi)

2016: 27). Bu eylem kalıplarının temeli, bireyin içinde büyüdüğü ve yaşama dair tecrübelerini topladığı sosyal yapıdır. Bu eylem kalıpları, aile içinde başlar, mahallede, okulda, gençlik gruplarında, işyerinde ve medya aracılığıyla devam eder. Bu tür eylem kalıplarının karşılığı ise “kültürdür” (Barker, 2004: 66).

Kültür, toprağın işlenmesi anlamına gelen Latince kökenli bir tanım olmakla beraber çeşitli tanımları da bulunmaktadır. Çoğu Batı dilinde kültür, yaygın olarak “uygarlık” veya “zihnin artırılması” ve özellikle eğitim, sanat ve edebiyat gibi uygulamaların sonuçları anlamına gelmektedir. Bununla birlikte “zihinsel yazılım olarak kültür”, sosyologlar ve özellikle antropologlar arasında yaygın olan kelimenin çok daha geniş bir kullanımına karşılık gelir. Kültür, düşünme, hissetme ve hareket etme kalıpları için bir slogandır. Sadece zihni iyileştirmesi gereken faaliyetler değil aynı zamanda hayattaki sıradan gibi görünen eylemlerde de belirleyicidir (Hofstede vd., 2005: 44). Örneğin iletişim kurmak, selamlaşmak, yemek yeme, duyguları göstermek veya göstermemek, ötekilere karşı belirli bir fiziksel mesafeyi korumak gibi hayatın her alanında derin etkisi olduğu bilinmektedir. Kültür her zaman kolektif bir olgudur, öğrenildiği sosyal çevrede yaşayan veya yaşamış bireylerle paylaşılır. Kültür, yazılı olmayan kurallardan oluşur. “Bir grup veya insan kategorisinin üyelerini diğerlerinden ayıran, zihnin kolektif programlanmasıdır”. Kültür, bireyin genlerinden gelmez, sosyal çevresinden edinilir (Hofstede vd., 2005: 45).

Kültür toplumsaldır ve sonradan öğrenilir. Bireyin günlük hayatı anlamlandırması ve hayatını belli bir düzen içinde yönlendirmesini sağlayan değerler sistemidir. Kültürsüz bir birey ve toplum sözü konusu değildir (Gasiorek, 2016: 23). Her toplum üyelerine belli davranış kalıpları sunmaktadır. Kültür toplumdan topluma değişmekte hatta aynı toplumda dahi farklı bölgelerde çeşitli kültürel uygulamalar bulunmaktadır. Kültür bireye anlamsız görüneni anlamlı kılmakta ve nesilden nesile aktarılmaktadır (Ting-toomey ve Chung, 2005: 35-40). Kültür, bir grup insanın sorunları çözme ve ikilemleri uzlaştırma şeklidir. Her kültür, ikilem olarak ortaya çıkan belirli sorunlara seçtiği özel çözümlerle kendisini diğerlerinden ayırır (Minkov, 2011: 41). Kültür yerçekimi gibidir, her yerde bulunur fakat farkına varılabilmesi için havaya sıçramak gerekmektedir (Turner vd., 2020: 17). Kültürel farklılıklar kendilerini çeşitli şekillerde gösterir. Kültür çıktıları, semboller, kahramanlar, ayinler ve değerler aracılığıyla anlaşılır. Semboller, yalnızca kültürü paylaşanlar tarafından tanınan belirli bir anlam taşıyan kelimeler, jestler, resimler veya nesnelere. Kahramanlar, canlı veya ölü, gerçek veya hayali, bir kültürde çok değer verilen özelliklere sahip olan ve bu nedenle davranış için model görevi gören kişilerdir (Zhang, 2008: 43). Ayinler, arzu edilen sonuçlara ulaşmak için teknik olarak gereksiz olan, ancak bir kültür içinde sosyal olarak kabul edilen kolektif faaliyetlerdir. Değerler, belirli durumları diğerlerine tercih etmeye yönelik geniş eğilimlerdir. Kültür kendini yeniden üretir, hiçbir grup kültürden kaçamaz zira kültürde süreklilik vardır (Hofstede vd., 2005: 45).

Her birey ve topluluk benzersizdir bu benzersizlik kültür kaynaklıdır. Fakat aynı zamanda küresel gelişmeler, birey ve toplulukları giderek birbirine benzetmektedir. Aynı markadan giyinilmekte, aynı yiyecekler tüketilmekte ve aynı iletişim ve ulaşım araçları tercih edilmektedir (Zhang, 2008: 85). Kültürlerin karşılaştırılması genellikle sosyal davranışlardaki farklılıkları vurgulayarak başlamaktadır. Japonlar tokalaşmayı sevmez, selam verirken eğilir ve toplum içinde oldukça kibardırlar (Barker, 2004: 69). Brezilyalılar, kahverengi ayakkabıları siyaha tercih etmekte ve kokteyl partilerine iki saat geç gelmektedirler. Yunanlılar karşı tarafın gözlerinin içine bakarlar, hayır demek istediklerinde başlarını sallarlar ve ara sıra restoranlarda tabakları duvarlara vururlar.

... (akademik, hakemli, indexli, uluslararası dergi)

Fransızlar bir parça ekmekle tabaklarını siler, kahvelerine hamur işleri atar ve bistrolarda yabancılarla el sıkışırlar. İngilizler çorba kâselerini kendilerinden uzaklaştırır, bezelyeleri çatalları ters çevirerek yerler ve yağmurda golf oynarlar. Türkler ise sarılmayı sever, tokalaşır, sıcak ve samimi bir iletişimi tercih ederler (Lewis, 2010: 4).

Dünya hızla değişmektedir. Bireyler tarafından icat edilen teknoloji her bir topluluğu etkisi altına almaktadır. World Wide Web, dünyanın daha küçük görünmesini sağladı ve durum ise “küresel köy” kavramını doğrulamaktadır. Ticari şirketler dünya çapında faaliyet göstermekte ve hızla yenilik yapmaktadırlar (Carey, 2008: 44). Pek çoğu bugün gelecek yıl hangi ürünleri üretip satacaklarını ya da hangi yeni iş türlerini kullanacaklarını bilmektedirler. Bu şirketlerin her birinin gittiği yerdeki yereli yani kültürü bilmesi ve ona göre hareket etmesi bir gerekliliktir. Küresel düşünüp yerel davranmak ifadesi kültürün insan faaliyetlerinde ki hayatiliğini anlatan bir ifadedir (Minkov, 2011: 35). Yahut “Roma’da Romalılar gibi olun” ifadesini Japonlar Roma’da “Romalılardan daha iyi Romalı olun” şeklinde güncellemişlerdir. Kültür hayatın her anlamında belirleyicidir. Bir grubun düşünme, hissetme ve hareket etme biçimlerini özünde bir diğerininkinden üstün ya da aşağı olarak değerlendirmek için hiçbir bilimsel standart yoktur. Hiçbir kültür diğerinden üstün değildir yalnızca kültürler farklıdır (Hofstede vd., 2005: 45).

3. KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİM

Farlı kültürlerden bireylerin bir araya gelip iletişim kurmasına kültürlerarası iletişim denmektedir. Bireyler arasındaki iletişim eylemi kültür tarafından şekillendirilmektedir. Yani ne zaman farklı bir kültürden bireyler bir araya gelip iletişim kurarsa, kültürel arka plan devreye girmekte ve kültürler iletişime kılavuzluk etmektedirler (Neuliep, 2020: 81). Yaşanılan çağ, çeşitli sebeplerden dolayı farklı kültürlere sahip bireyleri iletişim kurmak durumunda bırakmaktadır. Bu sebepler arasında kimi zaman göçler kimi zaman seyahatler, öğrenci hareketliliği ve uluslararası şirketlerde çalışmak sıralanabilir (Zhang, 2008: 69). Topulukların bu kadar etkileşim ve iletişim halinde olması kültürlerarası iletişimin gerekliliğini ortaya koymaktadır. Farklı kültürlerden gelen her bireyin benzersiz bir iletişim tarzı bulunmaktadır. Fiziksel anlamda bir yer değiştirme olmaksızın bireyler internet sayesinde farklı kültürlerle iletişim hali içerisinde olabilmektedirler. Tüm sebepler olası yanlış anlamaların ve çatışmaların önlenmesi ve küresel sistem içerisinde sağlıklı bir kültürlerarası iletişim kurma gerekliliği göstermektedir (Ting-toomey ve Chung, 2005: 25).

1960'larda yeni bir eğitim alanı olan kültürlerarası iletişim doğdu. Öncelikli amacı, farklı kültürlerden bireylerin birbirleriyle daha iyi geçinmeleri için onları eğitmektir. Günümüzde kültürlerarası iletişim kavramının farkındalığı her zamankinden daha acildir. Dünya vatandaşları bundan hoşlansa da hoşlanmasa da çoğu diğer ülkelerden bireylerle her zamankinden daha sık etkileşim halindedirler. Turistlerle tanışılmakta ve kişi turist olarak başka ülkeye gidebilmektedir (Minkov, 2011: 57). Çok uluslu kuruluşlarda çalışılmakta ve ticari anlaşmalar yapılmaktadır. Ülkeler arası diplomatik ilişkiler söz konusudur. Dünyanın dört bir yanındaki bireylerin mal, para, bilgi, dini ideolojiler, silahlar, hastalıklar, spor takımları ve turist akışı yoluyla nasıl birbirine bağlı olduğu görülen bir gerçektir (Gasiorek, 2016: 21). Bu noktada kültürler arası iletişimi öğrenmek son derece zenginleştirici bir deneyimdir. Kültürlerarası iletişim, günlük ritüellerin ve sorgulanmayan varsayımların yeni bir ışık altında değerlendirilmesini sağlayabilir ve bireylerin hayatına eğlence, heyecan ve yeni arkadaşlar katabilir (Hofstede vd., 2002: 35).

... (akademik, hakemli, indexli, uluslararası dergi)

Zakaria'a (2019) göre iletişim hayatın her alanı için hayattır. Ve her insanın farklı bir iletişim kurma tarzı bulunmaktadır. Kültürel perspektiften bakıldığında dışa dönük kültürler kendilerini açıkça ifade etmektedirler. Dışardan yönlendirilen kültürler ise iletişimi daha içselleştirmektedirler. Ve dış koşullar iletişim kurma istekliğini etkilemektedir. Kültürlerarası iletişimde karşı tarafı anlamak oldukça önemlidir (Zhang, 2008: 111). Anlamak anlatmaktan daha önemlidir. Kültürlerarası iletişim alanının kurucusu Hall'a göre iletişim kültürdür, kültür de iletişimdir. Kültürel bir bakış açısıyla, insanların kelimelerini düzenleme biçimleri, kullandıkları ses tonu, bir mesajın içeriğini nasıl seçtikleri ve mesajı kime ilettikleri dâhil olmak üzere bireylerin konuşma şekillerinde birçok farklılık bulunmaktadır (Goodwin, 2013: 117).

Tamamen farklı şekillerde yetiştirilmiş bireylerle etkili bir şekilde iletişim kurmak hem bireysel hem grup düzeyinde hem de işletmeler açısından çağın gerekliliğidir (Barker: 2004, 86). Konuyu detaylandırmadan önce bir hatırlatmada bulunmak gerekmektedir. Farklı ülkelerden bireyler arasındaki farklılıkların çoğu kültüre bağlıdır fakat bireyselliği unutmamak gerekir. Çünkü her birey bir dereceye kadar benzersizdir (Gasiorek, 2016: 20). Karakterleri ve kişisel geçmişten kaynaklı olarak iki insan tam olarak aynı şekilde davranmamaktadır. İkincisi, bireyler sosyal varlıklardır ve nasıl sosyal olacaklarını katıldıkları gruplar aracılığıyla öğrenmektedirler. Belirli bir sosyal ortamda belirli bir şekilde hareket etme olasılıkları, grup özelliklerine göre değişmektedir (Minkov, 2011: 65). Çoğu birey için doğdukları ülke sosyalleşmelerinin önemli bir göstergesidir. Ülkelerdeki göçmen veya etnik nüfus için bu, atalarının doğduğu ülke veya her ikisinin karışımı olabilir. Son olarak, bir dereceye kadar tüm insanlar aynıdır (Hofstede vd., 2002: 35).

Araştırmalar kültürün iletişimi etkilediğini göstermiştir. Edward Hall'un 1959 yılındaki kültürlerarası iletişim teorisi, iletişimsel davranışı açıklamanın bir yolu olarak "bağlam" adlı bir kavram ortaya koydu (Minkov, 2011: 115). Bu kavram, iletişimin bağlamından ve içerikten ne ölçüde etkilendiğini ifade etmektedir. Bağlam, yüksek ve düşük olmak üzere iki uç nokta içeren bir sürekliliktir. Yüksek bağlamlı bir toplumda iletişim, ne, kim, neden, ne zaman ve nasıl gibi temel faktörleri dikkate alır. Öte yandan, düşük bağlamlı bir toplumda iletişim, neredeyse tamamen neye, yani mesajın içeriğine dayanır (Goodwin, 2013: 78). Bu nedenle, düşük bağlamlı bir kültürde bireyler anlaşmazlıklarını doğrudan ifade ederken, yüksek bağlamlı bir kültürde bireyler birisini (örneğin patronlarını veya babalarını) gücendireceklerinden korkarlar ve konuşmaya isteksiz davranırlar. Bu anlamda, Edward Hall'un iddia ettiği gibi kültürün iletişim, iletişimin de kültür olduğu doğrudur (Zhang, 2008: 113). Yüksek bağlamlı kültürler; Japonya, Malezya, Tayland, Çin ve Hindistan, Brezilya, Suudi Arabistan, Birleşik Arap Emirlikleri, İran, Mısır ve Orta Doğu ülkelerinin çoğudur. Öte yandan, düşük bağlamlı kültürler arasında Amerika Birleşik Devletleri ve Almanya, Avustralya, Hollanda, Norveç, Danimarka, Finlandiya, Birleşik Krallık, Kanada ve İsveç gibi Anglo Sakson kültürleri gibi ülkeleri yer almaktadır (Zakaria, 2019: 82).

