

Kültürlerarası Yeterliliğin Gelişmesi ve Kültürlerarası Uyum

Ayşen TEMEL EĞİNLİ

Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü

İletişim Fakültesi

Ege Üniversitesi

İzmir

Melis YALÇIN

Halkla İlişkiler ve Tanıtım Programı

Kula Meslek Yüksekokulu

Manisa Celal Bayar Üniversitesi

Manisa

Özet

Küreselleşme dünyayı küçültmekte, böylece çok geniş alanda yer alan kültürleri birbirlerine yaklaştırmakta, kültürler arasındaki sınırlar kaçınılmaz olarak değişmektedir (UNESCO, 2009). Böyle bir değişim, her ülkenin diğer kültürlerle ilişkisini arttırmakta, dolayısıyla artan kültürel farklılıklara yanıt vermek gerekmektedir. Bu anlamda da hem toplumların hem de kişilerin diğer kültürlerle ilişkiler kurması ve bu ilişkilerde başarılı olması, kültürlerarası yeterlilik kazanması ile doğrudan ilişkilidir. Bu nedenle kişilerin farklı kültürlere açık olma ve farklı kültürlerden kişilerle etkileşime geçmesi, 21. yüzyılda bir gereklilik olarak ortaya çıkmaktadır. Kültürlerarası yeterlilik, bilişsel, duygusal ve davranışsal beceriler kazanmayı gerektirmekte, bu da kişinin farklı kültürlere ilişkin bilgi edinmesini ve elde ettiği bilgileri farklı kültürel ortamlarda kullanabilmesini kapsayan bir süreci ifade etmektedir. Bu süreç oldukça dinamik ve sürekli değişen bir yapıya sahip olup, kültürlerarası yeterliliğin kazanılması sonucunda kültürel uyum elde edilmektedir. Kültürel uyum elde edilmesi sürecinde kültürlerarası öğrenme önemli bir yere sahiptir. Kültürlerarası öğrenme ile kişilerin farklı kültürlerden kişi/kişilerle etkili iletişim kurabilmek için gerekli bilgi, beceri ve tutumlarda gelişmeler söz konusu olmakta ve bu da kişide içsel ve dışsal olarak olumlu bir etkileşim yaratmaktadır. Böylece kişi, hem psikolojik hem de sosyokültürel uyum sürecini daha kolay bir şekilde gerçekleştirebilmektedir. Bu çalışmada kültürlerarası yeterlilik kavramı, kültürlerarası yeterlilik boyutları ve bileşenleri, kültürlerarası yeterlilik kazanılması ve kültürlerarası uyum elde edilmesi süreci açıklanmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Kültürlerarası Yeterlilik, Kültürlerarası Hassasiyet, Kültürlerarası Uyum

Developing Intercultural Competence and Intercultural Adjustment

Abstract

Globalization contracts the world, thus approximates the cultures partaking in a wide geography and the boundaries between the cultures change inevitably (UNESCO, 2009). This increases each country's interaction with other cultures, therefore necessitates to respond to the mounting cultural differences. In this sense, working on a connection with other cultures of both individuals and societies and succeeding in these connections has a direct link to acquiring intercultural competency. In that respect, individuals being open to different cultures and interacting with individuals from different cultures emerge as a necessity in the 21st century. Intercultural competency requires attaining cognitive, emotional and behavioral capabilities and that states a process which encompasses an individual's gaining information related to different cultures and making use of those information

he had in various cultural spaces. This process has a dynamic and ever changing structure and at the result of acquisition of intercultural competency, intercultural adjustment is (also) attained. In the course of the acquisition of intercultural adjustment, intercultural learning has an important place. By intercultural learning, improvements in necessary knowledge, ability and attitude of individuals in order to interact with the one or ones from different cultures can be mentioned, and this creates a positive interaction on an individual both internally and externally. Thereby, an individual can realize both psychological and socio cultural adjustment process in an easier manner. In this study, the concept of intercultural competency, intercultural competency dimensions and constituents, acquisition of intercultural competency and the process of attaining intercultural adjustment are explained.

Key Words: Intercultural Competence, Intercultural Sensivity, Intercultural Adjustment.

Giriş

Her kültür kendi kültürel algılama, inanç, değer ve geleneklerine sahiptir ve bu sahip olunan değerler kişinin/toplumun iletişim biçimi üzerinde doğrudan etkilidir. Bu nedenledir ki farklı kültürlerden kişilerin birbirleri ile iletişim kurması durumunda anlamların paylaşılmasında güçlükler ya da engeller ortaya çıkabilmektedir (Zhang, 2010). Bu noktada farklı bir kültüre ait bilgi edinmek öncelikle söz konusu kültürün dilini öğrenmekle ilişkili görülmektedir. Dil, kültüre ait unsurları taşıdığı için kültürler arasındaki benzerlik ve farklılıkların ortaya konulması, iki sistem arasındaki etkileşimin daha etkili olmasında yardımcı olabilmektedir (Hall, 1996, s. 13-14). Bu anlamda kültürlerarası yeterlilik kavramı, iletişim yeterliliği ile ilişkilendirilmiş, kültürlerarası yeterliliğin kazanılmasının iletişim yeterliliğine sahip olmakla mümkün olabileceği belirtilmiştir. Aynı zamanda kişilerin sahip olduğu kültürel değerler kişiyi tanımlayan unsurlar olduğu için çok fazla hassasiyet gösterilmesi gereken bir konudur. Bu nedenle kültürlerarası yeterlilik aşamalar halinde ilerleyen bir süreçtir. Kültürlerarası yeterlilik kazanmak isteyen ve istekliliğe sahip kişilerin öncelikle kültürlerarasındaki farklılıklara ilişkin farkındalığa sahip olması, farklı kültürel değerleri tanıma ve öğrenme sürecinde diğer kültürlere saygı duyma, farklılıkları kabul etme ve değer verme vb. kültürlerarası duyarlılık göstermesi gerekmektedir (Matveev and Merz, 2014, s. 123).

Kültürlerarası yeterlilik kazanılması önceleri yabancı dil/ikinci dil öğrenme ve öğretme ile ilişkilendirilmekteydi, 21. yüzyılda ise kavramın dil bilimi alanından, pazarlama, reklam, uluslararası ilişkiler vb. çok sayıda alan ile ilgili ve bir gereklilik olarak tanımlandığı görülmektedir. Kültürlerarası yeterlilik, kültürel farkındalık ile başlamakta, kültürel bilgi edinme, iletişim ve davranışsal beceriler kazanma, kültürel belirsizlik durumları ile başa çıkma, kültürel empati geliştirme gibi çok sayıda yeterliliğin kazanılması ile gerçekleşmektedir. Kültürlerarası yeterlilik kazanılması ile kültürlerarası uyumun elde edilmesi söz konusu olmaktadır.

Kültürlerarası Yeterlilik Kavramı- Boyutları- Modelleri

Kültürlerarası yeterlilik ile ilgili ilk çalışmalar 1950'li yıllarda yabancı ülkelerde çalışan ya da eğitim gören kişilerin deneyimleri temelinde başlamıştır. Bu yıllarda yabancı bir ülkede yaşamaya alışmak ve farklı bir kültüre uyum sağlamak bir diğer ifade ile farklı bir kültüre sahip bir topluma uyum sağlamak için çokkültürlü bir nitelik kazanmak gerekliliği ön plana çıkmış ve bu anlamda kültürlerarası yeterlilik kazanmak önemli bir hale gelmiştir (Varhegyi and Nann, 2008). "Kültür dilin içindedir ve dil kültür ile yüklüdür" (Agar, 1994, s. 28) ifadesi temelinde kültürlerarası yeterlilik bu süreçte dil öğrenme ve iletişim ile ilişkilendirilmiştir (Sun, 2013). Bir diğer ifade ile dil bilgisi, iletişim olarak görülmekte, bir kültüre ait dilin bilinmesi, mesajların anlamlandırılmasını sağladığı için kültürü anlamada da çok önemli bir etken olarak değerlendirilmektedir (López-Rocha, 2016). Bu nedenle de kültürlerarası yeterlilik kavramının, birçok çalışmada kültürlerarası iletişim yeterliliği olarak ele alındığı görülmektedir. Bununla

birlikte kültürlerarası yeterlilik kavramı yerine kültürlerarası iletişim, uluslararası iletişim, kültürlerarası farkındalık, uluslararası yetenek, kültürlerarası uyum, kültürlerarası etkileşim, kültürlerarası hassasiyet vb. kavramların kullanıldığı da görülmektedir (Fantini, 2006).

Kültürlerarası yeterlilik kavramı iletişim yeterliliği olarak ele alındığında, önceleri sadece dil ve gramer bilgisine ilişkin bir yeterlilik olarak algılanmakta iken daha sonraki süreçte hem dile hem de iletişime ilişkin bilgi ve beceriler bütünü olarak ifade edilmiştir. İletişim yeterliliğinin odak noktası, bir iletişim sürecinde o durum/koşul için en uygun olan bilgi ve becerinin kullanılmasıdır (Salleh, 2008, s. 305). Bu noktada Hymes (1972) iletişim yeterliliğini gramatik, psikolinguistik, sosyokültürel yeterlilik olarak ifade etmekte, her iletişim olayının bir sosyal çevre içinde gerçekleştiğini bundan dolayı iletişimin kültürel bilgiye ihtiyaç duyduğunu, bu anlamda da en önemli bileşenin sosyokültürel yeterlilik olduğuna işaret etmektedir. Usó-Juan and Martínez-Flor (2006) da iletişim yeterliliği modelinde dil yeterliliğine ilişkin yazılı ya da sözlü, yorumlama ve üretim olmak üzere dört temel becerinin olması gerektiğini açıklamakta, tüm bu bileşenlerin içerisinde en önemlisinin ise kültürlerarası yeterlilik olduğuna dikkat çekmektedir. Bununla birlikte Usó-Juan and Martínez-Flor, kültürlerarası yeterliliğin dil öğreniminde diğer bileşenlerin gelişebilmesi için temel oluşturduğunu belirtmektedir.

Usó-Juan and Martínez-Flor'un ifadesini destekleyen Saville-Troike (1989, 1996) iletişim yeterliliğinin dilsel, etkileşimsel ve kültürel bilgiden oluştuğunu açıklamakta, dilsel ve etkileşimsel yeterliliğin kültürel değerler, tutumlar ve sosyal yapı ile ilgili bilgi olan kültürel bilginin gelişimine bağlı olarak ortaya çıkacağını açıklamaktadır. Bu noktada kültürlerarası ya da kültürlerarası yeterliliğin iletişim yeterliliğinin bir bileşeni olduğu görülmektedir. Byram (1997, s.71) kültürlerarası yeterlilik ve kültürlerarası iletişim yeterliliği arasındaki farkı, kültürlerarası yeterlilik kişinin kendi dilinde başka bir ülke ya da kültürden kişilerle etkileşim kurma yeteneği; kültürlerarası iletişim yeterliliği ise yabancı bir dilde farklı bir ülkeden ya da kültürden kişilerle iletişim kurma yeteneği olarak ifade etmektedir.

Kültürlerarası yeterlilik kavramı İngilizce "intercultural competence" biçiminde ifade edilmekte, bu doğrultuda kavramın tam olarak ifadesini ortaya koyabilmek için sözcük anlamlarına bakılması gerekmektedir. Kültürlerarası (intercultural) farklı kültürlerden ya da çok sayıda kültürden kişiler arasındaki etkileşimi (Koester ve Lustig, 2015, s. 20), yeterlilik (competence) ise bir kişinin gösterdiği performansın izlenmesi ve gözlemlenebilir halini ifade etmektedir (Fantini, 2005, s.2). Bu bağlamda Taylor (1994) kültürlerarası yeterliliği kişinin farklı bir kültürü ya da farklı bir kültürden yabancıyı anlayabilmesi ve doğru bir şekilde etkileşim kurabilmesi için kişinin kültürel bilgi ve davranışsal becerilere sahip olması olarak ifade etmektedir.

