

Interaction Problems of International Students Learning Turkish As A Second Language Centered On The Purchase Of Goods And Services*

İbrahim Fatih DEMİREL**¹  & Birce SERBES² 

Received: 05.12.2023

Accepted: 20.12.2023

Published: 30.12.2023

DOI: 10.38015/sbyy.1400696

Abstract:

International students who learn Turkish as a second language interact using Turkish both in their educational lives and in their daily lives. International students, who frequently interact with teachers, other students and, when necessary, administrators in educational environments, have to interact in their daily lives to purchase goods and services. This study identified the interaction problems experienced by 10 international students from seven different nationalities with C1 language proficiency in purchasing goods and services in Turkey/Kastamonu. Then suggestions were given for their solution. Designed as qualitative research, the study is based on a phenomenology design. The study data were collected face-to-face through a semi-structured interview form prepared by the researchers and submitted to expert opinion. Content analysis was used to analyze the data and the problems students experienced in purchasing goods and services under 5 themes. As a result of the interviews and their analysis, language barriers, inadequacy in reception, emotional reactions, adaptation and cultural differences, and differences due to bureaucratic functioning constitute the center of the interaction problems experienced by students. Interviews with the participants revealed that the most common problems were experienced at the Provincial Migration Administration, followed by telephone operator companies, banks, hospitals, dormitories, real estate agents and landlords. As coping behaviors with these problems, they resort to mediated help from someone who knows Turkish better than them and to platforms where interaction is less likely.

Anahtar Kelimeler: Second language teaching, language barrier, interaction, purchasing goods and services, international students.

Atf:

Demirel, A. F., & Serbes, B. (2023). Interaction problems of international students learning turkish as a second language centered on the purchase of goods and services. *International Journal of New Approaches in Social Studies*, 7(2), 305-328. <https://doi.org/110.38015/sbyy.1400696>

¹Kastamonu University, Türkiye. Orcid ID: 0000-0002-9647-2672

²Kastamonu University, Türkiye. Orcid ID: 0009-0006-5633-8723

*This study was presented as an oral presentation at the 15th International World Language Turkish Symposium.

**Corresponding Author: ifdemirel@kastamonu.edu.tr

INTRODUCTION

Many of the problems faced by students who learn Turkish as a second language in Turkey are based on the difficulties, they experience in establishing interaction. They find the 'language barrier' as an important problem both in the education and training process and in maintaining their daily lives.

The issue of 'language barrier' is one of the most fundamental problems experienced by learners of Turkish as a second language in the process of communication and interaction (Emin, 2019). Language barrier can be defined as the inability to fully express one's feelings and thoughts while speaking in a foreign/second language. Brown (1994) explains this situation with the fact that the social context of the language is largely effective in the characteristics of the second language.

With the rapidly developing technology and increasing globalization, it has become quite common for young people to be involved in education processes in different countries. In the countries they go to, students who learn the language of that country as a second language have to communicate and interact in the target language. This situation brings along many problems for international students. These problems can be stated as inability to communicate with their peers in the faculties they attend due to the language barrier, academic failure, stress, anxiety, isolation and loneliness, culture shock, financial difficulties, lack of suitable accommodation, lack of adaptation in daily life (Wu et al., 2015).

Translated with www.DeepL.com/Translator (free version) International students purchase goods and services in almost every area of their daily lives in the countries where they live. The purchase of goods and services can be explained as an individual's utilization of any service sector to meet their needs. In order for students to benefit from such service sectors, especially health and social services, food and beverage services, accommodation, education and finance, a healthy communication environment must first be established. In this sense, the language barrier can pose a major problem, especially in the procurement of goods and services. Since language enables communication between people, these disruptions in the second language learning/use process make it difficult for international students to communicate with society and sometimes even prevent it completely. Most of the problems experienced by international students in Turkey stem from the language barrier.

