



**Sosyal Bilimler
Enstitüsü**

T.C.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANABİLİM DALI

HALKLA İLİŞKİLER BİLİM DALI

**KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİM BAĞLAMINDA HALKLA
İLİŞKİLERİN ROLÜ; İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
ÖRNEĞİ**

Doktora Tezi

ÖZGENUR REYHAN KURTULDU

İSTANBUL, 2022

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANABİLİM DALI
HALKLA İLİŞKİLER BİLİM DALI

**KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİM BAĞLAMINDA HALKLA
İLİŞKİLERİN ROLÜ; İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
ÖRNEĞİ**

Doktora Tezi

ÖZGENUR REYHAN KURTULDU

Danışman: PROF. DR. EMEL POYRAZ

İSTANBUL, 2022

ÖZET

KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİM BAĞLAMINDA HALKLA İLİŞKİLERİN ROLÜ; İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Kültürlerarası iletişim, toplumların kendilerini farklı etnik yapıdaki topluluklara anlatabilmelerini ve uyum içinde bir arada yaşayabilmelerini sağlayan en etkili araçtır. Halkla ilişkiler disiplini ise özünde bir stratejik bir iletişim faaliyeti olduğundan dolayı, kültürün dinamik yapısının halkla ilişkilerin seyrini de etkilediği bir gerçektir. Kültürlerarası ilişkiler çerçevesinden bakıldığında kültür iletişimi etkiler ve nihayetinde ondan etkilenecek şekilde devam eder. Dolayısıyla kültür kavramını halkla ilişkiler disiplini ile kavramsal olarak ilişkilendirmeye ihtiyaç vardır. Bu kapsamda, farklı toplumlar arası kültürlerarası etkileşimlerin günümüzde daha fazla yaşanması ve toplumsal kabul ve uyum için kültürel farklılıkların yönetiminin giderek daha fazla önem kazanması, farklı kültürlere mensup toplumlarda başarılı bir sosyal yaşam için iletişim stratejileri ve halkla ilişkiler faaliyetlerini daha önemli hale getirmiştir. Tüm bunlar dikkate alındığında bu çalışmada toplumsal kabul ve uyum sağlamada yerel yönetimlerin çok kültürlü bir kentin yerel aktörü olarak kentte yaşayan çeşitli farklı etnik yapıdaki vatandaşlarına yönelik gerçekleştirdikleri halkla ilişkiler stratejileri araştırılmıştır. Araştırmanın modellemesi ise halkla ilişkiler alanında önemli yaklaşımlardan biri olan mükemmellik teorisine dayandırılmıştır.

Halkla ilişkiler disiplini hakkındaki araştırmalarda, mükemmellik teorisi, simetrik yaklaşımı genişleten, kaliteli, uzun süreli ve kalıcı bir yapı oluşturmalarına yardımcı olduğunda kuruluşların etkinliğine katkıda bulunduğunu savunan bir yaklaşımdır. Böylelikle simetrik ve doğru yönetilen bir halkla ilişkiler stratejisi kuruluşların uzun vadeli hedeflerine ulaşmasında önem arz etmektedir. Bu yaklaşımla iletişim davranışını etkileyen tüm olasılıkların dikkate alınarak, simetrik bir halkla ilişkiler planlamasının farklı kültürler arasındaki iletişimin yönetilmesini de kapsadığından, mükemmel halkla ilişkiler modeli oluşturulduğunda doğru iletişim stratejisi ile kültürel farklılıkların yönetilebileceğine inanılmaktadır. Çalışmanın metodolojisi, Mükemmel halkla ilişkiler teorisine dayandırılarak, nitel araştırma yöntemlerinden olan durum analizi, betimsel analiz ve yarı yapılandırılmış mülakat teknikleri ile desenlenmiş, çalışmanın örnekleme ise İstanbul Büyükşehir Belediyesi ile sınırlandırılmıştır. Sonuç olarak bu

araştırmada halkla ilifkilerdeki farklı uygulamalar ve yaklaşımlardan yola çıkılarak, kültürel çeşitliliklerin yönetimi hakkında yerel yönetimlerin söz konusu halkla ilifkiler yaklaşım ve yöntemlerinden nasıl faydalandığı ve faydalanabileceğı ortaya koymaya çalışılarak, mükemmellik teorisi bağlamında işlevsel bir halkla ilifkiler stratejisi ortaya konulmaya çalışılmış ve bir model ne srlmştir.

Anahtar Kelimeler: Halkla İlişkiler, Kltrlererası İletişim, Mükemmel Halkla İlişkiler, Kültürel eşitlilik, İştanbul Bykşehir Belediyesi



ABSTRACT

THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS IN INTERCULTURAL COMMUNICATION; CASE OF ISTANBUL METROPOLITAN MUNICIPALITY

Intercultural communication is the most accurate tool that enables societies to explain their own cultures to other societies, to get along and live in peace. Since public relations is basically a communication activity, it is a fact that culture also affects public relations. Culture affects and is influenced by communication. Therefore, there is a need to relate culture to public relations conceptually. In this context, the increasing importance of intercultural interactions and the increasing importance of socio-cultural differences have made communication strategies and public relations activities more important for a successful social life in societies with different cultures. In this context, the public relations strategies of local governments, as a local actor of a multicultural city, within the scope of intercultural communication activities for citizens of various ethnicities living in the city, in order to achieve cultural harmony, were investigated. The modeling of the research is based on the theory of excellence, which is one of the important approaches in the field of public relations.

In research on the public relations discipline, excellence theory is an approach that extends the imetric approach, arguing that organizations contribute to their effectiveness when it helps them build a quality, long-term and lasting structure. Thus, a symmetrical and properly managed public relations strategy is important for organizations to achieve their long-term goals. With this approach, it is believed that cultural differences can be managed with the right communication strategy when a perfect public relations model is created, since a symmetrical public relations planning includes the management of communication between different cultures, taking into account all the possibilities that affect communication behavior. The methodology of the study was designed with situational analysis, descriptive analysis and semi-structured interview techniques, which are qualitative research methods, and the sample of the study was limited to Istanbul Metropolitan Municipality. In this context, starting from different practices and approaches in public relations, it has been tried to reveal how local governments benefit from and can benefit from these public relations approaches and methods about the

management of cultural diversity, and a model for putting forward a functional public relations strategy in the context of excellence theory has been proposed.

Keywords: Public Relations, Intercultural Communication, Excellent Public Relations Theories, Cultural Diversity, Istanbul Metropolitan Municipality



ÖNSÖZ

Bu araştırma çalışma alanım olan kültür ve iletişim disiplinine katkı sağlamak açısından özellikle çok kültürlü alanlarda halkla ilişkiler yaklaşım ve stratejileri konusunda literatüre katkı, model ve öneri oluşturabilmek adına önemsedğim bir çalışmaydı. Tez çalışmamın her aşamasında hoşgörü ve yardımlarını eksik etmeden yol haritası sunan danışmanım Sayın Prof. Dr. Emel Poyraz'a saygı ve teşekkürlerimi sunuyorum. Tez jürimde yer alan ve bir jürinin ötesinde çalışmamın heyecanını paylaşarak yol gösteren Sayın Prof. Dr. Ebru Özgen'e ve tez savunmamda yer alan, kıymetli düşünceleri ile tezime katkı sağlayan Sayın Prof. Dr. Ayda Soydaş Uzunçarşılı'ya, Doç. Dr. Elif Başak Sarıoğlu'na, Prof. Dr. Mine Demirtaş'a sonsuz teşekkür ediyorum.

Çalışmam boyunca, manevi desteklerini tüm motivasyonlarıyla benden esirgemeyen dostlarım Ar. Gör. Anıl Uğur Oğuzcan, Ar. Gör. Cahide Karav'a, araştırma boyunca bilgiye ulaşmama katkı sağlayan, sorularımı yanıtsız bırakmayan İstanbul Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı yönetici ve çalışanlarına, sahada gerçekleştirmiş olduğum görüşmelerde sivil toplum kuruluşlarının hedef gruplarıyla bağlantı kurmama yardımcı olarak destek veren Sayın Şaziye Gülte'ye, hayatımın her anında yanımda olan annem Gülten Konmaz'a gönülden teşekkür ediyorum.

İÇİNDEKİLER TABLOSU

ÖZET	i
ABSTRACT	iii
ÖNSÖZ	v
İÇİNDEKİLER TABLOSU	vi
KISALTMALAR	ix
TABLO LİSTESİ	x
ŞEKİLLER LİSTESİ	xi
GRAFİKLER LİSTESİ	xii
GİRİŞ	1
1. KÜLTÜR	4
1.1. Kültürün Tanımı	4
1.1.1. Sosyolojik Anlamda Kültür Terimi	4
1.1.2. Etimolojik Anlamda Kültür Terimi	11
1.1.3. Antropolojik Anlamda Kültür Terimi	13
1.2. Kültürün Sınıflandırılması	17
1.2.1. Gerçek Kültür ve İdeal Kültür	18
1.2.2. Yüksek Kültür ve Yaygın Kültür	19
1.2.3. Alt Kültür ve Karşıt Kültür	21
1.2.4. Çok Kültürlülük	22
1.2.5. Kültür Şoku ve Etnosentrizm	23
1.2.6. Siyasal Kültür	24
1.2.7. Popüler Kültür	25
2. KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİM	27
2.1. Kültürlerarası İletişimin Tarihçesi	31
2.2. Kültürlerarası İletişim Kuramları	40
2.2.1. Davranışsal Bileşenler Kuramı	40

2.2.1.1.	Hall'ın Kültürel Antropoloji Yaklaşımı	44
2.2.1.2.	Hall'ın Dil Bilimi Yaklaşımı	44
2.2.1.3.	Hall'ın Etoloji Yaklaşımı	44
2.2.1.4.	Hall'ın Freud'cu Psikanalitik Teorisi Yaklaşımı	45
2.2.2.	Kültürel Boyutlar Kuramı	46
2.2.2.1.	Güç Mesafesi	47
2.2.2.2.	Bireyselci Yapı	48
2.2.2.3.	Belirsizlikten Kaçınma	48
2.2.2.4.	Maskülen/Feminen Toplum	50
2.2.2.5.	Uzun/Kısa Vadeli Oryantasyon	51
2.2.3.	Kültürel Kimlik Kuramı	51
2.2.3.1.	Mole'nin Dil Yaklaşımı	52
2.2.3.2.	Mole'nin Bölgecilik Yaklaşımı	53
2.2.3.3.	Mole'ye Göre Kuşak Farkı	53
2.2.3.4.	Mole'nin Cinsiyet Yaklaşımı	53
2.2.3.5.	Mole'ye Göre İş Ahlakı	54
2.2.3.6.	Mole'nin Çalışma Etiği Yaklaşımı	54
2.2.3.7.	Mole'nin Gelecek Yaklaşımı	54
2.2.3.8.	Mole'nin Beklentiler Yaklaşımı	55
2.2.3.9.	Mole'nin Hazırlık Yaklaşımı	55
2.2.3.10.	Mole'nin Katılım Yaklaşımı	56
2.2.3.11.	Mole'ye Göre Zaman ve Dakiklik	56
2.2.3.12.	Mole'ye Göre Yerleşim	56
2.2.4.	Farklılık Anlayışı Kuramı	57
2.2.5.	Söylem Kuramı	60
2.2.6.	Kültürleşme Kuramı	62
2.2.6.1.	Bütünleşme Stratejisi	66
2.2.6.2.	Erime Stratejisi	66
2.2.6.3.	Ayırma Stratejisi	67
2.2.6.4.	Aykırılma Stratejisi	67
2.2.7.	Kültürlerarası Uyum Kuramı	69
2.2.8.	Kültürel Adaptasyon Kuramı	77
2.2.9.	Kültürlerarası İletişim Yeterliliği	85
2.3.	Kültürlerarası İletişim Çalışmalarında Diğer Kuramsal Yaklaşımlar	90

3. KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİM STRATEJİLERİNDE MÜKEMMEL HALKLA İLİŞKİLERİN UYGULANMASI VE YEREL YÖNETİMLER AÇISINDAN ÖNEMİ.....	96
3.1. <i>Mükemmel Halkla İlişkiler</i>	97
3.1.1. Tanım	98
3.1.2. Model	99
3.2. <i>Mükemmel Halkla İlişkilerin Uygulama Sürecindeki Aktörler</i>	102
3.2.1. Yerel Yönetimler	103
3.2.2. Sivil Toplum Kuruluşları.....	104
3.2.3. Medya	105
3.2.4. Hükümet.....	106
3.3. <i>Halkla ilişkilerin Kültürel Farklılıkların Uyumu Sürecindeki Rolü ve Görevi</i>	106
3.4. <i>Yerel Yönetimlerde Halka İlişkiler</i>	108
3.5. <i>Yerel Yönetimlerin İletişim Stratejilerinin Mükemmel Halkla İlişkiler Stratejileri İle Uyumlandırılması</i>	110
4. KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİM VE MÜKEMMEL HALKLA İLİŞKİLERİN YEREL YÖNETİMLERDE UYGULANMASINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA	112
4.1. <i>Araştırmanın Amacı</i>	112
4.2. <i>Araştırmanın Problemi</i>	112
4.3. <i>Araştırmanın Yöntemi</i>	113
4.4. <i>Veri Toplama Süreci</i>	114
4.5. <i>Araştırma Kapsamı ve Sınırlıklar</i>	115
4.6. <i>Araştırma Bulguları</i>	115
4.7. <i>Araştırmanın Sonucu</i>	167
SONUÇ.....	173
KAYNAKÇA.....	180
EKLER	214
ÖZGEÇMİŞ	216

KISALTMALAR

ABD	Amerika Birleşik Devletleri
AIDS	Acquired Immune Deficiency Syndrome
AUM	Anxiety Uncertainty Management
BELBİM AŞ	İstanbul Belediyeler Bilgi İşlem Sanayi ve Ticaret A.Ş.
BİNAP	Bölgesel İletişim Noktaları Analizi Projesi
DMIS	The Developmental Model of Intercultural Sensitivity
FSİ	Dış Hizmet Enstitüsü
ICA	Uluslararası İletişim Birliği
İBB	İstanbul Büyükşehir Belediyesi
İPA	İstanbul Planlama Ajansı
İSADEM	İstanbul Aile Danışmanlık ve Eğitim Merkezi
İSMEK	İstanbul Büyükşehir Belediyesi Sanat ve Meslek Eğitimi
İSTON	İstanbul Beton Elemanları ve Hazır Beton Fabrikaları A.Ş.
K.A.İ	Kişiler Arası İletişim
K.İ	Kitle İletişimi
KATİ	Kamusal Araştırmalar Merkezi
MEHTAP	Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi
NCA	Ulusal İletişim Derneği
PRSA	Amerikan Halkla İlişkiler Derneği
PYS	Performans Yönetim Sistemi
TDK	Türk Dil Kurumu
URT	Uncertainty Reduction Theory

TABLO LİSTESİ

Tablo 1. Kùltùrlèrèràsı Uyum ve Duyarlılık İlişkisi.....	72
Tablo 2. Kùltùrlèrèràsı İletişimde Üç Farklı Sosyal Bilim Yaklaşımı	94
Tablo 3. Araştırmaya Katılan Paydaşlara İlişkin Bilgiler.....	129



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Gudykunst Kitlesele İletişim Boyutları.....	38
Şekil 2. Hall'ı Etkileyen Araştırmacılar ve Bunların Birbirleri ile İlişkileri	46
Şekil 3. Tek Boyutlu Kültürleşme Modeli.....	64
Şekil 4. Çift Boyutlu Kültürleşme Modeli.....	65
Şekil 5. Berry'nin Kültürleşme Stratejileri.....	67
Şekil 6. Kim Tarafından 2001 Yılında Oluşturulan Kültürlerarası Uyumun Yapısal Bir Modeli	74
Şekil 7. Farklı Etnik Yapıdaki Kendilerini Kente Ait Hissetme Durumlarına İlişkin Sütun Grafiği Dağılımı.....	162
Şekil 8. Görüşmecilerin Kendilerini Başkalarına İfade Etme Durumlarına İlişkin Sütun Grafiği Dağılımı	163
Şekil 9. Belediye Görevlilerinin Kendilerini Ziyaret Etme Durumlarına İlişkin Sütun Grafiği Dağılımı	164
Şekil 10. Görüşmecilerin Belediyeden Taleplerine İlişkin Sütun Grafiği Dağılımı.....	165
Şekil 11. Görüşmecilerin Kültürel Etkinliklere Katılmalarına İlişkin Sütun Grafiği Dağılımı.....	166
Şekil 12: Mükemmel Halkla İlişkiler Teorisine Göre Yerel Yönetimlerde İdeal Halkla İlişkiler Stratejilerinin Oluşturulması Modeli	176

GRAFİKLER LİSTESİ

Grafik 1. Öntest Sorularını Cevaplayan Katılımcıların Çalışma Alanları.....	124
Grafik 2. RQ1 Öntest Sonuçları	124
Grafik 3. RQ2 Öntest Sonuçları	125
Grafik 4. RQ3 Öntest Sonuçları	125
Grafik 5. RQ4 Öntest Sonuçları	126



GİRİŞ

Kuruluş ile hedef kitle arasında karşılıklı bir ilişki sürdürmek için gösterilen stratejik bir çaba olarak halkla ilişkiler bir kurumun, hedef kitlenin zihninde itibarını ve imajını etik yollarla geliştirme pratiğini ifade etmektedir. Kültürün, halkla ilişkiler çabaları üzerindeki rolü de yadsınamaz bir gerçektir. Halkla ilişkiler temelde bir iletişim faaliyeti olduğundan, kültür halkla ilişkileri de etkilemektedir. Dolayısıyla kültür iletişimi etkilemekte ve ondan etkilenmektedir. Bu kapsamda kültürü halkla ilişkilerle kavramsal olarak ilişkilendirmeye ihtiyaç bulunmaktadır. Birbiriyle son derece bağlantılı olan bu değişkenleri ilişkilendirmek üzere çalışma öncesinde kültür ve halkla ilişkiler arasındaki ilişki kapsamlı bir literatür taramasından geçmiştir. Daha sonra, literatürün üzerine inşa etmek ve kültür kavramına halkla ilişkiler disiplini bağlamında ele almak üzere detaylıca incelenmeye çalışılmıştır.

Kültürel çalışmaların kökenleri ve halkla ilişkilere bakıldığında 1987'de Amerikan Halkla İlişkiler Derneği (PRSA) tarafından yaptırılan Bilgi Bankası raporunda kültür kavramı, ilişkiler stratejilerinin veya uygulamalarının belirleyicisi olarak tartışılmıştır. Halkla ilişkiler uygulayıcılarının yeni bir pazara girmeleri ve farklı bir kültürün halklarıyla etkileşim kurmaları gerektiğinde, genellikle yerel kültüre duyarlı stratejiler tasarlamak için kültürlerin değişkenlerine ihtiyaç duymuşlardır. Kültür ve halkla ilişkiler hakkındaki bilginin anemik büyümesi nedeniyle bugün bile büyük ölçüde böyle olmaya devam etmektedir.

Krishnamurthy Sriramesh ve J. White (1992), halkla ilişkiler uygulamasının kültüre özgü olduğunu tartışarak bir literatür taramasına başlamışlar, örgütsel özelliklerin ve bağlamsal faktörlerinin toplumlar arasında istikrarlı olduğunu savunmuşlardır. Kültüre özgü yaklaşımı savunan akademisyenler (Hofstede, 1991, Tayeb, 1988, Pascale ve Athos, 1981, Ouchi, 1981) bu argümana, kurumların evde, okulda ve kentlerde farklı şekilde kabul edilen bireylerden oluştuğunu belirterek karşılık vermişlerdir. Bununla birlikte, toplumsal kültür, kültürlerarası iletişim ve halkla ilişkiler arasındaki ilişkiyi genel anlamda değerlendiren çok sayıda çalışma vardır. Çünkü halkla ilişkiler kitleleri özgün değerleri ve özellikleriyle ele alıp onlara özgün birtakım stratejiler üretmeye çalışmaktadır. Özellikle bir batı gelenek özerkliğinde şekil almış kültürel çalışmalar, aslında yüzyıllar boyu bünyesinde çok farklı etnik yapıyı barındırmış olan coğrafyamız literatürüne sonradan girmiş, yansılarda bulunmuştur. Dolayısıyla çalışma kapsamında ele almaya çalışılan bu olgunun dikkat alınması önem arz etmektedir.

Kültürlerarası iletişim, farklı kültürlere mensup kişiler veya toplumlar arasındaki iletişim olarak tanımlanmaktadır (Gudykunst, 1983: 88). Farklı kültürlerden gelen kişilerarası iletişimdeki merkezi oluşması ile kültürlerarası iletişim alanı başlangıcından bu yana önemli ölçüde yol kat etmiştir. William Gudykunst ‘un “Uluslararası ve Kültürlerarası İletişim” eseriyle ilk sistematik incelemesinde kültürlerarası iletişim kuramları ve farklı kültürlerden insanlar arasındaki iletişim hakkında teorik yaklaşımlarda bulunmuştur. Bu ilk teoriler halk bilimciler tarafından ele alınmıştır (Gudykunst, 1983: 96).

Kim ve Gudykunst, farklı kültürlerden insanlar arasındaki iletişimi araştırmak üzere 1984 yılında ampirik açıdan ele aldıkları bir çalışma daha yayınlamıştır. Bu çalışmada özellikle kültürlerarası iletişim kuramını inşa ettikleri bir yaklaşım sergilemektedirler. Bu kültürlerarası iletişim teorisi inşası, önceki çalışmayla bütünlük arz etmektedir. Kim ve Gudykunst’dan sonrasında Edward T. Hall ve George L. Trager gibi birçok araştırmacı, 20. yüzyılda konuştuğumuz kültürlerarası iletişim disiplinin temelini atmışlardır. Ancak, kültürlerarası iletişim alanı o zamandan bu yana ciddi bir şekilde değişim geçirmiştir. Günümüzde ise bir disiplin olarak kültürlerarası iletişim geniş bir teori çerçevesi sunmaktadır (Kim ve Gudykunst, 1984: 66).

Kültürlerarası iletişim yaklaşımına ilk adımlar 1940 yılında Freud’un geleneği olan psiko-analitik teorisi yaklaşımı ile Whorftan gelmiştir. Sonrasında disipline katkı, Edward T. Hall’un çalışmaları ve ilk kitabı olan “The Silent Language” (1959) ile devam etmiştir. Bu kitaptan sonra, Kültürlerarası iletişim alanının yolunu bulması 10 yıl kadar sürmüştür (Gudykunst ve Nishida, 1978:76). 1970 yılında Uluslararası İletişim Birliği (ICA) kültürlerarası bir iletişim bölümü kurmuştur. 1975’te ise Ulusal İletişim Derneği (NCA) aynı bölümü kurmak adına adımlar atmışlardır. Bunlar, alanın geliştirilmesinde kilit adımlar olarak anılmaktadır (Rogers, Hart ve Miike, 2002: 12).

1980’lerin sonunda araştırmacılar, farklı ulusların ve kültürlerin kültürlerarası özelliklerini araştıran ölçekleri geliştirdikleri için, kültürlerarası iletişim alanı daha gelişmiş hale gelmiştir. Kültürlerarası iletişim, farklı ülkelerde farklı şekillerde gelişim göstermiştir (Kim, 2010:170). Toplumdan topluma farklı uygulama dinamikleri içermesi normaldir. Kültürlerarası iletişim stratejileri, bünyesinde halkla ilişkiler disiplini barındırdığından ve birbirlerine bir zincir gibi bağlı olan iki disiplin olarak, halkla ilişkiler uygulamalarında da güncellemelere bağlı değişkenler meydana gelmiştir. Artık farklı toplumların iç içe ve bir arada yaşadığı günümüzde ise kültürlerarası iletişimin ve halkla ilişkilerin özellikle daha özgün yaklaşım arayışlarının

olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda bu çalışma kültürel farklılıkları dikkate alarak bu farklılıkların halkla ilişkiler alanında yol ve yöntemlerin nasıl yapılandırılması gerektiğinin incelenmesi ve analiz edilmesini amaçlamaktadır.

Bu çalışmanın amacı; kültürlerarası iletişim stratejileri kapsamında yerel iradenin çok kültürlü hedef kitlesine yönelik toplumsal kabul ve uyum sağlama açısından planlanmış iletişim stratejilerini keşfedip ihtiyaçların ve ihtiyaçlar karşısında uygulanan politikaların tespit edilmesi ve yerel uygulayıcılara özgün bir dikkat çekme ve içerme üretme stratejisi belirlemektir. Bu kapsamda, halkla ilişkilerdeki uygulamalar ve yaklaşımlardan yola çıkılarak mükemmel halkla ilişkiler teorisi seçilmiş, kültürel çeşitliliklerin yönetimi hakkında yerel yönetimlerin söz konusu teori ve yöntemlerinden nasıl faydalandığı ve faydalanabileceği ortaya koymaya çalışılmıştır. Çalışmanın birinci bölümünde kültür kavramı alt alanlarıyla birlikte açıklanmaya çalışılmış, sosyolojik etimolojik ve antropolojik açıdan açıklandıktan sonra sınıflandırılarak farklı alanlarda nasıl işlev gösterdiği anlamaya gayret edilmiştir. İkinci bölümde, kültür ve iletişim disiplininin teze konu olan önemli bir parçası olarak kültürlerarası iletişim kuram ve yaklaşımları ulusal ve uluslararası literatüre bakılarak detaylıca incelenmeye çalışılmıştır. Üçüncü bölüme gelindiğinde kültürlerarası iletişim modellerinin kenti yöneten aktörler tarafından ne şekilde algılandığını ve halkla ilişkiler uygulamalarına nasıl yansıdığını açıklayabilmek için mükemmel halkla ilişkiler kavramı, tanım ve modelleri incelenmiş, mükemmel halkla ilişkileri uygulaması gereken aktörler sıralanmış ve kültürel farklılıkların yönetilmesinde halkla ilişkilerin ve bu aktörlerin nasıl işlev gördüğü aktarılmıştır. Dördüncü bölümde kültürlerarası iletişim ve mükemmel halkla ilişkilerin bir disiplin olarak nasıl içi içe uygulanabileceğine, etki ve faydalarına vurgu yapmak adına araştırma kısmı gerçekleşmiş, sonuç ve bulguları birlikte ile kültürel farklılıkların yönetilmesini de içeren bir halkla ilişkiler stratejisi ve kamu iletişim modeli önerisi ortaya konulmaya çalışılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. KÜLTÜR

Kültür kavramı, eğitim, bilim, sanat, felsefe, yönetim, siyaset gibi toplumsal yaşamın diğer alanlarında olduğu gibi günlük iletişimde de sıklıkla kullanıldığı düşünüldüğünde tanımını yapmak zor olsa da yaygın kullanımı ve geniş kapsamlı olması konuyu farklı açılardan ele almak konusunda bir avantaj olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışmanın ilk bölümünde, sosyal bilimlerde kültür olgusunun nasıl ortaya çıktığına ve insan davranışını şekillendiren sosyal çevrenin yaratılmasını, işleyişini ve büyümesini nasıl açıklamaya çalıştığına özel bir vurgu yapmaktadır. Kavramın ilk kez kullanılmaya başlandığı dönemden itibaren 19.yüzyılın ilk yıllarına varıncaya dek izlediği gelişim süreci analiz edilmiştir. Bu amaçla kavramın yapısı ve kapsamı için izlenen tarihsel süreç ortaya konulmuş ve kültür kavramının sosyal bilimler literatüründeki çeşitli kullanımları sunulmuştur.

1.1.Kültürün Tanımı

Kültür terimini anlamak için tanımları iyi okumak, farklı disiplinleri iyi irdeleyerek araştırma yapmak gerekmektedir. Kültür terimi her disiplin için farklı anlamlara gelebilmektedir. Terim ilk olarak öncü İngiliz Antropolog Edward B. Taylor tarafından bu şekilde kullanılmıştır. Taylor, kültürün "bilgi, inanç, sanat, hukuk, ahlak, gelenek içeren karmaşık bir bütün olduğunu söylemektedir ve toplumların zaman içerisinde edindikleri yetenek ve alışkanlıklar olarak ifade etmektedir (Talyor,1994: 396).

Kültür, insanların yaşamlarını sürdürdüğü sürece hayatta kalmalarını sağlayan, ürettikleri soyut olgular olarak ifade edilmekte ve kırılğan bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunun yanında toplumdan topluma aktarılabilir. Çalışmanın genel çerçevesini oluşturacak olan kültürlerarası iletişim olgusunu açıklayabilmek amacıyla bu bölümde araştırmaya kültürü geniş bir biçimde ele alarak ve ulusal/uluslararası literatürden faydalanmak üzere çeşitli açılardan tanımlayarak yaklaşmıştır. Bu sebeple kültürü sosyolojik, etimolojik ve antropolojik anlamda açıklama gereği duyulmaktadır.

1.1.1. Sosyolojik Anlamda Kültür Terimi

“Kültür” terimi üzerinde hemfikir olunmuş salt bir tanım mevcut değildir. Türk Dil Kurumu’na göre “tarihsel ve toplumsal gelişim süreci içerisinde zamanla oluşan bütün maddi ve manevi değerler ile bunları oluşturmak, sonraki nesillere iletmek için kullanılan, toplumun doğal

ve toplumsal çevresine varlığını sürdürmek için gösterilen araçların bütünü, hars, ekin” anlamına gelen (TDK, 2019) kültürün zamanla hem içeriğinin hem etkilerinin hem de anlamının değiştiğini unutmamak gerekmektedir. Bu durum kültür kavramını dinamik, komplike ve çok yönlü hale getirmektedir. Hemen her dilde benzer şekilde ifade edilen kültür kelimesi (İngilizce culture, Almanca kultur gibi) ilk bakışta kolay anlaşılabilir olarak düşünülse de onu anlamak ve tanımlamak oldukça güçtür (Budin, 2003: 2). Kültüre ilişkin ilk tanım İngiliz antropolog Edward Taylor tarafından yapılmıştır. Buna göre kültür bireyi doğumundan itibaren etkileyen ve onun kişiliğinin gelişiminde etki sahibi olan en büyük olgudur. Ancak sosyoloji ve psikoloji gibi disiplinlerde yaşanan gelişmeler, kültürün tanımını da, etki ettiği faktörleri de genişletmiştir. Williams kültürün bu tanımlama ölçütlerinin, tarihsel gelişiminden, farklı düşünce sistemlerinde birbiriyle bağdaşmayan kavramların yerine kullanılmasından kaynaklandığını söylemektedir (Williams, 2005: 105).

Farklı disiplinler ve farklı araştırmacılar kültür kavramını ve onun bireylere ve toplumlara getirdikleri etkileri tanımlamaya çalışmışlardır. Kültürün ne olduğunu anlamak adına, bu araştırmalarda verilen tanımlamalara bakmakta fayda görülmektedir.

Kültür, kullanıcısına ve bağlamına göre farklı anlamlar içerebilen çok anlamlı bir terimdir (Kartari, 2016: 13). “Kültür” ü anlayabilmek ve karşılığını okuyabilmek adına yapılmış tanımlar, bu terimin neleri kapsadığıyla ilgili birçok farklı çerçeve sağlamıştır. Örnek olarak; Güvenç’e göre kültürün salt bir tanımının olmamasının arkasında yatan temel sebep, kültür teriminin topluluğa zaman ve mekâna yayılmasından kaynaklanmaktadır (Güvenç, 2003: 95). Kültürü çeşitli bilim dallarına göre de çeşitlilik gösterdiğini belirtir. Bu bağlamda “kültür” teriminin farklı temellere dayandığını belirtmektedir. Görülmektedir ki sürekli gelişen kültür tanımı, dinamik bir üründür. Bilim anlamında kullanılan kültür terimi medeniyeti ifade ederken, Estetik manada kültür, güzel sanatları içermektedir. Teknolojik ve biyolojik alanlarda kültür, üretim, tarım, mahsuller ve üreme kavramlarını içermektedir (Güvenç, 2003: 97).

Güvenç (2002a), kültürlerin sadece bireylerin ürünü olmadığını, birbirleriyle etkileşime giren insanların sürekli gelişen ürünleri olduğunu dile getirmektedir. Dil ve politika gibi kültürel örüntüler, insanların etkileşimi dışında bir anlam ifade etmekle birlikte şu şekilde örneklemiştir; “*Yeryüzündeki tek insan olsaydınız, dile veya hükümete gerek kalmazdı*”. Güvenç’in ifadesine göre; “(...) İlk kez Voltaire “culture” sözcüğünü “*insan zekasının oluşumu, gelişimi, geliştirilmesi ve yüceltilmesi*” anlamında kullanmıştır. Culture sözcüğü buradan Almanca literatüre geçmiş ve Alman Dili sözlüğünde 1793 yılında “cultur” olarak yerleşmiştir. “İnsanın

Genel Kültür Tarihi ” adlı on ciltlik eserinde Etnolog G. Klemm (1843-52) “Cultur” sözcüğünü kültürel evrim ve uygarlık şeklinde kullanmıştır (Güvenç, 2003: 96).

Kültür insanların ihtiyaçları yönünde şekillenen ve gereksinimleri olan gelenekler, sanat, inanç, ritüeller, alışkanlıklar ve becerilerin tamamına verilen genel ifadedir. Dil, yetişme ve yetiştirilme tarzı, toplumsal alışkanlıklar, gündelik yaşam hareketleri gibi pek çok unsur, kültürel etkinin altındadır. Gerritsen, kültür kelimesinin farklı toplumlarda farklı anlamlara gelmesinin de nedeni olarak yine kültürü işaret etmektedir. Yazara göre batı ülkelerinde kültür kelimesi genellikle uygarlığı ifade ederken, doğı da ise genellikle inanç ve değıerleri ifade etmektedir. Öyle ki, kültürel olguları kullanan yöneticilere dahi rastlamak bu nedenle kolaydır. Kültürün uygarlık anlamında kullanılması, sanat, eğıitim gibi faaliyetler ile zihnin zenginleştirilmesi anlamına gelirken, inanışlar bağılamında kullanılması kültürün kapalı ve geleneksel oluşunu anlatmaktadır. Yani bir toplumun zihinsel ve bilimsel gelişmişliğı de o toplumun kültürü nasıl algıladığı ve kültürel öğelerini gelişime ne kadar açık tuttuğı ile yakından ilişkilidir (Gerritsen, 1998: 32). Aynı zamanda kültürün birey ya da insan topluluğunun değıerlerini, yaşam biçimini, inanışlarını ve toplumsal kurallarını yansıttığını ve bu durumun kişilerin yönetme, yönetilme seçimlerine, gündelik yaşam ve baskı altında verilen kararlarına, davranışlarına ve hatta algı ve yorumlama biçimlerine etki ettiğini belirtmektedir (Gerritsen ‘den aktaran Yeşil, 2013: 53).

Durant ve Stephert, bir iletişimin söz konusu olması halinde kültürün doğıal olarak devreye girdiğinin ve insanların etkileşimlerinin kültürel benzerlik ya da kültürel duyarlılık ölçütünde etkin ve verimli olabileceklerinin altını çizmişlerdir. Çünkü bu araştırmacılara göre, kültür bireyin yaşantısını, kendisini ve diğ erlerini anlama biçimini şekillendiren en temel unsur olduğunu ifade etmektedir (Durant ve Stephert, 2008: 148-149).

Mandler, kültürün bilgi birikimi ile ilişkili olduğunu ve toplumun öğrendikçe kültürel gelişimin de artacağını vurgulamıştır. Kültür, tarih ile birlikte şekillenmekte ve zaman geçtikçe değışiime uğramaktadır. Bunun da en önemli nedeni bilgi ve öğrenmedir. Toplumlar birbirlerinden kültürel öğeleri öğrendikçe kültürlerini zenginleştirmişlerdir. Bu açıdan bakıldığında kültürün oluşması ve gelişmesi için iletişimin var olması gerekliliğı ortaya çıkmaktadır (Mandler, 2004: 95-96).

Kartari ise, kültürün genellikle yığınların özelliğı olarak ön plana çıktığını vurgulamaktadır. Bu bakış açısı ile yaklaşıldığında, kültür aslında kişinin ve toplumun yaşayışıını düzenleyen doğıa dışındaki tüm olguların toplamıdır ve kültürün toplumlara ve bireylere hedef belirleme

konusunda da etki ettiğinden bahsetmektedir (Kartari, 2014: 15). Carbonell ve Beverly; yaptığı kültür tanımlamasında, kültürün diğer tanımlamalara ek olarak insanları aynı hedefte buluşturma gücünü açıklamaktadır. Bu sebeple toplumlarda birlikte çalışmak daha mümkün hale gelmektedir (Carbonell&Beverly 2006: 32). Kültür, insan faaliyetinin sosyal açıdan olan yönlerini içerir. Her sosyal grup, üyelerinin düşüncelerini ve aktivitelerini sayısız yolla, algılanabilir ve algılanamaz olarak bilgilendiren kendi kültürüyle karakterizedir. Açıklayıcı bir kavram olarak kültür kavramı, Aydınlanmanın insanlığın birliğine ve evrensel ilerlemeye olan inancına karşı bir tepki olarak 18.yüzyılın sonunda önem kazanmıştır. Zammito'nun çalışmalarında karşımıza çıkan Johann Gottfried Herder (1744-1803), çok kültürlülüğün ve modern kültürel göreceliğin atası olarak belirtilir. Herder'in kültürel yaklaşımı, genel olarak aydınlanma düşüncesi ile düşünülenden daha yakından ilişkili olduğunu savunur. J.G. Herder'e göre, her kültür farklıdır ve kendi anlam ve değer sistemlerine sahiptir. Bu yüzden herhangi bir evrensel ölçekte sıralanamaz. Johann Gottfried Herder relativist ve kültürelci düşüncenin soybiliminde genellikle 18. yüzyıl öncüsü olarak gösterilmektedir (Zammito, 2002: 307). Herder'in kültür ve ilgili konular hakkındaki düşüncelerini incelemek kültürü farklı yaklaşımlarla anlamak için önem arz etmektedir.

Zammito'nun ifadelerine referansla Herder'in görüşlerine bakıldığında kültürün organik doğasını vurgulamış ve kültürel farklılıkların aşıldığı bir dünya kenti ve kültürel özgüllüğü savunmuştur. Ona göre insan kültürünün önemini anlayanların görevi, kültürleri birbirlerinden koparmadan ve aralarındaki etkileşimi imkansız hale getirmeden onu anlamaktır (Zammito, 2002: 302). Ayrıca Herder, yüksek ve düşük kültür arasında katı bir ayrımın arzu edildiği kadar açık olmadığını savunmaktadır.

Amerikan antropoloji tarihçisi George W. Stocking'e göre, Franz Boas, modern kültür kavramının, çoğul olarak var olan, birbirinden farklı varlıklar olarak anlamlandırmaktadır ve Boas'ın Almanya'dan Amerika'ya Lazarus ve Steinthal aracılığıyla Herder'e kadar izlenebilen bir Alman düşünce geleneği getirdiğini savunmaktadır (Stocking, 1968: 214). Samuel Fleischacker ise Herder'in modern, çoğul kültür anlayışının yaratıcısı olduğunu savunmaktadır (Fleischacker, 1994: 119). Bununla birlikte, Herder'in kendisi, Burke gibi, kültür hakkındaki kendi düşüncesinin kilit yönlerini, genellikle açık ve öz bilinçli olarak, ana akım aydınlanma düşüncesi unsurlarına karşı koyarak açıklamaktadır.

Herder, kültürel aidiyetin psikolojik yönlerine, kültürün iç mekânı olarak tanımlayabileceğimiz önemine de odaklanmıştır. İnsanlar, yetiştirilmelerinin ilk yıllarından

miras kalan mitolojik temsillerden ve kozmogonilerden miraslarını alıp kültürlerini oluşturmaktadırlar. Herder'e göre, kültür teriminin kullanımı 'toprağın ekimi' sürecine benzemektedir. Aydınlanmış ve aydınlanmamış, kültürlü ve kültürsüz insanlar arasındaki fark gibi bu iki terim arasında keyfi ayrımlar yapılmaması gerektiğini savunmuştur (Geertz, 2000). Özetleyecek olursak Herder, bir kültürü, onun dışında var olan bazı standartlara göre değerlendirmenin mümkün olduğunu savunan etik bir evrenselciliği korumaktadır. Ayrıca, önce bir medeniyetin diğerine dayandığını, ikincisi de hayatımızı iyileştirme ve mükemmelleştirme isteğinin insan eyleminin evrensel bir baharı oluşturduğunu savunan, sınırlı bir ilerleme kavramına dayanmaktadır.

Taylor (1994)'e göre ise; öğrenilmiş davranış kalıplarımızın ve algılarımızın bir parçası olan iki katman veya kültür düzeyi vardır. Birinci katmanı şu şekilde açıklamaktadır; insanlar İtalyan, Samoalı veya Japon kültüründen bahsederken, bu halkların her birini diğerlerinden ayıran ortak dile, geleneklere ve inançlara atıfta bulunmaktadır. Çoğu durumda, kültürün aktarılması ebeveynlerin, sahip olduğu diğer aile üyeleri tarafından aldıkları disiplin ve aktarımları referans alarak yapmaktadırlar.

Kimliğimizin bir parçası olabilecek ikinci kültür katmanı, bir alt kültür olup, insanların dünyanın birçok farklı yerinden geldiği çok kültürlü ortamlarda orijinal kültürel geleneklerini koruma çabalarıdır. Bu nedenle beşerî kültürün hâkim olduğu mecralarda alt kültür olmak bir alt kültürün parçası olmaları muhtemeldir. Alt kültür terimi kültürün sınıflandırılması alanında açıklanacak olup, kültürün sosyolojik anlamda ele alındığı bu bölüm çerçevesinde de açıklama gereği görülmüştür.

Alt kültürlerin ortak kültürel özellikleri onları toplumlarının geri kalanından ayırmaktadır. Amerika Birleşik Devletleri'ndeki kolay tanımlanabilir alt kültürler örnek olarak Vietnamlı Amerikalılar, Afrikalı Amerikalılar ve Meksikalı Amerikalılar gibi etnik gruplar verilebilir. Bu alt kültürlerin her birinin üyeleri ortak bir kimlik, yemek geleneği, lehçe veya dil ile ortak atalarının geçmişinden ve deneyimlerinden gelen diğer kültürel özellikleri paylaşmaktadır. Taylor'a göre bir alt kültürün üyeleri ile egemen ulusal kültür arasındaki kültürel farklılıklar bulanıklaşır ve sonunda ortadan kaybolursa, alt kültür, varlığını bırakarak egemen kültüre yakınlaşabilmektedir. Bugün ABD'de Alman Amerikalılar ve İrlandalı Amerikalılar için genellikle durum böyledir. Çoğu kendilerini önce Amerikalı olarak tanımlamaktadırlar. Ayrıca kendilerini ulusun kültürel ana akımının bir parçası olarak görmektedirler. Taylor kültürü zihinsel yetenekleri (düşünceleri) içeren, öğrenilen ve paylaşılan, davranış (eylemler) bütünü

olarak ifade etmektedir. Wells ise, kültürlerin temelinde geleneklerin olduğunu, insanların homojen olduğunu ve ürettikleri tüm metaları ve değerleri paylaştıklarını varsaymaktadır. (Taylor'dan aktaran Wells, 1972: 38). Edward Tylor, biyolojik bir özellik olmanın aksine, kültürün öğrenildiğini ve edinildiğini belirten ilk kişiydi. Bu, 19. yüzyılın baskın ideolojileri olan sömürgecilik, ırkçılık ve sosyal evrimciliğin arka planında yer almaktaydı. Onun tanımı aynı zamanda kültürün ilk antropolojik tanımlarından biridir.

Taylor'a göre tüm kültürler muhtemelen başka birçok evrensel özelliğe sahip olsa da farklı kültürler bunları gerçekleştirmek veya ifade etmek için kendi özel yollarını geliştirmiştir. Örneğin, alt kültürlerdeki insanlar genellikle sözel dil yerine işaret dili ile iletişim kurmak için ellerini kullanırlar. Bununla birlikte, işaret dillerinin sözel dillerde olduğu gibi dilbilgisi kuralları vardır.

Benett (1996: 89), kültürün öğrenilmiş davranış kalıpları ve algılarının birleşimi olmakla birlikte, toplumlarla etkileşen organizma grupları olduğunun altını çizmektedir. Bununla birlikte, insanlar söz konusu olduğunda, toplumlar doğrudan veya dolaylı olarak birbirleriyle etkileşen insan gruplarıdır. Davranış bilimlerinde kültürü yaratan ve kullanan tek varlık olup olmadığımız konusunda görüş ayrılıkları vardır. Bu sorunun cevabı, alt kültürün nasıl tanımlandığına bağlıdır. Öğrenilen davranış kalıplarının bir kompleksine atıfta bulunmak için yaygın olarak kullanılıyorsa, kültür yaratma ve kullanma konusunda yalnız olmadığımız açıktır. Toplumlar ilk çağlardan bugüne kendinden sonrakilere hayatta kalmak için öğrendiklerini öğretir.

Fransız sosyolog Pierre Bourdieu' nun kültür tanımlaması, etkili toplum ve sosyal ilişkiler modeli şeklindedir ve köklerini Marksist sınıf ve çatışma teorilerinde taşımaktadır. Bourdieu, sosyal ilişkileri kendi özel mantığına veya kurallarına göre işleyen rekabetçi bir sosyal ilişkiler sistemi olarak tanımlanan alan olarak adlandırdığı bağlamda karakterize eder. Alan , baskın ve alt sınıflar arasındaki iktidar mücadelesinin yeridir. Bourdieu'nun bu teorisi, söylemsel olmaktan ziyade pratiktir, uyarlanabilir olsa da bilişsel ve dayanıklıdır. Bourdieu'nun utorisinde gündemi belirleyen geçerli bir endişe, eylemin kurallara, normlara ve / veya bilinçli niyete uygun ürün olmaksızın düzenli istatistiksel kalıpları nasıl takip ettiği ile ilgilidir. Bu endişeyi açıklamak için Bourdieu, habitusu kavramına işaret etmektedir. Habitus kavramı, toplumsal yapının işlevinden sonra bireysel öznelliğin ve toplumsal tarafsızlığın karşılıklı nüfuz eden gerçeklerini açıklamaktadır (Bourdieu, 1984: 16)

Türk sosyolojinin ana eksenini temsil eden, kültür ve medeniyet görüşlerine katkıda bulunan Ziya Gökalp, kültür terimine karşıtlık arayan ve bu terime "hars" diyen ilk düşünür olmuştur. Gökalp'e göre de topluma özgü din, dil, güzel sanatlar, edebiyat, ekonomi, hukuk, gelenek, görenek, gibi olguların toplamına kültür denmektedir. Tüm bu olguların hepsi toplumun kaynaşma, dayanışma gücünü ortaya çıkarmaktadır (Gökalp, 1964). Kültürü oluşturan genel unsurlar; inançlar, zevkler, heyecanlar, duygular ve ihtiyaçlardır. Bu sebepten Gökalp, kültür kavramı ulusal bir anlam taşır ve bir toplumun kültürü başka bir topluma aktarılamaz şeklinde yorumlamaktadır. Aynı zamanda bir toplumun tüm üyelerini bir arada tutan ve kendi aralarında dayanışma yaratan olgular kültür olgularıdır.

Gökalp'e göre kültür, toplumların gelişmesi sürecinden; medeniyet ise farklı kültürlerin kaynaşmasından oluşmaktadır. Çünkü medeniyet farklı kültürlerin harmanlanmasından oluşmaktadır. Medeniyet kavramı küresel, kültür kavramı ulusaldır ve medeniyet bir toplumdan başka bir topluma geçebilir. Fakat bir toplum kültürünü değiştiremez. Medeniyet uluslararası bir akılla metot ve bilim aracılığıyla gelişirken, kültür; sezgi ve ilham aracılığı ile oluşur ve yayılır (Gökalp, 1964).

Karl Marx kültürü tanımlarken insan-doğa ilişkisine atıfta bulunmaktadır ve “Kültür, doğanın yarattığına karşılık insan tarafından yaratılan her şeydir” olarak ifade etmektedir (Güvenç, 2002b: 96). Aynı zamanda E. B. Tylor'ın yaptığı tanımın kültürle ilgili yapılan tanımların en eksiksiz ve en iyi tanım olduğunu da belirtmektedir (Güvenç, 2002b: 101).

Tylor'a göre “*Kültür ya da medeniyet; İnsanın toplumun bir üyesi olarak kazandığı bilgi, inanç, sanat, ahlak, kanun, örf ve diğer alışkanlık ve yetenekleri içeren karmaşık bir bütündür*”. (Taylor, Wells, 1972: 38'den alıntılanmıştır). Taylor'ın kültür tanımının en önemli yönü, kültürün toplumun bir üyesi ve biyolojik bir miras olarak öğrenildiğine dair kesin inancın olması ve bireylerin bu anlamda birçok değişkenin rol oynadığını vurgulamasına dikkat çekmesidir. Çünkü kültürün oluşumunda kültür, bir takım varoluşsal değerler aracılığıyla değil, toplumsal süreçler aracılığıyla edinilir (Kottak, 2014: 27). Calvin Wells (1972: 38), toplum tarafından yaratılan ve sonraki nesillere aktarılan ortak bir kültürün ön koşulu olarak sosyal uygulamalara uymanın sürekli olması gerekir. Kesintisiz bir kültürel iletişim arayışı, kültürün toplumsal grupların belleği olduğu toplumsal ilişkilerin varlığına bağlıdır. Bu bilgilere dayanarak tanımlanan ve konumlanan “ben” ve “biz” ögesi “öteki” ile benzersizliğini kanıtlayan ve onun meşru kabul edilmesini sağlayan sınırlar oluşturmaktadır.

Yapılan tanımlamalar dikkate alındığında kültür, yaşam biçimi, sosyal ilişkiler, kurallar, gelenek ve görenekler, giyim, eğitim ve inançların bir bileşimi olarak görülebilmektedir. Kültür aynı zamanda toplumsal pratikleri benzer veya farklı bir şekilde anlamlandırmanın temelini oluşturan bir bakış açısıdır. Bu yönüyle kültür, varlığını teyit eden bir değerler bütünüdür (Berkes, 1941). Bir kültüre ait olmak, kendinizi bir veya daha fazla kültürden soyutlayarak mümkündür. Bu, sosyal grubun kendi kültürünün sınırlarını belirlerken diğer kültürlerle de sınırlar oluşturduğu anlamına gelir. Belirli değerler bütünü olarak görülebilecek bir yaşam biçimini ifade eden bu değerlerin, kadim, homojen ve üstün olduğu varsayılarak korunması ve yüceltilmesi, milliyetçiliğin de kapısını aralamaktadır. İmparatorlukları ve devletleri derinden etkileyerek çözümlerine ve oluşumlarına yol açan milliyetçilik ideolojisinin dil ve kültür kavramlarının, daha çok farklı etnik gruplar tarafından uygulanmış olması, farklı etnik grupların içinde bulunduğu toplumsal yaşamı egemen kılmıştır. Kültürel tanımların bir diğer ortak özelliği ise toplumsal süreçlerle şekillenmeleri ve dil yoluyla kuşaktan kuşağa aktarılma durumlarıdır. Bu bağlamda 19. yüzyılda merkezi bir rol oynayan dil ve kültür arasındaki ilişkilerin etimolojik anlamda incelenmesi önem arz etmektedir.

1.1.2. Etimolojik Anlamda Kültür Terimi

Terry Eagleton “culture” teriminin İngilizcede çok anlamda kullanılan terimlerden biri olduğunu ifade etmekte; bu terim tarım anlamına gelen “agriculture”, gelişim anlamına gelen “cultivation” ve meta anlamında kullanılan “crops” kelimeleri arasındaki ilişkiye dikkat çekmektedir. Eagleton, “kültür” sözcüğünün kökeninin; Latince tarımdaki kullanımından yerleşme anlamına, ibadet anlamından koruma anlamına kadar; bu kullanımlardan farklı birçok anlamı olan “colere” sözcüğüne dayandığını belirtmektedir (Eagleton, 2005: 10). “Colere” sözcüğünün Latince anlamı ekindir (Kartari, 2016: 14). Güvenç’e göre ise kültür terimi “Cultura” kökeninden alınmıştır ve ekicilik, ekip biçmek, sürmek manasında kullanılmaktadır (Güvenç, 2002a: 96). Türkçede ise Cultura, “ekin” sözcüğünün ifadesidir. Raymond Williams bu terimin Latince ikamet etmek, yerleşmek, korumak, ibadet etmek gibi anlamları olan “colere” kelimesinden türemiş olan “cultura” olduğunu ifade eder (Williams, 2005: 103). Ortaçağ’da terim olarak kullanılmayan “kültür” olgusunun 17. yy’dan sonra doğa kavramının eş anlamlısı şeklinde kullanıldığı ve doğadan alınanların yanında toplumun ürettiklerine işaret ederek kullanıldığı bilinmektedir. Sözcük zaman içerisinde dilin farklı alanlarında kullanılmış ve birçok kavramın yeniden şekillenmesine kaynak olmuştur. Kültür teriminin “yerleşmek”

anlamında kullanımı “colonus” sözcüğü ve “colony” “ibadet etmek” manasında “cultus” sözcüğü aracılığıyla “cult” terimine dönüşmüştür (Williams, 2005: 105).

Eagleton, kültürel birikimlerin toplumlar tarafından gitgide daha fazla özümsemiş olduğunu belirtmekle birlikte, dini değerler gibi sahip çıktıklarını ifade etmektedir. Modern çağdaki kültür anlamında kullanılan “colere” terimi önceleri Latince “cultus “olarak kullanılmış, ardından da dini bir sözcük olan “kült” olarak şekillenmiştir. Bu sebeple “kültür” terimi dinsel söylemlerin yerini almış, ve zaman içerisinde toplum tarafından muhafaza edilen bir değerler kümesi haline gelmiştir (Eagleton ,2005: 12).

Günümüzde birçok farklı anlamda kullanılan kültür terimi, toplumların inanç, dil, yaşam tarzları, gelenek ve göreneklerinin belirlenmesinde oldukça fazla önem teşkil eden, toplumsal dinamiklerin çoğunu kapsayan bir olgu olarak zaman içerisinde etki alanını genişletmiştir. Williams ‘a göre, kültür sözcüğünün dilsel gelişimi bir önceki kuramcılar ile benzeşmektedir. O da sözcüğün ilk başta, ekim anlamındaki bir sürecin adı olan “culture” kelimesi, 16. yy’nin ortalarında doğal büyümenin ifadesi ve toplumun gelişim sürecini de kapsayacak biçimde genişlemiştir (Williams,2005: 105, 106).

Toplum tarafından zamanla üretilen bir olgu olan kültür 19. yy’in ortalarından sonra zamanla soyut bir kavrama evrilmiş ve “civilization” karşılığı olan uygarlık-medeniyet kelimesinin eş anlamı olarak anlamlandırılmaya da başlanmıştır. Eagleton yine kültürün öncelikle materyalist bir anlama tekabül ettiğini, zamanla ise soyut bir biçimde tinsel olgulara da işaret ettiğinin altını çizmiştir (Eagleton, 2005: 17).

Sarı’ya göre ise kültür terimi İngilizce’de kullanıldığı gibi Fransızca’da da 18. Yy’in sonunda “ekilip, biçilerek yetiştirilen” bir ürün olarak kullanılmaktayken yine 19. yy’in sonlarında civilization anlamına evrilmiştir (Sarı, 2004: 22). Almanca’ ya Fransızca’dan geçmiş olan “culture” kelimesi 18. yy’in sonlarında “cultur” 19. yy’in sonundan itibaren “kultur” olarak yazıldığı görülmektedir. Bu terim genel anlam olarak, civilization teriminin eş anlamlısı olarak kullanılmıştır. Kültür sözcüğü önceleri “civilized” [medeniyete ulaşmış] ya da “cultivated” [uygar olmak] gibi soyut anlamda, sonraları ise toplumun seküler gelişim aşamasını anlatacak şekilde kullanılmıştır. 18. yüzyılda “medeniyet”e karşılık gelen kelime yüzyılın sonuna doğru önemli bir kullanım değişikliğine uğramıştır. Gottfried Von Herder’in yaptığı “üstün Avrupa kültürü” şeklinde belirleyici kullanım değişikliği ile de kültür terimi hakkında yeni bir tartışma başlamıştır. Üstün Avrupa kültürünü anlamının Doğanın büyüklüğüne bariz bir hakaret

olduğunu ifade eden Herder (1784-91), tek bir kültürden değil farklı ulus ve özgül kültürlerden bahsetmek gerektiğine işaret etmiştir ve belirli kültürlerden bahsetmenin gerekli olduğuna dikkat çekmiştir (Williams, 2005: 106- 109). Duyguların ve dilin kararlılığına ve önemine dikkat çeken Herder, her insanın kendi değerlerine, adetlerine, diline ve ruhuna sahip olduğunu savunmaktadır. Herder'in "folk" (halk) kavramı, onu takip eden filozofları inceleyerek ve milliyetçi hareketlere ilham vererek siyasallaştırılmıştır (Zammito, 2002: 305).

Kültür, varlığımızın yapısını ve ilişkilerini belirleyen toplumsal bir süreçte öğrendiğimiz, uygulama ve inançların, maddi ve manevi unsurların birliğidir (Sapir'den aktaran Güvenç, 2002b: 46). Bilinçli veya bilinçsiz olarak başkalarından öğrendiklerimiz, özellikle nesilden nesile aktarılan bilgi ve kalıp yargılar, bu terim toplulukları birbirinden ayıran unsurların birleşimidir. Kültür aynı zamanda antropolojik bir bakış açısından da sorgulanmalıdır, çünkü faaliyetler, dünya görüşleri, olgular, inançlar da dahil olmak üzere insanların dinamik ve karmaşık ortamını ifade etmekle birlikte esasen sabittir, ancak aynı zamanda sıradan iletişim ve sosyal etkileşimde de değişebilmektedir.

1.1.3. Antropolojik Anlamda Kültür Terimi

Kültür dinamik bir yapıya sahip olduğu için, onun gelişimini ve anlamını kavramak adına antropolojik yaklaşımların da incelenmesinde fayda vardır. Bu yaklaşımlar birbirlerinden esinlenerek ve bir öncekinin boşluklarını doldurarak, bilgi evrimleşmesine olanak tanımaktadırlar (Burke, 2008: 31). Ancak antropolojik açıdan kültür kavramına yaklaşıldığında çok daha sade bir ifade ile karşılaşılmaması muhtemeldir. Leonard ve arkadaşları kültürün, bir kişi ya da toplumun temel hareketlerini gösterdiğini ve şekillendirdiğini söylemişlerdir (Leonard ve ark., 2011: 85). Gerritsen, antropologlara göre kültürün zihni sadeleştiren bir olgu olduğuna dikkat çekmektedir (Gerritsen, 1998: 1). Öyle ki bireye kültürü ne yemesi ne giymesi, hangi meslekleri seçmesi gerektiği gibi temel bilgileri vermektedir. Böylece zihin kararsızlık ile mücadele etmek zorunda kalmamaktadır. Kültür, kişinin toplum içinde yer seçmesine olanak tanıyan bir yardımcı durumda olacaktır. Antropoloji alanında kültür tanımı “insanların yarattığı düşünce, inanç, değerler sistemi içerisinde maddi olmayan fakat görünür hale gelen üründür” (Maletzke'den aktaran Kartari, 2016: 15). İngiliz Antropolog Edward Tylor'dan alıntı yaparak “Kültür” teriminin sosyo-kültürel olguların nesnesi olarak dile getiren Güvenç bu terimi, bir toplumun biriktirdiği uygarlık ve süregelen sosyal süreçlerin bileşimi olarak belirtmektedir (Güvenç, 2003: 95)

Kültürü bu başlık altında incelerken çeşitli yaklaşımlar ışığında değerlendirmek doğru olacaktır. Bunlardan ilki evrimci yaklaşımdır. Evrimsel yaklaşım, önceki yüzyıldan gelen bilgilerin toplanması ve iletilmesi anlayışına dayanmaktadır. Edward Tylor, kültürü ilk kez tanımlayan ve kültür olgusunu evrimsel bir perspektiften inceleyen ilk kişiydi. Araştırmacı, kültürün antropolojinin temeli olduğunu iddia etmekteydi. Bu nedenle biyolojik farklılıkların ve kültürel farklılıkların birbirinden net bir şekilde ayrıldığı ve farklı biyolojik özelliklere sahip insanların benzer kültürel geçmişleri nedeniyle benzer değerlere sahip olduğunu savunmaktaydı. Tylor ayrıca vahşi olan ve uygar olan arasındaki farkların bilmekten kaynaklandığının altını çizmiştir (Taylor;1994, 402).

Bu yaklaşımın bir diğer savunucusu ise Lewis Henry Morgan'dır. Asıl mesleği avukatlık olan Morgan, Kızılderililer ile çalışmış ve onların kültürlerinin ne kadar farklı olduğunu keşfetmiştir. Bu durum diğer kültürleri tanıma merakını da beraberinde getirmiştir. Bunun üzerine araştırmalarına başlayan Morgan, Eski Toplum adlı eserini yayımlamıştır ki bu eser dönemin düşünce yapısının gelişmesinde ve kültürel farklılıklara bakış açısının yeniden şekillenmeye başlamasında oldukça etkili olmuştur (Bostan, 2016: 12). Morgan bu eserinde insanın gelişim evrimini incelemiştir. İlk evre yabanilik evresidir. İnsan temel ihtiyacını karşılamak için avcılık ve toplayıcılık yapmıştır. Sonrasında barbarlık evresi gelmektedir. Çömlek yapımının başlanması ile barbarlık evresine geçiş yapıldığını düşünen araştırmacı, birlikte yaşamaya başlandığı zaman güç savaşlarının daha belirgin hale gelmeye başlayacağını, insanların mülk edinmeye ve bunu korumaya yönelik reaksiyon geliştireceğini belirtmektedir. Dönemde kabileler arasında da çeşitli mücadeleler olmuş ve bu mücadelelerde acımasızlık kavramı da ön plana çıkmıştır. Üçüncü evre ise yazının keşfedilmesi ile başlayan uygarlık evresi olarak nitelendirilmiştir. Eski ve modern olarak iki aşaması mevcuttur (Şenel, 1982; 243). Aslında antropolojik olarak bu yaklaşım insanın biyolojik evriminin söz konusu olduğu kadar teknoloji odaklı zihinsel evriminin olduğunu da söylemektedir. Ancak araştırmaların gerçekleştirildiği dönemlerde veriye ulaşımın güç olduğu da unutulmamalıdır. Bu durum kültüre ilişkin evrimin açıklanmasını hem güçleştirmekte hem de boşluklar oluşturmaktadır. Geçmişe yönelik bulgular arttıkça, farklı toplumların farklı yaşam biçimleri ile karşılaşan araştırmacılar, tek tip bir kültürel evrimin olmadığını, her toplumun kendi kültürel evrimini gerçekleştirdiğini görmeye başlamışlardır. Bu anlamda difüzyonizm kavramını açıklamak yerinde olacaktır.

Difüzyonizm kültürün yayılmacılığı anlamına gelmektedir. İnsanlar hareket ettikçe, kültürlerine yeni değerler katmışlardır ve bu durum kimi coğrafyalarda daha uygar toplumların

oluşmasını da beraberinde getirmiştir. Bir başka deyişle, geçmiş dönemlerin aletlerine ilişkin bulgular, her coğrafyada eş gelişim olmadığını ve bunun kültürel olgulara da yansıdığını göstermiştir. Difüzyonizm yaklaşımına göre insanlar yer değiştirmedikleri sürece teknolojik evrimin basamaklarının tamamını gerçekleştiremeyecektir (Mathur, 2008; 3). Almanya’da başlayan bu yaklaşım, Franz Boas tarafından Amerika’ya da ulaştırılmıştır. Boas özellikle kültür ve onu oluşturan öğelerin coğrafi olarak nasıl dağıldığı konusuna eğilmiştir. Araştırmacı, kültür olgusunun tarih içinde nasıl şekillendiğini ve psikolojik etkilerini anlayabilmek için önce onun nasıl bir coğrafi dağılım gerçekleştirdiğini anlamak gerektiğini savunmuştur. Kültürel oluşumun coğrafi olarak var olmasının, kültürün fiziksel özelliklerden de etkilendiğini gösterdiği düşünülmektedir (Şenel, 1982: 180-181). Difüzyonizm genel hatları ile coğrafi olarak kültürün çeşitlendiğini keşfetmiş bir yaklaşım olsa da toplumların birbirleri ile temaslarının da kültürü zenginleştiren bir unsur olduğu gerçeğini atlamışlardır.

Boas, araştırmalarının devamında fiziksel özellikleri benzeyen coğrafyalarda dahi farklı kültürlerin olduğuna ilişkin bulgular saptamıştır. Bu durum, kültürün şekillenmesinde tek etkenin içinde yaşanan çevrenin doğal özellikleri olmadığını da göstermiştir. Bu noktada araştırmacı, insan topluluklarının tarihlerini de inceleme altına almıştır. Boas, toplumların kültürel antropolojisini incelerken, yaşam tarzları ve gelenekleri açıklamak için psikolojik etkenler, çevresel koşullar ve tarihsel örgülerin incelenmesi gerektiğini savunmuştur (Benessaieh, 2016: 2). Kültürlerin farklı olmasının temelinde insan topluluklarının yaşadığı olayların etkisinin büyük olduğunu ileri süren Boas’ın görüşleri ve çalışmaları, özellikle Fransız ve Amerikan antropolojisi için büyük etki yarattığını ve kültürel antropolojinin yapıtaşlarından bir kısmının Boas’ın çalışmaları ile bağlantılı olduğunu söylemek yanıltıcı olmayacaktır.

İşlevselci anlayış çerçevesinde konuya yaklaşıldığında, kültürle ilişkili olan öğelerin kültür bütünü içinde nasıl işlev gördüğü ve bu bütünlüyle nasıl uyum sağladığı antropolojik araştırmanın en önemli meselesi sayılmaktadır. Bu yaklaşımdaki araştırmacılar, antropolojik açıdan uzun literatür araştırmaları yapmış ilk gruptur. İngiliz işlevselliği çerçevesinde Bronislaw Malinowski bu yaklaşımın kurucusu olarak kabul edilmiştir. Uzun alan araştırmacılarının neticesinde Malinowski, insanların temel ihtiyaçları her kültür için aynıdır. Birey de toplum da temel ihtiyaçlarını karşılayabildikten sonra diğer ihtiyaçlarının olduğunu da fark etmekte ve bunları da tatmin etmeye yönelmektedir. İşte kültür, bu noktada devreye girmektedir. Kültürün etki ettiği ihtiyaçlara araştırmacı insanların ikincil ihtiyaçları ismini vermiştir. Kültür hem ikincil ihtiyaçları tatmin eden hem de bunların neler olacağına şekil veren unsurdur. Bir başka deyişle

Malinowski'ye göre ihtiyaç olmadan kültür olgusu da olamayacaktır. Kültürün temelleri olan gelenekler ve görenekler, değerler, korkular ve benzeri pek çok öge, insanların hem sosyal hem fiziksel hem de psikolojik ihtiyaçlarının yaratılmasına ve tatmin edilmesine olanak tanımaktadır. İşlevselciler, her kültürde, her ögenin bir işlevi olduğu görüşündedirler (Burrowes, 1993:11).

Yapısal işlevselci çerçevesinden bakıldığında ise; Alfred R. Radclif- fe-Brown tarafından oluşturulan yaklaşım karşımıza çıkmaktadır. Aslında bu yaklaşımda Durkheim'den etkilendikleri görülmektedir. Durkheim, toplumdaki ilişkilerin birbirini desteklediğini, ilişkilerin kurulma biçimlerinin ise kültürü oluşturduğunu belirtmiştir. Bir bakıma kültür, insanlar arasında ihtiyaçları oluşturma, giderme ve giderme şeklini belirleme sistemlerinin bütünü olarak tanımlanmıştır. Alfred R. Radclif- fe-Browni kültüre tamamen sosyolojik açıdan yaklaşmıştır. Toplum bu yaklaşımda, çeşitli organları olan tek vücuda benzetilmiştir. Kültür toplumun, toplum ise kültürün varlığını sağlamakta ve bunu korumaktadır. Yaklaşımına göre birey toplumun bir parçasıdır. Fakat aynı zamanda toplumun kurallarına uyum sağlamak durumundadır (Yolcu ve Aça, 2017: 14-19).

Kültürü yapısal açıdan analiz ettiğimizde, Claude Levi- Strauss karşımıza çıkmaktadır. Yapısalcı yaklaşım da tıpkı diğer yaklaşımlar gibi tarih bilgilerine ek olacak şekilde bir araştırma çerçevesi doğurmuştur. Konuşma dili içinde gizlenmiş örtük bir gizli boyut olduğunu ve sadece toplumsal model aracılığı ile ulaşılabileceğini savunan bir yaklaşımdır. Yapısalcılık, bu boyutun dilde saklanması ve nedenini, dilin bireylerin beynini düzene sokan bir yapı ve kültürün de bu yapının dışarıya vurumu olduğuna bağlamaktadır. Bu nedenle nesnel dünya ile öznel dünya, bireylerin zihninde var olan bir olgudur. Bununla birlikte bireylerin zihinsel algıları da nesnel dünya ile oldukça ilişkilidir. Dil ise, bu dünyaların insan beyninde şekil almasına yardımcı olmaktadır. Bu işleyiş mekanizmalarının ilke ve özelliklerini araştıran yapısalcılıkta, bu ilke ve özelliklerin, bireylerin fikirlerini oluşturan olayların yapısında var olduğunu savunmaktadır. Ayrıca yapısalcılık, izlediği birtakım yollar ve savunduğu düşünceler bakımından pek çok kez eleştiriye tabi tutulmuştur. Bunların temel sebebi, yapısalcılığın tarih unsurunu göz ardı ederek davranması iken bir diğer nedeni, yapısalcılığın değişimi açıklama konusundaki yetersizliği ve tarihten çok zihinsel süreçlere daha çok zaman ayırmasıdır (Nar, 2010: 31; Tüfekçi, 2010: 54-55).

Bu noktada, yapısalcı ve işlevselci kuramların yanı sıra psikoloji ve biyoloji kökenli kuramlara da değinmek gerekmektedir. Örneğin; Psikolojiyi temel alan kültür-kimlik kuramı, Kuzey Amerika'da başlayıp yayılmaya başlayan bir teoridir. Kültürel kimlik kuramının

eleştirilmesinin temel nedeni, kuramın öncüleri olarak tanımlanan Ruth F. Benedict ve meslektaşlarının insanları yalnızca bir kültür kitlesi içinde görmeleridir. Teoriyi eleştirmenin bir başka nedeni de insanların fiziksel dünya ve diğer kültürlerden ayrı olarak bu şekilde görülmesi ve analiz edilmesidir. Bu teorinin tarihine baktığımızda, 1930'larda yine Ruth F. Benedict tarafından önerildiği görülmektedir. (Benedict, 1934:66). Benedict'in kültürü ilk olarak iki parçaya ayırması bu dönemde olmuştur. Benedict kültürü Apollon ve Dionusian olmak üzere iki bölümde incelemiştir. Apollo kültürü, doğal olarak gelişen ve diğer kültürlerle göre biraz daha hoşgörülü bir yaklaşıma sahip bir kültür türüdür. Dionysos kültürü ise Apollon kültür özelliklerinin yanı sıra şiddete ve tartışmaya meyilli, hırslı ve aceleci bir kültür türüdür (İlbars, 1987: 202; Alpaydın, 2007: 81).

Benedict, İkinci Dünya Savaşı sırasında Japon halkının psikolojisini araştırmakla görevlendirilmiş ve soruşturma sonucunda Japon kültürü ile psikolojisi arasında bir bağlantı olduğunu keşfetmiştir. Bu açıdan bakıldığında, Benedict'in bu görevle bireysel kültür teorisini kurduğunu iddia etmek yanlış olmayacaktır. Buna dayanarak, 1960'larda psikolojik antropoloji fikri ortaya çıkmaya başlamıştır (İlbars, 1987: 204).

Sosyobiyoloji kuramı ise, biyoloji kaynaklı olarak ortaya çıkmış bir kuram olup toplumsal bir çerçeveden incelenmesi gereken durumları incelemektedir. Bu durumlarda ana kaynağını biyolojiden alması ve olayları biyolojiye bağlaması sebebiyle sıklıkla eleştirilmekte olan sosyobiyoloji kuramı, kültürel öge ve kurumlarda biyolojiye rastlamayı amaçlamaktadır. Sosyobiyoloji kuramının en dikkat çekici görüşü ise, bireylerin davranışlarının ve alışkanlıklarının kültür yolu ile kazanılmadığını, genlerinde bu davranış ve alışkanlıkların yazılı olduğunu savunan görüş olmasıdır (Günay, 2006: 111).

1.2.Kültürün Sınıflandırılması

Bilindiği üzere, kültür, anlatımı zor, dinamik ancak bir o kadar da özgün bir kavramdır. Her toplumun kültürel özellikleri diğerleri ile benzerlik gösterse dahi kendisine hasır. Hatta aynı toplumun içinde yetişen farklı bireylerde dahi, değer, algı, anlayış ve davranış gibi farklılıklar görülmektedir ki bu da kültürün özgünlüğünü bir kez daha ortaya çıkartmaktadır. Kültürün özgün yapısını anlayabilmek için kültürün oluşma biçimi, kültürel öğeler gibi unsurlara göre sınıflandırmak gereklidir.

1.2.1. Gerçek Kültür ve İdeal Kültür

İdeal kültür, toplumu bir arada tutan normların ve değerlerin yalnızca kurallarda geçerli olmasıdır. Gerçek kültür, bu normların ve değerlerin mevcut pratikte kullanılmasıdır. İdeal kültür, toplumun izlemesi gereken uygulamaları veya değerleri veya normları ifade eder. Bir toplumun ideal veya amaçlamaya değer bulduğu hedeflere atıfta bulunur. İdeal kültür teriminde toplum ne görmek istediğini görmekte ve gerçek yorumunun nasıl olabileceğini değil, söylemek istediklerini söylemekte şeklinde ifade edilmektedir. Örneğin, suç ve şiddet oranlarının düştüğünü söylediğimizde, sadece olumlu olanı görmek örnek verilebilir.

İdeal ve gerçek kültür, insanların inandıkları ile gerçekte yaptıkları arasındaki fark olarak görülebilir. Durand ve Sheperd, ideal ve gerçek kültürü şu şekilde tanımlamaktadır: “*Bazen kültürel kurallar ve gerçekte can sıkıcı olmak arasında bir boşluk vardır. Bu boşluk ideal ve gerçek kültür kavramlarında ele alınmaktadır. İdeal kültür toplum üyeleri tarafından kamuoyuna açıklanmış kültürel yönergeleri ifade eder; bunlar kabul ettiğimizi iddia ettiğimiz yönergelerdir. Gerçek kültür gerçek davranışları ifade eder*” (Durand ve Sheperd, 2008: 75).

Bu, kültürün gerçekte takip ettiği uygulamalara ve normlara atıfta bulunan gerçek kültürden ayırt edilebilir. Bazen aynı olabilirler, ancak ideal kültür, kendisini toplumun asıl resmi olan gerçek kültürden ayıran daha kendinden geçmiş, iyimser ve ışıltılı görünmektedir. İdeal ve gerçek kültür arasındaki boşluk geniştir. İdeal kültür, mükemmel davranışı kontrol eden idealleştirilmiş ve istikrarlı bir değer sistemini içerirken, gerçek kültür, uyarlanabilir ve tercih edilen bir rehberler seti olarak işlev gören bir değer sistemini içerir. İdeal değerler, istisnalar hariç veya çok azdır, ancak gerçek kültürler, ideal değerler ile pragmatik gerçekler arasındaki çelişkileri çözmek için istisnalar içerir. Amerikan değerleri genellikle en iyileri olarak düşünülürken, günlük yaşamlarımızda koruduğumuz değerler gerçek değerlerdir (Eğinli ve Yalçın, 2016;18).

İdeal kültür ile gerçek kültür arasındaki fark, evlilik örneği ile de açıklanabilir. Örneğin Hindu toplumunda evlilik, hayırlı, ilahi bir durum olarak kabul edilir. Dolayısıyla, teoride, ideal Hindu toplumunda boşanmalar olmamalı ve evlilik bağları sonsuza kadar sürdürülmelidir. Bununla birlikte, gerçekte (gerçek kültür), çağdaş toplumda, evlilikte bir kutsallıktan sözleşme haline gelen çok sayıda boşanma vakası vardır. Etnosentrizm kavramını göz önünde bulundurarak, genellikle toplumların kendi kültürünü idealize etme veya ideal kültür

olarak kabul etme eğiliminde oldukları görülmektedir. Etnosentrik toplumlar, kendi kültürünü diğer tüm kültürlerden daha üstün ya da daha iyi kültür olarak kabul etmektedirler.

1.2.2. Yüksek Kültür ve Yaygın Kültür

Toplumda özel bir yaşam tarzı alışkanlığına sahip küçük ve seçkin bir grubun kültürüne yüksek kültür denir. Yaygın kültürde, toplum tarafından genel olarak benimsenen yaşam biçimleri ve farklı değerler ifade edilmektedir. Avrupa tarihinde, yüksek kültür, Matthew Arnold'un Kültür ve Anarşi (1869) kitabında yüksek kültür terimini ifade ettiği 19. yüzyılın ortalarına kadar beşerî bilimlerin için ortak bir kültürel kavram olarak söz edilmektedir. Önsöz, kültürü "dünyada söylenen ve düşünülen en iyi şeyleri bilme" çabasıyla elde edilen metalar "olarak tanımlamaktadır. Bununla birlikte Arnold, yüksek kültürde önerilen estetik felsefesi ahlaki ve politik fayda sağladığını söylemektedir. Eleştirel olarak, "yüksek kültür" terimi "popüler kültür" ve "kitle kültürü" terimleriyle çelişmektedir.

'Yüksek kültürün' tarihsel ve ampirik analizlerini ortaya koymadan önce, bu kavramın çelişkili tanımlarına geniş bir genel bakış açısıyla bakmak gerekmektedir. Kültürel öğeleri yüksek veya düşük kültür olarak sınıflandırmanın ilk ve en yaygın yolu, sosyal hiyerarşi ve kültürel ayırım ile doğrudan ilişkidir: yüksek kültür, yüksek seviyeli insanların (sosyal sınıfa veya eğitim seviyesine dayalı olsun) tercih ettiği ve bunlarla birlikte kendilerini düşük statülerden ayırt etmeleriyle meydana gelmektedir. Bu homoloji tezi, üst sınıflar tarafından açık bir meşruiyet ima eden ve 'Meşru Kültür'den söz eden Bourdieu (1984) tarafından geliştirilmiştir (aktaran Baumann 2001; 26). Bununla birlikte, daha önce de belirtildiği gibi, kültürel hiyerarşinin azaltılmasına ilişkin tartışma, daha çok kültürel zevklerin, özellikle de yüksek statüdeki insanlar tarafından harmanlanması ile tetiklenmiştir. Bu gelişme kültürel hiyerarşinin sağlamlığına saldırı olarak nitelendirilmektedir. Yüksek statüdeki insanlar artık kendilerini yüksek kültürle sınırlamadıklarından, yüksek kültürün ayrı bir alan olarak önemini yitirdiği söylenebilir.

Kültürel öğelerini yüksek veya yaygın kültür olarak sınıflandırmanın ikinci, ilgili bir yolu, tüm alanları ve türleri bir "a priori" kategorilerinden birine yerleştirmektir (Syed; 2013). Klasik müzik, görsel sanatlar, ciddi edebiyat ve sahne oyunları genellikle yüksek kültür olarak sınıflandırılmaktadır. Pop müzik ve film gibi birçok alan genellikle bu kategorilerden birine yerleştirilmez, ancak yüksek kültürün alternatif bir zıttı olan 'popüler kültür' olarak adlandırılır. Bununla birlikte, bu sınıflandırma sınırların belirsizliğini ve kültürel nesnelerin ve

türlerin statü hareketliliğini reddetmektedir ve bu nedenle artık sosyologlar tarafından sıkça kullanılmamaktadır.

Roger Scruton (1998)'dan aktaran Aleksander (2003)' a göre yukarıda adı geçen alanlar genellikle kültürel öğeleri ve alanları hiyerarşik olarak sıralamanın üçüncü bir yolu olan belirli özelliklere dayanarak ayrılır. Çoğu sosyolog, kültürel kategorileri, her şeyden önce sosyal yapı olarak gördükleri için hiçbir zaman kültürel öğeleri bu şekilde nesneleştirmezler. Bununla birlikte, bazı sosyologlar Baumann (2001) ve Van Venrooij ve Schmutz (2010) gibi bazı kültürel alanların veya türlerin (değişen) durumunu analiz etmek için söylemde belirli 'yüksek sanat kriterlerinin' uygulanmasını incelemektedirler. En sık kullanılan kriter karmaşıklığıdır. Bu nedenle, yüksek kültürün iddia edilen karmaşıklığı, popüler kültürün iddia edilen karmaşıklık benzer şekilde, genellikle önemsenmez ve eleştirilir (Scruton'dan aktaran Alexander 2003: 226-7).

İkinci önemli kriter, özgünlüğün veya yenilikçiliğin, özellikle formun yönlerinde, öncül ve daha muhafazakâr çağdaşların gelenekleri ile kırılma avangard mantığını ifade etmektedir. Bourdieu (1996) bunu kültürel alandaki en önemli mantık ve élite'nin 'saf estetik' eğiliminin temel özelliklerinden biri olarak tanımlamaktadır (Bourdieu, 1984: 134). Ayırt edici etkileri, yenilikçi sanatın tadının kültürel merdiven üzerinde daha geleneksel sanat ve sergilenen klişelerden daha yüksek bir basamak içerdiğini göstermektedir. Bununla birlikte, 'yüksek sanat kriterleri' üzerinde çalışan tüm bilim adamları bu kriteri içermemektedir.

Bu üçüncü bir özellik ise kıdem ve sürdürülebilirlik çelişmektedir. Yüksek kültürün 'zamansız' olarak algılanmasıdır. Bununla birlikte, çağlarda hayatta kalan ve olmayan şey, toplumsal süreçlerin sonucudur. Hem klasik hem de yenilikçi sanat yüksek kültür alanına aitse, özelliklerin hiçbiri kendine özgü özelliği olamaz (Baumann, 2001:87).

Yaygın kültürün yanında düşük kültür olgusuna değinmek gerekirse, düşük kültür terimi sosyologlar tarafından daha az kullanılmasına rağmen, yüksek kültürü düşük kültürden ayırmak için son bir kriter ahlak olduğunu vurgularlar. Yüksek kültürün ahlaki üstünlük, yüksek medeniyet veya dini erdemler sergilediği söylenmektedir (Scruton 1998: 55). Tersine, düşük kültür genellikle ahlaksız veya kaba olarak kınanır, çünkü düşük duyuları tatmin eder ve cinsel ruhsallığa veya şiddet içeren davranışlara yol açabilir (Aktaran; Bennett 1996: 14-17). Diğer kriterlerin çoğuna benzer şekilde, ahlaki değerler nesnel olarak belirlenmemektedir. Ayrıca, bu kriter, yüksek kültürden başkalarının dahil edeceği birçok ikonoklastik ve tabu kırıcı avangard

sanat eserlerini hariç tutmaktadır. Bu nedenle, birçok aktör, düşük veya yüksek kültürle bir karışım gözlemleseler de genellikle 'yüksek kültür' den söz etmektedirler. Çalışmanın devamında alt ve karşıt kültür olgusu açıklanacaktır ve bu kavramın mevcut algıların ve tanımların ortaya çıkarması amaçlanmaktadır.