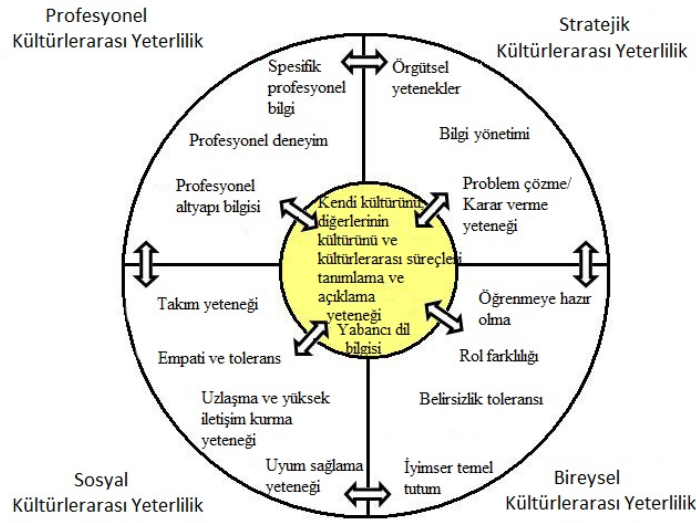
Byram'a (1997) göre kültürlerarası yeterlilik, tutumlar, bilgiler, ilişki ve yorumlama becerisi, etkileşim ve keşfetme becerisi, eleştirel kültürel farkındalık becerisi olmak üzere beş becerinin elde edilmesi ile mümkün olabilmektedir. Bu bağlamda da farklı kültürlerden kişiler arasında etkileşim söz konusu olduğunda bu kişilerin içsel ve dışsal olarak o toplumdan edindikleri bilgiler ile donandıkları bu nedenle de kendilerine gelen herhangi bir bilgiyi de ancak bu bilgiler ile değerlendirebilecekleri açıklanmaktadır. Kişilerin bakış açıları ya da düşünce biçimleri kültür tarafından belirlenmekte, doğal olarak bu doğrultuda bir anlayış ve perspektif geliştirmektedir (Byram ve Zarate,1997). Bu anlamda da farklı bir kültürden kişi/kişilerle etkili bir etkileşim kurulabilmesi öncelikle kültürel bilginin edinilmesi ve bu bilginin farklı kültürlerle etkileşim sürecinde davranışa dönüşmesi gerektiği belirtilmektedir.

Tablo 1'de 2000 yılı sonrasında kültürlerarası yeterliliğe ilişkin yapılan tanımlar yer almaktadır. Bu tanımlar incelendiğinde kültürlerarası yeterlilik kavramını genel olarak "kişinin farklı bir kültür ile ilgili bilgi edinmeye istekli olması, kültüre ait bilgi, tutum ve davranışlar edinmesi, farklı kültürel ortamlarda ya da farklı kültüre sahip kişilerle uygun ve etkili iletişim kurabilme yeteneği" biçiminde açıkladıkları görülmektedir.

Tablo 1: Kültürlerarası Yeterlilik Tanımları

Kültürlerarası Yeterlilik Tanımları	Teorisyen
Kültürlerarası yeterlilik, diğer kültür hakkında bir bakış açısı kazanmak için öğrenme ile başlayan, diğer kültürden kişilerle etkili iletişim kurma yeteneğine sahip olma ve bunu davranışları ile göstermeyi kapsayan bir süreçtir.	Guilherme (2000)
Kültürlerarası yeterlilik, bir kişinin bilgi, tutumları ve davranışlarının diğer kültürlere açık ve esnek olmasını ifade etmektedir.	Alred ve Byram (2002)
Kültürlerarası yeterlilik, farklı kültüre sahip kişilerle etkili ve uygun bir etkileşimde bulunmak için gerekli bilgi, motivasyon ve becerilere sahip olmayı ifade etmektedir.	Wiseman (2002)
Kültürlerarası yeterlilik, farklı kültürden kişi/kişilerle hem dilsel hem de kültürel yapıya olarak uygun ve etkili bir şekilde iletişim kurmak için gerekli yetenekler bütününe sahip olmayı ifade etmektedir.	Fantini ve Tirmizi (2006)
Kültürlerarası yeterlilik, ulusal, etnik ve kültürel sınırların değişimi ve iki farklı kültürden kişi arasında etkileşimin sağlanmasını ifade etmektedir.	Spitzberg ve Changnon (2009)
Kültürlerarası yeterlilik, çok çeşitli kültürel değerlere sahip kişilerle etkili ve uygun etkileşimi destekleyen karakteristik özellikler, bilişsel, duygusal ve davranışsal beceriler setidir.	Bennett (2011)
Kültürlerarası yeterlilik, duygusal, bilişsel ve davranışsal bileşenlerin birbiri ile bağlantılı olduğu, diğer kültür ile ilgili öğrenme ve eğitim ile başlayan, genel ve spesifik kültürel bilgi birikimine bağlı olan, sahip olunan bilgiyi iletişimi sürecinde sürekli değişen bir şekilde kullanabilme yeteneğini ifade etmektedir.	Dehmel vd. (2011)
Kültürlerarası yeterlilik, diğer kültürler ya da diğer kültürlerden kişilerle uygun ve etkili bir şekilde etkileşim kurmak için kişinin hazır olmasıdır.	Sinecrope vd. (2012)
Kültürlerarası yeterlilik, diğer kültürü, kültürel sistemi, kültürel değerleri öğrenme, normal olarak kabul etme, diğer kültürden kişileri dinleme ve anlamayı sağlayan mantıksal yapıya sahip olmaktır. Hem kültürel değerlerini öğrenmeyi hem de öğrendiklerini gerekli durumlarda uygulamayı kapsamaktadır.	UNESCO (2013)
Kültürlerarası yeterlilik, farklı etnik, dinsel, kültürel, ulusal ve coğrafik gruplardan kişilerle başarılı bir şekilde etkileşim kurma bilgi ve becerisinin bütününe ifade etmektedir.	Zylkiewicz-Plonska ve Aciené (2014)
Kültürlerarası yeterlilik, bir kişinin kendi kültürünün dışındaki farklı kültürlerden kişilerin dilini kullanma, kültürel bilgiye sahip olma, saygı duyma ve tolerans gösterme, aşına olunmayan durumlarda kültürel bilgiyi kullanarak anlama ve etkili iletişim kurma yeteneği olarak tanımlanmaktadır.	Foncha ve Sivasubramaniam (2014)
Kültürlerarası yeterlilik, eylem odaklı bir süreç olup, farklı bir kültür ile ilgili yeni ve etkili bir davranışın ortaya çıktığının görülmesi için öncelikle bilişsel alanda bir değişikliğin olmasını gerektirmekte, farklı kültürel ortamlarda gerekli davranışların ortaya konulması yeteneğini ifade etmektedir.	Cushner (2015)

Van Den Boom (2003) kültürlerarası yeterlilik kavramını açıklarken yukarıdaki tanımlardan farklı olarak bireysel kültürlerarası yeterlilik (individual intercultural competence) ifadesini kullanmıştır. Bu ifade ile kişinin bu yeterliliği, kültürel farklılık, grup içi dinamikler, çatışma yaratabilecek konuların ne olduğunu ve bunların nasıl yönetileceğini vb. özellikleri öğrenmesi ile kazanabileceği belirtilmektedir. Bunun için de kişinin farklı kültürden olan kişi/kişilerle etkili iletişim kurmaya motive olması ve etkili iletişim için ihtiyaç duyulan becerileri öğrenmeye de istekli olması gerektiğini de eklemektedir. Bolton (2005) ise kültürlerarası yeterlilik kavramını bireysel, stratejik, profesyonel ve sosyal olmak üzere dört farklı biçimi ile tanımlamıştır. Bu bağlamda şekil 1’de görüldüğü gibi bireysel kültürlerarası yeterlilik öğrenmeye hazır olma, belirsizliklere karşı tolerans vb. nitelikler; sosyal kültürlerarası yeterlilik empati ve tolerans, uzlaşma ve yüksek iletişim kurma yeteneği vb. nitelikler; stratejik kültürlerarası yeterlilik problem çözme ve karar verme, bilgiyi yönetebilme vb. nitelikler; profesyonel kültürlerarası yeterlilik profesyonel bilgi ve deneyim vb. nitelikler gerektirmektedir (akt: Praxmarer, 2013).

Şekil 1: Kültürlerarası Yeterlilik Türleri

Kaynak: Bolten (2005)

Ruben (1976) ise kültürlerarası yeterliliği saygı gösterme (saygıyı ifade etmek ve pozitif bakmak), etkileşim tutumu (tanımlayıcı, değerlendirici ve eleştirel olmayan yanıtlar vermek), bilgi yönelimi (kişinin farklı ortamlarda doğrunun ve yanlışın ne olduğunu ya da farklı bakış açılarını açıklayabilme ve tanımlayabilme yeteneği), empati (diğer kişinin duygu ve düşüncelerini anlayabilme ve sezgisel tanımlayabilme), esnek olma (kişinin farklı ortamlarda bilgi isteme, açıklama, problem çözümü ile ilgili değerlendirme yapabilme niteliklerini uyumlaştırma ve bu konuda esnek davranabilme yeteneği), etkileşim yönetimi (diğerlerinin ihtiyaçlarını doğru değerlendirerek bir neden temelinde etkileşimi başlatabilme ve sürdürebilme), belirsizliğe karşı tolerans (kişinin yeni ve belirsiz durumlar karşısında tepki verebilme yeteneği) olarak yedi boyut içerdiğini açıklamaktadır. Scheitz ise kültürlerarası yeterliliği tutumlar (farklı bir kültürü ve kültürel farklılıkları kabul etmeye yönelik pozitif tutum), bilgi (kültürel farklılık ve farkındalık ile ilgili ortak bilgi), iletişim (sözlü ve sözsüz iletişime ilişkin bilgi ve farkındalık), kişiye ait göstergeler (zorluklarla karşılaştığında sakin ve kontrollü olabilme), sosyal ilişkiler (destekleyici ve doyum verici ilişkiler kurma yeteneği) olmak üzere beş boyut ile tanımlamaktadır (akt: Humprey, 2007, s. 37-39).

Kültürlerarası yeterliliğin hangi boyutlara sahip olması gerektiği ve her bir boyutun hangi yeterlilikleri içerdiğini tanımlamak amacı ile 2004 yılında İngiltere’de Leonardo da Vinci Avrupa Eğitimi (Leonardo da Vinci European Training in the UK) tarafından gerçekleştirilen Kültürlerarası Yeterliliğin Değerlendirilmesi (Intercultural Competencies Assessment/INCA) projesi gerçekleştirilmiştir. INCA projesi sonucunda kültürlerarası yeterlilik belirsizliğe karşı tolerans, davranışsal esneklik, iletişim farkındalığı, bilgi keşfi, farklılığa saygı ve empati olmak üzere altı boyut, her bir boyut da motivasyon, bilgi/beceriler, davranış alt boyutları ile açıklanmıştır. 2008 yılında WorldWork tarafından uluslararası alanda görev yapan yöneticilerin ve profesyonellerin sahip olması gereken kültürlerarası yeterliliği tanımlamaya yönelik “The International Profiler” adı ile gerçekleştirilen çalışma sonucunda uluslararası/kültürlerarası yeterlilikler adı ile açıklık, esneklik, kişisel otonomi, duygusal kararlılık, anlayışlı olma, dinleme davranışı, şeffaflık, kültürel bilgi, etkilemek, sinerji olmak üzere on yeterlilik ve bu yeterlilikler ile ilgili bilgi, beceri, tutumlar temelinde yirmi iki alt boyut tanımlanmıştır. 2009 yılında ise İngiltere’de Yüksek Eğitim Fon Konseyi (Higher Education Funding Council for England/HEFCE) tarafından global insanın yeterliliklerini belirlemek üzere “The Global People Competency” Framework çalışması gerçekleştirilmiş ve bunun sonucunda da bilgi ve fikirler,

iletişim, ilişkiler ve kişisel nitelikler ve yetenekler olma üzere dört boyut ve on sekiz alt boyut tanımlanmıştır. Söz konusu boyutlar ve alt boyutlar aşağıda tablo 2’de detaylı olarak açıklanmaktadır.