According to 2018 data published by the United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, Turkey has the 10th highest number of international students in higher education, with 125,138 (UNESCO, 2018). As of 2023, more than 300 thousand international students from 198 countries are studying in Turkey (YÖK, 2023). Despite the ever-increasing number of international students, to our knowledge, no study in the literature is based on interaction and purchase of goods and services centered on Communicative Language Effectiveness Scales in teaching Turkish as a second language. The primary purpose of this study is to identify the problems and experiences of international students studying at Kastamonu University Turkish Teaching Application and Research Center (TÖMER) under different themes, primarily the language barrier, and to propose solutions to these problems.

Below is the distribution of the total number of international students included in the undergraduate/graduate education process at Kastamonu University TÖMER and various faculties in 2012-2023:

Table 1. Distribution of the Total Number of International Students Studying at Kastamonu University by Years

Year	Total International Students
2012	58
2013	175
2014	408
2015	1097
2016	1514
2017	2186
2018	3941
2019	3765
2020	3130
2021	2736
2022	2138
2023	2063
Total	23.211

According to the latest data announced by Turkish Statistical Institute for the year 2022, a total of 378,115 people live in Kastamonu. According to the latest data announced by Kastamonu University Student Affairs Department, there are 2063 international students from 54 different countries at the university. According to these statistics, international students studying at Kastamonu University constitute 2.063% of the total population.

In the literature, there are many studies on the problems experienced by international students in learning and using Turkish as a second language. In these studies, adaptation problems (Açık, 2008; Er et al., 2012; İşcan, 2020) and problems related to language skills (Genç, 2017; Gürbüz & Güleç, 2016; Karatay & Kaya, 2019; Maden & İşcan, 2011) have come to the fore. With the complementary volume of the Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) published in 2020, interaction skills, as well as reception and production skills, have gained more importance in foreign/second language teaching. In this context, this study focuses on international students' adaptation to the city and culture in terms of communication and interaction. In the light of the literature and the feedback received from the teachers working in the field, the following questions constitute the main outlines of the study:

1. What problems do international students face in procuring goods and services?
2. What do international students experience language-related problems in procuring goods and services?
3. What do international students experience the problems in procuring goods and services due to cultural differences?
4. What do international students experience the problems in procuring goods and services due to perception problems?
5. What do international students experience the emotional problems in procuring goods and services?
6. How do international students deal with problems in procuring goods and services?

METHOD

The study was designed as a qualitative research. Qualitative research can be defined as "research in which qualitative data collection techniques such as observation, interview and document analysis are used and a qualitative process is followed to reveal perceptions and events realistically and holistically in a natural environment" (Yıldırım & Şimşek, 2008, p. 39). The study, designed as qualitative research, has a phenomenology design. Karagöz (2017) defines phenomenology as a method that focuses on a multidimensional description of situations and events in a unity and revealing their meanings, and mentions that the sample should be selected small for detailed analysis of the events or situations to be examined. For this reason, detailed interviews were conducted with 10 participants on the interaction problems they experienced and their possible reasons for these problems.

Participant

One of the advantages of phenomenological research is that it provides opportunities for the researcher to identify the participants' personal experiences. In this way, in-depth data collection was carried out with a limited sample. A total of ten students from seven different nationalities, residing in Kastamonu and studying at Kastamonu University TÖMER, at C1 language level, participated in the study.

Table 2. General Profile of International Students Participating in the Interview

Person Interviewed	Gender	Age	Country	Time spent in Turkey
Participant 1	Male	19	Syria	7 month
Participant 2	Female	18	Palestine	9 month
Participant 3	Female	19	Somalia	12 month
Participant 4	Female	18	Kazakhstan	9 month
Participant 5	Female	20	Somalia	9 month
Participant 6	Male	18	Indonesia	12 month
Participant 7	Male	19	Afghanistan	15 month
Participant 8	Female	19	Kyrgyzstan	9 month
Participant 9	Female	19	Kyrgyzstan	12 month
Participant 10	Female	18	Kyrgyzstan	12 month