İletişim, bireylerin uygun davranışları öğrendiği ve bu davranışlarını düzenlediği araçtır. Sık sık iletişim ve kültürün ayrılmaz olduğu söylenmektedir. Alfred G. Smith'in Communication and Culture'a önsözünde yazdığı gibi, kültür öğrenilen ve paylaşılan bir koddur ve öğrenme ve paylaşma iletişim gerektirir (Gasiorek, 2016: 18). Goodwin C. Chu, her kültürel kalıbın ve her bir sosyal davranış eyleminin iletişimi içerdiğini gözlemledi. Anlaşılması için ikisinin birlikte incelenmesi gerekmektedir. Kültür, iletişim çalışması yapılmadan bilinemez ve iletişim ancak desteklediği

... (akademik, hakemli, indexli, uluslararası dergi)

kültürün etkisi gözetilerek anlaşılabilir. Kültürlerin iletişimi farklı şekillerde tanımlamaları, iletişimin kültürün bir unsuru olduğunu göstermektedir (Jandt, 2018: 80).

Bu nedenle, farklı kültürlerden insanlarla iletişim kurarken, onların çeşitli iletişimsel davranışlarının farkında olmak gerekir, çünkü konuşmadaki herhangi bir gaf, yanlış iletişime, yanlış yorumlara veya kafa karışıklığına yol açacaktır ve bunların tümü performans olumsuz etkileyebilir. Özetle, "ne dedin?" sadece önemli değil, aynı zamanda "ne söylemedin?" eşit derecede önemlidir (Minkov, 2011: 117). Hall, araştırması sayesinde bazı kültürlerde, bireylerin sessiz dil denen bir şey kullandığını tespit etti. Sessiz dil, konuşulan dil kadar güçlüdür. Bir kişinin söylemediği mesaja çok farklı bir anlam verebilir (Goodwin, 2013: 53). Küresel işyerlerinde, özellikle küresel sanal ekiplerde, bireyler çevrimiçi iletişim kurmakta, sanal olarak çalışmakta ve birbirinden binlerce kilometre uzakta olan yabancılarla iş birliği yapmaktadırlar. Böyle bir ortamda bireyler farklı bir takım çalışması tonu ve iletişim tarzı belirlemektedirler. Bu nedenle, iletişim kurmanın farklı yolları, tavırları ve yaklaşımları deneyimlenmektedir. Ve böylesi bir ortamda iletişim eylemini birey kendi kültürel merceği ile değerlendirirse büyük hayal kırıklıkları yaşayabilir (Zakaria, 2019: 85).

3.1. Kültürlerarası İletişim Engelleri

Kültürlerarası iletişimin önünde çeşitli engel durumları söz konusudur. Bunlar, kaygı, farklılık yerine benzerlik varsayma, etnosantrizm, klişeler, önyargı, sözel olmayan yanlış yorumlamalar ve dil şeklinde sıralanabilir. Kaygı, bireyin ne yapması gerektiğini bilmediğinde hissedilmektedir. Her birey bir dereceye kadar bilinmezlikler karşısında kaygı yaşamakta önemli olan bu hissın geçici olduğunun bilmektir (Goodwin, 2013: 58). Bireyleri önceki deneyimlere dayanarak kalıplara sığdırmaya çalışmak hatalıdır. Kişinin kendi kültürüne göre iyi ya da kötü olarak bir yargıya varması yanıltıcı olur (Gasiorek, 2016: 17). Kültürel değerleri tanıyınca kadar bireyin stres yaşamaması olağandır. Stresi azaltmanın yolları ise (1) emin olunmayan kültürler arası durumların çokluğunu kabul etmektir. Farklılık yerine benzerlik varsaymak ise büyük yanlış anlamalara neden olacaktır. Farklılık yerine benzerlik varsaymak, bireyin herkesi kendi gibi görmesi ve olaylara kendi kültürünün penceresinden bakmasıdır (Carey, 2008: 120). Kültürlerarası iletişimin önündeki en büyük engellerden bir diğeri ise etnosantrizmdir (Zhang, 2008: 53). Etnosantrizm, bireyin kendi kültürünü diğer kültürlerden üstün görmesidir. Irkçılık ile benzerdir. Irkçılık ise kendi ırkını üstün görmektir. Stereotipler olumlu veya olumsuz olabilirken, önyargı, belirli bir grup, ırk, dine karşı gerçek dışı hoşlanmama, şüphelenme veya nefret anlamına gelmektedir. Stereotipler ve önyargı, kültürlerarası iletişim için ciddi bir tehlikedir (Jandt, 2018: 120).

İletişim, esasen bilgi alışverişidir. Bilgi ise anlamın taşıyıcısıdır. İletişim ancak bir dereceye kadar bir anlam sistemini paylaşan insanlar arasında mümkündür. Batı toplumu ağırlıklı olarak sözlü bir kültüre sahiptir (Carey, 2008: 124). Doğu dilleri için sessiz iletişim modeli batılıyı korkutmaktadır (Zhang, 2008: 73). Kültürler arası bir başka sorun da ses tonundan kaynaklanmaktadır (Goodwin, 2013: 58). Nijerya'ya gönderilen bir İngiliz yönetici, önemli konularda sesini yükseltmenin çok etkili olduğunu tespit etti. Nijeryalı astları, normalde kendi kendini kontrol eden bir yöneticinin bu beklenmedik patlamasını ekstra bir endişe işareti olarak gördü. Nijerya'daki başarının ardından Malezya'ya gönderildi. Fakat meslektaşları onu ciddiye almadı ve transfer edildi. Bazı tarafsız toplumlar için konuşmadaki iniş çıkışlar, konuşmacının ciddi olmadığını gösterir. Ancak çoğu Latin toplumunda bu "abartılı" iletişim şekli, bu konuda cesaretinizin olduğunu gösterir. Doğu toplumları

... (akademik, hakemli, indexli, uluslararası dergi)

çok daha monoton bir tarza sahip olma eğilimindedir, kendini kontrol eder ve saygı gösterir. Sıklıkla, bir kişinin tuttuğu pozisyon ne kadar yüksekse, sesi o kadar alçak ve düzdür (Turner vd., 2020: 75).