Tablo 2: Kültürlerarası Yeterlilik Boyutları

WorldWork	INCA	HEFCE
<p>Açıklık</p> <p>Yeni düşünce: Yeni fikirleri kabul etme, farklı ve aşına olunmayan konular ve alanlarla ilgili anlayış yaratma.</p> <p>Yabancıları hoş karşılama: Farklı değerleri, bakış açıları, deneyimleri, algıları olan yeni kişilerle etkileşim kurma ve ilişkiler inşa etmeye hevesli olma. Farklı kültürel özelliklere sahip olan yabancılarla etkileşime karşı özel bir ilgi duyma.</p> <p>Kabul etme: Kendi davranışlarından oldukça farklı olan davranışlara sahip kişileri sadece tolere etme değil aynı zamanda pozitif bir şekilde kabul etmeyi ifade etmektedir.</p> <p>Esneklik</p> <p>Esnek davranış: Farklı sosyal ve kültürel durumlara adapte olabilme, farklı davranış kalıplarını öğrenmeye istekli olma, farklı durumlarda kabul edilebilir ve başarılı davranışlara ilişkin deneyim elde etmeye hazır olmayı ifade etmektedir.</p> <p>Esnek yargılar: Yeni tanışılan kişilerle ilgili hızlı ve kesin kararlar vermekten kaçınma, farklı kültürlerden tanışılan her yeni kişi ile yeni deneyimler edinme ve varsa stereotipleri değiştirmeyi ifade etmektedir.</p> <p>Dil öğrenme: Farklı kültürden kişilerle iletişim kurabilmek için dil öğrenme isteğinin olması, uluslararası deneyimlerle dil bilgisine güvenme ve saygı duymayı ifade etmektedir.</p> <p>Kişisel Otonomi</p> <p>İşsel amaç: Aşına olunmayan durumlarda karşılaşıldığında kişinin değerleri ve inançları açısından tutarlı ve dengeli bir tutum göstererek üstesinden gelmeyi başarabilmeyi ifade etmektedir.</p> <p>Hedeflere odaklanma: Uluslararası projelerde görev almaya isteklilik duyma ve bu doğrultuda spesifik amaçlar belirleme ve görevler alma, anlaşmada ısrarlı olmayı ifade etmektedir.</p>	<p>Belirsizliğe Karşı Tolerans</p> <p>Motivasyon: Kültürel farklılıklar söz konusu olduğunda kişiler kendi davranış, değer, fikirleri ile çelişen durumlarla karşılaştıklarında belirsizliğe karşı yüksek düzeyde tolerans göstererek, yapıcı ve pozitif bir şekilde çözüme odaklanmalıdır.</p> <p>Bilgi/Beceriler: Bir problemle karşılaşıldığında kişiler çok farklı fikir ve perspektiflere sahip olabilirler, bu durumda tüm insanların yararına bir çözüm bulmaya odaklanmalıdır.</p> <p>Davranış: Taraflar arasında belirli bir durumda farklılıklar ve çeşitli amaçlar söz konusu olduğunda belirsiz olan durumu belirgin ve uygun hale getirecek, yarara odaklı çözüm bulunmalıdır.</p> <p>Davranışsal Esneklik</p> <p>Motivasyon: Kişinin kendi davranışını belirli bir durumda spesifik gereklilikler doğrultusunda değiştirmeye odaklanması ve bu anlamda geniş bir kapasiteye sahip olmasını ifade etmektedir.</p> <p>Bilgi/Beceriler: Belirli bir duruma uygun çok sayıda davranış tipini uygulayabilme, söz konusu davranışa ilişkin zayıf sinyaller algılandığında uygun bir şekilde yeni bir davranışı adapte etmeyi ifade etmektedir.</p> <p>Davranış: Kültürlerarası durumlarda kişinin kendi davranışını uygun değilse diğerlerinin davranışlarını gözleme ve uygulamayı ifade etmektedir.</p> <p>İletişim Farkındalığı</p> <p>Motivasyon: Farklı dillerin kuralları söz konusu olduğunda iletişimin tarafları arasında niyet ve anlamın ortaya konulması, bu doğrultuda iletişim davranışları ve niyetlerinin yeniden tanımlanması gerekmektedir.</p> <p>Bilgi/Beceriler: Yabancı dil yeterlilikleri ve kurallarına ilişkin sahip olunan bilgi konuşma sürecinde fark etmeyi ve buna göre davranmayı, kültürlerarası iletişim durumuna uygun uzlaşma sağlayacak iletişim davranışlarını sergilemeyi ifade etmektedir.</p>	<p>Bilgi ve Fikirler</p> <p>Bilgi arama: Aşına olunmayan kültür hakkında ilgi duyma ve bilgi araştırma ihtiyacının ortaya çıkması, kitap ve dökümanları inceleme, gözlem yapma ve soru sormayı ifade eder.</p> <p>Yeni düşünce: Yeni düşüncelere açık olma, yeni bakış açılarını ve konuları öğrenmeye istekli olma, geleneksel düşüncenin dışına çıkma ve farklı düşünme yollarını keşfetmeyi ifade etmektedir.</p> <p>Amaç düzenleme: Diğer kişilerin amaçlarını dikkate alma ve ilgilenme, ihtiyaç duyulduğunda kendi ve diğer kişilerin amaçları arasında bir denge oluşturabilme ifade edilmektedir.</p> <p>Sinerjik çözümler: Bir problem hakkında diğer kişilerin farklı fikirlerini ortaya çıkarma ve paylaşma, farklı bakış açılarını entegre edebilme, sinerjik ve yaratıcı çözümler ortaya koyabilmeyi ifade etmektedir.</p> <p>İletişim</p> <p>İletişim yönetimi: Belirli bir iletişim amacına yönelik uygun iletişim biçimini seçmek, iletişim ağı oluşturmak, iletişim problemlerini aşamalar halinde çözmeyi ifade etmektedir.</p> <p>Dil öğrenme: Diğer dilleri öğrenmeye isteklilik, zaman ve çaba harcamak, dil yeteneği kazandıkça kendine güven kazanmayı ifade etmektedir.</p> <p>Dil adaptasyon: Dilde hız, duraklama zamanı, karmaşık cümleler, sözcük bilgisi vb. kullanımına adapte olmayı ifade etmektedir.</p> <p>Aktif dinleme: Dikkatli bir şekilde dinleme, ses tonu, vurgulama vb. unsurları anlamlandırma, yanlış anlamaları azaltmak ve doğru anlamlandırmak için açıklığa kavuşturmayı ifade etmektedir.</p> <p>Uyum sağlama: Göz teması, beden dili ve sözsüz sinyalleri gözleme, doğrudan olmayan sinyalleri kültür ve iletişim bağlamında öğrenmeyi ifade etmektedir.</p> <p>Paylaşılan bilgi ve karşılıklı güven: Karşılıklı anlayış ve anlamda uzlaşmak için bilgiyi açığa çıkarma, kişilerin niyet ya da isteklerini ön plana çıkarmayı ifade etmektedir.</p>

WorldWork	INCA	HEFCE
<p>Duygusal Kararlılık</p> <p>Dirençlilik: Öğrenme sürecinde karşılaşılan herhangi bir sorun karşısında risk alabilme düşüncesine sahip olma, eleştiri, rahatsızlık, negatif geribildirim karşısında üstesinden gelebilme, yanlış giden konular söz konusu olduğunda optimistik bakış açısına sahip olabilmeyi ifade etmektedir.</p> <p>Üstesinden gelme: Aşına olunmayan durumlar karşısında hissedilen yüksek baskı ve değişimin üstesinden gelebilme, baskı altında hissettiğinde sakin kalabilme, kültür şoku nedeniyle yaşanan stresi sosyal arkadaşlıkları aracılığı ile aşabilmeyi ifade etmektedir.</p> <p>Macera ruhu: Değişim ve çeşitliliği arama, stabil ve tahmin edilebilir çevreden kaçınma, başarılı olup olmayacağı belli olmayan, rahatsız ve belirsiz durumlar içerisinde kendini sokabilme özelliğine sahip olmayı ifade etmektedir.</p> <p>Anlayışlı olma</p> <p>Uyum sağlama: Beden dili, göz teması, ses uyumu gibi doğrudan olmayan sinyaller anlam çıkarabilme ve özellikle farklı ortamlardaki sinyalleri okuyabilme ve anlamlandırmayı ifade etmektedir.</p> <p>Yansıtılan farkındalık: Diğer kişiler ile karşılaştığında bilinçli olma, kültürlerarası bağlamda uluslararası iletişim kurulan kişiyi doğru anlama ve normal iletişim davranışlarını temel almayı ifade etmektedir.</p> <p>Dinleme Davranışı</p> <p>Aktif dinleme: Diğer kişilerle kurulan iletişimde doğru anlamaya odaklanma ve bu doğrultuda kelimelerin anlamlarını açıklama ve vurgulama, diğer kişileri anladığını varsaymak yerine, açıklama ve kontrol etmeyi ifade etmektedir.</p> <p>Şeffaflık</p> <p>Açık iletişim: Uluslararası iletişim durumlarında yanlış anlamaları en aza indirmeye bilincinde olma, ne söylediğinden daha çok nasıl söylediği ile de ilgili olmayı ifade etmektedir.</p>	<p>Davranış: Farklı dil düzeylerinde ve farklı iletişim kuralları söz konusu olduğunda etkileşimde ortak kurallar üzerinde uzlaşmak, dil ötesi kurallar yardımı ile diğer anlamların açıklanması ile problemlerin üstesinden gelmeyi ifade etmektedir.</p> <p>Bilgi Keşfi</p> <p>Motivasyon: Diğer kültürler hakkında hem kendi kendine hem de diğer kültürlerden kişilerle etkileşime geçerek bilgi edinme merakına sahip olma isteğini ifade etmektedir.</p> <p>Bilgi/Beceriler: Yeni bir kültür hakkındaki bilgi ve kültürel deneyimleri gerçek zamanlı iletişim ve etkileşim durumunda bilgiyi kullanma davranışını ifade etmektedir.</p> <p>Davranış: Kültürler arasındaki etkileşimlerde benzer ve benzer olmayan durumlarda soru sorma, dökümanları yorumlama, sözlü ve sözsüz iletişim vb. spesifik iletişim durumuna uygun bir şekilde yorumlamayı ifade etmektedir.</p> <p>Farklılığa Saygı</p> <p>Motivasyon: Farklı kültürlerden kişilerle etkileşimde ilişkide eşit olduğunu bilme, bir soruya yanıt ararken ya da yeni bir bilgi ararken çoğunlukla var olan varsayımlardan uzaklaşma isteğini ifade etmektedir.</p> <p>Bilgi/Beceriler: Kişinin kendi ya da toplumun varsayımları bilgisini, inançlar, değerler ve davranışlar bir sistem mantığı ile değerlendirmeyi ifade etmektedir.</p> <p>Davranış: Sadece hakim olan kültürün değil, toplum içerisindeki diğer sosyal grupların ve diğer kişilerin deneyimlerine ilgi göstermeyi ifade etmektedir.</p> <p>Empati</p> <p>Motivasyon: Diğer kişilerin bakış açılarını öğrenmeye istekli olma, diğerlerin düşünce ve duygularını analiz etme yollarını ortaya koymayı ifade etmektedir.</p> <p>Bilgi/Beceriler: Farklı kültürlerden kişilere karşı empati gösterebilme yeteneğine sahip olmayı, bu kişilerin durumları nasıl algıladıklarına ve ne hissettiklerine ilgi göstermeyi ifade etmektedir.</p>	<p>Üslupta esneklik: Farklı kişiler, ortamlar, amaçlar vb. durumlarda farklı iletişim stillerini ortaya koyabilme ve bunun için uygun olanı seçebilmeyi ifade etmektedir.</p> <p>İlişkiler</p> <p>Yabancıları hoş karşılama: Yeni kişilerle tanışma ve buluşmaktan hoşlanma, farklı deneyim ve bilgileri edinmeyi isteme, geniş ve farklı arkadaş bağlantıları kurmayı ifade etmektedir.</p> <p>Uyum sağlama: İlişkileri inşa etmede arkadaşça ve samimi bir yaklaşım sergileme, diğer kişilere ilgi ve özen göstermeyi ifade etmektedir.</p> <p>Sosyal/profesyonel ortamda hassasiyet: Farklı ortamlarda güç ve hiyerarşinin ilişkilerin nasıl etkilediğini gözlemleme, rol ilişkilerinin nasıl işlediğini ve nasıl karar verildiğini anlamayı ifade etmektedir.</p> <p>Kişilerarası nezaket: Kişilerin hassasiyetlerini fark etmek ve kişiler için uygun koşulları yaratmaya özen göstermeyi ifade etmektedir.</p> <p>Kişisel Nitelikler ve Yetenekler</p> <p>Keşif ruhu: Güvenli ve tahmin edilebilir bir çevreden kaçınma, değişim ve çeşitlilik aramaya hazır olma, belirsiz durumlar içerisinde kendini itmeyi sevmeyi ifade etmektedir.</p> <p>Kendilik farkındalığı: Kendi davranışlarının bilincinde olarak diğerleri tarafından anlaşılmasının güç olabileceğinin farkında olma, diğerleri tarafından kendi iletişim davranışlarının yorumlanmasına ilişkin hassasiyet göstermeyi ifade etmektedir.</p> <p>Kabul etme: Kişinin diğerlerinden farklı olan davranışlarını kabul etmesi, diğer kişiler farklı olsa da onları da kabul etmeyi ifade etmektedir.</p> <p>Esneklik: Oldukça geniş ve farklı iletişim ve davranış biçimlerini öğrenmeye istekli olma, çok fazla kabul edilebilir ve çok başarılı farklı iletişim ve davranış biçimlerine ilişkin deneyimler edinmeyi ifade etmektedir.</p>