Data Collection Tool

As it is known, there are three general data collection techniques in qualitative research: interview, observation and document. In this study, the interview technique was used in order to determine the experiences of international students regarding the purchase of goods and services in Turkey and the problems they experience in this regard. A semi-structured interview form was prepared by the authors to be used in the interview. The reasons for using a semi-structured interview form are; systematic data collection related to the problem situation and to reveal different problems that have not been mentioned before with additional questions depending on the progress of the interview. In the creation of the interview form, 30 interrelated questions were first created and these were shared online with 5 instructors who have been working in the field for an average of 8-12 years. Through the prepared form, the opinions of the experts were received as appropriate/inappropriate/need to be improved. These opinions were collected on a single form. Questions that were not deemed appropriate by the experts were removed from the form and the form was finalized. Some of the questions in the interview forum are as follows:

1. How do you solve the problems you experience in procuring goods or services?

2. What problems do you experience in purchasing goods or services due to understanding/explaining Turkish?
3. What are the biggest problems you experience in procuring goods and services? Where do these problems usually occur?
4. What cultural differences do you experience when purchasing goods or services? Are these a problem for you?
5. Do you usually prefer the same places to purchase goods or services or different places? Why?
6. Do you experience uneasiness/timidity/fear etc. when purchasing goods or services? Why?
7. Compared to your home country/culture, what are the differences in the purchase of goods and services here? Are these a problem for you?

Data Collection Process

After the preparation of the data collection tool, the data collection process started. At this stage, interviews with the sample group were planned first. Then, semi-structured interviews were conducted with one student daily for an average of 30-45 minutes. The interviews were recorded with a voice recorder and then transcribed by the authors. When deemed necessary, the interview data were also supported by observation. In addition, additional questions related to the context were needed during the semi-structured interviews.

Data Analysis

After the data collection process, the data were analyzed. Content analysis was used to analyze the data. Content analysis requires a closer examination of the data obtained and reaching concepts and themes that explain these data (Yıldırım & Şimşek, 2008). With content analysis, the contents of the participants' opinions are systematically defined (Altunışık et al., 2010). As a result of the content analysis, the necessary themes were created and the experiences of the students and the problems they experienced were systematically processed.

It is an expected situation that qualitative research does not allow generalization due to reasons such as sample selection, dealing with events that take place in a certain time, place and sociocultural context. However, since the findings obtained as a result of qualitative research will give an idea about the subject to be examined, it is expected to provide socially meaningful perspectives on the issue addressed and to provide practitioners with experience. The data obtained in the study were analyzed separately by two researchers. In order to prevent a possible inconsistency, the Miles-Huberman reliability formula was used and a 90.1% agreement rate was determined between the researchers' analyzes. As a result of the data analysis of the interviews conducted in this context, the interaction problems experienced by international students were discussed and interpreted in seven different sub-categories.

FINDINGS AND DISCUSSION

As a result of the data obtained in the study, the interaction problems experienced by international students in purchasing goods and services were categorized under 5 main headings: language barrier, inadequacy in reception, emotional reactions, adaptation and cultural differences, and Differences due to Bureaucratic Functioning. Then, it was determined how students try to cope with these problems.

Language Barrier

The language barrier is one of the main factors that negatively affect the interaction skills of international students who live in Turkey and learn Turkish as a second language. Language directly affects the adaptation process of international students to education and culture in positive or negative ways (Baker, 2001). Success in language education is expected to affect the student in terms of education and adaptation positively. Otherwise, the language barrier may hinder the student's adaptation to education and daily life in many ways. The interviews with the participants determined that they all had problems due to the language barrier. Some participant statements regarding this situation are as follows:

- "When I go to the hospital, I don't understand what the staff and doctors say." - P.1.
- "If I say something wrong, it may have a wrong meaning." - P.2.
- "When I am going to pay, some things, for example, the invoice may be a little different from what I received, and I try to explain them. I mean, I didn't receive this. Some of them accept it, some of them are harsh. I mean, you don't know Turkish that much and can't speak it, why are you dealing with us..." - P.2.
- "(...) when I talk to my friends of other nationalities and other countries, if I speak Turkish, there is no problem, but when I talk to real Turks, I cannot always speak well. (...) I don't know if I am a little embarrassed." - P.4.
- "I always go to the same restaurant because communication is easier." - P.5.
- "In Somalia they speak English and Arabic. (...) You only speak Turkish. I don't speak Turkish very well." - P.5.
- "I speak security. It was very difficult." - P.6. (Says that it is very difficult to communicate with the security at the Provincial Migration Management)
- "I was using the word 'so-and-so' a lot, I didn't understand its meaning." - P.7.
- "I was always speaking English." - P.7. (He says that when he lived in Istanbul, he always spoke English due to the fear of not being understood)
- "When I first came to Turkey, I didn't know any Turkish at all, just ok, no, yes. I knew only three words. When people would say them, I would not understand at all. I would just say okay, no, yes." -P.8.
- "It was very difficult to talk to the owner." - P.9. (When she first came to Turkey, she found it challenging to communicate with her host.

Inadequacy in Reception

The first factor that makes it difficult for international students to interact is the problems in their reception skills. In the interviews, 8 participants mentioned their problems with their reception skills. Oral comprehension affects interaction skills as a fundamental problem, especially when they need to establish a dialog. Some participant statements exemplifying this situation are as follows:

- "When I am going to pay, some things, for example, the invoice may be a little different from what I received and I try to explain them. I mean, I didn't receive this. Some of them accept it, some of them are harsh. I mean, you don't know Turkish that much and can't speak it, why are you dealing with us..." - P.2.
- "I am talking security. It was very difficult." - P.6. (Says it was very difficult to communicate with the security at the Provincial Migration Management)

- "When I first came to Turkey, I did not speak Turkish. I only knew okay, no, yes. I knew only three words. When people would say them, I would not understand them at all. I would just say okay, no, yes." - K.8.
- "It was very difficult to talk to the owner." - P.9. (Says that she had difficulties communicating with her host when she first came to Turkey.)
- "I couldn't explain anything, I didn't understand them when I first arrived. It was very difficult because I did not know how and where to stay and I did not speak Turkish." - K.1.
- "There should have been an interpreter." - P.2. (She stated that there were interpreters at the Provincial Migration Management, but they were not fluent in Arabic and therefore she could not understand the staff correctly).

Emotional Reactions

When the participants' statements were analyzed, it was determined that they felt embarrassment, anxiety, fear and exclusion the most emotionally. 8 participants felt anxious due to the anxiety of not being able to express themselves correctly and not understanding the other party. Embarrassment and fear due to anxiety were also identified as emotional states that negatively affected the interaction. As a result, it was observed that some participants wanted to place orders through online environments that minimize interaction. Some participants stated they were greeted coldly by the officials they dealt with, especially in service purchases with intense bureaucratic procedures and detailed procedures, and felt lonely/excluded. Some participant statements on the subject are as follows:

- "I said the wrong word. They laugh." - P.1. (He says he feels embarrassed in this situation.)
- "I feel a little embarrassed."- P.2. (She says she orders online to avoid communication.)
- "I said something and they were always laughing." - P.2. (She says she feels shy in this situation.)
- "(...) There are some problems because I am a foreigner." - P.2. (She thinks that her identity card was issued late because she had communication problems with the officers at the Provincial Migration Administration.))
- "When I am going to pay, some things, for example, the invoice may be a little different from what I received, and I try to explain them. I mean, I didn't receive this. Some accept it, some act harshly. I mean, you don't know Turkish that much and you can't speak it, why are you dealing with us..." - P.2. (She says that no one has ever said this explicitly, but she feels that way from their behavior. She states that when she started to experience such a situation, she started to feel a little scared).
- "I was afraid because I was speaking Turkish for the first time."- P.3. (She says she was afraid of being misunderstood.)
- "(...) when I talk to my friends of other nationalities and other countries, if I speak Turkish, there is no problem, but when I talk to real Turks, I can't always speak well. (...) I don't know if I am a little embarrassed." - P.4.
- "He was very cold." - P.4. (Talking about a bank employee)
- "I don't want to talk, I am afraid of being misunderstood." - P.6.
- "(...) I was embarrassed."- P.8. (She says that she could not communicate with people when she first came to Turkey. She expresses that she is ashamed of this situation because she cannot answer when people ask questions).