Kültürlerarası farkındalığın özü, gözlemi yorumdan ayırmayı öğrenmektir. Bireyin kültürler arası farkındalığı varsa, karşı tarafın davranışını anlayana kadar anlam yüklemeyi askıya alır (Gasiorek, 2016: 14). Dil, yeni kelime ve gramer öğrenmekten çok daha fazlasıdır. Kültürel yetkinliği içermektedir. Bu engelleri aşmak için, diğer kültür hakkında yeterince bilgi sahibi oluncaya kadar yorumlamayı ertelemek gerekmektedir (Carey, 2008: 127). Dil engelini azaltmanın yolları (1) dili öğrenmek, (2) dili tercüman olarak konuşabilen birini bulmak ve (3) birinin ne söylediğinden emin olunmuyorsa açıklama istemektir. Kültür bireye, neredeyse hiç düşünmediği kadar otomatik olan, söylenmemiş mesajlar aracılığıyla iletişim kurmayı öğretmektedir. Jestler, duruş ve konuşmadan ne hissedildiği ve düşünüldüğünün görüldüğü sözsüz iletişim alanı bulunmaktadır (Goodwin, 2013: 58). Bir görüşmeci, el hareketine, yüz ifadelerine, duruşa, giyime, fiziksel yakınlığa veya mesafeye, göz temasına veya kişisel görünüme kendi kültürel yorumunu koyabilir ve bu atıf hiç de amaçladığı gibi olmayabilir. Sözsüz iletişim engelini aşmanın yolları şunlardır: (1) kültüre aşına olunmadığı sürece herhangi bir sözlü olmayan sinyalin veya davranışın anlaşıldığını varsaymamak, (2) bir yabancıнын sözsüz davranışı, bireyin kültüründe aşağılayıcı olsa bile kişisel olarak algılamamak ve (3) bireyin belirli kültürlerde aşağılayıcı olabilecek kendi sözsüz iletişim kalıpları hakkında bir farkındalık geliştirmesi gerekmektedir (Hofstede vd., 2002: 55).

4. KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİMSEL YETERLİLİK

Kültür, çok yönlü bir sosyal yapıdır. Bu karmaşıklığı azaltmayı ve kültürün insanların yaşamlarını nasıl yönlendirdiğini ve şekillendirdiğini daha iyi anlamayı amaçlayan araştırmacılar, bir kültür içindeki baskın grubun sıklıkla paylaşılan inanç ve değerlerden türetilen benzer toplumsal özelliklere odaklanmaktadır (Carey, 2008: 17). Bazen değer yönelimleri olarak da adlandırılan kültürel kalıplar, bir kültür içindeki baskın grubu karakterize eden kültürel değerleri toplu olarak tanımlamak için kullanılan bir şemsiye terimdir. Burada kullanıldığı şekliyle bu terim, belirli bir kültürün üyeleri tarafından paylaşılan kültürel temelli inançlar, değerler, tutumlar ve davranışlara atıfta bulunmaktadır (Zhang, 2008: 61). Bu kalıplar, bir sosyal grubun dünyayı algılamasına ve o dünyada nasıl yaşadıklarına katkıda bulunan koşulları kapsamaktadır. Kültürlerarası iletişim araştırmalarında kültürel kalıpların uygulanması faydalıdır çünkü bu tür kalıplar, tekrar eden değerleri tanımlamaya ve incelemeye yardımcı olacak sistematik bir yapı sunmaktadır (Samovar, vd., 2016: 70).

Farklı kültürlerle sahip birey veya topluluklarla etkili bir şekilde iletişim kurmaya kültürlerarası iletişim yeterliliği denmektedir. Chen'e (1990) göre kültürlerarası iletişim yeterliliği uygun ve etkili iletişim kurma becerisidir. Kültürlerarası iletişim yeterliliği başkalarının kültürünü anlama ve hayata onların kültürel perspektifleriyle bakabilmedir. Çeşitli sebeplerle farklı ortamlarda kültürel anlamda farklı değerlere sahip olan bireylerle iletişim kurma günümüz dünyasında artmıştır (Minkov, 2011: 125). Hal böyle olunca belli meslek grupları başta olmak üzere bireysel ve toplumsal anlamda farklı kültürle etkili iletişim kurabilen bireylere gereksinimin arttığı söylenebilir. Özellikle çağın baskın demografik eğilimi olan uluslararası göçlerle sürekli bir şekilde farklı kültürlerden bireylerle temasın yoğun olarak arttığı görülmektedir (Abaslı ve Polat, 2018: 5-10).

Kültürel olarak farklı olan başkalarıyla uyumlu bir şekilde iletişim kurmak için, kültürlerarası iletişim sürecini oluşturan temel özellikleri anlamak gerekir. Hem kültür hem de iletişim karşılıklı olarak birbirini etkilese de aralarındaki karmaşık ilişkiyi anlamak amacıyla iki kavramın özelliklerini

... (akademik, hakemli, indexli, uluslararası dergi)

ayırt etmek esastır (Goodwin, 2013: 58). “Kültür” fikri çok yönlü anlamlar üstlenen esnek bir kavram olmasına rağmen, benzer şekilde “iletişim” kavramı da dinamikdir ve çok yönlü yorumlara tabidir. Kültürlerarası iletişim yetkinliği alanındaki çalışmaların (1) bireyin iletişime hazır olması gerektiğini (2) iletişim anında faydalanabilecek bir bilgi sahip olmayı ve (3) ve iletişimi başlatmak ve bitirmek noktasında beceriye sahip olmak gerektiğinden söz etmektedir. Bu üç faktör iletişimin pozitif bir şekilde gerçekleşmesinde etkilidir (Samovar, vd., 2016: 91).

Kültürlerarası iletişim yeterliliğinde bireysel özelliklerde sürecin ilerleyişi üzerine etkili olmaktadır. Bireyin yaşı, cinsiyeti, eğitim, düzeyi ve bireyin kültürü iletişim sürecine etki etmektedir. Birey içinde yetiştiği kültürün kodlarına göre iletişim sürecine dâhil olmaktadır. Farklı kültürlerden bireylerle iletişime geçildiğinde tanımamanın verdiği bir belirsizlik ve kaygı duygusunun yaşanması olağandır. Kültürlerarası iletişim esnasında bireyin kaygı yaşamasına sebebiyet veren bazı faktörler bulunmaktadır (Carey, 2008: 30). Bunlar; “toplumsal aidiyet, iletişim kuranlar arasındaki benzerlik, paylaşılan iletişim ağı ve iletişim kuran yabancılar arasındaki dikkat çekicilik” şeklinde sıralanabilir. Burada önemli olan nokta kaygının devam etme süreci ve yoğunluğudur (Gasiorek, 2016: 13). Her bireyin belirsizlik karşısında bir dereceye kadar kaygı yaşadığını tekrar hatırlatmakta fayda bulunmaktadır. Birey diğer kültürleri tanıyıp, kültürel değerlerini algılayıp ona göre iletişime geçiyorsa başka bir deyişle kültürel farkındalığı farklı kültürler noktasında da devreye girebiliyorsa iletişim sürecinde kaygı en aza indirilir (Bozkaya ve Aydın, 2010: 20).