WorldWork	INCA	HEFCE
<p>Niyetini açıklama: Uluslararası iletişimde niyetini açık bir biçimde ortaya koyma, güven kazanmayı ifade etmektedir.</p> <p>Kültürel Bilgi</p> <p>Bilgi toplama: Aşına olunmayan kültürlerle ilgili bilgi öğrenmeye istekli olma ve araştırma yapma, spesifik bir bağlamda anlayış geliştirmek için bilgi araştırma stratejileri geliştirmeyi ifade etmektedir.</p> <p>Farklılıklara değer verme: Farklılıklara sahip iş arkadaşları ile birlikte çalışmak ve o kişilerin dünyayı nasıl algıladıklarını anlamaya çalışmak, farklı değerlere sahip kişileri anlamak, iletişim kurmak ve saygı duymayı ifade etmektedir.</p> <p>Etkilemek</p> <p>Uyum: Farklı kültürlerle sahip kişilerle ilişkiler kurulduğunda nezaketli ve içten olma, uzun dönemli ilişkiler sürdürmek için sözlü ve sözsüz iletişim davranışlarını doğru seçmeyi ifade etmektedir.</p> <p>Farklı stiller: Uluslararası alanda çok farklı stildeki kişileri etkilemek için büyük bir kapasiteye sahip olma ve bu konuda kendini rahat hissetmeyi ifade etmektedir.</p> <p>Ortama hassasiyet: Farklı kültürel ortamlarda verilen mesajlar ve alınan kararlarda kültürel farklılıkları anlamaya yönelik enerjiyi ortaya koymayı ifade etmektedir.</p> <p>Sinerji</p> <p>Yeni alternatifler yaratma: Farklı kültürel perspektiflere sahip takım ya da grup çalışmalarına karşı sistematik ve dikkatli olmaya ihtiyaç duyma, özellikle problem çözme süreçlerinde anlayışlı olmayı ve uygun bir şekilde davranmayı ifade etmektedir.</p>	<p>Davranış: Belirli durumlarda diğerlerinin ne hissettiğini tanımlama, diğerlerini dikkatli bir şekilde gözlemleyerek nasıl hissettiklerini ve buna yönelik davranışta bulunmayı ifade etmektedir.</p> <p>Kaynak:WorldWork, 2008; INCA, 2004; HEFCE, 2009'dan uyarlanmıştır.</p>	<p>İçsel amaç: Çok iyi tanımlanmış davranış ve değerler setini rehber edinme, özsaygılı ve disiplinli bir kişi olarak, güç durumlarda kişisel düşünceleri ile yarar saptamayı ifade etmektedir.</p> <p>Baş etme: Belirli durumlarda gerilimi azaltmak için mizahı kullanma, negatif duygularını yönetme, kişisel destek ağlarını oluşturmayı ifade etmektedir.</p> <p>Dirençlilik: Sosyal hatalar yapma riskine hazırlıklı olma, negatif geribildirim ya da eleştirileri yararlı kabul etme, iyimser bir bakış açısına sahip olmayı ifade etmektedir.</p>

Kültürlerarası yeterlilik boyutlarının her biri kültürlerarası yeterlilik modellerinde farklı biçimlerde tanımlanmaktadır. Kültürlerarası yeterlilik modelleri, yıllar içerisinde kültürlerarası yeterliliğin farklı özelliklerini ele aldıkları için gelişim, uyum, nedensel, çağdaş, tutarlılık, süreç ve faktör modelleri olarak gruplandırılmıştır.

Gelişim modelleri, kültürlerarası yeterliliğin çeşitli evrelerden oluştuğunu ve bu gelişim evresinin en üst noktasının bulunduğunu, yeterlilik için söz konusu bu noktaya ulaşılması gerektiğini açıklamaktadır. Bununla birlikte gelişim modelleri, kültürlerarası yeterliliğe bireysel ve ilişkisel düzeyde bakmakta, kültürlerarası yeterliliği, kültürlerarası olgunluk, kültürel hassasiyet ve kültürlerarası uyum kavramlarıyla açıklamaktadır. Uyum modelleri, kültürlerarası yeterliliği kültürlerarası uyum süreci şeklinde değerlendirmektedir. Bu bağlamda uyum sürecini, bireylerin iletişim stilleri arasındaki uyum, kültürleşme, asimile olma, bütünleşme, farklılaşma kavramlarıyla birlikte ele almaktadır. Nedensel modeller, kültürlerarası yeterliliği bölgelerarası çok değişkenli teknikler tarafından standart haline getirilen, uygun deneysel testler yapan teorik doğrusal bir sistem olarak değerlendirmektedir. Çağdaş modeller, kültürlerarası yeterliliği oluşturan unsurları ve bu unsurlar arasındaki ilişkileri tanımlamaktadır. Tutarlılık modelleri, kültürlerarası yeterlilik unsurlarını bütünsel biçimde değerlendirirken, süreç modelleri, kültürlerarası yeterliliği aşamalardan oluşan bir süreç şeklinde ele almaktadır. Faktör modelleri; bakış açısı, kültürel yönelim, etkileşim türü, bilişsel hazır olma durumu, dinleme, konuşma, yazma ve algılama gibi faktörlere bağlı olarak kültürlerarası yeterliliğin değişkenlik göstereceğini açıklamaktadır. Kültürlerarası yeterlilik modelleri ve temel ilkeleri aşağıda tablo 3'te detaylı bir şekilde açıklanmaktadır (Spitzberg ve Changnon, 2009, s. 9-34; Lesenciuc, A., vd. 2011, s. 43-51).

Tablo3: Kültürlerarası Yeterlilik Modelleri

TEORİSYEN(LER)	KÜLTÜRLERARASI YETERLİLİK MODELLERİ	MODELİN TEMEL İLKELERİ
GELİŞİM MODELLERİ		
Gullahorn and Gullahorn (1962)	Kültürlerarası Uyum U Eğrisi Modeli (U-Curve Model of Intercultural Adjustment)	Kültürleşme sürecinde uyum ve tatmine karşılık veren çok evreli bir dalga bulunduğunu ileri sürmektedir.
Bennet (1986)	Gelişimsel Kültürlerarası Yeterlilik Modeli (Developmental Intercultural Competence Model)	İnkâr etme, savunma, etnomerkezciliği azaltma gibi tekkültürlü bir yapıdan kabullenme, uyum sağlama ve bütünleşme gibi çokkültürlü bir yapıya ulaştıktan sonra kültürel yeterliliğin gelişeceğini belirtmektedir.
King-Baxter Magolda (2005)	Kültürlerarası Olgunluk Modeli (Intercultural Maturity Model)	Kültürlerarası olgunluğun gelişimini açıklamakta ve bunu kültürlerarası yeterliliğin son noktası olarak görmektedir.
UYUM MODELLERİ		
Kim (1988)	Kültürlerarası İletişimsel Yeterlilik Modeli (Intercultural Communicative Competence Model)	Bireysel özelliklerin (kültürel/etnik geçmiş, açıklık, dayanıklılık) uyumunu kapsayan bir modeldir. Kültürlerarası adaptasyonun sonuçları arasında yapısal uygunluğun, psikolojik sağlığın ve kültürlerarası kimliğin olduğunu öne sürmektedir.
Gallois, Franklyn-Stokes, Giles and Coupland (1988)	Kültürlerarası İletişimsel Bütünlük Modeli (Intercultural Communicative Accommodation Model)	Kültürlerarası iletişim yeterliliğinde etkileşime geçen kişinin iletişim stiline diğer kişinin iletişim stiliyle uyumuna dayalı bir süreç olduğunu vurgulamaktadır.

Berry, Kim, Power, Young, Bujaki (1989)	Kültürleşme Tutum Modeli (Attitude Acculturation Model)	Kültürleşmeyi detaylı bir şekilde inceleyen bir adaptasyon modelidir. Bütünleşme, asimile olma, ayrışma ve farklılaşma kavramlarına değinmektedir.
Navas (2005)	Genişletilmiş Kültürleşme Modeli (Relative Acculturation Extended Model)	Ayrıntılara çok fazla odaklanan kültürleşme modelidir. Kültürleşme ile ilgili bakış açılarının, ev sahibi ve göçmen açısından farklılık gösterdiğini savunmaktadır. Her iki grubun ideal ve gerçek tercihleri bulunduğunu ortaya atmaktadır.
NEDENSEL MODELLER		
Imahori and Lanigan (1989)	Kültürlerarası Yeterliliğin İlişkisel Modeli (Relational Model of Intercultural Competence)	Kişilerin motivasyon (kültür hakkındaki pozitif tutumlar), bilgi (dil, kurallar, kültür) ve becerilerinin (empati, esneklik, tolerans, dil, konuşma), amaç ve deneyimleri ile etkileşim halinde olduğunu belirtmektedir.
Ting-Toomey (1993)	Kültürlerarası Yeterliliğin Çok Seviyeli Süreç Değişim Modeli (Multilevel Process Change Model of Intercultural Competence)	İletişimde mesajın bilgi stratejileri (pasif, interaktif, açık) ve dil yeterliliğini kapsayan faktörleri değiştirdiğini belirtmektedir. Kültürlerarası yeterliliğin değişimini sağlayan faktörler üzerinde durmaktadır.
Hommer, Wiseman, Rasmussen and Brusckke (1998)	Kültürlerarası Yeterliliğin Kaygı Yönetimi Modeli (Anxiety/Uncertainty Management Model of Intercultural Competence)	Kültürlerarası yeterliliği; saygı, açıklık ve merakla ilişkilendirmektedir. Niteliksel güven ve kaygı azalmasının tatmini azaltacağını öngörmektedir.
Griffit and Harwey (2000)	İlişki Kalitesinin Kültürlerarası İletişim Modeli (Intercultural Communication Model of Relationship Quality)	İlişkinin niteliğini doğrudan kültürel anlayış ve iletişim yeterliliğine bağlarken, dolaylı olarak kültürel etkileşim ve iletişim etkileşimine dayandırmaktadır.
Deardorff (2006)	Kültürlerarası Yeterliliğin Süreç Modeli (Process Model of Intercultural Competence)	Kişinin bilgi, beceri ve tutum gelişiminin tamamlandığını ve bu sürecin tekrar ettiğini vurgulamaktadır.
Arasaratram (2008)	Kültürlerarası İletişim Yeterliliği Modeli (Model of Intercultural Communication Competence)	Empatinin, yeterlilikle doğrudan etkileşim halinde olduğunu, aynı zamanda kültürler arası deneyimlerden etkilenen küresel tutumları dolaylı şekilde etkilediğini belirtmektedir.
ÇAĞDAŞ MODELLER		
Howard- Hamilton (1998)	Kültürlerarası Yeterlilik Unsurları Modeli (Intercultural Competence Compenets Model)	Kültürlerarası yeterlilik unsurlarının tutumlar, bilgi ve becerilerden oluştuğunu açıklamaktadır.
Ting-Toomey and Kurogi (1998)	Görünür Temelli Kültürlerarası Yeterlilik Modeli (Facework-Based Model of Intercultural Competence Model)	Motivasyonel, bilişsel, davranışsal ve sonuçsal faktörler öne çıkmaktadır. Farkındalık boyutu, empati, yaratıcılık, çok yönlü algılama, bilinçli refleksler gibi yetenekler, kişilerarası iletişim yeterliliğinde önem taşımaktadır.
Deardorff (2006)	Kültürlerarası Yeterlilik Primit Modeli (Pyramid Model of Intercultural Competence)	Kültürlerarası yeterliliğin gelişmesinde kişinin sahip olduğu kişisel özelliklerin ve tutumların kültürel çerçevedeki sonucu etkilediğini belirtmektedir.
Hunter, White and Godbey Modeli (2006)	Küresel Yeterlilikler Modeli (Global Competencies Model)	Kültürlerarası yeterliliğin temelinde kişinin kendi ve karşısındakinin kültürünü anlama çabası bulunduğunu anlatmaktadır. Bu nedenle küresel dünyada kişinin kendi kültürel normlarını, beklentilerini, kültürel farklılıkları anlama, yeni deneyimlere ve farklılıklara açık olması gerekmektedir.