- "I can say that the woman there behaved badly."- P.9. (She is talking about a market employee. She feels excluded.)
- "I can say they are fed up with me." - P.2. (Talking about civil servants working at the Provincial Migration Administration)
- "They thought that he doesn't understand us." - P.4. (She says that a bank employee gave the participant and her friend a piece of paper on which she wrote what she needed to do because she thought she was not understood. She expressed that she was upset by this situation because they understood the employee well).

Adaptation and Cultural Differences

One of the main variables affecting the interaction between individuals is cultural differences. When we ignore other variables, individuals from cultures with close and similar characteristics are expected to feel more comfortable during communication. On the other hand, it is possible that individuals who grow up in very different cultural environments may have more difficulties in communication. Bartel (2001) and Baker and Harel (2004) state that the inability to understand and identify with different cultural groups may lead to negative attitudes towards these groups. About culture, the individual's adaptation to society is one factor that directly affects communication. 7 participants stated they had difficulties in service provision due to orientation problems and cultural differences. The statements of some of them are as follows:

- "I couldn't explain anything, I didn't understand them when I first arrived. It was very difficult because I did not know how and where to stay and I did not speak Turkish." - P.9.
- "When we first arrived, we always used taxis."- P.4. (She says that she had an adaptation problem with the city.)
- "They don't want to give houses to foreign students."- P.8
- "He noticed that I didn't speak much Turkish, so he gave me a postpaid line."- P.3. (She says that she went for a prepaid line but the employees gave her a postpaid line. She explains the reason with the fact that she is a foreigner).
- "When it is time for the lunch break, the officers stop working. So there was no such thing. (...) The transactions stop. (...) I will have to come back in an hour." - P.2. (He says that this system does not exist in his country of origin, Dubai)
- "In Somalia they speak English and Arabic. (...) You only speak Turkish. I don't speak Turkish very well."- P.5.

Differences due to Bureaucratic Functioning

One of the main problems international students face in procuring goods and services in the cities where they live is the differences in bureaucratic procedures. It was observed that 9 participants, who frequently compared the functioning of their countries of origin with ours, experienced problems in this sense. It was observed that the participants had difficulty following these bureaucratic sequences, especially in institutions with high bureaucratic procedures such as banks and immigration authorities. Some participant statements related to this are as follows:

- "(...) There are some problems because I am a foreigner." - P.2. (He thinks that his identity card was issued late because he had communication problems with the officers at the Provincial Migration Management)

- "When I am going to pay, some things, for example, the invoice may be a little different from the things I bought and I try to explain them. I mean, I didn't buy this. Some of them accept it, and some of them act harshly. I mean, you don't know Turkish that much and can't speak it, why are you dealing with us..." - P.2.
- "He said it was not your turn, but our turn had already passed." - P.4. (Talking about a bank employee.)
- "I don't know what to do now." - P.1. (He says that he requested a contactless card from a bank but still hasn't received it, so he doesn't know what to do.)
- "When it is time for the lunch break, the officers stop working. So there was no such thing. (...) The transactions stop. (...) I will have to come back in an hour." - P.2. (She says that this system does not exist in her country of origin, Dubai)
- "They don't make appointments there. It is very easy. You can just go directly to the doctor. - P.5. (She says there is no appointment queue in hospitals in Somalia compared to Turkey.)
- "We wait for a month to give a card, but here in Turkey, it is unnecessary to wait. - P.8.
- "In Kazakhstan, we don't have to go to a company to get a number. You just go to the market, get your number and we can use it, but here it is not like that." - K.9.