1.2.3. Alt Kültür ve Karşıt Kültür

Alt kültür, her toplumda görülen ve o toplumu diğer toplumlardan ayıran özelliklerdir. Daha ayrıntılı bir ifadeyle alt kültür; bir topluma ait dini, etnik, ekonomik, yerel, tarihi ve benzeri özellikler anlamına gelmektedir. Bir diğer deyişle, belli bir ülkenin sınırları içinde yer alan birbirinden farklı birimlerdeki değişik kültürlerdir. Türkiye'deki Ege Bölgesi'nin kültürü ile Akdeniz Bölgesi'nin kültürünün benzer olması ya da Doğu Anadolu Bölgesi'nin kültürünün Azerbaycan ve Kafkas kültürlerine yakın olması, alt kültür örneğidir. Bu alt kültürler kendilerine has özellikleri dolayısıyla birbirinden ayrılmakta ve kendi sentezlerine yönelmektedirler. Bütün toplular, kendilerine ait bu alt kültürlerini bir engelle karşılaşmadıkları sürece devam ettirmektedirler. Alt kültürlerle ilgili bilinmesi gereken bir diğer nokta, kendilerine ait gelenek ve görenekleri sabote etmemeleri ve diğer değerleri desteklemeleridir ancak bir toplumda var olan alt kültür, diğer toplumların alt kültürünü kendisinden biraz daha alt seviyede görmektedir (Tabakçı, 2008: 25, 26).

Thornton alt kültür kavramı için bir tanım getirmiştir. Thornton'un belirlediği gibi (aktaran Bennett, 1999: 605) alt kültür, bir toplumu diğer toplumlardan ayıran ve aynı toplum içerisinde yaşayan insanlar arasında birtakım ortak özelliklere sahip kültürlerdir. Thornton'a ait olan bu tanım daha dikkatli incelendiğinde, kültür kelimesinin tanımı ile aynı anlam ifade ettiği görülmektedir. Bu nedenle Thornton'un alt kültür tanımının yeterli olmadığını söylemek yanlış olmayacaktır. Buna ek olarak, alt kültürü şu şekilde tanımlamıştır: *“Ulusal bir kültürün, sınıf statüsü, etnisite, bölge, dini aidiyet, kasaba-köy yerleşimi gibi bir veya daha fazla farklı sosyal topluluktan oluşan, ancak birleştiğinde bütünsel bir etkiye sahip olan bir ulusal kültürün alt bölümüdür”*. Henslin ise alt kültürü, *“Başat kültürün büyük dünyası içinde yer alan bir dünya”* olarak açıklamıştır. Tanımlardan yola çıkılacağı üzere alt kültür, farklı kimseler tarafından farklı bakış açılarıyla incelenmiştir. Günümüzde ise alt kültür kavramına, bir topluma ait özellikler şeklinde bakılmaktadır. Bu özellikler, bir toplumdaki sosyal sınıfları, gelenek ve görenekleri, davranışları, yaş gruplarını, meslek gruplarını ve benzeri yapılanmalarını kapsamaktadır. Bir toplumda ise tek çeşit alt kültür olması beklenmeyen bir özelliktir ve alt kültür özellikleri toplumdan topluma değişiklik göstermektedir. Bu toplumlar “ilkokul öğrencileri” şeklinde

adlandırılmış olabileceği gibi “sporla uğraşanlar” şeklinde de adlandırılmış olabilmektedir. Günümüzde, alt kültür sayısı binleri aşmış büyük toplumlar bulunmaktadır (Henslin, 2001: 24).

Karşı kültür ise genellikle, sosyoloji, tarih ve siyaset biliminde kullanılan bir terimdir. Bir toplumda genel kabul görmüş kültüre karşıt bir kültürü ifade eder ve karşıt kültürün normları ve değerleri, kabul edilen kültürünkilerle çatışır. Sosyolojide karşıt kültür, zamanın hakim toplumsal kültürüne aykırı norm ve değerleri benimseyen kültür grubuna verilen isimdir. Bütün toplumlarda örtük kültürlerarası eğilimler olsa da, burada karşı kültür terimi, belirli (ve yeterli) bir izleyici kitlesine ulaşmış ve bir süre varlığını sürdürmüş çok daha açık olguları ifade etmek için kullanılmaktadır (Rorty, 1986, 530).

1.2.4. Çok Kültürlülük

Çok kültürlülük kavramı, hükümetler tarafından benimsenen, toplumlarda geçmişi tanıyan ve kültürel çeşitliliği tanıyan ve hepsini eşit şekilde destekleyen resmi bir politikadır. Çok kültürlü toplumlar, aynı toplulukta birlikte yaşayan farklı ırklardan, etnik kökenlerden ve milliyetlerden insanlar tarafından karakterize edilmektedir. Sosyolojide çok kültürlülük, belirli bir toplumun kültürel çeşitlilikle nasıl başa çıktığını tanımlamaktadır. Çoğunlukla çok farklı kültürlerin üyelerinin barış içinde bir arada yaşayabileceği varsayımına dayanarak, çok kültürlülük, toplumun kültürel çeşitliliği koruyarak, saygı göstererek ve hatta teşvik ederek zenginleştirdiği görüşünü ifade etmektedir. Siyasi felsefe alanında, çok kültürlülük, toplumların farklı kültürlerin eşit muamelesi ile ilgili resmi politikaları formüle etmeyi ve uygulamayı seçtikleri yolları açıklamaya çalışmaktadır (Susar, 2008).

Çok kültürlülük, ilk olarak Afrikalı Amerikalılar, kadınlar ve engelliler de dahil olmak üzere çeşitli grupların ahlaki ve politik iddialarını karakterize etmek için bir şemsiye terim olarak kullanılmıştır (Taylor, 2000;281). Çok kültürlülük ülke çapında veya bir ulusun toplulukları içinde gerçekleşebilmektedir. Doğal olarak göç yoluyla veya farklı kültürlerin yargı yetkileri Fransız ve İngiliz Kanada'da olduğu gibi yasama kararnamesi ile birleştirildiğinde yapay olarak ortaya çıkabilmektedir.

Çok kültürcülüğün savunucuları, insanların geleneksel kültürlerinin en azından bazı özelliklerini muhafaza etmeleri gerektiğine inanmaktadırlar. Eleştirel açıdan yaklaşan araştırmacılar, çok kültürlülüğün, baskın kültürün kimliğini ve etkisini azaltarak sosyal düzeni tehdit ettiğini söylemektedirler. Çağdaş siyasal söylemde ve siyaset felsefesinde çok kültürlülük

fikri, kültürel ve dini çeşitliliğin zorluklarını nasıl anlayacağımızı ve bunlara nasıl yanıt vereceğimizi ifade etmektedir. "Çok kültürlü" terimi genellikle bir toplumdaki çeşitlilik olgusunu karakterize etmek için tanımlayıcı bir terim olarak kullanılmaktadır. Terim, çeşitli kuralcı iddiaları kapsamakla birlikte, çok kültürcülüğün savunucularının, azınlık grup üyelerinin baskın kültüre bir ideal lehine asimile olması beklenen "eritme potası" idealini reddettiğini söylemek doğrudur. Farklı kültürler söz konusu olduğunda ise, bir kısım araştırmacılar, çok kültürlülüğün farklı etnik yapıların topluma entegrasyonu ile uyumlu olduğunu ve çok kültürlü olduğunu vurgulamaktadırlar (Kymlicka, 1995:19).

1.2.5. Kültür Şoku ve Etnosentrizm

Kültür şoku, toplumların göç ettikleri, iş yaptıkları veya kendilerinden farklı bir toplumda yaşadıkları zaman karşılaştıkları belirsizlik, karışıklık veya endişe hissi olarak tanımlanmaktadır. Sosyal normlar ülkeler ve bölgeler arasında önemli farklılıklar gösterebilmektedir. Kültür şoku, bireylerin yerel geleneklerine, dillerine ve kabul edilebilir davranışlarına aşina olmamasından kaynaklanmaktadır.

Kültür şoku, kişinin kendisinden farklı bir kültürel ortama taşındığında sahip olabileceği bir deneyimdir. Aynı zamanda göç ya da yeni bir ülkeyi ziyareti, sosyal çevreler arasında bir hareket ya da başka bir yaşam türüne geçiş nedeniyle alışılmadık bir yaşam tarzı yaşarken bir kişinin hissedebileceği kişisel yönelim bozukluğudur. Toplumlardaki kişilik yapısı, beklentiler , motivasyon ve kültürel mesafe (yani, ev kültürü ve ev sahibi kültürün ne kadar farklı olduğu) süreçte önemli bir rol oynamaktadır (Taylor, 2000;265).

Etnosentrizm kavramı ise başlangıçta sosyologlar ve antropologlar tarafından kullanılmış, ancak zamanla diğer disiplinler bunu yaygın olarak benimsemiş ve kullanmışlardır. Etnosentrizm genellikle ırkçılık, milliyetçilik, ayrımcılık, önyargı ve yabancı düşmanlığı gibi kavramlarla birlikte gruplandırılır, hatta birbirinin yerine kullanılabilir. Bu ilgili kavramlar gibi etnosentrizm de istenmeyen bir olgu olarak kabul edilmektedir. Buna göre, etno-merkezciliğin çoğu kullanımının önemli bir işlevi onu olumsuz, yanlış ve zararlı olarak kınamaktır ve zorunlu olan bundan kaçınmak, azaltmak ve ortadan kaldırmaktır. Çeşitli araştırmacılar genellikle etnosentrizmin ortadan kaldırılmasının mümkün olup olmadığını sorgulamış olsa da, zaman zaman etnosentrizm değerli olarak algılanmış olsa da, kavramı olumlu çağrışımlarla kullanmak nadir görülen bir olgudur (Rorty 1986:98).

Etnosentrizm olgusu, uzun zamandır çeşitli felsefi, kültürel ve dini geleneklerden insanlara aşınadır (örneğin Mozi, Herodotus, Montaigne), ancak kavramın kendisi nispeten yakın zamanda ortaya çıkmıştır. Konseptin ilk kullanımının sosyolog William G. Sumner tarafından 1906'da olduğu yönünde yaygın bir inanca rağmen, kaynağı kesin değildir. Kavram muhtemelen sosyolog Ludwig Gumplowicz tarafından on dokuzuncu yüzyılın ikinci yarısında yayınlanan çeşitli kitaplarda tanıtılmıştır. Sumner'den önceki diğer sosyal bilimciler de bu kavramı kullanmışlardır. Örneğin antropolog William J. McGee bunu çeşitli yayınlarda kullanmıştır (Neuliep,2012;8).

Sumner etnosentrizmin sadece endüstriyel olmayan toplumların değil, aynı zamanda modern ulus-devletlerin bir özelliği olduğunu savunmuştur. Sumner, bu nedenle, günümüz milliyetçiliğini karakterize eden tutumların ve ideolojilerin, çağdaş ulusal devlet düzeyinde ifadeleri olduğunu varsaymaktadır (Bizumic, 2015:13).

1.2.6. Siyasal Kültür

Elbette bu kültür sınıflandırmaların yanında alan yazınında karşılaşılan siyasal kültürden de söz edilmesi gerekmektedir. Siyasal kültür, ilk kez Gabriel A. Almond ve Sidney Verba tarafından yapılmış çalışmalar neticesinde siyaset bilimine girmiştir (Çalışkan, 2016: 24). Siyasal kültür, son derece farklı bakış açılarından yorumlanmış ve tarih boyunca pek çok kimse tarafından ayrı ayrı sınıflandırmalara tabi tutulmuştur. Son dönemlerde sıklıkla siyaset terminolojisi içinde karşılaştığımız siyasal kültür kavramı, 1940'lı yıllarına kadar uzanmaktadır. 1960'lı yılların başlarında pek de önemseyen siyaset bilimi, siyasal kültür kavramı ile ilgilenmiştir ve dolayısıyla da farklı kimseler tarafından yorumlanmıştır. Örneğin Marksistler, siyasal kültürü bağımlı bir değişken olarak nitelendirmişken başkaları, bağımsız bir değişken olarak görmüştür. Siyasal kültür, sosyal süreçlerle ilişkili olan ve bir fiil doğrultusunda yapılan eylemleri kapsayan, geniş bir anlama sahiptir. Tanımı konusunda ortak paydada buluşulması oldukça zor olduğundan, kavramı daha net anlaşılması için genel özelliklerinden bahsetmek faydalı olacaktır (Sitembölükbaşı, 1997: 251).

Genellikle arka planda kalan ancak günümüz dünyasının göz ardı edilen kısmına dikkat çeken siyasal kültür kavramı, bir topluluğun tarihi ile özdeşleştirmek doğru bir seçimdir. Siyasal kültür, bir toplumun geçmişinde meydana gelmiş siyasi olaylar ve alınan kararlar doğrultusunda oluşan, geleneksel bir miras niteliğindedir. Ayrıca, toplumlar da sahip oldukları siyasal kültüre göre davranmaktadırlar (Sitembölükbaşı, 1997: 252). Ayrıca siyasal kültür, bir toplumun

tarihinde meydana gelmiş seçimler, siyasi girişimler, konum, yaşanmışlıklar gibi unsurlardan da etkilenebilmektedir. Bunların yanı sıra uluslararası alanda meydana gelmiş olaylar da siyasal kültürün belirlenmesi yönünde oldukça etkilidir. Siyasal kültür kavramı kısaca, bir ülkedeki iktidarı yasallaştırmaya yarayan norm, değerler ve sembollerin tümü anlamına gelmektedir (Kamu Politikaları Ansiklopedisi, 2016: 316).

Çalışkan (2016)'ya göre; siyasal kültürün ülkeler arası değişiklik göstermesi nedeniyle, açıklanabilecek üç çeşit eğilim mevcuttur. Bunlardan ilki, ülkede kurulmuş siyasal kurumların, yaşayan vatandaşlar tarafından bilinmesi anlamına gelen bilişsel eğilimdir. İkincisi, bu kurumların vatandaşlar tarafından ölçülüp tartılması ve vatandaşlar tarafından seçilmesi, yorumlanması veya kabul edilmemesi anlamına gelen duygusal eğilim ve üçüncüsü de vatandaşların, ülkede meydana gelen siyasi olayları sahip oldukları değer penceresinden değerlendirmesi anlamına gelen yargısal eğilimdir (Kamu Politikaları Ansiklopedisi, 2016: 317).

1.2.7. Popüler Kültür

Bir diğer sıklıkla duyulan kültür sınıflaması da popüler kültürdür. Popüler kültür kavramından bahsetmeden önce popüler kelimesinin anlamına değinmekte fayda vardır. Türk Dil Kurumu tarafından herkes tarafından tanınan ve bilinen ve halkın zevklerine uygun olarak, halk arasında yaşayan, onlardan faydalananların sahip oldukları motifler olarak ifade edilmektedir (Erdoğan, 2004). Kökeni “populace, pub, public” gibi kelimelere dayanan popüler kelimesi, belli bir zaman diliminde gündemde olan bütün unsurlar anlamına gelmektedir. Eş anlamlısı olarak kabul edilen popüler kelimesinin, “Common, demos, democras” gibi kelimelerle de ilişkisi bulunmaktadır. Bu kelimelerin tamamı ise Türkçe’de “halk, yaygınlık, ortaklaşacılık, kamu ve demokrasi” anlamlarına gelmektedir (Storey, 2017: 1-2).

Popüler kültür, günlük yaşamda sıklıkla karşılaşılan ve sürekli değişim halinde olan bir kültürdür. Genellikle hayatın kötü anılarından sıyrılmayı sağlayan ve yapay mutluluklar üreten bir özelliğe sahip olması anlamında halk dilinde yaygın bir biçimde kullanılmaktadır. Popüler kültür kavramı, Türk Dil Kurumu tarafından belli bir süre hızlı bir şekilde üretilen ve tüketilen kültürel unsurların toplamı olarak tanımlanmaktadır. Popüler kültür kavramı bir kelime olarak alındığında, daha geniş halkın zevklerine uygun kültürel unsurların yayılmasını ifade eder, ancak bu açıdan popüler kültür kavramı bugünün dünyasında tüm iyi ve kötü yönleri ifade etmektedir.

Popüler kültür; psikoloji, medya, oyunlar, kitle iletişim araçları, toplum, törenler ve din gibi faktörlerden etkilenmektedir (Williamson, 2001: 31-35).

Görüldüğü üzere kültür kavramı, farklı dönemlerde evrilerek gelişen kullanımı, kapsamının bu denli geniş olması ile birlikte kültüre yönelik yapılan tanımlar ve sınıflandırmalar bize geniş bir çerçeve sunmaktadır. Çalışmanın bu bölümü itibariyle kültürlerarası iletişim kavramı tanımlanıp açıklanacak, kültürlerarası iletişim çalışmaları sınıflandırılarak kültürlerarası iletişim disiplininin tarihsel gelişimi analiz edilecek, kültürlerarası iletişim kuram ve yaklaşımları irdelenecek, kültür ve iletişim arasındaki bağlantılar değerlendirilecektir.



İKİNCİ BÖLÜM

2. KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİM

Bir toplumda aynı yapı içerisinde bulunan insanlar kendi kültürleri ve gelenekleri doğrultusunda yaşamlarını sürdürmektedirler. Farklı kültürlerden gelen bireylerin iletişimi farklı anlayışta ve farklı duyarlılıklarda olacağı kabul edilir bir gerçektir. Bu kültürel farklılıkların varlığı iletişim kuran her birey ya da toplumun tümü için beklenen etkililikte ve güçte olamayabilir. İletişim akışının sağlıklı gerçekleşebilmesi için, bu sürecin ilerleyebilmesinin ilk koşulu olarak öncelikle bir iletinin ya da mesajın bulunması gerekmektedir. Bu bağlamda iletişimin sağlıklı başlaması, kültürlerarası iletişimin belirleyici, toplumları bir arada tutan “çimento” olduğu söylenebilmektedir (Kartari, 2016: 27).

Kültürlerarası iletişim sürecinde farklı kültür kalıplarını paylaşan bireyler iletişimde olduğu sürece, başka kültürler ile kurulan iletişim sorun yaratabilmektedir. Kültürlerarası iletişim süreci hem farklı kültürlerin birbirlerini anlamada hem de iletişim engellerini ortadan kaldırmada önemli bir işleve sahiptir. Farklı kültürlerde farklı iletişim davranışları birtakım sorunları beraberinde getirmektedir (Soydaş: 2010, 56). Bu nedenle kültürlerarası etkileşimlerde, gerçekleştirilen davranış için bir tarafın beklediği işlev, diğer kültürün mensupları tarafından farklı algılanabildiğinden dolayı, beklenenden farklı olan davranışlar ya da algılama farklılıkları “yanlış” olarak nitelendirilebilmektedir. Herhangi bir davranış kalıbının hangi kültürde nasıl bir iletişim ögesini yerine getirdiğini farklı algılamak ile beraber, bahsedilen iletişim işlevleri enformasyon aktarımı, sosyal ilişkileri etkileme, pragmatik işlev, subjektif ve duygusal işlev şeklinde sıralanabilir.

Kültürlerarası iletişim, kültür kavramının hangi çerçevede ele alındığına ve tarif edildiğine bağlı olarak tanımlanmaktadır. Aslında kültür, bireyin özelliklerini şekillendirmektedir ve birbirleri ile aynı kültüre sahip kimselerin benzer davranışlar göstermesinin ve aynı değerlere sahip olmasının nedeni de budur. Kişilerin kendi evlerinde dahi teknolojinin etkisi ile diğer kültürlerden kişiler ile iletişim içine girmesi, kültür olgusunun artık daha bireysel çapta düşünülmesini gerektirmeye başlamıştır. Bireylerin kültürler ile temas etmesi ve onlardan etkilenmesi, başka kültürlere mensup bireyler ile bir arada çalışması, okuması ya da herhangi bir başka aktivite içine girmesi, günümüzde oldukça yaygınlaşan bir durumdur ve bu, kültürler arası iletişimin artık gündelik hayatın bir parçası olduğunun da kabul edilmesini gerekli kılmaktadır (Kartari, 2014: 15-16).

Alan yazınına bakıldığında kültürlerarası iletişimin sıklıkla farklı kültürlerle ait olan bireyler veya gruplar arasında gerçekleşen iletişim faaliyetleri olarak tanımlandığı görülmektedir. Bu noktada ilk etapta iletişim tanımı yapmak gerekmektedir. Canlılar arasındaki sözel olan ya da olmayan, beden dili, jest ve mimiklerden yararlanarak yapılan karşılıklı konuşmalar, iletişim olarak adlandırılmaktadır. Bir bilgi alışverişi olarak da nitelendirilebilecek olan iletişim, canlılar arasındaki duyguların aktarılmasını sağlayan en önemli eylemdir. Yeryüzündeki bütün canlıların var olduğu ilk andan beri farklı yöntemlerle başvurdukları iletişim, canlıların yaşamları için kaçınılmaz bir unsurdur. İletişimin bu denli kaçınılmaz olması, bireylerin kendisini zihinsel ya da maddi olarak yeniden üretmesini, gelişmesi gibi faaliyetleri içinde barındırmasından kaynaklanmaktadır (Erdoğan, 2011: 37). Kökenini Latince bir kelime olan “commonico” kavramından alan iletişim, kişilerin karşısındaki kişileri anlamaları ve kendilerini ifade etmeleri anlamına gelmektedir. Paylaşma, “ortaklaşa kullanma” olarak da açıklanabilecek iletişim, bireylerin duygularını yansıtmaları konusunda son derece önemli bir anahtar konumunda olup, geliştirilebilir bir niteliktedir. İletişim kavramı, başta insanlar olmak üzere bütün canlılar için önemlidir. Bu nedenle iletişim kavramına sadece insan penceresinden bakmak yanlış olacaktır. Bitkiler arası, Mikroorganizmalar arası, hayvanlar arası, insanlar arası gibi pek çok çeşidi bulunan iletişim, Erdoğan’a göre, insanın biyolojik, psikolojik ve sosyal varlığını üretmesi ve geliştirmesi için gerekli olan bir dizi entelektüel ve ilişkisel faaliyetlerdir (Erdoğan, 2011: 37).

Yukarıda da bahsedildiği üzere iletişim, insanın var olduğu ilk andan beri gündemdedir. Dolayısıyla çeşitli, zamanlarda çeşitli kişiler tarafından farklı şekillerde tanımlanmıştır. İletişim hakkında yapılan tanımlamalar TDK sözlüğünde “*Genellikle dil aracılığıyla haberleşme, ilişki kurma, bir konuşmacıyla yanıt beklediği bir dinleyici arasındaki sözlü alışveriş*” iken bir diğeri, “*Resmi ya da resmi olmayan iletim kanalları aracılığıyla, yönetenlerle ya da yönetilenler arasında yapılan bilgi alışverişidir*” şeklindedir (TDK, 2019). İletişim bir başka tanımda ise şöyle özetlenmiştir: “Duygu, düşünce ya da bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması; telgraf, telefon, televizyon, bilgisayar, radyo gibi araçlardan yararlanılarak yürütülen bilgi alışverişi, bildirişim, haberleşmedir.” Bu tanımlardan yola çıkarak iletişim kavramı ile ilgili, bütün ileti çeşitlerini farklı yollar aracılığıyla toplumun her kesimine ulaştıran yöntemlerin tamamı olduğunu söylemek mümkündür. İletişim sayesinde insanlar başta olmak üzere bütün canlılar duygularını, fikirlerini ya da isteklerini karşı tarafa aktarabilmektedirler (Gönenç, 2012: 90).

Kültürlerarası iletişim, birbirinden farklı kültürlere sahip toplumlar arasındaki etkileşim hakkında açıklamalar sunan bir çalışma alanıdır. Küreselleşme olgusu, farklı kültürdeki bireylerin birbiriyle iletişim kurma sıklığını artırmıştır. Küreselleşme sonrasında kültürlerarası iletişim ile ilgili çalışmalar incelendiğinde, kültürel farklılıkların meydana geldiği ancak ülke sınırlarının gevşemesi dolayısıyla kültürlerarası iletişimin arttığı ve bazı kültürlerin iç içe geçtiği anlaşılmaktadır. Bu ve benzeri gelişmeler sonucunda kültürlerarası iletişimin önemi artmış ve ayrı bir alan olarak ele alınmıştır. Günümüzde yeryüzüne meydana gelen bütün gelişmeleri beraberinde kültürlerarası etkileşimi de getirmekte, dolayısıyla kültürlerarası iletişimin de önemliliğini artırmaktadır. Bireylerin içinde bulunduğu her farklılık, kültürlerarası iletişim alanının kapsamına girmekte ve meydana gelen bu farklılıkların nedenine inilmektedir. Göç ve küreselleştirme, bunun en belirgin örneği iken algılama, yorumlama, modernleşme ve değişme gibi unsurlar da diğer örnekler arasındadır (Çobaner, 2017: 335).

Kültürlerarası iletişim din, ulus, etnik gruplar, ırklar gibi pek çok farklı alandaki kültürlerin arasında meydana gelen bütün etkileşimlerdir. İngilizcede cross-cultural ve intercultural olarak bahsedilen kültürlerarası iletişim birden fazla kültüre ait kimselerin bir araya gelmesi ve iki kültür hakkında karşılaştırmalar yapması olarak da ifade edilebilmektedir (Carbonell, 2006: 30-31). Bireylerin kendi kültürlerinde kendilerine özgü alışkanlık ve davranışlarının diğer kültürlerden ne kadar farklı olduğunu anlamaları, kültürlerarası iletişim ile mümkün olabilmektedir. Bununla birlikte kültürlerarası iletişim, insanlara kendileri ve kültürleri hakkında bilgi vermesine ek olarak başka kültürler hakkında fikir sahibi olmalarına da olanak sağlamaktadır (Hurwitz, 2014: 1).

Kültürlerarası iletişim bir diğer ifadeyle, farklı kültürel alanlara, deneyimlere, öğrenilmiş bilgiye sahip topluluklar ya da bireyler arasında gerçekleşen etkileşim ve iletişimidir. Kültürel gruplar, toplumların değişimleri, göçler, savaşlar gibi kültürlerarası etkileşim getirecek toplumsal olayların tümü; kültürlerarası iletişimin kapsadığı alanlar arasındadır (Bekiroğlu ve Balcı, 2014: 432). Farklı kültürlerin göz önünde bulundurulduğu kültürlerarası iletişimde, kültür farkı gözetilmektedir. Kültürlerarası iletişim hakkında en basit tanım, “Farklı kültürdeki bireylerin karşılıklı etkileşimi” şeklinde olacaktır. Kültürlerarası iletişim, aynı kültüre sahip olan bireylerin karşılıklı iletişim kurmasına benzer bir şekilde gerçekleşmekte olan ve bilgi, fikir, düşünce, arzu, tecrübe gibi paylaşımlarda bulunulan bir iletişimidir. Paylaşım, iki ya da daha fazla kişi arasında gerçekleşmekte olup geçirilen zaman bir alışveriş olarak algılanmalıdır. Bununla birlikte kültürlerarası iletişimin temel hedefi, farklı kültürlere karşı bir bilgi birikimine

sahip olmak ve bu kültürdeki insanlarla bir etkileşim kurabilmektir. Kültürlerarası iletişimin ortak anlayışı ise, farklı kültürlerin birbirleriyle uyumlu olmak, adaletin ve özgürlüğün hâkim olduğu bir ortamda yaşamaktır (Özdemir, 2019: 34).

Kültürlerarası iletişim söz konusu olduğunda, farklı kültürlere sahip insanlar akla gelmelidir. Farklı kültürdeki bireylerin birbirleriyle kurdukları etkileşim, kültürlerarası iletişim kapsamına girmektedir. Günümüz dünyasında ülkelerde askeri, ekonomik, siyasi ve teknolojik güçler yaşandığından dolayı, kültürlerarası etkileşim de git gide artmaktadır (Sarı, 2004: 1). Karşılaşılma sıklığı git gide artan kültürlerarası iletişim hakkında yapılan çalışmalar da günümüzde oldukça artış göstermiştir. Bu çalışmalarda, kültürlerarası iletişimin olumsuz yönleri ele alınmakta ve ön yargı, kalıplaşmış fikirler ayrımcı düşünceler gibi sorunlar üzerinde durulmaktadır (Özdemir, 2019: 30, 31). Özellikle 1980 yılından sonra bu alandaki çalışmaların sayısının arttığı göze çarpmaktadır. Bu çalışmalardan ilki, kültürlerarası iletişim konusundaki görüşlere yeni bir bakış açısı kazandırma amacı olan Casmir ve Asuncion Lande'e aittir. Bu çalışma, kültürlerarası iletişim hakkında yol gösterici konumda olduğundan, değinilmesinde fayda vardır. Casmir ve Asuncion Lande'in yaptıkları çalışmalara bakıldığında, kültürlerarası iletişim kavramını kültür bağlamında ele aldıkları ve “farklılık” kadar “aynılık” kelimelerine de değindikleri görülmektedir. Söz konusu çalışmada, Casmir ve Asuncion Lande, kültürlerarası iletişim ile ilgili daha önceki dönemlere ait araştırmaları incelemiş ve birtakım sonuçlara ulaşmışlardır. Elde edilen bilgilere göre kültürlerarası iletişim, farklı kültürlere sahip kimseler arasında oluşmaktadır ancak bu iletişimin de gerçekleşebilmesi için bir ortak payda gerekmektedir. Benzer şekilde, iletişimin başlaması için bir bilgiye de sahip olunmalıdır (Sarı, 2004: 13).

Günümüz dünyasında iletişim ve özellikle kültürlerarası iletişimin kaçınılmaz olduğu, bilinen bir gerçektir. Geçtiğimiz yarım yüzyıllık süre içerisinde yaşanan siyasi gelişmeler nedeniyle farklı kültürlere mensup insanlar bir araya gelmiş, sürekli etkileşim halinde kalmışlardır. Bu gibi örnekler, dünyanın bugününde kültürlerarası iletişim olmadan yaşamda pek çok unsurun eksik kalacağını göstermektedir. Turizm, eğitim, ticaret gibi unsurlar ve yaşanan teknolojik gelişmeler, her gün yaşanan iletişimlerin kültürlerarası boyutunu oluşturmaktadır (Bekiroğlu ve Balcı, 2014: 433).¹

2.1.Kültürlerarası İletişimin Tarihçesi

Kültürlerarası iletişim tanım olarak farklı ulusal kültürlerden bireyler arasındaki iletişim olarak tanımlanmıştır. Ancak, kültürlerarası iletişim alanı ilk başlangıcından bu yana önemli ölçüde değişim göstermiştir. Kültürlerarası iletişim teorilerinin ilk sistematik derlemesi olan Uluslararası ve Kültürlerarası İletişim Yıllığı'nda (Gudykunst, 1983), bir grup araştırmacı tarafından farklı kültürlerden insanlar arasındaki kişilerarası iletişim hakkında teorileştirilmiştir. Bu ilk teoriler, 1988'de farklı kültürlerden insanlar arasındaki iletişim üzerine (Kim & Gudykunst) tarafından izlenerek geliştirilmiştir. (Okabe, 1983) Hall, Trager ve diğerleri tarafından yapılan önceki çalışmalarla desteklenen bu erken kültürlerarası iletişim teorisi inşası, bugün disiplinin temelini atmıştır. Ancak belirtildiği üzere disiplin o zamandan bu yana büyük ölçüde değişim göstermiştir (Toomey, 1988).

Günümüzde bir disiplin olarak kültürlerarası iletişim, her zamankinden daha fazla teori ve bir odaklanma ve “kültürlerarası”nın ne olduğuna dair artan bir tartışma içerisindedir. Bu amaçla, bu bölüm kültürlerarası iletişim disiplininin durumu hakkında genel bir bakış sunmaktadır. Bu kapsamda bir disiplin olarak kültürlerarası iletişimin ne olduğunu gözden geçirilecek; araştırmacıların diğer disiplinlerden yapı ve teorilere nasıl odaklanarak yeni görüşler atıldığı ortaya konmaya çalışılacak ve kültürlerarası iletişimin kilit konuları, zorlukları ve fırsatları belirlenecektir.

II. Dünya Savaşı'ndan sonra küresel iletişim, sadece dilbilime dayanmayan pratik iletişim çerçevelerine ihtiyaç duymuştur (Leeds-Hurwitz, 1990). Bununla ilgili ilk adımlar Whorf (1940) ve Freudcu psiko-analitik teoriden gelmiştir. Ardından Edward T. Hall'un çalışması, The Silent Language'in (1959) yayınlanmasıyla alanda devrim yapmıştır. Bu kitaptan sonra alanın iletişim literatürüne girmesi 10 yıl sürmüştür. İlk ders ise 1960'ların sonlarında Pittsburgh Üniversitesi'nde okutulmuştur (Gudykunst ve Nishida, 1978). 1970 yılında, Uluslararası İletişim Derneği (ICA) kültürlerarası iletişim bölümünü kurmuş ve Konuşma İletişimi Derneği, Ulusal İletişim Derneği (NCA) 1975'te yine bu bölümü kurarak ders olarak müfredatına eklemiştir. Bunlar, disiplini geliştiren ders kitapları, dergiler ve diğer akademik öğelerin üretilmesine yardımcı olduğu için, alanın geliştirilmesinde önemli adımlardı (Rogers, Hart ve Miike, 2002). 1980'lerden sonra, araştırmacılar farklı ulusların ve kültürlerin kültürler arası özelliklerini araştırmak için teori ve ölçeklerini tanımlayıp geliştirdikçe kültürlerarası iletişim daha da gelişmiştir.

Kültürlerarası iletişim farklı ülkelerde farklı şekillerde gelişme göstermiştir. Bu evrim, kültürlerarası programların kurumsallaştırıldığı farklı ülke ve toplumların sosyal ve politik ana akımlarına bağımlı olmuştur. ABD toplumunun çok kültürlü doğası nedeniyle, entegrasyon ve kültürlerarası anlayış üniversitelerin kültürlerarası iletişim programları geliştirmeleri için büyük bir motivasyon kaynağı olmuştur. Bununla birlikte, Japonya'da, İngilizce ve iş dünyasında iletişim becerilerine duyulan ihtiyaç, bu bölümlerde kültürlerarası iletişim sunma zorunluluğu getirmiştir (Rogers ve diğerleri, 2002). Son zamanlarda Çin, Tayvan ve Singapur'da daha fazla program kurulmuştur. Bu yeni kültürlerarası iletişim geleneği, Asya ülkelerinin kültürel özelliklerini farklılaştırmaya ve çoğunlukla ABD'li akademisyenlerin etkilediği batı merkezli kültürlerarası iletişim paradigmasını yeniden tanımlamaya çalışmaktadır (Kim, 2010:117).

Nispeten yeni bir çalışma alanı olarak kültürlerarası iletişim, çok çeşitli kültürel özelliklere sahip modern bir dünyanın iletişim karmaşıklıklarına bir cevaptır. Bu amaçla, alan araştırmaya çeşitli açılardan yaklaşmıştır. Bu bölüm çerçevesinde kültürlerarası iletişimin tüm alanlarını gözden geçirmek imkânsız olsa da, kültürlerarası araştırmacıların odak noktası olan temel araştırma alanları özetlenmeye çalışılacaktır.

Tarih boyunca farklı kültürlerden insanlar bir şekilde iletişim ve etkileşime girmiş ve birbirleri ile çeşitli alışverişler gerçekleştirmişlerdir. Bu alışverişlerin neticesinde ekonomik ve siyasi birliktelikler, iş anlaşmaları kurulmuştur. Ancak hızla gelişen teknoloji, artık dünyanın her noktasından ve her türlü kültürden bireyi diğer kültürlerden insanlar ile bir araya getirmektedir ve günümüzde kültürler arasındaki iletişim artık bir gereklilik haline gelmiştir (Tabakçı, 2008: 38; Susar, 2008: 48). Ancak kültürel çeşitliliğin, bilim ve teknolojik bilgi akışının ve insanlar arasındaki etkileşimin nasıl şekillendiğini anlayabilmek adına, kültürler arası iletişimin tarihsel değişiminin de incelenmesi gerekmektedir.

Kültürlerarası iletişimin tarihçesini anlayabilmek için onu kronolojik bir sıralama ile ve teorik temeller üzerinden incelemek yeterli olmayacaktır. Çünkü günümüzdeki kültürlerarası iletişim kavramı hem uzun zaman içinde hem de farklı yaklaşımların harmanlanması ile şekillenmiştir. Bu noktada kuramsal yorumların bileşke noktasından yola çıkmak faydalı olacaktır. Yapılan araştırmalar, kültürlerarası iletişim kavramının oluşumunun ve gelişiminin temelinde iletişim teknolojilerinde gelişmelerin olmasını, ekonomik bir küreselleşmenin yaşanmasını çok kültürlülük ve/veya kültürel çeşitliliğin artmasını ve nüfusun artmasını göstermektedirler. Aslında kültürlerarası iletişim kavramının açıklanmasında yaşanan karmaşa içinde birleşilen en önemli nokta onun bu temelleridir demek yanıltıcı olmayacaktır (Chen ve

Starosta, 2000: 3-4). Aslında akademik alanda kültürlerarası iletişim çalışmalarının özellikle II. Dünya Savaşı ve sonrasındaki süreçte başladığını görmek mümkündür. Konuya ilişkin ilk akademik çalışma, Amerika Birleşik Devletleri'nin dış işleri birimlerinde yer alan diplomatlara eğitim verilmesi amacı ile Foreign Service Institute (FSI)'nin kurulmasıdır. Bu sayede devletin diğer devletler ile daha iyi iletişim kurabilmesine olanak tanınmıştır. Kurumların gelişmeye başlaması ve dış ilişkilerde yol kat edilmeye başlanması diğer kurumların da kültürlerarası iletişim bilgisi gereksinimini ortaya çıkartmıştır. Temelleri 1920'lerde atılan Experiment in International Living (Uluslararası Yaşamdaki Deneyimler) ve 1946'da kurulan The American Institute of Foreign Trade (Amerikan Dış Ticaret Enstitüsü) gibi kurumların faaliyetlerinin artırılması ile kültürlerarası iletişim konusu daha fazla akademik boyut kazanmıştır. Fakat daha önce de söylendiği üzere özellikle II. Dünya Savaşı döneminde yoğun ilişkiler içine giren ülkelerde de konuya duyulan ihtiyaç artmış ve kültürlerarası iletişim kavramı dünya çapında daha fazla ilgi görür hale gelmiştir. Birleşmiş Milletler tarafından oluşturulan çeşitli kurumlar öğrenci ve akademisyenler ile konuya ilişkin eğitim ve uygulama çalışmalarına başlamışlardır. Bununla birlikte uluslararası otorite sağlayan kurumların etkinliğinin artması (örneğin BM, Enformasyon Ajansı ve Uluslararası Gelişme Ajansı) çok daha fazla insana ulaşılması ve onların ihtiyaçlarının, beklentilerinin, isteklerinin ve davranışlarının anlaşılmasına duyulan ihtiyacı çoğaltmıştır (Kartari, 2014: 30; Sarı, 2004: 3).

Kültürlerarası kelimesini ilk defa kullanan Ruth Benedict'tir. Antropolog olan Benedict bu kavramı ortaya çıkartmadan önce uzun soluklu araştırmalar gerçekleştirmiş ve insanların yetiştirilme tarzlarının, yaşam biçimlerinin geldikleri toplumların, kısacası onların kültürünü oluşturan etmenlerin düşünme davranma ve karar verme biçimlerini etkilediğini fark etmiştir. Bu farklılık farklı kültürlerden olan kimselerin anlaşmalarını da zorlaştıran bir unsur olarak araştırmacının karşısına çıkmıştır. Araştırmacı yabancı olanların davranış biçimlerini incelemiş ve ABD Savaş Enformasyon Dairesi'ne bununla ilgili bilgileri sunmuştur. 1966 tarihinde Krizantem ve Kılıç isimli bir yayın çıkartan Benedict, bu çalışmasında Japon kültürünü incelemiş ve her türlü davranışın içinde kültürün etkisinin de var olduğunu tespit etmiştir. Dönemde ABD ve Japonya arasındaki gerginliklerin de olduğu düşünüldüğünde, bu çalışmanın önemi daha da anlaşılacaktır (Neuliep ve Chaudoir, 2001:140).

Her ne kadar Benedict konuya ilişkin ilk çalışmaları yapmış olsa da, bu konunun bir akademik konu olarak ilk defa işlenmesi Hall tarafından gerçekleştirilmiştir. Edward T. Hall, ilk defa kültürlerarası iletişim terimini kullanmış ve The Silent Language isimli eserini

yayınlamıştır (Rogers ve ark., 2002: 3). Hall, kültürlerarası iletişim konusunun irdelenmesi ve geliştirilmesi hususunda önemli katkılara sahiptir. Bu katkılar aşağıdaki şekilde özetlenebilmektedir (Leedz-Hurwitz, 1990: 263):

i. Hall geçmişe ilişkin araştırmalar yaparken ve antropolojik incelemeleri esnasında birden fazla kültüre mensup kişi ve grupların birbirleri ile iletişim ve etkileşime geçmesi halinde ne tür sorunların ortaya çıktığını kavramaya çalışmıştır. Bu araştırmalar kapsamında kültürlerin kişiler arasındaki iletişimi etkilediğini fark eden Hall, aynı kültürden olan kimselerin diğer kültürlerle mensup olanlara oranla çok daha kolay iletişim kurabildiklerini fark etmiştir.

ii. Hall'ın bir diğer farklı yaklaşımı ise kültür olgusundaki bütünden özele olan ilerleyişidir. Bir başka deyişle araştırmacı, kültürü oluşturan genel öğelerden, bireyin kültürünü oluşturan özel öğelere doğru bir inceleme yaparak, bu unsurların iletişime ne etkisi olduğunu araştırmıştır. Bu yöntemi birden fazla kültürü incelemek için de kullanmıştır.

iii. Kültürün ne olduğuna ilişkin tanımlamaları da iletişim ekseninde genişleten Hall, kültürün iletişim üzerindeki etkilerini incelerken aynı zamanda antropolojinin diğer kavramlarından da faydalanmış ve bu bilim ile bir bağ oluşturmayı başarmıştır.

iv. Hall'e göre, iletişim kavramı aslında örüntülü ve öğrenilebilir bir kavramdır. Kişi, deneyimleri doğrultusunda nasıl iletişim kuracağını öğrenmektedir. Bu durumda kültürün etkisi bir kez daha ortaya çıkmaktadır. Çünkü kültür, kişinin yaşadıkları üzerinde de etki sahibi olan bir unsurdur. İletişimin öğrenilebilir ve geliştirilebilir olduğunun altını çizen Hall'ın bu görüşü günümüzde de halen bilim insanları tarafından kabul görmektedir.

v. Araştırmacı, çalışmalarını sürecinde kültürlerle ilişkin enformasyona erişebilmek için o kültürü tamamen bilmenin gerekli olmadığını kültürün genel özelliklerini tanıyarak dahi o kültüre mensup bireyler ile iletişim ve etkileşim içine girilebileceğini belirtmiştir. Özellikle beden hareketleri içinde yer alan jest ve mimikler, ses tonu gibi kişisel hareketlerin kültürler arasında değişebileceğini belirten araştırmacı, bunların kültürlerin etkisinde olduğunu ve yüz yüze etkin iletişim için tarafların bu özellikleri tanımasının yeterli olduğunu belirtmiştir.

vi. Bugünkü eğitim repertuarlarına bakıldığında, büyük bir kısmının Hall'ın geliştirdiği pek çok iletişim programlarından oluştuğu göze çarpmaktadır.

vii. “Emik” ve “etik” olarak isimlendirilmiş yaklaşımlara bakıldığında ise bunların da Hall ile bir ilişkisinin olduğu görülmektedir. Söz konusu kelimeler, Hall ve arkadaşları tarafından ortaya konulan bir dilbilimine ait olup bu dilbilimi halen daha sıklıkla kullanılmaktadır.

viii. Hall’ın, başta diplomatlar olmak üzere pek çok kişinin kültürlerarası iletişim disiplinine ilgi duymasını sağladığı bilinen bir gerçektir. Hall bunların yanında öğrencilerin birden fazla ülke arasında etkinlik gösteren birtakım kurum ve kuruluşların, eğitimcileri, bu alana ilgi duyan pek çok kimseyi ve farklı ülkeden göç etmiş insanları da kültürlerarası iletişim disiplinine yönlendirmiş, bu insanların bu alanda çalışmalar yapmasını desteklemiştir.

Kültürlerarası iletişimin kurulmasında ve geliştirilmesinde 1946 ile 1956 arasında kültürlerarası bilgilerin üretilmesi ve yönetilmesine katkıda bulunan Dış Hizmet Enstitüsü (FSI), özellikle soyut olan antropolojik bilgileri yalnız teoride değil pratikte de kullanma ihtiyacı hissediyordu. Amerikalı diplomatlar için bu eğitim kısa sürede kültürlerarası iletişim eğitimine dönüşmüştür. Fakat bunların kuramsal yaklaşımlar üzerinde etkili olduğunu söylemek güçtür. Kuramsal yaklaşımların alan yazınına geçmeye başlaması 1980’li yıllarda hazırlanan Gudykunst’un çalışmaları ile gerçekleşmiştir (Sarı, 2004: 4).

ABD, kültürlerarası iletişim konusunda öncü olmuş ve bu disiplinin gelişmesi konusunda önemli adımlar atmıştır. İkinci Dünya Savaşı esnasında ve sonrasında, diplomatların diğer ülke yetkilileri ile görüşmesi esnasında bu alandaki araştırmalara ihtiyaç oluşmuştur. Bu bağlamda Foreign Service Institute kurulmuş ve buraya bağlı olarak American Foreign Service Journal çıkarılmaya başlanmıştır. Önceleri özellikle dil konusuna eğilim varken bu, zamanla –özellikle Hall’ın çalışmaları neticesinde antropolojik bilgi aktarımına dönüşmeye başlamıştır. Bu dönemde Hall tarafından gerçekleştirilen çalışmalara, ek olarak antropolojinin teorik temellerinden çok, farklı kültürlerden olan bireyler arasında iletişimin daha etkin olabilmesi için kültürün mikro açıdan analiz edilmesine yönelmiştir. Bu noktada yaptığı araştırmalar neticesine iletişimin bilinç dışında kalan yönlerinin de olduğunu gören araştırmacı, kültür ve iletişim arasındaki ilişkinin “iletişimin kültür, kültürün de iletişim” olduğunu kabul edecek kadar yakın olduğu görüşünü benimsemiştir. Hall, bu bağlamda *The Hidden Dimension* (1966), *Beyond Culture* (1976), *The Dance of Life* (1984) ve *Understanding Cultural Differences* (1989) adlı eserlerini de yayımlamıştır (Leeds-Hurwitz, 1990: 268-269, Sarı, 2004: 6).

Kuşkusuz bu alana yönelik ilgi ABD’den hızla dünyaya yayılmıştır. Indiana Üniversitesi kültürlerarası iletişim alanında 1973 tarihinde ilk doktora mezunlarını vermiştir. Öğrenciler,

konuya ilişkin akademik çalışmaları hızla arttırmaya başlamışlar ve alana yönelik bilgi birikiminin de artışında katkı sağlamışlardır. 1974'te kültürlerarası iletişim konusunda ilk akademik dergi yayınlanmıştır. International Journal of Intercultural Annual isimli bu derginin ardından, 1977'de The International Journal of Intercultural Relations periyodik yayını çıkarılmaya başlanmıştır. Özellikle bu dönemin öne çıkan araştırmacılarından Rich kültürlerarası iletişim kavramının sınırlarının çok belirgin olamayacağına vurgu yapmış ve bu kavramın içeriğinin beş temelini olduğunu söylemiştir (Chen ve Starosta, 1996: 368-369):

i. Kültürlerarası iletişim birbirinden değişik kültürlere sahip birey ya da grupların arasındaki iletişime odaklanan bir disiplindir.

ii. Kültürlerarası iletişim ile uluslararası iletişim farklıdır. Uluslararası iletişimde aynı olmayan uluslardan olan kimselerin iletişimi söz konusudur. Burada temel unsur ve inceleme alanı kültür olgusu değildir.

iii. Kültürlerarası iletişim ile ırklar arasındaki iletişim de birbirlerinden ayrılmaktadır. Irklar arası iletişimde incelemelerin odağı siyasi olarak üstün ya da çoğunluğu oluşturanlarla onların mensup oldukları kültürün içinde yer alan diğer gruplar arasındaki ilişkiler bulunmaktadır.

iv. Kültürlerarası iletişim ile Etnikler arası (azınlıklar arası) iletişim de birbirlerinden ayrılmaktadırlar. Azınlıklar arası iletişimde söz konusu olan aynı ülkenin çatısı altında farklı etnik özelliklere sahip bireylerin ortak kültürel öğelerinin incelenmesidir.

v. Bunlara ek olarak zıt kültürler arası iletişim mevcuttur. Burada da aynı kültürlere sahip olanlarla farklı ırklara mensup olanlar arasındaki iletişim süreci irdelenmektedir.

Bu beş alan kültürlerarası iletişim noktasında bir araya gelmektedir. Dolayısıyla kültürlerarası iletişim denirken, zıt kültürler, ırklar etnikler ve uluslararası iletişimi de düşünmek lazımdır. Bunun üzerine 1978 yılında hazırladığı çalışmasında Prosser tarafından kültürlerarası iletişimi oluşturan 4 faktör tanımlanmıştır. Bunlar iletişim esnasında verilen mesajlar, iletişim kuran taraflar, kültüre bağlı yerleşen dilsel olmayan mesajlar ve iletişim için kullanılan yoldur. Yine aynı yıl Stewart tarafından yapılan çalışmada kültürlerarası iletişimde tüm unsurların gerçek hayatta uygulanabilir olması gerektiği belirtilmiştir. Bu alanda verilen eğitimlerde de, eğitim alan kimselerin dokuz aşamada kademeli olarak değişmeye yönlendirmesi lazımdır. Bu aşamalar şu şekildedir (Sarı, 2004: 8):

i. Elde bulunan alternatiflerin içinden enformasyon seçilmelidir. Bu başka deyişle iletişim için konunun seçilmesi anlamına gelmektedir. Eğitim esnasında da öğrenciler bir iletişim sürecine girmektedirler. Bu noktada öncelikle eğitim sürecinde neler olacağına ilişkin bir enformasyon netleştirmesi lazımdır.

ii. Belirlenmiş olan enformasyon doğrultusunda, eğitim alacak olanların bu konudaki aktivitenin amacını belirlemesi lazımdır. Bu amacın belirlenmesi ile eğitimi alacak olan kişi bunu alıp almamaya karar verebilecek hale gelecektir.

iii. Eğitim sürecinde mesajların doğru anlaşılabilmesi için, olayların algılanmasını belirleyen genelleştirmelerin ve kavramların anlaşılması gerekmektedir.

iv. Bir sonraki aşamada, eğitimin içeriğinin neler olduğu anlaşılmalı ve yönetimi gerçekleştirilmelidir.

v. Eğitim sürecinde diğer kültürlerden olan bireyler ile doğru etkileşimin ve iletişimin kurulabilmesi için onların temel kültürel öğelerinin tanınması, kültürel kavramlara duyarlı hale gelinmesi şarttır.

vi. Daha yüksek bir empati seviyesine ulaşmak için kültürel benlik algısı ve bazı duygusal ve bilişsel algılar gibi zihinsel tutumların çeşitli yönlerini değiştirmek gerekmektedir.

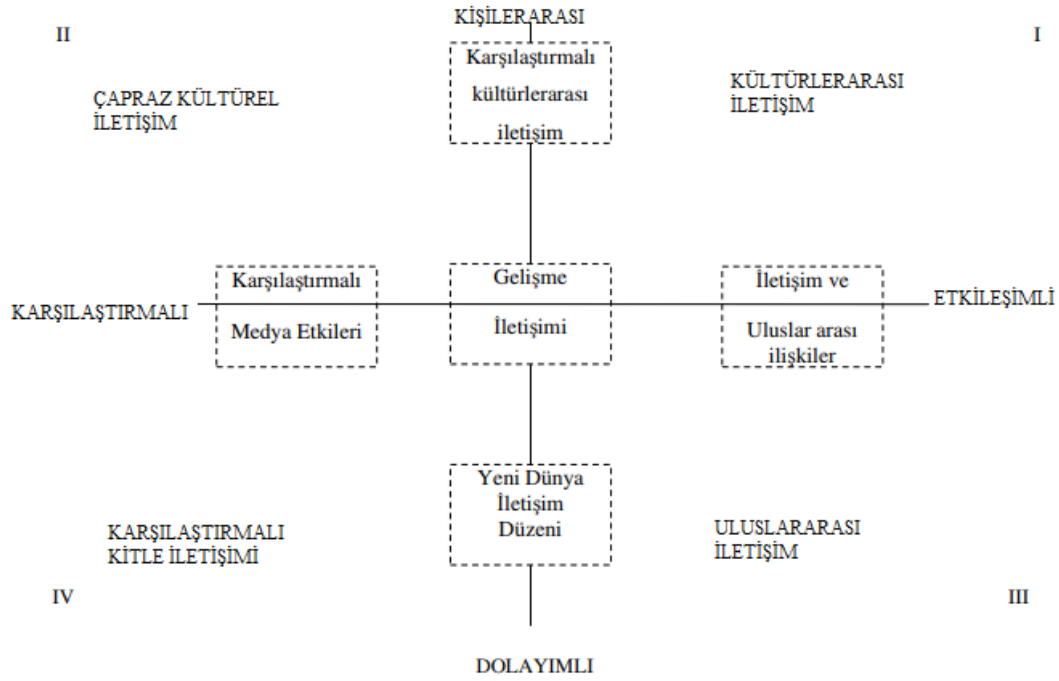
vii. Eğitim sürecinde, aynı kültürlerden olmayan kişilerin hem kendi hem de karşılarındakilerinin davranışlarındaki ayırt edici unsurları bulmaları gereklidir. Bunu başarmanın en önemli yolu duygu ve davranışların uyumluluğunun denetlenmesidir.

viii. Eğitimcilerin süreçteki değişen davranış ve algılara uyum sağlamaları ve böylece farklı kültürlerde sosyal performans geliştirmeleri sağlanmalıdır.

ix. Eğitim öncesinde eylemleri yöneten algısal ve duygusal değişiklikler arasında bir bağ kurulmalı, kat edilen yol incelenmelidir.

1980 ve sonrasında, kuramlar ve metodolojik çalışmaların sayısında artış gözlenmeye başlanmıştır. Bu döneme dek gerçekleştirilen çalışmalar genellikle kültürlerarası iletişim kavramını anlamaya ve anlatmaya yöneliktir. 1980 sonrasında yapılan çalışmalarda kültürlerarası iletişim kavramının önemine ve gerekliliğine yönelme olduğu görülmektedir. Bu süreçte kültürlerarasındaki iletişim ile özellikle bilginin paylaşarak dünya çapında daha adil bir yaşam ortamının bulunabileceğine ilişkin tartışmalar başlamıştır. 80'lerin sonlarına doğru, konunun metodolojik boyutuna ilişkin araştırmalarda da artmaya başlamıştır.

Özellikle bu süreçte yine Gudykunst'a ait çalışmalar dikkat çekicidir. Araştırmacı kültürlerarası iletişim alanındaki çalışmalarını incelemiş ve bunları iki temel başlık altında toplamıştır. Bu temel başlıklar çalışmaların da eksenlerini oluşturmuştur diyen Gudykunst (Issa ve ark., 2015: 4; Chen ve Storasta, 1996: 368), etkileşimsel karşılaştırmalı boyut ve dolayımli-kişilerarası boyut ile de incelemiş ve bu alanı 4 temel noktaya bölerek kavramsallaştırmıştır. Buna göre, kültürlerarası iletişimin 1. Boyutu kültürlerarası iletişim, 2. Boyutu, çapraz kültürel iletişim, 3. Boyutu uluslararası iletişim ve 4. Boyutu karşılaştırmalı kitlesel iletişimdir:



Şekil 1. Gudykunst Kitlesel İletişim Boyutları

Kaynak: Sarı, 2004: 12

Bu araştırma alanlarının her birinde, kültürlerarası iletişimi şekillendiren temel teoriler belirlenecek ve açıklanacaktır.

Alanda teorik çalışmaların 1980'lerin sonundan itibaren çoğaldığı görülmektedir. Casimir ve Asunción-Lande, alandaki teorik ve ampirik çalışmaları değerlendirmekte ve kültürlerarası iletişimi farklı bir açıdan kavramsallaştırmaya çalışmakta olduğu görülmektedir. Onlara göre

kültürlerarası karşılaşmalarda katılımcılar arasındaki kültürel farklılıklara odaklanmak, kültürlerarası iletişimi diğer iletişim çalışmalarından ayırmaktadır, ancak kültürlerarası etkileşimden söz edebilmek için belli bir homojenliğin olması gerekmektedir (Casmir ve Lande, 1989: 282)

Casmir ve Asunción-Lande, 1990'larda yapılan kültürlerarası çalışmaları değerlendirirken, kültürlerarası iletişim amaçlı bir fark yaratıldığını iddia etmekte, bazıları da topluluktan bahsetmektedir. Casmir ve Asunción-Lande de Gudykunst'un modeline kültürlerarası iletişim sürecini kavramsallaştırma ve bu süreç hakkında bir teori geliştirmeye çalışma girişimi olarak atıfta bulunmaktadır (Casmir ve Lande, 2003: 26). Gudykunst'un modeli, kültürlerarası iletişim sürecinin “belirsizliği azaltma” kavramıyla analizine dayanmaktadır. “Belirsizliği azaltma” kavramı, farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken başkalarının davranışlarını tahmin etme ve en uygun davranışı bulma sürecini ifade etmektedir. Kültürlerarası iletişim çalışmalarında teorik çabalardan yararlanan diğer çalışmalar, kültürleşme ve yayılma çalışmaları olmuştur. Bu çalışmalar öncelikle ev sahibi kültürün üyeleri ve farklı etnik topluluklar arasındaki etkileşimleri ve yüz yüze sonuçları incelemiştir.

Casmir-Asunción-Lande, her türlü kültürlerarası etkileşimde “üçüncü bir kültür” inşa etmenin gerekliliğinin altını çizdikten sonra, kültürlerarası iletişim çalışmalarının geliştirilmesinden önce ele alınması gereken dört konu olduğunu vurgulamaktadır. Birincisi, kültürlerarası iletişimin etik yönüne atıfta bulunur. Kültürlerarası iletişimde farklı kültürlerle etkileşim halindeyken hangi iletişimsel davranış normlarının geçerli olduğu etik açıdan sorumlu davranış nedir? Sorusuna yanıt aramışlardır. İkincisi, kültürlerarası iletişim becerileri kazandıran bir eğitimin nasıl olması gerektiği ile ilgilidir. Böyle bir eğitim programı hangi öğretim yöntemlerini kullanmalıdır? sorusudur. Üçüncü konu, kültürlerarası iletişim araştırması ve pratiği ile ilgilenir ve alandaki araştırmaların uygulayıcılar için nasıl erişilebilir hale getirileceği ve pratikte uygulanabilir sonuçların sorularını kapsamaktadır. Dördüncüsü, kültürlerarası iletişimde araştırmanın ele alması gereken sorunların neler olduğu ve yürütülen araştırmanın sadece araştırmacı için değil, aynı zamanda araştırmacı için nasıl yararlı sonuçlar üretebileceği sorularını irdelemektedir. Casmir-Asunción-Lande, tüm bu sorunlara çözüm bulmanın kolay olmadığını, ancak farklı yaklaşımları benimseyen kültürlerarası iletişim araştırmacılarının ve uygulayıcılarının koordineli çabalarını gerektirdiğini savunmaktadır. Ancak kültürlerarası iletişim çalışmalarının tüm bu sorunların üstesinden gelebilmesi ve daha da gelişebilmesi için alanın parametrelerinin karakterizasyonu, tanımlanması, metodolojik, kavramsal ve teorik

temellerin geliştirilmesinde ilerleme kaydedilmesi gerektiğine işaret etmektedirler (Casmir ve Lande, 2003: 43).

Hart'a göre kültürlerarası iletişim paradigmasının kabullenme evresi, 1960'lardaki gelişmeler ve 1970'lerdeki gelişmeler olmak üzere iki alt evreye ayrılabilir. 1960'larda Hall'un geliştirdiği ve uyguladığı kültürlerarası iletişim eğitim programları 1950'lerde girişimciler, göçmenler, misyonerler, uluslararası öğrenciler ve barış müzakerecilerinden oluşan gruplarda kullanılmış ve test edilmiştir ve bunlar, alanın geliştiği yıllar olarak kabul edilmiştir. 1970'li yıllar aynı zamanda, akademide kültürlerarası iletişimin kurslar ve lisansüstü derslerle kurumsallaştığı, özel şirketlerin ve dergilerin kurulduğu yıllardır. Teori ve kuram aşaması ise daha çok 1980'lerin başında Gudykunst'un çalışmalarıyla gerçekleşmeye başlamıştır. Bu bölüm itibarıyla kültürlerarası iletişim teorileri açıklanmaya çalışılacaktır.

2.2.Kültürlerarası İletişim Kuramları

Kültürlerarası iletişimle ilgili kuramsal metinlerin büyük bir bölümü, disiplinler arası bir çalışma alanı olarak kültürlerarası iletişimin, zamanımızın kültürel ve iletişimsel gelişmelerini anlamadaki işlev ve önemini vurgulamaktadır. Kültürlerarası iletişim tanım ve tarihçesinde vurgulandığı üzere, “Kültür” ve “iletişim” kavramlarının bir arada kullanımından hareketle “kültürlerarası iletişim”; farklı kültürlerin bir arada yaşadığı, çalışma ortamında ortak hedef ve amaç birliği içerisinde aynı mekânlarda bulunduğu, etkileşimde bulunduğu ortamlarda, farklı kültürlerden insanların iletişim süreçlerinin anlamlandırılmasını kendine çalışma konusu edinmiş, disiplinler arası bir inceleme alanıdır.

Bu başlık altında ise, bir çalışma alanı olarak kültürlerarası iletişim disiplininin, kuramsal temelleri ve gelişimini, farklı araştırma gelenek ve yaklaşımlarını sınıflayarak betimlenmiş, değerlendirilmiş ve tartışılmıştır.

2.2.1. Davranışsal Bileşenler Kuramı

Kültürlerarası iletişim konusunun geçmişten günümüze nasıl şekillendiğini incelerken karşımıza çıkan araştırmalar hem konunun daha derinlemesine anlaşılmasına hem de bu fenomenin ne amaçla önemsendiğinin kavranmasına yardımcı olacaktır. Özellikle dünyanın keşfedilmesine yönelik yapılan seyahatler ve bu seyahatlerde farklı kültürler ile karşılaşma, kültürlerarası iletişimi gerekli kılmış ve onu şekillendirmiştir. Gezinler ve araştırmacılar, geçmişten günümüze dek temas ettikleri farklı kültürleri, onları özelliklerini, iletişim yöntemlerini ve konuyla ilişkili olabilecek tüm izlenimlerini hatıralarına kaydetmiş, hatta

bunları kitaplar halinde diğer insanlar ile paylaşmışlardır. Buradan hareketle, küreselleşmenin yalnızca teknolojik gelişim ile kısa sürede gerçekleşmediğini, bunun temelinde uzun yıllar süren kültürel temaslar olduğunu söylemek yanıltıcı olmayacaktır.

Bu noktada kültürlerarası iletişim konusunda uzun soluklu çalışmalar yapan ve bu konuya ciddi biçimde önem veren ilk araştırmacı olarak karşımıza Edward T. Hall çıkmaktadır. Amerikalı bir antropolog olan Hall, Japon Savaş Davranışları'nın Amerika Birleşik Devletleri Savaş Enformasyon Dairesi araştırmasıyla kendi kültürleriyle onların kültür anlayışları arasındaki bağlantıyı anlamaya çalışmıştır (Hall ve Rosenthal, 1991: 443). Araştırmacının çalışmaları, kültürlerarası iletişimin bir bilim olarak kabul edilmesi konusunda oldukça önemlidir. Bu noktada Hall'ın dünyada ilk defa “kültürlerarası iletişim” kavramını kullanan ve literatüre kazandıran isim olduğunu da söylemekte fayda vardır. 1959 yılında yayımladığı The Silent Language adlı kitabında bu ifadeyi terim olarak kullanmıştır. Bu çalışma terimin ilk kez kullanılması sebebi le alan yazınının kültürlerarası iletişim konusundaki ilk araştırması olarak kabul görmektedir (Sarı, 2004: 3).

Hall, yaptığı araştırmalar boyunca “iletişim kültürüdür” şeklinde bir önermeyi kabul etmiştir. Araştırmacıya göre kültür bilginin üretilmesi, depolanması, gönderilmesi ve işlenmesi gibi faaliyetlerin nasıl gerçekleştirileceğini şekillendiren temel unsurdur. Buradan yola çıkarak araştırmacı, kültürler arasında farklılıkların olmasının sebebinin iletişim için seçilen yöntemlerden kaynaklandığını ve bunun da diğer farklılıklara yol açtığını savunmuştur (Hall, 1976: 35). Hall'e göre, kültür insanların diğerleri ile nasıl iletişim kuracağını ve bu iletişim sürecinde hangi bilgiyi paylaşacağını belirleyen bir mekanizmadır (Timcheva, 2017: 11). Aslında bu noktada kimi kültürlerde toplum içinde konuşulması ayıp olan konuların diğerlerinde normal kabul edilmesini, kültürün iletişim konusunda çizdiği sınırlara bağlamak mümkündür yorumunun yapılabileceği açıktır. İletişimin nasıl kurulacağı ve hangi bilgilerin diğerlerine aktarılacağı konusunda kültürün etkisi bu noktada açıkça gözler önüne serilmektedir denilebilecektir.

Hall'ın geliştirdiği “kültür iletişimdir” önermesinde farklı kültürlerin birçok önemli açısı “farkındalık dışı” özelliklerdir, yeni kültürün saklı boyutlarıdır demektedir. Bir kültüre mensup kişi iletişim esnasında farkında olmadan kültürünün özelliklerini yansıtmaktadır. Bu sebeple araştırmacı yeni bir kültürü tanımayı ve öğrenmeyi yeni bir dil öğrenmeye benzetmektedir. Foreign Service Institute (FSI)'da çalışırken özellikle ABD'nin uluslararası iletişimini etkin hale getirmek için yaptığı araştırmalar ile Hall, bu alana sekiz önemli katkıda bulunmuştur.

Bunlardan ilki konunun tek bir kültür içindeki iletişim öğelerini incelemek yerine farklı kültürlerden insanların birbirleri ile teması esnasında nasıl bir iletişim kurduklarını incelemek olmuştur. Hall bu sayede iletişim çalışmalarına yeni bir boyut kazandırmayı başarmıştır. Hall'un kültürleri, söz konusu kültürün üyeleri arasındaki etkileşimin niteliğini belirlemesi açısından incelemesi, alandaki en tanımlayıcı/belirleyici yaklaşım olmuştur. İkinci olarak Hall, kültürel öğelere bütünsel (genel-makro boyutta) yönelmek yerine daha küçük parçalar halinde yönelmiştir. Bu sayede kültürlerin iletişim konusu üzerindeki etkilerini daha detaylı inceleme şansı bulmuştur. Hall'ın alan yazınına bir diğer katkısı ise kültür kavramını iletişim çalışmasını içerecek biçimde genişletmiş olması ve antropolojik yaklaşımı, farklı kültürlerin üyeleri arasındaki etkileşimi anlamakta kullanmasıdır. Dördüncü katkı ise Hall'ın çalışmalarında iletişim örüntülü, öğrenilen ve çözümlenebilir bir olgu olarak kavranmış olmasıdır. Öyle ki, bu yaklaşım kültürlerarası iletişim alanında çalışan bilim adamları tarafından hala kabul edilmektedir. Hall, kültürle ilgili potansiyel olarak erişilebilir bilgisinin çoğunun, söz konusu kültürün üyeleriyle yüz yüze etkileşimi için gerçekten temel ve gerekli olmadığını, ancak sadece küçük bir bölümün yeterli olabileceğini düşünmüştür. Ses tonu, jest, zaman ve mekansal ilişkiler; kültürden kültüre farklılık gösterip göstermedikleri hakkında araştırmalar yapmıştır. Hall'ın en önemli katkılarından biri, şu anki araştırmada yer alan açıklayıcı dilbilimi geliştirmesidir. Son olarak, Hall'un kültürlerarası iletişim disiplini ve diplomatlar disipliniyle başa çıkmak için uluslararası kurumları ve çalışanları, yabancı öğrencileri, öğretmenleri ve farklı kültürel geçmişe sahip öğrencileri, göçmenleri ve ilgili kurumları yönlendirmesi de yaptığı önemli katkılar arasındadır (Sarı, 2004: 5; Leeds Hurwitz, 1990: 264).

Bu noktada Hall'ın çalışmalarını gerçekleştirmesi için uygun ortamın nasıl oluştuğunu anlamak da; hem kültürlerarası iletişimin önemini anlamak hem de Hall'ın çalışmalarına detaylı bakmak açısından faydalıdır. Yurtdışı Hizmet Enstitüsü (FSI- The Foreign Service Institute), 1947'de, Yurtdışı Hizmet görevlilerine kariyer boyu hizmet eğitimi vermek üzere resmen kurulmuştur. 1951'de Edward T. Hall bu kurumda çalışmaya başlamış ve kültür farklılıkları, kültürel iletişim konularında çalışma yapacağı oluşumun içine dahil olmuştur. FSI çalışanlarının genel olarak görevi, ABD içine atanan ya da ABD'den dış ülkelere gönderilen kimselerin ülkeler/ gidilen ülkeler hakkında bilgileri derlemek ve raporlamak olarak açıklanabilecektir. Bununla birlikte diğer ülkelerin iletişim sistematğinde farklılıkların olması, kültür olgusunun iletişime nasıl yansıdığını incelemeye gerek duyurmuş ve FSI personelleri, bu ülkeleri tanımanın yanı sıra ABD'nin sorunsuz iletişim ve etkileşimi için adeta devletin göz ve kulakları haline

gelmiştir. Bir başka deyişle FSI çalışanları, ABD'nin dış dünya ile arasındaki tercümanlık görevini üstlenmeye başlamışlardır. Kuşkusuz bu durumun uluslararası ilişkilerde etkileri kısa sürede fark edilmiş ve personel kültür ve iletişim alanında özel eğitimlerden de geçmeye başlamıştır. Aslında bir başka deyişle FSI, kültürlerin farklı iletişim yöntemleri oluşturduğunun anlaşıldığı ve bununla ilgili araştırmaların yapılmaya başlandığı ilk kurum olarak tanımlanabilecektir. Hall, bu eğitimlerde görev almıştır (Moon, 1996: 72).

Burada Hall'ın yalnızca FSI çalışanlarına eğitim veren biri olmadığını da altını çizmek gerekmektedir. Yurt dışından ABD'ye gelen bürokratların burada kültür çatışmaları yaşamaması ve iletişim konusunda sorunlar ile karşılaşma risklerinin azaltılması için onların da eğitilmesi ihtiyacı ortaya çıkmıştır ve Hall ve ortaklarının yabancı hizmet personeline sunduğu eğitim, "görevlendirildiği ülkenin dilinde başlama talimatı, misyon ve felsefesine yönelim, ülke ve bölgeyi sınırlı incelemenin yanı sıra sınırlı antropolojik ve dilbilimsel kavramsallaştırmalardan oluşmaya başlamıştır. Bu eğitimin en önemli noktası da şüphesiz "kültür" olmuştur. Kodlar ile kültürlerin özelliklerinin öğretilmeye çalışıldığı eğitimlerde; FSI'dan ders alan öğrenciler, antropolojik kültür kavramını, tarihsel olarak aktarılan bir kod sistemi olarak ya da Hall ve Hall'un sözcüklerinde, "paylaşılan kodlama, saklama ve alma konusundaki paylaşılan yöntemlerle birlikte paylaşılan bilgi" olarak tanımlamaya başlamışlardır. Bu durum, kültürleri kodlar ile öğretmenin zor olduğunun bir göstergesi olarak düşünülebilir. Öğrenciler, kültür ve iletişim konusunda bilgi edinirken daha spesifik kavramlara ihtiyaç duymuşlardır. Kursiyerlerin sınırlı algıları ve hedeflere ulaşma vurgusu, Hall ve ortakları için eğitim görevini zorlaştırmıştır (Moon, 1996: 72-73). İşte bu durum, Hall'ın, kültürlerarası iletişim konusunda daha ilgi çekici nedenler bulmasına sebep olmuştur. Bu kavramı daha iyi tanımak ve daha ilgi çeken bir konu haline getirmek için kültürlerarası iletişim kavramını güçlendirmiş ve ona yeni bakış açıları kazandırmıştır. Kuşkusuz Hall için, yabancı olanı ezberlemekten çok onu yorumlamak önem kazanmıştır demek yanıltıcı olmayacaktır.

Görüldüğü üzere; Kültürlerarası iletişim için asıl paradigma, Hall ve diğerleri tarafından 1950'lerin başlarında Dış Hizmet Enstitüsünde kavramsallaştırılmalar halinde oluşmuştur. Bu kavramsallaştırma üzerindeki ana entelektüel etkiler için Hall'ın New Mexico'nun kültürel açıdan çok çeşitli durumlarında büyümüş olması ve Hall, Hopi ve Navajo ile yaptığı çalışmalardır. Kültürlerin kesişiminde büyümüş bu genç aralştırmacı, Hopi ve Navajo ile çalışmalarından; "dünyanın en önemli sorunlarından birinin ayrıntılarını ve karmaşıklığını ilk elden öğrendiğini" belirtmiştir. Hall'ın kişisel deneyimleri, kültürlerarası iletişim sorunlarına

dikkatini çekmiş; bunun neticesinde araştırmacı, Columbia Üniversitesi'nde antropoloji üzerine yüksek lisans eğitimini tamamlamıştır. Bu eğitim, onu FSI ile tanıştırmış ve antropoloji uygulamalarına başlamıştır. Hall, kendisine yön veren dört etkiden söz etmektedir. Bunları ise şu şekilde sıralamıştır (Rogers ve ark., 2002: 5).

2.2.1.1.Hall'ın Kültürel Antropoloji Yaklaşımı

Kültürel antropoloji, Hall'ın kültürlerarası iletişim için paradigma oluşumuna hem olumlu hem de olumsuz bir etki yapmıştır. Yukarıda da açıklandığı gibi, antropoloji pek çok öğrenci için sıkıcı bulunmuştur. Ayrıca antropolojinin makro düzeyde, tek kültürlü çalışmalara odaklandığını da belirtmek gerekmektedir. Bu bilim dalı, tek bir kültürün ekonomik, hükümet, akrabalık ve dini sistemlerini inceler. Oysa Hall'ın FSI'deki yaklaşımı, farklı kültürlerden insanlar arasındaki etkileşimlerin mikro düzeydeki davranışlarına odaklanmıştır.

Sessiz Dil kitabında Hall; kültür ve iletişim arasında yaptığı bağlantının, Boas'la başladığını, “iletişimin temelini oluşturan görüşün temelini attığını” kabul etmiştir. Boas'ın araştırmalarından etkilenen Hall, kültürün iletişimin temeli; iletişimin de kültürün özü olduğunu ileri sürmüştür. Dolayısıyla Boas ve Benedict'in kültürel görecelilik üzerindeki güçlü vurgusu Hall'ın çalışmalarında belirgindir demek yanıltıcı olmayacaktır. Bununla birlikte ABD hükümetine yardım etmek için Hall'dan önce gelen Margaret Mead antropolojik anlayışlar uygulamıştır ve kültürel antropoloji alanında eğitim almış ve kinetik çalışmasına öncülük eden Raymond L. Birdwhistell de Hall'ı etkilemiştir. Bunlar ise antropolojinin Hall üzerindeki pozitif etkileridir (Hall, 1958).

2.2.1.2. Hall'ın Dil Bilimi Yaklaşımı

Hall'ın en etkili meslektaşlarından biri, Yale Üniversitesi'nden Edward Sapir ve Benjamin Lee Whorf ile 1936'dan 1941'e kadar doktora sonrası eğitim görmüş bir dilbilimci olan George L. Trager olmuştur. Özellikle bu meslektaşı ile Amerika'nın yerel dilleri hakkında çalışmalar yapan Hall, dilin insan düşüncesini ve anlamını etkilediği süreç olan dilsel görelilik kavramını öğrenmiştir. Araştırmacı, dilin, sözlü ve sözsüz iletişimde önemini fark etmiştir.

2.2.1.3. Hall'ın Etoloji Yaklaşımı

Hall'ın gençlik yıllarında biyolojiye ilgi duyduğunu da söylemek lazımdır. Hayvanların davranışlarını inceleyen Hall; Sessiz Dil adlı kitabında bahsettiği “Kültür Haritası”nın bu

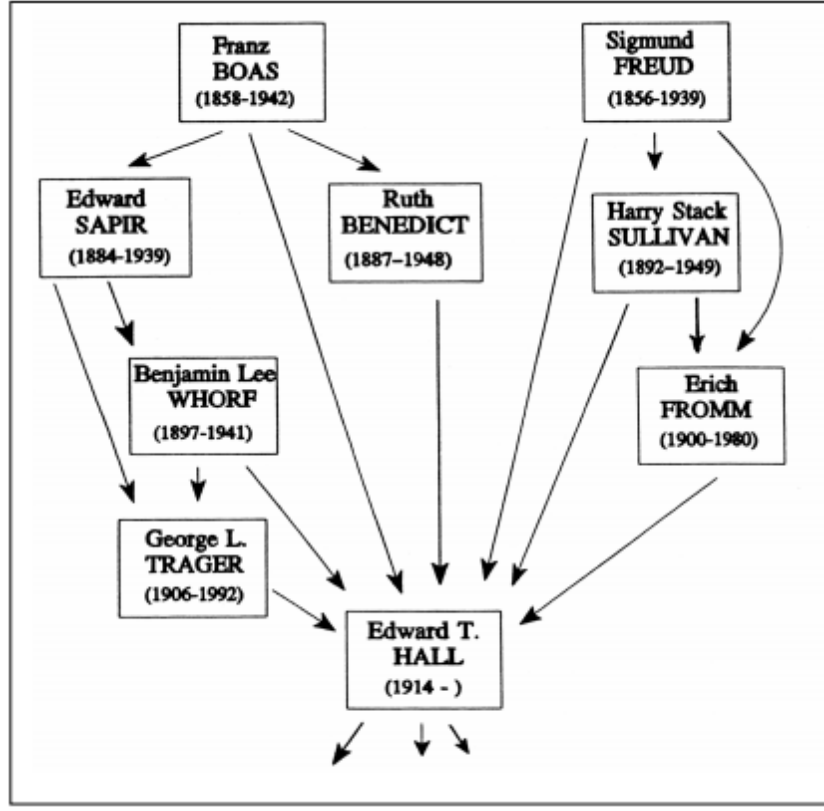
incelemelere dayandığını belirtmiştir. Bu noktada; Hall'ın zamanı (ve kültürü) resmi, gayri resmi ve teknik olarak sınıflandırılmasının Paul MacLean'ın sürüngen, limbik ve neo-korteks (triune) beyin teorisine dayandığını da belirtmek gerekmektedir.

2.2.1.4. Hall'ın Freud'cu Psikanalitik Teorisi Yaklaşımı

Bilinçdışı iletişim seviyesi, Dış Servis Enstitüsündeki Hall ve meslektaşlarının, sözsüz iletişim anlayışı üzerinde güçlü bir etkiye sahip olmuştur. Burada Hall'ın, Columbia Üniversitesi'nde kültürel antropoloji ve psikanalitik teoriye dayanan, kültür ve kişilik konulu bir doktorasının olduğunu ve Bennington'da Erich Fromm ile entelektüel bir dostluk kurduğunu belirtmek gerekmektedir. Bu etkenler Hall'ın çalışmalarında Freud etkilerinin de var olmasına sebebiyet vermiş önemli gelişmelerdir. FSI'de ders verirken Hall, ABD'de Freudi'li psikanalitik teorisinin tanıtılmasında büyük rol oynayan Harry Stack Sullivan tarafından organize edilen ve yönetilen Washington Psikiyatri Okulu ile yakından ilgilenmiştir. Hall, kültürlerarası iletişim (özellikle sözel olmayan iletişim) ile ilgilenmek ve karşılığında daha derin bir psikanalitik teori anlayışı kazanmak için Frieda Fromm Reichmann (Erich Fromm'un eski karısı) gibi psikiyatrları FSI'deki eğitim oturumlarına davet etmiştir. Hall'ın bu alana ilgisi 7 yıl boyunca sürmüş ve bu süreçte çeşitli çalışmalara dahil olmuştur.

Sessiz Dil adlı eserinde Hall Freud için “Freud'un başarılarının en dramatik ve devrimcilerinden biri bilinçdışı rolünün ayrıntılı analiziydi... Freud'dan sonra kendimizi aynı anda birçok farklı düzeyde var olan varlıklar olarak düşünmek yaygınlaştı” demiştir. Bu “farkındalık dışı” insan iletişim düzeyi, Stajyerlere Dış Servis Enstitüsünde öğretmeye başlayan Hall ayrıca ilgisini ve teorilerinin temellerini dayandığı Freud'cu yaklaşımı “Sessiz Dil” ile kitabının başlığında göstermiştir. Hall, Freud'a verdiği önemi şu sözler ile pekiştirmektedir: “...Freud ayrıca sözlerimizden ziyade eylemlerimizin iletişimsel önemine de büyük ölçüde güveniyordu. O'na göre kelimeler, düşüncelerin çok daha azını yansıtıyordu.”