Kültürel anlamda farklı olan bireyler birileri ile iletişim kurduğu esnada birey için karşı taraf ne kadar farklı ise bireyde karşı taraf için o kadar farklı görünmektedir. Farklılıklar zenginlik olarak kabul edildiğinde iletişimde daha az çekingenlik olur. Ayrıca bireyin kendine güvenmesi, iletişim kurmaya motive olması iletişimin kaliteli olmasını sağlamaktadır. Bilişsel, duyuşsal ve davranışsal noktada iletişim yeterliği bireyin iletişimi başlatma, sürdürme ve bitirme durumunu etkilemektedir (Carey, 2008: 54). Kültürlerarası iletişimde birey karşı tarafın kültürü hakkında ne kadar çok bilgiye sahip olursa süreç o kadar doğru ve uygun şekilde ilerler. Başarılı bir iletişimin gerçekleşebilmesi için gerekli olan duyuşsal yeterlilik, bireyin iletişim kurma konusundaki motivasyonu ile ilgilidir (Zhang, 2008: 67). Duyuşsal bileşen, karşı tarafı algılayabilme, seçici davranma ve karşılık verebilme durumunu ifade eder. Davranışsal bileşen ise bireyi iletişim kurduğu kişiye yönelik bir şeyler yapmaya yönelik olan eğilimdir. Selamlaşma, tokalaşma ve genel beden dili kullanımı buna örnek olarak gösterilebilir (Bozkaya ve Aydın, 2010: 21). Farklı kültürlerden bir araya gelen bireyler arasında gerçekleşen anlam üretimi, mesaj alışverişi zaman zaman yanlış anlamalar neden olabilmektedir. Kültür bireylerin iletişim kurma şekilleri üzerinde etkilidir. Fakat her bireyin kültürünü yaşaması ve aktarması aynı şekilde değildir. Kültürlerarası iletişim esnasında her bireyin benzersiz kişiliğinin olduğu ifade edilmişti. Çeşitli yanlış anlamaları ve çatışmaları en aza indirmek ve bireylere kültürlerarası yeterlilik kazandırmak ise kültürlerarası iletişim çalışmalarının temel amacıdır (Özdemir, 2011: 9).

Kültürel farkındalık, bireyin kendisi ve tanıştığı insanların zihin durumlarını anlamasıdır. Sonsuz sayıda potansiyel hata olduğundan bireylerin tam olarak bilgilendirilmesi zordur. Bireylerin çevrelerindeki dünyaya anlam atfetme yollarını analiz etmek için bireye bir referans çerçevesi sağlamaktadır (Barker, 2004: 128). Bu nedenle kültürler arası eğitimin hedeflerinden biri, insanları gözlemledikleri eylemlere ve nesnelere anlam yükleme sürecine sürekli olarak dâhil oldukları konusunda uyarmak olmalıdır. Kültürler arası eğitimin başarılı olması için, diğer ülkeler ve kültürler hakkında az ya da çok ayrıntılı bilgi vermekle sınırlı kalınmamalıdır. Kültürlerarası yetkinlik

... (akademik, hakemli, indexli, uluslararası dergi)

geliştirmeye çalışan kültürlerarası yönetimdeki profesyoneller, giderek artan bir şekilde, kendi modellerini savunmanın ötesine geçme ihtiyacını hissetmektedirler. Zihinsel bir modele sahip olmak meşrudur. Her birey kültürünün ürünüdür. Sorun, uzun süredir devam eden kesinliklerin yok olacağından korkmadan kendi sınırlarımızın ötesine geçmeyi öğrenmektir (Carey, 2008: 24). Birey başkalarına kendi bakış açısını kazandırma veya onların düşünce tarzlarının doğru olmadığını kanıtlama ihtiyacı, kendi güvensizliğinin ve kimliğinin gücüyle ilgili şüpheleri ortaya çıkarmaktadır. Gerçek öz-farkındalık, belirli bir zihinsel kültürel programın takip edildiğini ve diğer kültürlerin üyelerinin farklı programlara sahip olduğunu kabul etmektir (Zhang, 2008: 63). Bu farklılıkları keşfederek kişiler kendi hakkında daha fazla şey öğrenebilirler. Birey kendi zihinsel modelinin ve kültürel yatkınlığının farkında olduğunda ve diğer kültürlerle özgü farklılıkların meşru olduğunun bilincine varıp saygı duyduğunda farklılıkları uzlaştırmak mümkün hale gelir (Turner vd., 2020: 85).

5. YÖNTEM

Yapılan bu çalışmanın amacı “Sivil Havacılık” alanında eğitim gören öğrencilerin kültürlerarası iletişimsel yeterliliğini ölçmektir. Türkiye havacılık sektöründe önemli bir konumda bulunmaktadır. Sivil havacılık alanında çeşitli iş kollarında yetişmiş bireylere gereksinim bulunmaktadır. Türkiye’de bu alanda eğitilmiş birey yetiştiren çeşitli kurum ve kuruluşlar bulunmaktadır (Korul ve Küçükönel, 2003: 21). Türkiye, üç kıtada ki konumunun yanı sıra sekiz farklı ülkeye komşudur. Bulunduğu coğrafya da Rusya’dan sonraki en geniş yüzölçümüne sahip ülke konumundadır. Tüm bu sayılanlar hesaba katılınca iç ve dış yolcu taşıma kapasitesinin oldukça yüksek olduğu söylenebilir. Bundan dolayı, Türkiye’deki sivil havacılık sektörünün sürdürülebilir bir gelişim göstermesi oldukça önemli hale gelmiştir (Bakır vd., 2017: 7).

Türkiye’de faaliyet gösteren 6 havayolu şirketi bulunmaktadır. Bu şirketlerin en büyüğü Türk Hava yollarıdır. İkinci sırada yer alan Pegasus Havayolları, devamında Onur Air, SunExpress Havayolları, Anadolujet, Atlasjet Havayolları gelmektedir (Utikad, <https://www.utikad.org.tr/>: 2022). Toplamda 129 ülke, 335 şehir ve 340 havalimanı ile faaliyet gösteren Türk Hava Yolları düşünüldüğünde farklı kültürlerden bireylerle iletişim kurmanın bu alanda yetişmiş bireyler için bir gereklilik olduğu görülmektedir (Turkishairlines, 27.05.2022). Havacılık alanı kültürlerarası iletişim için fırsat alanıdır ve bu alanda aracılığıyla diğer kültürlerle iletişim kurabilme ülkelerin itibarı için önemlilik arz etmektedir.

Çalışma da Mirzaei ve Forouzandeh tarafından 2013 yılında geliştirilen “Kültürlerarası İletişim Yetisi ölçeği” kullanılmaktadır. Ölçek 22 sorudan oluşan 5’li Likert tipi bir çalışmadır. Sorular; kültür, iletişim, kültürel saygı, kültürel farkındalık ve farklı kültürlerle karşı belirsizlik toleransı gibi boyutlarla katılımcıların bilgilerini ölçmeye yöneliktir. Orijinal çalışma da Cronbach alfa değeri kabul edilebilir bir güvenilirlik tahminine (= .71) sahiptir (Mirzaei, ve Forouzandeh, 2013: 5). Yapılan bu çalışmanın evreni Uşak Üniversitesi’dir. Örneklemi ise Uşak Üniversitesi Sivil Havacılık Meslek Yüksek Okulu öğrencileridir. Örneklemeye ulaşma noktasında çevrimiçi hazırlanan anket formu kullanılmıştır.