Coping Behaviors with Interaction Problems Experienced

Interviews with the participants revealed their problems and how they cope or try to cope with them. At this point, the most prominent behavior is 'getting help from someone who speaks Turkish better than them.' Half of the participants stated that they prefer this way when they have difficulty communicating. Again, it has been observed that they use online sites that minimize interaction in the face of problems in purchasing goods and services or prefer places where they feel more comfortable. Some of the participants' behaviors to cope with problems can be exemplified as follows:

- "I went with a friend because he speaks very well." - P.1. (Explains that hhe had an orientation problem with the city. He says that he prefers to go with him friend because him friend has been in Turkey for many years and him Turkish is more understandable).
- "I have a friend. He is a former student in Kastamonu. He helps me to find a house." - P.6.
- "Once there was a mix-up in the supermarket because of the change and I told my friend." - P.6.
- "My aunt's son lived in Istanbul. When I first came, I stayed with them for two days. They arranged a house for me." - P.7.
- "I can look up and learn everything on the internet." - P.7.
- "(...) they could not understand me at that time. That's why I was going there with my friends."- P.10.
- "I look online to see how I can solve it. Otherwise, I ask my friends. Sometimes I use a dictionary."- P.10
- "I always go to the same restaurant because communication is easier." - P.5.

CONCLUSION AND IMPLICATIONS

The adaptation of international students to the country and city they live in is a critical issue both individually for the students and socially for the people living in that country and city.

The study conducted with 10 participants who have been in Turkey for an average of 10 months and have a C1 level language certificate from TÖMER within the university determined that all participants experienced problems purchasing goods and services, albeit for different reasons. According to the data obtained; the primary sources of problems experienced in purchasing goods and services are procurement problems, language barriers, emotional reactions, adaptation and cultural differences, and bureaucratic functioning. This sub-categorization created as a result of semi-structured interviews is in line with the results of Kim and Mattila (2011).

The interviews with the participants revealed that the most common problems were experienced at the Provincial Migration Administration, followed by telephone operator companies, banks, hospitals, hospitals, dormitories, real estate agents and landlords.

Participants (2,6,7 and 10) mentioned the difficulty of communicating with the staff at the Provincial Migration Administration, which is the place where the most frequent problem is experienced in terms of receiving services. Due to this communication problem, one participant (P.2.) stated, "It is not enough for me to go to the Provincial Migration Administration just once." In addition, the statement of the same participant about the officers working at the Provincial Migration Administration, "I can say that they get tired of me." is thought-provoking regarding the language barrier, service provision and emotional reactions.

The problems experienced in telephone operator companies are mainly due to the language barrier. For example, one participant (P.5.) said that the employees of an operator company asked her to come with an interpreter and did not help her. This caused both emotional reactions and self-confidence problems for the participant. The same participant stated that she did not prefer the operator company again. When evaluated within the framework of purchasing goods and services, it was evaluated that the participant, who had difficulty communicating due to the language barrier and whose self-confidence was broken, developed similar attitudes in other areas of life and avoided communicating. This situation can indicate that when it comes to second language teaching, communication and interaction problems experienced in one subject can quickly spread to other areas.

The problems experienced in hospitals and student dormitories are similar to those mentioned above. Problems in the hospital usually arise from the patient's, i.e. the participant's, lack of understanding of medical jargon. This causes the participant not to explain his/her complaint to the doctor and the doctor not to understand the patient. One participant expressed this situation (P.1.) "When I go to the hospital, I do not understand what the staff and doctors say."

Most international students in Turkey to receive education and learn Turkish as a second language live in dormitories. According to the findings, student dormitories are another place where problems are frequently experienced in service procurement. Students stated that when they first came to Turkey, they could not understand and explain anything because their Turkish was not very good. One of the participants (P.9.) stated this situation as follows: "I couldn't explain anything, I didn't understand them at all when I first arrived. It was very difficult because I did not know how and where to stay and I did not speak Turkish." The problems related to the dormitory can be categorized under the headings of language barrier, bureaucratic functioning and cultural differences.