Hall'ın, George Simmel'in (1908, 1921) yabancınn teorisi ya da Charles Darwin'in (1872/1965) yüz ifadelerinin sözsüz iletişimi konusundaki araştırması ile kültürlerarası iletişim paradigmasından etkilenmediğinin altı bu noktada çizilmelidir. Aşağıdaki şekil Hall'ın kültürlerarası iletişimi kavramsallaştırması üzerindeki temel entelektüel etkileri ve onu etkileyenler arasındaki etkileri göstermektedir:



Şekil 2. Hall'ı Etkileyen Araştırmacılar ve Bunların Birbirleri ile İlişkileri

Kaynak: (Alison, 2004)

2.2.2. Kültürel Boyutlar Kuramı

1970'li ve 1980'li yıllarda yapılan önemli çalışmalar ile kültürlerarası iletişime ilişkin ilk kuramlar geliştirilmeye devam edilmiştir. Hall'den sonra karşımıza çıkacak ilk isim kuşkusuz Geert Hofstede'dir. Tıpkı Hall gibi, Hofstede de kültürler arasındaki temel farklılıkları sistemli bir biçimde incelemiş ve ortaya koymuştur. Hofstede 40 farklı kültürde çalışanlar ve yönetimler arasındaki ilişkiyi inceleyerek literatüre kültürel farklılık boyutlar teorisini kazandırmıştır. Bireyin ya da herhangi bir grubun kültürler arası iletişim seviyesini ölçmek için bu teoriyi kullanmıştır. Araştırmasında; güç mesafesi, bireyselci (ortaklaşa- yaşamcı) yapı, belirsizlikten

kaçınma, maskülen/feminen toplum, uzun/kısa vadeli oryantasyon, serbestliğe karşı sınırlama/denetim noktası olmak üzere 6 boyutu ele almış ve incelemiştir

2.2.2.1. Güç Mesafesi

Bu kavram, bir toplumun bireylerince veya örgütsel anlamda gücün eşit olmayan bir biçimde dağılımı ile ilgilidir. Toplumlarda yaş, eğitim durumu, sahip olunan makam, içinde büyüdüğü aile gibi faktörler bireylere güç vermektedir. Toplumun üyeleri arasında gücün sebep olduğu mesafe toplumun değerlerine göre gerçekleşmekte ve aynı zamanda güç ölçeğinde var olan farklılıklar toplum içerisinde zamanla kabullenilmektedir (Taylor, 1994:6).

Güç aralığı, bireylerin aile, iş, arkadaş gibi ortamlarında karşılaştığı adaletsiz durumları ifade etmektedir. Güç aralığı ile az karşılaşan kişilerin aile ortamlarında bir kararın herkese danışılması ve herkesin eşit oranda söz hakkı bulunması gibi durumlarla karşılaşmaktadır. Bunun tam tersi olarak güç aralığı yüksek olan ailelerde ise daha çok hiyerarşik bir düzen mevcut olup otoriter konumda olan genellikle babadır. Bu noktada ise kadın-erkek eşitsizliği ortaya çıkan büyük sorunların başında gelmektedir.

Güç aralığı, yalnızca ailede karşılaşılan bir durum değildir. Toplum tarafından benimsenmiş kültürler, güç aralığının sıklıkla rastlandığı alanlardandır. Güç aralığı yüksek olan toplumlara bakıldığında kişilerin ödül-ceza yöntemini daha kolay kabul ettikleri ve adalet kavramından daha az bahsedildiği görülmektedir. Güç aralığının düşük olduğu toplumlarda ise bu durum tersi yöndedir (Samovar ve ark., 2010: 203-204).

Bazı toplumlarda az güce sahip olan bireyler gücün eşit olarak dağıtılmadığının, toplum içerisinde güç mesafesinin fazla oluşunun bilincindedir. Bu gibi toplumsal ortamlarda üst mevkilere sahip kişiler haklı olmak için doğru bilgiye sahip olmak durumunda olmaktan ziyade haklılıklarını sahip oldukları güçten almaktadır. Türkiye de güç mesafesi fazla ve belirsizlikten kaçınma oranı fazla olan toplumlar grubunda yer almaktadır. Bu kümedeki ülkelerde örgüt ve kurumlar insan piramitleri olarak algılanmaktadır. Bireylerin kime itaat edeceği açıkça belirlenmiştir. Biçimsel iletişim kanalları yatay şekilde değil, yukarıdan aşağıya şeklinde izler. Belirsizlikler yine güç mesafesi aracılığıyla azaltılmıştır. Kimin yönetici olduğu açıkça belirlendiği gibi, bu kişinin sözleri kural yerine geçer ve buna uyulur. Bu durum hiç şüphesiz güç mesafesini daha da büyütmede ve aynı zamanda belirsizliği gidermektedir (Hofstede, 1994). Güç mesafesinin az olduğu fakat belirsizlikten kaçınmanın fazla olduğu toplumlarda

belirsizlik net bir şekilde tanımlanmış roller aracılığıyla güçlü bir hiyerarşik yapıya gereksinim duymadan sistemin sorunsuz bir şekilde işlemlerini sağlamaktadır (Zaharna, 1998).

2.2.2.2. Bireyselci Yapı

Bireycilik-kolektif davranışçılık, bir kültürde bireyin grupla ilişkisini, birlikte ya da yalnız nasıl yaşadıklarını, değerlerini ve nasıl iletişim kurduğunu araştırmaktadır. Bu noktada kültürler de çeşitli sınıflandırmalara tabi tutulmuştur. Ortaklaşa davranışçı kültürleri benimsemiş toplumlarda kişilerin kendilerini bir grup, örgüt ya da benzeri topluluklara ait hissetmeleri sıklıkla rastlanan bir durumdur. Buna ek olarak bireylerde kolay ayak uydurabilme ve iş birliğine gidebilme yetenekleri gelişmiştir. Bireyci davranışçı kültürler bakıldığında ise kişilik hakları başta olmak üzere hak kavramının daha önemli olduğu anlaşılmaktadır. Özel mülkiyet ve yaşama saygı duyulması, tek başına karar alabilen insanlar yetişmesi gibi durumlar daha çok bu tür kültürlerde meydana gelmektedir (Hofstede, 2001). Bu ifade kolektivizm olarak da adlandırılır. Kişilerin gruplar içerisinde var oluşunu ve toplumsal çerçeveyi ifade etmektedir.

Kişiler içinde oldukları gruplar ve diğerlerini birbirinden ayrı tutar, içinde oldukları grup üyelerini korur, gözetir ve gruplarından sadakat, vefa gibi duygular beklemektedir. Grubun idaresi, grup üyelerinin inanç ve iradesi ile belirlenir. Bu kültürel yapı üyelerini toplumsal baskı aracılığı ile denetler, temel faktör utanma duygusudur. Toplumsal baskı kişide içsel baskı oluşturacağı için bu kültüre suç kültürü de denmektedir. Kişilerin kendi inançlarına mı yoksa içinde bulunduğu grubun inançlarına mı değer verdiğine bakılır, bireycilik etkinse kişi kendi ayaklarının üzerinde duruyor ve özgür, bağımsızdır; dahil olduğu grup daha etkinse kişi kendini tanıtırken öncelikle dahil olduğu grubu tanıtır, bireysellik geri planda kalır, kişi kendinden önce dahil olduğu grubu düşünmektedir. Bireyci yaklaşımda öz saygı ön planda iken grupçu, toplulukçu yaklaşımda kişiler utandırıldıklarında yüzlerini yitirir, başkasının yüzüne bakamazlar ve bu durumun düzeltilmesi yüksek ölçüde çaba, enerji gerektirir. Araştırmalar, bireyci davranış ve güç mesafesi arasında doğru orantı olduğunu gösterirken, toplulukçu, grupçu yaklaşım ve güç mesafesi arasında ters orantı olduğunu da bizlere göstermektedir (Hofstede, 1983).

2.2.2.3. Belirsizlikten Kaçınma

Bilginin yetersiz olduğu ve açık olmadığı, değişimin hiç olmadığı veya değişim hızının öngörülemediği toplumlarda görülen tedirginlik düzeyi, belirsizlikten kaçınma boyutu ile ilişkilidir. Kişiler belirsizlik olan ortamlarda uyum sorunu yaşarlar ve etkin olabilmek için davranışlarında farklılaşma gözlenmeye başlamaktadır. Toplumun ve üyelerinin belirsizlikten

kaçma düzeyi yüksek olduğu durumlarda toplumda genel yaklaşım olarak; yaşamlarının garanti altına alma girişimi, yazılı kuralları artırma, kesin, kanıtlanabilirliği olan doğruları arama, kendisinden farklı düşünceyi kabul etmeme eğilimi görülmektedir (Hofstede, 1980).

Belirsizlik karşısında dayanıklılığı yüksek olanlar ipuçlarını yorumlama eğilimi gösterirler, bilgiyi takip ederler, haberleşme becerileri gelişmiştir. Duygusal yaklaşım sergilerler, karşısındaki kişilere karşı duyarlı yaklaşırlar, stres karşısında dayanıklıdır, egoları düşük düzeydedir. Belirsizlikten kaçınan ülkelere örnek olarak; Japonya, Yunanistan, Rusya gösterilirken, bu toplumlarda bireyin davranış şekli genel olarak tahmin edilmektedir. Belirsizliği benimsemiş olan ülkelere ise; Jamaika, Singapur örnek verilmektedir (Hofstede, 1994).

Belirsizlikten sakınmayı, olası bir sorun anında korku, tedirginlik ve endişe gibi duygularla başa çıkabilme ölçütü olarak tanımlamak mümkündür. Belirsizlikten sakınma oranının düşük olduğu kültürlerde bakıldığında bu toplumdaki kişilerin yukarıda bahsedilen olumsuz duygulara daha dayanıklı ve anlayışlı bir tavır sergiledikleri anlaşılmaktadır. Belirsizlikten sakınma oranının yüksek olduğu kültürlerde ise bireyler önceden tahmin edilemeyen ve aniden karşılaşılan olumlu ya da olumsuz bir durum esnasında daha yoğun hisler taşıyabilmekte ve yeniliğe karşı ön yargılı bir bakış açısına sahip hale gelebilmektedir. Bu durum, belirsizlikten sakınma oranının düşük olduğu kültürlerde böyle değildir. Bu kültürlerde bireyler stres duygusunu daha az yaşadıkları için daha kolay risk alabilmektedir (Hofstede, 2001). Belirsizliğe toleransı yüksek olan kişiler değişime daha kolay uyum sağlarken, belirsizliğe toleransı düşük olan kişiler ise değişime direnmektedir. Denetim noktası ise belirsizlikle ilgilidir. Birey öz denetimini gerçekleştirmiş, hayatına egemen olduğu inancında olduğunda da değişime karşı pozitif yaklaşım sergileyecektir.

İçsel ve dışsal denetim noktasına göre kişiler ikiye ayrılmaktadır. İçsel denetim noktasına sahip kişiler kendi yazgılarını yönetebilecekleri inancında ve çevreden gelen tepkilere kendi davranışlarının neden olduğu görüşünü taşımaktadırlar. Dışsal denetim noktasına sahip kişiler ise başarı ve başarısızlıkları arasında kendi davranışlarıyla ilgili bağ kuramamaktadır. Bu kişilerin çalışmaları, sorumluluk alabilmeleri ancak dışsal faktörlerin yönlendirmesi ile mümkün olmaktadır (Hofstede, 1994).

2.2.2.4. Maskülen/Feminen Toplum

Genel olarak açıklanmak istendiğinde eril kültürler erkek ile kadın ayrımının bulunduğu ve iki cinsiyete yüklenen sorumlulukların birbirinden farklılaştığı toplumları ifade ederken dişil toplumlar bu ayrımın söz konusu olmadığı toplumları ifade etmektedir. Bu iki kültüre bakıldığında, sorunlara ve günlük yaşama olan yaklaşımların birbirinden farklı olduğu görülmektedir. Bu durum doğal olarak davranışları da değiştirmekte ve ortaya farklı kültürlerle ait farklı özellikler çıkmaktadır. Eril toplumlarda aile ortamında reisin erkek olarak konumlandırıldığı yapılar görmek son derece olası iken dişil toplumlarda bu durum son derece nadirdir. Eve getirilmesi gereken para eril kültürlerde erkeğin görevi olarak kabul edilmesine karşın dişil kültürlerde bu sorumluluk kadına ve erkeğe eşit yüklenmiştir. Eril kültürlerde kadınların erkeklerden daha alt bir seviyede görüldüğü bir gerçek iken dişil kültürlerde bu durum daha adildir.

Dünya geneline bakıldığında dişil toplumların daha çok soğuk iklimin görüldüğü bölgelerdeki toplumlara ait olduğu göze çarpmaktadır. Erillik-dişilik boyutu, bir kültürdeki tutum ve davranışların erkek ve kadınlara nasıl farklı olduğunu veya benzer olduğunu gösterdiğinden kültürlerarası iletişim sürecine olumlu katkıda bulunmaktadır (Mooij ve Hofstede, 2010: 89-90). Hofstede'e göre bir toplumda materyalist değerler, atılgan ve girişimci olmak gibi değerler öne çıkıyorsa o toplumda erkek kültürü etkindir. Bu şekilde toplumun kabul ettiği değerlere göre feminen veya maskülen kültür etkinliği anlaşılabilecektir. Kadın etkinliği yüksek olan toplumlarda ise, insanlara önem verme, yaşamın genel niteliklerini ön planda tutmak gibi değerler söz konusu olmaktadır. Şefkatli, kibar, anlayışlı, nazik, merhametli, sevgi dolu olmak gibi kavramlar kadın kültür etkinliğiyle ilişkili iken, agresif yaklaşım, saldırganlık eğilimi, yükselme arzusu, baskıcı, yarışmacı, kendine güvenme gibi kavramlar ise erkek kültürü etkinliğini göstermektedir (Hofstede, 2011).

Toplumların feminen veya maskülen kültür eğilimleri alçak gönüllü olmak ve özgüvenli olmak özellikleri ile değerlendirilmektedir. Maskülen kültür egemen değeri özgüven duygusudur ve bu sebeple bu toplumlardaki bireyler daha gerçekçi yaklaşım sergilerler. Bu toplumlarda çocuklar hırslı, girişken, atak, rekabetçi, çalışmaktan hoşlanan bireyler olarak yetiştirilmektedirler. Çalışmak için yaşamak ilkesi erkek egemen kültürde bir hayat felsefesi iken kadın egemen olan feminen kültürde ise yaşamak için çalışmak ilkesi temel felsefedir (Hofstede, 2011).

Maskülen kültür toplum yapısına sahip ülkelere örnek olarak Japonya, İrlanda, Meksika, İtalya'yı göstermek mümkündür. Feminin kültür toplum yapısına sahip ülkeler için ise Norveç, İsveç, Hollanda ve Danimarka örnek verilebilecektir (Hofstede, 1994).

2.2.2.5. Uzun/Kısa Vadeli Oryantasyon

Kültürel boyutlar kuramının ortaya çıkmasının ardından alınan eleştiriler neticesinde yeniden bir araştırılmaya gidilmiş ve değerlendirilmiştir. Hofstede zaman uyumunu kısa ve uzun dönem olarak ayırmış ve bu şekilde sınıflandırmıştır. Kısa ve uzun dönem olarak ikiye ayrılan bu boyutlarda kültürlerin gerçeği idrak etme özellikleri ve eğilimleri değişmektedir. Kısa dönem boyutu ele alındığında kişilerin net ve gerçekleşmesi kesin amaçlar güttüğü görülmektedir. Uzun dönem boyutunda ise bireylerin geleceğe yönelik plan yapma sıklıkları fazladır. Bu noktada, uzun dönem boyutunda kültürlerin benimsendiği toplumlarda gelecek kaygısının yaşanması da beklenen bir gerçektir. Buna ek olarak kısa dönem boyutunda kültürlerde gelecek kaygısı çok daha az görülmektedir. Bu kişilerin sabırlılık seviyesi, uzun döneme göre daha düşük ve tutumsuz olduğu bilinen bir gerçektir (Hofstede, 2001). Uzun dönem oryantasyonuna sahip toplumlar bireyi yatırım yapmaya yönlendirmektedir. İstikrarlı ve kararlı çalışmanın sonucunda edinilen kazanımlar vardır. Bu toplumlar geleneksel kültürlerini modern yaşama uyumlama girişimindedir, yaşlılara saygı göstermektedirler. Japonya, Kore, Çin gibi ülkeler uzun vadeli oryantasyona örnek teşkil etmektedir. Kısa vadeli oryantasyonda ise bireyler hızlı kazanımlar elde etmeye ve harcamaya eğilimli bir yaklaşım sergilemektedir. Geleneklere saygılıdır. İlişkiler içinde bulundukları ilişkiden bir kazanım varsa önem kazanmaktadır. Kısa vadeli oryantasyona İngiltere, Amerika ve İspanya ülkeleri örnek teşkil etmektedir (Hofstede, 1994).

2.2.3. Kültürel Kimlik Kuramı

Kültürlerarası iletişimde kültürel kimliklerin iletişim davranışlarına etkisini araştıran bir diğer araştırmacı John Mole'dir. Mole, iş dünyasında kültürel farklılıkların, iletişim ve iş ortaklıkları üzerindeki etkisinden bahseden ilk isimdir. Çalışmaları, bir dizi grafik, çizelge ve taksonomi içermektedir. Özellikle kişilerin konuşmadan kurdukları iletişimde, kültürel farklılıkları sebebi ile birbirlerini anlamakta zorlanacaklarının altını çizmektedir. Her birey, kendi kültüründekine benzeyen bir vücut dilini öğrenmekte ve konuşurken ya da sessiz anlarında, bu dil ile etrafına mesajlar yaymaktadır. Bu sayede karşısındakinde de çeşitli hisler uyandırmaktadır. Çok basit bir deyişle, bir kimsenin, karşısındakinin anlattıklarından hoşlanıp hoşlanmadığını, onun beden diline bakarak anlamak mümkündür. Ancak söz konusu özellikle

iş dünyası olduğunda, bu kadar basit konularda beden dilini anlamaya çalışmak ya da beden dilinin verdiği mesajları bu kadar kolay çözümlemek mümkün olmayacaktır. Farklı kültürlerden kimselerin sıklıkla bir araya gelerek iş yaptıkları küreselleşme; kültürlerarası iletişim konusunun iş dünyası için de ele alınmasını gerekli hale getirmiştir (Mole, 1966).

John Mole, kültürlerarası iletişim konusundaki çalışmalarını, “Mind your manners: managing business cultures in Europe” adlı kitabında derlemiştir. Öncelikle dünya çapında iş dünyasında sözü geçen 6 büyük ülke olan Fransa, Almanya, İtalya, Hollanda, İspanya ve Birleşik Krallık’ı; ardından “daha küçük” olanlar olan Avusturya, Belçika, Danimarka, Finlandiya, Yunanistan, İrlanda, Lüksemburg, Portekiz ve İsveç’i incelemiştir; bu ülkelerin kültürlerinin iletişim üzerindeki yansımalarını araştırmıştır (Melvin ve ark., 2012: 217). Mole, bununla kalmamış, Avrupa’da yaşayan Amerikalıları, Rusları ve Japonları; bu insanların çevreleri ile kurdukları iletişimlerini incelemiştir. İnsanların kendi kültürlerinden kimseler ve diğer kültürlerden kişiler ile kurdukları iletişimdeki farklılıkları gören araştırmacının kendisine yönelttiği ilk soru da bununla ilgilidir. Yazar, kitabında çok kültürlü bir ortamda nasıl başarı sağlanabileceğini araştırarak çalışmalarını aktarmaya başlamıştır. Yazar, 15 yıllık kariyeri boyunca, insanların farklı kültürlerden olmasına karşın aynı ortamda çalıştıklarını gözlemlemiş ve yaşanan aksamalara da şahit olmuştur. Bunu bir problem ve araştırmalarının çıkış noktası olarak görmüştür (Mole, 1995: 1). Mole, farklı kültürlerden insanların iş iletişimlerini esnasında neden dolayı sorunlar yaşadıklarını listelemiştir:

2.2.3.1.Mole’nin Dil Yaklaşımı

Mole’a göre, farklı kültürlerin birbirleri ile iletişim kurmaları esnasında karşılarına çıkan ilk sorun dil bütünlüğüdür. Aynı dil konuşulsa bile, kültürel farklılıklar dilin nasıl kullanıldığını doğrudan etkilemektedir. Çalışmaları esnasında yaptığı görüşmeleri tablolar halinde kayıt altına alan yazar, özellikle söz konusu ikinci dil ile iletişim olduğunda, kültürel çatışmaların daha fazla ön plana çıktığına vurgu yapmaktadır. Yine, insanların farklı coğrafyalardan bir araya geldikleri bir iş yerinde araştırma yapan Mole, kimi çalışanların ikinci dil olarak diğerlerinden farklı diller bildiklerini gözlemlemiştir. Bu durum, iş yerinin dış dünya ile iletişimde de aksamalara neden olabilmektedir. Yalnızca Avrupa’da bile 11 tane ana dilin mevcut olduğu bilinmelidir. Bunlar, bir araya gelerek çalışan insanlar arasında en önemli iletişim sorununu doğurmaktadır. Ayrıca kültür, bir dilin konuşulmasının tercih edilmesine de etki eder. Örneğin bir grup insanın, İngiltere ile ilgili düşünceleri olumsuz ise, bu insanlar ikinci dil olarak İngilizce öğrenmeye hevesli olmayacaklardır. Aynı şekilde İngilizler ile iş yapma konusunda da istekli olmayacakları

düşünülebilecektir (Mole, 1995: 5-6). Taraflardan birinin ilk; diğerrinin ikinci dili söz konusu olduğunda, iletişim esnasında ikinci dil olarak bu dili kullanan taraf; diğerrine nazaran çok daha rahatsız hissedecektir. Bir dil ne kadar iyi bilinirse bilinsin, anadil olmadığı takdirde, kişi bunu yeterli oranda kullanıp kullanmadığı konusunda çeşitli endişeler duyacaktır. Küreselleşme ile her geçen gün biraz daha fazla yabancı, diğerr ile iş icabı temasa geçmekte ve bu durum ortaya çıkmaktadır. Bu noktada her ne kadar her iki tarafın da ortak bir dili söz konusu olsa da işten bağımsız bir tercüme sisteminin var olması, durumu rahatlatacaktır. Kişinin üzerindeki baskıyı azaltacak ve işe daha iyi odaklanma sağlayacaktır. Tarafların birbirlerine tercüme ve bunu kendi kültürüne göre anlama konusunda zaman tanımları da dilin iletişim problemi olarak ortaya çıkmasını azaltacaktır (Wennersten, 1999;14).

2.2.3.2. Mole'nin Bölgecilik Yaklaşımı

Bölgelerin birbirlerinden farklı tarihleri, inanışları, değerleri vardır ve bunlar farklı bölgelerdeki kişilerin kültürlerini oluşturan unsurlardır. Örneğin din, kişinin yaşantısına yön veren bir unsurdur ve yaşam şekli diğerrlerini anlamakta zorlanmaya sebebiyet verebilmektedir. Kişi yerini ya da yaşayış biçimini değiştirmek istese dahi bunun etkisinden kurtulması oldukça güçtür. Bir ülkenin sınırları içinde dahi farklı bölgelerde yaşayan insanların farklı değerlerinin olması ve kimi zaman anlaşmazlıklar yaşamaları bu duruma en büyük kanıttır (Mole, 1995: 7).

2.2.3.3. Mole'ye Göre Kuşak Farkı

Kuşak farkı, aynı ülke ve hatta bölgede yaşayan insanlar arasında dahi iletişim problemlerine yol açabilmektedir. Aynı iş yerinde farklı kültürlerden kimselerin, aralarında kuşak farkının da var olması, onların birbirlerine uyum sağlamalarını zorlaştıracaktır. Yazar kuşak farkından dolayı aile yaşamının, dini inanışların, rutinlerin ve hatta tabuların dahi değiştiğini belirtmektedir. İş dünyasında kuşak farkları her ne kadar profesyonellik korunmaya çalışılsa da insanlar arasında birbirlerini anlama gülüğü doğurmaktadır. Dahası, kuşak farkları, hedefleri ve geleceğe yönelik diğerr planları da değiştirdiğinden, bir örgütün ortak bir hedefe yöneltilmesi güçleşmektedir (Mole, 1995: 7).

2.2.3.4. Mole'nin Cinsiyet Yaklaşımı

Cinsiyet farkı, hem cinsiyetler arasındaki iletişimi etkilemekte hem de insanların özellikle ataerkil olmaları sebebi ile bazı durumlarda sorunların kaynağı olmalarına neden olabilmektedir.

Örneğin pek çok erkek, bir kadın yöneticinin altında çalışmaktan ve ondan emir almaktan hoşlanmamaktadır. Yine hemen her kültürde erkek ve kadınlardan beklenen ödevler (evde kariyer, iyi anne olmak gibi); onların iş dünyasında da başarı konusunda bir engel olarak karşılırlarına çıkabilmektedir. Üstelik iş ortamında kadınların evde olması gerektiğini düşünen kimseler olduğunda, bir ortaklığın, iş paylaşımının ve etkin iletişimin varlığından söz etmek de mümkün olmamaktadır (Mole, 1995: 8).

2.2.3.5. Mole'ye Göre İş Ahlakı

Protestan iş ahlakı çoğunlukla kapitalizmin önerdiği gelişim önerilerine endeksli olarak gelişmiştir. Ancak tüm Avrupa değerlendirildiğinde tek bir iş ahlakı anlayışının olduğunu söylemek güçtür. Ülkelerin çalışma saatleri, dahi birbirlerine göre farklılık göstermektedir. Örneğin, Almanya 44,9 saat haftalık çalışma süresine sahiptir. Bu süre İtalya için 42,4 saat; İngiltere için ise 42 saattir. Ülkelerin birbirleri ile iş amaçlı iletişimlerinde bu süreler tahmin edileceği üzere çeşitli anlaşmazlıklara sebebiyet verebilmektedir. Buna ek olarak Bir İngiliz'in; Almanya'ya çalışmaya gitmesi halinde, haftada 5 saat fazla çalışmak durumunda kalacağı açıktır. Bu durum örgüte ve çalışmaya karşı kişinin "çok fazla emek harcadığı" kanısına kapılmasına neden olabilecektir. Yine bu durum edinilen geliri de değiştireceğinden, tam tersi biçimde Almanya'dan İngiltere'ye giden bir çalışan, emeğinin karşılığında daha az para aldığını düşünebilecektir. Bu farklar, kişinin iş ahlakı konusunda da çelişkiler yaşamasına neden olabilmekte; çeşitli önyargılar ve anlaşmazlıklara sebep olabilmektedir (Mole, 1995: 8-9).

2.2.3.6. Mole'nin Çalışma Etiği Yaklaşımı

Genellikle iş kültürleri ülkenin kendi değerleri ile bütünleşmiştir. Öyle ki, yerel ve ülkesel propaganda araçları dahi iş yerindeki çalışma klişelerini oluşturmak konusunda etkilidir. Her çalışanın geldiği ülke, ırk ve benzeri özellikleri onun çalışma etiğinin yerleşmesini şekillendirmektedir (Mole, 1995: 10).

2.2.3.7. Mole'nin Gelecek Yaklaşımı

Her kültür zaman içinde değişmektedir. Ancak kimi kültürler diğerlerinden daha hızlı değişmektedir. Ya da bir kültürün hangi yönde değişeceği de yine onun özelliklerine göre şekillenmektedir. Bu durum farklı kültürlerden olan kimselerin zaman içinde farklı gelişmeleri anlamına gelmektedir ki bu durum iletişimi etkileyen bir diğer faktör olarak karşımıza çıkmaktadır (Mole, 1995: 11).

John Mole; ülkeleri tek tek incelemiş ve onların kültürel öğeleri ile iş dünyasında öne çıkan özelliklerini de sınıflandırmıştır. Örneğin Fransa ile İtalya'nın ya da Japonya'nın devlet kuralları, nüfus yapısı, endüstriyel gelişimi, pazardaki iş gücü, işletmelerdeki organizasyon yapıları birbirlerinden farklıdır. Bu durum bu ülkelerde çalışmış bireylerin farklı iş alışkanlıkları olmasına sebebiyet vermektedir. Öyle ki, bu ülkelerdeki iş toplantılarının dahi süreçleri birbirlerinden farklıdır. Dolayısıyla birbirleri ile iş ilişkisine giren farklı ülke şirketlerinden insanlar, çözüm bulma yolunda, kendi ülkelerindeki insanlar ile kurdukları iletişime nazaran daha fazla zorlanmaktadırlar (Mole, 1995: 222).

Araştırmacı Mole; farklı ülkelerden şirketlerin bir araya geldiklerinde ya da çok kültürlü bir çalışma ortamında çalışanların kendi aralarında ve birbirleri ile daha iyi bir iletişim süreci gerçekleştirebilmeleri için onlara bir yol haritası önerisi sunmuştur. Mole'a göre öncelikle farklı kültürlerden olunduğunun ve bunların yanlış anlaşılmalara yol açabileceğinin bilincinde olunmalıdır. Bu durum herkesi diğerine karşı daha hoş görülme hale getireceği gibi, anlamak için daha yüksek çaba gösterilmesine de olanak yaratacaktır. Yukarıda madde madde sayılan kültürlerarası problemler için Mole'un önerileri şu şekildedir (Mole, 1995: 219-230).

2.2.3.8.Mole'nin Beklentiler Yaklaşımı

Kültürel farklılıklar, iş görüşmelerinde farklı beklentilerin de ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Özellikle çok kültürlü iş toplantılarında hem toplantıların konusu hem süreci hem de sonuçları için farklı hedef ve beklentilerin olması muhtemeldir. Bu nedenle, ortak bir dilde, konuda, sürede ve varılmak istenen çıktılarda önceden gündemlerin belirlenmesi, tarafların hayal kırıklığı, güvensizlik ve öfke gibi olumsuz sonuçlar ile karşılaşmalarını engelleyecektir. Farklılıkların sorunların sebebi olmaması için, her görüşmede, konu ve süreç ne olursa olsun, katılımcılar önceden detaylı bir plan yapmalıdırlar (Mole, 1995:46).

2.2.3.9. Mole'nin Hazırlık Yaklaşımı

Tarafların her biri görüşmelere aslında hazırlanmaktadırlar. Ancak kültürel farklılıklar ve iletişim zorlukları karşı tarafın yeterince hazırlanmadığı görüşünün oluşmasına sebep olabilmektedir. Ayrıca her kültür, kendi iş anlayışına göre bir hazırlanma sürecindedir. Fakat tarafların, önemli bir görüşme olduğunda karşılarındakinin de en az onlar kadar bu sürece hazırlandıklarını bilmelidirler.

Bu süreçte ayrıca tarafların birbirlerinin kültürleri hakkında da bilgi sahibi olarak hazırlık yapmaları işleri kolaylaştıracaktır. Örneğin hemen her şeyi kayıt altına alan bir kültür ile temasa

geçilecekse; bunu çok önemsemeyen taraf bu görüşme için kayıtlar tutmayı deneyebilir. Bu sayede karşılıklı olarak “verilen önem” de eşit hissedilecektir (Mole, 2003).

2.2.3.10. Mole’nin Katılım Yaklaşımı

Tarafların görüşmelerinin birebir olmasından ziyade heyetler halinde olması, yanlış anlaşılmalara önüne geçecektir. Ayrıca eş düzeylerdeki yöneticilerin bir aksama nedeni ile bir araya getirilememesi, olumsuz bir hava oluşturacakken; gruptan eksik kimseler olduğunda bu durum göze batmayacaktır ve rahatsızlık vermeyecektir. Önceden belirlenmiş ve birbiri hakkında fikir sahibi olan katılımcılar, iletişimin etkin gerçekleşmesi hususunda önem taşımaktadırlar (Mole, 2003).

2.2.3.11. Mole’ye Göre Zaman ve Dakiklik

Bir görüşme esnasında taraflardan birinin zamanlamayı yanlış yapması, karşı tarafta olumsuz izlenimlerin oluşmasına sebep olabilmektedir. Örneğin, kimi kültürlerde tarafların birinin kararlaştırılan zamandan önce gelmesi olumlu bir izlenim yaratırken, bu durumun tam tersinin söz konusu olduğu kültürler de olabilmektedir. Bu sebeple, doğru zamanda, önceden kararlaştırılan yerde olmak oldukça önemlidir. Zaman konusunda titiz davranmamak, kültürel farklılıklara göre karşı tarafta “önem vermeme, disiplinsiz olma, umursanmama” gibi de algılanabilmektedir (Wennersten, 1999;22). Mole; İtalyanlar ve Fransızların zaman konusunda “rahat” kimseler olduğunu ama durumun Almanlar için geçerli olmadığını söyleyerek bu durumu örneklendirmiştir. Mole, bir görüşmenin süresinin de iletişimin sağlığı üzerinde etkilerinden bahsetmektedir. Taraflardan birinin sıkılması, kendisini baskı altında hissetmesi ve bu nedenle görüşme esnasında yanlış anlaşılmalara meyiletmesi mümkündür. Kültürel farklılıkların oluşturduğu çalışma zamanı, görüşme zamanları için de geçerlidir. Bu nedenle, ortak bir noktada birleşerek görüşme ajandasını oluşturmak lazımdır (Mole, 2003).

2.2.3.12. Mole’ye Göre Yerleşim

Bilindiği üzere, özellikle uluslararası ilişkilerde, görüşmeler heyetler aracılığı ile yapılmaktadır. Heyetlerin liderlerinin yanı sıra içlerinde farklı görevleri yerine getirecek sorumlular bulunmaktadır. Yerleşim planı da heyetlerdeki katılımcıların kimler oldukları, görevleri, kimler ile temas kurabilecekleri düşünülerek yapılmalıdır. Özellikle çok kültürlü bir ortamda, katılımcı gruplardan herhangi biri kendisini dışlanmış ya da sıkışmış hissetmemeli, konforlu bir ortamda görüşmesini yapabilmelidir. Görüş açısı, yerleşim planı, ses ve konuşma

süresi gibi detaylar, tarafların kendilerini diğerleri ile eşit hissetmeleri açısından önem taşıyan detaylardır.

Burada son olarak Mole'un bir organizasyon öncesi, çok kültürlü bir iş görüşmesi söz konusu olduğunda, liderlerin hangi sorunlar ile karşılaşabilecekleri konusunda bir ajanda çıkartmaları hakkındaki önerisinden bahsedilmelidir. Örgüt ya da liderin çok kültürlü ortamlardaki iletişime ilişkin bilgi düzeyi anlaşılmalı, yol haritası çıkarılmalıdır. Şayet, sürekli olarak bir çalışma söz konusu ise (farklı kültürlerden mühendislerin uzun süreli projede görev alması gibi); çalışanların birbirlerini daha iyi tanıyacakları ve anlayacakları iş dışı etkinlikler oluşturulmalıdır (Mole, 2003).

2.2.4. Farklılık Anlayışı Kuramı

Kültürlerarası iletişim yaklaşımlarına farkı bir bakış açısı getiren alan yazını incelendiğinde öne çıkan en belirgin konu, kadın ve erkeklerin gündelik yaşamdaki farklılıklarının onların iletişimlerine nasıl yansıdığıdır. Bu yaklaşımla “Farklılık Anlayışı” adı verilen bu kuramın en belirgin savunucularından biri Deborah Tannen'dir. Tannen, kadın ve erkeklerin farklı alt kültürlerden gelmelerinin, onların yaşam biçimlerinin de şekillenmesine yol açtığı düşüncesindedir. Öyle ki bu durum kadın ve erkeğin iletişim içindeyken farklı yargıda bulunma, birbirini yanlış anlama, karşısındakini anlayamama gibi sorunlar yaşamasına da sebep olduğunu savunmuştur. Tannen, “Kadınlar bağlantı ve yakınlık dilini konuşup dinlerlerse ve erkekler konum ve bağımsızlık dilini konuşursa, erkek ve kadın arasındaki iletişim, konuşma stillerinin çarpışmasında avlanan kültürlerarası iletişim gibi olabilir” demektedir (Tannen, 1990: 9). Tannen, kadınların ve erkeklerin farklı alt kültürlerle sahip olmasından doğan farklı iletişim yöntemlerinin ve hata kullandıkları dillerin farklılığının, tarafların ikisi de tüm dikkatlerini iletişime verdikleri anda dahi ortaya çıkabileceğini savunmuştur. Araştırmacı, “egemenliğin”, tarafların birbirlerini dikkatlice dinlediği durumlarda bile çıkmazları açıklamakta yetersiz olduğuna inanmaktadır (Şimşek, 2006: 14).

Tannen, anlaşıldığı üzere, kadın ve erkeğin birbirinden farklı rollere hazırlanarak büyüdüklerini ifade etmektedir. Bu durum onların iletişim için kullandıkları dili doğrudan değiştirmekte ve birbirleri ile karşılaştıklarında da “bildikleri dil” ile iletişim kurmaya çalışmaktadırlar. Bu iddiasını Gumperz'in “Etnisiteler arası İletişim”e (interethnic communication) dair düşünceler görüşüne dayandıran Tannen'i daha iyi anlayabilmek için kısaca Gumperz'in anlayışını incelemek yerinde olacaktır.

1982 yılında “Discourse Strategies” isimli çalışmasını yayınlayan Gumperz; insanların birbirleri ile iletişim kurarken neden karşılarındakini doğru anlayamadıkları sorusu üzerinde durmuştur ve kültürel farklılıklar, biyolojik farklılıklar ve bireylerin önyargılarının yok sayılarak bu iletişim probleminin çözülüp çözilemeyeceğini araştırmak istemiştir. Bu konudaki araştırmalarına konuşmaları inceleyerek başlayan araştırmacı, farklı kültürlere sahip insanların, aynı dili kullansalar dahi konuşmaları esnasında farklı ifadeler yer verdiklerini tespit etmiştir. Gumperz ayrıca kişilerin konuşma esnasında konuyu algılama biçimlerinin ve anlama şekillerinin de farklılık gösterebildiğini görmüştür (Maltz ve Borker, TY: 196-197).

Çalışmalarına göre araştırmacı, algılamanın ve ifadenin karşılıklı oturmadağı durumda iletişimin (konuşmanın) kesintiye uğrayacağını fark etmiştir. Çünkü yazara göre, konuşma aynı konu üzerinde iletişim kurma konusunda anlaşılmış bir aktivitedir ve bunun devamlılığı algı ile ilişkilidir.

Gumperz’e göre farklı kültürlerden gelen insanların, aynı dili konuşurken örneğin farklı ülkelerden gelen iki insanın İngilizce öğrenip konuşması esnasında kendi kültürlerindeki ifadeleri öğrendikleri bu ikinci dile yansıttıkları görüşündedir. Bu durum, bir anlam için tercih edilen kelimenin karşı tarafta yanlış algılanmasına neden olabilmektedir. Hatta yapılan vurgunun yeri dahi karşıdaki diğer kültürden bireyin, gönderilen mesajı farklı çözümlemesine sebebiyet verebilmektedir.

Konuşma analizi yöntemini kullanarak konuşma işlemini, konuşmanın yazılı unsurlarının incelenmesine izin vermiş ve Gumperz de bu teknikleri kullanarak farklı kültürlerden insanların bir araya geldiği kentsel alanlarda gerçekleşen konuşmaları araştırmıştır. Yaptığı çalışmaların neticesinde, İngiliz-İngiliz ve Hint-İngiliz konuşmacılar arasındaki konuşmaların başlangıcındaki başlama işaretlerinin birbirinden farklı olduğunu ve bunun sistematik biçimde yanlış anlaşılmalara yol açtığını tespit etmiştir. Araştırmacıya göre, bir konuşmanın anlamını, algılanma biçimini, verdiği mesajları şekillendiren pek çok unsur vardır ve bunlar kültür ile yakından ilişkilidir. Konuşmaya başlama, yapılan vurgular, ses tonu, dile hâkim olma düzeyi, sözlere ara verme, söz kesme gibi hareketler bunlara örnek olarak verilebilecektir.

Tıpkı aynı kültürden olan insanların anlaşma biçimleri ve ortak konularının olması gibi aynı cinsiyetten olan kimselerin de aynı şekilde bir dilleri ve konu yelpazeleri vardır diyen Tannen; cinsiyet gibi önemli bir faktörün, görmezden gelinemeyeceğini söylemiştir. Tannen’e göre, kadın ve erkeğin; gündelik yaşamda gerçekleştirdikleri rutinler, ilgi duydukları noktalar, yaşama

bakış açıları, üstlendikleri sorumluluklar, hormonlar gibi biyolojik farklılıkları, onların nasıl hissettiklerini, algıladıklarını, anladıklarını ve nasıl mesaj gönderdiklerini değiştirmektedir ve yazara göre bu farklılık iletişim alanında “halının altına süpürülemeyecek” kadar büyüktür. Aslında burada Tannen’in cinsiyetçi, ayrımcı ya da adil olmadığı düşüncesinin zihinlerde şekillenmesi mümkündür. Ancak altı çizilmelidir ki, Tannen, kadın ve erkeğin eşit ama farklı olduğu görüşüne sahiptir. Cinsiyetleri birbirine karşı üstün görmek gibi bir çabası yoktur. Araştırmacının kitabında kadın ve erkeklerin dillerine örnekler yer almaktadır: “Kadınlar bağlantı ve yakınlık dilini konuşup dinlerse ve erkekler konum ve bağımsızlık dilini dinlerse, erkek ve kadın arasındaki iletişim, konuşma stillerinin çarpışmasında avlanan kültürlerarası iletişim olabilir. Farklı lehçeler yerine, farklı cinsiyet dillerinin konuşulduğu söylenebilir. Erkeklerin ve kadınların farklı dünyalarda büyüdüğü iddiası ilk başta aptalca gelebilir. Kız ve erkek kardeşler aynı ailede büyüyor, hem çocuklar hem de anne ve baba her ikisi de aynı cinstendir.” (Şimşek, 2006: 94). Yazara göre birey kendi dilini geliştirirken çevresinden esinlenmekte ve öğrenmektedir. Cinsiyet; örnek alınan kişi tercihinde oldukça önemli bir faktördür ve çocukluktan başlayarak cinsiyete göre bir dil gelişiminin gerçekleşmesi için de bu durum uygun ortamı hazırlamaktadır.

Burada çocukları incelemek fikir verici olacaktır. Örneğin bir çocuk, anne babasının yanı sıra başkaları ile de sürekli olarak iletişim ve etkileşim halinde olmaktadır. Çocukların kendi yaşlıları arasında dahi, hemcinsleri ile daha iyi anlaştıklarını keşfetmeleri, arkadaşlarını da çoğunlukla kendi cinsiyetlerinden bireyler arasından seçmelerine neden olmaktadır. Diğer cinslerden çocuklar ile oyunlar oynayan bir çocuğun dahi özellikle kendi cinsinden kimselerle daha uzun süreli vakit geçirmesi, cinsiyete dayalı dili öğrenmesi ve kullanması için yeterli zamanı ve elverişli ortamı oluşturmaktadır. Tannen, kız ve erkek çocukların en sevdikleri oyunların dahi birbirinden farklı olmasını bu duruma bağlamaktadır (Tannen, 1990: 16-17).

Tıpkı Goodwin gibi, Tannen de çocukluk döneminde edinilen iletişim alışkanlıklarının yetişkinlik dönemine de taşındığı görüşündedir. Bu durum cinsler arasındaki ilişkileri de şekillendirmekte; farklı cinsiyetlerden insanların birbirlerini yanlış anlamalarına sebep olabilmektedir. Tannen’ın bu yaklaşımı kelimenin tam anlamıyla Gumperz’in ırkçı klişeler ve farklı kültürlerden insanların iletişim hatalarının bir sonucu olarak bilinçli ayrımcılık görüşü ile aynı eksene oturmaktadır (Şimşek, 2006: 95).

2.2.5. Söylem Kuramı

Kültürün ve iletişimin metinselliğini ifade eden bu kuramda Scollon, dili sosyal dünyaya maddi olarak yerleştirildiği gibi yorumlamanın sistematik bir analizini sunmaktadır. Ron Scollon ve Suzie Wong'un kitabına göre (Discourses in place: language in the material world), anlamı oluşturan üç temel unsur söz konusudur.

i. Dil, görsel göstergebilim ve diğer göstergebilim sistemlerinin anlambilimsel anlam potansiyelleri;

ii. sosyal aktörlerin bu anlam potansiyellerinden nasıl seçtiklerini yöneten sosyal etkileşim biçimleri ve stilleri; ve

iii. Sosyal etkileşimlerin yer aldığı yerlerin kısıtlamaları ve ilişkileri içermektedir. Böyle bir yaklaşım, “anlam” (işaretlerin nasıl anlaşılacağı) nosyonunu genişletmektedir ve halen metin sınırları içinde çok fazla işleyen mevcut söylem analitik araştırması ve sosyal göstergebilim araştırmalarını geliştirmektedir (Scollon, 1996: 12).

İletişim esnasında insanların birbirlerini yanlış, eksik ya da farklı anlamalarının temelinde kültürel değişimlerin olduğuna dair inanış, kültürlerarası iletişim disipliniinde kabul görmüştür. Pek çok kişi, karşı tarafında farklı kültürden biri olduğunda, onun kendisini eksik anlayabileceğinin farkında olarak, iyi niyetli bir iletişim çabası içine girmektedir. Bir başka deyişle, kültürler arasındaki anlam/anlama farklılıkları genellikle iletişim içinde olan tarafların bilgisi dahilindedir.

Taraflar birbirlerini karşılarındakinin anlattığı biçimde yorumlayamayacaklarına dair ortak bir kanıya sahiptirler. Aslında bu durum iletişim esnasındaki hoşgörünün artmasına yardımcı olmaktadır. Özellikle uluslararası iletişim esnasında, bu hoşgörü, uzlaşının ve çözüm ortaklıklarının anahtarı niteliğindedir. Buna karşın bu durum yanlış anlaşılımları, samimiyetsiz bulmaları ya da uzlaşıdan uzaklaşmayı engellemeye yeterli değildir.

Günümüzde dünya çapında bürokratik ya da ticari sorunların çözüme kavuşturulamamasının temelinde de kültürlerarası iletişimin noksanlıklarının bulunduğunu söylemek mümkündür. Kültürlerin birbirinden farklı olması, beden diline de yansımaktadır ki bu da karşılıklı olarak güvenilirliğe duyulan inancı azaltmaktadır. Scollon, insanların “tanıdık” kültürlerden kimseler ile daha fazla ticari ilişki içine girmesinin temelinde bu inançsızlığın bulunduğu görüşündedir.

Kültürlerarası iletişime dayalı problemlerin çözülmesi küresel alanda daha başarılı projelerin/ortaklıkların da gerçekleştirilebilmesi anlamına gelecektir (Scollon, 1996: 1).

Scollon, söylemde kimliğin katılımcıların sosyal veya kişisel kimlikleri sorusunun ötesine geçen karmaşık bir konu olduğuna işaret etmektedir ve bir alan olarak kültürlerarası iletişimin, bireysel katılımcıların niyetlerin en iyileriyle çalışabileceğini, söylemsel çerçevelerdeki kültürel olarak yapılandırılmış farklılıklar nedeniyle, bir söylemdeki katılımcıların başkalarının niyetlerini başarıyla yorumlayamayacağını kabul ettiğine vurgu yapmaktadır. Bu noktadan yola çıkarak Scollon, kültürün iletişim üzerindeki etkilerine dikkat çekmiş ve insanların farklı kültürlerden bireyler ile temas içindeyken nasıl diğerini daha doğru anlayabileceği sorusuna yanıt aramıştır.

Scollon, Goffman'a atıf yaparak "bir kişinin bir söylem içine girme yollarının son derece karmaşık olduğu gösterilmiştir" demektedir. Goffman'ın yorumuna destek veren araştırmacı, onun müdür, yazar ve animasyoncu olarak tanımladığı üç üretim formatına açıklık getirmektedir (Scollon, 1996: 2-3). Bu noktada sözü geçen formatı da açıklamak lazımdır: bir konuşma esnasında, söylenecek olan sözü düşünmek ve buna karar vermek (yazar), bunu seslendirmek ve hareketler ile desteklemek (animasyoncu) ve söylediklerinin sorumluluğunu almaktır (yönetici).

Genellikle iletişim esnasında bunların tamamı bir bireyde olan rollerdir. Fakat rollerin kültürel etkiler ile ya da çeşitli sebepler ile değiştiği de olmaktadır. Örneğin müdürün ağzından çıkan bir sözü yazan sekreter, animasyoncu görevini üstlenmiştir. Veya bir yazının altına imza atan kimse, sorumluluğu alarak müdür görevini yerine getirmiş olabilmektedir. Yine, kimi mesajların insanlara birey kanalından verilmediğinin de (örneğin bir gazete pek çok yazar tarafından hazırlanan animatör rolündedir) altının çizilmesi gerekmektedir. Bu rol değişimleri, anlatılmak istenenin ve/ya yapılan yorumlamanın da değişmesine sebebiyet verebilmektedir. Özellikle toplumsal söylem biçimleri rollerin değişmesine, rollerin yapılma tarzının farklılaşmasına da sebep olabilmektedir. Kültür ve iletişimin kesişme noktası da burasıdır. Goffman ve Scollon'un düşüncelerinin ayrıldığı nokta da bu noktadır. Goffman, iletişim esnasında rollerin tek bireyde toplandığını savunurken, Scollon buna daha geniş bir pencereden bakmayı başarmıştır. Yine Scollon, iletişimin tek yönlü olmadığını ve iletişimin etkinliğinde alıcının rollerinin de etkisinin olduğunun altını çizmektedir. Bu da karşıdaki alıcının kültürü, toplumsal normları, toplumdaki rolleri, düşünme biçimi ile yakından ilişkilidir (Scollon, 1996: 3).

Kültürün ve rollerin iletişim etkinliğindeki etkisini açıklamak için Scollon, “söylem kimliğinin yapısı” na açıklık getirmiştir. Scollon, benzer insanların sözsüz ve hatta içgüdüsel olarak birbirlerine yakınlık duyduklarını, birbirlerini kolaylıkla ve doğal olarak seçebildiklerini ve onlar ile iletişim kurmak konusunda daha istekli olduklarını belirtmektedir. İnsanların gruplar oluşturmalarını ve genellikle bu grupların yeni üyelere kapalı olmasını da buna bağlamaktadır. Benzer kimseler arasında iletişim ritüelleri vardır ve bunların söylemlerinin kimlikleri diğerleri ile benzeşmektedir. Scollon, söylem kimliğini “belirli bir kişinin belirli bir söylemde sahip olabileceği iktidar derecesi veya derecesi ile birlikte olan kişidir. Üzerinde herhangi bir belirli söylemde bulunma yetkisi, hakkı veya yükümlülüğü bulunan sosyal bütünleştirici rollerle kesişen üretim / alım biçimi rolleri yelpazesinden oluşur” şeklinde açıklamaktadır.

Kültürlerarası iletişim kavramı, büyük ölçüde kültür fikrine dayanır ve iç özelliklerinde, bu grupların üyelerinin diğer kültürel grupların üyelerinden önemli ölçüde farklı olması nedeniyle yeterince farklı olan geniş insan organizasyonu grupları analiz edilebilir. Bu antropoloji ve sosyolojinin bazı alanlarında çok faydalı bir fikir olsa da kültür kavramı söylem ve iletişim çalışmalarında sıklıkla problemlidir. Kültür, farklı kültürlerde dahi farklı tanımlanan bir kavramdır. Bununla birlikte kültürün sıradan davranışları şekillendirebiliyor olması, bir iletişim esnasında verilen mesajların da doğrudan değişmesine sebep olmaktadır.

Scollon, kültürlerin kişinin dünyasındaki varsayımları ve çıkarımları etkilediğinin altını çizmektedir. Yazara göre; toplumsal bir rol ile söylem kimliği arasındaki eşleşme beklentisine sahip olunduğunda, bu beklenti eşleşmeden kaynaklanan sapmaları yorumlamak için kullanılmaktadır. Sapmalar yanlış beklentiler, yanlış anlamlar, yorumlar ve yeni mesajlar anlamına gelmektedir. O halde araştırmacıya göre çok kültürlülük söz konusu olduğunda; öncelikli olarak kabul edilmesi gereken bu sapmaların olabileceği gerçeğidir. Birey her ne kadar kendisine uygun, tanıdık ve benzer hareketler (iletişim hareketleri) göstermeye yatkın olsa da, küreselleşme bunu her geçen gün daha zor hale getirmektedir. Kültürlerarası iletişime ilişkin fikir sahibi olunması; kişiyi daha hoş görülmesi, daha kolay anlaşılır ve daha çok yönlü yorumlamaya açık hale getirecektir.

2.2.6. Kültürleşme Kuramı

Kültürleşme kavramı, özünde insanlığın farklı kültürler ile temas etmesi ile başlamış, bir başka deyişle yüzyıllardır devam eden bir kavram olmasına karşın, buna ilişkin araştırmaların oldukça yeni olduğunu söylemek mümkündür. Berry’nin aktardığına göre bu kavram, Avrupa

sömürgelerindeki yerli kabilelere Avrupa etkisini incelemek arzusuyla araştırılmaya başlanmıştır (Berry, 2005: 698). Kültürleşmenin tanımının yapılması sürecinde, sömürgelerin yanı sıra, farklı etnik yapıdaki vatandaşların olanların, geldikleri yeni ortamlarda nasıl değiştikleri konusu ön plana çıkmış ve bu kişilerdeki değişimler incelenmeye başlanılmıştır. Kültürleşmenin bugünkü araştırma alanı ise daha çok farklı kültürlerden insanların, küçük topluluklar halinde ama bir arada nasıl yaşadıkları sorusuna yanıt aramaktır. Bugün, pek çok toplumda, etno-kültürel farklılıklar mevcuttur ve bu farklılıklar kimi zaman çatışmalara, kimi zaman ise düzene sahip olabilmektedir (Poyraz ve Kuruoğlu,2016:171). Kültürleşmeyi araştırmak, küreselleşmenin her geçen gün daha fazla hissedildiği toplumlarda, huzurun sağlanması, iş birliklerinin yapılması, ortak planların hayata geçirilmesi gibi pek çok konuya açıklık getirilmesi bakımından önem taşımaktadır.

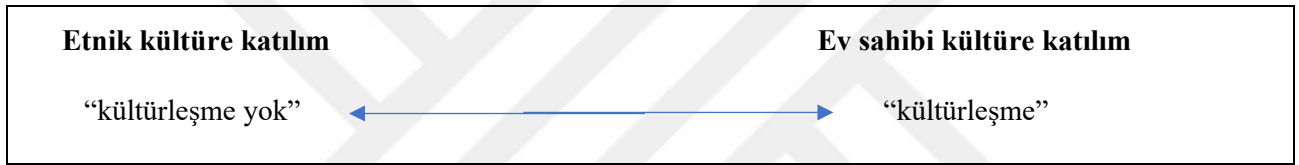
Kültürleşme, bir grup insanın, farklı bir kültüre sahip başka bir grup insan ile temas etmesi ve kişilerin bunun karşılığında gerçekleştirdikleri kültürel ve/veya psikolojik değişimi ifade etmektedir. Bu değişime sebep olan iki ya da daha fazla kültür grubu söz konusu olabilmektedir. Kültürleşme, bireye ve gruba farklı etkilerde bulunmaktadır. Örneğin grup söz konusu olduğunda kültürleşme ile kurumlar, sosyal düzen ve sosyal yapıda değişimler gözlemlenebilirken, birey düzeyinde bu değişimler psikolojik ve davranışsal boyutta gerçekleşebilmektedir (Saygın ve Hasta, 2018: 313).

Kültürleşme, çeşitli faktörlerin etkisi ile ortaya çıkmaktadır ve bunlar ayrı ayrı çeşitli sonuçlar da doğurmaktadırlar. Örneğin kültürlerin temas etme süreleri, yeni gelen ve başka kültüre sahip olan mensupların sosyal ve ekonomik statüleri, yaş ve cinsiyet gibi bireysel özellikler ve hem yeni gelen kitlenin hem de hali hazırda var olan kitlenin demografik özelliklere ilişkin ortalamaları, dini inançları kültürleşmeye etki eden unsurlar arasındadır (Kılıçoğlu ve ark., 2015: 200). Tüm bunların yanı sıra temas eden iki kültürün ortak noktaları, kendi değerlerine bağlılıkları, ırkçılığa ilişkin görüşleri de kültürleşme sürecinde etki sahibidir. Kuşkusuz etki eden her faktör, kültürleşme sürecinin sonuçlarını da değiştirmektedir. Genel olarak kültürleşmenin en belirgin sonuçları psikolojik ve sosyo-kültürel adaptasyon boyutlarında gerçekleşmektedir (Zagefka ve ark., 2007: 156).

Kültürleşme kavramının ne olduğunu ve bu kavramın iş ortamı, mahalle gibi toplulukların temas ettiği ortamlarda nasıl etkilerinin olduğunu daha net anlamak açısından, kavrama temel oluşturan teorilerin incelenmesinde fayda vardır. Bu teorilere alan yazınında kültürleşme modelleri adı ile rastlamak da mümkündür. Tek boyutlu kültürleşme modeli ve iki boyutlu

kültürleşme modeli olarak bu modelleri iki ana sınıfta toplamak mümkündür. Özünde tek boyutlu teori (model), farklı etnik yapıdaki kitlenin, göçtüğü yerdeki (yerel ev sahibi kültür) içerisinde, kendine ait özellikleri, kimliği kaybetmesi ve yeni kültüre tamamen adapte olarak burada bütünleştiği varsayımına dayandırılmaktadır. İki boyutlu teorinin çıkış noktası ise farklı etnik yapıdaki bireylerin kültürleşme sürecinde hali hazırda sahip olduğu kültürünü korumasının yanında içine yerleştiği yeni kültürün özelliklerini de benimsemesi ve hayatına dahil etmesi varsayımdır (Kubat, 2013: 12-13).

Tek boyutlu kültürleşme modeli, birey ya da insan grubunun, başka bir kültüre mensup insan grubu içine girdiğinde, diğer kültürü etkilemeden, yalnızca kendi kültürlerinin etkileneceği görüşüne sahiptir. Burada söz konusu bir göç ise, göç eden grubun tek taraflı asimile olacağı düşünülmektedir (Saygın ve Hasta, 2018: 314).



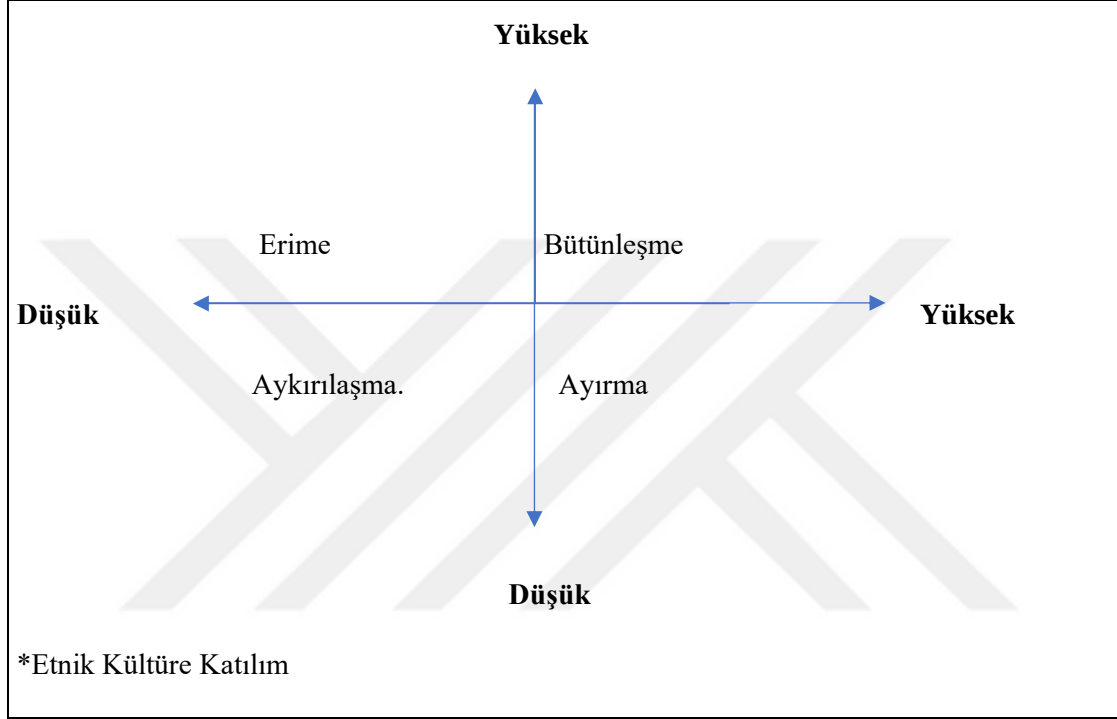
Şekil 3. Tek Boyutlu Kültürleşme Modeli

Kaynak: Kılıçoğlu ve ark., 2015: 197

1964 yılında Gordon tarafından geliştirilen bu modelde Gordon, etnik yapının çeşitli tabakalardan oluştuğunu belirtmiştir. 1980 sonrasında model üzerinde aynı araştırmacı tarafından yeniden çalışılmıştır. Asimilasyon kavramını odağına alan araştırmacı, bir kültürün, ona yeni gelen azınlıkları değiştirmeye yeteceği görüşündedir. Gordon’a göre kültürleşme basamakları Kültürel ve yapısal asimilasyon, evlilik ile oluşan asimilasyon, özdeşimsel asimilasyon, tutumsal asimilasyon, davranışsal asimilasyon ve medeni asimilasyon şeklinde gerçekleşmektedir. Tüm bu süreçlerin sonunda birey/bireyler tamamen asimile olmaktadır (Rudmin, 2003: 14 ve 21).

Gordon’un çalışmalarının ardından, Ryder, Alden ve Paulhus tarafından 2000 yılında, tek boyutlu kültürleşme modeli yeniden ele alınmıştır ve araştırmacılar kültürleşmede tek boyutlu yaklaşımı edinilen kültürden ev sahibi kültüre doğru sürekli ilerleyen bir süreç olarak

tanımlamışlardır. Bu tanımda yer alan önermeye göre, kültürleşen kimse/kimseler, içine girdikleri yeni kültürün etkisi ile davranışlarını, değerlerini ve tepkilerini değiştirmektedirler. Ancak araştırmacılar, bu sürecin tamamlanmasına dek geçen zaman içindeki kişinin çift kültürlü olduğu görüşüne sahiptirler. Bir başka deyişle, kültürleşen kişi/kişiler, tamamen asimile olana dek çift kültürlüdürler (Kubat, 2013: 15).



Şekil 4. Çift Boyutlu Kültürleşme Modeli

Kaynak: Kılıçoğlu ve ark., 2015: 197

Çift boyutlu kültürleşme modeli, Berry tarafından geliştirilmiştir ve model tek boyutlu olan yaklaşıma oranla çok daha fazla yönü ile kültürleşme konusunu ele almaktadır. Berry, azınlıkların, çoğunluk içinde kültür alış verişinde ve benzeşmelerde bulunmaları esnasında kendi kültürlerini de çoğunluğa katabildiklerinden söz etmektedir (Saygın ve Hasta, 2018: 313).

Kültürleşmenin süresi, etkisi ve sonuçları, kültürleşme tercihi ile ilişkilidir. Etnik ve/veya kültürel açıdan azınlık halinde olan kişi ve kişiler, bu durumlarının getirdiği sosyal statü (örneğin azınlık olarak kalmak) ve/veya hayatlarını sürdürme biçimleri konusunda tercih yapmakta ve

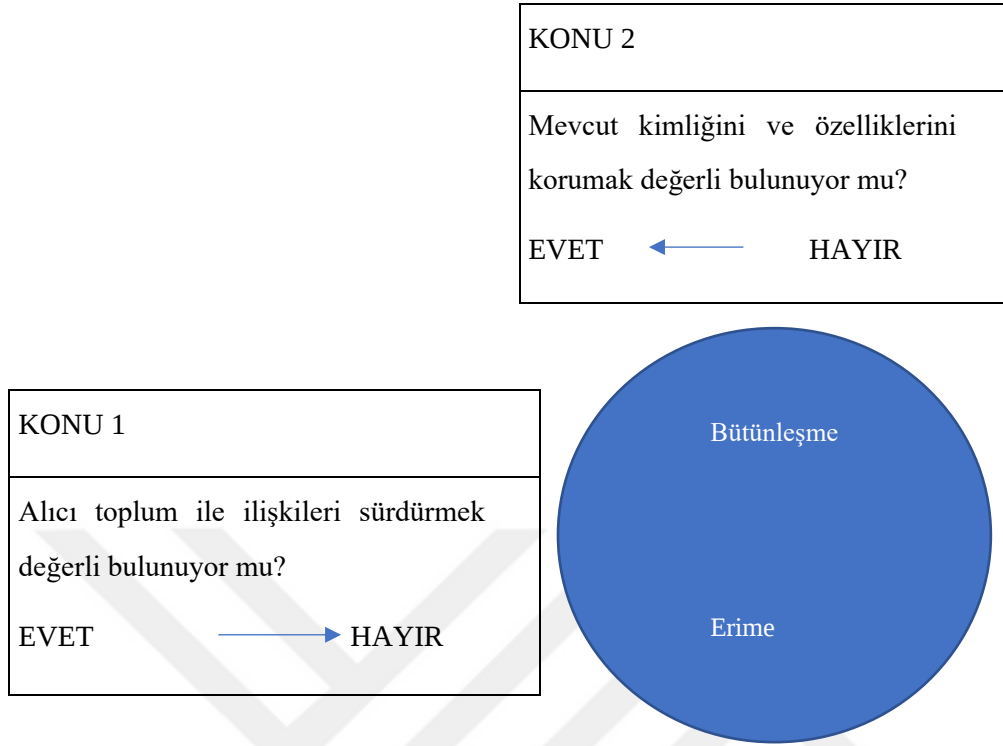
buna göre kültürleşmektedirler. Kimi koşullarda azınlıklar, azınlık olarak kalmayı ve farklarını ortaya koymayı hedef edinmektedirler. Kimi zaman da farklılıkları en az düzeye çekerek, toplum ile “aynı” olma çabası içine girebilmektedirler. Özünde kültürleşmeye sebep olan şey, kültürleşmenin nasıl olacağını da etkileyen bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Göç durumu örneğine bakılırsa, göçün zorunlu ya da istekli olması, göç edenlerin gittikleri yerdeki topluma uyum sağlama isteklilik düzeyini etkilemektedir. Öte yandan, ulusal göç ve kültürleşme politikaları, ev sahibi kültürün ortak ideolojik durumları ve tutumları ile sağlanan sosyal destek de sürece önemli bir etki yapmaktadır. Ayrıca kültürlerin insanları etkileyen özellikleri de kültürleşme sürecini etkilemektedir (Boynueğri, 2018: 13). Dolayısıyla tek bir kültürleşme türünden, şeklinden ya da sürecinden bahsetmek olanaksızdır. Bu noktada Berry, kültürleşme esnasında kişinin gösterebilme ihtimalinin bulunduğu dört farklı strateji olduğunu ileri sürmektedir. Bunlar, bütünleşme, erime (asimilasyon), ayırma ve aykırılaştırma (marjinalleşme).

2.2.6.1. Bütünleşme Stratejisi

Burada bahsi geçen kişi, baskın olan kültüre ayak uydurma çabasındadır ve bu çaba kişisel olarak en üst düzeydedir. Birey günlük yaşamında baskın olan kültür ile sürekli bir etkileşim içindedir. Nitekim, bu etkileşim esnasında kimi zaman kendi kültürüne ilişkin davranışları ve değerleri göstermeye de devam etmektedir. (Kılıçoğlu ve ark., 2015: 197). Bir diğer deyişle kişinin kendi etno-kültürel gerçekliğini saklamaması ama aynı zamanda da içinde bulunduğu baskın kültüre uyum sağlaması söz konusudur. Hem ait olma hem de değerlere bağlı kalma isteği aynı anda görülmektedir. Sonuçta, küçük grubun kültürüyle büyük grubun kültürü arasında bir denge kurulmaya başladığı görülmektedir.

2.2.6.2. Erime Stratejisi

Erime söz konusu olduğunda, azınlıktaki grubun üyelerinin baskın olan gruptakiler ile iletişim alanında çok fazla çaba gösterdiği fark edilmektedir. Burada azınlık içindeki kimse, kendi etnik değerlerine bağlı değildir ve bunlardan uzaklaşmak istemektedir (Berry, 1997: 10). Erime stratejisinde, azınlığa mensup bireyin etnik değerlerini bilinçli şekilde terk etmeye çalıştığı ve buna ilişkin davranışlarını sakladığı görülecektir. Boynueğri’nin aktardığında göre Bilgin 1994 yılındaki çalışmasında, erime için, “*göç etmiş kişinin davranışını ve zihniyetini alıcı toplumun beklentilerine göre düzenleyerek alıcı topluma tamamiyle katılmak istemesi*” olarak açıklamaktadır (Boynueğri, 2018: 13).



Şekil 5. Berry'nin Kültürleşme Stratejileri

Kaynak: Berry, 1998: 14

2.2.6.3. Ayırma Stratejisi

Bu strateji türü için erime stratejisinin tam tersidir demek yanıltıcı olmayacaktır. Azınlık kültüre mensup kişinin, kendi kültürüne ve onun getirdiği yaşam biçimine ciddi bir bağlılığı söz konusudur. Öyle ki bu bağlılık, baskın kültürün üyeleri ile etkileşime girmekten kaçınmaya dahi sebep olmaktadır. Bu stratejide toplum ya da birey kendi kültürel değerlerine sarılırken hâkim kültüre dahil olmayı reddetmektedir (Şeker ve ark., 2015: 15-16).

2.2.6.4. Aykırılma Stratejisi

Bu kültürleşme stratejisinde ise ne azınlık olan ne de çoğunluk olan kültüre karşı yeterli düzeyde bir etkileşim söz konusudur. Birey herhangi bir yöne eğilimli olmaya önem vermemekte ve çaba harcamamaktadır. Pek çok sebebe bağlı olarak gelişebilen bir stratejidir. Kimi durumlarda kişi kendi kültürünü kaybetmekten korkmakta, kimi durumlarda ise

ayrımcılığa maruz kalabilmektedir ki bunlar aykırılışma için önemli sebepler olarak örnek gösterilebilir (Boynueğri, 2018: 13).

Kuşkusuz ki kültürleşme için bunun oldukça zor bir süreç olduğunu söylemek mümkündür. Bireylerin kültürleşme stratejilerinden herhangi birini geliştirmelerinin temelinde de bu zorlanmaların psikolojik sebepleri yer almaktadır (Syed, 2013: 393). Şayet iki kültürün karşılaşması esnasında benzerlikler fazlaysa, bu durum daha kolay bir kültürleşme sürecine sebep olacak ve psikolojik sorunların da çok fazla olmaması anlamına gelecektir. Ancak bunun tam tersi biçimde, göç eden grup kendisinden çok daha farklı bir kültür ile karşılaşabilir. Böyle bir durum söz konusu olduğunda, kültürleşme süreci hem daha uzun hem de daha sancılı olabilir. Fakat burada, alıcı toplumun kültürleşme sürecine etki ettiği tek noktanın kültürel farklılık ya da benzerlik olmadığını belirtmek gerekir. Kimi durumlarda alıcı olan topluluk, göç eden topluluğa karşı mesafeli olabilmekte, hatta onları istemediğini çok açık biçimde belli edebilmektedir. Ciddi dışlamalar söz konusu olabilmektedir. Bu tür durumlarda kültürel benzerlikten farklı olarak, dışlama ve dışlanmanın yarattığı psikolojik olumsuzluklar, kültürleşme stratejisinin oluşturulmasında etkili olabilmektedir. Bazen de, alıcı olan kültürel grup, çok kültürlülük konusunda toleranslı hatta istekli olabilmektedir. Böyle durumlarda da kültürler arasında benzerlikler olmasa bile, kültürleşme süresi daha kısa sürebilmekte ve psikolojik yansımaları da daha az zorlayıcı olabilmektedir. Hatta çok kültürlü olma ideolojileri ile karşılaşılın göçlerde, farklı etnik yapıdaki topluluklar daha fazla bütünleşme stratejisine girebilmekte, uyum sağlamak için daha istekli olabilmektedir. Söz konusu alıcı toplumun, ana akım (mainstream) kültürde emilerek kaybolması anlamına gelen erime potası stratejisinde olması ise, göç eden bireyler erime eğilimi göstermesine neden olabilmektedir. Şayet kabul eden toplum farklılıklara karşı hoşgörülü olmasına rağmen, gelen azınlık kültür mensuplarının toplumun parçası olmasına izin vermiyorsa, bu noktada bir ayrımcılık stratejisinden bahsedilmelidir.

Eğer alıcı topluluk farklılıkları kabul ediyor ancak göçmenlerin bir bütün olarak topluluğun bir parçası olmalarına izin vermiyorsa, alıcı topluluğu bir ayrımcılık politikası içindedir. Alıcı topluluk tarafından ayrımcılığa uğrayan kişilerin bir ayrılma stratejisi göstermesi mümkündür. Son olarak, kabul eden topluluk anlaşmazlıkları kabul etmez ve farklı kültürlerin bireyleri ile yüz yüze gelmezse ve toplumu reddeder veya dışlar ise göç etmiş bireyleri aykırılışma stratejisine itebilir (Berry, 2001).

2.2.7. Kültürlerarası Uyum Kuramı

Farklı insanların birbirleri ile temas etmesi sürecinde hem toplumsal düzenin korunması hem de özellikle işletmelerde fikir ayrılıkları ya da ayrımcılıklar nedeniyle çatışmaların verimliliğinin ve ortak hedeflere ulaşmanın önüne geçmemesi açısından, kültürlerarası uyumun sağlanması çok önemlidir. Bu sayede insanların birbirleri ile i  birliğine girmesi ve ortak çabalar içinde olması mümkün hale gelebilmektedir. Kültürlerarası uyum ile kültürlerin farklılığından kaynaklanan olumsuzlukların önüne geçilebilmektedir. Aslında uyum süreci, kültürlerarası duyarlılık süreci ile birlikte ba lamaktadır ve kültürlerarası öğrenme ile ge ismektedir. Bir bireyde ya da kitlede, kültürlerarası uyumun varlığı, o kişi ya da toplumun, farklı kültürler ile kar ıla tığında, buralardan elde ettiği negatif ya da pozitif sonuçlar karşısında stresinin azalması anlamına gelmektedir (Matsumoto ve ark., 2004: 283). Bu stresin azalması, kişi ya da toplumun çevresindeki değişimler karşısında daha sağlıklı kalabilmesi anlamına gelmektedir. Sosyal ilişkilerde daha ho g r l  olma ve i  birliğine karşı daha istekli olabilme de yine uyumun bir sonucu olarak ka ımıza çıkacaktır.

Kültürlerarası uyum düzeyi arttı a birey ya da kitle, farklı kültürler ile temas ettiğinde ortaya çıkan duygusal stresin de üstesinden gelmiş olmaya o denli yakınla maktadır. Bunun yanı sıra uyum, iletişime ilişkin problemlerin, ilişki kurma güçlüklerinin ve kültürel farklılıklardan oluşan diğer negatif etkilerin azaltılmasına da yardımcı olan bir faktör olarak değerlendirilmelidir (Eğinli ve Yalçın, 2016: 20).

Cai ve Rodr guez tarafından 1996 yılında yapılan bir çalışmada ise, kültürlerarası uyum, bireyin farklı kültürlerden olan kimseler ile temas etmesi esnasında buna istekli olması ve yanlış anla ılmalar karşısında negatif tutum sergilememesi anlamına gelmektedir denilmektedir. Birey, karşılıklı etkileşim konusunda olumlu bir yaklaşıma sahiptir. Kişi uyum sağladıysa çevresine karşı da olumlu bir tutum sergileyecektir. Kuşkusuz bu olumlu tavrın bireyin sosyal ve psikolojik sağlığını da olumlu etkilemesi beklenmektedir. Yazarlar, olumlu ya anmışlıkların uyum sürecini kolaylaştırdığını da eklemektedir (Cai ve Rodr guez, 1996: 34).

Kuşkusuz uyum süreci uzun bir süreçtir ve bireyin hem psikolojik hem de sosyal açıdan uyum sağlaması zaman alan bir durumdur. Ward ve Kennedy, kültürlerarası uyumun tam manasıyla olabilmesi için bireyin psikolojik ve sosyal uyum süreçlerinin paralel olması gerektiğinden bahsederler. Psikolojik uyum sürecini, kişinin farklı kültürler ile temas etmesi esnasında bununla ba  edebilmesi, farklılıkların onda psikolojik hasarlara neden olmaması

olarak kısaca tanımlamak mümkündür. Birey, diğer kültürlerden olan bireyler ile yaşadığı güçlüklerin kendisinde stres yaratmasının önüne geçebilmektedir. Sosyal uyum ise kişinin diğer kültürlerden bireyler ile ilişki kurmasına hazır olması durumudur. Kişi kültür öğrenmesi sürecine başlamış ya da bunu gerçekleştirmiştir ve etkileşim içinde girmek onu ya da çevresini rahatsız etmemektedir. Başka bir deyişle psikolojik uyum, bir bireyin başka bir kültürde daha olumlu ve kontrollü duygusal tepkisi iken, sosyokültürel uyum, kişinin içinde bulunduğu kültürde düzgün ve doğru iletişim kurabilme yeteneği olarak ifade edilebilir (Ward ve Kennedy, 1993: 226).

Özünde kültürlerarası uyum için, kişinin farklı bir kültür ortamında yaşamayı becerebilmesi, buraya adapte olması anlamına gelmektedir. Araştırmalara göre, kültürlerarası uyumun duygusal düzenleme, açıklık, esneklik, eleştirel düşünme olmak üzere dört faktörü olduğunu söylemek mümkündür. Matsumoto ve arkadaşlarına göre, duygusal düzenlemenin anlamı, bireyin karşılaştığı yeni kültür içinde, karşılaştığı beklenmedik olaylar olduğunda kendi duygusunu kontrol edebilmesidir. Kişi, beklenmediği olaylar olduğunda, duygusal tepkiler vermek yerine, sakin kalabiliyorsa, bu durum duygusal düzenlemeyi başarmıştır demektir. Araştırmacılara göre açıklık, bireyin karşılaştığı yeni durumlar neticesinde bunlara hoşgörü ile yaklaşabilmesi anlamına gelmektedir. Araştırmacılar, esneklik için yeni bir kültürü ve bu kültüre mensup bireylerin düşünme yollarını anlama konusundaki istekliliği, eleştirel düşünme ise hem yeni kültür hem de kendisi hakkında yeni anlayışlar oluşturmak için deneyimleri yansıtmayı açıklamaktadır (Matsumoto ve ark., 2004: 285).

Bir kimsenin kültürlerarası uyuma sahip olabilmesi için atılması gereken ilk adım, o kimsenin, temas ettiği farklı kültürde hissettiği zorlukları fark etmesi ve bu durum ile baş etmek istemesidir. Kişinin hem yeni kültürdeki farklılıklar konusunda adaptasyonunu geliştirebilmesi hem hoşgörülü olabilmesi hem de yeni kültürün yarattığı zorlukların üstesinden gelebilmesi, uyum sağlaması anlamına gelmektedir. Dolayısıyla kişinin öncelikle psikolojik sağlığının varlığı çok önemlidir. Çünkü isteklilik ne kadar olursa olsun, yeni kültürün getirdiği zorluklar birer stres faktörü olacaktır. Kültürel öğrenme, bu aşamada çok önemlidir. Öğrenme, deneyimler ile doğru orantılı olarak gelişen bir süreç olarak ifade edilebilir. Deneyimler öğrenmeyi, öğrenme ise deneyimleri pekiştirmektedir. Cai ve Rodríguez'e göre, kültürlerarası uyumun sağlanması için ilk sözün dile getirilmesi ve deneyimin yaşanması şeklinde iki basamağın aşılması lazımdır. Araştırmacılar, ilk sözü söylemeyi, kültürlerarası etkileşim esnasında bireyin, diğer kültürden bireyler ile ilişki kurması esnasında olası yanlış anlaşılmanın azaltılması ve bireyler arasında doğru anlaşılmanın sağlanması şeklinde açıklamışlardır. Deneyim rolü için ise sanal bir temas

ve deneyimleme şeklinde bir açıklama getirmişlerdir. Bir başka ifadeyle, birey farklı kültürle temas edip gerçek bir deneyim yaşamadan önce, o kültüre ilişkin bilgi sahibi olmalıdır. Bilgi sahibi olunması esnasında, kişinin kafasının içinde sanal deneyimler meydana gelmektedir ve buna deneyim rolü adı verilmektedir. Deneyim rolü, gerçek deneyim esnasında ortaya çıkabilecek yanlış anlaşılmanın ve yanlış anlamaların önüne geçilebilmesi için kişiyi düşünsel ve psikolojik olarak hazırlamaktadır. Bu hazırlanma, sosyalleşme anında pozitif bir etki olarak kendisini göstermekte ve etkileşimi kolaylaştırmaktadır. Sanal deneyim rolü ayrıca bireyin vermek istediği tepkiler konusunda alıştırma yapmasını da mümkün kılan bir durumdur. Böylece birey yanlış anlaşılma olasılığını en aza indirerek gerçekten ne istediğini karşısındaki farklı kültürden kimseye iletebilecektir. Unutulmamalıdır ki, uyum sürecinde doğru davranışların sergilenebilmesi, sosyalleşme aşamasındaki zorlukların üstesinden gelinebilmesi için anahtar rollerden birine sahiptir (Cai ve Rodríguez, 1996: 37).

Kültürel uyum süreci, kişinin kültürel öğrenmeye ilişkin farkındalığının ve farklı kültürlerden deneyim kazanmasının bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Bu aşamada, insanın kültürlerarası yetkinliğinin geliştirilmesindeki ilk adım, kültürlerarası duyarlılığın geliştirilmesidir. Kültürlerarası Duyarlılık Gelişimsel Modeli (The Developmental Model of Intercultural Sensitivity /DMIS) kültürlerarası durumlarda kişilerin deneyimlerini aşamalar halinde açıklayan bir çerçeve sunmaktadır. Aşağıdaki tablo, kültürlerarası uyum ve duyarlılık ilişkisini özetlemektedir:

Uyum Süreci	Tanımlama	Kişinin İlgili Aşamada Söyledikleri
İnkâr etme süreci	Kültürel farklılıklardan kaçmakta ve ilgi göstermemektedir.	“Onlar (Diğer kültür/din) ne söylüyor/istiyor gerçekten hiç ilgilenmiyorum”; “Bütün büyük şehirler aynıdır, çok fazla bina ve çok fazla araba, onlardan kaçırım”; “Kalabalıktan kaçırım”
Savuma süreci	Kişi bu aşamada kültürel farklılıkları “biz ve onlar” şeklinde algılamakta ve karşısındaki kültürün	“Niçin yolun yanlış tarafından araba kullanıyor bunlar?”; “Bunlar bizim yaşam biçimimize değer vermiyorlar”;

	bireylerini yargılamaktadır. Ayrıca kendi kültürünü ve değerlerini eleştiri kabul etmeksizin savunmakta diğer kültürleri eleştirmektedir.	“Bunlar bizim değerlerimizi önemsemiyorlar”
Azaltma süreci	Kültüre farklılıkları tanımakta ve kültürel ortak noktaları ve değerlerin altını çizmekte, kültürel farklılıkları takdir etmektedir.	“Tepki vermeden önce onların ne düşündüklerini anlamak gerekli”; “Kişinin derisinin rengi önemli olmamalı”, “Onlar için değerli olan şeylere, bizim için değersiz olsa da özen gösterilmeli”; “Aslında çok da farklı değil”
Kabul etme süreci	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 Süreci	Kişi bu aşamada 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”; “Farklılıkları tanımak beni zenginleştiriyor”

Tablo 1. Kültürlerarası Uyum ve Duyarlılık İlişkisi

Kaynak: Eğinli ve Yalçın, 2016: 22

Duyarlılık modeli, uyumun gerçekleşmesi sürecinde bireyin hangi tepkileri vereceğinin anlaşılması açısından önemlidir. Duyarlılık modeline göre birey tek kültürü yapısından, çok kültürlü yapıya geçiş sürecinde, çeşitli dönemler geçirmektedir ve her aşama sonunda çok kültürlülüğe daha fazla yaklaşmaktadır. Kişi, farklı kültürle karşılaştığında, önce onu inkar etme eğilimindedir. Yeni kültürü yok saymakta hatta ona karşı oldukça olumsuz bir tutum sergilemektedir.