TUTARLILIK MODELLERİ		
Fantini (1995)	Dünya Görüşü Yakınlık Modeli (Worldviews Convergence Model)	Konuşmacının başarılı olabilmesi için bakış açısı, dünya görüşü ve kişinin davranışına dayalı bir süreci önermektedir. Esneklik, sabır, açıklık, ilgi, merak, empati, tolerans ve adalet gibi unsurların önemini vurgulamaktadır.
Byram (1997)	Kültürlerarası Yeterlilik Modeli (Intercultural Competence Model)	Kültürlerarası yeterliliği belirleyen faktörlerin tutumlar, bilgi, yorumlama ve ilişki kurma becerileri, keşfetme ve etkileşime geçme becerileri, eleştirel kültürel farkındalık olduğunu savunmaktadır.
Rathje (2007)	Kültürlerarası Yeterliliğin Birlik ve Bağlılık Modeli (Coherence-Cohesion Model of Intercultural Competence)	Kültür üyelerinin kendi kültürleriyle farklı kültürler arasındaki farklılıkları anladığını belirtmektedir. Ortak kültür özelliklerinin toplumun geniş bir kısmı tarafından anlaşıldığı, kültürlerarası yeterliliğin, kültürün kendi içinden başlayarak kültürlerarasına dönüşmesiyle tanımlandığı belirtilmektedir.
Kupla (2008)	İnsan Kaynakları Yönetimi İçin Kültürlerarası Yeterlilik Modeli (Intercultural Competence Model for Human Research Management)	Kültürler arasında ortak insan ihtiyaçları üzerinde durmaktadır. Karşılıklı ilişki tatmini, farklı sistemler üzerindeki anlaşmalar, etkileşimler, farkındalıklar ve izlenimlerin önemli olduğunu vurgulamaktadır. Kültürel farklılık algısı, sözlü ve sözsüz iletişim becerileri, motivasyon, bilgi, yabancı dil yeterliliği ve öz farkındalığın yeterliliği geliştirmek için önem taşıdığını belirtmektedir.
SÜREÇ MODELLERİ		
Robinson (1988)	Robinson Modeli	Kültürel edinim, çok yönlü kültür ve kültürel girişim stratejileri üzerinde durmaktadır. Kültürlerarası iletişim yeterliliği yaklaşımı için analiz seviyelerini açıklamaktadır.
Kramsch (1993)	Kramsch Modeli	Dil öğrenimi, kültürel gerçeklik ve kültürel algılama sürecine dikkat çekmektedir.
Brislin- Yoshida (1994)	Brislin-Yoshida Modeli	Kültürlerarası yeterlilikte farkındalık, bilgi, duygular ve beceriler olmak üzere dört aşamanın bulunduğunu ifade etmektedir.
FAKTÖR MODELLERİ		
Seelye (1984)	Seelye Modeli	Kültürlerarası iletişim stratejileri kapsamında profesyonel kültürlerarası iletişim eğitimleri üzerinde durmaktadır.
Damen (1987)	Damen Modeli	Kendi kültürel davranışların bilincinde olma, empati kurma, farklılığı fark etme ve kabul etme, tolerans gösterme, etnomerkezciliği ortadan kaldırma gibi davranışların geliştirilmesi gerektiğini belirterek, dinleme, konuşma, yazma ve algılamanın, kültürlerarası iletişimde etkili faktörler olduğunu ileri sürmektedir.
Hajek-Giles (2003)	Kültürlerarası İletişim Yeterliliği Süreç Modeli (The Process Model of Intercultural Communication Competence)	Kültürlerarası iletişimin bakış açılarına, kültürel yönelime, etkileşim türüne ve bilişsel hazırlık durumuna göre değişeceğini öne sürmektedir.

Kaynak : Spitzberg ve Changnon, 2009: 9-34; Lesenciuc vd. 2011: 43-51'den uyarlanmıştır.

Kültürlerarası yeterliliği gelişim olarak ele alan modeller; kültürlerarası uyum U eğrisi modeli, gelişimsel kültürlerarası yeterlilik modeli ve kültürlerarası olgunlaşma modelidir. Gullahorn ve Gullahorn tarafından 1962 yılında geliştirilen kültürlerarası uyum U eğrisi modeli, kültürleşme sürecinde uyum ve tatmini ifade eden bir eğri olduğunu ve bu eğrinin zamana bağlı olarak yüksek, orta ve düşük düzeyde değiştiğini göstermektedir. 1986 yılında Bennet tarafından geliştirilen gelişimsel kültürlerarası yeterlilik modelinde, kültürlerarası yeterliliğin gelişiminin kişinin kendi kültüründen kaynaklanan standartları değiştirdikten sonra gerçekleşebileceği vurgulanmaktadır. Bu aşamaları sırasıyla etnosentrik/tekkültürlü aşamalar (inkar etme, savunma, etnomerkezciliği azaltma) ve etnogöreceli/çokkültürlü aşamalar (kabullenme, uyum sağlama ve bütünleşme) şeklinde ortaya koymaktadır (Spitzberg ve Changnon, 2009, s. 21-23).

2005 yılında King-Baxter Magolda tarafından önerilen kültürlerarası olgunluk modeli, kültürlerarası yeterlilik sürecini açıklamakta, bu sürecin son aşaması olarak görülen kültürel olgunluk kavramını tanımlamaktadır. King-Boxter Magolda (2005,s.574) kültürel olgunluğun disiplinlerarası olduğunu belirterek bilişsel boyut (anlayış), kişilerarası boyut (diğerlerine karşı duyarlılık) ve içsel boyuttan (dinleme ve öğrenme) oluştuğunu ileri sürmektedir.

Kültürlerarası yeterliliği uyum süreci şeklinde değerlendiren modeller, kültürlerarası iletişimsel yeterlilik modeli, kültürlerarası iletişimsel bütünlük modeli, kültürleşme tutum modeli ve genişletilmiş kültürleşme modeli olarak ele alınmaktadır. Kim tarafından 1988 yılında öne sürülen kültürlerarası iletişimsel bütünlük modeli; kültürel geçmiş, açıklık, dayanıklılık gibi bireysel özelliklerin uyumunu incelemektedir. Bununla birlikte kültürlerarası uyumun sonuçları arasında yapısal uygunluğun, psikolojik sağlığın ve kültürlerarası kimliğin olduğu belirtilmektedir. Gallois, Franklyn-Stokes, Giles ve Coupland'ın 1988 yılında kültürlerarası iletişimsel bütünlük modelini geliştirerek, kültürlerarası iletişim yeterliliğinin iletişim stilleri arasındaki uyuma bağlı bir süreç olduğunu ve ancak bu sürecin tamamlanması ile istenilen düzeye ulaşabileceği açıklamaktadırlar. Berry, Kim, Power, Young, Bujaki tarafından 1989 yılında geliştirilen kültürleşme tutum modeli, kültürleşme sürecini anlatmakta, bu süreci bütünleşme, asimile olma, ayrışma ve farklılaşma aşamaları ile ele almaktadır. Navas tarafından 2005 yılında açıklanan genişletilmiş kültürleşme modeli ise kültürleşme ile ilgili ev sahibi ve göçmenler arasında farklılıkların söz konusu olduğunu, iki grubun ideal ve gerçek tercihleri bulunduğunu ifade etmektedir (Spitzberg ve Changnon, 2009, s. 24-26).

Kültürlerarası yeterliliği nedensel olarak ele alan modeller arasında kültürlerarası yeterliliğin ilişkisel modeli, kültürlerarası yeterliliğin çok seviyeli süreç değişim modeli, kültürlerarası yeterliliğin kaygı yönetimi modelleri, ilişki kalitesinin kültürlerarası iletişim modeli, kültürlerarası yeterliliğin süreç modeli ve kültürlerarası iletişim yeterliliği modeli olarak ifade edilmektedir. Imahori and Lanigan tarafından 1989 yılında geliştirilen kültürlerarası yeterliliğin ilişkisel modeli, kişilerin motivasyon (kültür hakkındaki pozitif tutumları), bilgi (dil, kurallar, kültür) ve becerilerinin (empati, esneklik, tolerans, dil, konuşma), amaç ve deneyimleri ile etkileşim halinde olduğunu belirtmektedir. 1993 yılında Ting-Toomey tarafından geliştirilen kültürlerarası yeterliliğin çok seviyeli süreç değişim modeli, iletişimde mesajın bilgi stratejileri (pasif, interaktif, açık) ve dil yeterliliğini kapsayan faktörleri arasındaki ilişkilere bağlı olduğunu belirtmektedir. Hommer, Wiseman, Rasmussen and Brusckhe tarafından 1998 yılında geliştirilen kültürlerarası yeterliliğin kaygı yönetimi modeli, kültürlerarası yeterliliğin saygı, açıklık ve merakla ilişkisini incelemektedir. Güven ve kaygının azalması durumunda tatminin de azalacağını ifade etmektedir. Griffitt and Harvey tarafından 2000 yılında öne sürülen ilişki kalitesinin kültürlerarası iletişim modeli, ilişkinin niteliğini doğrudan kültürel anlayış ve iletişim yeterliliğine bağlarken, dolaylı olarak kültürel etkileşim ve iletişim etkileşimine dayandırmaktadır. Deardorff tarafından 2006 yılında geliştirilen kültürlerarası iletişim süreç modeli, kişinin bilgi, beceri ve tutum gelişiminin tamamlandığını ve bu sürecin tekrar ettiğini vurgulamaktadır. Arasaratram tarafından 2008 yılında öne sürülen kültürlerarası iletişim yeterliliği modeli, empatinin yeterlilikte önemli rol oynadığını açıklamaktadır (Spitzberg ve Changnon, 2009, s. 29-34).

Kültürlerarası yeterlilikle ilgili çağdaş modeller; kültürlerarası yeterlilik unsurları modeli, görünür temelli kültürlerarası yeterlilik modeli, kültürlerarası yeterlilik piramit modeli ve küresel yeterlilikler modelidir. Howard-Hamilton tarafından 1998 yılında geliştirilen kültürlerarası yeterlilik unsurları modelinde tutum, bilgi ve becerilerin önemi üzerinde durulmaktadır. Ting-Toomey and Kurogi tarafından 1998 yılında ortaya atılan görünür temelli kültürlerarası yeterlilik modeli; motivasyonel, bilişsel, davranışsal ve sonuca ilişkin faktörleri vurgulamaktadır. Farkındalık boyutu, empati, yaratıcılık, çok yönlü algılama, bilinçli refleksler gibi yetenekler, kişilerarası iletişim yeterliliğinde önemli olduğunun altını çizmektedir (Spitzberg ve Changnon, 2009, s. 10-14). Hunter, White ve Godbey (2006) tarafından geliştirilen küresel yeterlilikler modeli, kültürlerarası yeterliliğin temelinde kişinin kendi ve karşısındakinin kültürünü anlama çabası bulunduğunu anlatmaktadır. Bu nedenle küresel dünyada kişinin kendi kültürel normlarını, beklentilerini, kültürel farklılıkları anlama, yeni deneyimlere ve farklılıklara açık olması gerekmektedir. Deardorff (2006) tarafından geliştirilen kültürlerarası yeterlilik süreç modeli, kişinin bilgi (kendi kültürünün farkında olma, derinlemesine kültürel bilgi, sosyo-linguistik farkındalık), beceri (dinleme, gözleme, analiz etme, ilişki kurma, yorumlama, değerlendirme) ve tutum (saygı, açıklık, ilgi, keşfetme) gelişimini tamamlama sürecinin süreklilik arz ettiğini belirtmektedir. Kültürlerarası yeterlilik piramit modeli, kültürlerarası yeterliliğin gelişiminde bilgilenme, beceriler ve tutumların önemli birer faktör olduğunu göstermektedir. Modelde kişinin sahip olduğu kişisel özelliklerin ve tutumların kültürel sonuçlar (istenen içsel ve dışsal sonuçlar) üzerindeki etkisi vurgulanmaktadır. Başka kültürlerle ilişkin bilgi elde etme, kişinin farklı kültürel ortamlarda etkili ve uygun biçimde davranabilme ve iletişim kurabilme, kültürel bağlamdaki sonuçlar kapsamında değerlendirilmektedir (Deardorff, 2006, s. 255-257).

Kültürlerarası yeterliliği tutarlılık şeklinde değerlendiren modeller; dünya görüşü yakınlık modeli, kültürlerarası yeterlilik modeli, kültürlerarası yeterliliğin birlik ve bağlılık modeli, insan kaynakları yönetimi için kültürlerarası yeterlilik olarak açıklanabilir. Fantini tarafından 1995 yılında geliştirilen dünya görüşü yakınlık modeli, bakış açısı, dünya görüşü ve kişinin davranışına dayalı bir süreç üzerinde durmaktadır. Bu süreçte esneklik, sabır, açıklık, ilgi, merak, empati, tolerans ve adalet gibi unsurların önemini vurgulamaktadır. Byram tarafından 1997 yılında geliştirilen kültürlerarası yeterlilik modeli, kültürlerarası yeterliliği belirleyen bilgi, beceri, eğitim ve tutum faktörlerini açıklamaktadır. Rathje tarafından 2007 yılında önerilen kültürlerarası yeterliliğin birlik ve bağlılık modeli, bir kültürün üyelerinin kendi kültürleriyle farklı kültürler arasındaki farklılıkları anladığını belirtmekte, kültürlerarası yeterliliğin, kültürün kendi içinden başlayarak kültürlerarasına dönüşmesiyle tamamlandığını ileri sürmektedir. Kupla tarafından 2008 yılında geliştirilen insan kaynakları yönetimi için kültürlerarası yeterlilik modeli, kültürler arasında karşılıklı ilişki tatmini, farklı sistemler üzerindeki anlaşmalar, etkileşimler, farkındalıklar ve izlenimlerin önemli olduğunu vurgulamaktadır. Kültürel farklılık algısı, sözlü ve sözsüz iletişim becerileri, motivasyon, bilgi, yabancı dil yeterliliği ve öz farkındalık niteliklerinin gelişmesinin kültürlerarası yeterlilik kazanılması için önem taşıdığını belirtmektedir (Lesenciuc, vd. 2011, s. 46; Spitzberg ve Changnon, 2009, s. 14-20).