6. BULGULAR

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Kadın	33	39,5
Erkek	52	60,5
Yaş		
18-25	83	97,7
26-35	2	2,3
36-45	0	0
46-55	0	0
56-65	0	0
65+	0	0
Medeni durum		
Evli	0	0
Bekâr	100	100
Eğitim durumu		
Ön lisans	58	67,4
Lisans	26	31,4
Lisansüstü	1	1,2

Ankete 85 kişi katılım göstermiştir. % 39,5'i kadın, %60,5 ise erkektir. Katılımcıların % 97,7'si 18-25 yaş arası gençlerden oluşmaktadır. Katılımcıların tamamının bekâr olduğu görülmektedir. % 67,4'ü ön lisans, %31,4'ü lisans ve % 1,2' si lisans üstü katılımcıdır.

Tercih edilen ölçeğin alpha katsayısı 787 olarak tespit edilmiştir. Çıkan sonuçtan anlaşıldığı üzere çalışmada tercih edilen 22 ifadenin güvenilir olduğu söylenebilir. KMO örneklem yeterlilik ölçütü: %735, Barlett Küresellik testi: 866.797, $p < 0.000$ sonuçlar yapılan faktör analizinde KMO değerleri anlamlı bulunmuştur. KMO Barlett sonuçları faktör analizi yapmak için uygun bir veri setinin olduğunu göstermektedir. Faktör analizi, birbiriyle ilişkili değişkenleri bir araya getirerek az sayıda alakasız ve ifadesel olarak anlamlı yeni değişkenler (faktörler, boyutlar) bulmayı amaç edinen çok değişkenli bir istatistiktir (Büyüköztürk, 2004: 87).

Faktör analizinde varimax yöntemi seçilerek değişkenlerin yapısı korunmuştur. Çalışmada 6 faktör belirlenmiştir. Bunlar sırasıyla; kültür, iletişim, kültürel saygı, kültürel farkındalık ve farklı kültürlerle karşı belirsizlik toleransı, dil ve iletişimdir. Kültürlerarası iletişim yetkinliği ölçeği için yapılan faktör analizi sonucunda belirlenen 6 faktörün varyansı 67.160'ından toplanmıştır. Aşağıda faktör analizi tablosu verilmektedir.

Tablo 2: Kültürlerarası İletişim Yetkinliği Faktörleri

FAKTÖRLER	Faktör Yükleri	Varyans Yüzdeleri	Özdeğeri
Faktör 1: Kültür		26.237	5.772
Kültürlerarası deneyimlerin önceki bilgilerime yeni bilgiler ekleyebileceğine inanıyorum.	0,867		
Yabancı kültürler üzerine makaleler okumaya istekliyimdir.	0,537		

...	(akademik, hakemli, indexli, uluslararası dergi)		
Kişinin geldiği sosyal düzenin karar verme sürecinde etkili olduğuna inanıyorum.	0,712		
Faktör 2: İletişim		14.630	3.219
Yabancı gençlerle karşılaştığımda kültürel olarak uygun bir biçimde muhabbet açamam.	0,167		
Farklı kültürlerden insanların konuşma ve beden dili ile kolayca başa çıkabilirim.	0,616		
Faktör 3: Kültürel Saygı		9.670	2.127
Diğer kültürlerden insanların benim kültürümden farklı değerlere sahip olma hakkı saygı değeridir.	0,160		
Farklı kültürler arasındaki evliliğin yanlış olduğuna inanıyorum.	0,101		
Başka bir kültürden müzik dinlerken zevk alırım.	0,041		
Diğer ülkelerdeki insanların farklı kıyafet geleneklerini iyi karşılamayı denerim.	0,667		
Farklı kültürlerdeki dini düzenlemeler benim için etkileyici değildir.	0,971		
Diğer ırklardaki insanlardan kendi insanlarımız gibi sorumlu olduğumuzu düşünüyorum.	0,667		
Faktör 4: Kültürel Farkındalık		5.902	1.298
Kültürel farklılıklar hakkında emin olmadığımda hoşgörülü bir tutum sergilerim.	0,237		
Başkaları tarafından algılandığı şekliyle kendi kültürüme yönelik bilgimi geliştirme merakıyla sıklıkla motive olurum.	0,113		
Televizyonda ulusal haberleri uluslararası haberlerden daha çok izlerim.	0,836		
Yabancı kültürlerin farklılarının her zaman farkında değilimdir.	0,365		
Faktör 5: Farklı Kültürlere Karşı Belirsizlik Toleransı		5.620	1.236
İkinci dildeki iletişim süresince anlam belirsizliği ile kolayca baş edemem.	0,438		
Faktör 6: Dil ve İletişim		5.102	1.122
İletişim kurduğum ikinci dil kültürünün standartlarını keşfetmek için çaba harcamam.	0,538		
İkinci dildeki iletişim süresince başkalarının değerlerini ve standartlarını nadiren kabul ederim.	0,520		
Günlük hayat konularıyla ilgili olan ikinci dilde herhangi bir konuşmaya katılabilirim.	0,470		
Çoğu zaman ikinci dilde iletişim kurarken halihazırdaki deneyim sırasında buluş aracılığıyla öğrenmeyi denerim.	0,996		
İkinci dilde iletişim kurarken etik sorunlarla nazik ve anlayışlı bir şekilde başa çıkabilirim	0,970		
İkinci dilde yazılmış bir hikâye kitabı okurken her zaman kavramları birbirleriyle analiz etmeye, yorumlamaya ve ilişkilendirmeye çalışırım.	0,504		

Birinci faktörde, üç değişken bulunmaktadır. Bunlar sırasıyla; kültürlerarası deneyimlerin önceki bilgilerime yeni bilgiler ekleyebileceğine inanıyorum. Yabancı kültürler üzerine makaleler okumaya istekliyimdir. Kişinin geldiği sosyal düzenin karar verme sürecinde etkili olduğuna inanıyorum. En yüksek faktör yüküne sahip olan birinci değişkenden anlaşılacağı üzere katılımcıların kültürlerarası deneyimlerin önceki bilgilerine yeni bilgiler sağlayacağına yüksek oranda katılım gösterdikleri görülmektedir. Sonrasında kişinin geldiği sosyal düzenin yani kültürün onların karar verme süreçlerine etki ettiğine inanıldığı görülmektedir. Devamında yabancı kültürlerle dair makaleler okuma konusunda isteğin diğer değişkenlere göre görece az olduğu görülmektedir.

İkinci faktörde, iki değişken bulunmaktadır. Farklı kültürlerden insanların konuşma ve beden dili ile kolayca başa çıkabilirim değişkenine katılımcıların yüksek oranda katıldığı görülmektedir. Sonrasında yabancı gençlerle karşılaştığımda kültürel olarak uygun bir biçimde muhabbet açamam

... (akademik, hakemli, indexli, uluslararası dergi)

değişkenine ise katılımın az olduğu görülmektedir. Buradan da katılımcıların farklı kültürlerden insanlarla rahatlıkla iletişime geçebildikleri sonucu çıkmaktadır.