İkinci aşamada, savunma süreci başlamaktadır. Savunma sürecinde kişi diğer grubun üyelerinin kendi kültürünü önemsemediği, onu dışladığı gibi bir düşünceye kapılmış olabilmektedir. Savunma süreci esnasında birey kendi kültürüne oldukça bağlıdır ve diğer kültürün “yanlışları” karşısında kendi “doğrularını” görme ve gösterme eğilimindedir. Psikolojik ve fiziksel kabul düzeyi arttıkça, uyum süreci de artmaktadır. Savunma sürecini genellikle azaltma süreci takip etmektedir.

Bir sonraki aşama kabul etme sürecidir. Kişi artık başka bir kültürün var olduğunun ve kişilerin kültürlerine göre tepki verdiğinin farkındadır. Sosyalleşme esnasında karşı tarafı anlamak için çaba sarf etmektedir. Kabul etme, kişinin kendi kültürü ile diğer kültürleri eşit derecede önemli gördüğü ve diğer kültüre saygı duyduğu aşamadır. Bu aşamada diğer kültürün yaşam biçimini ve değerlerini onaylamak da söz konusu olabilmektedir (Eğinli ve Yalçın, 2016: 22).

Lee’nin çalışmasındaki göç verilerine bakıldığında, 1960’tan günümüze dünya genelindeki göç oranının eskiye oranla ortalama üç kat arttığı görülecektir. Küreselleşme ve göçler, farklı kültürlerden olan kimselerin birbirlerine nasıl uyum sağladığının anlaşılması konusunu daha önemli hale getirmektedir (Lee, 2017: 1). Bu hareketlilik hem giden grupların hem de yerel grupların kültürlerinin zaman içinde yeniden şekillenmesi anlamına gelmektedir. Ancak bu şekillenmenin düşmanlık barındırmaması ve ortak çerçevede yürümesi önemlidir. Kim, göçlerin yarattığı etkileri anlayabilmek adına bir uyum teorisi ileri sürmüştür. Bu noktada sürecin çok yönlü anlaşılabilmesi için bu teorinin de incelenmesi yerinde olacaktır.

Kim tarafından 2001 yılında geliştirilen kültürlerarası adaptasyon (uyum) teorisi, genel sistemler perspektifine dayanmaktadır. Genel sistemler teorisi, bireylerin belirli bir ortamdaki zorluklara uyum sağladıklarını ve çeşitli iletişim biçimlerini kullanarak sistem içindeki dengeyi korumaya çalıştıklarını varsaymaktadır. Kim’in modeline göre, bir farklı etnik yapıdaki gruplar,

Çevre: konak uygunluk baskısı, konak alıcılığı, etnik grup gücü

yatkınlık: değişime hazır olma, etnik yakınlık, uyarlanabilir kişilik

Kültürlerarası dönüşüm: farklı etnik gruplar arasındaki sosyal uyum, psikolojik sağlık, kültürel kimlik

Central Box:

- Left Circle: Evsahibi K.A.İ ↔ Evsahibi K.İ
- Right Circle: Etkin K.A.İ ↔ Etnik K.İ
- Central Box: ev sahibi iletişim yetkinliği
- Top Arrow: Kişisel İletişim
- Bottom Arrow: Sosyal İletişim
- Horizontal Arrows: ev sahibi iletişim yetkinliği ↔ (Left Circle) and (Right Circle) ↔ ev sahibi iletişim yetkinliği

Kaynak: Kyong Lee, 2017: 2

74

sürmektedir. Bunlar, fonksiyonel uygunluk, psikolojik sağlık ve kültürlerarası kimliktir (Kim, 2001: 87). Örneğin, bir gezgin veya göçmen yeni ortamdaki değişiklikler için iyi hazırlanmışsa, ev sahibi toplum üyelerine etnik olarak benziyorsa ve uyarlanabilir bir kişiliğe sahipse, bu toplum içindeki etkileşimlerde iyi performans gösterme olasılığı daha yüksektir. Bu tür bir ortamda kişilerin tatmin olma düzeyi daha fazladır ve kültürlerarası kimlik çok daha kısa sürede ve çok daha az çabayla oluşturulabilecektir. Ancak söz konusu süreci kolaylaştırmak her zaman bireysel özellikler ile mümkün değildir (Kim, 2012: 4).

Kültürel uyum sürecinde, ev sahibi toplumun farklı etnik yapıdaki grupları olumlu karşılamadığı, asimilasyon baskısının yüksek olduğu ve belirli etnik grubun göreceli statüsü ve gücünün çok güçlü olmadığı gibi, bireylerin kontrolünün ötesinde çevresel faktörler, uyum sürecini hem kişisel hem de kitlesel yönden etkilemektedir. Kim'in uyum konusundaki tutumunu ve teorisini anlamak için, onun süreç içinde bu teoriyi nasıl geliştirdiğine bakmak faydalı olacaktır. 1977 yılında araştırmacı, "farklı etnik yapıdaki grupların ev sahibi toplumu algılama karmaşıklığı dil yeterliliği, kültürlenme motivasyonu ve kanal erişilebilirliği, kişilerarası ve kitle iletişim deneyimlerinden etkilenecektir" şeklinde bir önermede bulunmuştur. Buna da Etkileşimli Uyum Teorisi adını vermiştir. Bu model iletişimi doğrudan kültürleşmeye en önemli etken olarak belirlemektedir ve uyumun, kişinin ve topluluğun, uyumlaşabilmesinin iletişim araçlarını kullanma sıklığı ile ilişkili olduğunu belirtmektedir. Modele göre ayrıca kültürel uyum için kitle iletişim araçlarının kullanımının sıklığının, süresinin ve yöntemlerinin de önemi büyüktür. Aynı çalışmasında araştırmacı, kültürlerarası uyumun er ya da geç olacağının altını çizmektedir. Yazara göre farklı etnik yapıdaki gruplar bir şekilde ve bir süre içinde, içine girdikleri kültüre aşına hale gelmekte, yeni karşılaştıkları bu kültürün normlarını tanımakta ve anlamlandırmaktadırlar (Kim, 1977: 66). Kim'in bu görüşü önceleri, kişinin kültürel dönüşümünü ev sahibi kültürle hizalayan geleneksel asimilasyon kavramıyla daha uyumluyken, 1995 yılında yaptığı çalışmasında, görüşün tek yönlü ve boyutlu bir asimilasyon mantığının daha da ötesine geçtiği görülmektedir. Kim, görüşünü 'kültürler arası bir kimlik' oluşturulmasını içerecek şekilde genişletmiştir. Bir başka deyişle araştırmacı, farklı etnik yapıdaki bireylerin kültürlerarası bir kimliğe sahip olma sürecini incelemiş ve bunu başaran kimsenin orijinal kültürünün ötesine geçme ve yeni bir kültürü benimseme yeteneğini gösterdiğini, bu kişinin her iki kültürün de izlerini taşıdığını ve olaylara bakış açısını iki (ya da daha fazla) kültüre göre çok yönlü hale getirebildiğini söylemiştir. Kim'e göre, kültürlerarası kimliğe (veya kültürler arası kişiliğe) sahip olmak, kişinin kendi etnik kültürüne ilişkin

anlayışlar edinmek ve yeni ev sahibi kültürü öğrenmek anlamına gelmektedir (Kim, 2001: 191). Bu nedenle, kültürlerarası dönüşüm, ev sahibi kültürle "tek" olmak yerine "iki kültürlü" yönleri ifade etmektedir.

2001 yılındaki çalışmasında yine araştırmacı, kültürlerarası kimliğin bir kişiyi birden fazla kültüre ve nihayetinde insanlığın kendisine bağladığını belirtmiştir. Kim, kültürlerarası kişiliğin ortaya çıkmasıyla birlikte, bireysel olarak kişinin, ona atfedilen kültürü ile sınırlı olmayan ama aynı zamanda da bireyselleştirilmiş bir kimlik ve diğerinin içine adım atma ve hayal gücüne katılma kapasitesi sergileyen evrensel bir kimlik geliştirmiştir.

Kim'in kültürlerarası adaptasyon teorisi, ev sahibi toplum üyeleri ile göç eden birey ya da kişilerin, artan kişilerarası iletişimin kültürler arası adaptasyonu kolaylaştıracağını savunmaktadır. Aynı teori, ev sahibi kültüre mensup bireylerin, kişilerarası iletişiminin kültürel uyuma katkı sağlayamayacağını da belirtmektedir. Adaptasyon için, farklı kültürlerin mensuplarının birbirleri ile temas kurması lazımdır. Fakat burada dilin önemine de değinmek lazımdır. Ana kültürde bireysel ve kitlesel iletişim yöntemlerini kullanabilmek için dil bilgisinin de varlığı şarttır. Kim bu sebeplerden ötürü, ev sahibi dildeki yeterliliğin ev sahibi üyelerle kişilerarası iletişimi ve ev sahibi kitle iletişim araçlarının kullanımını kolaylaştıracağını önermektedir. Yazarın teorisi, ev sahibi kitle iletişim araçlarının artan kullanımının kültürler arası adaptasyonu kolaylaştıracağını, oysa etnik kitle iletişim araçlarının kullanımının aynı şekilde işlemeyeceğini ileri sürmektedir (Lee, 2017: 3).

Teori gelişimini ilerletmek için, bir teorinin tüm teoremlerinin ampirik olarak test edilebilir olması gerekmektedir. Teorik yapıların ölçülebilirliği, modelin gelişmesi açısından önemlidir. Fakat Kim'in modelindeki teorik yapılar arasındaki etkilerin yönü hakkında genel bir fikir edinilmesi mümkün olsa da kişi ve gruba ilişkin ilişkilerin tespit edilebilmesi güçtür. Örneğin bir kişinin iletişim yetkinliğinin, kullandığı kitle iletişim araçlarının neler olduğunun, onları nasıl kullandığının ya da onun toplum ile kurduğu kitle iletişim faaliyetlerinin ölçülmesi kolay değildir.

Kim'in (2001) kültürler arası adaptasyon modelinde etnik grup gücü, katılımcıların iletişim süreçlerini etkileyen ve sonuçta kültürlerarası dönüşümlerini etkileyen çevresel faktörlerden biridir. Etnik grup gücünün yapısının üç yönü vardır ve bunlar etnik prestij (yani etnik grubun göreceli sosyal statüsü), kurumsal bütünlük (yani etnik grubun topluluk gelişimi) ve kimlik politikası (yani etnik kimliğin gücü) şeklindedir. Bir etnik grubun ev sahibi bir toplumda

nispeten yüksek bir statüye sahip olması durumunda, genellikle topluluk üyeleri güçlü bir etnik kimliğe sahiptir ve üyenin kültürler arası adaptasyonunun ertelenmesi muhtemeldir. Bir etnik grubun göreceli sosyal statüsü, ortalama gelir kazançları ve / veya mesleki prestij gibi sosyoekonomik durumlarıyla ölçülebilir. Homojen özelliklerin var olduğu bir etnik grup, kültür bakımından da birbirine daha bağlı bireylerden oluşmaktadır. Bireysel üyelerin etnik kimliği, kişinin kendisini belirli bir etnik grubun üyesi olarak ne kadar güçlü tanımladığı ile yakından ilişkilidir. Kişinin kendi kültürüne ve toplumuna bağlılığını belirlemesi, aidiyet duygusu, bireyin ve o toplumun statü, değer, eğitim gibi benzerlikleri ile yakından ilişkilidir ve bağlılığın ölçütü olarak bu benzeşmelerin kullanılması mümkündür. Kurumsal bütünlük, yani [üyelerin] toplu ekonomik, politik, sosyal ve kültürel bir sistemde örgütlenme ve bütünleşme derecesi, hem grubun gelen farklı etnik yapıdaki vatandaşa, hem de bu vatandaşların adaptasyon sürecine etki etmektedir. Bu bütünleşmeye toplumun kurumsallaşması denir (Kim, 2001: 156-157).

Örneğin, bir etnik grup, üyeleri için istihdama ilişkin bilgiler, yaşlılara yönelik sağlık hizmetleri ve genç nesiller için dil eğitimi gibi çeşitli hizmetler sunan köklü bir toplulukta bulunuyorsa, bu etnik grubu kurumsal olarak ifade etmek mümkündür. Kim, tüm bu değişkenleri hesaba katarak adaptasyonu düşünmüş ve bunun gerçekleşmesi sürecine ve bu sürecin getirdiği strese bu açıdan yaklaşmayı başarmıştır (Lee, 2017: 4-5).

2.2.8. Kültürel Adaptasyon Kuramı

Dünya genelinde insanların bireysel ya da toplumsal hareketliliği sürekli var olmuştur. Ancak teknoloji ve ulaşım kolaylığı gibi gelişmeler hem yaşam hem ziyaret hem de iş sebebiyle yer değiştirmeleri arttırmış, dünyayı adeta ülke sınırlarından arındırmıştır. Kuşkusuz burada bahsi geçen sınırlar yalnızca politik sınırlar değildir. Bir anlamda, kültürlerin arasındaki uçurumlarda da bir değişiklik söz konusudur. Bu nedenle, 2000’li yıllara gelindikçe, kültürel adaptasyon konusu hem toplumların hem siyasetçilerin, hem bireylerin, hem de araştırmacıların daha fazla ilgilendikleri bir konuya dönüşmeye başlamıştır (Croucher ve Kramer, 2016). Akademisyenler, bu sürecin nasıl gerçekleştiği konusunda çeşitli araştırma grupları oluşturmuşlar, sürecin olumlu ve olumsuz etkilerini belirlemeye çalışmışlar ve mevcut teorilere ve modellere ek olarak sayısız alternatifler sunmuşlardır. Bu akademisyenlere, Berry ve Kim gibi isimleri örnek olarak göstermek mümkündür.

Özünde kültürel adaptasyona ilişkin en fazla kabul gören teorilerden biri Kim’e ait olanlarıdır. Ancak araştırmacının 1977, 2001, 2008 ve 2012 yıllarında yaptığı çalışmalarda

gerçekleştirdiği eklemeler, aslında kültürel adaptasyon konusunun kolaylıkla çözümlenemeyeceğinin, dinamik bir yapıda olduğunun ve her zaman aynı kurallara bağlı olarak gelişemeyeceğinin bir kanıtı niteliğinde kabul edilebilecektir ki bu durum diğer akademisyenleri de konu hakkında çalışma konusunda isteklendirici bir durum olarak da kabul edilebilir. Esasında burada yazılı olan yorum, Kim'in çalışmalarında yola çıkarken yaptığı kültürel adaptasyon tanımında da mevcuttur. Kim, kültürel adaptasyonun, farklı kültürel temaslar neticesinde ortaya çıkabilen dinamik yapısına vurgu yapmıştır. Bu dinamik yapıdaki değişim, kişinin, kişilerin, kültürlerin özellikleri ve istikrarlı ilişkilerin kurulma süreci ile yakından ilişkilidir ve bu sebeple adaptasyon sürecinde yaşanacaklar için genellemelerin yapılması oldukça güçtür. Araştırmacı, adaptasyonun ister kişi bazında, isterse de toplumsal ya da siyasi bazda, çok aşamaları bir süreçler bütünü olduğuna dikkat çekmektedir (Kim, 2001: 31-31).

Kültürel adaptasyon, baskın kültür ve yeni gelen kültürün harmanlandığı, bu iki kültürün mensuplarının birbirleri ile etkin iletişim kurmaya başladığı ve bütünüyle birbirlerini anlar hale geldikleri, yeni gelenlerin kültürlendiği, baskın kültürün ise gevşeyerek katılığını biraz azalttığı (kimi zaman çok daha fazla) bir süreçtir. Çok yönlü etkilerinin olması, çok yönlü bir süreç olmasını da gerekli kılmaktadır. Ancak tam anlamıyla bir asimilasyondan bahsetmek de oldukça zordur. Çünkü dışardan gelen kültürün, baskın kültür tarafından bütünüyle kabul edilmesi beklenemeyeceği gibi, dışardan gelen kültürün de nesiller boyu aktarılan ve kodlanan bilgisini bütünü ile bir zaman zarfı içinde değiştirmesi ve/veya bunu değiştirerek kendi yeni nesillerine aktarması mümkün değildir. Ne olursa olsun, tabandaki kültürün, yaşam, davranış ve iletişim süreçlerinde bir etkisi mutlaka olacaktır. Dolayısıyla teorik olarak tam bir asimilasyondan söz edilmesi imkânı mevcut değildir (Watson ve Cuban 2003: 10 ve 77).

Tam bir asimilasyondan söz etmek ve gerçeklikten uzaklaşmak yerine kültürleşme ve adaptasyondan bahsetmek daha gerçekçidir. Bu noktada devreye kültürlerarası kişilik girmektedir. Kültürlerarası kişilik, bireyin kendi kültürü ve diğer kültür ile kurduğu bir köprü olarak düşünülebilir. Birey kendi dünyasında kendi kültürünün üyeleriyle kurduğu iletişimden daha farklı bir iletişimi diğer kültürün bireyleriyle kurabilir ve her iki durumda da sağlıklı bir anlama ve anlaşılma içinde olabilir. Ayrıca, kendi kültürünün katı kurallarından daha fazla sıyrılarak, diğerlerini daha iyi anlama, empati gerçekleştirme ve onların değerlerine saygı duyma da mümkün olabilir. Kraidy, bu duruma bir tür melezlik demektedir. Yaptığı çalışmalarda, melezliğin sadece biyolojik özelliklerin karışması değil aynı zamanda din, dil, etnik köken, ırk ve kültür oluşturan diğer öğelerin de karışımı olduğunu belirtmiştir. Yazar, melezliğin hem

gelen kültür hem de baskın kültür içinde oluşacağını da altını çizmiştir (Kraidy, 2002: 322). Bir başka deyişle, kültürlerin temasında, her iki taraf da etkilenmekte ve melez hale gelmektedir. Araştırmacı, melezliğin olduğu kültür alanlarında, iki ya da daha fazla kültürün etkilerinin varlığından söz etmektedir.

Aslında Kraidy'nin bu teorisi, konu hakkında 1960 ve 1975 yılları arasında çalışmış olan Gadamer'in teorisinin devamı niteliğindedir. Gadamer, Füzyon Teorisi'ni geliştirmiş ve bu teori için var olanın üzerine sürekli olarak inşa edilen yeni kültürün yarattığı değişim açıklamasını yapmıştır. Füzyon teorisine göre var olan kültürler, birbirlerini etkileyerek, her ikisinden de farklı, benzerlikleri de olan yeni bir kültür oluşturmaktadırlar. Bu teori, Kim'in, yeni gelenlerin yeni kültürel bilgileri öğrenirken kültürel bilgiyi terk etmeleri için cesaretlendirildiği güçsüzlük, kültürleşme ve kültürlerarası kişilik tanımından farklılaşmaktadır. Burada, Kim'in üzerinde durduğu, "yeni gelenin değişime daha açık olma" durumu reddedilmektedir. Araştırmacı Gadamer, yeni gelen kültürün üyelerinin her zaman esnek yapıda olmayabileceğini, ancak koşullar, tutum ve durum karşısında, kültürel değişime uğramaya zorlanabileceği eşitli farklı yolların da olduğunu belirterek teorisini geliştirmiştir. Bir başka deyişle, kültürel adaptasyon için kişi ya da gruplar her zaman istekli olmayabilirler. Gerek isteklilik gerekse isteksizlik olsun, taraflar arasında mutlaka bir direnç olacaktır ve bu direnç karşılıklı değişimi de beraberinde getirecektir (Croucher ve Kramer, 2016).

Kültürel adaptasyon konusunda çalışmalarını yürüten bir diğer isim de Kramer'dir. Croucher ve Kramer (2016) kültürel uyumu kültürel kaynaşma olarak yorumlamış ve yeni bir kültürel çevrede yaşayan bireyin baskın kültürün davranış ve özelliklerine uyum sağlaması ve kendi azınlık kimliğinin bileşenlerini kültürel yaşamda sürdürmesi olarak tanımlamıştır. Bu bakış açısı, Kim'in teorisindeki "bir kültüre uyum sağlamak ve etnik kimlikten ayrılmak" noktasına "iki kültüre ait olmayı sürdürmek" olarak katkıda bulunmaktadır (Kuş, 2019: 51).

Tüm bu teorileri bir çatı altında toplamaya çalışan Kramer'e göre, kültürel kaynaşma, ir kültüre yeni gelenlerin egemen kültürün davranışlarını / özelliklerini benimsemeleri ve azınlık kimliklerinin unsurlarını egemen kültürde işlev görmeleri için sürdürdüğü süreçtir. Araştırmacı, yeni gelenlerin, var olan kültürü de dönüştürme etkisinin üzerinde durmaktadır. Bir başka deyişle, ortaya bir karışım kültür çıkmakta, bu durum zaman içinde her iki kültürün yaşam biçimini, iletişimini ve birbirleri ile etkileşimini değiştirmektedir. O halde, kültürel füzyon teorisini daha iyi anlayabilmek için öncelikle bu teorinin şartlarını incelemek yerinde olacaktır (Croucher ve Kramer, 2016):

- Yeni gelenler öncelikle bir kültürde sosyalleşir ve daha sonra yeni bir kültüre taşınır:

Genellikle bir birey, yeni bir kültür içine girdiğinde, sosyalleşmeye başladığında, aynı anda kültürleşmeye de başlamaktadır. O halde erken dönem kültürleşme için, ilk sosyalleşme sürecidir açıklamasının yapılması da mümkündür. Birey, çocukken tanıştığı kültürün içinde yetişir ve ister çocukken olsun ister yetişkinlikte, yeni bir kültür ile temas ettiğinde şaşırma, endişelenme gibi karmaşık düşünsel durumların yanında, diğer taraftan neler olup bittiğini de çözümlenmeye çalışmaktadır. O halde, bir füzyondan bahsedilebilmesi için kültürleşmenin otomatik biçimde başladığı varsayılmalıdır. Füzyonun oluşabilmesi için, tanıdık olmayan, yeni bir kültür ile birey veya toplumun karşılaşması gerekmektedir (Watson ve Cuban, 2003: 43).

- Kültürel kaynaşma, kültürlerarası dönüşüm getirir:

Kültürel füzyon teorisinde, Berry ve Kim'in çalışmalarından da etkilenilmiştir demek yanıltıcı olmayacaktır. Bir kişi ya da topluluk, yeni girdiği bir kültür ortamında, kendisine ters olan, direnç gösteren ya da kimi zaman meydan okuyan tavır ve davranışlar ile karşılaşabilmektedirler. Kimi zaman bir direnç olsa da çoğunlukla yeni gelenler uyum sağlama konusunda çaba göstermeye başlarlar. Bunun temelinde ihtiyaçlar ve işlev görme isteği bulunmaktadır. Bu noktada bir uyum kurma söz konusu olmaktadır. Kim, bu noktadaki uyum çabasına, baskın kültür içinde kişi ya da yeni topluluğun, uyumsuzluktan kaynaklanan başarısızlığı önleme girişimi olarak açıklamaktadır. Buna karşın, Croucher, 2008 yılında yaptığı çalışmasında, Fransa'ya Kuzey Afrikalı göçmenlerin baskın kültürün bazı yönlerini ödünç aldığını ve Fransız kültürü ile kendi işlevsel uygunluklarını geliştirmek için yerel kültürlerinin daha da fazla yönlerini tuttuğunu fark etmiştir. Durumun içinde araştırmacı, baskın Fransız kültürünün, Kuzey Afrika kültürünün yiyecek, dil ve medya gibi yönlerini ödünç aldığını ve Kuzey Afrikalılara özgü kültürel unsurların Fransız kültürüne sızmaya devam ediyor olduğunu da eklemiştir. Yazar, Kuzey Afrikalı göçmenlerin ve dünyadaki diğer birçok göçmen grubunun egemen kültür içinde kültürel olarak farklı bir işlevsel uygunluk oluşturmak için baskın kültürün yönlerini kendi kültürleriyle birleştirmenin yollarını bulduklarını söylemiştir. Buradan hareketle, Kim'in dediği gibi, uygunluk oluşturma ve köprü kurma çabasının tek yönlü olmadığını ileri sürmüştür (Croucher, 2011: 47; Croucher, 2008: 210). Kültürel kaynaşma ve dönüşümden söz ederken, durumun psikolojik boyutlarını atlamamak gerekmektedir. Bir yer değiştirme ve farklı kültürle temas, iki kültürün mensuplarında da psikolojik farklılıklar yaratma potansiyeline sahiptir. Çünkü bu durum ve getireceği iletişim problemleri taraflar için asla kolay bir şey değildir. Özellikle yeni gelenler, bir zorlanma sürecine doğrudan girmektedirler.

Gündelik yaşamdaki alışkanlıkların değişmesinin yanı sıra, iletişim problemleri, asimilasyona yönelik baskılar, anlaşılma, saygı görmeme ya da gördüğü saygıyı anlayamama, değerlerin önemsizleşmesi gibi pek çok faktör ve bu faktörler ile bireysel ve toplumsal olarak baş etme çabası, bireylerin psikolojik durumlarını değiştirmektedir. Süreç ne kadar basit görünürse görünsün, kişi öz kültürüne uzaklaşsın ya da karşı tarafı uzaklaştırsın; süreç sancılı geçecektir. Bu sancılı süreç, kişinin bütün bu değişimle baş ettiğini öğrenmesi ile hafiflemektedir. Birey, anlaşılabildiğini ve uzlaşılabildiğini fark ettiğinde özgüveni de doğal olarak artmakta ve bu durum onun psikolojisine olumlu yansımaktadır (Croucher ve Kramer, 2016). Psikoloji üzerinde olduğu kadar, kültürlerarasındaki temasın bireyin kimliği üzerinde de etkisinin olacağı açıktır. Yeni gelenler ev sahibi kültürle daha çok öğrenmeye ve kimliğe sahip olmaya başladığında, sosyalleştirilmiş kimlikleri dönüşür. Yeni gelenler zaman içinde ev sahibi kültür ile özdeşleşmeye başlayacaktır. Fakat burada belirtilmesi gereken önemli bir detay, bu özdeşleşmenin, eski kimliğin tam anlamıyla terkedildiği anlamına gelmediğidir. Aslında burada öz kültüre sahip bireyler ile ve dışardaki baskın kültürün sahipleriyle iletişime fayda sağlayan iki farklı kimliğin oluşması söz konusu olabilmektedir. Bu duruma çok kimlikli bir ortam adı verilmesi mümkündür. Bu kültürel kimlikler hem bireyi hem de toplumu daha esnek bir yapıya kavuşturmaktadır (Croucher ve Kramer, 2016).

- Kültürlerarası dönüşüm artan işlevsel uygunluk, psikolojik sağlık ve kültürlerarası kimlik ile kendini gösterir:

Konakçı kültür içindeki farklı gruplarla iletişim kurabilme, konakçı kültür içindeki işleyişin ayrılmaz bir parçasıdır. Kim tarafından bu süreçteki iletişim faaliyetleri iki grup altında toplanmıştır. Bunlar kişisel ve sosyal iletişim şeklindedir. Kişisel iletişim, bireyi belirli kültürel / sosyal durumlara yanıt vermeye hazırlayan zihinsel faaliyetleri ve süreçleri içermektedir. Akademisyenler genellikle kişisel iletişimi ev sahibi iletişim yetkinliği olarak tanımlamışlardır. Böyle bir yeterlilik tipik olarak konakçı kültürde dilsel olarak iletişim kurma yeteneğini, konakçı kültürde uygun şekilde hareket etme yeteneğini ve konakçı kültürü hakkında yeterli / uygun bilgiyi içermektedir. Böyle bir yeterlilik, bireylere bilgiyi işleme koyma ve organize etme ve ev sahibi kültürdeki diğer kişilere daha uygun şekilde yanıt verme yeteneği sağlamaktadır (Croucher, 2008: 211). Yeni gelenlerin ev sahibi kültürün üyeleriyle etkileşim kurması gerektiğinde, bunların ev sahibi iletişim yeterliklerini (kişisel iletişim) kabul etmeleri gerekmektedir. Buna karşın, baskın kültür üyelerinin yeni gelenlerle etkileşime girmesi gerektiğinde, duruma bağlı olarak diğer iletişimsel yeterlik biçimlerini de yürürlüğe koymaları

gerekmektedir. Bu karşılıklı kabul durumuna, sosyal iletişim denilmektedir. Sosyal iletişim, bireyden çıkıp toplumun da bir faaliyeti haline gelmektedir. Medya organları gibi unsurların da bu süreçteki katkıları yadsınamayacaktır. Yeni gelenlerin ev sahibi kültür ile ne ölçüde etkileşimde bulundukları, onların adaptasyonlarını ve dolayısıyla psikolojilerini ve kimliklerini etkilemektedir (Croucher ve Rahmani, 2015: 3). Görüldüğü üzere, baskın kültür üyelerinin yeni gelenlerle, yeni gelenlerin ise baskın kültürün üyeleriyle iletişim kurabilmeleri için bir düzeyde temel iletişim yetkinliği ve esnekliği gereklidir.

- Yeni gelen ve ev sahibi-kültürlerarası dönüşüm, iletişim yeterliliğini kolaylaştırır:

Pek çok yeni gelen kişi kendi grupları içinde kişilerarası iletişimi ve kendi ülkelerinde veya kültürlerinde üretilen kitle iletişimlerini adaptasyon sürecinde en cazip ve yararlı bulmaktadır. Azınlık kişilerarası ve kitle iletişimi, yeni gelenlerin yerel kültürlerindeki aile, arkadaşlar ve olaylarla bağlantılı kalmasına yardımcı olmakla kalmamakta, aynı zamanda ev sahibi kültürü daha iyi anlamalarına yardımcı olmaktadır. Araştırmalar, çok sayıda farklı etnik grubun çok kültürlü bir kimlik geliştirmeye ve yeni bir kültüre uyum sağlayarak kültür şokunu ve stresi azaltmaya yardımcı olmak için daha fazla gruplar arası iletişim ve etnik medya kullandığını göstermektedir (Croucher ve Kramer, 2016).

- Kültürlerarası dönüşüm, ev sahibi ve azınlık (kişilerarası ve kitle) iletişim faaliyetlerine katılımı kolaylaştırır ve kolaylaştırır:

Yeni gelenlerin yeni bir kültüre kaynaşma niyeti çevresel koşullardan büyük ölçüde etkilenmektedir. Özellikle, konukçu kültürün yeni gelen kişi için ne kadar alıcı olduğu, ev sahibi kültürün yeni gelenlere asimile etmeye ne kadar baskı uyguladıkları ve yeni gelenlerin azınlık grubu kimliklerini ne kadar güçlü bir şekilde korudukları, dikkate alınması gereken kilit sorulardır. Genellikle ev sahibi kültür için, farklı etnik yapıdaki topluluklar bir tehdit olarak algılanır; dolayısıyla farklı toplumsal gruplara mensup oldukları, farklı değerleri / inançları takip edebildikleri ve kişiliklerinin kültürel olarak ev sahibi kültür ile aynı olmadığı için önyargılı davranışlar ile karşılaşılır. Benzer bir önyargı, yeni gelenler için de söz konusu olabilmektedir. Tarafların birbirlerini tehdit olarak algıladığı 3 çeşit sebep vardır. Bunlar, gerçekçi tehditler esas olarak kaynaklara yönelik ekonomik, politik ve fiziksel tehditlerdir. Gerçekçi tehditler esas olarak kaynaklara yönelik ekonomik, politik ve fiziksel tehditlerdir. Ev sahibi kültürün üyeleri uluslarında / kültürlerinde sınırlı kaynaklar olduğuna ve yeni gelenlerin kaynaklara erişim için rekabet oluşturacağına inanmaktadırlar. Kaynağın paylaşılacak zorunda olması, ev sahibi kültür

mensuplarının kendilerini tehdit altında hissetmelerine neden olmaktadır. Sembolik tehditler, grup inançları, değerleri ve normları arasında algılanan farklılıklara dayanan tehditlerdir.

Gruplar birbirlerinden tamamen farklı olduklarına inandıklarında (olmasalar bile) bu farklılık algısı çatışma, uyum baskısı ve alıcılık (mesajı alma, anlamlandırma, anlama) eksikliği yaratabilir. Son tehdit türü gruplar arası kaygıdır. İnsanların grup dışı üyelerle etkileşime girme korkusu vardır. Kimi toplumlarda, karşılıklı baskı arttıkça, uyum sağlama istekliliği de azalmaktadır. Bu psikolojik direnç nedeni ile pek çok Avrupa ülkesinde, yeni gelenlere karşı baskı yapılmaması bir devlet politikasına dönüştürülmeye çalışılmıştır. Baskının artması, yeni gelenleri kendi içlerine daha fazla kapattığından, toplumu oluşturan kültürlerarasında ciddi farklılıklar ortaya çıkacaktır ki bu durum ekonomik, politik ve diğer toplumsal konuları da doğrudan etkilemektedir. Fakat hızla artan göç olayları, devletin hoşgörülü tutumuna karşın toplumların tehdit algılarını ve dolayısıyla önyargılarını arttırmaktadır (BBC News, 2016). İslam'a karşı yöneltilen nefret ve korkunun temelinde bu durumun varlığı aranabilecektir.

Burada ne olursa olsun, hemen her toplumda, özellikle ev sahibi grubun, azınlık üzerine asimilasyon için bir baskı (as ya da çok) uygulayacağı kabul edilmelidir. Aslında bu durum, kültürel füzyonun bir parçası olarak kabul edilebilecektir (Croucher ve Kramer, 2016).

- Yeni gelenlere baskın kültür tarafından uygulanan baskılar, yeni gelenlerin kültürlerarası değişim düzeylerinden etkilenmektedir:

Kuşkusuz, yeni gelenlere alışıldıkça ve yeni gelen kültürün üyeleri, ev sahibi kültüre uyum sağlamayı başardıkça, toplumun, bunlar üzerindeki baskısı da gerileyecektir. Kültürel füzyon teorisinin bir diğer aksiyomunun da yeni gelenlerin iç koşulları ile ilgili olduğunu söylemek mümkündür. Füzyon teorisi, yeni gelen bir değişikliği içerir ve teoriye göre bazı bireyler değişime diğerlerinden daha açık ve daha hazırlıklıdır. Özellikle gidilen yer ile ilgili olarak göç öncesinde bilgiye sahip olan kişiler, buradaki kültür ve iletişime ilişkin daha gerçekçi beklentilere sahip olmaktadır. Bu bilgi medyadan, kitaplardan, önceden kurulan iletişimden elde edilebilir. Bilginin çokluğu, değişime açıklığı da arttıran bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Kuşkusuz bilgi, aynı zamanda, değişim sürecinin sancılarını da azaltan, bu süreci kolaylaştıran ve hızlandıran bir etkidir. Hareketin planlı, isteyerek olması da durumu kolaylaştırıcıdır. Nitekim burada alıcı kültürün de süreç için istekli olması önemlidir. Alıcı kültürün, hareketi istememesi ve önlemeye çalışması, kültürel baskı ve direnci de beraberinde getirebilecektir.

Benzer şekilde, yeni gelenlerin azınlık / etnik geçmişi, kültürlerarası dönüşümü etkileyen önemli bir iç durumdur. Ev sahibi kültürüne etnik olarak daha yakın olan yeni gelenler, başlangıçta ev sahibi kültüre uyum sağlamayı daha kolay bulmaktadır. Buradan hareketle, Etnik benzerlik ve / veya yabancılığın derecesi, yeni gelenlerin kültürel füzyon yeteneklerini etkiler demek mümkündür. Fiziksel, dini ve benzeri açılardan, göç edenler ve göç alanlar arasındaki benzerlik arttıkça, ev sahibi kültürün, yeni gelenleri kabul etme oranında da bir artış söz konusu olabilecektir.

Kişi ve grupların, açıklığı, pozitifliği ve gücü, onların adaptasyon durumlarını etkileyen bir diğer durumdur. O halde bu özelliklerin füzyon sürecini de etkileyeceğini söylemek mümkündür. Açıklık, kişinin, ne kadar esnek, açık fikirli ve belirsizliğe toleranslı bir birey olduğunu ifade eder. Füzyon ve adaptasyon, bu açıklığa sahip olduğunda kolaylaşan bir durumdur. Açıklık, güç ve pozitiflikle doğrudan ilişkilidir. Kişinin kendini güçlü hissetmesi ve olaylara pozitif yaklaşabilmesi, onun kültürel değişime ve değişimi kabul etmesine önemli etkenlerdir.

Bu noktada, kültürel temasların, her koşulda kültür şoku yaratacağını da eklemek gerekmektedir. Bu şok oldukça büyük ya da küçük çaplı olabilir. Şokun boyutu, füzyon sürecini de etkilemektedir. Güçlenme, çoğunlukla şokun atlatılması ile mümkün olmaktadır. Neler olduğunu ve karşı tarafı anlama çabası içindeki kişi ya da grubun, kendisini baş edecek kadar güçlü görmemesi doğaldır. Kişiye karşı alıcı kültür mensuplarının pozitif yaklaşımı, onun da diğerlerine pozitif yaklaşımı olarak yansıyacak, şok sürecini kısaltacak ve füzyonu daha kolay hale getirecektir. Bu durum aynı zamanda bir tür psikolojik yardım olarak da yorumlanabilir.

- Yeni gelenlerin yatkınlıkları, yeni gelenlerin kültürlerarası değişim düzeylerini etkiler ve bundan etkilenir:

Yeni gelen kitle ve/veya kişinin, uyum konusundaki yatkınlığı, süreci çok önemli ölçüde etkilemektedir. Burada, füzyonun gerçekleşebilmesi için, kişinin, toplumların ve hatta yöneticilerin ortak bir noktada buluşabilme becerisine aynı anda sahip olunmasının kolaylaştırıcı etkisinin olduğunu söylemek mümkündür (Croucher ve Kramer, 2016).

Tüm bu teoriler bir araya getirildiğinde, adaptasyonun ne kadar farklı yönden ele alınması gerektiği gerçekliği ortaya çıkmaktadır. Bu açıklamalardan sonra uyum ve adaptasyon açısından kültürlerarası iletişim yeterliliği teori ve modelleri açıklanmaya çalışılacaktır.

2.2.9. Kültürlerarası İletişim Yeterliliği

Bu bölüm iki yönlü olarak ele alınmıştır. İlk olarak, kültürlerarası iletişim yeterliliğinin farklı bakış açılarından nasıl yeniden kavramsallaştırılabileceğini araştırmayı amaçlamaktadır. Bu kavram çok ayrıntılı bir kavram olduğundan, herhangi bir perspektifin kapsamlı bir vizyon sunması zor olacaktır. İkincisi, kültürel bağlamlarda ve etkileşim senaryolarında kültürlerarası iletişim yeterliliğinin gelişimini araştırmayı amaçlamaktadır.

İletişim teknolojilerinin hızlı gelişimi, 21. yüzyılda insan toplumunu yavaş yavaş küresel bir topluluğa dönüştürmüş ve kültürlerarası iletişim yetkinliği, uyumlu ve üretken bir yaşam geliştirmek ve daha fazla inşa etmek için vatandaşların uygun ve etkili bir şekilde etkileşime girmeleri için gerekli bir yetenek haline gelmiştir. Kültürlerarası iletişim yeterliliği çalışmaları yarım asırdan daha eski bir tarihe tarihlendirilebilse de insan toplumunda küreselleşme eğilimi kavramın doğasını karmaşıklaştırmıştır. Bu sebeple bu disiplinin çeşitli bakış açıları ve çeşitli kültürel ve etkileşimli bağlamlardaki gelişiminin yeniden incelenmesi gereği duyulmaktadır.

Kültürlerarası iletişim yeterliliğini incelemenin yeni bir yoluna yönelik gerekliliğe istinaden, özellikle küreselleşme bağlamında ulusal ve kültürel sınırların bulanıklaşmasıyla, kültürlerarası ilişkiler güçlendirilmiş ve daha karmaşık hale gelmiştir. Küreselleşen dünya, farklı kültürlerden insanların birbirleriyle giderek karşılaştıkları karşılıklı bağımlılık ve karşılıklı entegrasyon ile ilintili hale gelmiştir. İnsanlar kültürlerarası bir diyalog veya uluslararası ticarete yer aldıklarında, kaçınılmaz olarak kültürel stereotip ve önyargı, kimlik  atışması, dil eksikliği ve etkileşim becerilerinin eksikliği gibi iletişim engelleri ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu problemler ancak kültürlerarası iletişim yeterliliği edinilerek küresel etkileşim sürecinde çözülebilmektedir. Kültürlerarası iletişim yeterliliği küresel olarak birbirine bağlı dünyada hayatta kalmak ve üretken ilişkiler kurmak için vazgeçilmez bir unsur halini almıştır (Deardorff, 2006: 251).

Kültürlerarası iletişim yeterliliği, kültürlerarası iletişim çalışmasındaki en temel kavramlardan biridir. Bu olgu, son yıllarda farklı disiplinlerden akademisyenlerin dikkatini çekmiştir ( rn. Chen, 2002; Chen ve Starosta, 1996; Collier, 1989; Deardorff, 2006; Spitzberg ve Changnon, 2009). Akademisyenler, kültürlerarası iletişim çalışması alanında bol miktarda literatüre yol açan çeşitli perspektiflerden kavramsallaştırmış ve test etmişlerdir. Bununla birlikte, kavramın doğasında var olan karmaşıklık, kültürlerarası iletişim yeterliliğinin çeşitli

kavramsallaştırma ve ölçüm sorunlarından mustarip olmaya devam etmesini sağlamaktadır (Holmes & Neill, 2012; 710).

Kültürlerarası iletişim araştırmacıları, kültürlerarası iletişim yeterliliğini farklı perspektiflerden uzun zamandır araştırmış ve çok sayıda model ve teori üretmiştir. Örneğin Byram (1997) bu kavrama yabancı dil öğretimi açısından yaklaşmıştır. Yetkin bir kültürlerarası konuşmacının dilbilimsel ve sosyo-dilbilimsel veya sosyo-kültürel bilgiye ve kendi sistemleri ile diğer sistemler arasındaki ilişkiyi yönetme yeteneğine sahip olduğunu ileri sürmüştür. Kim (2001), kültürlerarası iletişim yeterliliği araştırmalarını bir sistem teorisi görüşü çerçevesinde ele almıştır. Çevrenin taleplerini karşılamak için kendini yeniden organize etmenin iç kapasitesi olarak adaptasyonun kültürlerarası iletişim yeterliliğinin temel bir bileşeni olduğunu belirtir. Ting-Toomey (2005) kültürlerarası iletişim yeterliliğine kimlik müzakeresi açısından hitap etmiştir. Yetkili kültürlerarası iletişimcilerin, istenen kimlikleri karşılıklı olarak müzakere ettikleri için optimum denge duygusunu sürdürmede dikkatli, becerikli ve yaratıcı olduklarını iddia etmektedir (Wiseman, 2002: 216).

Kim'in sistem teorisi, Gudykunst'un kaygı / belirsizlik (AUM) teorisi ve Ting-Toomey'in kimlik müzakere teorisi gibi kültürlerarası iletişim yeterliliği çalışmalarına yönelik bazı yaklaşımlar zamanla bu kavramın daha fazla araştırılması veya yeniden kavramsallaştırılması gereğini de ortaya koymuştur (Arasaratnam, 2007).

Kültürlerarası iletişim yeterliliği için farklı perspektiflerin farklı teorik varsayımlar kullanma, farklı bileşenleri belirleme ve farklı hedefler peşinde olma eğilimindedir (Arasaratnam ve Doerfel, 2005; 147). Diğer bir deyişle, her perspektif kültürlerarası iletişim sürecinin sadece bir yönünü açıklayabilmektedir. Dahası, kültürlerarası iletişim yeterliliğinin kavramsallaştırılması kültürel temellere dayanmaktadır. Miike'nin (2003) belirttiği gibi, bilim insanların kültürlerarası iletişim çalışmalarında kültürün önemini teori olarak tanıması gerekmektedir. Kültür kaçınılmaz olarak kültürlerarası iletişim yeterliliğinin gelişimini ve insanların etkileşimlerde nasıl inşa ettiklerini etkilemektedir. Mevcut kültürlerarası iletişim yeterliliği modellerinin ve teorilerinin çoğu Amerikalı ve Avrupalı akademisyenler tarafından geliştirildiğinden, kültürlerarası iletişim yeterliliği araştırmalarının baskın paradigmasının Eurocentrism'in dilsel, kültürel veya akademik önyargılarından arınmış olmadığının farkında olmak gerektiğini ifade etmektedirler (Miike, 2003, 212).

Araştırmacılar varoluşsal konumumuzun gözü önünde gözlemleme ve açıklama için kültürel kapasiteye sahip olduklarından (Asante, 1998), akademisyenlerin kültürel önyargıları önlemek için kültürlerarası iletişim yeterliliğini yerel perspektiften kavramsallaştırarak kültüre özgü yaklaşımı benimsemeleri önemlidir. Kültüre özgü teoriler, kültür-genel teorilerin gelişimine zemin hazırlar, çünkü yalnızca kültürel geçerlilik belirlendikten sonra kültür-genel teoriler geliştirebiliriz (Collier, 1989: 295).

Kültürlerarası iletişim yeterliliği en yaygın kültürlerarası etkileşimlerde görülmektedir (Holmes & O'Neill, 2012). Somut kültürlerarası uygulamalar sürecinde kültürlerarası iletişim yeterliliğinin gelişimini araştırmak, kültürlerarası iletişim yeterliliğinin bulunduğu yeri tespit etmemizi ve kültürlerarası iletişim yeterliliğinin belirli bileşenlerini tanımlamamızı sağlar. Örneğin, Ting-Toomey (2007) kültürlerarası iletişim oluşturma yeterliliğini kimlik tabanlı etkileşim sahnelerini başarıyla yönetmede iletişim becerileri olarak tanımlayarak ele almıştır. Yetkin bir kişi olabilmek için bireyler iletişim bilgisi edinmeli, farkındalık ve beceriler geliştirmelidir. Bunun yanında operasyonel beceriler derin dinleme, merkezden çıkarma, fikir birliği karar verme, işbirlikçi çatışma ve yüze duyarlı saygılı diyalog becerilerini içerir (Grandin ve Hedderich, 2009: 368)

Kültürel uyum süreci araştırmacılar, topluluklar, uluslar ve bireyler için büyük önem taşımaktadır. Akademisyenler bu sürecin nasıl gerçekleştiği konusunda zengin bir çalışma oluşturmuşlar, sürecin olumlu ve olumsuz etkilerini belirlemişler ve mevcut adaptasyon modellerine çeşitli eleştiriler ve alternatifler sunmuşlardır. Kültürlerarası iletişimde iki model en çok ilgi görmüştür. Berry'nin (2003) kültürleşme stratejileri ve Kim'in (1988, 2001) kültürler arası uyum modelidir. Bu modellerin her ikisi de yeni gelenlerin yeni bir kültürel ortamda izleyebilecekleri farklı kültür yollarını vurgulamaktadır. Kültürleşme, farklı kültürlerin temas ettiği çok boyutlu bir süreç olarak tanımlanmıştır. Bu süreç boyunca kültürel değişim sürecinin gerçekleştiği kültürel öğrenme gerçekleşmektedir.

Berry'nin modeli, yeni bir kültürün yeni bir kültürle karşılaşırken seçebileceği dört strateji sunmaktadır. Strateji seçimi, yerli veya miras kültürünü koruma arzusuna ve baskın kültürü benimseme arzusuna bağlıdır (Berry, 2003: 206). Dört strateji asimilasyon, ayrılma, marjinalleştirme ve entegrasyon olarak karşımıza çıkmaktadır. Asimilasyon, yeni gelenlerin orijinal kültürlerinin önemini azaltması ve yeni kültürle özdeşleşmeye çalışmasıdır. Ayrılma, yeni gelenin orijinal kültürü koruduğu ve yeni kültürle etkileşimi önlediği zamandır. Marjinalleşme, yeni gelenlerin her iki kültüre de çok az ilgi gösterdiği zamandır. Entegrasyon,

yeni gelenlerin orijinal kültürlerini korumaya ve aynı zamanda yeni kültürü öğrenmeye ilgi gösterdiği zamandır.

Araştırmacılar bu modelin çeşitli farklı etnik yapıdaki toplulukların bulunduğu ortamlarda uygulanabilir olduğunu göstermişlerdir: Koreli Amerikalılar (Lee, Sobal ve Frongillo, 2003), Vietnamlı Amerikalılar gibi (Pham ve Harris, 2001). Bununla birlikte, çeşitli araştırmacılar Berry'nin modelini ikili yaklaşımı (mirasın korunması veya baskın kültürü benimseme arzusu) için eleştirmişlerdir ve bireylerin kültürlerini 'kaybetmek' isteyeceklerine, yeni bir kültür benimsemeye ve kültürsüz olmaya inanmalarının pratik olup olmadığını sorgulamışlardır.

İletişimde sıklıkla incelenen diğer model Kim'in kültürler arası uyum modelidir. Kim, kültürel adaptasyonu “bireylerin yeni, bilinmeyen veya değiştirilen ortamlara taşındıktan sonra, bu ortamlarla nispeten istikrarlı, karşılıklı ve işlevsel ilişkiler kurdukları (veya yeniden kurdukları) ve sürdürdükleri dinamik süreç olarak tanımlamıştır (Kim, 2001,s. 31). Bu süreç, çok aşamalı bir süreçtir. Son zamanlarda yapılan bazı araştırmalar Kim'in modelini desteklemiştir (McKay-Semmler ve Kim, 2014). Bununla birlikte, diğer çalışmalar, yeni bir kültüre farklı etnik yapıdaki vatandaşların birçok nedenden dolayı kültürel olarak nasıl uyum sağlayamadıklarını veya kültürel olarak uyum sağlama konusunda isteksiz olduklarını, böylece Kim'in teorisinin yönlerini sorguladığını göstermiştir (Croucher, 2013a). Aslında Kramer adaptasyonu bu şekilde tanımlamıştır, “adaptasyon psikolojik bir yeniden yapılanmanın özüne gitmektedir. Bu, kimliğin toplam hegemonik kontrolünden başka bir şey değildir” (Kramer, 2000:196). Kramer kültürel adaptasyon yerine, yeni gelenlerin yerli ve yeni kültürlerinden gelen unsurları bir araya getirdikleri, ev sahibi ve farklı etnik gruplar arasındaki dengeyi temsil etmek için daha bütüncül ve daha az hegamonik bir yaklaşım olarak kültürel füzyon önermiştir.

Bir disiplin olarak kültürlerarası iletişim çeşitli çalışma alanlarına ve bağlamlara odaklanmıştır. Uyum, yetkinlik, kimlik ve diğer önemli sorunların sorunları, gelişmeye devam ederken disiplinin ayrılmaz bir parçası olarak kalacaktır. Bununla birlikte, disiplin dikkatimizi gerektiren diğer çalışma alanlarına da uzanmaktadır. Aşağıdaki bölüm, kültürlerarası iletişimde yakın zamanda ortaya çıkan bazı araştırma hatlarını özetlemektedir.

Alan çeşitlenmeye devam ettikçe, kilit bir konu “kültürlerarası iletişim” in doğasını dikkate almaktır. Kültürlerarası iletişim ders kitaplarına ve makalelerine bir bakış, çoğu zaman benzer özellikleri paylaşan, birçok farklılıkla, kültürlerarası iletişimin birçok tanımını ortaya çıkaracaktır. Alexander ve diğ. ise, bu tanım farklılıklarının kültürlerarası iletişimin derinliğini

ve genişliğini gösterdiğine dikkat çekmiştir. Bununla birlikte, araştırmacılar disiplinin kültür, sosyoloji, psikoloji ve insan iletişiminin diğer yönlerini anlamlandırmaya devam ettiği için disiplinin standart bir tanımın tercih edilebilir olup olmadığına karar vermesi gerekebileceğini iddia etmektedirler (Scruton'dan aktaran Alexander 2003: 228).

Araştırmacılar kültürlerarası iletişim yeterliliğini çeşitli şekillerde tanımlamışlardır. Yaygın olarak kabul edilen bir tanım, iletişim yeterliliğinin 'belirli motivasyonel hedeflerin, etkileşimin gerçekleştiği bağlama da uygun şekilde yerine getirilmesinde etkili olarak algılanan etkileşim' dir (Spitzberg, 1994: 68). Yetkinlikteki kilit unsurlar ise 'etkililik' ve 'uygunluk' tur (Stahl, 2001: 200). Etkililik, diğer katılımcılarla veya çevre ile etkileşim yoluyla amaçlanan hedeflere ulaşma yeteneğidir ve uygunluk, istenen hedeflere ulaşacak şekilde iletişim kurma yeteneğidir (Lakey ve Canary, 2002: 229). Spitzberg ve Cupach'a (1984) göre, kültürlerarası yetkinliğin dört ana bileşeni olduğunu savunmuştur: bilgi, duygusal, psikomotor ve durumsal bileşenlerdir. Bu dört bileşene dayanarak Shuang (2014) kültürler arası yeterlilik için duygusal (iletişim sırasında duygularla ilgilenme), davranışsal (uygun kültürlerarası davranışla ilgilenme) ve bilişsel süreçleri (bağlamsal gereksinimler ve kültürler arası farkındalık ile ilgilenme) içeren üç süreç geliştirmiştir.

Kültürlerarası yeterlilik çeşitli faktörlerden etkilenebilir. Kültürlerarası farklılıkları kabul etme ve saygı gösterme motivasyonu olarak tanımlanan kültürel duyarlılık, yeterliliği (Lakey ve Canary, 2002), iletişim becerilerini, bilgi, davranış (Wiseman, 2002) ve cinsiyeti (Lee, Fredenburg, Belcher ve Cleveland, 1999) olumlu etkileyen faktörler arasındadır. Yetkinlik, herhangi bir iletişim etkileşiminde anahtar bir unsurdur (Lakey ve Canary, 2002) ve iş gibi farklı iletişim alanlarıyla ilgili olarak geniş çapta incelenmiştir (de Oñate & Amador, 2013; 182). Yetkinlik, farklı iletişim kuramlarıyla bağlantılıdır. Kültürlerarası yeterlilikle ilgili tüm teorileri gözden geçirmek bu çalışmanın kapsamı dışında olsa da, en sık atıfta bulunanlar kaygı / belirsizlik yönetimi (AUM) (Gudykunst, 1993), Yüz müzakere teorisi (FNT) (Toomey, 1988)), Kültürel kimlik teorisi (Collier, 1988) ve Kimlik yönetimi teorisi (Cupach ve Imahori, 1993) olarak karşımıza çıkmaktadır. FNT ve kültürel kimlik teorisi zaten tartışılmıştır, bu nedenle aşağıdaki kimlik yönetimi teorisi ve AUM'un kısa bir gözden geçirilmesi gerekmektedir.

Berger ve Calabrese'nin (1975) belirsizlik azaltma teorisine URT (Uncertainty reduction theory) dayanarak, Gudykunst (1993) AUM (Anxiety Uncertainty Management) teorisini önermiştir. Bu teoriye göre, kültürlerarası etkili iletişime sahip olmak için belirsizlik ve kaygının üstesinden gelmek ve yönetmek esastır. Bu teorideki en önemli kavramlardan biri,

kavramsal olarak aşına olmayan bir birey olan “yabancı” kavramıdır. Bu nedenle, kültürlerarası iletişim sırasında, birey belirsizlikle birlikte kaygı yaşar (Neuliep, 2012). Kaygı, yabancı ev sahibi kültür hakkında sahip olduğu olumsuz beklentilerin sonucudur. Öte yandan, belirsizlik yabancı ev sahiplerinin davranışları ve geribildirimleri hakkındaki isteksizliklerinin sonucudur (Gudykunst, 1998). Yüksek belirsizlik düzeyleri, doğruluk eksikliğine yol açacak ve daha yüksek kaygı düzeyleri, yabancı davranışının ve temel ilişkilendirme hatasının sınırlı tahminiyle sonuçlanacaktır (Gudykunst, 1993: 38).

Kültürlerarası iletişim çalışmalarının ele alması gereken ana konulardan biri de, daha az çalışılan kültürlerin yayılması ve yerleştirilmesidir. Şu anda, kültürlerarası iletişim son derece ABD ve Doğu-Asya merkezlidir (Kim, 2010). Sadece çalışmaların çoğu Amerikan (ABD merkezli) veya Doğu-Asya bağlamında yürütülmüştür, ancak ölçeklerin çoğu Amerikalı araştırmacılar tarafından ve esas olarak Amerikan (ABD) kültürü için tasarlanmıştır (Gudykunst ve Mody, 2002). Daha kapsamlı bir iletişim teorisi oluşturmak için dünyanın farklı yerlerinde farklı kültürleri incelemek gerekir ve bu nedenle mevcut ölçekleri daha az çalışılan kültürler uyarlamak için değiştirmek önemlidir (Croucher, 2013). Örneğin, Orta Doğu, Afrika veya Orta Asya bağlamlarında, kültürlerarası iletişimin ABD-Asya bağlamı dışında sınırlı iletişim bilgisini gösteren az sayıda çalışma vardır. Gelecekteki çalışmalar, bu araştırma boşluklarını doldurmak için muhtemelen daha fazla çaba gösterecektir.

2.3.Kültürlerarası İletişim Çalışmalarında Diğer Kuramsal Yaklaşımlar

2000'li yılların başından bu yana, kültürlerarası iletişim çalışmaları günlük disiplinlerin yanı sıra disiplinler arasında da giderek yaygınlaşmaktadır. Bu nedenle, kültürlerarası iletişimde eleştirel bakış açılarının kullanılması, artan eşitsizliklerle dolu bir dünyada kültürün görünüşte sorunsuzca kullanılmasına bir yanıt olarak yakın gelecekte gelişmeye devam edecektir. Eleştirel kültürlerarası iletişim, bu bölümde eleştirel yaklaşımlar incelemekte ve bunlar belirli bağlamlarla, tarihsel geçmişlerle ve güç ilişkileriyle ilişkilendirmektedir. Kritik görüşlerin güçlü bir ilkesi, belirli bağlamları araştırmaya yaptığı vurgudur. Bu, 1980'lerden beri sahada baskın olan ulus temelli kültürel yaklaşımın açık bir kırılmasıdır (Moon, 1996: 76). Eleştirel kültürlerarası araştırmanın bağlamsal odağı, bu çalışmada tartışılan alanın disiplinler arası evrimine karşılık gelmektedir. Eleştirel kültürlerarası iletişimin genişlemeye devam etmesi muhtemeldir, çünkü alanı geliştirmek ve dünyadaki toplumların ve bireylerin karşılaştığı zorluklara yanıt vermek için önemli bir aktör olarak konumlandırmak için ilgili analitik araçlar ve araştırma yönelimleri sunmaktadır.

Kültürlerarası iletişim alanının gelecekte alabileceği olası yörüngeler, çok yönlü doğasını vurgulamaktadır. Bu çeşitlilik, son on yıllar boyunca büyük ölçüde büyüyen, kapsamını yenileyen ve yeni teoriler geliştiren disiplinin tarihine damgasını vurmuştur. Kimliğini ve temel kavramlarını tanımlamadaki zorluklar kültürlerarası iletişimi yeni fikirler ve yaklaşımlarla patlayan çok dinamik bir alan haline getirmiştir. Bu nedenle, bu alanı eleştirel yaklaşımlardan inceleme gereği duyulmuştur.

Gudykunst ve Nishida, sosyal bilimlerde teori kavramının büyük tartışmalar içerdiğini ve amacının ne olduğunu kabul etmelerine rağmen, kültürlerarası iletişim alanında kuramsal ve teorik çalışmaların inşasında benimsenen yaklaşımların bir sınıflandırmasını yapmışlardır. Böyle bir sınıflandırma geliştirmek için Burrell ve Morgan'ın kavramsallaştırmasını kullanmışlar ve iki zıt boyut kullanmışlardır. Bunlar: "özelci" ve "nesnelci" boyutlardır (Gudykunst ve Nishida, 1989: 27).

Bunun yanında sosyal bilimlerin doğası hakkındaki varsayımlarına göre özelci ve nesnelci paradigmaları da karşılaştırmışlardır. Özelciler, ontoloji üzerinde gerçekçi olmayan bir konum ve epistemoloji üzerinde anti-pozitivist bir konum almışlardır. Nesnelciler ise ontolojide gerçekçi, epistemolojide pozitivist bir konum almışlardır. Bu iki konumu bir ikilik olarak kavramsallaştırırken, Gudykunst ve Nishida iki konumu bir sürekliliğin iki ucu olarak ele almayı önermişlerdir. Gudykunst ve Nishida, kültürlerarası iletişimde teorinin nasıl oluşturulacağı açısından bu iki konumu karşılaştırdıkları, nesnelci yaklaşımın "etik" yaklaşımı ve emik yaklaşımı benimsediğini öne sürmüşlerdir. Kültürlerarası iletişim üzerine yapılan çalışmalar daha çok emik ve sübjektif unsurlar içermektedir (Gudykunst ve Nishida, 1989: 21). Kültürlerarası çalışmalarda etik/nesnel eğilimlerin 1980'lerin ortalarından itibaren görülmeye başladığını iddia etmektedirler. Bu doğrultuda Gudykunst ve Nishida (1989), nesnel ve özel yaklaşımların uzlaştırılabileceğini, örneğin nesnel teorilerin özel yöntemlerle test edilebileceğini savunmaktadır.

Gudykunst ve Nishida, kültürlerarası iletişim yaklaşımlarını teorinin kökenine, epistemolojik ve metodolojik varsayımlara göre sınıflandırmışlardır ve teorinin kültürlerarası iletişimin İletişim perspektifinden, bir başka perspektiften ya da alanda gerçekleştirilmiş olan araştırmalara dayanarak olmak üzere üç farklı temelde geliştirildiğini iddia etmişlerdir. Nesnel bir bakış açısıyla, kültürlerarası iletişim çalışmalarında kültürü kapsamlı bir şekilde ele almak yerine, incelenen kültürün belirli unsurları bağımsız değişkenler olarak kabul etmektedirler (Gudykunst ve Nishida, 1989). Yöndeşme kuramı ise, nesnel yaklaşım çerçevesinde geliştirilen

bir başka teoridir. Barnet ve Kincaid (1983) matematiksel bir y nde me kuramı geliştirirken, Roger ve Kincaid (1981) farklı kültürler arası kültürlerdeki iletişim ağlarının çalışmasına dayanan bir teori geliştirmeye çalışmışlardır. Barnett ve Kincaid'e göre, “Kültürlerarası iletişim teorisinin temel amacı, her zaman farklı kültürel gruplar arasındaki iletişimin bir sonucu olarak ortaya çıkan kültürel farklılıklardaki kültürel yakınla manın yönü, derecesi ve değişiklikleri tanımlamak, açıklamak ve tahmin etmektir. (Gudykunst ve Nishida,1989: 9)

Kültürlerarası iletişimi açıklamak için benimsenen objektivist yaklaşımın bir diğer kuramı da iletişimi uyarlama kuramıdır. Birçok araştırmacı ve akademisyen (Detweiler, 1975; Ehrenhaus, 1983; Hewstone ve Jaspers, 1982) bu teoriyi kültürlerarası iletişime uygulamışlardır. Örneğin, Detweiler, insanların kültürlerarası ba lımlara ve durumlara atıflarının "kategori genişliği"nden etkilendiğini savunmaktadır. Hewston ve Jaspers'ın “toplumsal atıf” teorisi ise etnik stereotipler ve gruplar arası ilişkiler üzerine bulguları ve araştırmaları içermektedir (akt. Gudykunst ve Nishida, 1989: 25-26).

Objektivist yaklaşım çerçevesinde değerlendirilebilecek bir diğer teori ise Gallois ve diğerlerinin (1988) iletişimsel uyum teorisidir. Bu teori, iletişim uyarlamalarının doğasının ve kalitesinin, kültürel gruplarıyla iletişim kuranların yüksek veya düşük ba lılı ına göre farklılık gösterdiğini  ne sürer. Başka bir teori ise, farklı kültürel kimliklere sahip bireyleri barındıran iletişim ağlarının doğasını açıklayan Yum'un (1988) a  teorisidir. Objektivist yaklaşımda, kültürlerarası iletişim üzerine özgün araştırmalara dayanan teorilerden de alıntı yapılabilir. Örneğin farklı etnik yapıdaki bireylerin iletişimsel k lt rle mesi birçok teorik açıklamanın denendiği bir alandır (Kim, 1988). Sistem teorisinin varsayımlarına dayanarak, Kim farklı etnik yapıdaki bireyler arasındaki iletişimsel k lt rle meyi ve bu bireylerin ile ev sahibi kültürün  yeleri arasındaki kültürlerarası etkileşimi teorile tirmeye çalışır. Bu yaklaşımda bahsedilebilecek bir diğer teori de Ting Toomey'in kültürel çatışma teorisidir. Toomey,  atı manın kökenlerini geniş ve dar kültürel ba lımlarda inceleyip teori haline getirirken, kültürlerarası farklılık durumlarında çatışmanın kaynaklarını araştırır ve bir çatışma yönetimi tipolojisi sunmaktadır (Gudykunst ve Nishida, 1989: 30).

Kültürlerarası iletişim alanında, öznelci yaklaşım içindeki teorik çabalar, nesnelci ara tırmalardaki kadar çok ve ileri düzeyde değildir. Cronen, Chen ve Pearce'in (1988) "koordineli anlam yönetimi" teorisi, öznelci bir yaklaşıma sahip bir teoridir ve kültür ile iletişim arasındaki ilişkiyi kültürel antropolojik bir  er eve içinde yakalar. Teorisi Amerikan pragmatik felsefesine dayanır ve bireylerin anlamları nasıl inşa ettiğini inceler. Teori, anlam ve eylemin

birbirinden ayırlamaz olduğunu ve insanların kendi deneyimlerini anlamalarının eylemlerinin temelini oluşturduğunu ifade etmektedir.

Kültürlerarası iletişim alanında, sübjektif yaklaşım içindeki teorik çabalar, objektivist araştırmalardaki kadar çok ve ileri düzeyde değildir. Cronen, Chen ve Pearce'in (1988) "koordineli anlam yönetimi" teorisi, öznelci bir yaklaşıma sahip bir teoridir ve kültür ile iletişim arasındaki ilişkiyi kültürel antropolojik bir çerçeve içinde yakalar. Teori, Amerikan pragmatik felsefesine dayanır ve bireylerin anlamları nasıl inşa ettiğini inceler. Aynı zamanda anlam ve eylemin birbirinden ayırlamaz olduğunu ve insanların kendi deneyimlerini anlamalarının eylemlerinin temelini oluşturduğunu savunmuştur.

Kültürlerarası iletişimde subjektivist çalışmaların bir diğer teorik alanı retoriktir. Retorik çalışmaların bu alanda uzun bir geçmişi yoktur. Öte yandan, Koester ve Holmberg, retorik yaklaşımın, örneğin kültürlerarası karşılaşmalarda kullanılan iletişim stratejilerinin analizini kullanarak, kültürlerarası iletişim anlayışında önemli uzantılar sağlayabileceğini belirtmektedir (Gudykunst ve Nishida, 1989). Subjektivist bakış açısını benimseyen bir başka teorik girişim de Philipsen'in kültürel iletişim üzerine çalışmasıdır. Philipsen, insanların toplumla ilişkilerini test etmek, müzakere etmek ve doğrulamak için iletişimi nasıl kullandıklarına odaklanarak kültür ve iletişim arasındaki ilişkiyi incelemiştir ve üç tür kültürel iletişime odaklanmıştır: ritüel, mit ve sosyal drama. Philipsen'in çalışması, Hymes'ın toplumdilbilimsel analizine yakındır. Hymes'ın bir iletişim etnografisi olarak kavramsallaştırılabilecek yaklaşımı Carbaugh (1986, 1990a ve 1990b) tarafından da kullanılmaktadır.

Kültürlerarası iletişim alanındaki yaklaşımları sınıflandıran bir diğer çalışma ise Martin ve Nakayama'nın (2000) çalışmasıdır. Martin ve Nakayama, kültürlerarası iletişim çalışmalarını üç araştırma yaklaşımına dayandırmaktadır: kültürel farklılıkların iletişimi etkilediğini vurgulayan işlevselci yaklaşım, bağlamsal iletişimi anlamayı vurgulayan yorumlayıcı yaklaşım ve kültürlerarası iletişimi anlamada gücün ve tarihsel bağlamın önemi ni vurgulayan eleştirel yaklaşımdır. Martin ve Nakayama, kültür ve iletişim çok dinamik ve karmaşık bir alan olduğu için bu yaklaşımların hiçbirinin tek başına kültürlerarası iletişimi anlamak için yeterli olmayacağını belirtmektedir. Bu nedenle, diyalektik yaklaşımı, cevaplardan daha fazla soru ortaya çıkarsa da, bu üç yaklaşımın güçlü yönlerine ve sınırlamalarına dayanarak alternatif bir yaklaşım olarak önermektedirler (Kim, 1988).

Kültürlerarası iletişim çalışmalarında işlevselci, yorumlayıcı ve eleştirel yaklaşımlar gerçeklik, insan davranışı ve bilginin doğası hakkında farklı varsayımlara dayanmaktadır. Çağdaş işlevselci yaklaşımlar, iletişim tarzlarının kültürden kültüre nasıl farklılık gösterdiğini araştırır. Bu bağlamda Martin ve Nakayama, işlevselci bir yaklaşım benimseyen eserlere örnek olarak Gudykunst ve Barnlund'un eserlerine atıfta bulunur. İşlevselci yaklaşım, farklı kültürel grupların iletişimsel davranışlarının nasıl değiştiğini ve iletişim sürecinde etkili olan psikolojik değişkenleri tanımlamaya yardımcı olsa da, iletişimin öngörülebilir olmaktan çok yaratıcı ve dinamik bir etkinlik olduğunu anlayamaz. Ancak işlevselci yaklaşım, gerçekliğin öznenin tamamen dışında olmadığını ve öznenin aynı zamanda gerçekliğin de kurucusu olduğunu öngöremez. Ayrıca işlevselci yaklaşım, kültürün dinamik karakteri nedeniyle tüm değişkenleri kabul etmekten ve hangi kültürlerarası iletişim tarzının başarılı, hangilerinin başarısız olduğunu tam olarak tanımlanamamasından kaçınır. İşlevselci yaklaşım da metodolojik olarak kültürel farklılıklara diğer yaklaşımlardan daha duyarlıdır (Moon, 1996: 88).

	İşlevselci	Yorumlayıcı	Eleştirel
Yaklaşımın temellendiği disiplin	Psikoloji	Antropoloji Sosyolinguistik	Birçok disiplin
Gerçeklik varsayımları	Dışsal ve tanımlanabilir	Öznel	Öznel ve özdeksel
İnsan davranışına ilişkin varsayımlar	Öngörülebilir	Yaratıcı ve özgür irade	Değişebilir
Çalışma Yöntemi	Sörvey, gözlem	Katılımlı gözlem, alan araştırması	metin analizi
Kültür ve iletişim ilişkisi	iletişim, kültür tarafından belirlenir	kültür, iletişim aracılığıyla yaratılır ve sürdürülür	bir iktidar mücadelesi alanı olarak kültür
Yaklaşımın katkısı	kültürel değişkenleri tanımlar; iletişim çeşitli boyutlarındaki kültürel farkları ortaya koyar; ancak bağlamı gözden kaçırır.	kültür, iletişim ve kültürel farklılıkların belli bir bağlamda incelenmesi gerektiğini vurgular	kültür ve iletişimde ekonomik ve politik güçleri kabul eder. Bütün kültürler-arası etkileşimlerin iktidar ve güç tarafından karakterize olduğunu vurgular.

Tablo 2. Kültürlerarası İletişimde Üç Farklı Sosyal Bilim Yaklaşımı

Kaynak: Martin ve Nakayama, 2000: 3

Martin ve Nakayama, Gudyksunt'un öznel bakış açısı olarak adlandırdığı paradigmayı yorumlayıcı yaklaşım başlığı altında değerlendirerek, yorumlayıcı yaklaşımın 1980'lerden itibaren iletişim ve akademik çalışmalar arasında ön plana çıkmaya başladığını belirtirler. Yorumlayıcı yaklaşımı benimseyen araştırmacıların amacı, insan davranışını tahmin etmek değil, anlamak ve tanımlamaktır. Yorumlayıcı yaklaşım, kültürün iletişim tarafından yaratıldığını ve sürdürüldüğünü kabul ederken, işlevselci yaklaşım, iletişimin kültür tarafından belirlendiğini savunur. Martin ve Nakayama, retorik çalışmalarını yorumlayıcı bir yaklaşım örneği olarak görmektedirler. Bu çalışma alanında, metinlerin veya sözlü konuşmaların anlamları, ortaya çıktıkları bağlamlar dikkate alınarak yorumlanır ve incelenir. Yorumlayıcı yaklaşım, kültürün iletişim tarafından yaratıldığını ve sürdürüldüğünü kabul ederken, işlevselci yaklaşım, iletişimin kültür tarafından belirlendiğini savunur. Martin ve Nakayama, retorik çalışmalarını yorumlayıcı bir yaklaşım örneği olarak görmektedirler (Martin ve Nakayama, 1988: 47).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİM STRATEJİLERİNDE MÜKEMMEL HALKLA İLİŞKİLERİN UYGULANMASI VE YEREL YÖNETİMLER AÇISINDAN ÖNEMİ

2000’li yıllarda bilgi teknolojilerinde ilerlemelerle birlikte iletişimde yaşanan gelişmeler farklı kültürel yapıya sahip toplumların birbirleri ile daha kolay etkileşim kurmalarına izin vermiştir. Günümüzde hem kamu kuruluşları hem de özel kuruluşlar farklı kültürel geçmişe sahip hedef gruplarına yönelik iletişim sürecini geliştirmek için halkla ilişkiler uygulamalarını kullanmaktadır. Halkla ilişkiler bir kuruluşun yöneldiği toplumlar ile karşılıklı etkileşim ve uyumun ön planda olduğu süreci ifade etmektedir. Katılım ve yönetim kavramları da günümüzde toplumların siyasal süreçlerine katılmasında önemli hale gelmiştir. Özellikle siyasal katılım süreçlerinde yerelleşme eğilimleri de artmıştır. Yerel yönetimlerde katılım ve halkla ilişkiler öne çıkan konular arasında yer almıştır.

Birçok bilim insanının üzerinde hemfikir olduğu gibi “halkla ilişkiler, kuruluşlar ve halk arasında karşılıklı yarar sağlayan ilişkiler kurmaya dayanan stratejik bir iletişim sürecidir.” Halkla ilişkiler temel olarak ilişkilerin kurulması ve geliştirilmesi ile ilgili olduğundan ve kültürün de her türlü insan iletişimi üzerinde etkisi olduğundan dolayı bu kavramlar arasındaki bağlantıyı görmek önemlidir (Bardhan ve Weaver, 2011; Schmidt, 2018; Sriramesh, 2009; 2012; Sriramesh ve Vercic, 2009).

Sriramesh (2012), halkla ilişkiler ve kültür arasındaki karşılıklı bağımlılığı göz önünde bulundurarak, kültür kavramını toplumsal unsurların ötesinde politik ekonomi, medya ve aktivist kültürü içerecek şekilde genişletmektedir. Kültürün iletişimdeki rolünü daha iyi anlamak için, bilim adamları tarafından çoklu kültürleri karşılaştırmak için geliştirilen terimleri ve çerçeveleri kullanan etik bir yaklaşım ya da kültürün içinden kültürel yolları anlamaya çalışan yaklaşımlar benimsenmiştir (Schmidt, 2018).

Önceki bölümde detaylıca açıklanmış olan kültürlerarası iletişim toplum içinde bireylerin bilgi, tutum, yetkinlik, etkileşim ve yorumlama gibi birtakım becerileri içsel ve dışsal anlamda donanımları ile mümkün olmaktadır. Bireylerin yaşadıkları toplumlar içerisinde kültürü biçimlenmekte; bu durum da doğal olarak bireylerin kültürel anlayış kazanmalarına katkı sağlamaktadır. Bu bilgiler doğrultusunda, farklı kültürlerle ait bilginin kazanılması ve onlarla etkileşim sürecinde davranışa dönüşmesinin üzerinde durulmaktadır (Eğinli ve Yalçın, 2016:8).

Kültürel farklılığı ve çok kültürlülüğü anlamak, mükemmel halkla ilişkilere duyarlı ve çok yönlü bir yaklaşımı ifade etmek için son derece önemlidir. Bu nedenle, dil, din, ırk ve tabular gibi kültürel duyarlılığı anlamak, topluluklar arasındaki çatışmayı azaltabilir ve toplumsal uzlaşya katkı sağlayabilir. Abdullah (2007:288) kültür, iletişim ve halkla ilişkiler arasında çok güçlü bir ilişki olduğundan ve bu unsurların toplumdaki kültürel yapılardan etkilendiğinden söz etmektedir. Çünkü halkla ilişkileri anlamak çok kültürlülüğe bütüncül bir bakış ile mümkün olabilmektedir.

Mükemmel Halkla İlişkiler Modeli, kurumsal iletişimin ön planda tutulduğu stratejik uygulamaları kapsamaktadır. Stratejik anlamda halkla ilişkiler uygulamasını yerine getiren organizasyonlar hedef kitleleri ile iletişim programları oluşturarak fırsatları ve tehditleri görme fırsatına sahip olmaktadır. Organizasyonların stratejik olarak yöneldikleri topluluklar ile iyi ilişkiler kurmaları amaçlarına ulaşmada oldukça etkili olmaktadır (Yurttaş, 2009:23). Bu model üzerine çalışan araştırmacılar simetrik dünya görüşünü temel alan mükemmel halkla ilişkiler uygulamalarının toplumun sorunlarına duyarlı uygulamalar ortaya çıkarabileceğini vurgulamaktadır. Benzer şekilde, iletişime dayalı olarak toplumun farklı kültürel unsurlarını dinlemenin ve onların taleplerini karşılamanın kurumlara uzun vadede katkı sunacağını ifade etmektedir (Grunig ve White, 2005: 43-75; Önder, 2017:1231). Yerel yönetimler açısından farklı kültürel özelliklere sahip halkla olumlu etkileşim kurmak için bu modelden yararlanılması büyük önem taşımaktadır. Bu açıdan, mükemmel halkla ilişkiler bağlamında yerel yönetimlerin kültürel filtreleri içeren kültürlerarası iletişim stratejilerini değerlendirmek ve açıklayabilmek için mükemmel halkla ilişkilerin tanımı yapılmalı ve ilgili hizmet aktörleri açıklanmalıdır.

3.1. Mükemmel Halkla İlişkiler

Halkla ilişkiler programları, belirli bir bitiş noktası olmaksızın arzu edilen kitlelerle ilişkileri geliştirmeye yönelik sürekli bir çaba olarak iletişim çabalarını kapsamaktadır (Grunig, Grunig ve Dozer, 2002:14). 21. yüzyılda halkla ilişkiler alanında alternatif yaklaşımların gelişmesi hız kazanmış olup bu yaklaşımlar farklı sorunlara odaklanarak halkla ilişkilere yeni bakış açıları getirmeye yönelmiştir. Bunların ortak özelliği ise halkla ilişkilerin yönetim içinde ele alınmasına getirdiği eleştirilerdir. Alanda iki yönlü iletişime dayanana mükemmel halkla ilişkiler ön plana çıktığı için alternatif bakış açıları oluşmaya başlamıştır. Bunun yanında teori bir söylem ve düşünce biçimi olarak algılanmaya da başlanmıştır (Özoran, 2020:224). Bu kısımda, mükemmel halkla ilişkiler tanımı yapılmış ve mükemmel halkla ilişkiler modeli irdelenmiştir.

3.1.1. Tanım

Mükemmel halkla ilişkilerin kökeni Grunig ve Hunt tarafından yayınlanan “Halkla İlişkileri Yönetmek” isimli eser olarak görülebilir. Mükemmellik Teorisi’nin gelişimi boyunca halkla ilişkiler “bir organizasyon ve halk arasındaki iletişimin yönetimi” tanımı ile aynı doğrultuda olmuştur. Mükemmellik Teorisi halkla ilişkilerin sınırlarını genişletme işlevine sahiptir ve uygulayıcılar iç ve dış halk arasında konumlanmaktadır. Grunig, Dozier, Ehlig ve Repper tarafından 1985 yılında ortaya atılan mükemmel halkla ilişkiler, bir faaliyeti düzenleyen taraf için onu en iyi şekilde gerçekleştirebilmek ve sonuçlandırabilmek olarak tanımlanmaktadır (Grunig, 2005:26).

Mükemmel halkla ilişkiler, halkla ilişkiler teori ve pratiğinin tartışılması ve anlaşılmasında belki de en kritik ve baskın paradigmadır. Bu model üstünlüğü geçerlilik, güvenilirlik, etkinlik ve etik gibi ciddi teorik sorunlar karşısında elde edilmiş görünmektedir ve halkla ilişkilere yönelik en iyi uygulama yaklaşımı olarak hala geliştirilmektedir. Modelde diyalog ilkesi iki yönlü simetrik bir taktik olarak savunulmakta ve iki yönlü simetrinin en etkili ve etik uygulama araçlarını temsil ettiği iddiaları yaygın olarak kabul edilmektedir (Browning, 2010:1-2).

Mükemmel halkla ilişkiler, başarılı kurumsal halkla ilişkiler çabasının temel değerleri ve ayrılmaz bileşenleri olarak kurumsal bütünlüğün ve kararlı liderliğin önemini vurgulamaktadır. Bunun yanında, halkla ilişkilerin "ilişkiler" yönünü öne çıkararak tüm paydaşlarla, özellikle de iç paydaşlar (kuruluşun çalışanları) ile dürüst ve üretken bağlar kurmanın ne kadar önemli olduğunu göstermektedir. Grunig (2006:168) "mükemmel halkla ilişkiler bölümleri hem kendi kuruluşlarının hem de halkın savunucusu olarak hizmet eder" görüşünü öne sürmektedir. Aslında o mükemmel halkla ilişkiler bölümlerinin işlerinde -iki yönlü simetrik ve iki yönlü asimetrik modelleri birleştiren karma bir model uyguladıklarını kabul etmektedir (DeGroot, 2015:8-9; Grunig, 1984).

Grunig, kuruluşların iyi davranışlarını sürdürmesi ve halkla iyi ilişkilerin önemini vurgulamakta ve kuruluşların kurdukları ilişkilerde aşağıdaki özellikleri elde etmek için çaba göstermeleri gerektiğini öne sürmektedir. Bunlar, karşılıklılık, güven, güvenilirlik, karşılıklı meşruiyet, açıklık, karşılıklı memnuniyet ve karşılıklı anlamadır (Grunig, 1993:135). Halkla iyi ilişkiler kurmak, bir kuruluşun hem kendisi hem de halk tarafından istenen hedefleri geliştirmesi, gerçekleştirmesi, olumsuz tanıtım maliyetlerini düşürmesi ve paydaşların ihtiyaç duyduğu hizmetleri sağlayarak geliri artırması için gereklidir. En etkili olması için halkla ilişkiler

uygulayıcıları stratejik halkları belirlemeli ve onlarla uzun vadeli simetrik ilişkileri beslemelidir (DeGroot, 2015:8-9).