Kültürlerarası yeterliliği süreç olarak ele alan modeller; Robinson modeli, Kramsch modeli ve Brislin-Yoshida modeli olarak açıklanmaktadır. 1988 yılında Robinson tarafından geliştirilen model, kişinin yabancı kültür edinim sürecini incelemektedir. Robinson'a göre bu süreç, kişinin kendi kültürüyle diğer kültürün öğelerinin sentezine dayanmaktadır. Bu kültürel öğeler, kişinin kendi kültürünün değerleriyle filtrelenmektedir. Robinson, aynı zamanda çok yönlü kültüre ulaşılabilmesi için geleneksel kültürel görüşlerin değiştirilmesi gerektiğini savunmaktadır (Robinson,1991, s.121'den akt: Lesenciuc, vd., 2011, s. 43-44).

1993 yılında Kramsch tarafından geliştirilen model, kültürlerarası yeterliliği yeni bir dil öğrenme ve diğer kültürü algılamaya dayalı bir süreç şeklinde değerlendirmektedir (Kramsh, 2004, s. 183). Brislin-Yoshida 1994 yılında tarafından oluşturulan kültürlerarası iletişimde psikolojik aşamalar modeli; farkındalık, duygu ve beceri aşamaları

üzerinde durmaktadır. Farkındalık aşaması, kişinin kendi kültürünün ve diğer kültürün değerlerini tanımlamayı amaçlamakta iken, bilgi aşaması, yanlış anlaşılma durumunda iletişimi yönetme, yanlış anlaşılmanın önüne geçmek için kültürle ilgili gerekli unsurları bir araya getirmeyi ifade etmektedir. Duygu aşaması, duyguları yönetebilme becerisiyle ilgili olmaktadır. Son basamak beceri aşaması ise; davranışların birbiriyle etkileşim halinde uyum sağlamasını amaçlamaktadır (Lesenciuc vd.,2011, s. 45).

Kültürlerarası yeterliliği faktörler olarak değerlendiren modeller arasında Seelye modeli, Damen modeli ve kültürlerarası iletişim yeterliliği süreç modeli yer almaktadır. 1984 yılında Seely tarafından önerilen model, kültürlerarası iletişim stratejilerini anlatmakta, kültürlerarası iletişim stratejilerinin tutum ve davranış değişikliği yaratmayı hedeflediğini belirtmektedir. Bunun yanı sıra yapısal dil aktiviteleri, kültürel içerik edinimi, kültürlerarası genellemeler ve stereotipleri ele alan profesyonel kültürlerarası iletişim eğitimleri, incelediği konular arasında yer almaktadır. 1987 yılında Damen tarafından geliştirilen model, kendi kültürel davranışların bilincinde olma, empati kurma, farklılığı fark etme ve kabul etme, tolerans gösterme, etnomerkezçiliği ortadan kaldırma davranışlarının gerekli olduğunu öne sürmektedir. Bununla birlikte model; dinleme, konuşma, yazma ve kültürlerarası iletişimde dil becerileri yapısını yeniden düzenlemek gerekliliğini açıklamaktadır. 2003 yılında Hajek-Giles tarafından önerilen kültürlerarası iletişim yeterliliği süreç modeli, kültürlerarası iletişimi etkileyen faktörler arasında bakış açıları, kültürel yönelim, etkileşim türü ve bilişsel hazırlık durumu bulunduğunu belirtmektedir (Lesenciuc vd., 2011, s. 44-47).

Kültürlerarası Öğrenme ve Uyum Süreci

Kültürlerarası uyum kavramı, İngilizce’de intercultural adaptation, intercultural adjustment, cultural adjustment vb. farklı sözcüklerle ele alınmakta, ancak her biri kişinin bir kültüre uyum sürecini açıklamaktadır. Kültürlerarası uyum, kültürlerarası hassasiyet/duyarlılık ile başlayan ve kültürlerarası öğrenme ile gelişen bir süreçtir ve farklı kültürlere ilişkin yeni deneyimlerle sürekli olarak gelişmeye devam etmektedir. Matsumoto vd. (2004) kültürlerarası uyumu, kişinin yeni ya da farklı bir kültür ile karşılaştığında pozitif ya da negatif sonuçları ile birlikte yaşadığı stresin üstesinden gelme yeteneği kazanması olarak tanımlamaktadır. Kültürlerarası uyum, özellikle kişinin yaşadığı duygusal stres, iletişim problemleri, kişilerarası ilişkilerde yaşadığı güçlükler vb. negatif etkilerin azaltılarak kendine güven, farkındalık, dil yeterliliği, pozitif duygu hali vb. birçok pozitif niteliklerin kazanılması ile ilişkili görülmektedir.

Ward and Kennedy (1993) kültürlerarası uyumun psikolojik uyum ve sosyokültürel uyum olmak üzere iki şekilde gerçekleştiğini ifade etmektedir. Kültürlerarası psikolojik uyum, kişinin farklı bir kültür ile karşı karşıya kaldığında yaşanılacak stresi aşma ve güçlüklerin üstesinden gelme konusunda yeterlilik kazanması, sosyokültürel uyum ise kültür ile ilgili öğrenmeleri gerçekleştirerek farklı kültürlerle etkileşime hazırlıklı olma hali olarak açıklanmaktadır. Bir diğer ifade ile psikolojik uyum, kişinin farklı bir kültür içinde bulunduğu duygusal tepkilerin daha olumlu ve kontrollü olması iken, sosyokültürel uyum ise kişinin içinde yer aldığı kültürde uygun ve doğru iletişim kurabilmesi olarak ifade edilebilir (Hui vd., 2015). Cai ve Rodríguez (1996) kültürlerarası uyumu kişinin, kültürlerarası etkileşimde bulunduğu farklı kültürlere karşı olumlu bir yaklaşım ve anlayış geliştirmesi ve bu doğrultuda uygun iletişim davranışında bulunabilmesi olarak ifade etmektedirler.

Matsumoto, Leroux, Bernhard ve Gray (2004) kültürlerarası uyumu farklı bir kültürel çevrede yaşamaya başarılı bir şekilde adapte olmak olarak tanımlamaktadır. Kültürlerarası uyumun duygusal düzenleme, açıklık, esneklik, eleştirel düşünme olmak üzere dört faktörü olduğunu belirtmektedirler. Duygusal düzenleme, kişinin yeni bir kültür ile ilgili beklenmedik olaylar karşısında duygusal tepkilerini kontrol edebilmesini; açıklık, kişinin yeni durumlar ve yeni deneyimler arama ve bunları hoş karşılama özelliğine sahip olmasını ifade etmektedir. Esneklik,

yeni bir kültürü ve düşünme yollarını keşfetme isteğini; eleştirel düşünme ise hem kendi hem de yeni kültür hakkında yeni anlayışlar yaratmak için deneyimleri yansıtmayı açıklamaktadır.

Kişinin yeni ya da farklı bir kültüre uyum sağlama süreci, kişinin öncelikle kültür ile ilgili güçlük olarak gördüğü durumların üstesinden gelmesi ve yeni bir kültür anlayışı ile yaşama uyum sağlamayı başarması gereklidir (Usunier, 1998). Bu anlamda bir kültüre uyum süreci, öncelikle psikolojik olarak belirsiz bir durumun yarattığı stresin azaltılmasına odaklanmakta ve bunun da doğrudan kültürel öğrenme ile ilişkili olduğu ifade edilmektedir. Yeni ya da farklı olan kültür hakkındaki öğrenme deneyimleri için fırsat oluşturmaktadır (Hung-Wen, 2006). Cai ve Rodríguez (1996) bunu destekler biçimde kültürlerarası uyum sürecini ilk sözü söyleme ve deneyimin rolü olmak üzere iki aşamalı olarak tanımlamaktadır. İlk sözü söyleme, kültürlerarası etkileşimde kişinin farklı kültürden bir kişi ile etkileşimi sırasında potansiyel yanlış anlaşılmanın azaltılmasını ve doğru anlaşılmanın sağlanmasını açıklamaktadır. Deneyimin rolü ise, bir kültür hakkında bilgi sahibi olmanın etkili bir uyumun gerçekleşmesinde gerçek deneyim yaşanmadan önce sanal bir deneyimin elde edilmesinde oldukça önemli olduğuna dikkat çekmekte ve kişinin söz konusu kültür ile ilgili birikimlerinin yaşanabilecek güçlükleri azaltacağını işaret etmektedir. Gerçek deneyimler pozitif ya da negatif olabilirken, sanal deneyimler pozitif olmakta ve istenildiğinde tepki gösterilebilmektedir. Bu da gerçek mesajla karşı karşıya kalındığında uygun ve doğru davranışın seçilmesine yardımcı olmaktadır. Kültürel uyum süreci, kişinin kültürel öğrenmeyi gerçekleştirme ve farklı kültürlerle ilişkin deneyim elde etmesi sonucunda ortaya çıkmaktadır. Bu noktada kişinin kültürlerarası yeterliliğinin gelişmesinde ilk basamak kültürlerarası duyarlılığın gelişmesi olarak belirtilmektedir.

Kültürlerarası duyarlılık (intercultural sensitivity) kişinin kültürel farklılıkları tanıma, bilgi edinme ve saygı duyma konusundaki duygusal kapasitesini ifade etmektedir (Chen ve Starosta, 1996). Trang vd. (2003) ise kültürel duyarlılığı kültürel farkındalığın artarak kültürel anlayışın gelişmesi ve kültürel önyargıların azalması olarak ifade etmektedir. Kültürel duyarlılığın gelişmesi ile farklı kültürlerden kişilere karşı saygının gelişmesi ve olaylara farklı açılardan bakabilme yeteneğinin kazanılması söz konusu olmaktadır. Hammer vd. (2003) kültürlerarası duyarlılık için kültürel farklılıklarla ilgili deneyimin artması ve ayrımcılığın azalması ifadesini kullanmakta, kültürlerarası durumlara ilişkin uygun ve doğru tepkilerin verilmesinin ise tamamı ile kültürlerarası yeteneğin gelişmesi ile ilgili olduğunu belirtmektedir.

Kültürlerarası Duyarlılık Gelişimsel Modeli (The Developmental Model of Intercultural Sensitivity /DMIS) kültürlerarası durumlarda kişilerin deneyimlerini aşamalar halinde açıklayan bir çerçeve sunmaktadır (Bennett, 1993). Model, kültürlerarası bilgi ve deneyim elde edilmesi yolu ile kişinin etnosentrik/ tekkültürlü bir bakış açısından çokkültürlü bir bakış açısına doğru gelişimini açıklamaktadır. Bu süreç içerisinde kişinin inkâr etme, savunma, azaltma, kabul etme, uyum, bütünleşme aşamalarından geçtiğini varsaymaktadır. Modelde etnosentrik ya da tek kültürlü bakış açısı ile kişinin kendi kültürünün tutum ve davranışlarını tek ve doğru kabul eden bir biliş yapısı işaret edilmektedir. Bu anlamda da ilk aşamada kişinin diğer kültürlerden kişileri hem psikolojik hem de fiziksel olarak kabul etmemesi ve onları anlamaktan kaçınması söz konusu olmakta bu nedenle bu aşama inkâr olarak adlandırılmaktadır (Bennet ve Bennet, 2001). Savunma aşamasında ise kişi kendi kültürüne ait değerlerin daha iyi olduğu gibi yargılarla, kendi kültürünü diğer kültürlerin değerlerine karşı savunmaktadır. Azaltma aşamasında kişi kendi kültürünü tek olarak kabul etmekle birlikte diğer kültürlerle ait değerleri ya da kültürel farklılıkları yüzeysel de olsa kabul etmeye başlamıştır. Azaltma tek kültürlü bakış açısının son aşaması olup, kabul etme aşaması ile çok kültürlü bir bakış açısına doğru geçiş başlamaktadır. Kabul etme aşamasında kişi, diğer kültürlerle ait değerleri ya da farklılıkları kendi kültürü ile eşit önemde görmeye başlamakta ve bir gerçek olarak onaylamaktadır (Hammer vd., 2003). Uyum aşamasında ise kişinin diğer kültürlerin bakış açısını, değerlerini anlaması ve deneyimlemesi ve kültürel empati geliştirmesi söz konusu olmaktadır (Bennett, 1998). Bütünleşme aşamasında kişi çokkültürlü bir bakış açısına

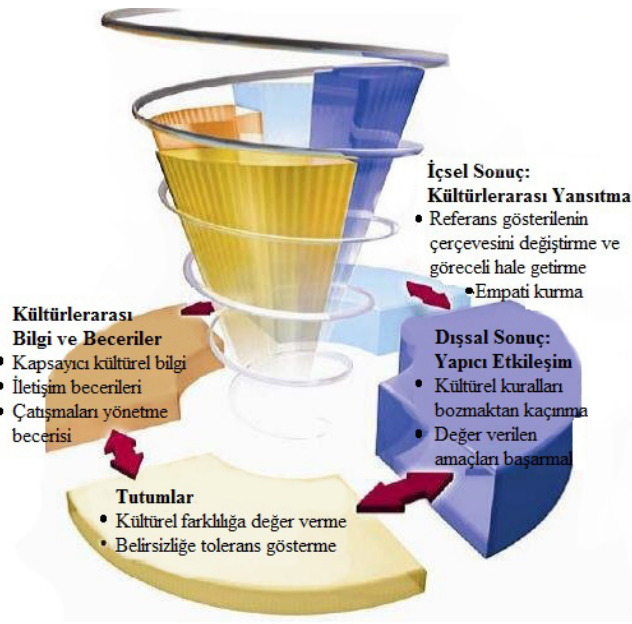
ve farklı kültürlerin değerlerini deneyimleme ve içselleştirme noktasına ulaşmaktadır. Kültürlerarası duyarlılığın modeli aşamaları ve kişilerin bu aşamalarda verdikleri tepkiler/yaklaşımlar tablo 3'te açıklanmaktadır.