Faktör üçte ise altı değişken bulunmaktadır. En yüksek faktör yükünün farklı kültürlerdeki dini düzenlemeler benim için etkileyici değildir değişkenine geldiği görülmektedir. Devamında ise katılımcıların diğer ülkelerde ki insanların farklı kıyafet geleneklerini iyi karşılamayı denerim ve diğer ırklardaki insanlardan kendi insanlarımız gibi sorumlu olduğumuzu düşünüyorum, değişkenlerine katılım gösterdikleri görülmektedir. Diğer kültürlerden insanların benim kültürümden farklı değerlere sahip olma hakkı saygı değerdir, farklı kültürler arasındaki evliliğin yanlış olduğuna inanıyorum. Başka bir kültürden müzik dinlerken zevk alırım değişkenleri gelmektedir.

Faktör dörtte ise, dört tane değişken bulunmaktadır. Katılımcıların televizyonda ulusal haberleri uluslararası haberlerden daha çok izlerim değişkenine katılımın fazla olduğu görülmektedir. Devamında yabancı kültürlerin farklılarının her zaman farkında değilimdir. Kültürel farklılıklar hakkında emin olmadığımında hoşgörülü bir tutum sergilerim ve başkaları tarafından algılandığı şekliyle kendi kültürüme yönelik bilgimi geliştirme merakıyla sıklıkla motive olurum değişkenleri gelmektedir.

Beşinci faktörde ise ikinci dildeki iletişim süresince anlam belirsizliği ile kolayca baş edemem değişkeni bulunmaktadır. Faktör altıda ise altı değişken bulunmaktadır. En yüksek faktör yükünün Çoğu zaman ikinci dilde iletişim kurarken hâlihazırdaki deneyim sırasında buluş aracılığıyla öğrenmeyi denerim değişkenine ait olduğu görülmektedir. Devamında ikinci dilde iletişim kurarken etik sorunlarla nazik ve anlayışlı bir şekilde başa çıkabilirim değişkeni gelmektedir. Sonrasında, iletişim kurduğum ikinci dil kültürünün standartlarını keşfetmek için çaba harcamam, ikinci dildeki iletişim süresince başkalarının değerlerini ve standartlarını nadiren kabul ederim, ikinci dilde yazılmış bir hikâye kitabı okurken her zaman kavramları birbirleriyle analiz etmeye, yorumlamaya ve ilişkilendirmeye çalışırım ve günlük hayat konularıyla ilgili olan ikinci dilde herhangi bir konuşmaya katılabilirim değişkenleri bulunmaktadır.

7. SONUÇ VE TARTIŞMA

Yaşanılan çağ, çeşitli sebeplerden dolayı farklı kültürlerle sahip bireyleri iletişim kurmak durumunda bırakmaktadır. Farklı kültürlerden gelen her bireyin benzersiz bir iletişim tarzı bulunmaktadır. Fiziksel anlamda bir yer değiştirme olmaksızın bireyler internet sayesinde farklı kültürlerle sürekli bir iletişim hali içerisinde olabilmektedirler. Kültür öğrenilen ve paylaşılan bir koddur ve öğrenme ve paylaşma ise iletişim gerektirmektedir. Bu sebeple çalışmada ikisinin birlikte incelenmesi uygun görülmüştür. Farklı kültürlerle sahip birey veya topluluklarla etkili bir şekilde iletişim kurmaya kültürlerarası iletişim yeterliliği denmektedir. Bireyin yaşı, cinsiyeti, eğitim, düzeyi ve bireyin kültürü iletişim sürecine etki etmektedir. Birey içinde yetiştiği kültürün kodlarına göre iletişim sürecine dâhil olmaktadır. Birey diğer kültürleri tanıyıp, kültürel değerlerini algılayıp ona göre iletişime geçiyorsa başka bir deyişle kültürel farkındalığı farklı kültürler noktasında da devreye girebiliyorsa iletişim sürecinin olumlu geçmesi olağandır. Farklılıklar zenginlik olarak kabul edildiğinde iletişimde başarı daha fazla olur. Ayrıca bireyin kendine güvenmesi, iletişim kurmaya motive olması iletişimin kaliteli olmasını sağlamaktadır. Bilişsel, duyuşsal ve davranışsal noktada iletişim yeterliliği bireyin iletişimi başlatma, sürdürme ve bitirme durumunu etkilemektedir. Çeşitli sebeplerle özellikle belli çalışma alanlarında bireyler sürekli olarak farklı kültürlerden kişilerle iletişim kurmaktadır. Bilgi ve yeteneğin önemli görüldüğü bu durumda bireyler farklı kültürlerle karşı duyarlılıklarını ve farkındalıklarını geliştirmelidirler.

... (akademik, hakemli, indexli, uluslararası dergi)

Yapılan bu çalışmada “Sivil Havacılık” alanında eğitim gören öğrencilerin kültürlerarası iletişimsel yeterliliği incelenmiştir. Çıkan sonuçlar ise şu şekildedir; katılımcıların, kültürlerarası iletişim deneyimlerinde önceki bilgilerinin iletişim esnasında yeni bilgiler sağlayacağını düşündükleri, sonrasında kişinin geldiği sosyal düzenin yani kültürün onların karar verme süreçlerine etki ettiğine inanıldığı görülmüştür. Yabancı kültürler için makale okuma isteğinin az olduğu görülmekle beraber farklı kültürlerden insanlarla rahatlıkla iletişime geçtikleri sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcıların farklı kültürlerdeki dini düzenlemeleri etkileyici bulmadıkları görülmüştür. Devamında ise farklı kültürlerden insanların kıyafetlerine gelenek ve göreneklerine saygılı olduğu ve farklı kültürlerden bireylerin esenliği noktasında sorumluluk bilincinin yüksek olduğu görülmüştür. Farklı kültürler için saygının esas alındığı ve farklı kültürler arasında evliliğe karşı pozitif olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların televizyonda ulusal haberleri uluslararası haberlerden daha çok izlediği görülmüştür. Ayrıca her zaman farklı kültürlerden insanların farklılıklarının bilincinde olunmadığı fakat farklı kültürler için genel bir hoşgörülü tutumun olduğu sonucu okunmuştur. Ayrıca katılımcıların kendi kültürlerine yönelik bilginin geliştirilmesi noktasında ise yüksek bir motivasyonun olmadığı da çıkan bir diğer sonuçtur. Kültürlerarası iletişimin sağlıklı ve etkili bir şekilde ilerlemesi noktasında dil bilmenin önemli bir noktadır. Dil, düşünce ve kültürün taşıyıcısı ve aktarıcısıdır. Çıkan sonuçlar dil bilgisinin eksikliğinin kişilerde anlam belirsizliğine yol açtığı fakat iletişim esnasında dil bilgisinin yarattığı eksiklikle başa çıkmak noktasında önceki deneyimlere başvurulduğu ve anlam belirsizliğine karşı hoşgörülü olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kültürel olarak farklı olan başkalarıyla uyumlu bir şekilde iletişim kurmak için, kültürlerarası iletişim sürecini oluşturan temel özellikleri anlamak gerekir. Hem kültür hem de iletişim karşılıklı olarak birbirini etkilese de aralarındaki karmaşık ilişkiyi anlamak amacıyla iki kavramın özelliklerini ayırt etmek esastır. “Kültür” fikri çok yönlü anlamlar üstlenen esnek bir kavram olmasına rağmen, benzer şekilde “iletişim” kavramı da dinamiktir ve çok yönlü yorumlara tabidir. Birey diğer kültürleri tanıyıp, kültürel değerlerini algılayıp ona göre iletişime geçiyorsa başka bir deyişle kültürel farkındalığı farklı kültürler noktasında da devreye girebiliyorsa iletişim sürecinde kaygı en aza indirilir. Kültürel anlamda farklı olan bireyler birbirleri ile iletişim kurduğu esnada birey için karşı taraf ne kadar farklı ise kendisi de karşı taraf için o kadar farklı görünmektedir. Farklılıklar zenginlik olarak kabul edildiğinde iletişimde daha az çekingenlik olur. Bilgi ve yeteneğin önemli görüldüğü bu durumda bireyler farklı kültürler için duyarlılıklarını ve farkındalıklarını geliştirmelidirler. Bu nedenle bireylerin farklı kültürler için açık olma ve farklı kültürlerden kişilerle etkileşime geçmesi, 21. yüzyılda bir gereklilik olarak ortaya çıkmaktadır.