3.1.2. Model

Mükemmel Halka İlişkiler Modeli, ABD'nin halkla ilişkiler alanında önde gelen meslek kuruluşlarından biri olan IABC (Uluslararası İş İletişimcileri Derneği)'nin 1985 yılında ortaya koydukları halkla ilişkilerde mükemmellik projesi ile ilişkilidir. Projede halkla ilişkilerdeki geçmiş kuramsal çalışmalar gözden geçirilmiş ve geniş çaplı bir deneysel araştırma ile ABD, Kanada ve İngiltere gibi ülkeleri kapsayan kamu kuruluşları, yerel yönetim kuruluşları, sivil toplum kuruluşları ve özel kuruluşları içine alan 321 organizasyonun yer aldığı çalışma gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmalardan sonra organizasyonlarda halkla ilişkiler birimlerinin ne yapması gerektiğini açıklayan normatif bir kuram geliştirilmiştir (Özoran, 2020:223; Yurttaş, 2009:23).

Grunig (1992:2) halkla ilişkiler uygulayıcılarının izlemesi için normatif bir model olarak Mükemmellik Teorisini geliştirmiştir. Teori dört düzeyi içeren bir dizi genel teori ilkesidir ve *program, bölüm, organizasyon ve ekonomi* olmak üzere 4 önemli içeriğe sahiptir. Program düzeyi, hedeflerine ulaşmada en etkili olabilmesi için halkla ilişkilerin stratejik olarak yönetilmesi gerektiğini savunmaktadır. Bölüm düzeyinde en başarılı olmak için halkla ilişkilerin iki yönlü simetrik iletişim uygulayarak pazarlamadan farklı bir şekilde çalışması gerektiği esas alınmaktadır. Grunig, uygulayıcıların üst yönetime rapor verdiği ayrı bir halkla ilişkiler bölümünü de savunmaktadır. Mükemmellik Teorisinin üçüncü seviyesi, organik organizasyon yapısına sahip katılımcı bir kültür olan iki yönlü iletişimi yansıtan organizasyonel koşullarını gerektirmektedir. Bu teorinin son teması ise iletişim ve maliyetlerin yanı sıra çalışanlar arasında yüksek iş tatmininin somut bir değerini sunduğu ekonomik düzeydir (Schmitz, 2014:16).

Mükemmel halkla ilişkileri başarabilmek için teori 10 normatif ilke sunmaktadır. Bunlar (Grunig, 1992:12-27):

1. Halkla ilişkilerin stratejik yönetime dâhil edilmesi
2. Hâkim koalisyonda halkla ilişkilerin güçlendirilmesi veya üst yönetime doğrudan raporlama ilişkisi
3. Entegre halkla ilişkiler işlevi
4. Diğer işlevlerden ayrı bir yönetim işlevi olarak halkla ilişkiler
5. Bir teknisyen yerine bir yönetici tarafından yönetilen halkla ilişkiler birimi

6. Uygulamada iki yönlü simetrik halkla ilişkiler modeli
7. Simetrik bir iç iletişim sistemi
8. Yönetimsel rolü ve simetrik halkla ilişkileri uygulamak için gereken bilgi
9. Tüm rollerde çeşitliliğin vücut bulması
10. Mükemmellik için kurumsal bağlam

Mükemmel halkla ilişkilerin kavramsal düzeyde daha iyi anlaşılabilmesi için mükemmel halkla ilişkilerin 10 normatif ilkesi aşağıda detaylı bir biçimde açıklanmıştır (Grunig, 1992:12-27).

1. Halkla ilişkilerin stratejik yönetime dâhil edilmesi: Daha kapsayıcı karar vermeye, kamu bakışı açısıyla daha iyi örgütsel politikalara ve daha kalıcı kararlara olanak tanımaktadır. İlişkiden daha yüksek düzeyde memnuniyet stratejik yönetim sürecinde dikkate alınan organizasyonlar tarafından bildirilmektedir (Grunig, 1992).

2. Hâkim koalisyonda halkla ilişkilerin güçlendirilmesi veya üst yönetime doğrudan raporlama ilişkisi: Halkla ilişkiler işlevi kamuyu, değerleri ve etik karar vermeyi içeren konularda tavsiyelerde bulunmak için doğrudan üst yönetime rapor verme yetkisine sahip olmalıdır. Araştırmacılar baskın koalisyonla doğrudan raporlama ilişkisinin de halkla ilişkilerde mükemmelliği artıracığını öne sürseler de sonraki araştırmalar, doğrudan üst yönetime rapor verirken halkla ilişkilerin mükemmel olduğunu görmüştür (Grunig, 1992).

3. Entegre halkla ilişkiler işlevi: Entegre bir halkla ilişkiler işlevi, kuruluşun tüm düzeylerinde işlevlerine erişim ve yetkiye sahiptir. Yalıtılmış bir durum söz konusu değildir ve pazarlama ya da diğer işlevler tarafından sınırlandırılmamış ya da kapsanmamıştır ve kendi özerkliğine sahiptir (Grunig, 1992).

4. Diğer işlevlerden ayrı bir yönetim işlevi olarak halkla ilişkiler: Organizasyonlarda pazarlama veya hukuk bölümlerinin iletişim yönetiminin rol ve sorumluluklarını ihlal etmesini önlemek için halkla ilişkilerin organizasyonda ayrı bir yönetim işlevi olması önemlidir. Bu alanlar diğer örgütsel işlevler tarafından gasp edildiğinde, daha küçük veya daha az stratejik organizasyonların örgütsel karar alma sürecini göz ardı etmesi yaygındır (Grunig, 1992).

5. Bir teknisyen yerine bir yönetici tarafından yönetilen halkla ilişkiler birimi: Halkla ilişkiler birimine, yalnızca teknik yazma becerisinde uzman olanlar yerine her zaman profesyonel bir halkla ilişkiler yöneticisi başkanlık etmelidir. Teknisyenler genellikle yazılı veya diğer teknik gerçek yönetim işlevinde uzmanlardır. Yöneticiler ise bilgi toplamak, çatışma çözümünü

kolaylaştırmak, sorunların yönetimine dâhil olmak, bütçe oluşturmak, etik ikilemleri çözmek ve halkla ilişkiler bölümlerinin personelini yönetmek için gerekli araştırma bilgisine sahiptir (Grunig, 1992).

6. *Uygulamada iki yönlü simetrik halkla ilişkiler modeli*: Mükemmel bir halkla ilişkiler bölümünün iki yönlü simetrik halkla ilişkiler modelini kullanması önemlidir çünkü diyalog temelli bir yaklaşımın çatışmaları çözmede, sorunları önlemede ve halkla ilişkiler kurmada ve sürdürmede diğerlerinden daha etkili olduğu görülmüştür (Grunig, 1992).

7. *Simetrik bir iç iletişim sistemi*: Mükemmel bir halkla ilişkiler bölümü halkla ilişkileri simetrik olarak yönetmek için gerekli bilgiye sahiptir, çünkü halkı anlamak için karmaşık araştırmalar yapabilir ve aynı zamanda müzakere ve işbirlikçi problem çözmeye eğilimli olabilir (Grunig, 1992).

8. *Yönetmelik rolü ve simetrik halkla ilişkileri uygulamak için gereken bilgi*: Diyaloğa dayalı iç iletişim sistemleri, ekip çalışması oluşturmak, çalışanların motivasyon ve iş tatminini artırmak ve çalışan devrini azaltmak için önemlidir. Bu aynı zamanda yöneticilerin sorunları erkenden belirlemelerine olanak tanır ve böylece bunlar artmadan önce çözülebilir (Grunig, 1992).

9. *Tüm rollerde çeşitliliğin vücut bulması*: Halkla ilişkiler bölümleri için kararların ve iletişimin farklı bakış açılarını içermesi amacıyla tüm rollerde çeşitli profesyonellere sahip olması önemlidir. Kapsayıcılık, mükemmelliği besler çünkü bu durum bazı kitlelerin fikir ve görüşlerini dışlamanın ya da istememenin yarattığı yabancılaşma duygularını azaltır (Grunig, 1992; Vercic, Grunig, and Grunig, 1996:58).

10. *Mükemmellik için kurumsal bağlam*: Mükemmel halkla ilişkiler konusunda araştırmacılar etik ve dürüstlüğü önemli hususlar olarak ekleyerek etğin bağımsız bir mükemmellik ilkesi olacak kadar önemli olduğunu belirtmişlerdir (Vercic, Grunig ve Grunig 1996:58). Bowen (2004:311-324) yaptığı araştırmada, en başarılı organizasyonların sorun yönetimine ilişkin karar verme sürecine etğin dâhil edildiğini bulmuştur. Ayrıca etik konusu planlandığında, öğretildiğinde ve organizasyon genelinde vurgulandığında daha yüksek organizasyonel etkililik düzeylerini sağladığını görmüştür. Dolayısıyla, halkla ilişkilerin onuncu genel ilkesi olarak etik konusu detaylandırılmış ve etik ikilemlerin rasyonel analizinin örgütsel etkinliğin en önemli kolaylaştırıcısı olabileceği ortaya konmuştur.

Grunig'in Mükemmel Halkla İlişkiler Teorisi, etkili halkla ilişkilerin özelliklerini şu kategorilerde tanımlamaktadır: 1) *Yetkilendirme*: Etkili organizasyonlar, halkla ilişkileri eleştirel

bir yönetim işlevi olarak yetkilendirmelidir. 2) *İletişimci rolleri*: Halkla ilişkiler yöneticilerinin idari rollerin yanı sıra yönetim rolleri oynamasına izin verilmelidir. 3) *İletişim işlevinin organizasyonu*: Halkla ilişkiler bütünleşmiş bir iletişim işlevi olarak pazarlama veya diğer yönetim işlevlerine yüceltmek yerine onlardan ayrı tutulmalıdır (DeGroot, 2015:10; Grunig, 1992). Mükemmel halkla ilişkiler teorisi halkla ilişkiler uygulamalarını mükemmel düzeye getirme ile ilgilenmektedir. Kurumun etkin bir biçimde çalışabilmesi için halkla ilişkiler önemli bir bileşen olarak vurgulanmaktadır. Mükemmel halkla ilişkiler için de birtakım özellikler aranmaktadır. Bunlar (Grunig, 2006):

- İletişim değeri,
- Stratejik örgütsel işlevlere katkı,
- Yönetim rolü,
- İki yönlü simetrik model,
- Bu modeli uygulayabilecek becerilere sahip halkla ilişkiler çalışanları,
- Güçlü bir kurum kültürü,
- Çok kültürlü bir örgüt yapısı olarak ifade edilmektedir.

3.2. Mükemmel Halkla İlişkilerin Uygulama Sürecindeki Aktörler

Bir kuruluşun hayatta kalması ve refahı, kuruluşla ortak çıkarları olan ve ihtiyaçların karşılıklı bağımlılığını yaratan birden fazla kamuya, gruplara bağlıdır. Bir kuruluşun kamuları iki ana gruba ayrılabilir:

- Örgütsel: çalışanlar, yönetim ve hissedarlar dahil olmak üzere dahili izleyiciler.
- Toplumsal: medyayı, müşterileri, hükümeti ve genel olarak toplumu kapsayan dış izleyiciler (Seitel, 2004, 12)

Mükemmel halkla ilişkilerin uygulayıcı olarak merkezi ve yerel yönetimler, hükümet, sivil toplum kuruluşları ve diğer kuruluşlar önemli olayları, değişimleri ve tanıtımlarını yaparken çok çeşitli yolları kullanmaktadır. Sözü edilen aktörler basılı araçlar, yayın araçları, kültürel olaylar, sosyal olaylar, yarışmalar, toplantılar, geziler ve eğitim aracılığıyla hedef kitlelerine ulaştırmak istedikleri mesajları bu halkla ilişkiler araçları yoluyla iletmektedir (Yılmaz, 2015:76).

3.2.1. Yerel Yönetimler

Yerel yönetimlerin, şehrin vatandaşlarına hizmet sağlamak, şehrin büyümesini ve gelişmesini yönetmek, izlemek ve şehrin sosyal kültürel ihtiyaçlarını sağlamak gibi amaçları vardır. Bu bağlamda yerel yönetimlerin gerçekleştirmesi gereken üç temel hedeften söz edilebilmektedir. Bunlar, “bireyin temel haklarının gerçekleştirilmesi, kamu mal ve hizmetlerinin etkin ve verimli üretimi ve demokrasinin gerçekleşmesine katkı sağlamak” şeklinde ifade edilebilir (Güven, 2013:26; Theaker, 2008). Bu hedefler içerisinde yerel yönetimin üç anlamı kapsadığı açıktır. Birincisi yerel yönetimin kendi kendini yöneten bir topluluk olması, ikincisi yerel hizmet kuruluşu olması, üçüncüsü ise yönetimin bir alt birimi olmasıdır”

Bir yerel yönetim kurumunun temel özelliklerinden biri, artık vatandaşlara bilgi edinme, şeffaflık, bireysel ve organize katılım yöntemleri ve biçimleri, topluluklara yerel yönetimleri uluslararası düzeyde kontrol etme ve etkin bir şekilde yönetme hakkını garanti eden bir kurum olmasıdır. Fakat tüm bunların gerçekleşebilmesi için, yurttaşların yönetime katılım kanallarının açık tutulması ve gerekirse yeni iletişim kanallarının oluşturulması gerekmektedir. Tam da burada halkla ilişkiler devreye girmekte, yerel yönetimlerin görev ve sorumluklarını gerçekleştirebilmesi için halkla ilişkilerin tüm dinamiklerini etkin ve verimli bir şekilde kullanabiliyor olması karşımıza çıkmaktadır.

Günümüz çağdaş yönetim anlayışlarında bireysel özgürlüğe verilen önem gittikçe artmıştır. Yönetim alanındaki gelişmelerle birlikte de hak ve özgürlükler alanında ilerlemeler yaşanmıştır. Yönetim yapılarının varlıklarının sürdürme ve toplumsal düzeni sağlama noktasında halkla ilişkiler uygulamalarına yönelmeleri oldukça olasıdır. Merkezi ve yerel yönetimlerin bunu yapabilmelerinin yolu da mükemmel halkla ilişkiler kapsamında kitle iletişim araçlarıdır. Bir diğer ifade ile halkla ilişkiler uygulaması ideolojik amaçlı uygulamalar aynı araçlar üzerinde birleşebilmektedir. Halkla ilişkiler çalışmalarının önemli bir bölümü, belirli bir örgüt ya da merkezden çevreye bilgi vermeyi içermektedir. Kitle iletişim araçlarından yararlanarak bazen çevreye bilgi verme ve yapılanların gerekçelerini halka anlatma bir halkla ilişkiler çalışmasıdır. Bu oluşum ideolojik devlet çalışmalarıyla aynı doğrultudadır ve burada amaçsal bir birlik söz konusudur. Bu önemli özelliğiyle de halkla ilişkiler, kitle iletişim araçları aracılığıyla merkezi ve yerel yönetim çalışmaları ve düzenlemelerini topluma benimseten ve bu yolla toplumsal

uzlaşmayı oluşturup sürdüren, sisteme siyasal meşruluk kazandıran bir çalışma biçimidir (Doğan, 2015:50-51).

Halkla ilişkiler çalışmalarının yerel yönetimlerin her seviyesine ulaşabilmesi amacıyla iletişim bölümünün yönetime doğrudan ulaşabileceği bir sistem oldukça işlevseldir. İletişim bölümü karar ve politikalardan haberdar olup halkın yanıtlarının tahmin edilmesi ve kararların halka duyurulması görevini üstlenmektedir. Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler çalışmaları aşağıdaki gibi belirtilebilir (Güven, 2013:25; Theaker, 2008).

- Yerel yönetimlerin hedeflerine ulaşabilmesi amacıyla ihtiyaç duyulan tanıtım etkinliklerini gerçekleştirmek
- Yerinden yönetim kuruluşları ile hedef kitle arasındaki ilişkilerin düzenlenmesine ve geliştirilmesine katkıda bulunmak
- Halkın yerel yönetim kuruluşlarından memnuniyet düzeylerini belirlemek ve ulaşılan sonuçları rapor haline getirip yönetime sunmak

Mükemmel halkla ilişkiler çerçevesinden ele alındığında yerel yönetimler simetrik iletişim anlayışını özümsemek, etik, şeffaf iletişimi yerel hizmetlerin bir parçası haline getirmiş olması gereği karşımıza çıkmaktadır.

3.2.2. Sivil Toplum Kuruluşları

Sivil toplum alanında faaliyet gösteren kuruluşlar halkla ilişkiler alanında kendine özgü organizasyona sahip ve profesyonel halkla ilişkiler uzmanının istihdam edildiği yapılardır. İhtiyaç duyulan durumlarda gereken yerlerle ulaştırılmak için donanımlara sahip profesyonel hizmet sunan kuruluşlardır. Halkla ilişkilerin öneminin artması ile birlikte yeni bir sektör olarak giderek büyüyen ve sayıları artan sivil toplum kuruluşu ve özel kuruluşlar niteliğindeki halkla ilişkiler kuruluşlarının görev ve sorumlulukları da o oranda artış eğilimi göstermiştir. Bu kuruluşlar bünyelerinde ekonomik ve politik bilimlerde uzmanlaşan çalışanlar istihdam ederek hizmetlerinde çeşitlilik oluşturabilmişlerdir (Doğan, 2015:68; Göksel ve Yurdakul, 2004).

Sivil toplum kuruluşları üyelerine yönelik mükemmel halkla ilişkiler uygulamaları kapsamında kurumun amaçlarını, politikalarını, belirledikleri stratejileri ve yönetim tarafından aldıkları kararları onlara ulaştırmaktadır. Ayrıca üyelerin istek, beklenti ve düşüncelerini almak amacıyla kuruluş içerisinde iletişim kanalları oluşturarak bunların açık olmasını ve gelişmesini sağlamak için uğraşmaktadır. Dış çevre ile ilişkili sosyal sorumluluk etkinlikleri organize

etmekte ve toplumsal konularda araştırma yapma ve raporlama çalışmaları ile halkın düşüncelerini yönetime bildirmektedir. Bunun yanı sıra, halk için yönetimin denetlenmesi, toplumsal konularda gösteri ve eylem içeren etkinlikler ve kamu ya da özel sektör destekli bir organizasyon temin edebilmektedir. Sivil toplum kuruluşlarında mükemmel halkla ilişkiler sözü edilen etkinlik ve uygulamaları başarılı bir biçimde gerçekleştirmesi için üyeleri arasında etkin bir iletişim ağı oluşturabilmeli, çalışmalarda üyeler arasında koordinasyonu sağlamalı, halktan gelen geribildirimleri ölçebilmeli, ihtiyaç duyduğunda görsel ve işitsel donanımlardan yararlanmalı, medya ortamı ve araçları ile iyi ilişkiler kurup sürdürebilmeli ve topluma ne şekilde katkıda bulunacağını profesyonellerden aldığı destek ile iyi sunabilmelidir. Bu kapsamda, sivil toplum kuruluşları mükemmel halkla ilişkileri iyi anlayarak buna gereken önemi vermeli ve kamu ile halk arasında bir denge unsuru olarak görev ve sorumluluklar üstlenebilmelidir (Güven, 2013:31).

3.2.3. Medya

Etkili halkla ilişkiler uygulamaları kapsamında diğer kuruluşlar yöneldikleri topluluklara onların ihtiyaç duyulan bilgileri medya yoluyla ulaştırır. Mükemmel halkla ilişkilerde medyanın kullanımı konusu özel kurallar ve yöntemleri içeren bir çalışma alanıdır. Kurumsal tanıtım amacıyla medyanın kullanımı hedef kitleye iletişim araçları ile bilgilerin ulaştırılması için son derece önemlidir (Yılmaz, 2015:73).

Halkla ilişkiler uygulayıcıları, belirli bir nüfus (örneğin, organizasyon, şehir, bölge, ülke) içindeki medya sistemlerinin değerini kabul eder. Halkla ilişkilerin eleştirel analizi kapsamında, “Mükemmellik Teorisi” ortak çözüm için belirli fırsatların nerede olduğuna ve mesajların halka nasıl yardımcı olabileceğine işaret edebilir. “Mükemmellik” ilkelerine bakarak iki yönlü simetrik bir iletişim modelinde gerektiği gibi uygun mesaj türleri belirlenebilir ve bunlar tüm ilgili tarafların temsilcileriyle birlikte oluşturulabilir. Bu şekilde halkla ilişkiler uygulayıcıları “yönetimin etik danışmanları ve sosyal sorumluluğun iç savunucuları olabilirler” (Grunig ve diğerleri, 2002:540; Tyma, 2008:200-201).

Mükemmellik teorisi, medya sistemlerinin etik olarak dâhil edilmesi ve sosyo-kültürel olarak konumlandırılması gerektiğini kabul ederek, tüm halkın (hem iç hem de dış) seçim yapmasını sağlamak için düşündürücü bir menü olarak kullanabilir. Bu durumda, ilgili medya kuruluşlarının ve sistemlerin etik olarak ve ilgili halkın çıkarları doğrultusunda kullanılması amaçlanabilir (Tyma, 2008:200-201). Basınla ilişkiler kurmada özellikle basın bültenleri gibi

bazı halkla ilişkiler araçları önemli ölçüde etkili olmaktadır. Buna ek olarak, basın konferansları, basın töreni ve gezileri tüzel kişiliğe sahip kuruluşların hedef kitlelerine bilgi ulaştıracakları önemli araçlardır (Yılmaz, 2015:74).

3.2.4. Hükümet

Halkla ilişkiler, iyi yönetişimi teşvik etme ve demokrasiyi sağlama girişiminde hükümetler için hayati bir araçtır. Hükümetler, haber medyasının önemli faaliyetleri ele almasına yardımcı olmak için halkla ilişkileri benimsemektedir (Coombs, 2015:78). Bununla birlikte, bir önceki başlıkta anlatıldığı gibi medyanın etkin kullanımı ile yönetişimin teşvik edilmesinde halkla ilişkilerin önemli bir araç olduğu görülmektedir. Halkla ilişkiler görevlilerinin, halka iletilmesi gereken politikalar ve düzenlemeler de dahil olmak üzere kararlar alan üst yönetim ekiplerinin bir parçası olması gerekmektedir. Peltekoğlu, Özellikle politika yapıcıların karar alma sürecine sınırlı halkla ilişkilerin hükümet projelerinde halkı duyarlı hale getirmedeki rolünün altını çizmektedir (Peltekoğlu, 2018:67).

Baron'a göre; halkla ilişkilerin diğer işlevi de hükümetin çeşitli araçlar aracılığıyla kamuya bilgi yaymasını kapsar. Başarılı bir iletişim, çeşitli materyallerde tekrarlanan ve kişiler arası temas ve kitlesel ve yerel medya kanalları aracılığıyla vurgulanan sabit bilgileri gerektirir. Bu nedenle, halkla ilişkiler görevlileri aracılığıyla mükemmel halkla ilişkileri gerçekleştirmek için, proje yöneticilerinin uygun bir plana, uygulama stratejisine ve toplumu harekete geçirmek için yeterli kaynak çabasına sahip olmaları hayati önem taşımaktadır (Baron, 2012: 45).

3.3.Halkla ilişkilerin Kültürel Farklılıkların Uyumu Sürecindeki Rolü ve Görevi

Küreselleşen dünyada halkla ilişkiler ve kültür arasındaki karşılıklı bağımlılığın farkına varmak giderek daha önemli hale gelmektedir ve bu alanda kültürlerarası karşılaştırmalı çalışmalar artmaktadır. Farklı kültürel geçmişlere sahip bireylere dikkat etmenin gerekli olduğu çok kültürlü bir ortamda başarılı olmak için, geliştirilmesi gereken önemli bir beceri kültürlerarası iletişim yetkinliğidir. Spitzberg (2015), kültürel yetkinliği oluşturan yönleri, onu etkileyen faktörleri ve yetkinliğin “yerini” dikkate alan bir model geliştirmiştir. Kültürlerarası yetkinliği etkililik ve uygunluk olarak iki boyutta açıklamaktadır. Etkililik, değerli hedeflere ulaşma niyetiyle “bireyin çevre ile etkileşim yoluyla amaçlanan etkileri üretme yeteneği” anlamına gelmektedir. Uygunluk ise duruma bağlı olarak davranışı (eylemleri) ve dili farklı norm ve kurallara göre ayarlama yeteneği ile bağlantılıdır (Schmidt, 2018:23-24).

Grunig ve White (2005:64-73) halkla ilişkilerin toplumsal rolü olduğundan söz etmektedir. Bu roller de halkla ilişkilerin temel aldığı asimetrik ve simetrik dünya görüşüne göre biçimlenmiştir. Bu kapsamda, halkla ilişkilerin toplumsal rollerinden biri de toplum içindeki farklı kültürel yapıların iletişim süreçleri, katılım konuları ve onlara sunulacak hizmetler üzerine yoğunlaşmaktadır. Aynı şekilde, toplumsal kriz dönemlerinde toplumsal fayda inşa edeceği de belirtilmektedir.

Halkla ilişkilerin eleştirel sosyal rolü akademisyenlerin uygulamadaki sorunları ortadan kaldırmak amacıyla detaylandırmasıdır ve bu tartışmadaki en ilişkili iki rol, pragmatik sosyal rol ve idealist sosyal roldür. Pragmatik sosyal rol sonuç odaklıdır ve en çok sonuca odaklanır. Organizasyonel bir hedefe ulaşmak en önemli şeydir ve bu hedeflere ulaşmanın önemi genellikle halkla ilişkiler uygulayıcılarının dikkate alması gereken önemli ahlaki hususları gölgede bırakır. Mükemmellik teorisyenleri tipik olarak asimetrik uygulamaları bu dünya görüşüyle ilişkilendirir ve uygulamaları etik dışı olarak görürler çünkü bu dünya görüşü içinde örgütsel hedeflere ulaşmak için yapılabileceklerin bir sınırı yoktur; bu nedenle, bu hedeflere ulaşmak kişisel ve toplumsal ahlak pahasına olabilir. Diğer taraftan, idealist sosyal rol, halkla ilişkilerin öncelikle uzlaşma ve barışçıl çatışma çözümü yoluyla kamu yararına hizmet etmek için var olduğu bir roldür. Bu dünya görüşü, karşılıklılık normuna dayanan normatif bir etik halkla ilişkiler ideali sunar. Mükemmellik teorisyenleri, “halkla ilişkilerin kamu yararına hizmet etmek, kuruluşlar ve halk arasında karşılıklı anlayış geliştirmek ve toplumdaki sorunlar hakkında bilgilendirilmiş tartışmalara katkıda bulunmak için uygulanması gerektiğine” inanmaktadır. Bununla birlikte, idealist olmanın doğası gereği bu dünya görüşü toplumun her zaman hem çoğulcu hem de ilerici olduğu varsayımı altında çalışmaktadır (Browning, 2010:13-14; Grunig ve White, 1992).

Kültürel farklılık, her ülkenin farklı dini ve yerel topluluklara sahip olması nedeniyle evrensel bir kavram olarak görülmektedir. Halkla ilişkiler ise farklı din ve kültürlerle sahip çeşitli etnik gruplara göre uygulanmaktadır. Bu nedenle, halkın tüm unsurlarıyla karşılıklı ilişkiler kurmak, toplumu ve kültürel yapıyı etkileyebilecek herhangi bir karmaşıklığı azaltmak için kültürel farklılıkların anlaşılmasını gerektirmektedir (Abdullah, 2007:297). Kültürel farklılıklar, topluluklarda iletişime önem verme, sosyal ilişkileri artırma gibi önemli konuları içerdiğinden dolayı belirli bir süreç gerektiren öğrenme deneyimini kapsamaktadır. Bireylerin kendi kültürel özelliklerinin dışındaki kültürel yapının farkına varmaları ve anlamaları hususunda kendi kültürel sınırlarının dışında çıkmaları önemli görülmektedir. Bireylerin kendi dışındaki başka kültürlerle ilgili yanlış düşünce ve yorumlamaları sonucunda hatalı iletişim kalıplarını

değerlendirmeleri ve bunun azaltılması için çalışmaları kültürel farklılıkların anlaşılmasına katkı sunmaktadır. Bireylerin kültürel farklılıklara dikkat ederek başka kültürlerle etkileşim kurabilmeleri ve bunu sürdürebilmeleri uyum süreci ile mümkün olabilmektedir (Eğinli, 2011:216).

3.4. Yerel Yönetimlerde Halka İlişkiler

21. yüzyılda yaşanan sosyal, siyasal ve teknolojik dönüşümler yönetim anlayışlarını kapsamlı değişime uğratmış; merkeziyetçilik yerine yerellik, bürokrasi yerine katılım, hiyerarşi yerine denetim, şeffaflık, sorumluluk ve hesap verebilirliği gündeme getirmiştir (Özer, 2006). Bu noktada yönetişimin temel unsurları katılım, hukukun üstünlüğü, şeffaflık, uzlaş, eşitlik, adalet ve veremlilik olarak değerlendirilebilir (Yıldırım, 2004). Bunun yanında, tutarlılık, saydamlık, yerindelik ve ölçülülük kavramlarından da bu kapsamda söz edilebilir (Toksöz 2008). Vurgulanan bu hususları yaşama geçiren kamu kuruluşları ve özel kuruluşlar iyi yönetim anlayışına katkıda bulunacak ve halk için nitelikli bir yaşam oluşturabilecektir (Yılmaz, 2011:36-37).

1980'li yıllardan itibaren halkın siyasete ve yönetime doğrudan katılma talebinin artması ve sivil toplum örgütlerinin içinde bulunan birçok aktörün yönetimden farklı talep ve beklentilerinin olması sonucu katılım ve yönetişim gibi kavramlar ortaya çıkmış ve halkla ilişkiler, kamu yönetiminin ve yerel yönetimlerin gündemine girmiştir. Yönetişim, hizmet alanlar ve hizmet verenler tarafında meydana gelen değişim ve gelişmelerle yakından ilişkilidir. Hizmet alanların eğitim ve kültür düzeylerinin gelişmesi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen değişimler sonucunda halkın birçok uygulamadan haber almaları kolaylaşmıştır. Bahsedilen gelişmelerin ortaya çıkardığı sonuç, mal ve hizmet alan kitlenin nitelikli halk durumuna gelmesini sağlamak olmuştur. Bilinçli halkın yanı sıra küreselleşme ve rekabet olgusu hükümetler, yerel yönetimler, işletmeler ve sivil toplum örgütleri üzerinde bir baskı unsuru olarak yönetenlerin adil, dürüst, şeffaf, nitelikli ve haklara saygılı hizmet sunmaları ve varolan hizmetlerini iyileştirmelerine ön ayak olmuştur. Bu iyileşmeler halk gözünden kuruluşların ve yönetenlerin güvenilirliğini değerlendirmede önemli bir ölçü olmuştur (Yılmaz, 2011:35-36).

Kamu kuruluşları içinde bulundukları mevcut yapılanmayla ilişkili olarak yöneldikleri topluluklar ve yerine getirdiği görevler farklılaşmaktadır. Çeşitli alanlarda çeşitli hedef gruplara hizmet sunma işlevi taşıyan kamu yönetimi, kendisine bağlı pek çok kuruluşa ve buralarda çalışan çalışanlara sahip bulunmaktadır. Bu durum aslında kamu kuruluşları ve hedef kitle

arasında uyum olması ve birbirine bağılı koordine hareket etmeyi gerektirmektedir. Bu sağılandığı zaman da kapsamlı ve sürdürülebilir halkla ilişkiler mümkün hale gelmektedir. Bu doğrultuda kamusal anlamda çeşitlilik içeren kuruluşlarda halkla ilişkilerin içsel ve dışsal uygulamalarla koordineli ve sürekli bir uğraş gerektirdiğı düşünülebilir (Güven, 2013:27). Yerelde hizmet sunumunda görev alan yerel yönetimler de vatandaşların memnuniyet düzeylerini geliştirmek, halkın ihtiyaç duyduğu hizmetlere yanıt vermek ve hizmetleri düzenlenmeyi ve geliştirmeyi zorunlu kılmıştır.

Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler Eraslan Yayinoğlu (2005)'nın vurguladığı gibi, yerel yönetimde alınan kararların ya da sunulan hizmetlerin yerel halkı nasıl etkilediğini objektif şekilde değerlendirmek, çalışılacak meseleleri belirleyerek kimin neyi, neden, nerede, ne zaman yaptığını açıklamaya önem veren bir iletişim programını aksiyona geçirme anlamına gelmektedir.

Halkla ilişkiler uygulamalarında yerel yönetimler tarafında bilgilendirme ve danışma masaları/ofisleri, gazete ve dergiler, el ilanları, afişler ve yüz yüze iletişim gibi araçları daha yoğun biçimde kullanılmaya başlanmıştır. İnternetin de yerel yönetimler tarafından halkla ilişkiler bağlamında kullanılması e-belediyecilik kavramının ortaya çıkması ve internetin daha düşük maliyetli ve daha etkin hizmet sunumuna olanak tanınmasının yanında, doğrudan demokrasiye hizmet eden bir araç haline gelmesine de olanak sağlamıştır (Yurttaş, 2009:62). Yayinoğlu 'nın belirttiğı gibi halkla ilişkiler, kamu yönetimi ve onun önemli bir tarafı olan yerel yönetimlerde çağdaş ve dinamik biçimde yönetilebildiğı takdirde, en yaratıcı ve anlamlı uygulama alanına yeniden erişebilecektir. (Yayinoğlu, 2005: 48).

Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler, yönetim ile halk arasındaki ilişkiyi geliştirmeyi amaçlayan iletişime dayalı bir etkileşim olarak nitelendirilmektedir. Halkla ilişkiler, tanınma ve tanıtım süreçlerinden oluşan iki yönlü bir iletişim faaliyetidir. Halkla ilişkiler, özel sektörden kamu sektörüne, merkezi hükümet kurumlarından yerel kuruluşlara kadar çok çeşitli kuruluşlarla etkileşim içinde iletişimi düzenleyen bir işlev olarak yönetimin önemli bir parçası haline gelmiştir (Poyraz ve Yöndemli, 2016: 322). Demokratik ve modern toplumlarda vatandaşlar, kamu hizmetlerinde bilgilendirilme hakkına sahiptir. Bir kamu kurumu olan yerel yönetimler tarafından verilen hizmeti talep eden herkes, faaliyetlerinin gidişatı ve kurumun yaklaşımı hakkında bilgi sahibi olarak ilgili makamlarla iletişime geçmek isterler. Bu nedenle kamu kurum ve kuruluşları için önemli faaliyetlerden birinin de halkla ilişkiler olduğu unutulmamalıdır.

3.5. Yerel Yönetimlerin İletişim Stratejilerinin Mükemmel Halkla İlişkiler Stratejileri İle Uyumlandırılması

Etkili organizasyonların organizasyon stratejilerini belirlemede mükemmel halkla ilişkiler önemli role sahiptir. Ayrıca araştırmalar stratejik olarak halkla ilişkiler uygulamasının mükemmel organizasyonların en güçlü göstergeleri arasında olduğunu ortaya koymuştur. Yerel sosyo-politik çevre bilgisi, profesyonellerin hedef kitlelerinin ihtiyaçlarına uygun stratejiler ve teknikler geliştirmelerine yardımcı olmakta ve böylece iletişimin etkinliğine katkıda bulunmaktadır. Bu tür bilgiler aynı zamanda dünyanın her yerinde etkili profesyoneller olarak çalışmaya hazırlayan çok kültürlü halkla ilişkiler müfredatını geliştirmeye de yardımcı olmaktadır. Yerel uygulayıcılar arasında göze çarpan bilgi eksikliklerinin varlığı da kuruluşların halkla ilişkiler personelinin bilgi düzeylerini artırmaya yönelik eğitime yatırım yapmaları için ciddi bir ihtiyaç olduğunu ortaya koymuştur (Lim, Goh ve Sriramesh, 2005; Sriramesh, 2002).

Simetrik dünya görüşünü içeren mükemmel halkla ilişkiler uygulamaları Önder (2017:1242)'in de belirttiği gibi toplumsal konularda elini taşın altına koyabilmelidir. Bu gerçekleştiği takdirde, kurumlara olumlu algı, itibar ve imaj sağlayabileceği gibi halkın sorunlarının analiz edilip toplumsal değer üreten uygulamalar da yerine getirilebilecektir. Bu yüzden, mükemmel halkla ilişkiler stratejileri toplumsal ve evrensel konularda değerleri olan bir alanı ifade etmektedir.

Kültürlerarası farklılıklar halkla ilişkiler alanında toplulukların anlaşmasında belirgin engeller oluşturabileceğinden dolayı kültürün konumu, halkla ilişkiler uygulayıcısı ve araştırmacısı için benzer şekilde iç görü sağlayan bir konumdur. Kültürel yeniden üretim ve temsil (aracılı kampanyalar ve mesajlar) yöntemleri aracılığıyla, kültürel konumlandırma veya kontrol bir halkın diğeri üzerinde güç sahibi olduğu alan olmuştur. Halkla ilişkiler uygulamaları, halkların kültürlerini ve söylemsel konumlarını anlamak için giriş noktaları sağlar. İki yönlü simetrik iletişimin yalnızca baskın konumunu dikkate alması gerekmez; bundan ziyade, halkla ilişkiler uygulayıcısı baskın koalisyonun temsilcisi olarak tüm seslerin organizasyonun karar verici üyeleri tarafından duyulmasını sağlamaya yardımcı olmalıdır. Halkla ilişkiler uygulayıcısı mükemmellik teorisine dayanan bir uygulama pozisyonundaysa farklı kültürlere ait topluluklar arasında yalnızca kültürel alışverişi sağlamakla kalmamalı; aynı zamanda onların savunuculuğunu da üstlenmelidir (Tyma, 2008:199). Yerel yönetimler de halkla ilişkiler uygulamalarında kültürlerarası üstünlükler ve zayıflıklarının bilincinde olarak farklı kültürlerin

birbiri ile bir arada olabileceği ortam oluşturulması konusunda sorumluluklar üstlenmelidir. Kültürel farklılıklar ve endişeler giderilmezse etik bir uzlaş ve çözüm mümkün görünmemektedir. Bu bağlamda araştırma bu bölüm itibariyle çok kültürlü ortamlarda farklı kültürlere yönelik iletişim stratejilerini de kapsarken mükemmel halkla ilişkiler modeli gereğini vurgulayarak ilerleyecektir. Hedef kitle boyutunda ise çalışmayı destekleyecek şekilde Grunig & Jaatinen (1999:219), ilkelerin tüm kuruluşlar için (hükümet, iş dünyası ve kar amacı gütmeyen kuruluşlar) aynı olmasına rağmen “ilkelerin uygulanması gereken özel koşulların farklı olduğunu” belirtmiştir. Tüm örgütsel iletişimlerde olduğu gibi, kamu kurumları da hedef kitleleri paydaşlarıyla kurmak istediği ilişkilerin türünü iyi tanımak zorundadır.

Yerel yönetimlerin kentinde yaşayan farklı etnik yapıdaki vatandaşlarla ilişkiler kurmak için mükemmel halkla ilişkilere ne ölçüde değer verdiğini ve uyguladığını araştırmak, alanın ilerlemesi ve bilimselliği açısından önemlidir. Yine Grunig & Grunig'e (2002: 314) göre değer gösterme ve iletişim performansı “muhtemelen Mükemmellik faktörüne dahil edilecek en önemli değişkenlerdir”. Bu alandaki araştırmalar, yerel yönetim iletişimlerinin performansının iyileştirilmesine yardımcı olabilecektir. Çalışmalar, “halkla ilişkilerde mükemmelliğin, kuruluşlar ve halklar arasındaki ilişki kalitesi üzerinde doğrudan etkileri olduğunu öne sürmektedir. Halkla ilişkilerde mükemmelliğin etkilerinin en iyi göstergesi, itibar veya imajdan ziyade halkla etkili ve çift yönlü ilişkilerdir” (Yun, 2006: 309).

Grunig (2002: 307) ayrıca “mükemmel halkla ilişkiler yöneticilerinin, ilgili kamularla ilişkiler kurmak ve bu kamuların bakış açılarını stratejik yönetime getirmek için onlarla çalışarak farklı fonksiyonel yöneticilerin değerlerini ve hedeflerini bir araya getirmeye yardımcı olduğunu” kabul etmektedirler. Yerel yönetimlerin kendi seçmenleriyle ilişkiler kurmak için mükemmel halkla ilişkilere ne ölçüde değer verdiğini ve uyguladığını araştırmak için vaka çalışması yöntemini uygulamak, yerel yönetim iletişimlerinin performansının iyileştirilmesine yardımcı olmada faydalı olacaktır.

Çalışmanın bu bölümü itibariyle halkla ilişkiler disiplini kültürlerarası iletişim dinamiklerini de göz önünde bulundurarak yerel yönetimlerin mükemmel halkla stratejilerini içeren çalışmaları olup olmadığı , kültürel çeşitliliğe yönelik yerel yönetimlerin nasıl bir halkla ilişkiler modeli kullandıklarını anlayabilmek üzere araştırma kısmına geçilecek, yerel yönetimlerin iletişim stratejilerinin mükemmel halkla ilişkiler stratejileri ile uyumlandırılması konusunda vaka çalışması yapılarak bir model önerisi ortaya konmaya çalışılacaktır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİM VE MÜKEMMEL HALKLA İLİŞKİLERİN YEREL YÖNETİMLERDE UYGULANMASINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Çalışmanın önceki bölümlerinde kültürlerarası iletişim ve mükemmel halkla ilişkilerin bir disiplin olarak nasıl iç içe uygulanabileceğine, etki ve faydalarına vurgu yapmak adına yapılan tanım ve tespitlere ek olarak, çalışmanın araştırma kısmı olan bu bölümde, araştırmanın amaç, yöntem, bulgu ve sonuçları ile birlikte kültürel farklılıkların yönetilmesini de içeren bir halkla ilişkiler stratejisi ve kamu iletişim modeli önerisi ortaya konmaya çalışılacaktır.

4.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma yüksek göç alan büyük şehirlerin ve etkin aktör olduğu düşünülen yerel yönetimlerin farklı kültürlerle yönelik kültürel uyum stratejileri konusunda belli bir halkla ilişkiler yaklaşımının benimsenip benimsenmediğini ve halkla ilişkiler araçlarının halkla ilişkiler stratejileriyle uyumlanması gerekliliği nedeniyle mükemmel halkla ilişkiler teorisi kapsamında doğru ve işlevsel bir model ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu düşünceden hareketle tezin amacı, yerel yönetimlerin iletişim stratejilerini geliştirirken çok kültürlü hedef kitlesine yönelik kültürel uyum stratejilerini de dikkate alarak mükemmel halkla ilişkiler teorisi ve uygulamalarını incelemek ve bir model öne sürmektir.

Bu doğrultuda aşağıdaki şu sorulara yanıt aranacaktır;

1. Kültür, iletişim ve halkla ilişkiler arasındaki bağlantılar nelerdir ve nasıl bir etkileşim içerisindedirler?
2. Kültürlerarası iletişim yaklaşımlarını şekillendiren kuramlar ve modeller nelerdir?
3. Kültürlerarası iletişim yaklaşımları kapsamında kültürlerarası diyalog oluşturmada halkla ilişkilerin rolü nedir?
4. Yerel Yönetimlerin kültürel çeşitliliklere bağlı hizmet anlayışları nelerdir?
5. Yerel yönetimler halkla ilişkiler yaklaşımlarından yararlanarak ve kültürlerarası iletişim ve kültürel çeşitliliği dikkate alarak halkla ilişkiler faaliyetlerini ne şekilde yürütülmektedirler?
6. Yerel yönetimler kültürel çeşitliliği yönetmede Mükemmel halkla ilişkiler ölçütlerini ne ölçüde uygulamaktadır?

4.2. Araştırmanın Problemi

Bu çalışma, mükemmel halkla ilişkiler teorisi bağlamında farklı kültürlerden gelen kişi/toplumların hem kültürlerarası iletişim yaklaşımlarına hem de yerel iradenin kültürlerarası kabul ve uyum konusunda hangi iletişim stratejilerini hayata geçirdikleri ve halkla ilişkiler yöntemleri kullandıklarına dair bir analiz içermektedir. Bu konudaki tüm yöntemler, halkla ilişkiler disiplininin neler ortaya çıkarabileceğini, hangi sağlıklı iletişim temellerini üretebileceğini netleştirmek ve fırsat alanlarını görmek için oluşturulmuştur. Halkla ilişkiler, içinde bulundukları toplumların yaşam biçiminden, kültüründen ve sorunlarından bağımsız değildir. Hangi halkla ilişkiler modeli uygulanırsa uygulansın, mevcut sosyal ve kültürel yapıların etkisiyle şekillenir. Bu nedenle halkla ilişkiler toplumları etkilemekte ve onlardan etkilenmektedir. Özellikle kültürlerarası meselelerin çok fazla değiştiğinin devreye girdiği süreçlerde de halkla ilişkiler ile ilgili daha zengin sonuçlar üretmeye başlamakta ve halkla ilişkiler alanı daha derinlik kazanmaktadır.

Bu çalışmanın problemi, , halkla ilişkiler teorilerinden biri olan mükemmel halkla ilişkiler teorisinden yola çıkarak kültürlerarası iletişim kavramları bir araya geldiğinde yerel yönetimlerin çok kültürlü hedef kitlesine yönelik iletişim stratejilerini hangi yol ve yöntemlerle yapılandığına ortaya koymaktır.

4.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma, kültürlerarası iletişimin gerçekleşmesinde çok kültürlü bir metropol olan İstanbul'u yöneten yerel yönetimin farklı etnik yapılarıdaki vatandaşlarına yönelik stratejik bir iletişim çalışması yapıp yapmadığını ortaya koymak ve bilimsel kuramlardan yola çıkarak bir model kullanıp kullanmadıklarını analiz etmeyi amaçlamaktadır. Bu kapsamda halkla ilişkiler çalışmalarını kültürlerarası iletişim yaklaşımı içerisinde nasıl değerlendirdiği ve halkla ilişkiler uygulamalarına nasıl yansıdığını içermektedir.

Araştırmanın metodolojisi, halkla ilişkiler çalışmalarına yön veren teorilerden biri olan mükemmellik teorisi üzerinden yapılandırılmıştır. Tezin araştırma kısmı üç aşamalı olarak tasarlanmıştır. Bunlar; nitel ölçme araçlarından olan döküman analizi, yarı yapılandırılmış mülakat ve durum çalışmasıdır. Öncelikle 2011-2021 yılları arası Stratejik Plan ve Performans raporları incelenerek durum analizi ortaya çıkarılmıştır. Mükemmellik teorisine göre belirlenen araştırma soruları ön test gruplarına yöneltilerek soruların geçerliliği test edilmiş, ardından geçerliliği belirlenen araştırma soruları İstanbul Büyükşehir Belediyesi çalışanlarına ve yöneticilerine yöneltilmiştir. Bu sorular yarı yapılandırılmış mülakat yöntemi ile ele alınmıştır.

Son olarak ise İstanbul’da yaşayan ve evreni temsil eden ilçelerden belli sayılarda farklı etnik yapıdaki farklı kültüre mensup vatandaşlar ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu görüşmeler de kartopu örnekleme yöntemi ile yapılmış ve yarı yapılandırılmış görüşmeler şeklinde gerçekleşmiştir. Elde edilen sonuçlar betimsel analiz yöntemiyle incelenmiştir.

4.4. Veri Toplama Süreci

Öncelikle 2011-2021 yılları arasındaki 11 yıllık dönem doküman analizi yöntemiyle ortaya konmuştur. Bu analiz kapsamında İstanbul Büyükşehir Belediyesi faaliyet raporları, stratejik planları incelenmiştir. Bu analiz sonrasında mükemmel halkla ilişkiler teorisinden yola çıkarak 4 aşamadan oluşan 11 soruluk bir çalışma ortaya konmuştur. Hazırlanan bu sorulara son şeklini vermeden önce soruların geçerliliğini test etmek üzere medya, sivil toplum kuruluşları, üniversite araştırma merkezleri, akademisyenler ve kanaat önderlerinden oluşan bir kontrol grubu oluşturulmuş ve soruların etkisini ve etkililiğini ortaya koymak için bu grup ile görüşülerek ön test yapılmıştır. İlgili sorularda veri kalitesinin iyileştirilmesi için ön test uygulaması gerekli görülmüştür. Bu ön test sonucu hazırlanan 25 soru 11 soru olarak geçerli hale getirilmiş ve İstanbul Büyükşehir belediyesi temsilcileri ve paydaşları ile yarı yapılandırılmış mülakatlar yapılmıştır. Mülakatlar ile eşzamanlı olarak çeşitli yasal statüdeki farklı etnik yapıdaki kişilerle yüz yüze derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Belirlenen bölgelerdeki yapılan gözlemler ve farklı etnik yapıya sahip bireyler yapılan görüşmeler ve iletişim stratejilerinin analizi ve değerlendirmesinden yola çıkan tespit sonrasında, mükemmel halkla ilişkiler teorisine yönelik nasıl bir iletişim modeli kullandıkları ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Çalışmanın literatür kısmında ortaya konulan mükemmel halkla ilişkiler modeline yönelik İstanbul Büyükşehir Belediyesi’ne halkla ilişkiler politikalarında pratik düzenlemeler ve bir iletişim politikası oluşturulma açısından, gelecekte farklı kültürlere yönelik halkla ilişkiler disiplini kullanan diğer aktörlere de bir örnek oluşturması amacıyla önerme yapılmaya çalışılmıştır.

Özgün grup odaklı hizmet anlayışından yola çıkılan bu çalışmanın temel amacı, kültürlerarası iletişim stratejileri kapsamında yerel iradenin çok kültürlü topluluklarına yönelik toplumsal kabul ve uyum sağlama açısından planlanmış iletişim stratejilerini keşfedip ihtiyaçların ve ihtiyaçlar karşısında uygulanan halkla ilişkiler stratejilerinin mükemmel halkla

ilişkiler teorisine göre tespit edilmesi ve yerel uygulayıcılara özgün bir dikkat çekme stratejisi belirlemektir.

4.5. Araştırma Kapsamı ve Sınırlılıklar

Çalışma, çok kültürlü hedef kitleye yönelik olarak politika geliştiren önemli aktörlerden biri olan yerel yönetimler ile sınırlandırılmıştır. İstanbul ölçeğinde yerel yönetim olarak kapsayıcılığı ve evreni temsili açısından İstanbul Büyükşehir Belediyesi seçilmiştir. İstanbul ili için durum analizi yapılacağından konu hakkında en kapsamlı hizmeti veren ve evreni temsil edeceği düşünülen İstanbul Büyükşehir belediyesi seçilmiş ve örnekleme dahil edilmiştir.

Araştırma kapsamında, İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve farklı etnik topluluk öznelerinin temsilcileri aktör olarak tanımlanmış ve araştırma kısmında literatüre açıklaması yapılmıştır. Bu sınırlılıklar çerçevesinde tanımlanan iç ve dış paydaşlarla yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiş, bu görüşmelere istinaden veriler elde edilmiştir. Araştırma, 2011-2021 yılları arası ile sınırlandırılmıştır. İstanbul iline en çok göçün yaşandığı 2011 yılından itibaren olarak seçilmiş, 2011-2021 yıllarını kapsayan 10 yıllık zaman diliminde gerçekleştirilen kültürel çeşitliliğe yönelik halkla ilişkiler çalışmaları ele alınmıştır.

4.6. Araştırma Bulguları

Doküman Analizi

Doküman analizi yapılırken kültürlerarası iletişim yaklaşımıyla halkla ilişkiler ve iletişim stratejileri 2011 yılından 2020 yılına kadar 10 adet faaliyet raporu ve stratejik planları kapsamında incelenmiştir. 2021 faaliyet raporu henüz mecliste onaylanıp sisteme eklenmediği için incelenememiştir.

Faaliyet Raporları

2011 Faaliyet Raporu:

Genel yönetim başlığı altında yasal yükümlülükler ve mevzuat analizi, temel politika ve öncelikler, amaç ve hedefler, kurumsal yapı, kurumsal iş birlikleri ve tanıtım ve halkla ilişkiler yer verilmiştir. Stratejik hedeflerinde “Hizmet odaklı çalışma yaklaşımı” ile halkla ilişkiler faaliyetlerini etkin yürütmek kapsamında “Paydaşlarımızla iletişimi güçlendirmek” ifadeleri şeklinde hedeflenmiştir. Halkla ilişkiler ve iletişim faaliyetleri, Beyaz masa, iletişim noktaları,

e bülten olarak kapsama alındığı görülmüştür (İBB Faaliyet Raporu Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2011). Ayrıca ilgili raporda, çok kültürlü, kültürlerarası iletişim ya da iletişim stratejileri ibareleri gözlenmemiştir.

2012 Faaliyet Raporu:

Genel yönetim başlığı altında yasal yükümlülükler ve mevzuat analizi, temel politika ve öncelikler, amaç ve hedefler, kurumsal yapı, kurumsal iş birlikleri ve tanıtım ve halkla ilişkilere yer verilmiştir. Stratejik yönetim başlığı altında stratejik yönetim, insan kaynakları yönetimi, mali kaynakların yönetimi, bilişim sistemleri yönetimi, kurumsal destek hizmetleri, emlak yönetimi, iç denetim, teftiş, hukuk, kurumsal yazışma ve arşiv yönetimi ile iştiraklerin yönetimi konularına değinilmiştir. Aynı zamanda stratejik hedeflerinde Hizmet odaklı çalışma yaklaşımı” ile halkla ilişkiler faaliyetlerini etkin yürütmek kapsamında Paydaşlarımızla iletişimi güçlendirmek şeklinde hedeflenmiştir. Halkla ilişkiler müdürlüğünün gerçekleştirdiği görevler kapsamında, Erişilebilir Turizm, Engelsiz İstanbul Projesi, Özellikle Halkla İlişkiler alanında yapılacak hizmet ve yatırımların planlanmasında, bölgesel ihtiyaç ve hizmetler için gereken iyileştirmelerin belirlenmesinde, bilgi sağlayacak bir araştırma ve ihtiyaç analizi projesi olarak Yönetişim İstanbul: BİNAP (Bölgesel İletişim Noktaları Analizi Projesi) gerçekleştirildiği görülmüştür. Proje ile ilgili kaç kişiye ulaşıldığı bilgisi raporda yer almamaktadır. Halkla ilişkiler ve iletişim faaliyetleri, Beyaz masa, Beyaz gezi, iletişim noktaları, İstanbul bülteni, e bülten olarak kapsama alındığı görülmüştür (İBB Faaliyet Raporu Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2012). Ayrıca ilgili raporda, çok kültürlü, kültürlerarası iletişim ya da iletişim stratejileri ibareleri gözlenmemiştir.

2013 Faaliyet Raporu:

Genel yönetim başlığı altında yasal yükümlülükler ve mevzuat analizi, temel politika ve öncelikler, amaç ve hedefler, kurumsal yapı, kurumsal iş birlikleri ve tanıtım ve halkla ilişkilere yer verilmiştir. Kurumsal yapı kapsamında ise; İstanbul halkına doğrudan veya dolaylı olarak katkı sağlayacak olan kurumsal çalışmalara yer verilmiştir. Bu kapsamda; stratejik yönetim, insan kaynakları yönetimi, mali kaynakların yönetimi, bilişim sistemleri yönetimi, kurumsal destek hizmetleri, emlak yönetimi, iç denetim, teftiş, hukuk, kurumsal yazışma ve arşiv yönetimi ile iştiraklerin yönetimi konularına değinilmiştir. Aynı zamanda stratejik hedeflerinde Hizmet odaklı çalışma yaklaşımı” ile halkla ilişkiler faaliyetlerini etkin yürütmek kapsamında Paydaşlarımızla iletişimi güçlendirmek şeklinde hedeflenmiştir. 2013 yılı itibariyle Sosyal

Hizmetler ve Halkla İlişkiler Komisyonu kurulmuştur. Halkla ilişkiler ve iletişim faaliyetleri, Beyaz masa, Beyaz gezi, iletişim noktaları, Bütünleşik çağrı merkezi, İstanbul bülteni, e bülten olarak kapsama alındığı görülmüştür (İBB Faaliyet Raporu Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2013). İlgili raporda güçlü yönler olarak Altyapısı ve işlevselliği ile vatandaşa hizmet veren halkla ilişkiler sisteminin olması, Beyaz Masa hizmetinin Türkiye genelinde altın marka olması hedeflenmiştir. Bir önceki faaliyet raporlarına ek olarak 2013 raporunda öneri ve tedbirler kısmına Küresel ölçekteki model halkla ilişkiler uygulamalarını takip etmek ve bu alanda uluslararası iş birlikleri gerçekleştirmek başlığı eklenmiştir. Ayrıca ilgili raporda, çok kültürlü, kültürlerarası iletişim ya da iletişim stratejileri ibareleri gözlenmemiştir.

2014 Faaliyet Raporu:

Misyon ve vizyon kısmında; hizmetlerin planlanmasında ve sunulmasında, katılımcı bir anlayışla, ilgili tüm taraflar ile iletişim kurarak paydaşlarıyla ortak bir eksende buluşup toplumsal diyalog, katkı ve sahiplenmenin sağlanmasının esas kabul edildiği bilgisi görülmektedir.

Genel yönetim başlığı altında yasal yükümlülükler ve mevzuat analizi, temel politika ve öncelikler, amaç ve hedefler, kurumsal yapı, kurumsal iş birlikleri ve tanıtım ve halkla ilişkilere yer verilmiştir. Kurumsal yapı kapsamında ise; İstanbul halkına doğrudan veya dolaylı olarak katkı sağlayacak olan kurumsal çalışmalara yer verilmiştir. Bu kapsamda; stratejik yönetim, insan kaynakları yönetimi, mali kaynakların yönetimi, bilişim sistemleri yönetimi, kurumsal destek hizmetleri, emlak yönetimi, iç denetim, teftiş, hukuk, kurumsal yazışma ve arşiv yönetimi ile iştiraklerin yönetimi konularına değinilmiştir. Aynı zamanda stratejik hedeflerinde Hizmet odaklı çalışma yaklaşımı” ile halkla ilişkiler faaliyetlerini etkin yürütmek kapsamında Paydaşlarımızla iletişimi güçlendirmek şeklinde hedeflenmiştir. 2014 yılı itibariyle Süreç Yönetimi Komisyonu kurulmuş, halkla ilişkiler politikaları raporlama ve izleme süreçleri bu komisyona da dahil edilmiştir. Halkla ilişkiler ve iletişim faaliyetleri, Beyaz masa, Beyaz gezi, iletişim noktaları, BİMER, Bütünleşik çağrı merkezi, İstanbul bülteni, e bülten olarak kapsama alındığı görülmüştür (İBB Faaliyet Raporu Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2014). Ayrıca ilgili raporda, çok kültürlü, kültürlerarası iletişim ya da iletişim stratejileri ibareleri gözlenmemiştir.

2015 Faaliyet Raporu:

2015 faaliyet raporu genel yönetim, stratejik yönetim ve süreç yönetimi başlığı ibareleri aynı olup, Stratejik Amaç ve Hedefler de Halkla İlişkileri Toplumsal Destek ve Katılım Esaslı Yürütmek başlığı eklendiği görülmektedir. Halkla ilişkiler ve iletişim faaliyetleri, Beyaz masa, Beyaz gezi, iletişim noktaları, medya takip sistemi, BİMER, Bütünleşik çağrı merkezi, İstanbul bülteni, e bülten olarak kapsama alındığı görülmüştür (İBB Faaliyet Raporu Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2015). Ayrıca ilgili raporda, çok kültürlü, kültürlerarası iletişim ya da iletişim stratejileri ibareleri gözlenmemiştir.

2016 Faaliyet Raporu:

Önceki faaliyet raporlarında izlenen genel yönetim, stratejik yönetim ve süreç yönetimi başlığı ibareleri 2016 yılı faaliyet raporunda halkla ilişkiler ile ilişkilendirilmemiştir. Genel Yönetim Alanı kapsamında; Strateji Geliştirme ve Planlama, Projelendirme ve Proje Uygulama, Mali Kaynakların Yönetimi, İç Kontrol Sistemi, Denetim, İştirakler Yönetimi, İnsan Kaynakları Yönetimi, Bilişim Hizmetleri Yönetimi, Tedarik Yönetimi, Destek Hizmetleri Yönetimi, Dış İlişkiler Yönetimi, Doküman ve Arşiv Yönetimi başlıklarında Belediye Yönetiminin kurumsal yapısı içerisinde yürütülen hizmet ve faaliyetler ifade edilmektedir. Stratejik Amaç ve Hedefler de Halkla İlişkileri Toplumsal Destek ve Katılım Esaslı Yürütmek başlığı yine görülmektedir. Halkla ilişkiler ve iletişim faaliyetleri, Beyaz masa, Beyaz gezi, iletişim noktaları, medya takip sistemi, BİMER, Bütünleşik çağrı merkezi, İstanbul bülteni, e bülten olarak kapsama alındığı görülmüştür (İBB Faaliyet Raporu Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2016). Ayrıca ilgili raporda, çok kültürlü, kültürlerarası iletişim ya da iletişim stratejileri ibareleri gözlenmemiştir. İletişim stratejileri ibaresi yalnızca kentsel dönüşüm projeleri kapsamında geçirilmiştir.

2017 Faaliyet Raporu:

2017 yılında bir yıl süre görev yapmak üzere Halkla İlişkiler Komisyonu kurulmuştur. Tanıtım ve Halkla İlişkiler kapsamında; Basın Yayın, Halkla İlişkiler, Mahalle Yönetimi ve Muhtarlık ve Bilgilendirme ve Tanıtım çalışmaları yürütüldüğü görülmüştür. Önceki faaliyet raporlarında izlenen genel yönetim, stratejik yönetim ve süreç yönetimi başlığı ibareleri 2016 yılı faaliyet raporunda halkla ilişkiler ile ilişkilendirilmemiştir. Genel Yönetim Alanı kapsamında; Strateji Geliştirme ve Planlama, Projelendirme ve Proje Uygulama, Mali Kaynakların Yönetimi, İç Kontrol Sistemi, Denetim, İştirakler Yönetimi, İnsan Kaynakları

Yönetimi, Bilişim Hizmetleri Yönetimi, Tedarik Yönetimi, Destek Hizmetleri Yönetimi, Dış İlişkiler Yönetimi, Doküman ve Arşiv Yönetimi başlıklarında Belediye Yönetiminin kurumsal yapısı içerisinde yürütülen hizmet ve faaliyetler ifade edilmektedir. Stratejik Amaç ve Hedefler de Halkla İlişkileri Toplumsal Destek ve Katılım Esaslı Yürütmek başlığı yine görülmektedir. Halkla ilişkiler ve iletişim faaliyetleri, Beyaz masa, Beyaz gezi, iletişim noktaları, medya takip sistemi, BİMER, Bütünleşik çağrı merkezi, İstanbul bülteni, e bülten olarak kapsama alındığı görülmüştür (İBB Faaliyet Raporu Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2017). Ayrıca ilgili raporda, çok kültürlü, kültürlerarası iletişim ya da iletişim stratejileri ibareleri gözlenmemiştir. İletişim stratejileri ibaresi yalnızca kentsel dönüşüm projeleri kapsamında geçirilmiştir. İletişim stratejileri ibaresi 2016 raporundaki gibi kentsel dönüşüm projeleri kapsamında geçirilmemekte ve raporun hiçbir başlığında yer almamaktadır.

2018 Faaliyet Raporu:

2018 faaliyet raporunda bir önceki 2017 raporundan farklı bir yaklaşım görülmemiştir. Sadece Stratejik iletişim ibaresi eklenmiş fakat bu ibare İstanbul'un tanıtım çalışmaları çerçevesinde yapılan "Visit Istanbul" projesi ile şehrin yurt içi ve yurt dışı tanıtımı için kullanıldığı görülmüştür (İBB Faaliyet Raporu Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2018). Ayrıca ilgili raporda, çok kültürlü, kültürlerarası iletişim ya da iletişim stratejileri ibareleri gözlenmemiştir.

2019 Faaliyet Raporu:

2019 raporunda halkla ilişkiler ibaresi kurumsal yönetim başlığına alındığı görülmektedir. Bu bağlamda, sahada her noktaya temas ederek vatandaşa etkin bir şekilde anlatmak, vatandaş başvurularının karşılandığı ve yönetildiği tek bir merkez oluşturmak aynı zamanda katılımcı ve şeffaf belediyeçilik yaklaşımı ile aktif ve etkin vatandaş yapısını güçlendirmeye yönelik olarak iletişim kanallarını, kurumsal politikalara ve yerel karar alma süreçlerine dahil etmek amacı ile halkla ilişkiler faaliyetleri yürütüldüğü şeklinde olduğu izlenmektedir.

Stratejik Amaç ve Hedefler de Halkla İlişkileri Toplumsal Destek ve Katılım Esaslı Yürütmek başlığı yine görülmektedir. Halkla ilişkiler ve iletişim faaliyetleri, Komşum Beyaz masa, Kampüsüm beyaz masa, Beyaz gezi, mobil iletişim noktaları, medya takip sistemi, BİMER, Bütünleşik çağrı merkezi, İstanbul bülteni, e bülten olarak kapsama alındığı görülmüştür (İBB Faaliyet Raporu Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2019). Her dönem göç alan, dünyanın 131 ülkesinden daha kalabalık bir nüfusa ev sahipliği yapan

İstanbul'un, "adil, yeşil ve yaratıcı" bir kente dönüştürmek önceliği raporda vurgulanmıştır. Ayrıca ilgili raporda, çok kültürlü, kültürlerarası iletişim ya da iletişim stratejileri ibareleri gözlenmemiştir. İletişim stratejileri ibaresi yalnızca kentsel dönüşüm projeleri kapsamında geçirilmiştir. İletişim stratejileri ibaresi 2016 raporundaki gibi kentsel dönüşüm projeleri kapsamında geçirilmemekte ve raporun hiçbir başlığında yer almamaktadır.

2020 Faaliyet Raporu:

2020 yılı faaliyet raporunda bir önceki 2019 raporundan farklı bir yaklaşım görülmemiştir. Ek olarak halkla ilişkiler müdürlüğü web sitesi kurulduğu görülmüştür. Ayrıca ilgili raporda, çok kültürlü, kültürlerarası iletişim ya da iletişim stratejileri ibareleri gözlenmemiştir. 2020 yılında bir yıl süre ile görev yapmak üzere Göç, Göçmen ve Mülteciler Komisyonu kurulduğu gözlemlenmiştir. Halkla ilişkiler faaliyetleri kapsamında kentsel hizmetlerin göçmenleri de kapsayacak şekilde güçlendirilmesine ve kentte birlikte yaşam ve uyumun sağlanmasına yönelik çalışmalar yürütüldüğü ibarelerine rastlanmıştır. "İstanbul Göç Araştırması Birimi" kurularak geçici Koruma statüsü altındaki Suriyeli mültecilerin, hem diğer göçmen gruplarının bu konulardaki deneyimlerinin, hem de İstanbul'da ikamet eden Türk vatandaşlarının söz konusu göçleri ve göçmenleri nasıl algıladıklarının, göçlerden ekonomik, kültürel, sosyal ve mekânsal olarak nasıl etkilendiklerinin tespit edilmesi amacıyla çalışmalar yapıldığı görülmüştür. İBB Göç ve Uyum Merkezi hayata geçirilmiştir. Göçmenlerin kente kültürel ve ekonomik açıdan katkılarını görünür kılmak ve bu amaçla sosyal alanlar oluşturmak amaçlandığı anlaşılmıştır (İBB Faaliyet Raporu Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2020).

İletişim stratejileri ibaresi yalnızca kentsel dönüşüm projeleri kapsamında geçirilmiştir. Ayrıca ilgili raporda, çok kültürlü, kültürlerarası iletişim ya da iletişim stratejileri ibareleri gözlenmemiştir.

Stratejik Plan

2015-2019 Stratejik Planı

Stratejik amaç ve stratejik hedeflerin birimlere dağılımına bakıldığında iletişimi ve iş birliğini güçlendirmek hedeflendiği görülerek halkla ilişkileri toplumsal destek ve katılım esaslı yürütmenin ve hizmet odaklı çalışma yaklaşımı ile iletişim ve tanıtım faaliyetlerini geliştirmenin önceliklendirildiği anlaşılmaktadır. Bu hedefleri ise halkla ilişkiler müdürlüğü ve basın yayın müdürlüğü faaliyet alanına girdiği izlenmektedir. Halkla ilişkileri biriminin toplumsal destek ve

katılım esaslı yürütmeyi hedeflediği ölçütler ise, iletişim noktalarında temas edilen kişi sayısı, halkla ilişkiler sosyal medya hesapları üzerinden temas edilen kişi sayısı, vatandaş ilişkilerinin tek merkezden yönetilmesi kapsamında gelen başvuruların doğru birime ulaşma oranı, sosyal sorumluluk projelerinden memnuniyet oranı, muhtar, sivil toplum kuruluşları ve esnaf birliklerine yapılacak ziyaretlerde ulaşılan kişi sayısı, kamuoyu yoklamaları için erişilen kişi sayısı olduğu, ilgili hedef planında kültürlerarası iletişim, çok kültürlülük, kültürel çeşitlilik, iletişim stratejisi ibareleri kullanılmadığı görülmüştür (İBB Stratejik Planı Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2015-2019).

2020-2024 Stratejik Planı

Halkla ilişkiler odaklı stratejik amaç ve stratejik hedeflerin birimlere dağılımına bakıldığında, kurumsal tanıtım faaliyetleri, halkla ilişkilere yönelik faaliyetler, muhtarlara ve mahallelere yönelik faaliyetler, kent konseyine destek çalışmaları, hizmet kalitesi ölçümü ve kamuoyu araştırmaları, paydaşlara yönelik çalışmalar olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu hedefleri ise halkla ilişkiler müdürlüğü ve basın yayın müdürlüğü faaliyet alanına girdiği izlenmektedir. Halkla ilişkileri biriminin toplumsal destek ve katılım esaslı yürütmeyi hedeflediği ölçütler ise, Alo 153 çağrı merkezine gelen çağrılarının karşılanma oranı, gerçekleştirilen toplam muhtarlık ziyareti sayısı, halkla ilişkiler iletişim faaliyetlerinin genel memnuniyet oranı, halkla ilişkiler faaliyetleri kapsamında toplam iletişim sayısı, mahalle ihtiyaç analizlerinin hazırlanma oranı, ilçe muhtarları toplam istişare toplantı sayısı, kurumsal itibar puanı olduğu, ilgili hedef planında kültürlerarası iletişim, çok kültürlülük, kültürel çeşitlilik, iletişim stratejisi ibareleri kullanılmadığı görülmüştür (İBB Stratejik Planı Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2020-2024).

Araştırma Soruları

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin çok kültürlü hedef kitesine yönelik gerçekleştirdiği halkla ilişkiler faaliyetlerini deneyimini incelemek için, bu vaka çalışmasının yapısını oluşturan dört araştırma sorusu etrafında aşağıdaki görüşme soruları hazırlanmıştır. Bu sorular daha önce mükemmel halkla ilişkiler teorileri açıklandığında açıklanan 10 normatif ilke çerçevesinde ele alınmıştır.

Araştırma için belirlenen ön sorular şu şekildedir;

RQ1: Bu başlık Belediyedeki yöneticiler ve politika yapıcılarının, iletişime nasıl ve ne ölçüde değer verdiğini ölçmek üzere hazırlanmıştır.

1. Şehirde kültürlerarası iletişimin önündeki hangi engeller var?
2. Çok kültürlü hedef kitlemize yönelik iletişim stratejinizi nasıl kurguluyorsunuz?
3. İletişim yönetimine karar verme sürecine hangi birimler dahildir ve hâkim koalisyonun bir parçası olarak kabul ediliyorlar mı?
4. İletişim işlevi belediyedeki diğer işlevlerden ayrı mı? Bu birimler hangi birimlerdir?

RQ2: Bu başlık belediyenin kültürel çeşitliliğin yönetimi ve kültürlerarası kabul ve uyumun sağlanmasını temin etmek için halkla ilişkiler uygulamaları ve iletişim işlevini nasıl organize etmekte olduğunu sorgulamaktadır.

1. Belediye şehirde yaşayan vatandaşlarına yönelik kültürel farklılıkları gözeterek farklı iletişim stratejileri uyguluyor mu?
2. Biriminizde görev yapan kişiler kültürel farklılıkları anlamak, kültürlerarası iletişimi yönetme düzeyinde görev yapmak için gereken beceri ve bilgiye sahip mi?
3. Stratejik yönetim sürecinin bir parçası olarak tanımlanan iletişim faaliyetlerinde farklı etnik gruplar için iletişim programları stratejik plana dahil ediliyor mu?
4. Kültürlerarası iletişimi yönetecek politikalar geliştirmek şehrin iletişim programlarını iyileştirebilir mi?
5. Hedef kitlenize yönelik olarak ürettiğiniz mesajlarda hedef kitlenin kültürel filtreleri dikkate anılmakta mıdır?

RQ3: Bu bölüm Belediyenin etkili iletişim performansının faydalarını göstermek için değerlendirme araştırmasını nasıl ve ne ölçüde kullandığını sorgulamaktadır

1. Belediye, iletişim programlarının faydalarını ve değerini değerlendiriyor ve ölçüyor mu?
2. Belediye, iletişim programlarının faydalarını ve değerini değerlendirmek ve ölçmek için hangi yöntemleri kullanıyor?
3. Belediyenin ilgili birimleri, iletişim programlarının sonuçları ve değeri hakkında nasıl rapor veriyor?

4. Değerlendirme araştırması şehirdeki iletişim planlama sürecine nasıl katkıda bulunmaktadır?
5. Siz şehrin kültürlerarası iletişimi etkin gerçekleştirebilmek için iletişim programlarının etkili olduğuna inanıyor musunuz?
6. Biriminiz çok kültürlü hedef kitle ile iki yönlü simetrik iletişim biçimlerini ne ölçüde uyguluyor?

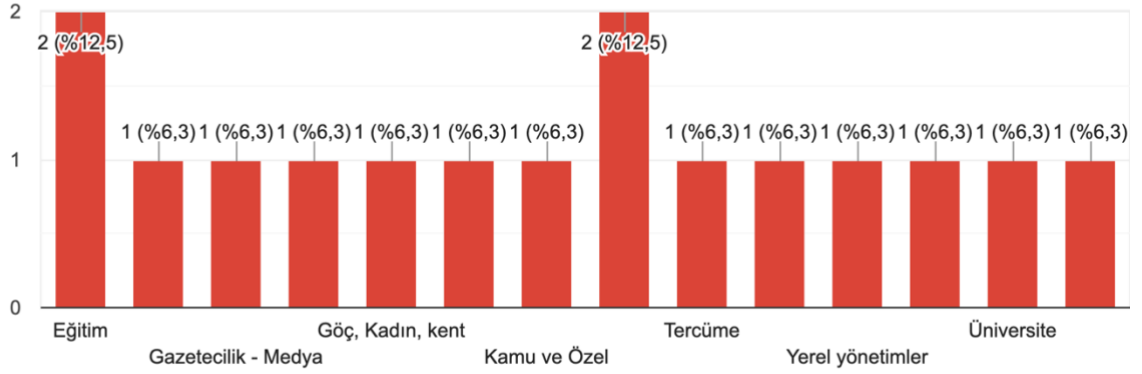
RQ4: Bu bölüm belediyenin halkla ilişkiler yaklaşımlarından faydalanarak, kültürlerarası iletişim ve kültürel çeşitliliği dikkate alarak halkla ilişkiler faaliyetlerini ne şekilde gerçekleştirdiğini sorgulamaktadır.

1. Biriminiz kültürlerarası iletişim ve kültürel çeşitliliği dikkate alarak halkla ilişkiler faaliyetlerini ne şekilde yürütülmektedir?
2. Kültürlerarası iletişim yaklaşımları kapsamında kültürlerarası diyalog oluşturmada halkla ilişkilerin rolünü ne ölçüde kullanıyorsunuz?
3. İletişim stratejinizi yaratırken bir modellemeden faydalanıyor musunuz?
4. Farklı kültürlere yönelik halkla ilişkiler faaliyetleriniz ayrı mı yürütülüyor?
5. İletişim faaliyetlerinde geri dönüşleri ne şekilde sağlıyorsunuz?
6. İlgili hedef kitleye yönelik halkla ilişkiler faaliyetlerinizi yapılandırırken kültürlerarası iletişim modellerinden birini kullanmakta mısınız?

Belirlenen soruların yeterli ya da yetkin olup olmadığı konusunda ön test olarak medya, sivil toplum kuruluşları, üniversite araştırma merkezleri, akademisyenler ve kanaat önderlerinden oluşan bir grup ile görüşmeler yapılmıştır. Görüşmelerin sonucunda oluşturulan 21 soru 11 soru olarak ön test grubu tarafından değerlendirilerek seçilmiştir. Bu ön test grubu dış paydaş olarak çalışmaya katkı sağlamışlardır. Araştırmaya katılan dış paydaşlar araştırma sorularının hazırlık aşamasında ön teste katılmışlardır. Bunların sayısı 17 kişidir. Bunlar, akademisyen, medya mensubu, sivil toplum kuruluşları yetkililerinden oluşmaktadır.

Çalışma Alanınız

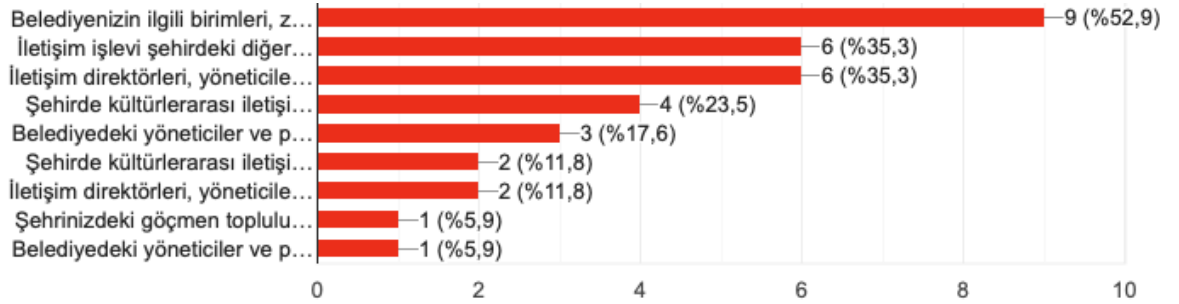
16 yanıt



Grafik 1. Öntest Sorularını Cevaplayan Katılımcıların Çalışma Alanları

RQ1: Bu başlık Belediyedeki yöneticiler ve politika yapıcıların, iletişime nasıl ve ne ölçüde değer verdiğini ölçmek üzere hazırlanmıştır. Lütfen belediyeye sorulması uygundur dediğiniz 3 soruyu işaretleyiniz. Diğer seçeneğine eksik gördüğünüz ve sorulmasını istediğiniz soruyu yazınız.

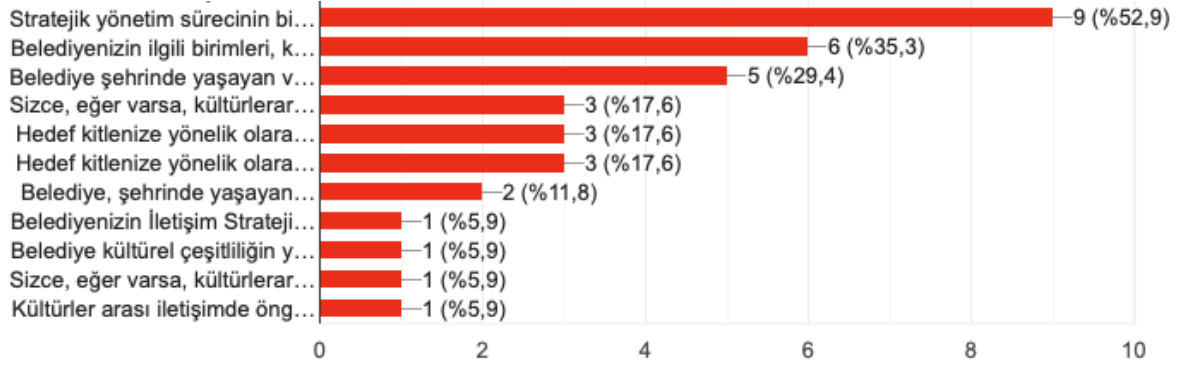
17 yanıt



Grafik 2. RQ1 Öntest Sonuçları

RQ2: Bu başlık belediyenin kültürel çeşitliliğin yönetimi ve kültürlerarası kabul ve uyumun sağlanmasını temin etmek için halkla ilişkiler uygulamaları ve iletişim işlevini nasıl organize etmekte olduğunu sorgulamaktadır. Lütfen sorulması uygundur dediğiniz 3 soruyu işaretleyiniz. Diğer seçeneğine eksik gördüğünüz ve sorulmasını istediğiniz soruyu yazınız.

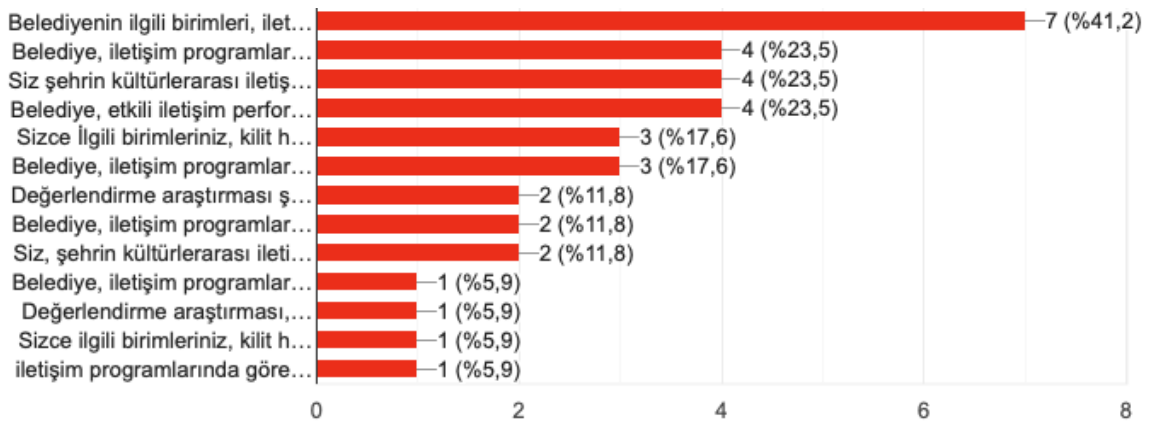
17 yanıt



Grafik 3. RQ2 Öntest Sonuçları

RQ3: Bu bölüm Belediyenin etkili iletişim performansının faydalarını göstermek için değerlendirme araştırmasını nasıl ve ne ölçüde kullandığını sorgulamaktadır. Lütfen sorulması uygundur dediğiniz 3 soruyu işaretleyiniz. Diğer seçeneğine eksik gördüğünüz ve sorulmasını istediğiniz soruyu yazınız.