Tablo 4: Kültürlerarası Duyarlılık Modeli Aşamaları ve Kişilerin Yaklaşımları

Uyum Süreci	Tanımlama	Kişi bu aşamada ne söyler
İnkâr	Kültürel farklılıklardan kaçmakta ve ilgi göstermemektedir.	"Diğer kültür/din ne söylüyor gerçekten hiç ilgilenmiyorum" "Bütün büyük şehirler ayndır, çok fazla bina ve çok fazla araba, onlardan kaçırım"
Savunma	Kültürel farklılıkları "biz ve onlar" şeklinde algılamakta ve yargılamaktadır. Kendi kültürünü ve değerlerini eleştiri kabul etmeksizin savunmakta diğer kültürleri eleştirmektedir.	"Niçin yolun yanlış tarafından araba kullanıyor bunlar?" "Bunlar bizim yaşam biçimimize değer vermiyorlar"
Azaltma	Kültüre farklılıkları tanımakta ve kültürel ortak noktaları ve değerlerin altını çizmekte, kültürel farklılıkları takdir etmektedir.	"Tam olarak ne düşündüklerini anlamak gerekli" "Kişinin derisinin rengi önemli olmamalı"
Kabul etme	Kendi ve diğer kültürler arasındaki farklılıkları tanımakta, değer vermekte ve ortaklıkları bulmaktadır.	"Yeni kültürleri tanımayı seviyorum" "Ne kadar çok diğer kültürler hakkında bilgi sahibi olursam, o kadar çok kendi kültürümle karşılaştırabiliyorum"
Adaptasyon/Uyum	Kendi kültürel değer ve normlarını korurken, diğer kültürlere göre perspektifini değiştirerek uyum sağlama yeteneğini geliştirmektedir.	"Bu sorunu çözmek için bakış açımı değiştiriyorum" "Kültürel olarak doğru yolu bulmaya çalışıyorum" "Diğer kültürel bakış açılarını konuşalım, ortak bir çözüm bulalım"

Kaynak: Winters (2012)'den uyarlanmıştır.

Kartari (2001, s.239-246) kültürlerarası yeterliliğin gelişmesinde kültürlerarası duyarlılığın (duygusal süreç) ilk aşama olduğunu, ikinci aşamanın kültürlerarası uyanıklık (bilişsel süreç), üçüncü aşamanın ise kültürlerarası beceriklilik (davranışsal süreç) olduğunu belirtmektedir. Kartari (2001) kültürlerarası duyarlılık aşamasında kişinin öz değerlendirme, öz-saygı, açık fikirlilik, yargılamama ve sosyal rahatlık vb. özelliklerinin; kültürlerarası uyanıklık aşamasında kişinin öz farkındalığının ve kültürel farklılıklara ilişkin anlayışının; kültürlerarası beceriklilik aşamasında ise empati, esneklik, kendin açma ve etkileşim yeteneğinin geliştiğini açıklamaktadır. Bu bağlamda kültürlerarası duyarlılığın gelişmesi, kişinin öncelikle içsel süreçlerinin gelişmesi ile başlamakta, özsaygısının gelişmesi, açık fikirli olarak diğerlerini dinleme ve kabul etme, saygı duyma vb. nitelikler kazanması ile gerçekleşmektedir. Bununla birlikte kişinin dış çevresinde de kültürel farklılıkları tanınması ve anlaması, yanlış anlaşılardan kaçınma yeteneği geliştirmesi beklenmektedir. Bu aşamaların ardından kişinin sahip olduğu yetenekleri davranışa dönüştürmesi, farklı kültürlerden kişi/kişilerle olumlu etkileşimler kurması ve sürdürmesi gerekmektedir. Tüm bu aşamalar, kişinin kültürlerarası yeterlilik öğrenme sürecini tamamlaması ile yakından ilişkilidir. Bu noktada Stiftung ve Cariplo (2006) kültürlerarası yeterliliğin kazanılmasında öğrenme spiralini ortaya koyarak tutumlar, kültürlerarası bilgi ve beceriler, içsel sonuç ve dışsal sonuç olmak üzere dört faktör tanımlamışlardır.

Şekil 2: Kültürlerarası Yeterlilik Öğrenme Spirali

Kaynak: Stiftung ve Cariplo(2006)

Kültürlerarası Yeterlilik Öğrenme Spirali'nde ifade edilen içsel sonuç, kişinin kültürel öğrenme yolu ile bakış açısında ve anlayışında bir gelişmenin olmasını, kültürlerarası durumlara, farklı yaşam biçimi ve değerlere karşı bir anlayış geliştirmesini, bir diğer ifade ile duygusal ve bilişsel olarak yeni ve farklı kültürün kabul edilmesini açıklamaktadır. Dışsal sonuç ise, kültürlerarası ortamlarda kişinin kişilerarası etkileşimlerde bulunmasını ve etkili iletişim kurabilmesini ifade etmektedir. Bir diğer ifade ile pozitif iletişim, işbirliği yaratma, ilişkisel amaçlara değer vererek çatışmalardan kaçınma ya da çatışmaları yönetebilme becerisini açıklamaktadır. Bu noktada hem içsel hem de dışsal sonuç elde edilmesi, kültürlerarası durumlara ilişkin kişinin tutumunun pozitif olması, tutumların olumsuz yargılardan arınması ve açıklık kazanması ile doğrudan ilgilidir. Aynı zamanda kişinin kültürel öğrenme ile elde ettiği tüm bilgileri gerçek durumlara uygulayabilme becerisi kazanması gereklidir. Bunun için kişinin kültürel bilgi temelinde iletişim kurması ve davranışta bulunması beklenmektedir.

Kişinin kültürel öğrenme sürecini gerçekleştirerek içsel ve dışsal sonuçları elde etmesi ve kültürlerarası bilgi ve becerileri davranışa dönüştürmesi, kişiler için farklı düzeylerde gerçekleşebilmektedir. Bu anlamda Praxmarer (2013) kültürlerarası yeterliliğin birinci düzey temel yeterlilik, ikinci düzey orta yeterlilik, üçüncü düzey tam yeterlilik olarak ortaya çıkabileceğini belirtmektedir.

- **Birinci düzey- Temel Yeterlilik:** Kişi diğer kültürlerden kişilerle etkileşim kurmaya isteklidir, diğer kültürlerle ilişkin bilgi edinme çabası vardır ancak henüz deneyimleri yoktur. Diğer kültürlerden kişilerin gelenek, görenek ve değerlerine değer vermekte ve onaylamaktadır.
- **İkinci düzey- Orta Yeterlilik:** Kişi, farklı kültürlerle ilgili eğitim ve deneyim kısmını tamamlamış tutarlı bir şekilde kültürlerarası etkileşimlere açık ve gerekli becerileri edinmiş durumdadır. Ayrıca karşılaşılabilecek çeşitli problemlerin de üstesinden gelme, alışkın olunmayan durumlara yanıt verebilme ve adapte olabilme becerileri edinmiş olmaktadır. Bununla birlikte farklılıklara ilişkin onaylama ya da onaylamamaktan daha çok durumu/olayı doğal karşılama tutumu gelişmiş olmaktadır.
- **Üçüncü düzey-Tam Yeterlilik:** Kişinin sahip olduğu kültüre ait yeterlilikler ikinci düzeyde iken sezgisel düzeyde kalırken üçüncü düzeyde kültürlerarası durumlarda bilgisini kullanabilme, değerlendirme yapabilme,

becerileri uygulayabilme söz konusu olmaktadır. Kişinin kültürlerarası gruplarla etkileşimlerinde savunucu iletişimin ya da kırıncı olma gibi davranışların ortaya çıkmamasına özen gösterdiği ve anlayış temelinde bir iletişim kurduğu görülmektedir. Ayrıca kişi grup içindeki etkileşimlerde yanlış anlaşılmalara ya da güç durumlar söz konusu olduğunda incelikle, nazik bir şekilde kişilerin birbirlerini anlamalarında aracılık etme ve diğerlerinin bakış açılarının da anlaşılmasını sağlama gibi bir role sahip olmaktadır.

Sonuç

Küreselleşme kaçınılmaz bir şekilde kültürel homojenleşmeyi gerekli kılmaktadır (UNESCO, 2009). Ülkeler arasındaki sınırların ve mesafelerin azalması ya da ortadan kalkması, kültürlerarasındaki etkileşimleri arttırmakta, her etkileşim de beraberinde kültürlerarası yeterliliğin gelişmesinin gerekli olduğu sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Bununla birlikte, kültürlerarası yeterlilik sadece uluslararası alanda eğitim gören, çalışan ya da görev yapan kişileri değil, hem kişisel hem de grup düzeyinde herkesi ilgilendirmektedir. Küreselleşen dünyanın en önemli ihtiyaçlarından biri kişilerin farklı kültürlere ilişkin bilgi, beceri ve deneyim elde ederek kültürlerarası yeterlilik kazanmaları ve kültürlerarası uyumun elde edilmesidir.

Kültür dinamik bir süreçtir, bu nedenle farklı kültürler arasındaki iletişimde kişinin sahip olduğu kültürlerarası yeterliliğe ilişkin sürekli bir yenilenmeyi gerekli kılmaktadır. Bu nedenle kültürlerarası yeterliliğin gelişimi kültür ve kültürlerarası farklılıklara ilişkin sürekli eğitimlerin alınması ile dinamik tutulabilir (Sun,2013). Foncha ve Sivasubramaniam (2014) ise kültürlerarası yeterliliğin bilişsel, metabilşsel, sosyal ve duygusal boyutları olduğunu, bu nedenle kültürlerarası konulara ilişkin öğrenmenin sadece kişisel olarak yararlı olmayacağını bu anlamda da bilgi, beceri ve yetenek gelişmesi için sosyal ortamda deneyim elde ederek anlamlandırmanın gerçekleşmesi gerektiğini açıklamaktadır. Kültürlerarası deneyimler, kişinin gerçek durum içerisinde karar vermesini ve kararlarının sonuçlarını görmesini sağlamaktadır. Bu anlamda da farklı kültürlere ait bilginin davranışa dönüşmesi ancak bu şekilde mümkün olabilmektedir (Fantini, 2006).

Kültürlerarası yeterliliğin gelişmesi ile kültürlerarası uyumun elde edilmesi bir süreç olup, bu süreçte kişinin bilgi, beceri ve davranış edinimleri ve değişimleri söz konusudur. Bu edinimlerin ve değişimlerin hem duygusal hem de bilişsel düzeyde gerçekleşmesi ayrı bir önem taşımaktadır. Bununla birlikte kültürlerarası durum ya da olaylarla ilgili deneyimlerin kazanılması da sürecin ilerlemesi ve gerekli becerilerin edinilmesi için büyük önem taşımaktadır. Bu anlamda kişinin farklı kültür ya da farklı kültürden kişilerle etkileşim halinde olması sağlanarak, hem sürekli öğrenme hem de sürekli yeni deneyimlerin elde edilmesi mümkün olabilmektedir. Bu süreçte kişinin kültürlerarası duyarlılığının gelişmesi ile farklı kültürlere karşı olumlu tutumlar ve farklı kültürlerden kişi/kişilerle etkileşim kurmaya isteklilik göstermesi kültürlerarası uyuma ulaşılmasını kolaylaştırmaktadır. Kültürlerarası yeterliliğin gelişmesi ve kültürlerarası uyumun elde edilmesine yönelik gelecekte gerçekleştirilecek çalışmaların kültürlerarası diyaloga odaklanması, bu süreçte eğitim ve deneyim dışındaki farklı yolların da ortaya konulması konusunda yeni fikirler verebilecektir.