Yerkürenin sakinleri, karşılıklı farklılıklar, temel kültürel değişkenler hakkında bilgi, sınırlar arasında etkili iletişim kurma becerileri ve bunu yapma isteği konusunda bir farkındalık kazanmazsa dünya insanoğlu için daha kötü olacaktır. Tamamen farklı şekillerde yetiştirilmiş bireylerle etkili bir şekilde iletişim kurmak hem bireysel hem grup düzeyinde hem de işletmeler açısından çağın gerekliliğidir. İletişim ve ulaşım ağları zaman ve mekân kısıtını ortadan kaldırmaktadır. Bireyler rahat bir şekilde iletişim kurabilmekte ve seyahat edebilmektedirler. Farklı kültürlerle iletişim kurmanın yoğun olduğu sivil havacılık alanı gibi çeşitli sektörlerde kültürlerarası iletişim alanında yetişmiş bireylere gereksinim bulunmaktadır. Havacılık alanı kültürlerarası iletişim için fırsat alanıdır ve bu

... (akademik, hakemli, indexli, uluslararası dergi)

alanda aracılığıyla diğer kültürlerle iletişim kurabilme ülkelerin itibarı için önemlilik arz etmektedir. Sayılan tüm bu sebepler çalışmanın önemliliğini göstermektedir.

KAYNAKÇA

- Abaslı, K., & Polat, Ş. (2019). Öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık ve kültürel zekâya ilişkin görüşlerinin incelenmesi. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 193-202.
- Bakır, M., Bal, H. T., & Akan, Ş. (2017). Türk sivil havacılık sektörünün değerlendirilmesinde bütünleşik SWOT-AHS yaklaşımı. *Journal of Aviation*, 1(2), 154-169.
- Barker, C. (2004). *The Sage dictionary of cultural studies*. London. Sage.
- Bozkaya, M., & Aydın, İ. E. (2010). Kültürlerarası iletişim kaygısı: Anadolu üniversitesi erasmus öğrencileri değişim programı örneği. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi/ Istanbul University Faculty of Communication Journal*, 1(39), 29-42.
- Büyüköztürk, Ş. (2004). Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Carey, J. W. (2008). *Communication as culture, revised edition: Essays on media and society*. UK. Routledge.
- Gasiorek, J. (2016a). Theoretical Perspectives on Interpersonal Adjustments in Language and Communication. Giles, H. (Ed.). *Communication accommodation theory: Negotiating personal relationships and social identities across contexts* (13-36). UK. Cambridge University Press.
- Goodwin, R. (2013). *Personal relationships across cultures*. London and New York. Routledge.
- Hampden-Turner, C., Trompenaars, F., & Hampden-Turner, C. (2020). *Riding the waves of culture: Understanding diversity in global business*. Hachette UK.
- Hofstede, G. J., & Pedersen, P. & Hofstede, G. (2002). *Exercises, stories and synthetic cultures*. U.S. www.interculturalpress.com.
- Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2005). *Cultures and organizations: Software of the mind* (Vol. 2). New York: Mcgraw-hill.
- Jandt, F. E. (Ed.). (2018). *An Introduction to Intercultural Communication. Identities in a Global Community*. UK. SAGE Publications Ltd.
- Korul, V., & Küçükönal, H. (2003). Türk Sivil Havacılık Sisteminin Yapısal Analizi. *Ege Academic Review*, 3(1), 24-38.
- Lewis, R. (2010). *When cultures collide* (pp. 171-211). London: Nicholas Brealey Publishing.
- Minkov, M. (2011). *Cultural differences in a globalizing world*. USA. Emerald Group Publishing.
- Mirzaei, A., & Forouzandeh, F. (2013). Relationship between intercultural communicative competence and L2-learning motivation of Iranian EFL learners. *Journal of Intercultural Communication Research*, 42(3), 300-318.
- Neuliep, J. W. (2020). *Intercultural communication: A contextual approach*. UK. Sage Publications.
- Özdemir, İ. (2011). Kültürlerarası iletişimin önemi. *Folklor/edebiyat*, 17(66), 29-38.
- Samovar, L. A., Porter, R. E., McDaniel, E. R., & Roy, C. S. (2016). *Communication between cultures*. Cengage Learning.
- Ting-Toomey, S., & Chung, L. C. (2005). *Understanding intercultural communication*. New York: Oxford University Press.
- Zakaria, N. (2019). *Making sense of culture: cross-cultural expeditions and management practices of self-initiated expatriates in the foreign workplace*. U.S. CRC Press.

...

(akademik, hakemli, indexli, uluslararası dergi)

Zhang, D. (2008). *Between two generations: Language maintenance and acculturation among Chinese immigrant families*. US. Lfb Scholarly Pub Llc.

<https://www.turkishairlines.com/tr-tr/basin-odasi/hakkimizda/sayilarla-turk-hava-yollari/>. Erişim tarihi 11. 04.2022.

[**Çatışma Beyanı:** Bu çalışma ile ilgili taraf olabilecek herhangi bir kişi ya da finansal ilişki bulunmamakta, dolayısıyla herhangi bir çıkar çatışması olmamaktadır.](https://www.utikad.org.tr/Detay/Sektor-Haberleri/9095/turkiyedeki-havayolu-sirketleri-filo-zengini#:~:text=T%C3%BCrkiye'de%20faaliyet%20g%C3%B6steren%206,d%C3%BCnya%20hava,c%C4%B1k%20sekt%C3%B6r%C3%BCndeki%20etkisini%20artt%C4%B1r%C4%B1y or. Erişim tarihi 11. 04.2022.</p></div><div data-bbox=)

Destek ve Teşekkür: Çalışmada herhangi bir kurum ya da kuruluştan destek alınmamıştır. Çalışmaya katılan tüm öğrencilerimize teşekkür ederiz.

Etik Kurul Kararı: Bu araştırmanın anket verileri 2020'den önce toplandığı için, araştırma etik kurul izninden muaftır.

Katkı Oranı: Yazarlar makaleye eşit oranda katkıda bulunmuştur.