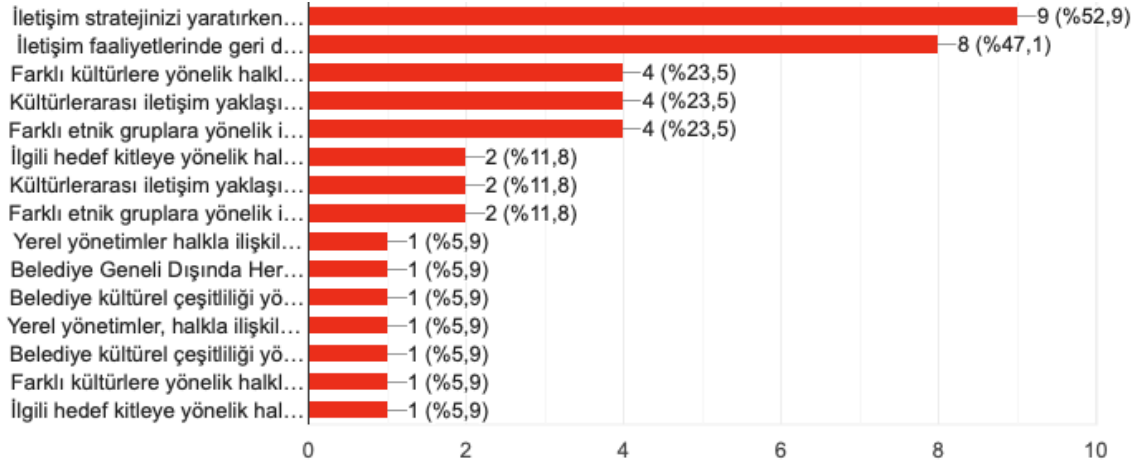
17 yanıt



Grafik 4. RQ3 Öntest Sonuçları

RQ4: Bu bölüm belediyenin halkla ilişkiler yaklaşımlarından faydalanarak, kültürlerarası iletişim ve kültürel çeşitliliği dikkate alarak halkla ilişkiler faaliyetlerini ne şekilde gerçekleştirdiğini sorgulamaktadır. Lütfen sorulması uygundur dediğiniz 4 soruyu işaretleyiniz. Diğer seçeneğine eksik gördüğünüz ve sorulmasını istediğiniz soruyu yazınız.

17 yanıt



Grafik 5. RQ4 Öntest Sonuçları

Grafiklerde izleneceği üzere belirlenen sorular üzerinde yapılan cevaplamalarda aşağıdaki 11 sorunun geçerliliği ortaya çıkmıştır. Bu sorular aşağıdaki gibi yapılandırılmıştır;

RQ1:

1. Belediyenizin ilgili birimleri, çok kültürlü topluluklarına yönelik ilişkiler kurmak için iletişimi kullanıyor mu?
2. İletişim yönetimine karar verme sürecine hangi birimler dahildir ve hakim koalisyonun bir parçası olarak kabul ediliyorlar mı?
3. İletişim işlevi belediyedeki diğer işlevlerden ayrı mı? Bu birimler hangi birimlerdir?

RQ2:

4. Belediye şehrinde yaşayan vatandaşlarına yönelik kültürel farklılıkları gözetererek farklı iletişim stratejileri uyguluyor mu?
5. Biriminizde görev yapan kişiler kültürel farklılıkları anlamak, kültürlerarası iletişimi yönetme düzeyinde görev yapmak için gereken beceri ve bilgiye sahip mi?
6. Stratejik yönetim sürecinin bir parçası olarak tanımlanan iletişim faaliyetlerinde farklı etnik gruplar için iletişim programları stratejik plana dahil ediliyor mu?

RQ3:

7. Belediye, iletişim programlarının faydalarını ve değerini değerlendirmek ve ölçmek için hangi yöntemleri kullanıyor?
8. Biriminiz çok kültürlü hedef kitle ile iki yönlü simetrik iletişim biçimlerini ne ölçüde uyguluyor?

RQ4:

9. Biriminiz kültürlerarası iletişim ve kültürel çeşitliliği dikkate alarak halkla ilişkiler faaliyetlerini ne şekilde yürütülmektedir?
10. Kültürlerarası iletişim yaklaşımları kapsamında kültürlerarası diyalog oluşturmada halkla ilişkilerin rolünü ne ölçüde kullanıyorsunuz?
11. İletişim stratejinizi yaratırken bir modellemeden faydalıyor musunuz?

Kod	Kurum	Birim	Eğitim Durumu	Cinsiyet	Paydaş Türü	Mevcut Görevi
Görüşmeci 1	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı	Yüksek Lisans	Erkek	İç Paydaş	Halkla İlişkiler Müdürü
Görüşmeci 2	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı	Yüksek Lisans	Kadın	İç Paydaş	Halkla İlişkiler Müdür Yardımcısı
Görüşmeci 3	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı	Yüksek Lisans	Erkek	İç Paydaş	Halkla İlişkiler Müdür Yardımcısı
Görüşmeci 4	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı	Yüksek Lisans	Erkek	İç Paydaş	Sivil Toplum Kuruluşları Müdürü
Görüşmeci 5	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı/ Halkla İlişkiler Müdürlüğü	Yüksek Lisans	Kadın	İç Paydaş	Crm Koordinatör ü, Alo 153 Çözüm Merkezi Genel Koordinatör ü
Görüşmeci 6	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı	Lisans	Erkek	İç Paydaş	Muhtarlıkla r Müdürü

Görüşmeci 7	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	İstanbul Planlama Ajansı (İPA)	Yüksek Lisans	Kadın	İç Paydaş	Koordinatör
Görüşmeci 8	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Sosyal Hizmetler Müdürlüğü Göç Birimi	Yüksek Lisans	Kadın	İç Paydaş	Sosyal Uyum Uzmanı
Görüşmeci 9	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Kent Konseyi Göç Çalışma Grubu	Lisans	Kadın	İç Paydaş	Koordinatör
Görüşmeci 10	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	İletişim Koordinatörlüğü	Yüksek Lisans	Erkek	İç Paydaş	Koordinatör

Tablo 3. Araştırmaya Katılan Paydaşlara İlişkin Bilgiler

Yin'e (2003:92) göre, “vaka incelemelerinin çoğu insan ilişkileriyle ilgili olduğundan, mülakatlar önemli bir vaka çalışması kanıtı kaynağıdır”. Bu araştırmanın arkasındaki itici soru, yerel yönetimlerin mükemmel halkla ilişkilere nasıl ve ne ölçüde değer verdiğini ve uyguladığını anlamak olduğundan, iletişim planlaması yapan üst düzey yöneticilerle mülakat gerçekleştirmek çok önemliydi. Belediyenin mükemmel halkla ilişkilere nasıl ve ne ölçüde değer verdiğini ve uyguladığını yorumlamak, halkla ilişkilerin kuruluş içindeki rolü ve işlevi hakkında veri toplamayı gerektiren sosyolojik bir alıştırma. Açık uçlu görüşmeler, bir vaka çalışması sırasında bireylerden önemli gerçekleri, görüşleri ve iç görüleri ortaya çıkarmanın etkili bir yolu olarak kabul edilir (Yin, 2003). Bu alt veri ile yapılandırılan çalışmada belediyenin organizasyon yapısına göre, iletişim planlamasına en yakından katılan ve bu nedenle nitel veriler için iyi kaynaklar olarak öne çıkan 5 görüşmeci vardı. Bunlar Halkla İlişkiler Müdürü, Halkla İlişkiler Müdür Yardımcıları, Sivil Toplum Kuruluşları Müdürü, Crm Koordinatörü, Muhtarlıklar Müdürüydü. Buna bağlı olarak kültürel çeşitliliğe yönelik belediyenin iletişim planlamasını

doğrudan etkilediği düşünölen 5 görüşmeci ise Planlama ajansı koordinatörü, Göç biriminden sosyal uyum uzmanı ve saha ekibi uzmanı, İBB iletişim ofisi koordinatörü, İBB Kent konseyi Göç birimi koordinatörüydü.

Yukarıdaki tabloda çalışmaya katılmış olan 10 paydaş, politikaları doğrudan etkileyen karar alıcılar, yönetici koordinatör ve uzmanlardan oluşmaktadır. Bu bölümde İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nde tabloda detaylı bir şekilde açıklanan paydaş türleri ile gerçekleştirilen yarı yapılandırılmış mülakat bulguları yer alacaktır. Mülakata katılanlara çalışmanın birinci aşamasında dış paydaşlara yöneltilen detaylı soru anketi ön testine göre oluşturulmuş, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin çok kültürlü hedef kitlesine yönelik halkla ilişkiler politikaları izlenerek mükemmel halkla ilişkiler kriterleri bağlamında nasıl işlediğine yönelik araştırma soruları yöneltilmiştir.

Ön geçerlilik uygulaması sonucu ortaya çıkan 11 adet araştırma soruları çalışmanın örneklemini temsil eden esas aktörüne yönlendirilmiş, İstanbul Büyükşehir Belediyesi yöneticileri ve partnerleriyle yarı yapılandırılmış mülakat yöntemiyle görüşölmüştür. Bu görüşmeler mükemmel halkla ilişkiler teorisinin normatif ilkeleri çerçevesinde gruplanarak değerlendirilecektir. Belirlenen araştırma soruları, çalışma içerisinde açıklanmış olan Grunig'in 1992 yılında yayınlamış olduğu mükemmel halkla ilişkiler modelinin 10 normatif ilkesi çerçevesinde düzenlenerek katılımcılara yönlendirilmiştir. Bu ilkeler çalışmada açıklandığı üzere; halkla ilişkilerin stratejik yönetime dahil edilmesi, uzmanlık, entegre ve özerklik, iki yönlü simetrik iletişim, kapsayıcılık, geribildirim, ölçülebilirlik ve raporlama şeklindedir.

RQ1:

Entegre ve Özerklik

- Belediyenizin ilgili birimleri, çok kültürlü topluluklarına yönelik ilişkiler kurmak için iletişimi kullanıyor mu?

Bu soruyla ilgili görüşölen kişiler çeşitli görüşler aktarmışlardır. İstanbul gibi birçok farklı etnik yapıyı barındıran bir şehirde belediyenin bu gruplara yönelik kullandığı çeşitli iletişim yöntemlerinin olduğu saptanmıştır. İlgili birimin mahalle evleri olarak nitelendirilen yaşam alanlarında gerçekleştirdiği çeşitli kültürel faaliyetler ve değişik aktiviteler bulunmaktadır. Bu etkinlikler birebir, yüz yüze etkileşimli bir iletişim şeklinde gerçekleştirilmektedir. Bununla

birlikte 153 Beyaz Masa Çağrı Merkezi ve İstanbul'un çeşitli noktalarında konumlandırılmış çözüm noktaları da bu gruplara hizmet vermektedir.

“Çalışan temsilcilerimiz burada göreve başladıktan sonra tüm personelimiz belli periyotlarda eğitim tabi tutuluyorlar. Bu eğitimlerin içerisinde kültürel anlamda da ayrışmaların hesaplanması yapılarak bu şekilde de eğitimler veriliyor. Bu eğitim sadece işe başlama aşamasında olmuyor. Personelin görev sürecine devam ettiği sürece belli periyotlarda rutin olarak bu eğitimler veriliyor. Vatandaşlarla bizim diyaloglarımız yüz yüze olabiliyor, telefonla iletişim kuruluyor, sosyal medya kaynaklarımız üzerinden iletişim sağlanıyor ve her alanda bu kanalla ilgili eğitim almış personellerimiz bulunuyor. Çok kez sosyal medya gruplarımız içerisinde özellikle yabancı uyruklu vatandaşlarımızla diyalog kurmamız gerektiği anlar oluyor. Onların her birini cevaplayacak, sorularına cevap bulabilecekleri temsilcilerimiz aşağıda yabancı düzleminde olsun ve anlamında olsun eğitimlerini almış personellerimiz oluyor. ”.

Görüşmeci 1

Bu soruyla ilgili olarak 1.görüşmeci ağırlıklı olarak 153 Beyaz Masa Çağrı Merkezi aracılığıyla ya da sosyal medya (Whatsapp, Twitter, Instagram, vb) üzerinden iletişim sağlandığını ifade etmiştir. Hem 153 hem de sosyal medya düşünüldüğünde iletişimin sadece telefon üzerinden sağlandığı ve bireylerin belediyeye bu kanallar yoluyla ulaşmalarının söz konusu belirtilmiştir. Bu şekilde belediyenin çok kültürlü gruplara ulaşması değil, tam tersi olarak bu grupların belediyeye ulaşması söz konusudur.

“Bazıları Türkiye'ye geldiklerinde Türkiye'deki konforlarını sağlamak adına, bu şehrin kurallarına uymak adına. Örneğin ulaşımı sağlayabilmek için İstanbul kartı kullanıyorlar. Tabii biliyorsunuz bir de İstanbul Kartı aktif kullanabilmek için HES kodu tanımlamalarının yapılması gerekiyor. Mesela ağırlıklı bunun için bizimle diyalog kurmak durumunda kalıyorlar. Bir şekilde o durum onların İstanbul içerisindeki hareket imkanlarını arttırıyor. Halkla ilişkiler denildiği zaman mesela İstanbul'da akla ilk 153 Çağrı Merkezi geliyor. Zaten böyle bir şey yok yani. Halkla ilişkilerin tek kanadı 153 Çağrı Merkezi. Dediğim gibi o sahada olduğumuz alanlar zaten bu kanatlara dokunan alanlar.”

Görüşmeci 1

2. görüşmeci ise şehirde yoğun olarak belirlenmiş noktalarda oluşturulmuş olan çözüm merkezleri aracılığıyla daha çok yüz yüze olacak şekilde sorun ve talepler konusunda yardımcı olacak şekilde yönetilen bir iletişim yönteminin kullanıldığını vurgulamıştır. Bu çözüm merkezleri mahalle ve kampüs bazlı olacak şekilde tasarlanmıştır. Mobil araçlar içerisinde hedef

kitleye hitap edecek şekilde yabancı dil bilgisine hâkim olan personeller direkt iletişim içindedirler. Buraya başvuru soruların çözümü ya da taleplerin karşılanması uzun süreçte gerçekleşecek bir durumdaysa 153'e yönlendirilmektedir. Süreç oradan takip edilmektedir.

“Biz İstanbul'un farklı yerlerinin farklı toplum kesimlerini zaten hizmet ediyoruz. Halkla ilişkiler faaliyetlerinin başında bu faaliyetleri yapabilmek için gerekli eğitimlerin alınıp devam edilmesi gerekiyor. Bizim kendi akademimiz var. Öncelikli olarak toplumun her kesiminin insanlarına nasıl hitap edilmesi, nasıl iletişim kurulmasıyla alakalı farklı farklı birçok eğitim sunuyoruz öncelikli vatandaşlarımıza, kendi personellerimize” Görüşmeci 2

5. görüşmeci çağrılarını karşılayan personelin çok kültürlü gruplara hitap edebilmesi için merkezce belirlenmiş temel dillere sahip olduklarını belirtmiştir. İletişim kurmak isteyen çok kültürlü gruplar için teknoloji ağırlıklı olarak sosyal medya üzerinden iletişim sağlanabildiğini ve bunun için de yani kurulan ilişkinin faydalı ve verimli gerçekleşebilmesi için ortak dillerin tanımlanıp iletişim bu şekilde kurulduğunu ifade etmiştir.

“İstanbul çok kozmopolit ve dünya ölçeğinde önemli yerleşim alanlarından bir tanesi. Hem göç alması sebebiyle hem yoğunluğu açısından... Dolayısıyla da biz sadece Türkiyeli vatandaşlara hizmet vermiyoruz. Aynı zamanda farklı yabancı dil seçenekleriyle de vatandaşın nabzını tutmaya çalışıyoruz. Yine o kültürel çeşitliliği destekleyecek bir sosyal medya ekibimiz de var. Ve yine vatandaş etkileşiminde gerek whatsapp gerek sosyal medya işte twitter, instagram, facebook... Hangi kanaldan ulaşıyorsa o kültürel çeşitliliğin bize erişimindeki engelleri ortadan kaldıracak bütün iletişim kanallarını devreye almış durumdayız. Dolayısıyla da hani o kültürel çeşitliliğin de gerek etnik anlamında dil anlamında bir farklılık koyabileceksek özellikle Arapça, İngilizce, Almanca... Yani sıra vatandaşın ihtiyaç duyduğu bütün o müdürlükler çerçevesindeki hizmet yelpazesinde de bir erişilebilir bir kanal olmaya çalışıyoruz teknolojinin olanaklarında da faydalanarak. İşte az önce de söylediğim gibi sosyal medya da güçlü kaslarımızdan bir tanesi. Müdür yardımcılarımız da sahada oluyor. Ama oradan aldıkları işin çözümü noktasında da böyle bir 360 derece iletişim modeli işletiyoruz o kültürel çeşitliliği elimizde tutabilmek adına.”
Görüşmeci 5

6. görüşmeci mahalle muhtarlarının bu tarz ilişkilerin kurulması için anahtar bir konumda olduklarını ve sorunları-talepleri hızlı bir şekilde alarak belediyenin ilgili birimlerine iletebilecek bir rolü olduğu konusu üzerinde durmuştur. Bu yolla iletişimi kolaylaştırıcı bir işlevleri olduğunu belirtmiştir.

“İstanbul Büyükşehir belediyesinin yetki ve sorumlulukları 39 ilçe 62 mahalledir mahallenin ortak sorunlarını muhtarlar iletiyor. Kültürel çeşitlilik konusunda yapılan hizmetleri muhtarları da dahil ederek entegre sistem gerçekleştiriliyor. Amaç hizmeti kolaylaştırmak. Özellikle bazı ülkeler farklı kültürlerle karşı muhtarlar sorunlarla birebir uğraşıyorlar ve ilgili kurumla köprü görevi görüyorlar. İlçeler arası sorunlarını değişkenliğini muhtarlar izleyebiliyor. Bu konuda yerindelik çok önemli.” Görüşmeci 6

7.görüşmeci iletişimde erişebilirliğin eşit ve ayrımcılık gözetmeyecek şekilde yapıldığını belirtmekle birlikte bu amaçla gerçekleştirilen hizmetlerin de eşit bir şekilde ulaşılması sürecinin sağlıklı bir şekilde sağlanması için çaba harcandığını aktarmıştır.

“Bu birim İBB içindeki faaliyetleri desteklenmesi ve belli temalarda hem ortak akıl dediğimiz akademi sivil toplum sivil girişimlerin küreseldeki aktörlerin sesini duyularak modellemeler yapan bir birim. Benim şu anda temsil ettiğim birim İstanbul Planlama Ajansı onun çok başka bir dünyası var onunla iletişimin ilgili dünyası çok başka sosyal hizmetleri tarafından yönlendirdiğiniz ve göçle ilgili konuyu sosyal hizmetler esasında onların da başka bir iletişim dünyası var o yüzden her birinin aslında en nihayetinde başkanlık iletişim tarafından koordine edilen bir iletişim yaklaşımı var .Yerel yönetimlerin zaten son dönemde bütün mecralarda var olma orda doğru bir profil oluşturma yönünden zaten büyük bir çabası var . İBB de buna çok büyük bir önem veriyor.” Görüşmeci 7

8.görüşmeci ise belediyelerce oluşturulmuş olan mahalle evlerinde hem ilgili birimlerin hem de aile danışmanlık ve eğitim merkezi gibi kuruluşların düzenlediği kültürel faaliyetlerin iletişimi birebir olacak şekilde sağladığı için daha anlamlı ve etkileşimli olduğunu vurgulamıştır. Planlanan ve uygulanan çeşitli atölyelerin özellikle kadın ve çocuklar için faydalı bir iletişim sürecini içerdiğini ifade etmiştir. Kendi biriminde çok kültürlü gruplara yönelik olarak farklı iletişim stratejileri geliştirdiklerini belirtmiştir. Özellikle kadın ve çocuklara yönelik olarak yapılan kültürel etkinlikler ve atölye çalışmalarından örnekler vermiştir. Geliştirdikleri iletişim stratejisiyle amaçladıkları hedefin; her kesime ulaşarak toplumda görünür olmalarını sağlamak olduğunu belirtmiştir. Bu etkinliklerin gerçekleştirilmesinde kapsayıcı bir dil kullanımı öneminden bahsetmiştir. Ayrıca yapılan etkinliklerden elde edilen sonuçları emsal oluşturma amacıyla tüm topluma sergileyebilmek çalışmalar yürütmektedirler.

“Yakın zamanda yaptığımız bir çalışmayı örnek verebilirim. Kadınlarla yaptığımız bir çalışmaydı. Sanatçı Güneş Terkol işte göçmen, mülteci ve yerel halktan kadınlarla bir araya

gelerek onlara hikayelerini anlattırdı. Kendilerini ne olarak temsil ettiklerini, kendilerine neyin engel olduğu gibi konuları hem hikâye olarak paylaştılar yani anlatım yoluyla paylaştılar hem de kumaş üzerine işte boyama, dikiş-nakış gibi farklı tekniklerle aktardılar. Ardından hem bu atölyelerde aktarımları yer veren hem de işte oradaki sanatçının kendi birebir deneyimi veya kadınların ürettiği desenlerden yola çıkarak bir çalışma tasarımı yapıldı. Yakında zamanda umuyoruz ki işte büyük bir alanda yani kamusal görünürlüğü yüksek bir alanda; bu çalışmalarını sergileme fırsatı bulacağız. Elimizden geldiğince halkla temasta hani bu kimseyi geride bırakmama prensibini koruyoruz. Ama burada da yerel ilişkilere zarar vermemek... Gerçekten sadece seçmen kaygısı da değil. Yerelde yerel yönetim olarak işte göçmenlere yönelik bir şey söylediğinizde o da nefreti tetikleyebilir bir şey oluyor. Oraya odaklı bir şey yaptığınızda o da tetikleyebiliyor. Çünkü ekonomik durumun, gelir durumunun düşük olması sadece göçmen, mültecilere özgü bir şey değil. Sadece onlara yapılan yardımların bedellerini hala ödüyoruz. Yani o nefreti de körüklediğini görüyoruz. Dolayısıyla herkesi kapsayacak iletişim stratejileri geliştirmekte. Bu yüzden de hani direkt göçmen, mülteci odağında da çalışmalar yapılabilir tabii ama daha çok hani kapsayıcı çalışmalar yapıp kimseyi geride bırakmıyoruz. Biz de hani çalışmalarımızda zaten hani söylemimizi de oradan üretmiyoruz. Mümkün olduğunca çok kültürlü vurgusu, herkesin dahil olduğu vurgusu üzerine... Yani o kapsayıcı ve katılımcı politikalar üzerine odaklanıyoruz. İlk konuşmamızın başında da dediğim gibi hani sıklıkla göçmen-mülteci bilmem ne demiyoruz. Çünkü hem politikamız bu değil hem de bu çok yanlış yerlere çekilebilecek de bir şey. O yüzden en doğru bulduğumuz yer herkesin göçmen olduğu veya bir gün olabileceği zemininde buluşarak işte kimseyi geride bırakmadan ilerliyoruz.”

Görüşmeci 8

9. görüşmeci ise tüm görüşmecilerin aksine yapılan tüm faaliyet ve organizasyonun aslında iletişim ya da ilişki kurmama ya da kuramama olgusuna dayandığını savunmaktadır. Bu durumu örnekleyerek açıkladığında ise belediyenin web sitesinin bile çok kültürlü gruplar için dil seçeneği nedeniyle ulaşabilir olmadığını belirterek iletişimin bu şekilde sağlanamayacağını özellikle üzerinde durmuştur.

“O konuda eksikimiz olduğunu düşünüyorum ben. Yine bizim konumuz değil aslında. Ama ben orada biraz daha aktif olmamız gerektiğini düşünüyorum. Hiçbir şey yapılmıyor demiyorum. Ama İBB gibi büyük bir yapının bu konuda biraz daha aktif olması gerektiğini, dışarıyla biraz daha entegre halde olmamız gerektiğini düşünüyorum.”

Görüşmeci 9

- İletişim yönetimine karar verme sürecine hangi birimler dahildir ve hâkim koalisyonun bir parçası olarak kabul ediliyorlar mı?

1.görüşmeci hedeflenen bir stratejik planlamayı sahada çalışan ekipler tarafından iletilen talep ya da belirlenen bir ihtiyaca göre yönlendirdiklerini, dolayısıyla sahadan itibaren yukarı doğru yükselen bir hiyerarşik yapılanmada herkesin söz sahibi olduğunu belirtmiştir.

2.görüşmeci tüm personelin şehirde yürütülen iletişim faaliyetlerinin yönetilmesinde ve karar verme sürecinin içinde olduklarını ifade etmiştir. Özellikle çözüm noktalarında görev yapan personelin bu konuda etkin olduğunu, çözüm odaklı çalıştıklarını ve bunun için ilgili birimlerin koordinasyon halinde olduklarını vurgulamıştır.

“Bizim çözüm noktalarımıza da gelen vatandaşlarımızın da zaten anlık çözülmesi gereken sorunları da oluyor. Bizim orada personelimiz hemen hangi birimi ilgilendiriyorsa onunla hemen iletişim kurarak sorun çözmeye yönelik orada aksiyon alıyor. Onun dışında eğer sorun biraz daha uzun vadeliyse 153 Çözüm Masamız var bizim, oraya aktarıyoruz. Orada kayıt altına alınıyor. Vatandaşın da tüm bilgileri de kayıt altına alınıyor. Vatandaşa ondan sonra bir geri dönüşüm oluyor mutlaka.” Görüşmeci 2

3-4.görüşmeci daha çok bir proje oluşturulma aşamasında sürece dahil olduğu yönünde görüş bildirmiştir. Hem saha hem de masa başında görev yapan personelinin yaşadıkları deneyimlerle ilgili sundukları görüşlerin uyuşması için fikir alışverişinde bulunduklarını belirtmiştir. Bu alışveriş sırasında sürece herkesin dahil edilmesinin temel prensip olduğunu söylemiştir. Sürecin yönetilmesinde herkesin görev tanımına göre bir sorumluluk taşıdığını ifade etmiştir.

“Burada projeler öncelikle müdür bazından çıkar. Yani koordinatör, müdür, müdür yardımcısı oturur bir proje ortaya koyar. Proje daire başkanına sunulur. Daire başkanının onayından geçtikten sonra genel sekreter yardımcısına gidilir ve orada da onaylandıktan sonra artık en tepeye belediye başkanına çıkar. Dolayısıyla burada herkesin aslında fikrine ihtiyaç vardır. Tabii bu projeler çıkartılırken de biz alt yöneticiler diyeyim; kendi altımızda çalışan şeflerimizden, yeri geldiğinde kendi personelimizden de destek almaktayız. Neden? Biz genelde masa başındayız. Ama sahada olan onlar. Yani biz masa başında bir şeyler üretiyoruz ama bazen burada ürettiğimiz şeyler sahada yaşanalar birbiriyle örtüşmüyor. O yüzden onların da fikrini alarak projelendirme sürecine gidiyoruz.” Görüşmeci 3

5.görüşmeci de birim müdürlerinin ve yöneticilerinin alanlarında uzmanlaşmış kişiler olması sebebiyle birimler arası iletişim kuvvetli olduğunu, bir sorun etrafında birleşip ortak hareket etme konusunda başarılı olduklarını belirtmiştir. Bu açıdan bakıldığında tüm çalışanların sürece dahil edilerek motive oldukları bir ortamdan bahsedilmektedir.

“Sıkıntılı alanda bütün yöneticiler birbiriyle konuşabiliyor ve bunu bir klişe olarak söylemiyorum. Bir sorun etrafında çok rahatlıkla aynı masada toplanabilecek ortak masaları yaratabilmiş durumdayız. Bu vatandaş etkileşiminde de böyle. Bunu çalışma alanımıza da dökmüş durumdayız. Biz kendi içimizdeki karar süreçlerine de çalışanlarımızı katmaya başladık. Dolayısıyla da aslında ne yaptığımızı sadece yazılık olarak işte 8-10 madde de misyonumuzda vizyonumuzda paylaşmamızı çalışanların da sahiplenebileceği bir manifesto gibi tasarladık. Özellikle Ekrem Başkanın yöneticilere gönderdiği bir mesaj vardı: “Ulaşılabilir olmanızı bekliyorum. Erişilebilir olmanızı bekliyorum. İşinizde lider olmanızı bekliyorum” gibi bir 8-10 madde... Biz bunu her seviyeye anlatabilmek için Halkla İlişkiler Müdürlüğü’nün özellikle çağrı merkezine aldığımız eğitim müfredatının içerisine de koyduk ve oyunlarla pekiştirici bir role getirdik. Tam da söylediğiniz şey aslında bir sıkıntılı halde herkesin masa etrafında toplanıp ortak dili inşa edebiliyor mu burası oranın hayata geçmiş biçimi diyebilirim.” Görüşmeci 5

7.görüşmeci, tüm personelin katılımını sağlayabilmek için etkili bir iletişimin gerçekleştirilmeye çalışıldığını ifade etmiştir. Ayrıca bunun sağlanmasında kapsayıcı bir dil kullanıldığını bahsetmiştir.

“Bunun için ilk attığımız adımlardan bir tanesi tercüme destek hattı kurmak birleşmiş milletler mülteciler yüksek komiser desteğiyle Arapça, Farsça ,Fransızca ,Kürtçe olmak üzere doğrudan belediyecilerin kullanması için yani sahada karşılaştıkları durumlar. Burada bir iletişim türü göçmenlerle olan iletişiminizi nasıl sağlanacağı meselesi onu kolaylaştırmak için böyle bir şey yapıldı buna destekleyici olarak hale hazırda modülün alındığı bize göre revize edildiği buda personelin kapsayıcı belediyecilik için kapsayıcı dil dediğimiz bir eğitim paketine dönüştü bununla eğitici eğitimleri yapıldı. Dilinizdeki ayrımcılığı düzeltme çünkü çok farklı şeyler çıkabilir yani gerçekten mülteci düşmanları da olabiliyor ve her ne olursa o vatandaş karşı koyduğumuz dilin nasıl baktığımızın sosyal inceleme personelinin ya da diğer zabitanın vs. karşılaştıkları doğru dili kurabilmeleri çok önemli temel düzeyde onlara bir yönlendirme

yapabilecek onların sorunlarıyla ilgili birimlerde temas kurabilecek bilgi düzeyine erişmeleri gerekiyor bu da çok temel noktalardan bir tanesiydi.” Görüşmeci 7

8.görüşmeci ise bulunduğu birimin politika yapıcı bir misyonu olmasından dolayı sadece birimde çalışanların değil, akademik ve sivil toplum düzeyinde de uzmanların katılımlarını artırmaya yönelik bir strateji izlendiğini ifade etmiştir. Politika üretme sürecinde birim olarak sonuna kadar yer aldıklarını vurgulamıştır.

“Biz çok yakın zamanda Göç Müdürlüğü olacağız. Şu an hala Göç Birimi olarak geçiyoruz Sosyal Hizmetler Müdürlüğü altında. Ama Meclis kararından geçti. Göç ve Uyum Politikaları Şube Müdürlüğü oluyoruz. Buradaki hani politika vurgusunu önemli buluyoruz. Çünkü biraz önce de bahsettiği gibi biz direkt sahada çalışma yapan bir birim değiliz. Bir uygulama birimi değiliz. Biz bir koordinasyon birimiyiz. Bu birim de İBB’nin göç politikalarının belirlendiği birim. Dolayısıyla evet zaten hani genel olarak İBB’nin 2019 ertesi politikası mümkün olduğunca katılımcı. Yani sadece birimlerdeki uzmanlarına değil, halka da halka yönelik veya akademisyenleri, sivil toplumu dahil etmeye de yönelik bir katılımcı politika izliyor. Dolayısıyla bizim sözlerimiz zaten şey alınıyor. Toplantıda yani tabii ki de benim dediğim laf geçerli olur değil ama o toplantı da biz de yer alıyoruz, bizim de sözüümüz dikkate alınarak politika üretiliyor diyebiliriz. Koordinasyon birimi olmamızdan ötürü mesela sivil toplumla iş birlikleri üretebiliriz. Akademisyenlerle işte rapor, araştırma yapalım ve bunu politika belgesi haline getirelim diyebiliriz.” Görüşmeci 8

“Ayrıca hem uluslararası devlet dışı kurumlarla çok iş birliği halindeyiz. Hem de yerelde çalışma yürütenlerle çok iş birliği halindeyiz. Tabii ki de herkesle değil. Ama politikamızda ortaklaşabildiğimiz, temas edebildiğimiz sivil toplum kurumlarıyla mümkün olduğunca çok iş birliği kurmayı önemli buluyoruz. Hem bizim onlara sağlayabileceğimiz çok olanaklar var, belediyenin olanakları çok geniş. Hem de onların bize sunacağı çok ciddi olanaklar var. Yereli, insanları, bir büro teması yani müthiş bir deneyim ve uzmanlık var. Bizim de onlardan öğrenecek çok şeyimiz var. Dolayısıyla karşılıklı bu etkileşimi çok kıymetli buluyoruz. Özellikle bu bahsettiğim yaşam alanlarında onların katılımı çok büyük önem taşıyor.” Görüşmeci 8

9.görüşmeci de herhangi bir proje üretildikten sonra projenin uygulanmasına kadar olan tüm sürecin iletişim koordinatörlüğü tarafından yürütüldüğünü belirtmiştir. Dolayısıyla sürece iletişim anlamında katılım sağlayamadıklarını, karar verici mekanizmanın koordinatörlüğün kendisi olduğunu belirtmiştir.

“Projeye karar verirsiniz. Projenin içeriğinde ne yapılacağına siz karar verirsiniz. Ve dediğim bir idari silsileyle, hiyerarşik şeyle çıkar oraya. Ama gün sonunda İstanbul Büyükşehir Belediyesi İletişim Koordinatörlüğü sizin logonuzun nerede kullanılacağına, hangi hedefkitleye nasıl hitap edeceğinize, hangi dille hitap edeceğinize onlar karar verirler. Hangi görselle hitap edeceğinize onlar karar veriyorlar. Tek bir yerden, tek bir ekipten onay çıkıyor.” Görüşmeci 9

- İletişim işlevi belediyedeki diğer işlevlerden ayrı mı? Bu birimler hangi birimlerdir?

1.ve 2. görüşmeci iletişimin başlı başına bir alan olduğunu belirtmiş olup bu görevi Halkla İlişkiler Müdürlüğünün yürüttüğünü ve yönettiğini vurgulamıştır.

3-4. ve 7. görüşmeci belediye başkanlığına bağlı iletişim ofisinin bu konuda en üst merci olduğunu belirtmiştir. Tüm birimlerin ürettikleri projelerde iletişim ofisinin onayı alındıktan sonra uygulamaya konulduğunu aktarmıştır.

“Şöyle ki; az önce de belirttiğim gibi iletişim ofisimiz var. Aslında iletişim ayağının başındaki merci İletişim Ofisi. Hatta biz bile yapacağımız bazı projelerle ilgili iletişim ofisi direkt başkanlığa bağlı olduğu için onlardan onay alıyoruz. Çünkü hani çok büyük bir yapı takdir edersiniz ki. Burada yapılacak en küçük bir hata direkt belediyeye mal olacak. Dolayısıyla da biz onlardan onay alarak bazı süreçleri yürütmek durumundayız. Ama iletişim konusunun %70-%80 lik kısmı iletişim ofisinde. Bizim Halkla İlişkiler daire başkanlığımızın altında 5 müdürlük var. Muhtarlıklar, basın-yayın, halkla ilişkiler, STK, Şehit-gazi yakınlarıyla ilişkiler. Ama buradan baktığınızda zaten iletişimsel anlamda basın-yayın ve halkla ilişkiler üzerinden yürüyor. Basın-yayın da bu işin daha çok basılı materyal kısmında. İşte onlar o kısımda iletişim yürütüyorlar. Bizse birebir saha hizmetleri ve çağrı merkezi olarak yürütüyoruz. Ama asıl işte yapılacak etkinlikler, planlanacak organizasyonlar iletişim ofisi ayağından gidiyor.” Görüşmeci 3

“Her bir birimin kendi iç iletişimi akıttığı bir dünyası var bunu genellikle kendi iç personelleri bazı kritik birimlerden dışardan destek alarak yapıyor ama en nihayetinde başkanlık iletişiminin onayıyla ilerliyor kendi sosyal medya hesapları ya da bazı şeyler de biraz esnek olabilirken

mecra şeylerin de mutlaka başkanlık iletişimi o aynı düzlem de emin olduğumuza dahil orda ilerliyor.” Görüşmeci 7

5.görüşmeci ise Halkla İlişkiler Müdürlüğüne bağlı olarak hizmet veren 153 çağrı merkezinin iletişimi ağırlıklı olarak üstlendiğini belirtmiştir.

9.görüşmeci de iletişim işlevinin ayrı olduğunu ifade etmekle birlikte bu işlevi yürüten birimin iletişim koordinatörlüğü olduğunu aktarmıştır. Görev yaptığı birimin kendine ait bir iletişim ofisi olduğunu ancak yapılacak her çalışma için iletişim koordinatörlüğünden onay alarak hareket edildiğinin de altını çizmiştir.

RQ2:

Halkla İlişkilerin Stratejik Yönetime Dahil Edilmesi, Kapsayıcılık, Uzmanlık

- Belediye şehrinde yaşayan vatandaşlarına yönelik kültürel farklılıkları gözeterek farklı iletişim stratejileri uyguluyor mu?

1.görüşmeci sahada çalışan personelin görev yaptığı bölgedeki çok kültürlü grupların etnik, demografik, sosyo-kültürel yapılarına ve hatta varsa özel durumlarına göre iletişim kurabilmeleri için eğitim verilerek iletişim konusunda uzman düzeyine getirildiklerini belirtmiştir. Aynı zamanda lokal çözüm noktaları oluşturduklarını dile getirmiştir.

“Bizim dışarıda aktif olarak hizmet gösteren personellerimiz var. Bunların bir kısmı kampüste çözüm ünvanıyla devam eden üniversitelerde hizmetlerine devam eden, bir kısmı mahallede çözüm, yerinde çözüm gibi... Mesela mahallede çözümden örnek vereyim. Mahallede çözüm. Onların yaklaşım tarzı, iletişim tarzımız tabii ki farklı oluyor. Ve personelimiz bu konuyla ilgili çalışma personelimiz de o kanatta uzmanlaşmış personel. Onlarla nasıl diyalog kuracağını, nasıl iletişim kuracağını çok iyi biliyor. Tabii bu sadece bir örnekti. Bunun gibi ayrılmış bir sürü kırılımlarımız var. İlçe bazlı dahi var.” Görüşmeci 1

2.görüşmeci, kültürel farklılıkların gözetilerek farklı iletişim stratejilerinin geliştirilmesiyle ilgili olarak belediye tarafından oluşturulmuş olan kampüste çözüm noktalarını örnek göstermiştir. Üniversite okuyan yabancı uyruklu öğrencilere yönelik yürütülen projeler aracılığıyla kültürel etkileşimin sağlanması amaçlanmaktadır.

“Özellikle kampüste çözüm biriminde bu konuyla alakalı çok fazla proje üretmeye çalışıyoruz. İstanbul’da 57 üniversitemiz var. 57 üniversitemizde çalışma yürüten ekibimiz var, kampüste çözüm birimi. Kültürel farklılıklarla ilgili ise zaten o bölgelere gittiğimizde işte özellikle bir Roman mahallesi olsun, farklı farklı mahallelere de giriş yaptığınızda oralarda da farklı etkileşimler alıyoruz. Çok da güzel oluyor. Yani söylediğiniz konuyla alakalı güzel örneklerimiz ve projelerimiz var. Biz burada hiç kimseyi ayrıştırıcı şekilde düşünerek proje üretmiyoruz. Ama bölgenin doğası ya da yaptığımız projenin hedef kitlesinin doğası gereği zaman zaman değişiklikler oluyor. Örnek veriyorum. Bir Roman mahallesinde bir proje yapıyorsak o bölge ağırlıklı Roman mahallesiye oraya tabii birtakım etkiler katıyoruz ama yani biz sadece Romanlara yönelik bir proje yapalım diye zaten yola çıkmıyoruz.” Görüşmeci 2

Bununla beraber sosyal sorumluluk projeleri adı altında belirli mahallelerde yaşayan dezavantajlı bireylere yönelik proje ve çalışmalarda da farklı iletişim stratejileri uygulanmaktadır.

“Anlık olarak bölgenin ihtiyacına ya da ortamın ihtiyacına göre şekillendirebiliyoruz. Ya da kadınlarımıza yönelik projeler yaptığımız zaman da onların cinsiyet kimliklerine özel bir proje yapmıyoruz aslında. Sadece bölgenin ve kişinin ihtiyacını gözeterek bunları gerçekleştiriyoruz. Ve dediğim gibi bunları yaparken üniversite öğrencilerimiz içerisinde kız öğrencilerimiz, erkek öğrencilerimiz olsun, Türk öğrencilerimiz olsun ya da yabancı uyruklu öğrencilerimiz olsun... Hepsini işin içine katıyoruz. Üniversite yönetimlerimizle birlikte karar alarak bu şekilde hareket ediyoruz. Yani bizim yola çıkarken böyle bir düşüncemiz yok. Yani o vatandaşımıza farklı, diğerine farklı bakalım gibi bir bakış açımız yok. Fakat süreç kendiliğinden ortaya çıkıyor. Bölgenin demografik yapısı ya da karşımızdaki hitap ettiğimiz kitlenin durumuna göre değişiklik gösteriyor. Çözüm noktalarımız her ilçede olduğu için oradaki vatandaşların etnik yapıları kültürel, sosyal anlamdaki yapıları çok iyi çözmüş ve analiz etmiş oluyoruz. Bununla birlikte kamuoyu ekibimizde zaten o bölgede olmuş oluyor. Bir şey araştırmak ya da bir şeyle ilgili bilgi sahibi olmak için kamuoyu ekibimizi de oraya gönderiyoruz.” Görüşmeci 2

3-4.görüşmeci ise çok kültürlü gruplara yönelik stratejilerin Kültürel Etkinlikler Müdürlüğü tarafından kültürel etkinlikler şeklinde düzenlenen aktiviteler aracılığıyla gerçekleştirildiğini ifade etmiştir. Bu aktiviteler hedef kitlenin ihtiyaçları analiz edilerek planlanmaktadır. Ancak bu grupların kültürel etkinliklerden ziyade daha çok belediyenin dağıtacağı sosyal yardımlarla

ilgilendikleri de ifade edilmiştir. Özellikle sosyal-kültürel ve ekonomik anlamda düşük seviyede olanların tanıtım, bilgilendirme ya da anket tarzı uygulamalara ilgisiz kaldıkları da bu dipnota eklenmiştir. Dolayısıyla bu konuda farklı stratejiler izlenmesi konusu ağırlık kazanmaktadır.

“İstanbul çok karışık bir yapıya sahip. Yani Suriyeli si, Afgan ı, işte İngiliz i, Fransız ı... Baktığınız zaman çok karışık bir yapıda. Ama biz hedef kitleye bakarak yapacağımız çalışmalarda buna uygun planlamalara gidiyoruz. Katılımcılık bizim için ikinci planda kalıyor. Örnek vermek gerekirse; mesela 153 Çağrı Merkezinde biz sadece Türkçe çağrı almıyoruz. İşte Arapça, Rusça, İngilizce çağrılarımızda var. Ama mesela Fransızca yok. Neden yok? Çünkü baktığımız zaman hedef kitle çok fazla değil. Dolayısıyla orada da işte ortak diller üzerinden bir Fransız la da İngilizce üzerinden konuşabiliriz gibi gidiyoruz. Dolayısıyla öncelikle hedef kitle. Bu noktada da mesela Taksim’de mobil iletişim araçlarımız var. Orada yabancı dil bilen personellere ağırlık vermeye çalışıyoruz. O yüzden ilk hedef baktığınızda organizasyon planında hedef kitle. Katılımcılık ikinci planda.” Görüşmeci 3

“Aslında bu daha çok Kültürel Etkinlikler Müdürlüğü’nün bünyesinde bu sorduğunuz soru. Çünkü bizim burada yapacağımız saha faaliyetleri halkla ilişkiler anlamında baktığınızda belediyenin tanıtımını yapmak. Yapılan faaliyetlerin tanıtımı, anketler, bilgilendirmeler... Bu anlamda da aslında yabancı kitle çok fazla bunlarla ilgilenmiyor. Yani bir anket yapıldığında bu ankete katılmıyor misal veriyorum. Ya da biz belediye ile ilgili bir yayın verdiğimizde çok da önemli değil diyor. Takdir edersiniz ki konjonktüre baktığınızda be hep öyle diyorum. Bir gelir seviyesi yüksek turist var. Bir de gelir seviyesi düşük burada göçmen olarak yaşayan insanlar var.” Görüşmeci 4

6.görüşmeci de bu soruya farklı bir bakış açısıyla yaklaşmıştır. Çok kültürlü grupların iletişim yoluyla sorunlarını çözüme kavuşturmak ya da taleplerini karşılama konusunda odak noktanın memnuniyeti arttırmak olduğunu belirtmiştir. Bu bakımdan memnuniyet düzeyini üst seviyeye çıkarma çabası içinde olduklarını vurgulamıştır. Aynı zamanda birebir iletişimin önemine vurgu yapmış, stratejinin belirlenmesinde birebir ilişkinin bunun aktörlerinin de muhtarlar olduğunun önemini vurgulamıştır.

“Muhtarlıklar birimi vatandaşın randevu olmadan kapısını çalabilecek bir birim olarak önemli. O mahallede yaşayan insanların ortak paydada toplumsal uyum sağlamak açısından aktörlük yapıyorlar. Bilgileri anlık talep olarak alıyorlar. Muhtar saha ekibi nde yer alan bir görevde

gibi anlık çözüm oluşturabilen Bir misyonla ilgili müdürlükle de irtibatta olarak çözüm üretmeye çalışmaktadırlar. Stratejik planı etki elbette edilmekte. Bu müdürlüğümüz özerk ama entegre çalışıyor. Muhtarlığının Özü sevgidir ve güvendir ideolojik değildir. Buda bu bağlılığı sağlıyor. Toplumun nabzını tutan aktörler olarak burası hizmetin başlangıç noktasıdır. Buradan alınan bilgiler ortak akıl olarak strateji dönüşmektedir.” Görüşmeci 6

7.görüşmeci farklı iletişim stratejilerini uygulamanın zor bir alan olduğunu, yerel yönetimlerin asıl alanının kent yaşayanı olduğunu fakat kapsayıcılık yaklaşımıyla bu konu üzerinde çalışıldığını ifade etmiştir.

“İletişim çok temel bir sorun aslında, çünkü başa dönmek gerekirse İBB’nin göçmenler ve mültecilerle olan ilişkisin de çok temelli aslında biz normal alışıldık göç yöneticinin dışında daha ana akım bir kapsayıcılık üzerinden bütün politikamızı kuruyoruz yani bu ne anlama şimdi burada göçmen ve mültecilerin geçiciliği olgusundan kaynaklanan bir dünyamız var bizim belediyelerin bu işine ayrılmış özel bütçeleri olmadığı için görevleri olmadığı için birçok belediyeden bundan kaçır ve bu işin iletişimde aslında yurt dışından gelen fonları kullanıyoruz. Bizim savunduğumuz mesele şu bu insanların geçici ya da kalıcı olması yerel yönetim meselesi değildir. Yerel yönetimin dünyası kent hakkıdır. O kent de bulunan herkesin kent hakkında işten işinin garanti altına alması ve kentte refah sağlanması bizim ve vizyonumuzun bu böyle bir noktadan da yapılan bütün hizmetlerin eşit biçiminde erişilebilir olduğu emin olmak gerekiyor. Bu da işte bize eşit erişime kapsayıcılık nasıl sağlanır noktasına getiriyor çok kolay süreç olmamakla birlikte dilden yani işte personellerin çok dilli şey üretmesinden meslekler üretmesinden yada işte kapsayıcı bir yaklaşımın kurum oryantasyonuna eklenmesinden pek çok noktada tam anlamıyla gerçek bir kapsayıcı bir hizmete nasıl erilebileceğini düşünüyoruz.”

Görüşmeci 7

8.görüşmeci, iletişim politikalarının, göç politikalarının, kültür politikalarının bütünsel ve kapsayıcı olma gereğine yönelik çalışma gerçekleştirdiklerini ifade etmiştir. Toplumsal uyum ve kabul için farklı etnik yapıdaki vatandaşlarında entegre olmalarını sağlayacak pozitif görüşler dile getirmiştir.

“Öncelikle kent politikası, sosyal politikalar, kamuya dair üreteceğiniz şeyler tek bir gruba ait olamaz. Oradan bir başarı gelmesinin imkanı yok. Sadece bu grubun refah seviyesine ulaşması İstanbul’u ileriye taşıyacak bir şey değil. Bu sebeple kimseyi geri bırakmamak yani herkesin bu sürecin içinde bulunması çok çok önemli. O, bu, şu şöyledir, böyledir demeden belediye

hizmetlerinden, tüm hizmetlerden herkesin faydalanabilmesi ancak o toplumsal uyumu, refahı, barış ortamını sağlayabilir. Bu yüzden de biz hani politikalarımızda da, göç politikamızda, diğer kültür politikamızda, bütün politikalarımızda bu doğrultuda şekillendiriyoruz diyebilirim. Evet, kapsayıcılıktan anladığımız aslında temelinde bu sanıyorum.” Görüşmeci 8

9.görüşmeci de iletişim stratejilerinin geliştirilip kullanılmadığı yönünde bir görüş bildirmiştir. Farklı etnik kimlikler göz önünde bulundurularak farklı teknik ve yöntemlerin kullanımının sağlanması gerekliliğini yaşadığı deneyimler üzerinden anlatmaya çalışmıştır.

- Biriminizde görev yapan kişiler kültürel farklılıkları anlamak, kültürlerarası iletişimi yönetme düzeyinde görev yapmak için gereken beceri ve bilgiye sahip mi?

1.görüşmeci, sahada çalışan personelin şehirdeki nüfus yapısının değişkenlik göstermesi nedeniyle özel iletişim tekniklerini içeren ve belirli süreçlerde tekrarlanan eğitimlere katıldıklarını belirtmiştir. Personel bu eğitimler aracılığıyla görev yaptığı bölgeye göre iletişim tarzını belirleyebildiklerini vurgulamıştır.

“%100 demek bu duruma tabii ki mümkün değil ama burası rotasyonu hızlı olan bir yer. Yani çok sayıda personel çalışıyor ayrıca. Personel kendi isteğiyle ayrılan birçok personelimiz oluyor dönem dönem. Çeşitli şartlardan İstanbul dışına gidiyor. Sağlık sorunları nedeniyle ayrılmak durumunda kalıyor. Sürekli dinamik ve aktif hareketliliğin olduğu bir alan ama genel tüm personel zaten belli bir profesyonelliğe geldikten sonra direkt hizmete başlıyor. Dediğim gibi eğitim süreçleri çok önemli. Mesela şu anda yeni başlayacak bir ekibimiz var. Ama tam 28 gün oldu eğitimlere. Daha henüz aktif çalışmaya başlamadan 28 günlük bir eğitime tabi tutuluyorlar. Görevlerine başlayacaklar önümüzdeki hafta. 1 ayın sonunda hangi personelin tekrar eğitime devam etmesi yönünde eğitim birimimiz içerideki Eğitim Şefliğimiz bir analiz çalışması yapacak. Onların puanlama sistemleri var. Raporlama sistemleri var. Yazılım programlarımız zaten bize bunu veriyor.” Görüşmeci 1

Aynı zamanda personelin eğitim sürecini belirli bir düzeye geldikten sonra tamamlayabildiğini ifade etmiştir. Eğitimler dinamik bir şekilde ilerleyerek tamamlandığında değerlendirmeye tabi tutulmakta ve gerekli görüldüğü takdirde devam edilmesi gerektiğine karar verilmektedir. Bu açıdan personelin yeterli bilgi ve beceriye sahip olduğunu düşünmektedir.

“Bunun haricinde sadece müdürlükle kısıtlı kalmıyor. İlçe belediyelerinde Halkla İlişkiler Birimlerinde görev yapan personele ilçe belediyelerinin talepleri durumunda da eğitim veriyor. Halkla İlişkiler Akademi dediğim gibi sadece bizim kurumumuza hizmet veren bir birim de değil. Talep olması durumunda ilçe belediye... Geçen hafta Bandırma Belediyesi buradaydı mesela. Bandırma Belediyesinin halkla ilişkiler görevlileri eğitim personelimizden gerekli eğitimleri aldı. Bizim için önemli bir alan. Çok önemli bir alan ve olmazsa olmaz bir alandır. Eski adı Eğitim Şefliği olan birimimiz şu an Halkla İlişkiler Akademi.” Görüşmeci 1

2. görüşmeci, hem yöneticilerin hem de personellerin yeterli bilgi ve beceriye sahip olabilmeleri için değişik süreçlerde ve şekillerde planlanmış eğitimlere katıldıklarını aktarmıştır. Dolayısıyla belediyede dinamik yapıda süregiden bir eğitim sürecinin olduğu anlaşılmıştır. Halkla ilişkilerde uzmanlık ilkesinde, iletişim planlaması ve uygulamasında tutarlılık ve sürekliliği sağlamak için bir dizi araç ve sistem geliştirmiştir. Belediyedeki iletişimciler ayrıca, şehrin iletişimcileri arasında daha iyi iletişim, mesleki gelişim ve gerektiğinde konu yönetimini ve proje veya hizmet odaklı iletişimi desteklemek için kapasite geliştirme sağlamak için bir iç iletişim uygulama topluluğu geliştirmiştir.

“İBB Akademi tarzında bizim kendi bir eğitim birimimiz var. Sürekli bu halkla ilişkiler eğitimlerimiz yenileniyor. Hatta tekrar tekrar senede 2-3 defa biz bu eğitimleri veriyoruz ki unutulma olmasın. Tekrar hatırlatılma olsun. Ayrıca dediğim gibi İstanbul’un farklı yerinde toplumun farklı kesimlerinden işte demografik yapı olsun, gerek ekonomik yapı olsun. Farklı farklı vatandaşlarımız var. Biz bir yere gitmeden önce bunlarla alakalı zaten mutlaka bilğimiz olmuş oluyor. Çözüm noktalarımızı biliyorsunuz. İstanbul’un her meydanında var. 44 tane noktamız var. Taksim’de iki tane var. Bir metromuzda var. Bir tane yukarıda var. Artı mobil araçlarımız da oluyor. Biz buralarda özellikle gelen vatandaşlarımıza da toplumun her kesiminden geliyor. Arkadaşlarımız düzgün bir eğitim aldıklarından dolayı kime nasıl hitap edeceklerini önceden görebiliyorlar. Veya bir konuşma içerisinde ilk 25-30 sn de zaten nasıl cevap vermesi gerektiğini, nasıl hitap etmesi gerektiğini, gerekli mesajların aktarılması gerektiğini önceden bildiklerinden dolayı doğru bir şekilde aktarabiliyorlar. Bu bizimle alakalı kısmıydı. Noktalarla alakalı genel bilgi vermem gerekirse; dediğim gibi İstanbul’un 44 noktasında varız. Bunların 8 tanesi zaten ana binalarımızda ve tali binalarımızda oluyor. Diğerlerinin hepsi 29 ilçemizde devam ediyor.” Görüşmeci 2

5.görüşmeci, şu anda mevcut personelinin gelişme aşamasında olduğunu, daha fazla eğitim ve tecrübe edinmeleri gerektiğinin altını çizmiştir. Bu bakımdan iletme kaydedilmesi için çaba gösterilmesi gerektiğini de eklemiştir.

“Halkla ilişkiler olarak biz de sürekli bir eğitim içerisindeyiz. Bizim de aylık eğitimlerimiz var personellerimize verdiğimiz. Hem online eğitimlerimiz hem aylık eğitimlerimiz. Eğitim şefliğinin düzenlediği personellerimizin bire bir katıldığı eğitimlerimiz de var. Periyodik olarak bu eğitimlerin içerisinde sürekli personelimiz. Bizler, yöneticiler de dahil olmak üzere. Bu uzun soluklu bir süreç. Fakat elbette daha fazlası için çabalarımız, planlarımız mevcut. ” Görüşmeci

5

6. görüşmeci hedef kitle verilerinin yüz yüze iletişim yoluyla alınması ve çözümünün ödemeine değinmiştir. Bu yöntemin de muhtarlıklar yolu ile efektif hale geldiğini ifade etmiştir.

“İstanbul’da 962 tane muhtar var. Muhtarların hepsi ziyaret edildi tek tek. İşte hepsine Atatürk portreleri asıldı. İBB tarafından hediye edildi. Hepsiyle de ilişkiler iyi. Ama orada da çok ciddi bir data var. Yani baktığınız zaman özellikle sosyal inceleme anlamında Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı açısından çok önemli bir data. Çünkü bize bazen sisteme geliyor. Tamam, buna yardım yapabilirsiniz ama muhtara... Muhtar diyor ki; “öyle diyorsunuz ama bu adam şöyle böyle”. Yani nasıl? Bire bir biliyor. Çünkü muhtar böyle bir şey. Ki belli yerlerde 25-30 yıldır muhtarlık yapan adamlar var.” Görüşmeci 6

7.görüşmeci, iletişim konusunda bilgi ve tecrübe sahibi bir personel istihdamının söz konusu olduğunu ifade etmekle birlikte hem kuruma uyum sağlayıcı hem de görevlerini başarılı bir şekilde sürdürmeleri için gerekli olan eğitimlerin verilmeye devam ettiğini belirtmiştir. Bu eğitimlerin özellikle hayati önem taşıyan görevleri üstlenen personele daha yoğun uygulandığını vurgulamıştır.

“Bazı birimler de önceden bu alan da çalışmış insanlar var yani böyle bir hale hazır da bilgi düzeyiyle ama tabi ki bu verdiğimiz eğitimle ve düzenli olarak yaptığımız oryantasyon çalışmalarıyla iyileştirmeye çalışıyoruz.” Görüşmeci 7

8.görüşmeci, bu konuda personelin bilgi ve beceri düzeyinin oldukça yüksek olduğunu düşünmektedir. Özellikle kültürel anlamda yapılan projelerin ya da etkinliklerin oluşturulma aşamasındaki bilginin, yeterliliğin ve kapsam belirlemenin oldukça profesyonel biçimde

yapıldığını deneyimlendiğini ifade etmiştir. Dolayısıyla kültürel anlamda kapsayıcı özellikler taşıyan politikaların üretilmesinde uzmanlaşmış personelin rolünü vurgulamıştır.

“Özellikle bu kültürel alanlara dair içerik ve politika üreten birimlerde hem o kültürel kapsayıcılık hem onu aksiyona dönüştürebilme, o zihinsel açıklık, beceri ve istekliliğin çok iyi olduğunu düşünüyorum. Her zaman bu istekler, hevesler sonuca vardırılamayabiliyor. Bunun da bir sürü başka sebebi var. Ama kişiler bazında, uzmanlıklar bazında ben bunun olduğuna inanıyorum. Personel eğitimlerini de çok önemli buluyoruz. Bu hani en yaygın yaptığımız eğitimlerden biri kapsayıcı dil eğitimleri. Ama onun dışında da kapasiteyi geliştirmeye yönelik eğitimlerimiz de oluyor. Veya birimlerle birebir görüşüp işte sahada bir şeye ihtiyacını olursa bizim tercüme hattımız var. Bizim uzmanlığımız var. Bize haber verin diyoruz. Mesela yakın zamanda yine böyle kent planlaması, Kentsel Dönüşüm Müdürlüğüyle ortak strateji geliştiriyoruz. Hani bir mahalleye gittiğinizde orada göçmenler varsa ve katılımcı kentsel dönüşüm politikası üretmek istiyorsanız onlara yönelik bir algıyla tekrardan bütün elinizdeki çalışmalarınızı revize etmeniz gerekiyor.” Görüşmeci 8

- Stratejik yönetim sürecinin bir parçası olarak tanımlanan iletişim faaliyetlerinde farklı etnik gruplar için iletişim programları stratejik plana dahil ediliyor mu?

1.görüşmeci stratejik plana dahil edildiğini, hatta bu çerçevede bölgenin ya da mahallenin ihtiyaçlarına göre projeler üretildiğini ifade etmişti. 8.görüşmeci, çok kültürlü grupların stratejik planlanmaya dahil edilmesi ve buna yönelik politika oluşturulmasını sağlayan ilgili birimin yakın zamanda kurulduğu bilgisini vermiştir. Bu birimin hazırladığı stratejik plana göre; belediye tarafından gerçekleştirilen tüm hizmet ve faaliyetlerin çok kültürlü grupları kapsayacak şekilde olması sağlanmalıdır. Bununla beraber bu grupların toplumsal olarak uyum sağlanmaları ve topluma entegre olabilmeleri açısından çok kültürlülüğe odaklanan ortak bir kültür alanı etrafında birleşmelerini gerçekleştirecek çalışmalara öncelik verildiğini de belirtmiştir.

“Bir sonraki dönemin stratejik planları hazırlanırken sahadan gelecek talepler de değerlendirilir. Zaten evet bizim hedeflediğimiz bir stratejik planımız oluyor. Bir dönem içerisinde uygulamaya koyacağımız stratejik plan oluyor. O dönem içerisinde bizim planlarımızın haricinde bir şey gelirse zaten karşılayabilmek adına yasanın müsaade ettiği ölçüde karşılayabilmek adına elimizden geleni yapıyoruz. Ve yasa buna müsaade ediyorsa bir sonraki stratejik planların hedeflerinin içerisinde o talepleri de dahil ediyoruz. Tabii ki bir

sonraki hedefimizi belirlemek içinde bulunduğumuz dönemdeki taleplerin gelmesiyle paralel gidiyor.” Görüşmeci 1

“Sadece bu politikanın uygulanabilmesi için kurulan bir birim var; Göç Birimi. Aslında bu odakta yapılan bir çalışma. İlk Göç Biriminin hikayesinden de bahsetmekte fayda var belki. 2019 ertesinde bu sorunu da gündeme almaya karar veriliyor ve bunun üzerinde daha katılımcı bir yol izlenmesi gerektiği düşünülüyor. Önce sahada çalışma yapan paydaşlarla görüşülüyor. Sonra bir çalıştayda stratejik öncelikler belirleniyor. Orada belirlenen stratejik öncelikler doğrultusunda aslında şekilleniyor. Hem birimin kurulması gerektiğine karar veriliyor hem de bu birimin içeriğine karar veriliyor. Bu içerik aslında getirmeye çalıştığım konu buydu. Bu içerik şu; belediyenin tüm hizmetlerinden herkesin faydalanabilmesini sağlamak. Yani göç birimi göçmenlere yönelik hizmet veren bir birim değil. Belediyenin diğer bütün hizmetlerinin göçmenleri de kapsamı üzerine çaba gösteren bir birim. Bu hani daha yasal yönetsel şeyler olabilir veya erişimdeki sorunları aşmak olabilir veya birebir yakın zamanda da yaptığımız çalışmalar gibi bu alana göçmenlerin erişimi az deyip, direkt gereğinde sahaya çıktığımız, yani çok saha birimi değiliz aslında koordinasyon birimiyiz. Ama gerektiği durumda insanları getirmek için elimizden geleni yapıyoruz diyebilirim. Dolayısıyla bu çok kültürlülük hem stratejik planımızda var, göç ve uyum eylem planımızda var. Yakın zamanda baskısı da tamamlanacak göç ve uyum eylem planı bu bahsettiğim çalıştayda çıkan önceliklerin bulunduğu. Orada sosyal uyum ve birlikte yaşam başlığı var. Onun altında çok kültürlülüğün vurgusu, o kültürel diyalog alanlarının ortak eşitlikçi bir kültürel zeminin oluşturulup insanların o kültürel diyalog yoluyla empati kültürünü geliştirmeye dönük çalışmalar da önceliklendiriliyor.”

Görüşmeci 8

5.görüşmeci performans ölçümü anlamında raporlamanın önemini vurgularken hedef performans ölçütleri hakkında bilgiler vermiştir.

“Ben çağrı merkezi olarak vatandaşlara bana erişebileceği bir cevaplama yüzdesini kendim için bir hedef olarak alıyorum. Onlara ne kadar sürede hızlı bir şekilde bana erişebilecekleriyle ilgili bir sistemimiz var. Memnuniyet sonuçlarını ilgili müdürlüklerle paylaşıyoruz. Bu önemli bir performans kriteri. Her ay bizim aldığımız cevap içeriklerinin karşı tarafa ne hissettirdiği ve memnuniyet sonuçlarını müdürlükler nezdinde raporluyorum. Bununla beraber çalışanların yine kendi içerisinde hedefleri var ve bu hedeflere koşmaya çalışıyorlar. Bunlardan bir tanesi konuşma kalitesi ve o kalite içerisindeki kriterlerde de bilgi seviyesinin doğruluğu, bunların ölçümü, konuşma ses tonunun dışında bilgi seviyesinin yüksekliği ve vatandaş sahiplenışı ki biz

ona kalbe dokunan görüşme diyoruz. Bunları ne kadar yaptığını ölçmeye, anlamaya çalışıyoruz. Tam olarak sorunuzun cevabı bu oldu mu bilmiyorum ama bir takım noktaları hedef olarak aldığınız zaman “bunu neye göre ölçtünüz”... Bu çok kıymetli bir soru. Yani kıymetli bir veri. Yani orayı ölçebilmenin bende de ölçütü; aldığım hedeflere ne kadar yakın hareket ediyorum ya da ne kadar gelişim alanım var. Bunları da o yıllık hedefler, strateji çerçevesinde yürütmek durumundayım.” Görüşmeci 5

9.görüşmeci ise iletişim programlarının stratejik plana dahil edilmediğini söylemiştir.

RQ3:

İki Yönlü Simetrik İletişim, Geribildirim, Ölçülebilirlik Ve Raporlama

- Belediye, iletişim programlarının faydalarını ve değerini değerlendirmek ve ölçmek için hangi yöntemleri kullanıyor?

1.görüşmeci halkla ilişkiler bünyesinde sahadan elde edilen verilen en detay kırılımlarına kadar raporlanmasının yapıldığını aktarmıştır. Bunla beraber çözüm noktaları, 153 ve diğer kanallardan iletilen taleplerin de aynı şekilde en detay kırılımlarına göre ayrıştırılarak raporlandırıldığını ifade etmiştir. Bu raporlamalarında ilgili birimlere aktarılarak aylık dönemler sonunda değerlendirildiğini ve buna göre performans analizi oluşturulduğundan bahsetmiştir.

“Bizim bütün kırılımlamalarımızın raporlaması vardır zaten. Aşağıda raporlama ekibimiz vardır. Az önce örnek verdiğim sahada personelin yapmış olduğu hizmetleri raporlar. Aşağıda görmüş olduğunuz çağrı merkezine gelen talepleri raporlayan bir ekibimiz var. Tüm kırılımlamalarımızın raporlaması var. Buna kurum olarak cevap vereyim. Yani büyükşehir belediyesi bünyesinde söyleyeyim halkla ilişkilerin nezdinde. 153 Çağrı Merkezi her alanda çağrı alıyoruz. Sosyal hizmetler, ulaşım, İstanbul Kart... bu kırılımları yapan bir raporlama ekibimiz var. “Biz sosyal hizmetler kanalında ne kadar çağrı aldık? Bu çağrının ne kadarı şikayet ne kadarı teşekkür, ne kadarı talep?” Bunların hepsini ayırdığımız bir raporumuz var elimizde. Ayın sonu geldiğinde bunlar bütün birimlere buradan rapor edilir. Raporlamaları biz kurum adına tüm müdürlükler, tüm iştirakler adına kullanıyoruz. Sadece müdürlüklerle de sınırlı kalmıyor. İSTON una, BELBİM A.Ş. ye onlara bu raporları gönderiyoruz ki sorunlar onlar tarafından da düzeltilsin.” Görüşmeci 1

2.görüşmeci, birimin belirlediği kriterlere göre sahada çalışan tüm personelin aylık periyotlarla denetlenmekte olduğunu ve hatta bazı ekiplerin ayda 2 kez denetlendiğini belirtmiştir. Buna ek olarak gelen taleplerin karşılanma durumu ve sorunların çözümü sonucunda gelen dönüşlerin ve ger bildirimleri kontrol etmek amacıyla vatandaş tekrar arama yöntemiyle değerlendirilmesinin söz konusu olduğunu ifade etmiştir.

“Bizim zaten kurumumuz içerisinde PYS dediğimiz performans yönetim kriterlerimiz var. Yaptığımız bütün işlerde bu kriterlerimiz üzerinden personellerimizi değerlendiriyoruz. Bizim değerlendirmemizin dışında dış gözlem yani dışarıdan bir bakış açısıyla değerlendiriliyor aynı şekilde bu kriterler üzerinden. Dış firmamız var. Dış firma denetlemesi var. Dış firmadaki ekip de bütün saha ekibini aslında denetlemiş oluyor. Bilinirliği olmayan personelin... Yani bizim bile aslında bilmediğimiz personelle dış firma gidip tüm saha ekibini denetlemiş oluyor. Çözüm noktaları... Aslında tüm sahada çalışan tüm personeli denetlemiş oluyor. Onların bizim de belirlediğimiz ortak belirlediğimiz kriterler doğrultusunda onlar da ayda bir defa denetlemiş oluyor. Bizim PS ekibimiz ayda iki defa denetlemiş oluyor. Onun dışında aslında bizim de hem birim sorumlumuz hem bölge sorumlumuz sürekli bu anlamda denetim sağlıyorlar.” Görüşmeci 2

Aynı zamanda ölçmek için değerlendirici araştırmalar yaparken, değerlendirme ve ölçmenin daha fazla odaklanmaları gereken bir alan olduğuna dikkat çekilmiştir.

“Bizim şefliğimize bağlı anket ekibimiz de var. Kamuoyu araştırmaları birimimiz. Bu ekibimiz de zaman zaman farklı bölgelerde özellikle çalışıyor. Şu anda mesela Arnavutköy’de görev yapıyorlar. Bölgelerde vatandaşımızın beklenti ve memnuniyetimi ölçecek anketimiz var, bunları uyguluyorlar. Projeler üzerinden de bunu yapıyoruz aynı şekilde. Bunların değerlendirmesini alıyoruz. Ona göre sistem üzerinden bunların girişini yaparak değerlendirmesi profesyonel olarak gerçekleştiriliyor. Her birimimizin kendine ait bir raporlama birimi var ve bu raporlamanın hepsi müdürlüğümüzün yine bir raporlama ekibi var. Hepsi bütün veriler oraya akıyor. Yani bizdeki arkadaşların yapmış olduğu raporlar, diğer müdürlüğün yapmış olduğu diğer birimlerin yapmış olduğu tüm raporlar müdürlüğümüzün altında bir raporlama şefliğimiz var. Tüm veriler oraya, havuza akıyor. Oradaki arkadaşlar aslında bütün raporlamayı onlar çıkartıyor. Biz bütün bilgilerimizi havuza atmış oluyoruz. Müdürlüğümüze bağlı olan raporlama şefliğine atmış oluyoruz tüm bilgileri, tüm verileri. Orada bütün veriler toplanarak, oradaki şeflik tarafından hazırlanıyor.” Görüşmeci 2

3-4.görüşmeci ise belediyenin yaptığı bütün çalışmaların değerlendirilmesinin anketle aracılığıyla yapıldığı bilgisini vermiştir. Bu anketleri yapan özel bir birimin olduğunu ve hatta belediyenin herhangi bir projeye başlamadan önce bile proje konusuyla ilgili anket yaptığını aktarmıştır. Bununla beraber hem saha hem de 153 e bildirilen şikayet ve taleplerin sonuçlarının olumlu ya da olumsuzluğunu değerlendirmek için ayrı bir anket çalışması yapıldığını ifade etmiştir.

“KATİ dediğimiz Kamusal Araştırmalar Birimimiz var. Orada bu anketler yapılır. Yapılan anketler buraya gelir. Burada sisteme girilir ve sonuçlar ortaya çıkar. Bu sadece yapılan organizasyonlarla da ilgili değil. Aslında biz belediyenin yapacağı her türlü çalışmayla ilgili anket çalışması yapıyoruz. Mesela bir yerde kavşak çalışması yapılacak. Önce bizim ekip oraya gidiyor. Bununla ilgili anket yapıyor ve oradaki halk bununla ilgili ne düşünüyor. Onun sonucu çıkıyor ve ona göre hareket ediliyor. Ve bu sistem çok güzel işliyor. Bunun haricinde ayrıca bir de telefonla anket yapan birimimiz de var. Yani bir sahaya çıkan var. Bir de 153 e gelen şikayetler, talepler, işte bunlar nasıl oldu? Nasıl bitti? Memnun kaldınız mı? gibi orada da yürüten ayrı bir anket ekibi var. Dolayısıyla aslında biz kendi kendimizi kendimiz ölçümlüyoruz.” Görüşmeci 3

“Bizim burada bir raporlama birimimiz var. Ve ayrıca da her birimin ayrı bir raportörü var. Ben kendim için söyleyeyim. Bana 8-9 birim bağlı. Her birim içerisinde kendi raporlayıcılarımız var. O raporların hepsi toplanıyor. Raporlama birimine geliyor. Orada da 8-9 kişilik uzman bir ekip var. O gelen raporların hepsini onlar toparlıyorlar. Sonrasında da ilgili müdür yardımcısına gönderiyorlar. Ama benim de burada ayrı bir raporlamacım var. Tekrar ona geliyor. Yani bir raporlama olurken 3-4 defa süzülerek en sade hali bizim önümüze geliyor. Ve biz de onun üzerinden bakıp gerekli düzeltmeleri yaptıktan sonra üst yönetime sunuyoruz. Ve bu her gün işleyen bir sistem. Yani saha ekibi olsun, içeride çalışan ekipler olsun, 153 olsun. Günlük raporlarını belli bir saate kadar gönderir. Onlar işlenir ve biz her sabah geldiğimizde bir önceki günün raporu masamızda olur.” Görüşmeci 4

5.görüşmeci de aynı şekilde anketlerden bahsetmiştir. İlgili birimler adına yapılan anketler sonucunda değerlendirmeler yapıldığını belirtmiş, daha detaylı değerlendirmeler için birimlerle ayrıca toplantılar düzenlediğini ifade etmiştir. Buna ek olarak 153 çağrı masasında çalışan personelin performans değerlendirmesine ilişkin anahtar performans göstergelerini kullandıkları

bilgisi aktarılmıştır. Bu göstergeler çağrı merkezi personelinin aldıkları çağrıyla ilgili kapsayıcı bir iletişim dili kullanıp kullanmadığı, sorun ya da talebe ürettiği cevaplar, çağrı süreci, çağrı sürecince verdiği bilginin doğruluğu, çağrıdaki diyalogun içeriği vb. göstergelerle personel değerlendirilmektedir.

“Müdürlükleri ölçmek için anketler yapıyoruz. Yani onlara bir çözüm cevabı iletiyoruz. Bize ilettikleri sorun üzerinden cevabı alıyoruz. Vatandaşa evirebileceğimiz dile çevirip vatandaşa paylaşıyoruz ama ilgili müdürlük adına. Sonra da bir anket düzenliyoruz. Diyoruz ki; “aldığın cevaptan ne kadar memnunsun ve dönüş hızından yeterince memnun musun?”. Bunların sonuçlarını yayınlıyoruz. Bununla beraber de yine o müdürlüklerde sorun teşkil ettiği düşündüğümüz alanlarla ilgili buraya toplantıya davet ediyoruz ve genellikle üst düzey katılımlı toplantılar oluyor bunlar. Yani “sonucun böyle, peki ne yapacaksın, bana onu da söylemen lazım. Ben çünkü zorda kalıyorum seninle ilgili konularda”. Temsilci boyutunda yani telefonun ucunda bu işi yapan ya da sosyal medya kanalının ucunda bu işi yapanlar için de belli metriklerimiz var alana özgü. Az önce bahsettiğim kalite bunlardan bir tanesi. Yani ses tonu nasıl? İşte probleme yeterince etkili cevaplar üretebildi mi? Alternatif çözümler yaratabildi mi? Bunu ifade ederken ki iletişim dili nasıldı? Yeterince kapsayıcı, o kalbe dokunan görüşmeyi yapabildi mi? gibi alanlar bir tarafa... Kalitenin dışında bir de sayısal ölçümlerim var. Yani gerçekten o konuşmayı belli bir aralıkta tutabiliyor mu? Yani uzun uzun saatlerim yok. Çünkü erişilebilir olmak gibi önemli bir hedefim var. O çağrıyı da düzgün içerikle belli bir süre içinde kapatmak zorunda. Bir de vatandaşa verdiğim sözüm var; bana hızlı ulaşacaksın diye. Bir de sayısal metriklerde de kendimi onlarla ölçüyorum.” Görüşmeci 5

7. görüşmeci kendi temsili kurum bünyesinde ölçüm yapılmadığını iletişim biriminin bu çalışmayı üstlendiğini ifade etmiştir.

“İletişim koordinatörlüğüne sormanız gereken bir soru çünkü onlar çok ciddi ölçümler yapıyor şimdi çok farklı teknolojik yöntemler var billboardlara retina ölçümleyiciler koyduk. Birisi baktı mı kaç saniye baktığını onu bile ölçüyorlar. Sosyal medya için iyi bir takipte olduğunu online dünyanın çok iyi takip ettiklerini biliyorum düzenli olarak iletişimle ilgili sanırım anket çalışma bir kamu ölçmeleri yapılıyor.” Görüşmeci 7

8.görüşmeci proje bazında yapılan her çalışmanın kendine ait bir ölçülebilirliği ve değerlendirmesi olduğunu belirtmiştir. Diğer konularla geri bildirimlerin 153, çözüm noktaları ya da yerel mekanizmalara vatandaşın her şekilde ulaşabildiğini ifade etmiştir. Bununla birlikte

kendi birimleri içerisinde yapılan çalışmaların sonuçlarının raporlandığı ve değerlendirildiği bir mekanizmanın oluşundan bahsedilmiştir.

“Eğer çalışma buna ihtiyaç duyuyorsa yapıyoruz. Mümkün olduğunca izleme-değerlendirmeyi geliştirmeye çalışıyoruz kendi birimizde de. Hatta öyle bir arkadaş da aramıza katılacak umarız yakın dönemde. İzleme-değerlendirmeyi sadece ön test-son test üzerinden değil, her türlü izleme-değerlendirme stratejisi kurarak yapmak istiyoruz. Yani daha da geliştirmek istiyoruz. Bu duracak bir süreç değil. Geliştirdiğimiz bir alan. Sahada dediğimiz gibi hani yaptığımız proje bazındaki çalışmalarda zaten izleme-değerlendirmelerimizi yani o her projenin kendi izleme-değerlendirmesi oluyor. Genel politika üzerinde az önce de bahsettiğimiz gibi 153, Beyaz Masa gibi veya yerel mekanizmalara... Bir şeyden insanlar rahatsızsa geliyor, söylüyor.” Görüşmeci 8

9.görüşmeci de 153 ün halkla ilişkiler açısından değerlendirilmesinin çok net bir durum yaratmadığını, göçmenlerle ilgili sistematik raporlamalar yapan birimlerin olduğunu aktarmıştır. Bununla beraber çok kültürlü gruplara verilen hizmetlerin değerlendirildiği raporlamalarında olduğu ve bu değerlendirmelerin göstergeler bazında bazı eylem planları kapsamında izlendiğine de işaret etmiştir.

“Göç birimi düzenli raporlamalar yapıyor. Faaliyet yani göçmenlerle yapılan her faaliyetin raporları geliyor elimize. Aynı şekilde mesela Kadın Aile Müdürlüğü’nün yine göçmenlere verdiği hizmetler var vs. Oralarla ilgili raporlar var ve bu raporlar ne biliyim işte Yerel Eşitlik Eylem Planı kapsamında mesela göstergelerle izleniyor. Yerel Eşitlik Eylem Planı’te çünkü göçmen kadınların da işte hukuksal, psiko-sosyal vs. desteklerden, şiddetten korunma mekanizmalarından yararlanmasının önü açık.” Görüşmeci 9

- Biriminiz çok kültürlü hedef kitle ile iki yönlü simetrik iletişim biçimlerini ne ölçüde uyguluyor?

1.ve 2. görüşmecinin halkla ilişkiler birimde iki yönlü simetrik iletişimin olduğu ve hatta bu iletişim düzeyinin üst seviyede olduğunu belirtmişlerdir. 3-4.görüşmeci ön test-son test şeklinde ölçümlenen iki yönlü simetrik ilişki modelinin kullanıldığını ifade etmiştir.

5.görüşmeci ise bu iletişim yönteminin hem personel hem de hizmet alanlar açısından kullandıklarını belirtmiştir. Personelin performans değerlendirmesi sonucu ortaya çıkan

eksikliklerin tespit edilip kriterlere uygunluğu kontrol edilmektedir. Hizmet alanlar açısından da sorunların çözülmesinin ya da taleplerin karşılanmasının ne kadar sürede gerçekleştirildiğinin değerlendirilip geri bildirim alınması şeklindedir.

“Çok çeşitli vatandaş kitlesine çeşitli faaliyetler aracılığıyla ulaşmaya çalışıyor. Söylediğim gibi yani genç kitlelere ulaşmaya çalışıyor. Okullarla kurduğumuz bağlar var. Mahallede çözüm aracılığıyla o yerelliğe ulaşmaya çalışıyor. Böyle güçlü bir tarafı var. Yüz yüze iletişim kanallarımız olan çözüm noktaları ve alışveriş merkezlerindeki noktalarla oraya ziyaret eden herkesle iletişim kurmaya çalışıyor o kültürün sahibi olduğu kişinin ne olduğundan bağımsız. Biz zaten 7/24 hizmet veren bir iletişim kanalıyız.” Görüşmeci 5

8.görüşmeci ise 153 te verilen hizmetlerle ilgili iki yönlü simetrik iletişim modelinin çok bariz bir şekilde işlediğini gözlemlediğini belirtmiştir. Bununla beraber sosyal medyada duyurusu yapılan uygulamaya konmaya hazır çalışmalarla ilgili insanların destekleyip desteklemediğine ilişkin geri dönüşlerin de gözlemlenebilir olduğunu ve hatta bunun raporlandığını da aktarmıştır. Ayrıca üretilen projelerle ilgili genel olarak yapılan tutum anketleri de örnek olarak verilmişti. Özellikle mahalle evlerinde yürütülen projelerin gözlemede değerlendirme stratejisine dayandığı ve proje bitiminde yapılan raporlamalarında gelecekte yapılacak projelere ışık tuttuğunu ifade etmiştir. Dolayısıyla toplumsal uyum ve kabul gibi konulara daha çok odaklanılarak kapsayıcılığın genişletilmesine yardımcı olmaktadır.