Kaynaklar

- Agar, M., (1994). *Language Shock: Understanding the Culture of Conversation*. New York: William Morrow and Co.
- Alred, G. and Byram, M. (2002). "Becoming an Intercultural Mediator: A Longitudinal Study of Residence Abroad". *Journal of Multilingual and Multicultural Education*, 23, 339-352.
- Bennett, J. (2011). *Developing Intercultural Competence*, Aiea Conference February 20-23, San Francisco, CA, USA.
- Bennett, J. M., Bennett, M. J. (2001). "Developing Intercultural Sensitivity: An Integrative Approach To Global And Domestic Diversity", *The Diversity Symposium*.
- Bennett, M. (1998). "Intercultural Communication: A Current Perspective". Bennett, M.J. (Edt.), *Basic Concepts of Intercultural Communication: Selected Readings*. Yarmouth, ME: Intercultural Press.
- Boom, D. Van Den (2000). *LIMA-Labour Market Integration of Migrants and Refugees Through Advice and Guidance*, Distance Learning Package, <http://www.uni-saarland.de/z-einr/efb/AHO/Lima/Base/Chapter3.htm>.
- Byram, M. (1997). *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence*. Philadelphia, PA: Multilingual Matters.
- Byram, M. and Zarate, G. (1997). "Definitions, Objectives and Assessment of Sociocultural Competence", Byram, M., Zarate, G., Neuner, G. (Eds.), *Sociocultural Competence in Language Learning and Teaching*. Strasbourg: Council of Europe.
- Bolten, J., (2005). *Universität Jena, Interkulturelle Wirtschaftskommunikation/www.interculture.de* Das neue Zuwanderungsgesetz – ein oder der Weg zur interkulturellen Gesellschaft? Von der Multikulturellen zur Interkulturellen Gesellschaft – Handlungsstrategien für das Gemeinwesen. PPT, Erfurt <http://www.google.ch/search?client=firefox-a&rls=org.mozilla%3Ait%3Aofficial&channel=s&hl=it&source=hp&q=j%C3%BCrgen+bolten+das+neue+zuwanderungsgesetz&meta=&btnG=Cerca+con+Google>.
- Cai, D. A., Rodríguez, J. I. (1996-7). "Adjusting to Cultural Differences: The Intercultural Adaptation Model", *Intercultural Communication Studies*. VI:2, 31-42.
- Chen, G. M., & Starosta, W. J. (1996). "Intercultural Communication Competence: A Synthesis". Brant, R.B. (Edt.), *Communication Yearbook 19*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Cushner, K., (2015). "Development and Assesment of Intercultural Competence", Hayden, M., Levy, J, Thompson, J. (Eds.), *The Sage Handbook of Research in International Education*, CA: Sage Publication.
- Deardorff, D.K., (2006). "Identification And Assessment of Intercultural Competence As a Student Outcome of Internationalization". *Journal of Studies in Intercultural Education*, No:10, 241-266.
- Dehmel, A., Li, Y., Sloane, P. F. E. (2011). "Intercultural Competence Development in Higher Education Study Abroad Programs: A Good Practice Example", *Interculture Journal*, Vol.15, 11-36.
- Fantini, A. E. (2005). "About Intercultural Communicative Competence: A Construct", <http://federationeil.org/documents/AppendixE.pdf>, 1-4.
- Fantini, A. E. (2006). "Exploring and assessing intercultural competence". Retrieved May 1, 2007, from http://www.sit.edu/publications/docs/feil_research_report.pdf.
- Fantini, A., & Tirmizi, A, (2006). "Exploring and assessing intercultural Competence". *World Learning Publications*. Paper 1. http://digitalcollections.sit.edu/worldlearning_publications/1
- Foncha, J. W. & Sivasubramaniam, S. (2014). "The Links Between Intercultural Communication Competence and Identity Construction in the University of Western Cape (UWC) Community", *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(10), 376-385.
- Guilherme, M. (2000). *Intercultural Competence*, Byram, M. (Edt.), Routledge Encyclopedia of Language Teaching and Learning.
- Hall, S., (1996). "Introduction: Who Needs "Identity"?" Hall, S., P. Gay (Edt.), *Questions of Cultural Identity*, London: Sage Publication, 1-17.

- Hammer, M. R., Bennett, M. J., Wiseman, R. (2003). "Measuring Intercultural Sensitivity: The Intercultural Development Inventory", *International Journal of Intercultural Relations*, 27, 421–443.
- Hui, B. P. H., Chen, S. X., Leung, C. M., Berry, J. W. (2015). "Facilitating Adaptation and Intercultural Contact: The role of Integration and Multicultural Ideology in Dominant and Non-dominant Groups", *International Journal of Intercultural Relations*, 45, 70–84.
- Humphrey, D. (2007). *Intercultural Communication Competence: The State of Knowledge*. London: CILT: The National Centre for Languages.
- Hung-Wen, L. (2006). "Perceptive of Expatriation and Cross-Cultural Adjustment", *Journal of Global Business Management*, 2 (1), 1-8.
- Hunter, B., White, G. P., Godbey, G. C., (2006). "What Does It Mean to Be Globally Competent?", *Journal of Studies in International Education*, 10(3), 267-285.
- Hymes, D. H., (1972). *On Communicative Competence*. Pride, J.B., Holmes J.(Eds): Sociolinguistics. Baltimore. Penguin Books, 269-293.
- Inca, (2004). "Theory Intercultural Competence Assessment, Leonardo da Vinci, European Training in the UK", file:///C:/Users/Aysen/Downloads/docl_9372_399031269.pdf.
- Kartari, A. (2001). *Farklılıklarla Yaşamak/Kültürlerarası İletişim*, Ankara: Ürün Yayınları.
- King, P. M., Boxter Magolda, M. B. (2005). "A Developmental Model of Intercultural Maturity", *Journal of Colledge Student Development*, 46(6), 571-592.
- Koester, J., & Lusting, M. W., (2015). "Intercultural Communication Competence: Theory, Measurement and Application", *International Journal of Intercultural Relations*, 48, 20–21.
- Kramsh, C. (2004). *Context and Culture in Language Teaching*, Oxford: Oxford University Press.
- Lesenciuc, A., Draghici, C., Nagy, D. (2011). "Models of Forming/ Developing The Intercultural Communication Competence. Models Relevant to The Romanian Military Higher Education", *Science & Military*, Vol.1, 43-51.
- López-Rocha, S. (2016). *Intercultural Communicative Competence: Creating Awareness and Promoting Skills in the Language Classroom*. Gorla, C., Speicher, O., Stollhans, S. (Eds), *Innovative Language Teaching and Learning at University: Enhancing Participation and Collaboration*, 105-111.
- Matveev, V. A., Merz, M. Y., "Intercultural Competence Assessment: What Are Its Key Dimensions Across Assessment Tools?", Jackson, L., Meiring, D., Van de Vijver, F., Idemudia, E. (Eds.) (2014). *Toward Sustainable Development Through Nurturing Diversity: Selected Papers from the Twenty-First Congress of the International Association for Cross-Cultural Psychology*. Melbourne, FL: International Association for Cross-Cultural Psychology.
- Matsumoto, D., LeRoux, J. A., Bernhard, R., Gray, H. (2004). "Unraveling the Psychological Correlates of Intercultural Adjustment Potential", *International Journal of Intercultural Relations*, 28, 281–309.
- Praxmarer, Peter. (2013). *Intercultural (communication) Competence – Script and Study Materials*. European Master in Intercultural Communication – Universiteit Utrecht, Switzerland, <https://centerforinterculturaldialogue.files.wordpress.com/2010/07/intercultural-communication-competencies-study-material.pdf>.
- Robinson, G. L. (1991). "Second Culture Acquisition". Alatis, J.E. (Edt.). *Linguistics and Language Pedagogy: The State of the Art*, Georgetown University Round Table on Language and Linguistics 1991, Georgetown: Georgetown University Press.
- Ruben, B. D. (1976). "Assessing Communication Competency for Intercultural Adaptation". *Group and Organization Studies*, 1, 334-354.
- Salleh, L. M. (2008). "Communicatin Competence: A Malaysian Perspective", *Human Communication, A Publication of the Pacific and Asian Communication Association*, 11 (3), 303-312.
- Saville-Troike, M. (1996). "The Ethnography of Communication", McKay, S. L., Hornberger, N. H. (Eds.) *Sociolinguistics and Language Teaching*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Saville-Troike, M. (1989). *The Ethnography of Communication: An Introduction*. Oxford: Basil Blackwell.

- Sinicrope, C., Norris J., Watanabe, Y. (2012). "Understanding and Assessing Intercultural Competence: A Summary of Theory, Research, And Practice (Technical Report For The Foreign Language Program Evaluation Project)", *Second Language Studies*, 26(1), 1-58.
- Spitzberg, B.H. and Changnon, G. (2009). "Conceptualizing Intercultural Competence", *The SAGE Handbook of Intercultural Competence*, Deardorff, D.K.(Edt.), Thousand Oaks, CA: Sage.
- Stiftung, B., Cariplo, F. (2006). *Intercultural Competence –The Key Competence in the 21st Century?*,
<http://www.ngobg.info/bg/documents/49/726bertelsmanninterculturalcompetences.pdf>
- Sun, W., (2013). "How to Cultivate Intercultural Communication Competence of Non-English Major Students", *Theory and Practice in Language Studies*, 3(12), 2245-2249.
- Taylor, E. (1994). "Intercultural Competency: A Transformative Learning Process", *Adult Education Quarterly*, Vol. 44, 154-174.
- The Centre for Applied Linguistics, Higher Education Council for England (HEFCE) (2009), *The Global People Competency Framework Competencies for Effective Intercultural Interaction*, The Centre for Applied Linguistics, University of Warwick, http://www2.warwick.ac.uk/fac/cross_fac/globalpeople/resourcebank/gppublications/gp_competency_framework.pdf.
- Trang, N. T. M., Barrett, N. J., Tho, N. D. (2003). "Cultural Sensitivity and Its Impact on Business Relationship Quality", *Conference Proceeding 19th Annual IMP Conference*, 1-9.
- Unesco World Report, (2009). *Investing in Cultural Diversity and Intercultural Dialogue*, United Nations Educational, Cultural and Scientific Organization Publications, France.
- Unesco, (2013). *Intersectoral Platform for a Culture of Peace and Non-Violence*, Bureau for Strategic Planning, *Intercultural Competences, Conceptual and Operational Framework*.
- Usó-Juan, E., Martínez-Flor, A. (2008). "Teaching Intercultural Communicative Competence Through the Four Skills", *Revista Alicantina de Estudios Ingleses* 21, 157-170.
- Usunier, J. (1998). "Oral Pleasure and Expatriate Satisfaction: An Empirical Approach", *International Business Review*, 7, 89-110.
- Varhegyi, V., Nann, S., (2008). *Identifying Intercultural Competence, A Research Report on Field of Research Performed in the Intercultool Project*,
http://www.intercultool.eu/WP2_Research_Report_pdf.pdf.
- Ward, C., & Kennedy, A. (1993). "Where's the "culture" in cross-cultural transition? Comparative studies of sojourner adjustment", *Journal of Cross-cultural Psychology*, 24, 221-249.
- Williams, T. R. (2009). "The Reflective Model of Intercultural Competency: A Multidimensional Qualitative Approach to Study Abroad Assessment", *The Interdisciplinary Journal of Study Abroad*, Volume: 18, 289-306.
- Winters, M. F., (2012). *Diversity Education DOES Work – Part II*,
<http://www.theinclusionsolution.me/diversity-training-works-part2>
- Wiseman, R.L. (2002). "Intercultural communication competence", Gudykunst, W.B., Moody, B. (Eds.), *Handbook of international and intercultural communication*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- World Work (2008), *International Competencies*,
<http://www.worldwork.biz/legacy/www/docs2/competencies.phtml>.
- Zhang, X., (2010). "Developing Students' Intercultural Communication Competences in Western Etiquette Teaching" *English Language Teaching*, 3(4), 224-227.
- Zylkiewicz-Plonska, E., Acienè, E. (2014). "The Need For Creating And Developing Intercultural Competences Among International Students", *Tilta*, Vol. 2, 89-107.