“Bunun birçok alanı var aslında. Öncelikle 153 Beyaz Masa. Oradan çok net dönüşler alabiliyoruz. Onun dışında sosyal medyada özellikle Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı’nın sosyal medya hesaplarında veya başkanlarımızın hesaplarında çalışmalarımız duyuruluyor, politikalarımız duyuruluyor. Onların altına tıklar tıklar şey oluyor yani destekleyenler ve desteklemeyenler gibi geri dönüşler en azından genel fikirlere yönelik geri dönüşler alabiliyoruz. Bunun yanı sıra işte dönemsel tutum anketleri falan yapılıyor ama tek tek proje bazından yapılmıyor açıkçası. Ondan da ötesinde sahada yaptığımız bir çalışmaysa bu, mesela mahalle evindeki çalışmaysa, zaten oradaki arkadaşlarımız sistematik olarak o alanı gözlemliyor ve raporluyorlar.” Görüşmeci 8

9. görüşmeci ise bu iletişim modelinde başarılı olunamadığını, sadece 153 çağrı masasından elde edilen geri bildirimler olduğunu ifade etmiştir. Yapılması gerekenin göçmenlerden gelen her talebin koşulsuz ve eşitlikçi bir anlayışla karşılanması, sorunların olumlu sonuçlara çevrilmesi için çabalamaları gerektiğidir. Bu bağlamda farklı kültürlerin talep ve ihtiyaçlarının

toplanarak gerçekten neye ihtiyaçları olduğunu ya da ne talep ettiklerinin analizini yapıp raporlamanın da buna yapılmasının sağlanması gerekmektedir.

“Şu an Zeytinburnu’nda bir mahallede kentsel dönüşüm yapılacak. Kentsel dönüşüm öncesinde buranın sosyal iyileştirmeye ihtiyacı var. Çünkü bu mahallede çok fazla Afgan ve Suriyeli var ve bu insanları buradan göndereceğiz. Gönderme öncesinde biraz güçlendirme ve sosyal iyileştirme yapmak gerekiyor gibi bir fikirle gelindi. Ben oraya bir model çalışıyorum şu an. O modeli çalışırken de şöyle... Mesela Kentsel Dönüşüm Müdürlüğü şöyle bir plan yapmış; önce kadın forumu yapıp sonra göçmen forumu yapıp... Mahalleye girmek gibi bir hedefleri var. Ben de diyorum ki; “tanımadığınız insanlarla forum yapamazsınız”. Önce oraya 153 gider. Bilgilendirme faaliyeti yapar. Anadillerinde o insanlarla iletişim kurar ve talepleri alır. Ondan sonra foruma çağırır. Başka bir şey konuşursun gibi. Şimdi o noktada talep topluyoruz. O saha çalışmasını yaparken; “Türkçe kursu ister misiniz?” ya da “Ne istersiniz?” . “örgü atölyesi var, gelmek ister misiniz?”, “Gıda ve hijyen kolisine paketine bilmem nesine ihtiyacınız var mı?” gibi temaslara ulaşacak sorular soruyoruz. Onun dışında da genel saha araştırmasından çıkan genel bir raporlama durumu mevcut.” Görüşmeci 9

RQ4:

Kültürel Farklılıklar, Kültürel Çeşitlilik

- Biriminiz kültürlerarası iletişim ve kültürel çeşitliliği dikkate alarak halkla ilişkiler faaliyetlerini ne şekilde yürütülmektedir?

2.görüşmeci saha ekibinin bu anlamda oldukça geniş bir yelpazede çalıştıklarını, görev yaptıkları bölgede yaşayanların etnik, kültürel ve hatta sosyo-ekonomik yapılarını çok iyi analiz ettikleri için ihtiyaçların belirlenmesi konusunda oldukça başarılı olduklarını düşünmektedir. Dolayısıyla saha ekibi tarafından yapılan anketlerde ya da yüz yüze yapılan görüşmelerde bölgenin ihtiyaçlarının belirlenip buna göre hareket edilerek faaliyetlerin planlanması daha etkili olacağını ifade etmiştir.

“Halkla ilişkiler denildiği zaman mesela İstanbul’da akla ilk 153 Çağrı Merkezi geliyor. Zaten böyle bir şey yok yani. Halkla ilişkilerin tek kanadı 153 Çağrı Merkezi. Dediğim gibi o sahada olduğumuz alanlar zaten bu kanatlara dokunan alanlar. Bir Kültür Daire Başkanlığı kültürel

etkinlik yapıyor. Toplumlari bir arada tutuyor. O ayrı bir konu. Ama mesela faaliyet raporumuzu incelediyse faaliyet raporumuzun içerisinde ilçelerde yapılmış ve bir sürü çocukları bir araya getirdiğimiz masal günlerimiz var. Vatandaşların kendi alanlarıyla yaşadıkları alanlarıyla ilgili taleplerini aldığımız bir Kamuoyu Araştırma Birimi var. Mesela bunları biz bir de hani saldık, mahalleye gittiler. Bu şekilde değil. Önce bir söyleşi düzenliyoruz o mahallede. Söyleşi yapılıyor, sorunlar hakkında söyleşi yapıyor. Buna kimi zaman sanatçılarımız dahil oluyor. Mesela bu söyleşinin sonunda bu araştırma katılımcılarla birlikte, o bölgenin yaşayan insanlarıyla birlikte... Aynı zaman kamuoyu araştırma kısmımızı da tamamlamış oluyoruz. Anketimizi yapıyoruz. Ama bu sadece böyle çıktık caddeye anket yaptık şeklinde değil. O insanlarla orada bütünleşiliyor. Ve tabii burada şey gözetiliyor; hangi bölge ne tür etkinlik ihtiyaçları var?” Görüşmeci 2

3-4.görüşmeci de kültürel çeşitliliğe yönelik ilişki kurabilmek amacıyla 153 çağrı masasının değişik dillerde çağrı alabilmesinin önemli bir gelişme olduğu düşüncesindedir. Herkesin kolaylıkla ulaşabileceği 153 ya da çözüm noktalarında kendilerini anlatabilecekleri ve diyalog kurabilecekleri aynı dili konuşan personelin bulunmasının halkla ilişkiler açısından önemli bir hizmet olduğu görüşündedir. Dolayısıyla belediye için önemli olan öncelikle hedef kitlenin 153 vb. kanallara ulaşip iletişim kurabilmeyi sağlamaktır.

“Biz bir kamu yönetimi sergiliyoruz ve yerel yönetimlerde kamu yönetiminde eşitlik ilkesi ön plandadır. O yüzden öncelikle eşit olmak zorundayız. Sonrasında katılımcılığı destekleyerek bu süreci doğru bir şekilde yönetmeliyiz diye düşünüyorum. Bu benim fikrim. Çünkü daha öncesinde yapılan örneklerle baktığımızda bu eşitliği sağlayamayan birçok belediye başkanı, birçok yönetim maalesef ki yok olup gitti. Çünkü dediğim gibi yani şimdi 16 milyon kişi yaşıyor. Bunun çoğunluğu Ekrem İmamoğlu’na oy atmış. Ona güvenmiş ve buraya gelmiş. İşte sadece bize oy atan 3,5 mu 4 milyon kişiye değil, 16 milyonun tamamına bu hizmeti yayarak eşit şekilde gitmeliyiz. Diğer kültürel farklılıklar gözettiğimizde de aynı şeyi yapmak zorundayız. Yani biz bir Suriyeliye ne kadar yardımda bulunuyorsak, ne yapıyorsak bana göre ülkemizde yaşayan başka bir etnik kökene sahip bir yabancıya da, bir göçmene de aynı şeyi sağlamalıyız.” Görüşmeci 3

5. Görüşmeci mobil çözüm ve kampüste çözüm ekiplerinin oldukça yoğun çalıştıklarını belirtmiştir. Burada amacın kültürel farklılıkları gözetmeksizin, kimseyi geride bırakmadan herkes için erişilebilir olmak ve bu kültürel iletişimi nasıl zenginleştirebiliriz, nasıl daha iyi yapabiliriz i sağlamak olduğunu vurgulamıştır.

“Biz telefon ucunda ya da sosyal medya kanalının başında bir şekilde o nabzı tutmaya çalışıyoruz. Ve bizi arayan kişinin kim olduğuyla da ilgilenmiyoruz. Bizi aradıysa bir ihtiyaç var. Bir talep var. Bir istek var. Bir şikâyet var. Ve biz o beklentiyi daha doğrusu o ihtiyacı doğru analiz etmek ve o beklentiyi doğru yönetmekle yükümlüyüz. Dolayısıyla da hani o kültürel farklılığın nereden beslendiğinin dışında bizim o zenginliği nasıl memnun edebilen sonuçlara çevirebiliriz. İlgilendiğimiz kısım aslında bu. Ama mahallede çözüm, kampüste çözüm, yerinde çözüm, çağrı merkezinin varlığı... Bütün bunlar İstanbul’un bütün bileşenlerine değebilmek adına kurulmuş.” Görüşmeci 5

8.görüşmeci kapsayıcılık ve katılımcılık ön planda olacak şekilde çalışmaların yürütüldüğü belirtmiştir. Beraber yaşamın yollarını aramak ve bir yaşam kültürü geliştirmek amacıyla politikalar üretmek proje vb. çalışmaları yürüme mantığı içerisinde olduklarını vurgulamıştır.

“Çok yakın zamanda çok kapsamlı bir araştırmaya gireceğiz. Göç İdaresi bizimle kırılmalı bir veriyi paylaşmıyor. Yani internet sitesinde siz neyi bulabiliyorsanız, biz de onu bulabiliyoruz. Bu da sadece il bazında ve Türkiye bazında. Yani il bazında kaç tane göçmen var veya işte Türkiye bazında kaç kadın kaç erkek var falan filan gibi veriler veriyor. Çok fazla bu insanlar nerde yaşıyor? Sosyo-ekonomik durumları ne? Eğitim durumları ne? Cinsiyet kırılımları ne? falan bu tür verilere sahip değiliz. Bu yüzden kanıt temelli politikanın üretilmesi için bizim bir an önce bu verileri toplamamız gerektiğine inanıyoruz. 2022 yılında da bununla ilgili yapacağımız bir çalışma var, çok kapsamlı bir çalışma. Umuyoruz ki; onun sonunda da açık bir şekilde yayınladığımız ve herkes için herkese ışık tutacak çok nitelikli veriler elde edebileceğiz diye umuyoruz. Dolayısıyla o çalışmadan sonra biraz daha sistematik hale gelmiş olacak. Şu anda hani biraz daha muhtarların geri bildirimleri üzerinden veya yereldeki çalışmalar üzerinden. Belediyenin birçok yaşam merkezi birçok farklı ilçede bulunuyor. Onlardan gelen geri bildirimler doğrultusunda işte atıyorum İSMEK lerden, Gençlik Spor Merkezlerinden, İSADEM lerden, mahalle evlerinden vs. vs. Onlardan geri bildirim geliyor veya ihtiyaç tespit ediliyor. Biz onları destekliyoruz gibi. Ama sistematik çalışmada yakında yapacağız.” Görüşmeci 8

9.görüşmeci de kültürlerarası iletişimde ilişki kurmanın kolay bir alan olmadığını, aynı millete mensup insanların bile kültürel anlamda farklılıklar taşıdığına işaret etmiştir. Ancak bazı alanlarda yapılan politikaların yardımıyla oluşturulan iletişim kanalları üzerinden değişik çalışmalar yapıldığını belirtmiştir. Bu bağlamda sosyal politikaların büyük önem taşıdığının altını çizmiştir.

“Göçmenlerle ilgili çok fazla uyum faaliyeti yapıyor. İşte kültürel faaliyetler yapıyor mahalle evleri üzerinden. 2022 yılında yeni başlayacağı projelerle çok daha fazla şey yapacak muhtemelen. Çocuk ve kadın gruplarıyla özellikle çalışıyor arkadaşlar. Göç müdürlüğü kurulduktan sonra biraz daha oradaki şey düzene girecektir ve hani daha büyük işler yapılacaktır diye düşünüyorum. Bu kültürel etkileşimi de arttıracak.” Görüşmeci 9

- Kültürlerarası iletişim yaklaşımları kapsamında kültürlerarası diyalog oluşturmada halkla ilişkilerin rolünü ne ölçüde kullanıyorsunuz?

2.görüşmeci kültürlerarası diyalog oluşturmada özellikle odaklandıkları alanlardan birinin üniversite kampüsleri olduğunu ifade etmişlerdir. Üniversitelerdeki öğrenci kulüpleriyle ortaklaşa ürettikleri çalışmalarda yabancı öğrenciler için kültürel organizasyonlar düzenlediklerini belirtmiştir.

3-4. Görüşmecinin eşitlik ilkesinin ön planda tutulduğu katılımcılığa da odaklanan bir yönetim tarzı ortaya koyduklarını düşünmektedir. Dolayısıyla yerel yönetim olarak ayrımcılık ve ötekileştirme yapılmadan empati yeteneğini de geliştirerek adaletli bir politika izlediklerini savunmaktadır.

Buna ek olarak 4. Görüşmeci sivil toplum ile diyalogun kültürel farklılıkları anlama ve erişimi konusunda önemine değinerek faaliyetlerden bahsetmiştir.

“Birçok sivil toplum kuruluşunu ziyarete gidiyoruz. Şu ana kadar İstanbul’da 24 bin civarında bir sivil toplum kuruluşu var. Biz bunların hemen hemen 8-9 bin tanesini bire bir ziyaret ettik. Etmeye de devam ediyoruz. Hedefimiz mutlak surette her sivil toplum kuruluşuna bir kere de olsa uğramak. Onun dışında onlar bizi sürekli ziyarete geliyorlar. Onlarla toplantılar yapıyoruz. İşte hemşehri günleri yapıldı biliyorsunuz Yenikapı ve Maltepe’de. Onların planlamaları yapılıyor ama yine iletişim ofisiyle ortak gidiyor o süreç. Fakat sivil toplum kuruluşlarıyla şu anda öyle bir ilişki kurulmuş durumda.” Görüşmeci 4

5.görüşmeci erişilebilir olmayı ön plana çıkartarak özellikle çok kültürlü gruplara mensup dezavantajlı bireylere ulaşma hedefi içerisinde kültürel diyalog oluşturma çabası içinde olduklarını belirtmiştir.

“Bu birimin varlık sebeplerinden bir tanesi olarak görüyorum. Yani çok özne bir şey bu. Çünkü o kültüre hizmet veriyorsunuz aslında. Kim olduğundan bağımsız total kültüre hizmet veriyorsunuz o çeşit de diye. Dolayısıyla bizim okullarla da kurduğumuz bağ var. Lise öğrencileri dahil olmak üzere. İşte kadın öğrenci yurtlarına da ciddi bir desteğimiz var o anlamda. Dezavantajlı vatandaşlarımıza da bize erişebilirliği anlamında bir şey yapıyoruz. Bu kültürel çeşitliliğe bence şey de dahil etmek lazım. Yani doğa ve hayvanları da dahil etmek lazım. O da çünkü bu toplumun bir parçası. Dolayısıyla da veterinerlik içeren yada çevreyle ilgili sorunlar da dahil olmak üzere çok merkezinde yer alıyoruz.” Görüşmeci 5

7.görüşmeci asıl meselenin adaletli ve kapsayıcı bir kent yaratmanın nasıl başarılacağı ve bunu gerçekleştirirken eşitlikçi bir yöntem izlenmesi gerektiğine işaret etmiştir.

“Bir kent adaleti ve kapsayıcı bir kent yaratma meselesi yalnızca çok kültürlü bakış açısından değil tüm grupları eşit olarak dahil edebildiğimiz onlar için özelleşen durumları anlamlı özelleştirmeler yapabileceğimiz şartları oluşturmaya çalışıyoruz.” Görüşmeci 7

8.görüşmeci de kent politikalarının kapsayıcı ve kenti bulunduğu noktadan daha ileriye taşıyacak şekilde planlanması gerektiğini vurgulamıştır. Sadece belirli bir etnik gruba değil, herkesin belli bir sosyo-ekonomik seviyeye ulaştırılarak refah düzeyinin artırılmasının gerekliliğinden bahsetmiştir. Bunun sonucunda topluma uyum ve entegrasyonun kolaylaşacağını gözlemlenebileceğini ifade etmiştir.

“Bizim direkt birlikte yaşam ve sosyal uyum diye bir başlık var. Bu 4 stratejik önceliğimizden biri. Burada sadece kültürel diyalog kastedilmiyor. Aynı zamanda işte ekonomik hayata katılım gibi topluma uyum yani toplumsal uyumun diğer bütün faktörleri de dahil ediliyor. Ama kültürel alanda veya işte çocukların eğitimi ki bu eğitimin de önemli bir kısmı o kültürel eğitim de önemli bir kısmı. Bunlar için bir şey önümüzde koyduğumuz öncelikler arasında.. Örneğin Göçmen ve yerel halktan çocuklar bir araya gelip masal atölyesi yaptılar. Masal anlatıcısı ve drama lideri Deniz Soruklu eşliğinde yapıldı. Sahaya gittiğimizde ilk planımız; çocuklar ailelerine gidecekler, masal toplayacaklar, birbirleriyle paylaşacakları bir etkileşim oluşturmaktı. Ama gittiğimizde şunu gördük ki; çocukların bazılarının eğitime erişimi yok. Dolayısıyla grup olarak hareket etme, uzun soluklu bir şekilde odaklı kalmak gibi şeyler ne denir bariyerler olduğunu gördük. Buna da odaklandık. Ve orada bir anda şeyi keşfettik; evet biz hani masal olarak... Sonra onu da yaptık bu arada. Çocuklar yine kendi masallarını ürettiler. O karşılaşma

alanlarını sadece grup olmaya odaklanan kültürel çalışmalarda bile, oyun çalışmalarında bile nasıl sağlanabildiğini gördük. İlla somut olmayan kültürel mirastan bir şeyler getirmek... Bunun kendisi de çok kıymetli ama bu alana sunulan her katkının çok büyük dönüştürücü gücü olduğunu gördük.” Görüşmeci 8

9.görüşmeci de belediyenin son dönemlerde göçmenlere yönelik cesur adımlar attığını düşünmektedir. Özellikle pandemi döneminde sivil toplum kuruluşlarıyla yaptıkları ortak çalışmalar aracılığıyla dezavantajlı gruplara ulaşıldığını belirtmiştir.

- İletişim stratejinizi yaratırken bir modellemeden faydalıyor musunuz?

5.görüşmeci herhangi bir modellemeden faydalanmadıklarını belirtmiştir. Daha çok gerekli görüldüğü noktalarda eğitimler verilip, personelin her an yararlanabileceği bir bilgi bankasının oluşturulduğundan söz etmiştir.

“Model olarak tarif edemem. Dolayısıyla evet ya da hayır derken şu izahla söyleyeyim. Benim de bilgi kaynağım var. Yani temsilci boyutu için söylüyorum bunu. Benim bir bilgi kütüphanem var. Dolayısıyla sıkıştığı noktada bir eğitim veriyorum. İletişim dilimle ilgili bir eğitim veriyorum ve bu çok önemli. Çünkü bütün kalite kriterleri bunun üzerine kurulu. Yani tam olarak kastınız buysa evet çağrı merkezi dinleme içinde bir dilim var benim. Bunu da besleyebilecek kaynağı sadece temsilcinin düşünebilmesine bırakmıyorum. Diyorum ki; “kaynağın da burada. Sıkıştığın noktada bilgiyi gidip şuradan çok rahatlıkla alabilirsin”. Bunu da tekrar ölçüyorum bilgi sınavlarımla.” Görüşmeci 5

7.görüşmeci 153 te yabancı dilde çağrı alma hizmetinin öneminden bahsetmiştir. Bu hizmet sayesinde çok kültürlü grupların belediyenin güncel faaliyet ve etkinlikleriyle ilgili bilgi sahibi olmaları nedeniyle 153 ün görevinin çok aktif olduğunu ifade etmiştir.

“Bizim en güçlü araçlarımızdan bir tanesi 153 ve beyaz masalar oralarındaki görünürlük orda ki mesela çok dilli çağrılabilmesi orda doğru yönlendirmesi yapılabilmesi için sürekli orda bilgi güncellemesi gidiyor çünkü göçmenlerin kentsel hizmetleri erişimi baya şey bir alan zor bir alan haberdar olmaları sağlamak zor o yüzden orda ki 153 aktif kullanmaya gayret ediyoruz.” Görüşmeci 7

8.görüşmeci de üretilen içerik ve projelerin bazen herkesi kapsayacak şekilde olamayacağını belirtmiştir. Dolayısıyla her proje için farklı stratejilerin geliştirilmesi gerekebileceğinin hatta

uygulamada böyle de olduğunun altını çizmiştir. Bununla beraber projelerin içerdikleri mesaj ve söylemlerde kapsayıcı bir dil kullanmanın büyük önem taşıdığını ifade etmiştir. Bunun içinde personelin bu konuda kilit rol oynadığını aktarmıştır. Bu bağlamda personele kapsayıcı dil eğitimleri verilmesinin konunun önemini kanıtlamaktadır.

“Herkesin dinlemek istediği şey ve onların duyabileceği şey de farklı. Dolayısıyla her çalışmanın mesela aynı proje içinde 3 farklı strateji geliştirdiğimiz de oluyor. İşte mesela bir istihdam destek projemizde işte işverenlere ayrı, yararlanıcı o istihdam sağlayacağımız insanlara ayrı, halka ayrı. 3 farklı strateji geliştiriyoruz aynı proje için. Mesaj aynı. Ama onu söylemi farklı olacaktır falan gibi. Genel itibariyle bu hani proje bazlı geliştirdiğimiz hem duyuru hem de davranış değişikliği yaratmaya yönelik politika değişikliği yaratmaya yönelik çalışmaların yanı sıra şeylerimizde oluyor... Sonuçta İBB çok önemli belediyelerden biri. Dolayısıyla biz politikalara yönelik de bir bilgilendirme yapmak veya halkın geneline de yönelik bir bilgilendirme yapmak... İşte bu en basitinden göç yönetmeliğine dair bir şey olabilir. Kapsayıcı dil üretimine dair bir şey olabilir. Ne biliyim yanlış bilinen doğrular falan bunlara dair de olabilir. Herkese yönelik de içerik üretmeye çalışıyoruz. Hazır bunu demişken belki işinize yarar. Özellikle dil mevzusu da olduğu için. Bizim yaptığımız bir çalışma var kapsayıcı belediyecilik için kapsayıcı dil eğitimleri diye. Şimdi İBB’nin 90 bin personeli var. İstanbul içinde sadece bu personelin davranış değişikliğini yaratmak hem gerçekten yerel bazda o insanlar burada yaşayan insanlar, çok ciddi bir insan gücü. Hem de bu insanlar sokakta, veznelerde, ofislerde halkla temas eden insanlar. Bu insanların dönüşümü değişikliği çok daha geniş yayılacaktır. Bu yüzden kapsayıcı dil eğitimleri veriyoruz. Bu eğitimler kapsamında hem kişilerin kendi ayrımcılık pratiklerini keşfetmelerini, bunu dönüştürmeye yönelik empati kurmalarını sağlayacak.” Görüşmeci 8

Araştırmanın üçüncü kolu olan bu aşamada ise yerel yönetimlerin kültürlerarası iletişim stratejisi oluşturmada İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nde çalışanlarla görüşüldükten sonra konunun diğer boyutu için farklı kültürel geçmişlere sahip 27 göçmenle görüşülmüş ve bulgulara yer verilmiştir. Saha görüşmelerinde farklı etnik yapıya ve kültüre mensup bireylerle yapılan görüşmelere dayanmaktadır. Görüşmeler, Afganistan, Suriye, Türkmenistan, İran ve Yemen’den gelen ve İstanbul’da yaşayan 5 farklı etnik yapıya mensup kişiler (11 erkek, 16 kadın) ile yapılmıştır. Evreni temsil etmek üzere Esenyurt ilçesinde 6 kişi, Fatih ilçesinde 4 kişi, Bağcılar ilçesinde 3 kişi, Başakşehir ilçesinde 4 kişi, Sultangazi ilçesinde 6 kişi ve Esenler ilçesinde 4 kişi ile görüşmeler yapılmıştır. Görüşülen kişiler; ulaşılması zor, çoğu zaman

“görünmez” bir grup olduğundan, görüşme yapılan kişiler kartopu metodu ve sahada deneyimli kişilerin yardımı ile belirlenmiş ve oluşturulan grubun farklı etnik yapıları ve çok kültürlü temsili yansıtmasına özen gösterilmiştir. Bu görüşmeler farklı etnik yapıdaki bireylerin, günlük hayatta toplumsal kabul ve uyum sorunlarına ve yerel aktörler tarafından iletişim faaliyetlerine ne ölçüde katıldıklarına yönelik deneyimlerine yoğunlaşmıştır. Derinlemesine görüşmeler, bireylerin, kültürlerarası iletişimi nasıl deneyimlediklerini ve İstanbul Büyükşehir Belediyesinin iletişim stratejilerine yönelik hedef kitlede bir yanıt uyandırıp uyandırmadığını ve bunun günlük deneyimlerine nasıl yansıdığını anlamak bakımından zaruridir. Görüşmelerinin çoğu bir çevirmen yardımı ile yapılmıştır.

Yukarıda belirtildiği gibi, niteliksel yöntemlerin kullanıldığı bu araştırmanın yürütülmesi bireylerin katılımı yolu ile olduğundan, araştırmaya doğrudan veya dolaylı olarak katılan bireyleri korumak amacıyla, gerekli tüm etik önlemler alınmıştır.

Özellikle yaşadıkları kentin sosyolojisine dahil olma, “karışma” süreçlerinde ortaya çıkan iletişim temelli sorun örüntülerine ve bunların çözümüyle ulaşılabilecek birlikte yaşama olanaklarına dair alandaki eksiklikten yola çıkan bu bulgular “farklı kültürel gruplar arasında kültürlerarası iletişim, süreç ve ilişkilerin incelenmesi” takip ederek bu sorunların İstanbul Büyükşehir Belediye’si tarafından yapılan faaliyetler ile cevaplarını araştırmayı amaçlamıştır. Bu kapsamda görüşmecilere yöneltilen sorular aşağıdaki gibi yapılandırılmıştır;

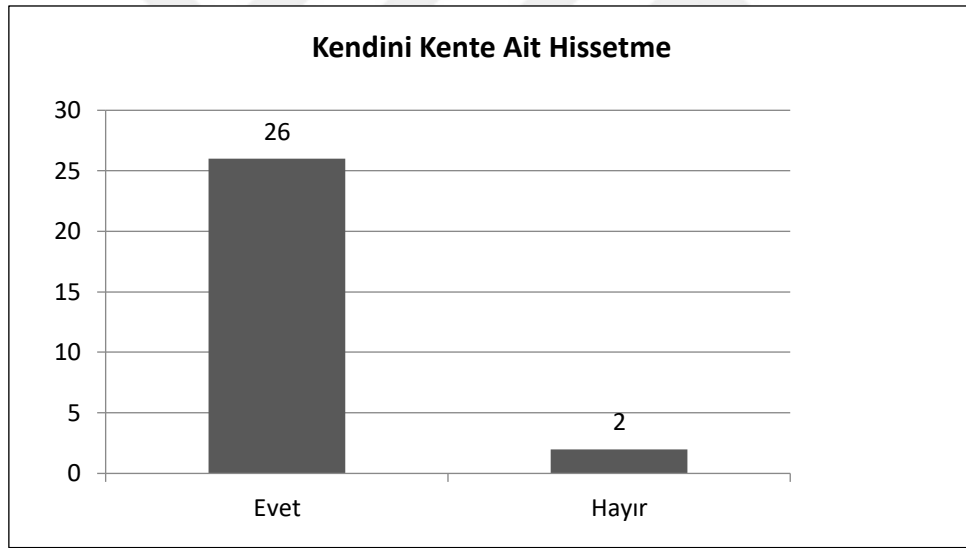
- Kendinizi bu kente ait hissediyor musunuz?
- Kendinizi başkalarına kolayca ifade edebiliyor musunuz?
- İstanbul Büyükşehir Belediyesini hangi konular için aradınız?
- Belediye görevlileri sizinle hangi konularda iletişime geçiyor?
- Belediyenin etkinliklerine katılıyor musunuz?
- Belediye sizin görüşlerinizi hangi sıklıkla alıyor?
- Belediyeden gelen görevliler sizin dilinizi biliyorlar mı? Sizinle olan iletişim becerilerini nasıl değerlendirirsiniz?
- Belediyeden talep ettiğiniz hizmetler için etkili geri dönüş sağlanıyor mu?

Hedef kitlenin farklı dil ve kültüre ait olduğu göz önünde bulundurularak yukarıda ifade edilmiş olan sorular hedef kitleye olabildiğince yalın bir şekilde sorularak aranan yanıtlara soru içerisinde ulaşılmaya çalışılmıştır.

Görüşme bulguları ise şu şekildedir;

Görüşmecilerin büyük bölümü (26 kişi) kendilerini yaşadıkları kente ait hissettiklerini ifade etmektedir. Kentte belli bir süre yaşama ve kentin imkânlarından faydalanma durumu, görüşülen kişilerin kendilerini kente ait hissetmelerinde önemli rol oynamaktadır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi çalışanları ile gerçekleştirilen görüşmede, kültürel çeşitliliğe yönelik ilişki kurabilmek amacıyla 153 çağrı masasının değişik dillerde çağrı alabilmesinin önemli bir gelişme olduğu düşüncesinin öne çıktığı görülmektedir. Herkesin kolaylıkla ulaşabileceği 153 ya da çözüm noktalarında kendilerini anlatabilecekleri ve diyalog kurabilecekleri aynı dili konuşan personelin bulunmasının halkla ilişkiler açısından önemli bir hizmet olduğu görüşü mevcuttur. Dolayısıyla, bunların farklı etnik yapıdaki vatandaşlara ulaştırılması onların kente ait hissetmelerini güçlendirici bir rol oynamaktadır.

Farklı etnik yapıdaki bireylerin kendilerini kente ait hissetme durumlarına ilişkin bulgular Şekil 7’de verilmiştir.

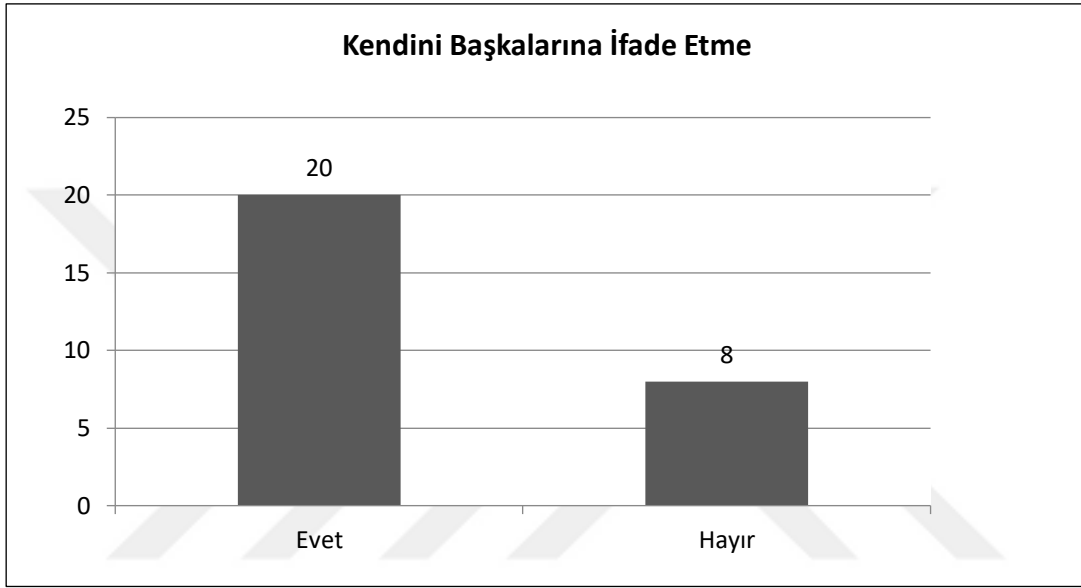


Şekil 7. Farklı Etnik Yapıdaki Kendilerini Kente Ait Hissetme Durumlarına İlişkin Sütun Grafiği Dağılımı

Görüşmecilerin çoğunluğu (20 kişi) kendilerinin başkalarına kolaylıkla ifade edebilirken belli bir kısmı (8 kişi) kendilerini başkalarına kolayca ifade edememektedir. Bu durum üzerinde konuşulan dilin farklı olması, kültürel öğelerin farklı olması, Türkçe öğrenim durumu ve uyum konularının etkili olduğu ifade edilebilir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nden katılımcılarla

yapılan görüşmede, farklı kültüre mensup vatandaşlara yönelik iletişim temelli çalışmaların yüz yüze etkileşimli bir iletişim şeklinde gerçekleştirildiği öğrenilmiştir. Bununla birlikte, 153 Beyaz Masa Çağrı Merkezi ve İstanbul'un çeşitli noktalarında konumlandırılmış çözüm noktaları ve sosyal medya araçları yoluyla da bu gruplara hizmet verildiği bulunmuştur.

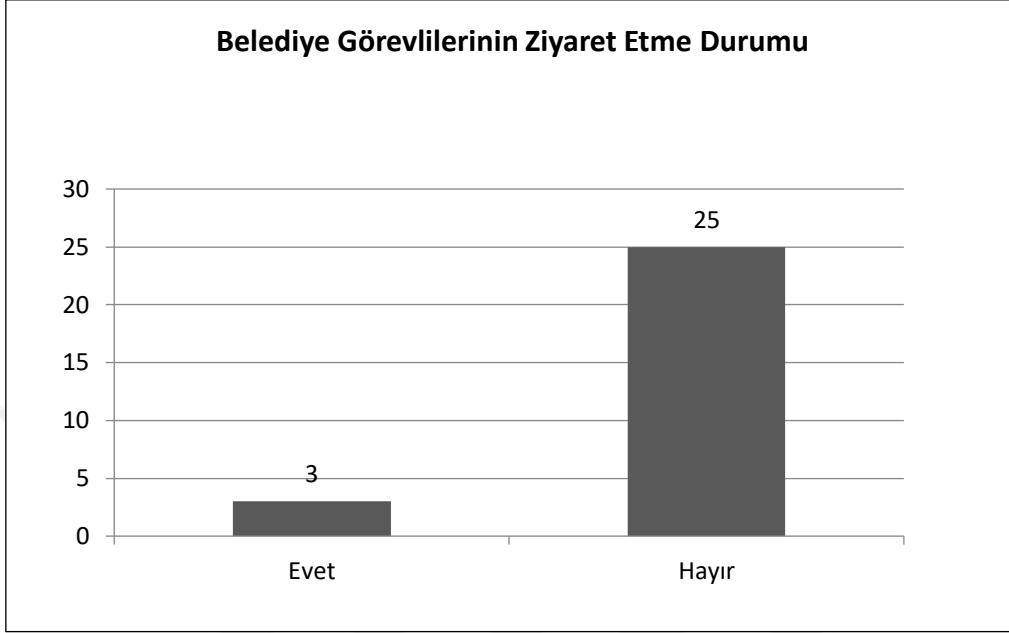
Görüşmecilerin kendilerini başkalarına kolayca ifade edip edemediklerine ilişkin bulgular Şekil 8'de verilmiştir.



Şekil 8. Görüşmecilerin Kendilerini Başkalarına İfade Etme Durumlarına İlişkin Sütun Grafiği Dağılımı

Görüşme yapılan kişilerin büyük çoğunluğunu (25 kişi) belediye görevlilerinin ziyaret etmediği söylenebilir. Bu durumda görüşülen kişilerin ihtiyaç ve taleplerinin nereye bildirecekleri konusundaki eksiklikler ve belediyenin göçmenlerini kapsayan hizmetleri ulaştıramama durumlarının etkili olduğu düşünülebilir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi çalışanları ile gerçekleştirilen görüşmede, Alo 153 aracılığıyla verilen hizmetlerle ilgili iki yönlü simetrik iletişim modelinin çok net bir şekilde işlendiği belirtilmiştir. Bununla beraber sosyal medyada duyurusu yapılan uygulamaya konmaya hazır çalışmalarla ilgili insanların destekleyip desteklemediğine ilişkin geri dönüşlerin de gözlemlenebilir olduğu ve bunun raporlandığını da aktarılmıştır. Belediye için önemli olan öncelikle hedef kitlenin Alo 153 vb. kanallara ulaşım iletişim kurabilmeyi sağlamaktır. Kapsayıcılık ve katılımcılık ön planda olacak şekilde çalışmaların yürütüldüğü belirtilmiştir. Dolayısıyla, farklı kültürlere ait bireyler için belediyeye ulaşabilecekleri iletişim örüntüleri iki yönlü ve ulaşılabilir olmalıdır.

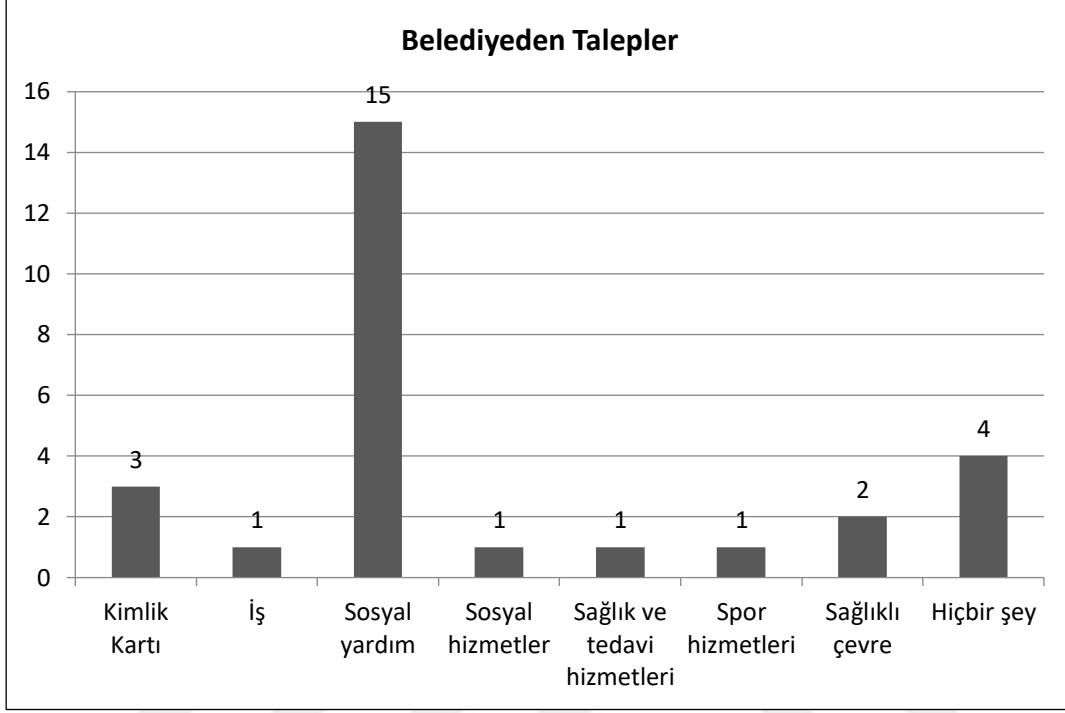
Belediye görevlilerinin kendilerini ziyaret etme durumlarına ilişkin bilgiler Şekil 9’da verilmiştir.



Şekil 9. Belediye Görevlilerinin Kendilerini Ziyaret Etme Durumlarına İlişkin Sütun Grafiği Dağılımı

Görüşmecilerin belediyeden talepleri çoğunlukla sosyal yardım üzerinde yoğunlaşmaktadır (15 kişi). Bunun yanında, kimlik kartı (3 kişi), iş ihtiyacı (1 kişi), sosyal hizmetler (1 kişi), sağlık ve tedavi hizmetleri (1 kişi), spor hizmetleri (1 kişi), sağlıklı çevrede yaşama da ihtiyaçları (2 kişi) onların diğer talepleridir. Görüşülen kişilerin bir kısmı da (4 kişi) belediyeden herhangi bir şey talep etmemektedir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi yetkilileriyle yapılan görüşmede, bu grupların kültürel etkinliklerden ziyade daha çok belediyenin dağıtacağı sosyal yardımlarla ilgilendikleri görülmüştür. Özellikle öncelikleri yaşamsal ve zaruri ihtiyaçlarını gidermek olan kitle için tanıtım, bilgilendirme ya da anket tarzı uygulamalara ilgisiz kaldıkları da buna dâhildir. Dolayısıyla, bu konuda farklı stratejiler izlenmesi konusu ağırlık kazandığı söylenebilir.

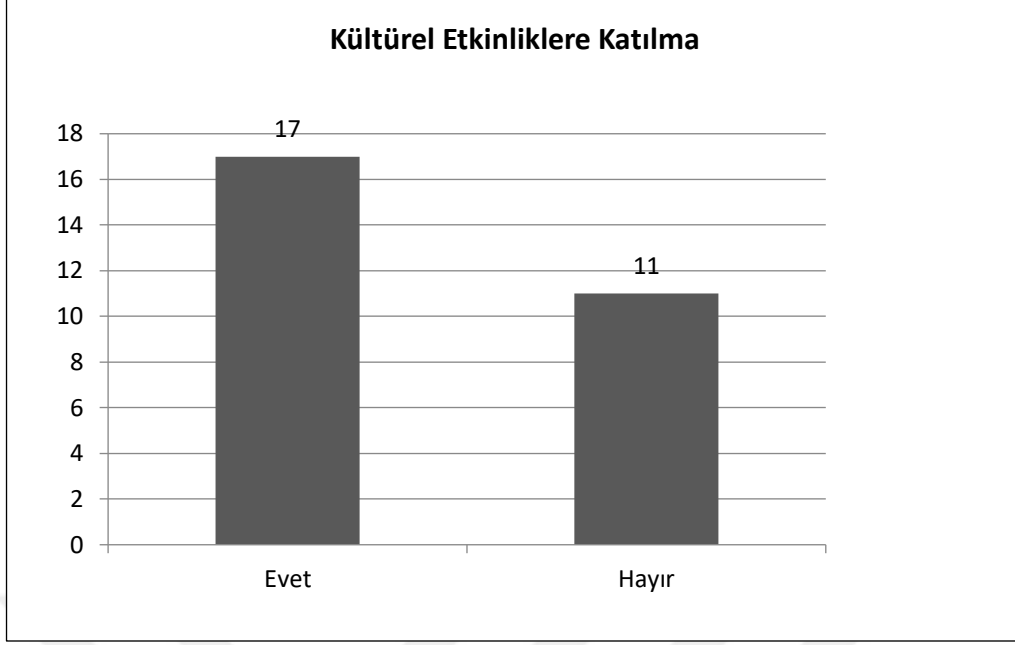
Görüşmecilerin belediyeden taleplerine ilişkin bilgiler Şekil 10’da verilmiştir.



Şekil 10. Görüşmecilerin Belediyeden Taleplerine İlişkin Sütun Grafiği Dağılımı

Görüşmecilerin yarısından fazlasının (17 kişi) kültürel etkinliklere katıldığı ve yarısından azının (11 kişi) kültürel etkinliklere katılmadığı söylenebilir. Kültürel etkinliklere katılmama durumlarında temel yaşamsal ihtiyaçların ilk sırada gelmesi, kültürel etkinliklere katılmaya ilişkin bireysel isteksizlik, etkinlikler hakkında haberdar olmama ve etkinliklerin kendilerine ulaşamaması gibi faktörlerin önemli rol oynadığı belirtilebilir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi yetkilileriyle yapılan görüşmede, çok kültürlü gruplara yönelik stratejiler Kültürel Etkinlikler Müdürlüğü tarafından kültürel etkinlikler şeklinde düzenlenen aktiviteler aracılığıyla gerçekleştirildiği bulunmuştur. Bu aktiviteler hedef kitlenin ihtiyaçları analiz edilerek planlandığı belirtilmiştir.

Görüşmecilerin kültürel etkinliklere katılma durumlarına ilişkin bilgiler Şekil 11’de yer almaktadır.



Şekil 11. Görüşmecilerin Kültürel Etkinliklere Katılmalarına İlişkin Sütun Grafiği Dağılımı

Kente uyum sağlama konusunda görüşmecilerin uyum sağlamaları ile ilgili iletişim sorunları olduğu düşünülebilir. Kent içerisinde birlikte yaşam için bu konularda belediyenin kültürlerarası iletişim stratejileri oluşturmasında dil engelini çözebilecek çözümler oluşturması ve uyum konularına odaklanması etkili olabilir. Farklı kültürlere sahip göçmenlerin kente uyumu konusunda ilişki ve iletişimlerinde eksiklikler olduğu ifade edilebilir. Sözü edilen hususlarda belediyenin kültürlerarası iletişim stratejisi oluşturmada göçmenlerin yoğun olarak bulunduğu yerlerde iletişim noktaları oluşturmaları ya da doğrudan hizmet birimlerine yönlendirmeyi sağlayacak iletişim stratejileri kullanmaları önerilebilir. Farklı kültürlere mensup kitlenin temel yaşamsal ihtiyaçları onlarla iletişim kurulması açısından önemli bir konudur çünkü bu kente uyum ve kültürel etkinliklerden önce gelmektedir. Görüşülen kişilerin gıda, konut, sağlık gibi temel ihtiyaçları daha ön planda olduğu için kültürel etkinliklere yeterince ilgi göstermedikleri ifade edilebilir. Kültürel çeşitliliğe yönelik kültürel etkinlikler oluşturma ve onların katılımı konusunda belediye kültürlerarası iletişim bağlamında onlara ulaşarak kültürel organizasyonlar oluşturabilmeli ve genel kültürel etkinliklere onların da başkalarıyla birlikte katılabilmelerini mümkün kılabilmelidir.

4.7.Araştırmanın Sonucu

Bu araştırma kapsamında toplanan veriler ile Grunig ve diğerleri tarafından tanımlanan mükemmel halkla ilişkiler ilkeleri arasındaki bağlantıların görülmesini sağlamıştır. İnceleme kapsamında yapılan mülakatların yanında belgelerden ve arşiv materyallerinden toplanan veriler, görüşme kanıtlarını desteklemek için kullanılmıştır. Halkla ilişkiler işlevi, kilit kitlelerle stratejik, simetrik ilişkiler kurmaya yardımcı olduğunda etkili olunabileceği ve farklı etnik yapıdaki kitlelerin kültürel filtrelerini de dikkate alınacak mesajların üretilmesi, söylemlerin geliştirilmesi, söylemlerin ve eylemlerin tutarlı olması gereğinin önem arz edeceği sonucu ortaya çıkmıştır.

Bu çalışmada yerel yönetimlerin İstanbul Büyükşehir Belediyesi özelinde kültürel farklılıklara odaklanan mükemmel halkla ilişkiler stratejileri ortaya çıkarılmak amaçlanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin 2011-2016 yılları arasındaki faaliyet raporlarında Beyaz masa, Beyaz Gezi, iletişim noktaları, medya takip sistemi, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi, bütünleşik çağrı merkezi, İstanbul bülteni, e-bülten gibi halkla ilişkiler uygulamalarının olduğu ancak kültürlerarası iletişime dayanan halkla ilişkiler uygulamalarının olmadığı görülmüştür. 2016 yılından sonraki faaliyet raporlarında farklı kültürlerin iletişimini içeren halkla ilişkiler uygulamalarının kentsel dönüşüm odaklı olduğu ortaya çıkmıştır. 2020 yılı faaliyet raporunda ise Suriyeli mültecilere yönelik çalışmaların arttığı ve İBB Göç ve Uyum Merkezi'nin kurularak farklı kültürlerle yönelik iletişim stratejisini içeren çalışmaların arttığı söylenebilir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin stratejik planları değerlendirildiğinde ise halkla ilişkiler uygulamalarının olduğu ancak kültürlerarası farklılıklara odaklanan halkla ilişkiler uygulamalarının planlarda olmadığı söylenebilir. Dolayısıyla, bu çalışma yerel yönetimler için kültürlerarası iletişim stratejilerini içeren mükemmel halkla ilişkiler uygulamaları modeli ortaya koymasından önem taşımaktadır.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin 2011 faaliyet raporunda halkla ilişkiler ve iletişim stratejileri kapsamında beyaz masa uygulaması, farklı yerlerde iletişim noktaları ve e-bülten uygulamalarının olduğu ve bunların birimin Basın, Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı tarafından yürütüldüğü belirlenmiştir. Ancak raporda çok kültürlülüğe dair herhangi bir iletişim stratejisinin mevcut olmadığı tespit edilmiştir.

2012 faaliyet raporunda halkla ilişkiler faaliyeti olarak bölgesel ihtiyaçlara yönelik hizmetler geliştirilebilmesi için bölgesel iletişim noktaları oluşturulmuştur. Uygulanan önceki halkla ilişkiler etkinliklerine ek olarak Beyaz Gezi programları da bu doğrultuda gerçekleştirilmiştir. Çok kültürlü halkla ilişkiler etkinlikleri raporda yer almamıştır.

2013 faaliyet raporunun içeriğine bakıldığında, birimde “Sosyal Hizmetler ve Halkla İlişkiler Komisyonu” kurulmuş; önceki halkla ilişkiler uygulamalarına ilave olarak bütünleşik çağrı merkezi, İstanbul bülteni gibi faaliyetler uygulanmıştır. Bir halkla ilişkiler uygulaması olan Beyaz Masa Türkiye genelinde tanıtılmıştır. Raporda kültürlerarası iletişim uygulamaları kapsamında herhangi bir faaliyet gözlenmemiştir.

2014 faaliyet raporunda önceki halkla ilişkiler uygulamalarının yanında “Süreç Yönetimi Komisyonu” kurularak halkla ilişkiler uygulamalarının raporlanması ve izlenmesi sağlanmıştır. Bu raporda da çok kültürlü iletişim stratejilerine ilişkin bir faaliyet yer almamıştır.

2015 faaliyet raporu incelendiğinde, önceki uygulamaların yanı sıra halkla ilişkiler uygulamaları toplumsal destek ve katılım esaslı yürütülmeye çalışılmıştır. Medya takip sistemi ile halkla ilişkiler uygulamaları izlenmiştir. Kültürlerarası iletişim stratejisi uygulamaları raporda yer almamıştır.

2016 faaliyet raporunda belediyenin önceki yıllarda yürüttüğü halkla ilişkiler uygulamaları devam ettirilmiştir. Çok kültürlü iletişim stratejisine yönelik herhangi bir uygulama yer almaz iken çok kültürlü iletişim stratejileri yalnızca kentsel dönüşüm projelerinde söz konusu olmuştur.

2017 yılı faaliyet raporunda önceki halkla ilişkiler uygulamalarına ek olarak 1 yıl süre ile görev yapacak “Halkla İlişkiler Komisyonu” kurulmuştur. Söz konusu komisyon halkla ilişkiler ve mahalle yönetimi konularında bilgilendirme ve tanıtım çalışmaları gerçekleştirmiştir. Bu raporun içerisinde de kentsel dönüşüm süreci dışında çok kültürlü iletişim stratejileri görülmemiştir.

2018 faaliyet raporu değerlendirildiğinde, var olan halkla ilişkiler çalışmalarının yanında stratejik iletişim çalışmaları kapsamında kentin yurtiçi ve yurtdışında tanıtım etkinlikleri hayata geçirilmiştir. Kültürlerarası iletişim stratejisi uygulamaları söz konusu olmamıştır.

2019 faaliyet raporuna bakıldığında, mevcut halkla ilişkiler uygulamalarının yanı sıra vatandaşların sorunlarına yönelik farklı iletişim kanallarını içine alan şeffaf belediyeçilik uygulamaları görülmektedir. Çok kültürlü iletişim stratejileri de önceki yıllarda olduğu gibi kentsel dönüşüm alanında gerçekleşmiştir.

2020 yılı faaliyet raporuna var olan halkla ilişkiler uygulamalarının devam ettiği; ek olarak halkla ilişkiler müdürlüğü web sitesi kurulduğu görülmüştür. Göç, Göçmen ve Mülteciler Komisyonu kurularak halkla ilişkiler faaliyetlerinin mültecileri de kapsayarak genişlediği görülmüştür. İstanbul’daki vatandaşların Geçici Koruma statüsündeki Suriyelileri nasıl algıladıklarına ilişkin çalışmalar hızlanmıştır. Ayrıca bu alanda onların kente sosyal ve ekonomik uyumlarını içermek amacıyla İBB Göç ve Uyum Merkezi kurulmuştur.

2021 faaliyet raporu araştırmanın yapıldığı dönemde henüz meclis onayından geçip yayımlanmadığı için kapsama alınamamış, ilgili faaliyetler görüşmecilerden sözlü olarak temin edilmiştir. Bu anlamda 2021 faaliyet raporunda 2020 yılından farklı bir araç ve strateji güdülmeyeceği aynı hizmetlerin devam ettiği tespit edilmiştir.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin 2015-2019 yılı stratejik planında toplumsal destek ve katılım odaklı halkla ilişkiler uygulamaları hedeflenmiştir. Vatandaşların hizmetlere kolay erişebilmelerini mümkün kılacak iletişim noktalarının da tek merkezde toplanması hedefi söz konusudur. Ancak planda kültürlerarası iletişime yönelik halkla ilişkiler uygulamaları hedefi yer almamaktadır.

2020-2024 yılı stratejik planı ele alındığında, Alo 153 çağrı merkezine gelen ihtiyaç odaklı taleplerin karşılanması ve mahalle bazlı ihtiyaçların analizi ön plana çıkmaktadır. Ancak söz konusu planda çok kültürlü iletişim stratejilerini içeren halkla ilişkiler uygulamaları hedefi mevcut değildir.

Grunig ve Rapper, hedef kitle ile uzun vadeli ilişkiler kurması açısından halkla ilişkilerin stratejik önemine vurgu yapmaktadır. Onlara göre ilişkilerde sürekliliği sağlamak stratejik bir görevdir. Bu anlamda "halkla ilişkilerde mükemmelliğin, kuruluşlar ve halklar arasındaki ilişki kalitesi üzerinde doğrudan etkileri olduğunu da göz önünde bulundurduğumuzda "mükemmel halkla ilişkiler yöneticilerinin, ilgili kamularla ilişkiler kurmak ve bu kamuların bakış açılarını stratejik yönetime getirmek için onlarla birlikte çalışarak farklı fonksiyonel yöneticilerin değerlerini ve hedeflerini bir araya getirmeye yardımcı olduğunu ifade etmektedir. Bu anlamda çalışmaya konu olan farklı etnik yapıdaki vatandaşlara yönelik toplumsal kabul, uyum ve iletişim politikalarının doğru yürütülmesi, şehirde yaşayan tüm vatandaşların kültürlerarası iletişim yaklaşımlarının doğru yönetilmesi kamu hizmeti gerçekleştiren aktörlerin önemli görevleri arasında yer aldığı düşünülmektedir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin stratejik plan ve faaliyet raporları incelenip görüşmecilerin yaklaşımlarına bakıldığında Halkla ilişkiler stratejilerinin hedef kitlelerin ana ihtiyaç ve talep odaklı, kentsel gelişim, sosyal yardım, ihtiyaç ve taleplere yönelik kurulduğu, kültürel uyum ve toplumsal adaptasyon anlamında gerçekleşen faaliyetlerin daha çok kültürel etkinlikler müdürlüğü tarafından ele alınıp yapılmaya çalışıldığı, halkla ilişkiler uygulayıcılarının genel faaliyetler dışında farklı etnik yapıdaki vatandaşlara yönelik uygulama ve yaklaşımları stratejik plana dahil etmedikleri sonucu ortaya çıkmıştır. Aslında bu yaklaşım ve faaliyetler sahada pratik uygulamalar açısından zaman zaman kültürel etkinlikler müdürlüğü ile iş birliği içerisinde yapılırsa da faaliyet ve hedef bazında ölçülmediği veya performans sonuçlarına yansımadağı tespit edilmiştir.

İstanbul kenti gibi çok boyutlu ve dinamik yapı halkla ilişkiler sayesinde daha iyi tanımlanabilir. Bu nedenle iletişim stratejisi kurma konusunda yapılacak faaliyetler mükemmel halkla ilişkiler ilkeleri çerçevesinde daha iyi planlanabilip ve gerçekleştirilebilecektir.

Görüşme sonuçları ise, kurumsal iletişim için siyasi desteğin eksikliğinin stratejik ve etkili iletişim için birtakım kısıtlamalar oluşturduğunu ortaya koymuştur. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin kültürel farklılıklara odaklanan Grunig'in 10 mükemmel halkla ilişkiler ilkesi bağlamında halkla ilişkiler stratejileri incelendiğinde;

Entegre ve Özerklik, Halkla İlişkilerin Stratejik Yönetime Dahil Edilmesi

Özellikle belirtmek gerekir ki, entegre çalışma konusunda İBB İletişim ofisi ile ortaklaşa bir diyalog kurulmadığı, iletişim ofisinin direk başkanlığa bağlı bir birim olarak bağımsız çalıştığı ve halkla ilişkiler müdürlüğü ile entegre çalışmalarının uzun vadede gerçekleşmediği tespit edilmiştir. Öyle ki iletişim ofisi ile yapılacak görüşmelerde dahi halkla ilişkiler biriminin yönlendirilmesi talep edildiğinde birim olarak da diyalog eksiklikleri olduğu görülmüştür. Bu bağlamda halkla ilişkiler uygulamalarının sosyal yardım temelli yürütüldüğü ve ayrı bir halkla ilişkiler işlevine sahip olmadığı görülmektedir. Diğer taraftan, hedef kitle ile iletişimde kuvvetli bir paydaş kolu olan sivil toplum kuruluşları ile olan diyalog sivil toplum kuruluşları müdürlüğü ve muhtarlıklar müdürlüğü ile birlikte değerlendirildiği gözlemlenmiştir. Yöneticiler tarafından yönetilen bir halkla ilişkiler biriminin olduğu ve çeşitli veri toplama teknikleri (gözlem, görüşme, anket) yoluyla uygulamada simetrik halkla ilişkiler bilgisi ile iki yönlü simetrik halkla ilişkiler uygulamalarının olduğu ifade edilebilir. Ancak iki yönlü simetrik ilişkilerin geliştirilmesi gereği vurgulanmalıdır. Çünkü sosyal yardımlar ve kültürel etkinlikler dışında da çokkültürlü bir uygulama için bu durumun üzerinde durulması gerektiği sonucu ortaya çıkmaktadır. Hedef kitle ile iletişimin ideal boyuta evrilmesi için kurum içi ve paydaşlarla entegre iletişim halkla ilişkilerin sorumluluk alanında olduğu unutulmamalıdır.

Kapsayıcılık, Uzmanlık

Halkla ilişkiler uygulayıcılarının uzmanlığı, iletişim yeterlilikleri, farklı kültürlere yönelik iletişim becerileri ve bu alanda spesifik olarak güncellenen eğitimler almaları son derece önemlidir. Bu kapsamda İstanbul Büyükşehir Belediyesi uygulayıcılarının “Halkla İlişkiler Akademi” eğitim birimi adı altında güncel eğitimlerden geçtikleri, yerel halka yönelik ciddi çabalar ile günceli yakalamaya yönelik halkla ilişkiler eğitimlerinden geçtikleri tespit edilse de kültürel farklılıklara yönelik bir model üzerinden mükemmel halkla ilişkilerin uygulanması için

uzmanlık ve eğitim planlaması eksikliği tespit edilmiştir. Oysaki çalışmanın literatür kısmında da ifade edildiği gibi halkla ilişkilerin ideal boyutu halkla ilişkiler uygulayıcılarının uzmanlığı üzerine ilgiyle yoğunlaşmaktadır.

İki Yönlü Simetrik İletişim, Geribildirim, Ölçülebilirlik ve Raporlama

Birimde halkla ilişkilerin stratejik yönetime dahil edildiği, üst yönetimle ilişkili biçimde raporlama çalışmalarını yürüttüğü sonucu ortaya çıkmıştır. Halkla ilişkiler birimi ve birlikte çalıştığı birimlerin bitinsel bir şekilde ölçümleme ve raporlama yaptığı hem söylemlerde ifade edilmiş, hem müdürlüğün ilettiği raporlarda sağlaması yapılarak ölçülebilirlik ve raporlama konusunda çalışmaların titizlikle yapıldığı tespit edilmiştir. Bu çalışmaları hem kendi birimleri içerisinde yapmakta hem de araştırmaşirketlerinden düzenli rapor halinde bağımsız ölçme ve raporlama hizmeti aldıkları görülmüştür. Bu anlamda halkla ilişkileri çalışmalarının hedef kitleye ulaşip ulaşmadığını, etkililiğini, talep ve beklentilerin karşılanması konusunda oluşabilecek geribildirimleri, iyileştirici önlemler alabilmek adına düzenli gerçekleştirildiği sonucuna varılmış, halkla ilişkilerin ideal boyutunun sürdürülebilir bir ayağı olarak iki yönlü simetrik iletişim, ölçümleme ve raporlama konusunda titiz çalışmalar yürütüldüğü sonucu ortaya çıkmıştır.

Kültürel Farklılıklar, Kültürel Çeşitlilik

Yerel yönetimlerin İstanbul Büyükşehir Belediyesi özelinde kültürel farklılıklara odaklanan mükemmel halkla ilişkiler stratejileri ortaya çıkarılmak adına yapılan çalışma sonuçlarına göre, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nde farklı kültürel geçmişe sahip topluluklar için yürütülen çalışmalar sosyal yardım odaklı biçimde “mahalle evleri”, 153 Beyaz Masa, İstanbul'un çeşitli noktalarında konumlandırılmış çözüm noktaları ve sosyal medya araçları yoluyla sunulmaktadır. Çok kültürlü gruplara yönelik stratejiler Kültürel Etkinlikler Müdürlüğü tarafından kültürel etkinlikler şeklinde düzenlenen aktiviteler aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Bu aktiviteler hedef kitlenin ihtiyaçları analiz edilerek planlanmaktadır. Halkla ilişkiler biriminde iki yönlü simetrik iletişimin mevcut olduğu ve bu iletişim düzeyinin üst seviyede olduğu ifade edilebilir. Bunun yanında, ön test-son test şeklinde ölçümlenen iki yönlü simetrik ilişki modeli de kullanılmaktadır. Kültürel çeşitliliğe yönelik ilişki kurabilmek amacıyla 153 çağrı masasının değişik dillerde çağrı alabilmesinin önemli bir gelişme olduğu düşüncesi öne çıkmaktadır. Herkesin kolaylıkla ulaşabileceği 153 ya da çözüm noktalarında kendilerini anlatabilecekleri ve diyalog kurabilecekleri aynı dili konuşan personelin bulunmasının halkla ilişkiler açısından önemli bir hizmet olduğu görüşü mevcuttur. Dolayısıyla, belediye için önemli olan öncelikle hedef kitlenin

153 vb. kanallara ulaşıp iletişim kurabilmeyi sağlamaktır. Yerel yönetimlerin kültürlerarası iletişim kapsamında mükemmel halkla stratejileri yerel topluluklar üzerinde yapılacak çalışmalar farklı kategorilerde değerlendirilmemiş, hedef kitle etkili bir şekilde tanımlanmamıştır. Yani, hedef kitlenin bir ayağını yerel topluluklar oluştururken diğer ayağını da farklı kültürlerle sahip topluluklar oluşturmaktadır. Bu anlamda kültürlerarası iletişimin bir parçası olarak iletişim yönetiminin farklı etnisiteye mensup hedef kitle özelinde yoğunlaşmadığı, genel bir iletişim stratejisi güdüldüğü anlaşılmaktadır.

Görülmektedir ki iletişim, baskın koalisyonun bir parçası iken farklı kültürlerle yönelik iletişim bu sürece henüz dahil edilmemiştir ve buna yönelik geliştirilebilecek iletişim politikaları ve süreçleri yolda öğrenilmektedir. Belediyede farklı etnik yapıdaki vatandaşlarına yönelik kültürel filtrelerin dikkate alındığı bir iletişim fonksiyonunun yapılandırılmasına yönelik hibrit model, neyin iletileceğine ve bunun nasıl iletileceğine ilişkin karar verme sürecini yönetecek merkezi bir politika henüz bulunmamaktadır. Bu vaka çalışması, belediyede iletişim için “Mükemmellik Modeli” nin bazı ilke ve özelliklerinin mevcut olduğunu göstermiş olsa da "tek bedene uyan tüm halkla ilişkiler modelinin" ötesine genişletmenin ve şehirde yaşayan farklı etnik yapıdaki vatandaşlara yönelik kültürel filtrelerin dikkate alındığı halkla ilişkiler uygulaması için bir model geliştirme ihtiyacının önemini vurgulamak gerekir.

SONUÇ

Öncelikle halkla ilişkiler disiplinine yönelik genel bir değerlendirme yapılması gerekirse; en temel eksikliğin politika geliştirme olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Farklı kültürlerin bir arada birlikte yaşama ve uyum politikalarının bir parçası da halkla ilişkileri doğru yönetmektir. Halkla ilişkiler politikalarının ideal halkla ilişkilere yaklaşmak adına olduğunu vurgulamak önem arz etmektedir. Buna ek olarak ifade edilmelidir ki; halkla ilişkiler hükümet politikası olarak aktif bir politika değildir. Aktif yönetmesi gereken yerel hizmet noktasında halkla ilişkilerin empati yaratma ve karşılıklı anlayış oluşturma çabası açısından sürecin yönetilmesi yerel yönetimlerin halkla ilişkiler birimlerinin sorumluluk alanı içerisinde.

Halka ilişkilerin ideali yakalayabilmesi ve gelişimini sürdürebilmesi için nasıl ki Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisinde kendini gerçekleştirme basamağına gelebilmek için basamakları tamamlamak gerekir, halkla ilişkiler disiplinini anlayabilmek için de bu basamakları adım adım geçmek gerektiği yadsınamaz bir gerçektir. Bu anlamda gerek meslek örgütleri, kamu, hükümet, gerekse sivil toplum kuruluşları, medya ve halkla ilişkilerden beslenen tüm paydaşların mesleği ve disiplini geliştirmek adına halkla ilişkileri anlamaya katkı sunmaları gerekmektedir (Özgen: 2022, 2). Halkla ilişkileri anlamak ve geliştirmek adına temeldeki sorun "public" sözcüğünün farklı anlaşılmasıdır. Halkla ilişkiler pratiklerine bakıldığında hedef kitle ve halk ayrımı anlaşılmadığı için bu sorunu yaşamakta olduğumuzu anlamak zor olmayacaktır. Sonuçta halkı anlamak halkla ilişkileri anlamaktır. Bu sonuçtan hareketle farklı kültürlerle yönelik hedef kitle sorunu da çalışmada ortaya çıkan bir gerçekliktir. Halkla ilişkiler ise temelde bir iletişim faaliyeti olduğundan hedef kitle olarak farklı kültürlerin de kendilerini diğer toplumlara anlatabilmelerini, anlaşabilmelerini ve bir arada yaşayabilmelerini sağlayan en doğru araç olarak halkla ilişkilerin doğru anlaşılması ve uygulanması gereği olduğu karşımıza çıkmaktadır.

Bir başka boyutuyla halkla ilişkilerin idealliği yolunda önümüze çıkan farklı bir sorun ise eylem ve söylemlerin tutarlı olması gereğidir. Mükemmel halkla ilişkiler gerçek demokrasi ve sivil toplumdur. Bu anlamda hem çalışmaya başlamadan önce gerçekleştirilmiş olan literatür çalışmasındaki diğer araştırmalarda hem de bu araştırmada görüldüğü gibi halkla ilişkiler teoride ideali yansıtmaya yaklaşıp da pratikte söylem ve eylemler arasında çatlaklar bulunmaktadır. Bu çatlakların giderilmesi için ulaşmaya çalıştığımız mükemmel halkla ilişkiler ile gerçek halkla ilişkiler kriterlerini karşılaması ve kucaklaması gerekmektedir.

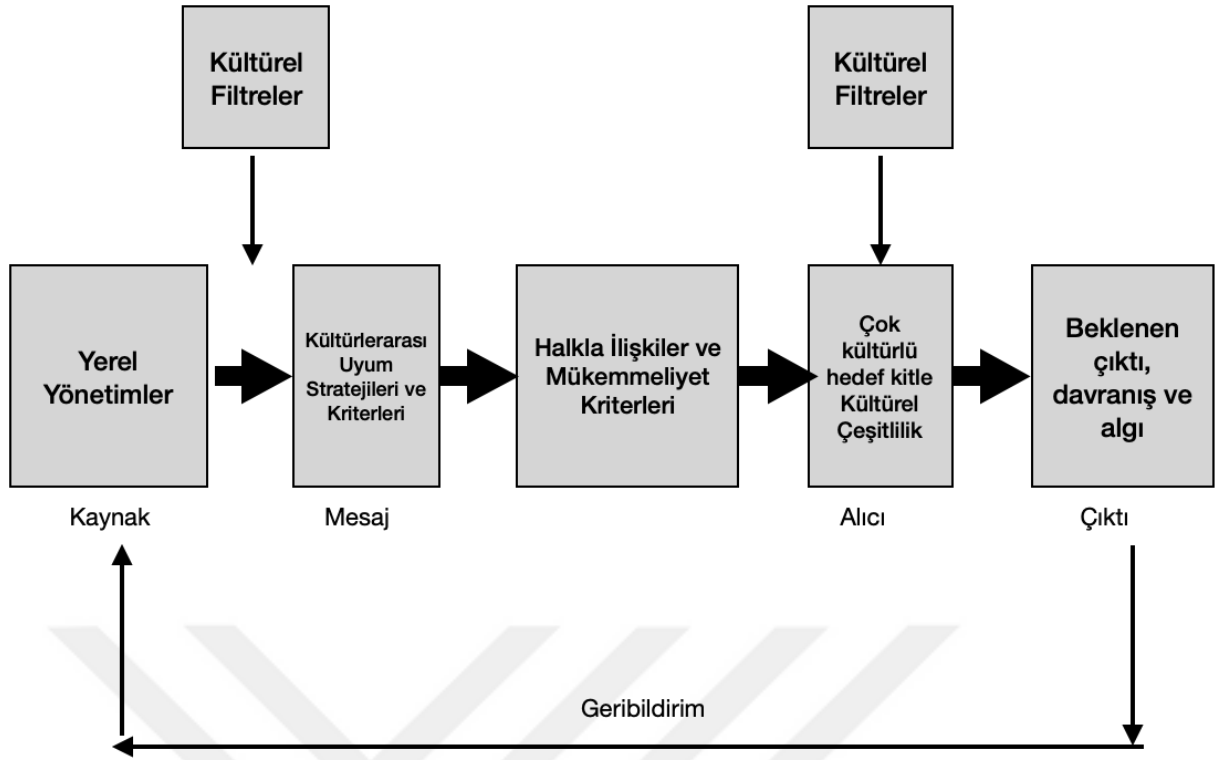
Çalışma genelinde özellikle yerel yönetimler için genel bir değerlendirme ve öneriler sunulacak olursa, kentte yaşayan farklı etnik yapı ve kültüre sahip vatandaşlara yönelik halkla ilişkiler stratejisi geliştirme ihtiyacıyla ilgili gelişen halkla ilişkiler teorisinin araştırılması dahil olmak üzere daha sonraki çalışmalar için bir “Kamu Sektörü İletişim Modeli” ortaya çıkmaktadır. Bu model ile yerel yönetimlerde halkla ilişkiler uygulamalarının mükemmel halkla ilişkiler modeli ile olması gereğine vurgu yaparak, özellikle çok kültürlü kentlerde bu stratejileri kurgularken kültürel filtrelerin de dikkate alınması gereği açısından yerel yönetimlerin uygulaması gereken bir model olduğu düşünülmektedir. Bu yapıya destek olabileceği düşünülen çeşitli öneriler aşağıda sunulmuştur;

- Mükemmel halkla ilişkiler uygulamalarını mümkün kılabilmek amacıyla yerel yönetimlerde çok kültürlü iletişimi içinde barındıran bağımsız halkla ilişkiler birimleri kurulması ve kentteki iletişim stratejisini yöneten birimlerin yetkileri konusundaki tanımların netleşmesi,
- Yerel yönetimlerde kapsayıcı iletişim stratejileri için farklı kültürlere yönelik koordinasyon birimleri kurulması ve halkla ilişkiler birimlerinin standardizasyonun sağlanarak entegre hizmetler oluşturulması,
- Kentin kültürel dinamikleri ve ihtiyaçları düşünülerek toplumsal kabul ve uyum için kültürel duyarlılığı içeren söylemlerin çeşitlendirilmesi,
- Sivil toplum kuruluşlarıyla daha fazla ilişkili olarak farklı etnik yapıdaki vatandaşların algı ve tutumlarına etki edecek halkla ilişkiler stratejilerinin geliştirilmesi,
- Göç hizmetleri birimlerinin iletişim koordinasyonu birimi ve halkla ilişkiler birimleri ile birlikte çalışması ile birimler arası etkin veri paylaşımı sağlanması; bu çalışmaların standardizasyonunun gerçekleşmesi ve bu politikaların da merkezi yönetime raporlanması,
- Farklı etnik yapıdaki vatandaşların yoğunluklu olarak yaşadığı bölgelerde, ideolojik kaygılar gözetilmeksizin halkla ilişkiler faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi,
- Yerel yönetimlerin kültürlerarası iletişim odağında farklı kültürlerin içinde bulunduğu koşullar ve ihtiyaç duydukları hizmetleri içeren araştırmalar ve incelemeleri artırması,
- Yerel yönetimlerin farklı kültürlere yönelik çalışmalarının sosyal yardım, kültürel ve sosyal hizmetler faaliyetlerinden ayrı tutarak kapsayıcı temelli bir bakış açısıyla halkla ilişkiler çalışmalarının sunulması,
- Yapılacak hizmetlerin etkililiğini arttırmak adına sivil toplum kuruluşları personelinin belediyelerde görevlendirilmesi ya da etkin bir konsorsiyum oluşturulması yoluyla işbirlikleri kurulması.

- Toplum içinde yaşayan kültürel olarak farklı olan topluluklara yönelik bizzat yerel yönetimler tarafından ya da merkezi yönetimin yanında yürütülen çalışmalara destek olarak bir dizi mükemmel halka ilişkiler uygulama pratikleri gerçekleştirilmesi,

Farklı kültürel yapıların toplum içinde bir arada yaşama zorluğu ve bu doğrultuda güvenli bir ortam arayışı da üzerinde durulması gereken konulardandır. Bu ortam ve atmosferin oluşturulması yine iletişim faaliyetlerinin etkili ve stratejik olabilmesiyle mümkündür. Dolayısıyla, yerel yönetimler tarafından merkezi yönetimle iş birliği içerisinde halkla ilişkiler hizmetlerinin takibi yapılmalıdır. Bu konuda yerel yönetimlerin sorumluluk bilinciyle hareket etmesi ve mükemmel halkla ilişkiler rolü benimsemeleri de son derece önemlidir. Yerel yönetimlerin mükemmel halkla ilişkiler kapsamında simetrik dünya görüşünü içinde barındıran uygulamalar topluma ilişkin sorumluluklarını yerine getirmede ve etik değerlerin aktarılmasında etkili olacaktır.

Tüm bu öneriler ışığında yerel yönetimler ve paydaşlarının halkla ilişkiler stratejilerini kültürel filtreleri de dikkate alarak mükemmel halkla ilişkiler kriterleri ile de uyumlandıracak bir hizmet modeli değerlendirilmiştir. Bu bağlamda, kültürel filtrelere ilişkin ortaya çıkan davranış ve algılar da geribildirimler ile ölçülmeli ve bunlar simetrik olmalıdır. Bu mümkün olduğu takdirde, mükemmel halkla ilişkiler çalışmada vurgulanan modelle etkili olabilecektir.



Şekil 12: Mükemmel Halkla İlişkiler Teorisine Göre Yerel Yönetimlerde İdeal Halkla İlişkiler Stratejilerinin Oluşturulması Modeli

Bir iletişim dizgisi çerçevesinde ele alınan bu modelde, iletişimin nasıl gerçekleşmesi gerektiği genel iletişim modeli ele alınarak geliştirilmeye çalışılmıştır. Dolayısıyla birçok değişkenin devreye girdiği bu model önermesinde, değişkenlere bakılması ve modelde ele alınan başlıkların açıklanması gereği ortaya çıkmıştır.

Yerel yönetimler: Bir yerleşim yeri sınırları içerisinde yaşayanları aşısından ihtiyaçlara yönelik aynı zamanda sosyal ve kültürel yaşam alanı geliştirme, önlemleri belirleme ve uygulama yetkisi olan bir otorite olarak yerel yönetimler, çalışma kapsamında ilçe bazında değil İstanbul Büyükşehir Belediyesi olarak ele alınmak üzere karakterize edilmiştir. Yerel yönetimlerin farklı kültürlere mensup vatandaşlara yönelik halkla ilişkiler stratejileri ile ilgili performansını etkileyen faktörleri belirlemek yerel yönetimlerin bu hedef kitleye yönelik uyguladığı stratejileri analiz etmek amacıyla bu başlık açılmıştır.

Kültürlerarası uyum stratejileri ve kriterleri: Bu çalışmada kullanılan kuram ve kavramlar kültürlerarası iletişim, kültürlerarası iletişim yetkinliği, kültürlerarası iletişimdeki engeller ve kültürel farklılıklara uyumlu olması açısından literatürde ele alındığından, yerel halklar ve farklı kültürler arasında kültürlerarası iletişim ilişkilerindeki sorunların veya engellerin üstesinden

gelmek için kültürlerarası uyum stratejilerine ihtiyaç olduğuna inanıldığı için bu modelde ele alınmıştır.

Halkla ilişkiler ve mükemmellik kriterleri: Mükemmellik çalışmasına dayalı halkla ilişkiler prensipleri ve uygulamaları halkla ilişkilerin halkla ilişkilerin kültürlerarası iletişimi yönetmedeki rolü açısından kurumun halkla ilişkiler davranışını nasıl şekillendirdiği üzerine araştırmaya dahil edildiği için kapsama alınmıştır. Çünkü bu araştırmada Mükemmellik teorisi, stratejik bir yönetim işlevi olarak genel bir halkla ilişkiler teorisine dönüşmüştür ve stratejik bir rolde hizmet veren halkla ilişkiler profesyonellerinin kullanabileceği kavramlar ve araçlar önermesi içermektedir.

Çok kültürlü hedef kitle, kültürel çeşitlilik: Yerel yönetimde kültürel çeşitliliğe yönelik iletişim stratejileri geliştirilmesine yardımcı olmak için ne yapılabilir sorusuyla yola çıkılan bu çalışmada en önemli başlıklardan biri hedef kitleyi oluşturan bu adımdır. Tek renkli yönetim tipleri daha geniş düşünme, deneyim, bakış açısı ve girdilere sahip olanlardan daha düşük başarı seviyelerine ulaşacaktır. Daha kapsayıcı olmaya çalışan bir halkla ilişkiler yöntemi geliştirmek için hedef kitleyi iyi analiz etmenin önemini vurgulamak amacıyla bu başlık çalışma modelinde ele alınmıştır.

Beklenen çıktı, davranış ve algı: İletişimi tanımlarken çizgisel model olarak temel aldığımız modelin son ayağı olan bu başlıkta, çıktılar ve davranışlar olmak üzere iki temel varsayıma dayalı olarak gelişim göstermektedir. Davranış ve ortaya çıkacak algılar bireylere yönelik gerçekleştirilen stratejiler ve hizmet sonucunda karar verme süreçlerine dahil ederek karar verme süreçlerinde kullandıkları akıl yürütme kalıplarının daha gerçekçi olarak anlaşılmasını amaçlamaktadır.

Kültürel filtreler: Bu başlıkta farklı etnik yapıdaki bireylerin yaşam deneyimleri, algıları farklılıkları, farklı kültürel alışkanlıkları sonucunda ortaya çıkmış toplumsal süzgeçlerin kültürel manada yaşam deneyimlerine yansımaları anlaşılmalıdır. Farklı kültürlerin bir arada yaşama konusunda kültürlerarası iletişimi yönetmenin bir şemsiyesi olarak halkla ilişkiler, kültürel filtrelerin dikkate alınması yoluyla kültürler arası karşılaştırmalara izin veren etik bir mercekten süzülerek bireysel kültürel etkiler hakkında daha fazla bilgi edinmeyi mümkün kılan emik bir yaklaşım benimsemiştir.

Ortaya çıkan modelde görüleceği üzere; kültürlerarası farklılıklar yalnızca dil, inanç ve coğrafya gibi birtakım ortak unsurlarla değil aynı zamanda o kültüre ilişkin düşünce, tutum ve davranışlarla da oldukça ilişkilidir. Bu bakımdan farklı kültürler arasında sınırlar oluşabilmektedir. Kültürlerarası farklılıkları algılamak ve yorumlamak küresel dünyada bir arada yaşamak için vazgeçilmez bir unsur olarak değerlendirilebilir. Kültürlerarası farklılıklar hakkında

farkındalık oluşturmamak çeşitli yanlış anlamalara, dışlayıcı uygulamalara ve şiddet olaylarına dönüşebilmektedir. Bu doğrultuda, başarılı bir halkla ilişkiler stratejisi oluşturmada yerel yönetimler de rol ve sorumluluklar üstlenmelidir. Dolayısıyla oluşturulan bu model aynı zamanda araştırma modelimizin temelini oluşturmaktadır.

Kültürel çeşitliliğe saygı göstermede, kültürel farklılıkları anlamak, çeşitli halkla ilişkiler uygulayıcıları için hayati önem taşımaktadır. Çok kültürlü konuların yerel yönetimlerce halkla ilişkiler stratejisini nasıl etkileyebileceğini açıklayan bir kültürel çeşitlilik politikası ve vaka çalışmalarını geliştirmeye ihtiyaç vardır. Türkiye gibi çok kültürlü bir ülkede çok kültürlülüğün zenginliği açısından toplumun farklı kültürel dokularının birbirlerinden öğrenecekleri büyük bir alan vardır ve yerel yönetimler hizmetlerini geliştirirken buna gerekli duyarlılığı göstermelidir.

Organizasyonların etkili olabilmesi için mükemmel halkla ilişkiler uygulamasını gerçekleştirebilecek personele de ihtiyaç vardır. Yerel uygulayıcılara mükemmel halkla ilişkiler uygulamaları konusunda farkındalık kazandırmak için bu çalışmada vurgulanan dinamiklere dikkat eden bu modelle ilişkili eğitimler oluşturulmalı ve bunlar yaygınlaştırılmalıdır.

Kültürlerarası iletişim açısından yerel yönetimler bir kaynak olarak görülebilir. Onlar kültürel filtreler dikkat ederek bir mesaj olarak uyum stratejileri kriterleri ve mükemmel halkla ilişkiler kriterleri bakımından alıcı konumunda olan farklı etnik yapıdaki bireyler gibi farklı kültürel geçmişlere sahip olanlara yönelik çalışmalar gerçekleştirebilir. Bunun sonucunda algı ve davranışlarda çıktı olarak olumlu değişimler sağlayabilir ve bunun ölçümünü de geribildirimler yoluyla mümkün kılabilir. Bu kapsamda çalışmada yerel yönetimler ve paydaşlarının halkla ilişkiler stratejilerini kültürel filtreleri de dikkate alarak mükemmel halkla ilişkiler kriterleri ile de uyumlandıracak bir hizmet modeli değerlendirilmiştir. Bu bağlamda, kültürel filtrelerle ilişkin ortaya çıkan davranış ve algılar da geribildirimler ile ölçülmeli ve bunlar simetrik olmalıdır. Bu mümkün olduğu takdirde, mükemmel halkla ilişkiler çalışmada vurgulanan modelle etkili olabilecektir.

Sonuç olarak, bu çalışmada yerel yönetimler ve paydaşlarının halkla ilişkiler stratejilerini kültürel filtreleri de dikkate alarak mükemmel halkla ilişkiler kriterleri ile de uyumlandıracak bir hizmet modeli ortaya konmaya çalışılmıştır. Bu bağlamda, kültürel filtrelerle ilişkin ortaya çıkan davranış ve algılar da geribildirimler ile ölçülmeli ve bunlar simetrik olmalıdır. Bu mümkün olduğu takdirde, mükemmel halkla ilişkiler çalışmada vurgulanan modelle etkili olabileceği düşünülmektedir.

Bu vaka çalışmasının amacı, mükemmel halkla ilişkiler ilkelerinin belirli bir bağlama nasıl uygulanacağına dair daha derin bir anlayış kazanmaktır. Bu araştırma, kentte yaşayan farklı etnik yapı ve kültüre sahip vatandaşlara yönelik halkla ilişkiler stratejisi geliştirme ihtiyacıyla ilgili gelişen halkla ilişkiler teorisinin araştırılması dahil olmak üzere daha sonraki çalışmalar için bir “Kamu İletişim Modeli” ortaya çıkarmıştır. Bu model ile yerel yönetimlerde halkla ilişkiler uygulamalarının mükemmel halkla ilişkiler modeli ile olması gereğine vurgu yaparak, özellikle çok kültürlü kentlerde bu stratejileri kurgularken kültürel filtrelerin de dikkate alınması gereği açısından yerel yönetimlerin uygulaması gereken bir model olduğu ve bundan sonra gerçekleştirilecek olan çalışmalara rehber olacağı düşünülmektedir.



KAYNAKÇA

Kitaplar

- Alioğlu, F., Evler, M. Ş. D. (2000), *Türkiye Ekonomik ve Toplumsal Tarih Vakfı Yayınları*.
- Anderson, G. (1990), “A Global Look at Public Relations”, Canton, W. (Ed.), *Experts in Action*, Ny: Longman.
- Asante, M. K. (1998), *The Afrocentric Idea*. Philadelphia, Ct: Temple University Press.
- Asna, A. (1998), *Public Relations: Temel Bilgiler*, İstanbul: Der Yayınları.
- Bardhan, N., Weaver, C. K. (2011), *Public Relations in Global Cultural Contexts: Multiparadigmatic Perspectives*. New York, NY: Routledge.
- Barnlund, D. (1982), “Communication in A Global Village”, Porter, R. (Ed.), *Intercultural Communication: A Reader*, Belmont, Wadsworth.
- Baron, R. A. (2012), *Entrepreneurship: An Evidence-based Guide*. Cheltenham, UK: Edward Elgar.
- Baskin, O. W., Aronoff, C. E., Lattimore, D. (1997), *Public Relations: The Profession and The Practice*. McGraw-Hill Humanities, Social Sciences & World Languages.
- Becerikli, S. Y. (2005), *Uluslararası Halkla İlişkiler*, Ankara: Nobel Yayınları.
- Bella, M., Mody, W. B. G. B. (2002), *Handbook of International and Intercultural Communication*. Sage.
- Berry, J. W. (1998), *Acculturation and Health: Theory and Research*.
- Berry, J. W. (2003), “Conceptual Approaches to Acculturation”, Chun, K., Balls-Organista, P., Marin, G. (Ed.), *Acculturation: Advances in Theory, Measurement and Applied Research*.
- Bizumic, B. (2015), “Ethnocentrism”, Segal, R. A., von Stuckrad, K. (Ed.), *Vocabulary for the study of religion*, Leiden, The Netherlands: Brill Academic Publishers: 533–539
- Bourdieu, P. (1984), *Distinction: A Social Critique of The Judgement of Taste*, London: Routledge.

- Brislin, R. (1982), *Cross-cultural Encounters*, New York: Pergamon.
- Brislin, R., Cushner, K., Cherrie C., Yong, M. (1986), *Intercultural Interactions: A Practical Guide*, Beverly Hills, Ca: Sage.
- Burke, P. (2019), *What is cultural history?* John Wiley & Sons.
- Byram, M. (2021), *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence*, Multilingual Matters.
- Chen, N. (2013), "Public Relations in China: The Introduction and Development of An Occupational Field", *International Public Relations*, Routledge: 131-164.
- Chen, G. M., Starosta, W. (1998), *Foundations of Intercultural Communication*. Needham Heights, MA: Allyn and Bacon.
- Chen, G. M., Starosta, W. J. (2007), "Intercultural Communication Competence: A Synthesis", *The Global Intercultural Communication Reader*, Routledge: 235-258.
- Cohen, R. (1991), *Negotiating Across Cultures: Communication Obstacles in International Diplomacy* (No. 31). Washington, DC: United States Institute of Peace.
- Condon, J. (1995), *Good Neighbors: Communicating with Mexicans*. Chicago: Intercultural Press.
- Croucher, S. M. (2011), "What Does It Mean to Be Moral? A Cross-Cultural and Cross-Religious Analysis of Morality Among Muslims and Christians in Britain and France", *Ethical Issues in International Communication*, London: Palgrave Macmillan: 35-51.
- Croucher, S. M., Cronn-Mills, D. (2011), *Religious Misperceptions: The Case of Muslims and Christians in France*. Hampton Press.
- Culbertson, H. (1996), "Introduction", Culbertson, H., Chen, N. (Ed.), *International Public Relations: A Comparative Analysis*, Mahwah, Nj: Lawrence Erlbaum.
- Culbertson, H. M., Chen, N. (2013), *International Public Relations: A Comparative Analysis*, Routledge.

- Cupach, W. R., Imahori, T. T. (1993), "Identity Management Theory: Communication Competence in Intercultural Episodes and Relationships, Wiseman, R.L., Koester, J. (Ed.), *Intercultural communication competence*, Newbury Park, Ca: Sage: 112-131
- Cutlip, S. M., Center, A. H., Broom, G. M. (1994), *Effective Public Relations* (7. baskı), Prentice Hall: Upper Saddle River.
- Daniels, N. (1975), *The Cultural Barrier: Problems in the Exchange of Ideas*, Edinburgh: Edinburgh University Press.
- Deetz, S. (1984), "Metaphor Analysis", Gudykunst, W., Kim, Y. (Ed.), *Methods of Intercultural Communication Research*, Beverly Hills: Sage.
- Delaney, R. (1968), "Introduction", Hoffmann, A. S. (Ed.), *International Communication and the New Diplomacy*, Bloomington: Indiana University Press.
- Dinges, N. (1983), "Intercultural Competence", Landis, D., Brislin, R.W. (Ed.), *Handbook of Intercultural Training* (1. Baskı), New York, Ny: Pergamon: 176-201.
- Dodd, C. (1982), *Dynamics of Intercultural Communication*, Dubuque: Wm. C. Brown.
- Eagleton, T. (2005), *İdeoloji Giriş* (Çev. M. Özcan), İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Erdoğan, İ. (2011), *İletişimi Anlamak*, Ankara: Savaş Yayınları.
- Ewen, S. (1996), *PR!: A Social History of Spin*, New York: Basic Books.
- Fisher, G. (1980), *International Negotiations: A Cross-Cultural Perspective*, Chicago: Intercultural Press.
- Fleischacker, S. (1994), *The Ethics of Culture*, Ithaca, Ny: Cornell University Press.
- Gökalp, Z. (1964), *Hars ve Medeniyet*, Ankara.
- Göksel, A. B., Göksel, A. B., Yurdakul, N. B. (2006), *Temel Halkla İlişkiler Bilgileri*, İzmir: Ege Üniversitesi.

- Grunig, J. E. (1992), *Excellence in Public Relations and Communication Management*, Hillsdale, N.J.: L. Erlbaum Associates.
- Grunig, J. E. (2005), *Halkla İlişkilerde ve İletişim Yönetiminde Mükemmellik*. (Çev. E. Özsayar), İstanbul: Rota Yayınları.
- Grunig, J. E., White, J. (2005). *Halkla İlişkiler Kuram ve Uygulamasında Dünya Görüşlerinin Etkisi. Halkla İlişkiler ve İletişim Yönetiminde Mükemmellik*, Elif Özsayar (Çev.), İstanbul: Rota Yay., 43-78.
- Grunig, J. E., Hunt, T. (1984), *Managing Public Relations*, NY: CBS College Publishing.
- Grunig, J. E., White, J. (1992), “The Effect of Worldviews on Public Relations Theory and Practice”, Grunig, J. E. (Ed.), *Excellence in Public Relations and Communication Management*, Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Grunig, J. E., Dozier, D. M. (2003), *Excellent Public Relations and Effective Organizations: A Study of Communication Management in Three Countries*, Routledge.
- Gudykunst, W. B. (1983), *International and Intercultural Communication Annual* (7.baskı), Beverly Hills, Ca: Sage.
- Gudykunst, W. B. (1993), “Toward A Theory of Effective Interpersonal and Intergroup Communication: An Anxiety/Uncertainty Management (Aum) Perspective”, Wiseman, R. L., Koester, J. (Ed.), *Intercultural Communication Competence*, Newbury Park, Ca: Sage Publications: 33-71.
- Gudykunst, W. B. (Ed.), (1994), *Bridging Differences: Effective Inter-group Communication*, Newbury Park, Ca: Sage Publications.
- Gudykunst, W. B., Kim, Y. Y. (1984), *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication*, Addison Wesley Publishing Company.
- Gudykunst, W. B., Kim, Y. Y. (Ed.) (1984), *Methods for Intercultural Communication Research. International and Intercultural Communication Annual, Vol. 7: 1984*, Beverly Hills: Sage.

- Gudykunst, W. B., Nishida, T. (1989), "Theoretical Perspectives for Studying Intercultural Communication", Asante, M., Gudykunst, W. (Ed.), *Handbook of International and Intercultural Communication*, Newbury Park, Ca: Sage Publications: 17-46.
- Güvenç, B. (2002a), *İnsan ve Kültür*, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Güvenç, B. (2002b), *Kültürün Abc'si*, İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.
- Güvenç, B. (2003), *İnsan ve Kültür*, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Hall, E.T. (1958), *The Silent Language*, New York: Anchor.
- Hall, E.T. (1966), *Hidden Dimension*, New York: Anchor.
- Hall, E. T. (1976), *Beyond Culture*, New York: Anchor.
- Hall, S., Hobson, D., Lowe, A., Willis, P. (2003), *Culture, Media, Language: Working Papers in Cultural Studies*, 1972-79, Routledge.
- Harris, P., Moran, R. (1982), "Understanding Cultural Differences", Samovar, L., Porter, R. (Ed.), *Intercultural Communication: A Reader*, Belmont: Wadsworth.
- Henslin, J. M. (2001), *Sociology: A Down to Earth Approach*. Boston: Allyn and Bacon.
- Hofstede, G. (2001), "Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Across Nation"s, Sage publications.
- Huntington, S. (2005), *Medeniyetler Çatışması*, (4. baskı), İstanbul: Okuyan Us Yayınları.
- Altunok H., Gedikkaya, F.G. (Ed.) (2016), "Siyasal Kültür", *Kamu Politikaları Ansiklopedisi*, Ankara: Nobel Yayınları.
- Kartari, A. (2014), *Kültür, Farklılık ve İletişim* (1. baskı), İstanbul: İletişim Yayınları.
- Kartari, A. (2016), *Kültür, Farklılık ve İletişim* (2. baskı), İstanbul: İletişim Yayınları.
- Kazancı, M. (1980), *Halkla İlişkiler*. Ankara: Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları.

- Kazarian, S. S., Evans, D. R. (1998), *Cultural Clinical Psychology: Theory, Research, and Practice*, London: Oxford University Press.
- Kim, M. S. (1993), "Culture-based Interactive Constraints Inexplaining Intercultural Strategic Competence", Wiseman, R. L., Koester, J. (Ed.), *Intercultural Communication Competence*, Newbury Park, Ca: Sage Publications: 132-152.
- Kim, Y. Y. (1991), "Intercultural Communication Competence: A Systems-Theoretic View", Ting-Toomey S., Korzeny, F. (Ed.), *Cross-Cultural Interpersonal Communication*, Newbury Park, Ca: Sage Publications: 259-275.
- Kim, Y. Y. (1992), "Intercultural Communication Competence: A Systems-Theoretic View", Gudykunst, W. B., Kim, Y. Y. (Ed.), *Readings on Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication*, New York, Ny: McGraw-Hill, Inc.: 371-381.
- Kim, Y. Y. (2001), *Becoming Intercultural: An Integrative Theory of Communication and Cross-Cultural Adaptation (Current communication)*, Sage Publications.
- Kim, Y. Y. (2017), *Cross-cultural adaptation*. Oxford Research Encyclopedia of Communication.
- Kluckhohn, F. (1953), "Dominant and Variant Value Orientations", Kluckhohn, C., Murray, H. (Ed.), *Personality in Nature, Society, and Culture*, Ny: Alfred A. Knopf: 342-357.
- Kluckhohn, F. R., Strodtbeck, F. L. (1961), *Variations in Value Orientations*, Evanston, IL: Row, Peterson.
- Koester, J., Wiseman, R. L., Sanders, J. A. (1993), "Multiple Perspectives for Intercultural Communication Competence", Wiseman, R. L., Koester, J. (Ed.), *Intercultural Communication Competence*, Newbury Park, Ca: Sage Publications: 3-15.
- Kramer, E. M. (2000), "Cultural Fusion and The Defense of Difference", Asante, M. K., Min, E. (Ed.), *Socio-cultural conflict between African Americans and Korean Americans*, Lanham, Md: University Press of America: 183-230.
- Kymlicka, W. (1995), *Multicultural Citizenship: A Liberal Theory of Minority Rights*, Oxford, Clarendon Press.

- Lee, W. S. (1994), "Communication About Humor as Procedural Competence in Intercultural Encounters", Samovar, L. A., Porter, R. E. (Ed.), *Intercultural Communication: A Reader*, Belmont, Ca: Wadsworth Publishing Company: 373-381,
- Levine, D. (1985), *The flight from ambiguity*, Chicago: University of Chicago Press.
- Lustig, M. W., Koester, J. (1993), *Intercultural Competence: Interpersonal Communication Across Cultures*, New York, Ny: Harper Collins College Publishers.
- Lustig, M. W., Spitzberg, B. (1993), "Methodological Issues in The Study of Intercultural Communication Competence", Wiseman, R. L., Koester, J. (Ed.), *Intercultural Communication Competence*, Newbury Park, Ca: Sage Publications: 153-167.
- Martin, J. N. (1993), "Intercultural Communication Competence: A Review", Wiseman R. L., Koester, J. (Ed.), *Intercultural communication competence*, Newbury Park, Ca: Sage Publications: 16-29.
- Martin, J., Nakayama, T., Flores, L. (1998), *Readings in Cultural Contexts*. Mountain View, Ca: Mayfield.
- Mole, J. (1966), *Decoding Body Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mole, J. (2003), "Mind Your Manners", Utlely, D. (Ed.), *Intercultural Resource Pack*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Mutlu, E. (2004), *İletişim Sözlüğü*, Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Nager, N., Truitt, R. (1987), *Strategic Publicrelations Counseling*, New York: Longman.
- Nydell, M. (1987), *Understanding Arabs: A Guide for Westerners*, Chicago: Intercultural Press
Oaks, Ca: Sage.
- Okabe, R. (1983), "Cultural Assumptions of East and West: Japan and The U.S." Gudykunst, W. (Ed.), *Intercultural Communication Theory*, Beverly Hills, Ca: Sage.
- Okay, A., Okay, A. (2005), *Halkla İlişkiler Kavram Strateji ve Uygulamaları*, İstanbul: Der Yayınları.

- Oliver, R. (1962), *Culture and Communication*, (2. baskı), Springfield, Il: Thomas. Organizations Across Nations.
- Peltekoğlu F. B. (2018), *Halkla İlişkiler Nedir?* İstanbul: Beta Yayınları.
- Rebeil Corraera, M. A., Herrera B., M. V. (2012), “Public Relations in Mexico: Culture and Challenges Vis-à-vis Globalization”, Sriramesh, K., Vercic, D. (Ed.), *Public Relations: Links and Implications*, New York, NY: Routledge.
- Renwick, G. (1991), *A Fair Fo for All: Australian and American Interactions*, Pittsburgh: Intercultural Press.
- Richmond, Y. (1996), *Fromnyet Toda: Understanding the Russians*, Chicago: Intercultural Press.
- Riggio, R. E., Riggio, H. R. (2001), “Self-report Measurement of Interpersonal Sensitivity”, Hall, J. A., Bernieri, F. J. (Ed.), *Interpersonal Sensitivity: Theory and Measurement*, Mahwah, Nj: Erlbaum: 124-142.
- Samovar, L. A., Porter, R. E., McDaniel, E. R., Roy, C. S. (2016), *Communication between cultures*, Cengage Learning, Wadsworth Press, Boston.
- Scruton, R. (1998), *An Intelligent Person's Guide to Modern Culture*, St. Augustine’s Press.
- Seitel, F. (2004), *The Practice of Public Relations*, Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Smith, A. (Ed.) (1966), *Communication and Culture*, Ny: Holt, Rinehardtand Winston.
- Soydaş, A., U., (2010), “*Kültürlerarası İletişim: Farklı Kültürel Ortamlarda Çalışma ve İletişim*”, Parşömen Yayınları, İstanbul
- Spitzberg, B. H. (1994), “A Model of Intercultural Communication Competence”, Samovar, L. A., Porter, R. E. (Ed.), *Intercultural Communication: A Reader*, Belmont, Ca: Wadsworth Publishing Company: 347-359.
- Spitzberg, B. H., Changnon, G. (2009), “Conceptualizing Intercultural Competence”, Deardorff, D. (Ed.), *The Sage Handbook of Intercultural Competence*, Thousand Oaks, Ca: Sage: 2-52.

- Spitzberg, B. H., Cupach, W. R. (1984), *Interpersonal Communication Competence*, Beverly Hills, Ca: Sage.
- Sriramesh, K. (1996), "Power Distance and Public Relations: An Ethnographic Study of Southern Indian Organizations", Culbertson, H., Chen, N. (Ed.), *International Public Relations*.
- Sriramesh, K. (2012), "Culture and Public Relations: Formulation the Relationship and Its Relevance to the Practice", Sriramesh, K., Vercic, D. (Ed.), *Public Relations: Links and Implications*, New York, NY: Routledge.
- Sriramesh, K., Vercic, D. (Ed.) (2009), *The Global Public Relations Handbook: Theory, Research, and Practice*, New York: Routledge.
- Sriramesh, K., White, J. (1992), "Societal Culture and Public Relations", Grunig, J. E. (Ed.), *Excellence in Public Relations and Communications Management: Contributions to Effective Organizations*, Hillsdale, Nj: Lawrence Erlbaum Associates: 597-616.
- Stahl, G. K. (2001), "Using Assessment Centers as Tools for Global Leadership Development: An Exploratory Study", Mendenhall, M.E., Kühlmann, T. M., Stahl G. K. (Ed.), *Developing Global Business Leaders: Policies, Processes, and Innovations*, Wesport, Ct: Quorum Books: 197-210.
- Starosta, W. (1984), "Intercultural Rhetoric", Gudykunst, W., Kim, Y. (Ed.), *Methods for Intercultural Communication*, Beverly Hills: Sage.
- Stewart, E. (1972), *American Cultural Patterns*, Chicago: Intercultural Press.
- Stocking, G. W. (1968), *Franz Boas and the Culture Concept in Race, Culture, and Evolution: Essay in the History of Anthropology*, New York: Free Press and London: Collier Macmillan.
- Storey, J. (2017), "The Popular and the Material", Malinowska, A., Lebek K. (Ed.), *Materiality and Popular Culture*, New York: Routledge.
- Syed, M. (2013), "Assessment of Ethnic Identity and Acculturation", Geisinger, K. (Ed.), *Handbook of testing and assessment in psychology*. Apa, 393-405.
- Şeker, B. D., Sirkeci, İ., Yüceşahin M. (2015), *Göç ve Uyum*, London: Transnational Press

- Tannen, D. (1990), *You Just Don't Understand: Women and Men*, New York: Ballantine books.
- Tanno, D. V., González, A. (Ed.) (1998), *Communication and Identity Across Cultures*, Sage.
- Tayeb, M. (1988), *Organizations and National Culture: A Comparative Analysis*, London: Sage.
- Teaker, A. (2006), *Halkla İlişkilerin El Kitabı* (Çev. M. Yaz), İstanbul: Mediacat Kitapları.
- Theaker, A. (2004), *Public Relations Handbook*, London: Roudledge.
- Ting-Toomey, S. (1988), "Intercultural Conflict Styles: A Face-Negotiation Theory", Kim, Y. Gudykunst, W. (Ed.), *Theories in Intercultural Communication*, Beverly Hills, Calif.: Sage: 213-238.
- Ting-Toomey, S. (1993), "Communicative Resourcefulness: An Identity Negotiation Perspective. Wiseman, R.L., Koester, J. (Ed.), *Intercultural Communication Competence*, Newbury Park, Ca: Sage: 72-111.
- Toksöz, F. (2008), *İyi Yönetişim El Kitabı*, İstanbul: Tesev Yayınları.
- Vercic, D., Grunig, L. A., Grunig, J. E. (1996), "Global and Specific Principles of Public Relations: Evidence from Slovenia", Culbertson, H. M., Chen, N. (Ed.), *International Public Relations: A Comparative Analysis*, Mahwah: Lawrence Erlbaum: 31-65.
- Watson, W. E., Cuban, S. (2003). *The Emerging Monoculture: Assimilation and the Model Minority*, Greenwood Publishing Group.
- Wells, C. (1972). *Sosyal Antropoloji Açısından İnsan ve Dünyası* (Çev. E. Onur), İstanbul: Remzi Kitapevi.
- Wenzhong, H., Grove, L. (1991), *Encountering the Chinese: A Guide for Americans*, Chicago: Intercultural Press.
- Wilcox, D. L., Philip H. A., Warren K. A. (1986), *Public Relations: Strategies and Tactics*, Philadelphia: Harper & Row.
- Williams, R. (2005), *Culture and Materialism*, London: Verso.

- Williamson, J. (2001), *Reklamların Dili, Reklamlarda Anlam ve İdeoloji* (Çev. A. Fethi), Ankara: Ütopya Yayınevi.
- Wiseman, R. L. (2002), “Intercultural Communication Competence”, Gudykunst, W. B., Mody, B. (Ed.), *Handbook of International and Intercultural Communication*, Thousand Oaks, Ca: Sage: 207-224.
- Wiseman, R. L., Koester, J. (Ed.) (1993), *Intercultural Communication Competence*, Thousand Oaks, Ca, Us: Sage Publications, Inc.
- Yıldırım, İ. (2004), *Demokrasi Sivil Toplum Kuruluşları ve Demokrasi*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Zaharna, R. S. (2009), “An Associative Approach to Intercultural Communication Competence in the Arab World”, Deardorff, D. (Ed.). *The Sage Handbook of Intercultural Competence*, Thousand Oaks, Ca: Sage: 179-195.
- Zammito, J. H. (2002), *Kant, Herder, and the Birth of Anthropology*, Chicago, Il: University of Chicago Press.

Makaleler

- Abdullah, Z. (2007), "Towards International Cultural Diversity Management of Public Relations: Viewpoints of Chairmen/CEOs", *Journal of Economics and Management*, 1/2: 285-299.
- Alpaydın, Y. (2007), "Kültür ve Kişilik: Yapı-aktör Paradoksu Bağlamında Bir Değerlendirme, *İlem Yıllık*, 2/2: 79-89.
- Arasaratnam, L. A., Doerfel, M. L. (2005), "Intercultural Communication Competence: Identifying Key Components From Multicultural Perspectives", *International Journal of Intercultural Relations*, 29/2: 137-163.
- Arasaratnam, L. A. (2007), "Research in Intercultural Communication Competence: Past Perspectives and Future Directions", *Journal Of International Communication*, 13/2: 66-73.
- Arasaratnam, L. A., Banerjee, S. C. (2007), "Ethnocentrism and Sensation Seeking as Variables That Influence Intercultural Contact-seeking Behavior: A Path Analysis", *Communication Research Reports*, 24/4: 303-310.
- Arasaratnam, L. A., Banerjee, S., Dembek, K. (2010), The Integrated Model of Intercultural Communication Competence (IMICC)", *Australian Journal of Communication*, 37/3:103-116.
- Arasaratnam, L. A., Banerjee, S. C., Dembek, K. (2010), "Sensation Seeking and the Integrated Model of Intercultural Communication Competence", *Journal of Intercultural Communication Research*, 39/2: 69-79.
- Banks, A., Banks, S. R. (1995), Cultural Identity, Resistance, and "Good Theory": Implications for Intercultural Communication Theory from Gypsy Culture", *Howard Journal of Communications*, 6: 146–163.
- Baumann, Z. (2001) "Identity in the Globalising World", *Social Anthropology*, 9/2: 121-129.

- Bekiroğlu, O., Balcı, Ş. (2014), “Kültürlerarası İletişim Duyarlılığının İzlerini Aramak: “İletişim Fakültesi Öğrencileri Örneğinde Bir Araştırma”, *Selçuk Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Dergisi*, 1/35: 429-459.
- Benedict, R. (1934), “Anthropology and the Abnormal”, *Journal of General Psychology*, 10: 59–82.
- Benessaieh, A. (2016), “Boas Goes to Americas: The Emergence of Trans-American Perspectives on ‘Culture’”, *Mobile and Entangled America (s)*, 301.
- Bennett, A. (1999), “Subcultures or Neo-tribes? Rethinking the Relationship Between Youth, Style and Musical Taste”, *Sociology*, 3/3: 599-617.
- Bennett, M. J. (1986), “A developmental Approach to Training for Intercultural Sensitivity. *International Journal of Intercultural Relations*, 10(2), 179-196.
- Berger, C. R., Calabrese, R. J. (1974), “Some Explorations in Initial Interaction And Beyond: Toward A Developmental Theory of Interpersonal Communication”, *Human Communication Research*, 1/2: 99-112.
- Berkes, N. (1941), “Ziya Gökalp’in Sosyolojisi”, *Yurt ve Dünya*, 1: 277-292.
- Berry, J.W. (1997), “Immigration, Acculturation, and Adaptation”, *Applied Psychology: An International Review*, 46/1: 5-68.
- Berry, J. W. (2005), “Acculturation: Living Successfully in Two Cultures”, *International Journal of Intercultural Relations*, 29/6: 697-712.
- Berry, J. W. (2006), “Mutual Attitudes Among Immigrants and Ethnocultural Groups in Canada”, *International Journal of Intercultural Relations*, 30/6: 719-734.
- Bhimani, R. (1986), “Status of Pr in India: The Image of a Peacock and The Status of an Ostrich”, *International Public Relations Review*, 1/2: 19-23.
- Bodo, S., Da Milano, C. (2008), “Council of Europe, White Paper on Intercultural Dialogue: Living Together as Equals in Dignity Ericarts, Sharing Diversity: National Approaches to Intercultural Dialogue in Europe”, *Economia Della Cultura*, 18/3: 460-461.

- Bostan, H. (2016), “Antropoloji, Kültür ve Güvenlik”, *Güvenlik Bilimleri Dergisi*, 5/2: 1-31.
- Botan, C. (1992), International Public Relations: Critique and Reformulation”, *Public Relations Review*, 18/2: 149-159.
- Bowen, S. A. (2004), “Expansion of Ethics as The Tenth Generic Principle of Public Relations Excellence: A Kantian Theory and Model For Managing Ethical Issues”, *Journal of Public Relations Research*, 16/1: 65-92.
- Bozkaya, M., Aydın, İ. E. (2010), “Kültürlerarası İletişim Kaygısı: Anadolu Üniversitesi Erasmus Öğrencileri Değişim Programı Örneği”, *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 1/39: 29-42.
- Budin, G. (2003), “Theory and History of Culture”, *Encyclopedia of Life Support Systems (Eolss)*, Unesco.
- Cai, D. A., Rodriguez, J. I. (1997), “Adjusting to Cultural Differences: The Intercultural Adaptation Model”, *Intercultural Communication Studies*, 2: 31-42.
- Cameron, G. T., McCollum, T. (1993), “Competing Corporate Cultures: A Multi-method, Cultural Analysis of The Role of Internal Communication”, *Journal of Public Relations Research*, 5/4: 217-250.
- Carbaugh, D. (1987), “Communication Rules in Donahue Discourse”, *Research on Language & Social Interaction*, 21/2-4: 31-61.
- Carbonell G. A., Beverly, R. (2006), “Culture and Communication”, *College of Management Georgia Institute of Technology*, 23-40, Atlanta, Georgia.
- Casimir, F. L., Asuncion-Lande, N. C. (1989), “Intercultural Communication Revisited: Conceptualization, Paradigm Building, and Methodological Approaches”, *Annals of the International Communication Association*, 12/1: 278-309.
- Chen, G. M. (2002), “Culture and Communication: An East Asian Perspective” [Special issue], *Intercultural Communication Studies*, 11/1: 1-171.

- Chen, N., Culbertson, H. M. (1996), "Guest Relations: A Demanding But Constrained Role for Lady Public Relations Practitioners in Mainland China", *Public Relations Review*, 22/3: 279-296.
- Chen, G. M., Starosta, W. J. (1996), "Intercultural Communication Competence: A Synthesis", *Annals of the International Communication Association*, 19/1: 353-383.
- Chen, G. M., Starosta, W. J. (2000), "The Development and Validation of the Intercultural Sensitivity Scale", *Human Communication*, 3: 1-15.
- Collier, M. J. (1988), "A Comparison of Conversations Among and between Domestic Culture Groups: How Intra-and Intercultural Competencies Vary", *Communication Quarterly*, 36/2: 122-144.
- Collier, M. J. (1989), "Cultural and Intercultural Communication Competence: Current Approaches and Directions for Future Research", *International Journal of Intercultural Relations*, 13/3: 287-302.
- Crespy, C. T. (1986), "Global Marketing is the New Public Relations Challenge", *Public Relations Quarterly*, 31/2: 5-8.
- Croucher, S. M. (2008), "French-Muslims and the Hijab: An Analysis of Identity and the Islamic Veil in France", *Journal of Intercultural Communication Research*, 37/3: 199-213.
- Croucher, S. M. (2009), "French-Muslim Reactions to the Law Banning Religious Symbols in Schools: A Mixed Methods Analysis", *Journal of International and Intercultural Communication*, 2/1: 1-15.
- Croucher, S. M. (2013), "Integrated Threat Theory and Acceptance of Immigrant Assimilation: An Analysis of Muslim Immigration in Western Europe", *Communication Monographs*, 80/1: 46-62.
- Croucher, S. M., Kramer, E. (2017), "Cultural Fusion Theory: An Alternative to Acculturation", *Journal of International and Intercultural Communication*, 10/2: 97-114.
- Croucher, S. M., Rahmani, D. (2015), "A Longitudinal Test of the Effects of Facebook on Cultural Adaptation", *Journal of International and Intercultural Communication*, 8/4: 330-345.

- Cui, G., Awa, N. E. (1992), "Measuring Intercultural Effectiveness: An Integrative Approach", *International Journal of Intercultural Relations*, 16/3: 311-328.
- Cui, G., Van Den Berg, S. (1991), "Testing the Construct Validity of Intercultural Effectiveness", *International Journal of Intercultural Relations*, 15/2: 227-240.
- Çalışkan, K. (2016), "Siyasal Kültür: Yeni Yaklaşımlara Genel Bir Bakış", *Marmara Üniversitesi Siyasal Bilimler Dergisi*, 4/2: 23-46.
- Dahlgren, P. (2002), "In Search of the Talkative Public: Media, Deliberative Democracy, and Civic Culture", *Javnost-The Public*, 9/3: 5-25.
- Dalib, S., Harun, M., Yusoff, N. (2014), "Reconceptualizing Intercultural Competence: A Phenomenological Investigation of Students' Intercultural Experiences", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 155: 130-135.
- Deardorff, D. K. (2006), "Identification and Assessment of Intercultural Competence as A Student Outcome of Internationalization", *Journal of Studies in International Education*, 10/3: 241-266.
- Dervin, F., Paatela-Nieminen, M., Kuoppala, K., Riitaoja, A. L. (2012), "Multicultural Education in Finland: Renewed Intercultural Competences to the Rescue?", *International Journal of Multicultural Education*, 14/3: 1-13.
- Dillon, R. K., McKenzie, N. J. (1998), "The Influence of Ethnicity on Listening, Communication Competence, Approach, and Avoidance", *International Journal of Listening*, 12/1: 106-121.
- Driskill, G. W., Downs, C. W. (1995), "Hidden Differences in Competent Communication: A Case Study of an Organization with Euro-Americans and First-Generation Immigrants from India", *International Journal of Intercultural Relations*, 19/4: 505-522.
- Durant, A., Shepherd, I. (2008), "'Culture' and 'Communication' in Intercultural Communication", *European Journal of English Studies*, 13/2: 147-162.
- Eğimli, A. T. (2011), "Kültürlerarası Yeterliliğin Kazanılmasında Kültürel Farklılık Eğitimlerinin Önemi", *Öneri Dergisi*, 9/35: 215-227.

- Eğimli, A., Yalçın, M. (2016), “Kültürlerarası Yeterliliğin Gelişmesi ve Kültürlerarası Uyum”, *Global Media Journal TR Edition*, 7/13: 6-27.
- Erdoğan, İ. (2004), “Popüler Kültürün Ne Olduğu Üzerine”, *Bilim ve Aklın Aydınlığında Eğitim Dergisi*, 5/57: 1-18.
- Falkheimer, J., Heide, M. (2006), “Multicultural Crisis Communication: Towards A Social Constructionist Perspective”, *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 14/4: 180-189.
- Farinelli, J. L. (1990), “Needed: A New US Perspective on Global Public Relations,” *Public Relations Journal*, 46/11: 19-42.
- Fitzpatrick, K., Whillock, R. (1993), “Assessing the Impact of Globalization on U.S. Public Relations”, *Public Relations Review*, 19/Winter: 315-325.
- Folb, E. (1994), “Who's Got the Room at the Top? Issues of Dominance and Non-Dominance in Intracultural Communication,” *Intercultural Communication: A reader*, 119-127.
- Geertz, C. (2000), “The World in Pieces: Culture and Politics at the End of the Century”, *Available Light: Anthropological Reflections on Philosophical Topics*, 2:18-263.
- Gerritsen, M. (1998), “The Role of Culture in Communication: How Knowledge of Differences in Communication between Cultures May Be the Key to Successful Intercultural Communication”, *South African Journal of Linguistics*, 16/sup35: 28-50.
- Gönenç, E. Ö. (2012), “İletişimin Tarihsel Süreci”, *İletişim Fakültesi Dergisi*, 28: 87-102.
- Grandin, J. M., Hedderich, N. (2009), “Global Competence for Engineers”, *The SAGE Handbook of Intercultural Competence*, 362-373.
- Grunig, J. E. (1984), “Organizations, Environments, and Models of Public Relations”, *Public Relations Research & Education*, 1/1: 6-29.
- Grunig, J. E. (1993), “Implications of Public Relations for Other Domains of Communication”, *Journal of Communication*, 43/3: 164-173.

- Grunig, J. E. (2006), "Furnishing the Edifice: Ongoing Research on Public Relations as a Strategic Management Function", *Journal of Public Relations Research*, 18/2: 151-176.
- Gudykunst, W. B. (1998), "Applying Anxiety\Uncertainty Management (AUM): Theory to Intercultural Adjustment Training", *International Journal of Intercultural Relations*, 22/2: 227-250.
- Gudykunst, W. B., Hammer, M. R. (1984), "Dimensions of Intercultural Effectiveness: Culture Specific or Culture General?", *International Journal of Intercultural Relations*, 8/1: 1-10.
- Gudykunst, W. B., Nishida, T. (1978), "The Intercultural Communication Workshop: Foundations, Development and Affects", *Communication*, 7: 72-91.
- Günay, Ü. (2006), "Kuramsal Yaklaşım ve Türk Sosyolojisi", *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1/21: 509-542.
- Hall, B. J. (1992), "Theories of Culture and Communication", *Communication Theory*, 2:50-70.
- Hall, J., Rosenthal, R. (1991), "Testing for Moderator Variables in Meta-Analysis: Issues and Methods", *Communication Monographs*, 58: 437-448.
- Halualani, R. T., Mendoza, S. L., Drzewiecka, J. A. (2009), "'Critical' Junctures in Intercultural Communication Studies: A review", *The Review of Communication*, 9/1: 17-35.
- Hammer, M. R., Gudykunst, W. B., Wiseman, R. L. (1978), "Dimensions of Intercultural Effectiveness: An Exploratory Study", *International Journal of Intercultural Relations*, 2/4: 382-393.
- Hodges, C. (2006), "PRP Culture": A Framework for Exploring Public Relations Practitioners as Cultural Intermediaries", *Journal of Communication Management*, 10: 80-93
- Hoffman, D. M. (1989), "Self and Culture Revisited: Culture Acquisition among Iranians in the United States", *Ethos*, 17/1: 32-49.
- Hofstede, G. (1980), "Motivation, Leadership, and Organization: Do American Theories Apply Abroad?" *Organizational Dynamics*, 9/1: 42-63.

- Hofstede, G. (1983), “National Cultures in Four Dimensions: A Research-Based Theory of Cultural Differences among Nations”, *International Studies of Management & Organization*, 13/1-2: 46-74.
- Hofstede, G. (1994), “Management Scientists are Human”, *Management Science*, 40/1: 4-13.
- Hofstede, G. (2011), “Dimensionalizing Cultures: The Hofstede Model in Context”, *Online Readings in Psychology and Culture*, 2/1.
- Holmes, P., O’Neill, G. (2012), “Developing and Evaluating Intercultural Competence: Ethnographies of Intercultural Encounters”, *International Journal of Intercultural Relations*, 36/5: 707-718.
- Hui, C. H., Triandis, H. C. (1986), “Individualism-Collectivism: A Study of Cross-Cultural Researchers”, *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 17/2: 225–248.
- Imahori, T. T., Lanigan, M. L. (1989), “Relational Model of Intercultural Communication Competence”, *International Journal of Intercultural Relations*. 13/3: 269-286.
- İlbars, Z. (1987), “Kişiliğin Oluşmasındaki Kültürel Etmenler”, *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 31/1-2: 201-211.
- Kanso, A. (1992), “International Advertising Strategies: Global Commitment to Local Vision”, *Journal of Advertising Research*, 32: 10-14.
- Kawar, T. I. (2012), “Cross-Cultural Differences in Management”, *International Journal of Business and Social Science*, 3/6: 105-111.
- Kaya, A. (1989), “Halkla İlişkilerin Yönetimde Veri ve Önemi”, *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3: 141-154.
- Kent, M. L., Taylor, M. (2002), “Toward a Dialogic Theory of Public Relations”, *Public Relations Review*, 28/1: 21-37.
- Kılıçoğlu, G., Acat, M. B., Karadağ, E. (2015), “İngiltere’deki Türk Öğrencilerin Kültürleşme Tercihleri ve Bu Tercihlerin Okula Aidiyet Duygusuyla İlişkisi”, *İstanbul University Journal of Sociology*, 3/30: 195-225.

- Kim, M. S. (2010), "Intercultural Communication in Asia: Current State and Future Prospects", *Asian Journal of Communication*, 20/2: 166-180.
- Knutson, T. J., Komolsevin, R., Chatiketu, P., Smith, V. R. (2003), "A Cross-Cultural Comparison of Thai and Us American Rhetorical Densitivity: Implications for Intercultural Communication Effectiveness", *International Journal of Intercultural Relations*, 27/1: 63-78.
- Kraidy, M. M. (2002), "Hybridity in Cultural Globalization", *Communication Theory*, 12/3: 316-339.
- Lahey, S. G., Canary, D. J. (2002), "Actor Goal Achievement and Sensitivity to Partner as Critical Factors in Understanding Interpersonal Communication Competence and Conflict Strategies", *Communication Monographs*, 69: 217-235.
- Lee, S. K. (2018), "Refining a Theory of Cross-Cultural Adaptation: An Exploration of a New Methodological Approach to Institutional Completeness", *Asian Journal of Communication*, 28/3: 315-334.
- Lee, S., Sobal, J., Frongillo, E. (2003), "Comparison of Models of Acculturation: The Case of Korean Americans", *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 34: 282-296.
- Leeds-Hurwitz, W. (2014), "Kültürlerarası İletişim", *Key Concepts in Intercultural Dialogue*, 5/1.
- Leeds-Hurwitz, W. (1990), "Notes in the History of Intercultural Communication: The Foreign Service Institute and the Mandate for Intercultural Training", *Quarterly Journal of Speech*, 76: 262-281.
- Leonard, K. M., Van S., James R. (2011), "Examining Media Effectiveness across Cultures and National Borders: A Review and Multilevel Framework", *International Journal of Cross-Cultural Management*, 11/1: 83-103.
- Lim, S., Goh, J., Sriramesh, K. (2005), "Applicability of the Generic Principles of Excellent Public Relations in a Different Cultural Context: The Case Study of Singapore", *Journal of Public Relations Research*, 17/4: 315-340.

- Lin, Y., Rancer, A. S. (2003), "Ethnocentrism, Intercultural Communication Apprehension, Intercultural Willingness-to-Communicate, and Intentions to Participate in an Intercultural Dialogue Program: Testing a Proposed Model", *Communication Research Reports*, 20/1: 62-72.
- Lonner, W. J., Berry, J. W., Hofstede, G. H. (1980), "Culture's Consequences: International Differences in work-related values", *University of Illinois at Urbana-Champaign's Academy for Entrepreneurial Leadership Historical Research Reference in Entrepreneurship*.
- Maltz, D. N., Borker, R. A. (1982), "A Cultural Approach to Male-Female Miscommunication", *A Cultural Approach to Interpersonal Communication: Essential Readings*, 168-185.
- Mandler, P. (2004), "The problem with cultural history", *Cultural and Social History*, 1/1: 94-117.
- Martin, J. N. (1987), "The Relationship Between Student Sojourner Perceptions of Intercultural Competencies and Previous Sojourn Experience.", *International Journal of Intercultural Relations*, 11/4: 337-355.
- Martin, J. N., Hammer, M. R. (1989), "Behavioral Categories of Intercultural Communication Competence: Everyday Communicators' Perceptions", *International Journal of Intercultural Relations*, 13/3: 303-332.
- Mathur, N. (2007), "Diffusion of Culture: British, German-Austrian, and American Schools", *Reader in Sociology*
- Matsumoto, D., LeRoux, J. A., Bernhard, R., Gray, H. (2004), "Unraveling the Psychological Correlates of Intercultural Adjustment Potential", *International Journal of Intercultural Relations*, 28/3-4: 281-309.
- McKay-Semmler, K., Kim, Y. Y. (2014), "Cross-cultural Adaptation of Hispanic Youth: A Study of Communication Patterns, Functional Fitness, and Psychological Health", *Communication Monographs*, 81/2: 133-156.
- McKay-Semmler, K., Semmler, S. M., Kim, Y. Y. (2014), "Local News Media Cultivation of Host Receptivity in Plainstown", *Human Communication Research*, 40/2: 188-208.

- Mellow, C. (1989), "Remaking PR's Image across the Board", *Public Relations Journal*, 33-39.
- Merino, M. E., Tileagă, C. (2011), "The Construction of Ethnic Minority Identity: A Discursive Psychological Approach to Ethnic Self-Definition in Action", *Discourse & Society*, 22/1: 86-101.
- Miike, Y. (2003), "Beyond Eurocentrism in the Intercultural Field: Searching for an Asia-centric Paradigm", *Ferment in the Intercultural Field: Axiology/value/praxis*, 243-276.
- De Mooij, M., Hofstede, G. (2010), "The Hofstede Model: Applications to Global Branding and Advertising Strategy and Research", *International Journal of Advertising*, 29/1: 85-110.
- Moon, D. G. (1996), "Concepts of "culture": Implications for Intercultural Communication Research", *Communication Quarterly*, 44/1: 70-84.
- Morgan, S., Arasaratnam, L. (2003), "Intercultural Friendships as Social Excitation: Sensation Seeking as a Predictor of Intercultural Friendship Seeking Behavior", *Journal of Intercultural Communication Research*, 32/3/4: 175-186.
- Mueller, B. (1992), "Standardization vs. Specialization: An Examination of Westernization in Japanese Advertising", *Journal of Advertising Research*. 32/1: 11-23.
- Nadeem, M. U., Mohammed, R., Dalib, S. (2017), "A Proposed Model of Intercultural Communication Competence (ICC) in Malaysian Context", *International Journal of Educational Research Review*, 2/2: 11-20.
- Nadeem, M. U., Mohammed, R., Dalib, S. (2017), "Religion and Intercultural Communication Competence", *Journal of Philosophy, Culture and Religion*, 28/3: 25-29.
- Nar, M. Ş. (2014), "Yapısalcılık Kavramına Antropolojik Bir Yaklaşım: Levi-Strauss ve Yapısalcılık", *Antropoloji*, 27: 29-46.
- Nessman, K. (1995), "Public Relations in Europe: A Comparison with the United States", *Public Relations Review*, 21: 151-160.
- Neuliep, J. W. (2012), "The Relationship among Intercultural Communication Apprehension, Ethnocentrism, Uncertainty Reduction, and Communication Satisfaction During Initial

- Intercultural Interaction: An Extension of Anxiety and Uncertainty Management (AUM) Theory”, *Journal of Intercultural Communication Research*, 41/1: 1-16.
- Neuliep, J. W., Chaudoir, M., McCroskey, J. C. (2001), “A Cross-Cultural Comparison of Ethnocentrism among Japanese and United States College Students”, *Communication Research Reports*, 18/2: 137-146.
- de Oñate, M. C. L., Amador, M. V. (2013), “The Intercultural Component in Business English Textbooks”, *Ibérica, Revista de la Asociación Europea de Lenguas para Fines Específicos*, 26: 171-194.
- Önder, B. (2017), “Halkla İlişkiler ve Göçmen Sorunu: Ticari Kurumların Göçmenlere Dönük Halkla İlişkiler Faaliyetleri”, *Ulakbilge*, 5/14: 1227-1245.
- Özer, M. A. (2006), “Yönetişim Üzerine Notlar”, *Sayıştay Dergisi*, 63: 59-89.
- Özgen, E. (2022), “Sürdürülebilirlik İletişimi ve Halkla İlişkiler”, *Türkiye İletişim Araştırmaları Dergisi*, Halkla İlişkiler ve Sürdürülebilirlik Özel Sayısı, s.1-4
- Özoran, B. A. (2020), “Halkla İlişkileri Sosyo-Kültürel Perspektiften Değerlendirmek: Kültürel Aracı Bir Meslek Olarak Halkla İlişkiler”, *Galatasaray Üniversitesi İletişim Dergisi*, 32: 220-240.
- Panggabean, H., Murniati, J., Tjitra, H. (2013), “Profiling Intercultural Competence of Indonesians in Asian Workgroups”, *International Journal of Intercultural Relations*, 37: 86-98.
- Pham, T. B., Harris, R. J. (2001), “Acculturation Strategies among Vietnamese-Americans”, *International Journal of Intercultural Relations*, 25/3: 279-300.
- Poyraz, E. & Kuruoğlu, K. (2016), “İletişim Çatışmalarının Çözümü İçin Bir Araç: Birleştirici Bir Güç Olarak Müzakere”. *Intermedia International E-journal*, 3(4),162-177.
- Poyraz, E. & Yöndemli, K. (2016), “Yerel Yönetimlerde Yükselen Halkla İlişkiler İhtiyacı”, *Intermedia International E-journal*, 2 (2), 0-0. Retrieved from Erişim Tarihi 12.06.2022, <https://dergipark.org.tr/tr/pub/intermedia/issue/45358/568468>

- Pratt, C. (1985), "Public Relations in the Third World: The African Context", *Public Relations Journal*, 41/11-12: 15-16.
- Rathje, S. (2007), "Intercultural Competence: The Status and Future of a Controversial Concept", *Language and Intercultural Communication*, 7: 254-266.
- Rogers, E. M., Hart, W. B., Miike, Y. (2002), "Edward T. Hall and the History of Intercultural Communication: The United States and Japan", *Keio Communication Review*, 24: 3–26.
- Rorty, R. (1986), "On Ethnocentrism: A Reply to Clifford Geertz", *Michigan Quarterly Review* 25: 525– 534.
- Ruben, B. D. (1989), "The Study of Cross-cultural Competence: Traditions and Contemporary Issues", *International Journal of Intercultural Relations*, 13/3: 229-240.
- Rudmin, F. W. (2003), "Critical History of the Acculturation Psychology of Assimilation, Separation, Integration, and Marginalization", *Review of General Psychology*, 7/1: 3-37.
- Sarı, E. (2004), "Kültürlerarası İletişim: Temeller, Gelişmeler, Yaklaşımlar", *Folklor/edebiyat*, 3/39: 1-31.
- Saygın, S., Hasta, D. (2018), "Göç, Kültürleşme ve Uyum", *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 10/3: 302-323.
- Scollon, Ron. (1996), "Discourse Identity, Social Identity, and Confusion in Intercultural Communication", *Intercultural Communication Studies* 1/1: 1-16.
- Sha, B. L. (2006), "Cultural Identity in the Segmentation of Publics: An Emerging Theory of Intercultural Public Relations", *Journal of Public Relations Research*, 18/1: 45-65.
- Shuang, L. (2014), "Becoming Intercultural: Exposure to Foreign Cultures and Intercultural Competence", *China Media Research*, 10/3: 7–14.
- Signitzer, B., Coombs, T. (1992), "Public Relations and Public Diplomacy", *Public Relations Review*, 18: 137-147

- Sitembölükbaşı, Ş. (1997), “Siyasal Kültürün Kavramlaştırılmasında Karşılaşılan Bazı Güçlükler,” *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2: 249-266.
- Sommier, M. (2014), “The Concept of Culture in Media Studies: A Critical Review of Academic Literature”, *The French Journal of Media Studies*, 5.
- Spitzberg, B. H. (1989), “Issues in the Development of a Theory of Interpersonal Competence in the Intercultural Context”, *International Journal of Intercultural Relations*, 13/3: 241-268.
- Spitzberg, B. H., Brunner, C. C. (1991), “Toward a Theoretical Integration of Context and Competence Inference Research”, *Western Journal of Speech Communication*, 55: 28-29.
- Sriramesh, K. (1992), “Societal Culture and Public Relations: Ethnographic Evidence from India”, *Public Relations Review*, 18/2: 201-211.
- Sriramesh, K. (2002), “The Dire Need for Multiculturalism in PR Education: An Asian Perspective”, *Journal of Communication Management*, 7/1: 54-70.
- Sriramesh, K. (2009), “Globalisation and Public Relations: The Past, Present, and the Future”, *PRism* 6/2.
- Sriramesh, K., White, J. (2005), “Toplum Kültürü ve Halkla İlişkiler”, *Halkla İlişkiler ve İletişim Yönetiminde Mükemmellik*, 1: 623-640.
- Stanton, E. (1991), “Pr's Future is Here: Worldwide, Integrated Communications,” *Public Relations Quarterly*, (Spring), 46-47.
- Suppan, Ş. (2012), “Kültürlerarası Diyalogun Geliştirilmesinde Tiyatro Yoluyla İletişim”, *Tiyatro Eleştirmenliği ve Dramaturji Bölümü Dergisi*, 13: 97-109.
- Susar, A. F. (2005), “Çok Kültürlü Ortamlarda Karşılaşılan İletişim ve Kültür Engelleri, Çok Kültürlü Ortamlarda Halkla İlişkiler, Kurumsal İletişim ve Yönetim”, *İstanbul Ticaret Üniversitesi Yayınları*.
- Şenel, A. (1982), “İlkel Topluluktan Uygur Topluma Geçiş Aşamasında Ekonomik Toplumsal Düşünsel Yapıların Etkileşimi”, *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları*.

- Taylor, E. W. (1994), "A Learning Model for Becoming Interculturally Competent", *International Journal of Intercultural Relations*, 18/3: 389-408.
- Taylor, M. (2000), "Cultural Variance as a Challenge to Global Public Relations: A Case Study of The Coca-Cola Scare in Europe", *Public Relations Review*, 26/3: 277-293.
- Taylor, M., Kent, M. L. (1999), "Challenging Assumptions of International Public Relations: When Government is the Most Important Public", *Public Relations Review*, 25/2: 131-144.
- Ting-Toomey, S. (2007), "Researching Intercultural Conflict Competence", *Journal of International Communication*, 13: 7-30.
- Topuz, H (1998b), "Unesco'nun Kültür Politikaları Konferanslarında Kültür Kimliği", *Adam Sanat*, 155: 23-26.
- Tfekçi, E. M. (2003), "Yapısalcı Yntem ve Uygulama Alanları", *Tiyatro Araştırmaları Dergisi*, 17/17.
- Tyma, A. (2008), "Public Relations through a New Lens-critical Praxis via the "Excellence Theory"", *International Journal of Communication*, 2: 193-205.
- Van Leuven, J. K., Pratt, C. B. (1996), "Public Relations' Role: Realities in Asia and in Africa South of the Sahara", *International public relations: A comparative analysis*, 93-106.
- Varol, A. (2012), "Kltrlerarası Diyalogda Halkla İlişkilerin Rol", *Sosyal Bilimler Dergisi*, 1.
- Wagener, A. (2014), "Creating Identity and Building Bridges Between Cultures: The Case of 9gag", *International Journal of Communication*, 8, 15.
- Ward, C., Kennedy, A. (1993), "Where's the " culture" in Cross-cultural Transition? Comparative Studies of Sojourner Adjustment", *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 24/2: 221-249.
- Washington, M. C., Okoro, E. A., Thomas, O. (2012), "Intercultural Communication in Global Business: An Analysis of Benefits and Challenges", *International Business & Economics Research Journal (IBER)*, 11/2: 217-222.

- Wennersten, P. (1999), "The Politics of Inclusion: The Case of the Baltic States", *Cooperation and Conflict*, 34/3: 272-296.
- White, R. (1986), "Beyond Berlitz: How to Penetrate Foreign Markets through Effective Communications", *Public Relations Quarterly*, 32: 12-16.
- Wiseman, R. L., Hammer, M. R., Nishida, H. (1989), "Predictors of Intercultural Communication Competence", *International Journal of Intercultural Relations*, 13/3: 349-370.
- Witteborn, S. (2003), "Communicative Competence Revisited: An Emic Approach to Studying Intercultural Communicative Competence", *Journal of Intercultural Communication Research*, 32/3: 187-203.
- Wu, M. Y., Taylor, M., Chen, M. J. (2001), "Exploring Societal and Cultural Influences on Taiwanese Public Relations", *Public Relations Review*, 27/3: 317-336.
- Yayınoğlu, P. (2005), "Yerel Yönetim Kuruluşlarında Halkla İlişkiler İşlevi ve Yeni Yaklaşımlar", *Selçuk İletişim*, 3/4: 41-52.
- Yeşil, S. (2013), "Kültür ve Kültürel Farklılıklar: Liderlik Açısından Teorik Bir Değerlendirme", *Electronic Journal of Social Sciences*, 12/44: 52-81.
- Yolcu, M. A., Aça, M. (2017), "Yapısal İşlevselcilik Açısından Folklorda Değişme ve İşlevsel Zorunluluklar Modeli", *Uluslararası Kıbrıs Üniversitesi Folklor/Edebiyat Dergisi*, 23/92: 13-28.
- Yoo, B., Donthu, N., Lenartowicz, T. (2011), "Measuring Hofstede's Five Dimensions of Cultural Values at the Individual Level: Development and Validation of CVSCALE", *Journal of International Consumer Marketing*, 23/3-4: 193-210.
- Yoshitake, M. (2002), "Anxiety/Uncertainty Management (Aum) Theory: A Critical Examination of An Intercultural Communication Theory", *Intercultural Communication Studies*, 11/2: 177-193.
- Yum, J. O. (2012), "Communication Competence: A Korean Perspective", *China Media Research*, 8/2.

Zagefka, H., Brown, R., Broquard, M., Martin, S. L. (2007), "Predictors and Consequences of Negative Attitudes toward Immigrants in Belgium and Turkey: The Role of Acculturation Preferences and Economic Competition", *British Journal of Social Psychology*, 46/1: 153-169.

Zaharna, R. S. (1995), "Understanding Cultural Preferences of Arab Communication Patterns", *Public Relations Review*, 21/3: 241-255.

Zaharna, R.S. (2001), "'In-Awareness' Approach to International Public Relations", *Public Relations Review*, 27: 135-148.



Tezler

- Ağcagül, G. (2019), Değer Beklenti Kuramı Bağlamında Halkla İlişkiler Mesleği: Halkla İlişkiler Bölümü Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Marmara Üniversitesi.
- Bilgiçer, M. C. (2011), Kùltürler Arası Yönetim: Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının Kùltürler Arası Uyum Becerileri Üzerine Bir Çalışma, Doktora Tezi, İzmir, Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Boynueğri, E. (2018), Türkiye’de Uluslararası Öğrencilerde Kùltürleşme Stratejileri ile Kimlik Statüleri Arasındaki İlişki, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Ankara Üniversitesi.
- Browning, N. (2010), Beyond Excellence Theory: A Critical Examination of the Grunigian Model, Doktora Tezi, University of Georgia.
- Çevik, H. (2018), Yabancı Uyruklu Hastalara Bakım Veren Hemşirelerin Empati Düzeylerine Göre Kùltürlerarası Duyarlılıkları, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep, Gaziantep Üniversitesi.
- Doğan, A. (2015), Mükemmel Halkla İlişkiler Kriterleri Bağlamında Türkiye’deki Halkla İlişkiler Uygulamaları: Fortune Dergisi Türkiye’nin En İyi 500 Şirketi Örneği, Doktora Tezi, Erzurum, Atatürk Üniversitesi.
- Erdoğan, B. (2018), Sınıf Öğretmenlerinin Kùltürlerarası Duyarlılıkları ve Çocuk Haklarına Yönelik Tutumlarının İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Adana, Çukurova Üniversitesi.
- Güven, G. S. (2013), Halkla İlişkilerde Meslekleşme Olgusu: Kamu ve Özel Sektör Karşılaştırmalı Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum, Atatürk Üniversitesi.
- Kubat, U. (2013), Çift Kùltürlülerde Kùltürleşme, Kùltürel Açından Simgesel Markalar Ve Marka Tutumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesinde Reklam Dilinin Rolü, Antalya, Akdeniz Üniversitesi.
- Kuş, O. (2019), Suriyeli Mùltecilerin Sosyal Entegrasyonunda Halkla İlişkilerin Rolü, Doktora Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi.

- Masudah, D. (2019), Kùltùrlerarası Adaptasyonda Eğitimi Konumu ve Anne Konumunun Rolù: Türkiye’deki Endonezyalı Anneler Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli, Kocaeli Üniversitesi.
- Obuz, E. (2019), 1975 Yılında Türkiye’den Kktc’ye Göç Etmiş Bireylerde Kùltùrlerarası Adaptasyon ve Benlik Saygısı İlişkisi, Yüksek Lisans Tezi, Lefkoşa, Yakın Doğu Üniversitesi.
- Öğüt, N. (2017), Kùltùrlerarası Duyarlılık Düzeyi ile Etkin Merkezilik, Yaşam Doyumu ve Mutluluk Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Doktora Tezi, Konya, Selçuk Üniversitesi.
- Özbükerci, İ. (2015), Halkla İlişkiler Meslek Örgütleri Açısından Sanal Ortamda Halkla İlişkiler Yönetimi: Halkla İlişkiler Dernekleri Web Siteleri Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, İzmir, Ege Üniversitesi.
- Özdemir, K. (2019), Kùltürel Zekanın Kùltùrlerarası Duyarlılık Üzerindeki Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep, Hasan Kalyoncu Üniversitesi.
- Schmidt, L. (2018), A Cross-Cultural Comparison of Perceptions by Public Relations Practitioners in The United States and Germany, Yüksek Lisans Tezi, Illinois State University.
- Schmitz, K. L. (2014), “NO ON 26” and @MS4HealthyFams: A Study of Excellence Theory Public Relations in the Magnolia State, Tez, The University of Southern Mississippi.
- Şimşek, B. (2006), Kadınlararası Konuşma Sürecinde Toplumsal Cinsiyetin Dil Üzerinden Sergilenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Ankara Üniversitesi
- Tabakçı, N. (2008), Kùltùrlerarası İletişim Sürecinde Alt Kùltürlerde Kimliğin Oluşumu: Türkiye’deki Karaçay Topluluğu Örneği, Doktora Tezi, Konya, Selçuk Üniversitesi.
- Timcheva, E. (2017), Kùltùrlerarası İletişim: Makedonya’da Yaşayan Türkler ve Makedonlar Arasındaki İletişim, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir, Eskişehir Anadolu Üniversitesi.
- Ummak, H. (2018), Yabancı Dil Olarak Türkçe Öğretiminde Kullanılan "Kolay Gelsin" ve "İstanbul" Ders Kitaplarında Kùltùrlerarası Öğrenme, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi

Yılmaz, B. (2011), Mükemmel Halkla İlişkiler Yaklaşımı Açısından Türkiye’deki Kalkınma Ajanslarının Halkla İlişkiler Faaliyetleri: Baka Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Antalya, Akdeniz Üniversitesi.

Yılmaz, T. (2015), Türk Takı Sektöründe Uygulanan Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin Mükemmel Halkla İlişkiler Kuramı Bağlamında İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Aydın Üniversitesi.

Yurttaş, Ş. A. (2009), Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma: Çatalca ve Nanterre Belediyeleri, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi.



İnternet Kaynakları

- BBC News (2016). How Is The Migrant Crisis Dividing Eu Countries?
<https://www.Bbc.Com/News/World-Europe-34278886> adresinden alınmıştır.
- İBB Faaliyet Raporu Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2011,
<https://ibb.istanbul/BBIImages/Slider/Image/faaliyet-raporu-2011.pdf>, Erişim Tarihi:
26.01.2022
- İBB Faaliyet Raporu Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2012,
<https://ibb.istanbul/BBIImages/Slider/Image/faaliyet-raporu-2012.pdf>, Erişim Tarihi:
07.02.2022
- İBB Faaliyet Raporu Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2013,
<https://ibb.istanbul/BBIImages/Slider/Image/faaliyet-raporu-2013.pdf>, Erişim Tarihi:
07.02.2022
- İBB Faaliyet Raporu Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2014,
<https://ibb.istanbul/BBIImages/Slider/Image/faaliyet-raporu-2014.pdf>, Erişim Tarihi:
07.02.2022
- İBB Faaliyet Raporu Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2015,
<https://ibb.istanbul/BBIImages/Slider/Image/faaliyet-raporu-2015.pdf>, Erişim Tarihi:
07.02.2022
- İBB Faaliyet Raporu Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2016,
<https://ibb.istanbul/BBIImages/Slider/Image/faaliyet-raporu-2016.pdf>, Erişim Tarihi:
07.02.2022
- İBB Faaliyet Raporu Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2017,
<https://ibb.istanbul/BBIImages/Slider/Image/faaliyet-raporu-2017.pdf>, Erişim Tarihi:
07.02.2022
- İBB Faaliyet Raporu Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2018,
<https://ibb.istanbul/BBIImages/Slider/Image/faaliyet-raporu-2018.pdf>, Erişim Tarihi:
07.02.2022

İBB Faaliyet Raporu Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2019,
<https://ibb.istanbul/BBIImages/Slider/Image/faaliyet-raporu-2019.pdf>, Erişim Tarihi:
07.02.2022

İBB Faaliyet Raporu Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2020,
<https://ibb.istanbul/BBIImages/Slider/Image/faaliyet-raporu-2020.pdf>, Erişim Tarihi:
07.02.2022

İBB Stratejik Planı Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2015-2019,
<https://ibb.istanbul/BBIImages/Slider/Image/stratejikplan15-19.pdf>, Erişim Tarihi:
09.02.2022

İBB Stratejik Planı Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2020-2024,
<https://ibb.istanbul/BBIImages/Slider/Image/ibb-stratejik-plan-2020-2024.pdf>, Erişim
Tarihi: 09.02.2022

Türk Dil Kurumu <https://sozluk.gov.tr>, Erişim Tarihi: 12.02.2021

Sempozyumlar

- Burrowes, C.P. (1993), *The Functionalist Tradition and Communication Theory* [Sözlü Sunum], Annual Meeting of the Association for Education in Journalism and Mass Communication, Kansas City, Mo.
- Çobaner, A. (2017, 2-3 Kasım), Kültürlerarası İletişim Çerçevesinden Kültürlerarası Bir Karşılaşma Olarak Sağlık Turizmi, *Sempozyum bildiriler kitabı* içinde [Sempozyum]. 3. Uluslararası Sağlık İletişimi Sempozyumu, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Issa, A. A., ZaraAli-Garga, F., Yunusa, M. (2015), Explain the Meaning and Theories of Intercultural Communication and How it Promotes Peace among Countries of the World, [Working Paper], Bayero University, Kano.
- Lynch, J., Mosier, L. (1996, November), *Intercultural Communication Competence: A Brief Synopsis* [Sözlü Sunum], International and Intercultural Division, San Diego, Ca.
- Miyahara, A. (1991), *Interpersonal Communication Competence: A Japanese Perspective* [Sözlü Sunum], The Speech Communication Association of Puerto Rico conference, San Juan, Puerto Rico.
- Nadeem, M. U., Mohammed, R., Dalib, S. (2018, March), *Historical Development and Models of Intercultural Communication Competence (Icc)* [Sözlü Sunum], The Smmtc Postgraduate Symposium, University Utara Malaysia, Malaysia.
- Taylor, M. (1994), *A Cultural Approach to Public Relations Research: Anextension of Hofstede's Variables to Grunig's Models of Public Relations* [Sözlü Sunum], The Speech Communication Association, New Orleans, Louisiana.
- Zaharna, R. S. (1998), *Integrating Intercultural Communication and International Public Relations: An In-awareness Model* [Sözlü Sunum], The association for education in journalism and mass communication, Baltimore.

EK 2- ARAŞTIRMA SORULARINI İÇEREN KİŞİSEL TANITIM BİLDİRİSİ VE GÖRÜŞME REHBER FORMU

Sayın ;

Ben, Marmara Üniversitesi İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler Bölümü Doktora Öğrencisi Özgenur Reyhan Güler. Doktora çalışmam kapsamında, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin, çok kültürlü hedef kitlesine yönelik gerçekleştirdiği, halkla ilişkiler faaliyetleri deneyimini incelemekteyim Amacım; kültürlerarası iletişimin gerçekleşmesinde, çok kültürlü bir metropol olan İstanbul'u yöneten yerel yönetimin, farklı etnik yapılarıdaki vatandaşlarına yönelik stratejik bir iletişim çalışması yapıp yapmadığını ortaya koymaktır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin, çok kültürlü hedef kitlesine yönelik gerçekleştirdiği, halkla ilişkiler faaliyetleri deneyimini incelemek için bu vaka çalışmasında benimle paylaşacağınız bilgileri sadece tez çalışmam için kullanacağım. İsminizin, çalıştığınız kurumun ve diğer kişisel bilgilerinizin gizli kalacağını belirtmek isterim. Araştırmanın herhangi bir aşamasında vazgeçmekte özgürsünüz. İzninizle görüşmeyi kaydetmek istiyorum. Böylelikle zamanı daha iyi kullanarak sorulara vereceğiniz yanıtların kaydını daha ayrıntılı tutabilirim. Araştırmama katılmayı kabul ettiğiniz için şimdiden teşekkür ederim. Sizin bana görüşmeye başlamadan önce sormak istediğiniz bir soru varsa, bunu yanıtlamak isterim. Şimdi araştırmada yer alan soruları sormak için izninizi rica ediyorum.

Görüşülen Kişinin

Adı Soyadı:

Görüşme Tarihi:

Görüşme Yeri:

Görüşme Süresi:

Cinsiyeti:

Eğitimi:

Şu Anda Çalıştığı İşi (Faaliyeti) :

Çalıştığı Kurum:

ÖZGEÇMİŞ

1. Adı Soyadı: Özgenur Reyhan KURTULDU

2. Doğum Tarihi: 09.11.1986

3. Doğum Yeri: İstanbul

4. Öğrenim Durumu: Doktora

5. Ünvanı: Öğretim Görevlisi

6. Email:

7. Öğrenim Durumu

Derece	Bölüm/Program	Üniversite	Yıl
Lisans	Sanat ve Tasarım Fakültesi, Sanat Yönetimi Bölümü (Yüksek Onur Öğrencisi)	İstanbul Kültür Üniversitesi	2004-2008
Lisans	Açık Öğretim Fakültesi Halkla İlişkiler ve Reklamcılık Programı	Anadolu Üniversitesi	2017- 2022
Yüksek Lisans	Sosyal Bilimler Enstitüsü, İletişim Bilimleri Anabilim Dalı, Kültür Yönetimi Bölümü	İstanbul Bilgi Üniversitesi	2010-2013
Doktora	Sosyal Bilimler Enstitüsü, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler Bölümü	Marmara Üniversitesi	2016- 2022

ALES - SÖZ	Sınav Tarihi 08.05.2016	Puanı 81,03286	Kontrol Kodu 5SY7S005
---------------	----------------------------	-------------------	-----------------------------

8. Yüksek Lisans/Doktora Tez Başlığı ve Tez Danışmanı :

"İstanbul İlçelerindeki Demografik Yapının, Yerel Yönetimlerin Kültür Politikaları Üzerindeki Etkileri 'Bayrampaşa Belediyesi Örneği' "

Prof. Dr. Asu AKSOY ROBINS

"Kültürlerarası İletişim Bağlamında Halkla İlişkilerin Rolü; İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği "

Prof. Dr. Emel POYRAZ

9. Profesyonel Görevler:

Görev Unvanı	Görev Yeri	Yıl
Küratör / Kültür Sanat Koordinatörü	Beyoğlu Belediyesi Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü	2008-2010
Küratör / Kültür Sanat Koordinatörü	Bayrampaşa Belediyesi Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü	2010. 2017
Proje Danışmanı	İstanbul Aydın Üniversitesi Türkiye Araştırmaları Merkezi	2012- 2017
Proje Danışmanı	Marmara Üniversitesi, Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı	2012-2014
Öğretim Görevlisi	İstanbul Aydın Üniversitesi, Anadolu BİL MYO. Yönetim ve Organizasyon Bölümü, Yerel Yönetimler Programı	2012- 2017
Öğretim Görevlisi	İstanbul Aydın Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü	2016 - 2017

Öğretim Görevlisi (Yarı Zamanlı)	Marmara Üniversitesi, Atatürk Eğitim Fakültesi, Güzel Sanatlar Eğitimi Anabilimdalı	2016-2019
Öğretim Görevlisi (Tam Zamanlı)	Altınbaş Üniversitesi Güzel Sanatlar Fakültesi, Radyo Tv ve Sinema Bölümü	2017-2021

10. Projelerde Yaptığı Görevler:

- Beyoğlu Belediyesi, Altıneller El Sanatları Festivali Koordinatörü (2008,2009)
- Beyoğlu Belediyesi, Galata Moda Festivali Koordinatörü (2008,2009)
- Beyoğlu Belediyesi, Yerel Tatlar Festivali Koordinatörü (2008,2009)
- Beyoğlu Belediyesi, Sahaf Festivali Koordinatörü (2008,2009)
- Beyoğlu Belediyesi, Galata Tasarım Festivali Koordinatörü (2008,2009)
- Beyoğlu Belediyesi, Beyoğlu Dergisi Yazar (2011,2012,2013,2014)
- Bayrampaşa Belediyesi 7 İklim 7 Renk Festivali Etkinlik Koordinatörü (2011,2012,2013,2014)
- Bayrampaşa Belediyesi Yöresel Geceler Festivali Etkinlik Koordinatörü (2015)
- Bayrampaşa Belediyesi 7 İklim 7 Renk Festivali Etkinlik Koordinatörü (2011,2012,2013,2014)
- Bayrampaşa Belediyesi Liseler Arası Müzik Festivali Jürisi ve Etkinlik Koordinatörü (2013)
- Bayrampaşa Belediyesi Gençlik Orkestrası Kurucu Genel Sanat Yönetmeni (2011-2012)
- Bayrampaşa Belediyesi Ramazan Etkinlikleri Canlı Yayın Sorumlusu (2014,2015,2016,2017)
- İAU Türkiye Araştırmaları Merkezi, Birleşmiş Kentler Okulu 1 “Kentın Şifreleri” Proje Danışmanı (2012)
- İAU Türkiye Araştırmaları Merkezi, Birleşmiş Kentler Okulu 2 “Kentın İzleri” Proje Danışmanı (2013)
- İAU Türkiye Araştırmaları Merkezi, Birleşmiş Kentler Okulu 3 “Kentın Serüveni” Proje Danışmanı (2015)
- İAU Türkiye Araştırmaları Merkezi, Siyaset Akademisi 3 Proje Danışmanı (2013)
- İAU Türkiye Araştırmaları Merkezi, Siyaset Akademisi 4 Proje Danışmanı (2014)

- İAU Türkiye Araştırmaları Merkezi, Siyaset Akademisi 5 Proje Danışmanı (2016)
- İAU Türkiye Araştırmaları Merkezi, Uluslararası Kent Konseyleri ve Kentler Kongresi Kongre Düzenleme ve Koordinasyon Kurulu Üyesi (2016)
- Marmara Üniversitesi, Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı Gösteri Sanatları Projesi, “Keşanlı Ali Destanı” Yönetmen (2014)
- Marmara Üniversitesi Güzel Sanatlar Fakültesi Müzik Bölüm Başkanlığı, Çanakkale 2015 100. yıl Etkinlikleri Proje Koordinatörü & Yönetmen (2015)
- Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İletişim Fakültesi, Dijital Gerçeklikte Halkla İlişkilerin Evrimi Çalıştayı Düzenleme Kurulu Üyesi (2017)
- İstanbul Aydın Üniversitesi İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü “Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler” Konferansı – Konuşmacı (2017)
- Altınbaş Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Meslekte Altın Kariyer ve Liderlik Akademisi Proje Danışmanı (2018)
- Altınbaş Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Kent ve Yaşam Akademisi Proje Genel Koordinatörü (2018)
- Zeytinburnu Belediyesi, Zeytinburnu Kültür ve Sanat Merkezi Etkili İletişim ve Diksiyon Eğitmeni (2018-2019)
- Altınbaş Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Kent ve Siyaset Akademisi Proje Sorumlusu (2018)
- Avcılar Belediyesi 25 Kasım Kadına Şiddetle Mücadele Günü Etkinliği Proje Sorumlusu (2018)
- Altınbaş Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Meslekte Altın Kariyer ve Liderlik Akademisi 2 Proje Danışmanı (2019)
- Altınbaş Üniversitesi Meslek Yüksekokulu “Yerel Seçimler 2019’a Doğru” Proje Danışmanı (2019)
- Galatasaray Üniversitesi / TİKAD işbirliği Kadın Girişimciliği Projesi Eğitmen/Mentör (2019-2020)
- Altınbaş Üniversitesi, Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Araştırma Merkezi , 2. Uluslararası Kadın ve Siyaset Kongresi, Düzenleme ve Koordinasyon Kurulu Üyesi (2019-2020)
- Kobi Aktüel Dergisi Yazarı (2019-2020)
- Erasmus Eğitim Alma Hareketliliği, Morocco Uluslararası Rabat Üniversitesi (2020)
- Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü İstanbul Şubesi “İmaj,Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları Eğitimi” Eğitmen (2020)

11. Uluslararası bilimsel toplantılarda sunulan ve bildiri kitaplarında (proceedings) basılan bildiriler

- Kurtuldu Özgenur Reyhan (2017). Güzel Sanatlar Eğitiminde Uygulamalı Ve Teorik Yaklaşımlarla Sanat Tarihi Olgusu. Müzik Eğitimi Yayınları N0.89 Kültür Kitapları Serisi No.26, Isbn 978-605-4957-42-2, 2(1), 467-475. (Tam Metin Bildiri/Sözlü Sunum)(Yayın No:4508198)
- Oğuzcan Anil Uğur,Kurtuldu Özgenur Reyhan,Karav Cahide (2018). Dijital Ortamda Gündem Belirleme Ve Yönetimi Aracı Olarak Google’ın Kullanımı. Yıldız Teknik Üniversitesi Uluslararası Sosyal, Beşeri Ve Idari Bilimler Sempozyumu, (Özet Bildiri/Sözlü Sunum)(Yayın No:4616065)
- Oğuzcan Anil Uğur,Kurtuldu Özgenur Reyhan,Karav Cahide (2018 Yeniliklerin Yayılması Modeli” Bağlamında Black Mirror Dizisinin Analizi. 1st International Cims (Cultural Informatics, Communication&Media Studies) Conference, (Özet Bildiri/Sözlü Sunum
- Kurtuldu Özgenur Reyhan, Oğuzcan Anil Uğur, (2019). Dijital Pazarlamada Yeni Yönelimler: Dijital Skor Örneği. Üsküdar Üniversitesi 6. Uluslararası İletişim Günleri Dijital Dönüşüm Sempozyumu, (Özet Bildiri/Sözlü Sunum) s. 82-83
- Kurtuldu Özgenur Reyhan; Oğuzcan Anil Uğur, (2019). Dijital Çağda Gerçekliğin İnşasında Halkla İlişkileri Yeniden Düşünmek. Anadolu Üniversitesi, İletişim Bilimleri Fakültesi, Yeni Zamanlar Ve Halkla İlişkiler Sempozyumu, (Özet Bildiri/Sözlü Sunum)
- Kurtuldu Özgenur Reyhan; Tüccar, Esin, (2019). Engelli Ve Aileleri İle İletişim Kurmada Halkla İlişkilerin Rolü; Bayrampaşa Örneği. 4. Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Kongresi (UBAK), (Özet Bildiri/Sözlü Sunum)
- Kurtuldu Özgenur Reyhan (2019). Yeni Bir Uygulama Alanı Olarak Kamu Diplomasisi Faaliyetlerinin Dijital Diplomasi Perspektifinden İncelenmesi. Orta Doğu Uluslararası Multidisipliner Çalışmalar Kongresi /Beyrut, (Özet Bildiri/Sözlü Sunum) Cilt:1, Sayı:1

12. Yazılan ulusal/uluslararası kitaplar veya kitaplardaki bölümler

- Halkla İlişkiler Ideali ”Alanın Keşfi” (2019)., Özgen Ebru, Kurtuldu Özgenur Reyhan, Oğuzcan Anil Uğur, Palacı Havva, Pozitif Yayınları, Basım Sayısı:1, Sayfa Sayısı 152, Isbn:6057531049, Türkçe(Bilimsel Kitap), (Yayın No: 4713277)
- Herşeyin Bir Tarihi Var 1 (2021), Güler, Özgenur Reyhan, Nesil Yayınları, Sayfa Sayısı: 152, ISBN: 786051833279
- Kurumsal İletişimde Güncel Yaklaşımlar (2021), İtibar Yönetimi Stratejileri Kapsamında Sosyal Medyada Kurumsal İletişim Çalışmaları “Linkdln Platformu Üzerinden Bir İnceleme”, Kriter Yayınları, Basım Sayısı:1, Sayfa Sayısı 246, Isbn: 9786257669405, Türkçe(Bilimsel Kitap) Kitap Bölümü

13. Uluslararası/ Ulusal hakemli dergilerde yayımlanan makaleler

- Kurtuldu Özgenur Reyhan (2015). Bayrampaşa İlçesindeki Demografik Yapının, Bayrampaşa Belediyesi’nin Kültür Politikaları Üzerindeki Etkileri. Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:1, Sayı:1, s. 67-88
- Kurtuldu Özgenur Reyhan (2017). Güzel Sanatlar Eğitiminde Uygulamalı Ve Teorik Yaklaşımlarla Sanat Tarihi Olgusu. Marmara Üniversitesi Güzel Sanatlar Eğitimi, Toplum Bilimler Etkileşimi Uluslararası Sempozyumu, Müzik Eğitimi Yayınları N0.89 Kültür Kitapları Serisi No.26, Isbn 978-605-4957-42-2, Cilt 2, Sayı 1, S. 415-423
- Kurtuldu, Özgenur Reyhan (2018). Kültürlerarası İletişimde Müziğin Yeri ve Toplumsal Yansıması, "Türk- Macar Kültürü Üzerine Bir Değerlendirme. Müzik’te; Stratejik Yaklaşımlar Uluslararası Sempozyumu “Eğitim, Kurumlar, Kültür Politikaları, Yayıncılık, Terminoloji" Bildiriler Kitabı, s. 209-219
- Kurtuldu Özgenur Reyhan (2019). Toplumsal Cinsiyet Eşitsizliği Ve Kadına Karşı Aile İçi Şiddetle Mücadele Kampanyaları; Sabancı Vakfı “İş Dünyası Aile İçi Şiddete Karşı” Projesi Analizi Marmara Üniversitesi Kadın ve Toplumsal Cinsiyet Araştırmaları Dergisi, Cilt:, Sayı:2, s. 97-110

14. Verilen lisans ve lisansüstü düzeydeki dersler

2018-2019	Güz	İletişim Becerileri I	2	0	20
		Marka Yönetimi	2	0	60
		Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Kadın Çalışmaları	3	0	20
2018-2019	Bahar	İletişim Becerileri II	2	0	20
		İnsan İlişkileri ve İletişim	2	0	20
		Sosyal Antropolojiye Giriş	2	0	30
		Kentte Yaşam ve Eğitim	3	0	110
2019-2020	Güz	Marka Yönetimi	2	0	45
		Toplumsal Cinsiyet Eşitliği	3	0	14
		Gastronomi ve Medya	2	0	20
	Bahar	İletişim Teknikleri	3	0	22
		Diksiyon (Etkili Konuşma ve Anons Teknikleri)	3	0	19

2020-2021	Güz	Havacılıkta Etkili İletişim Teknikleri	2	0	45
		İletişime Giriş	3	0	14
		Eleştirel Medya Okur Yazarlığı	2	0	20
		Kent Kültürü	2	0	36
	Bahar	İletişim Teknikleri	3	0	22
		Kentte Yaşam ve Eğitim	3	0	19
		Takım Çalışması ve Motivasyon	2	0	16
		Diksiyon (Etkili Konuşma ve Anons Teknikleri)	3	0	8
		Medya ve Toplum	3	0	29
		Kent Kültürü	2	0	22

1. Üyelikler :

- İstanbul Topkapı Üniversitesi TOKAMER Toplumsal Cinsiyet ve Kadın Araştırmaları Merkezi Danışma Kurulu Üyesi
- TURING (Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu) Üyesi
- UDRS/DURS Kentsel Gelişim ve Sosyal Araştırmalar Derneği Başkan Yardımcısı
- Fütürizm Derneği Eğitim Komisyonu Üyesi
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi Kent Konseyi Göç Komisyonu Üyesi