Language barriers, bureaucratic procedures and cultural differences are the main reasons for problems in bank transactions and real estate agent-homeowner relations. The leading cause of these problems is the language barrier and bureaucratic procedures. Depending on individual differences, such problems cause emotional reactions and decrease motivation to communicate and interact. Embarrassment, fear, high levels of anxiety and feelings of exclusion were the most frequently expressed emotional reactions. These reactions often arise from the language barrier in communication and manifest themselves differently. For example, some participants openly expressed embarrassment when they used a wrong expression. This leads to a decreased willingness to communicate and feeling ignored.

- "I said the wrong word. They laugh." - P.1. (He says he feels shy in this situation.)
- "I don't want to talk. I am afraid of being misunderstood." - P.6.

The data clearly show that the participants have problems, especially in reception and interaction skills with native speakers. This situation makes it difficult for the speakers of Turkish as a second language to purchase goods and services and accordingly to adapt to the place where they live. Based on all these data, the following suggestions can be made to solve the problems in interaction skills:

- ✓ The level of knowledge of Turkish as a second language teachers about reception, production and interaction skills can be determined and their awareness of different application opportunities can be increased,
- ✓ Textbooks, the basic materials of teaching, are insufficient in terms of interaction skills (Demirel & Fakazlı; 2021). In this sense, textbooks can be revised and instructors can do interaction activities with additional resources.
- ✓ In teaching Turkish as a second language, the fact that language teaching is done in Turkey should be utilized in an informal sense.
- ✓ Orientation programs can be organized by universities and municipalities for international students to avoid orientation problems related to the city. Brochures/booklets on this subject can be distributed to students.
- ✓ Places where international students frequently experience problems can be contacted and students' problems can be expressed and employees can be informed.
- ✓ In order for international students to benefit from services such as health and banking services more efficiently, practices that exemplify the bureaucratic functioning in these places can be included in the teaching process in a planned manner.
- ✓ Psychological counseling and guidance services for international students can be provided at universities.
- ✓ Conducting a similar study with international students living in different regions and cities in the form of a large-scale needs analysis will help Turkey to protect and develop its international student potential.

Ethical Text

In this article, research and publication ethics rules are followed. The responsibility of any violation regarding the article belongs to the author(s).

REFERENCES

- Açık, F. (2008). *Türkiye’de yabancılara Türkçe Öğretilirken Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri* [Conference presentation]. Uluslararası Türkçe Eğitimi ve Öğretimi Sempozyumu, Lefkoşa, Cyprus.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2010). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri SPSS uygulamalı*. Sakarya Yayıncılık.
- Barker, S. & Haertel, C. E. J. (2004). Intercultural service encounters: an exploratory study of customer experiences. *Cross Cultural Management*, 11(1), 3-14.
- Bartel, C.A. (2001). Social comparisons in boundary-spanning work: effects of community outreach on members organizational identity and identification. *Administrative Science Quarterly*, 46, 379-413.
- Brown, H. D. (1994). *Principles of language learning and teaching*. Prentice Hall.
- Demirel, İ. F. & Fakazlı, Ö. (2021). A CEFR-based comparison of English and Turkish language teaching course books in terms of speaking and writing skills. *Journal of Theoretical Educational Science*, 14(2), 167-185.
- Emin, M. N. (2019). *Geleceğin inşası Türkiye’deki Suriyeli çocukların eğitimi*. SETA.
- Er, O., Biçer, N., & Bozkırlı K. Ç. (2012). Yabancılara Türkçe öğretiminde karşılaşılan sorunların ilgili alan yazını ışığında değerlendirilmesi. *Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim Dergisi (TEKE)*, 1(2), 51-69.
- Genç, H. (2017). Yabancı Dil Olarak Türkçe Öğretiminde Yazma Eğitimi Bağlamında Yazım ve Noktalama. *Dil Dergisi*, 168(2), 31-42.
- Gürbüz, R., & Güleç, İ. (2016). Türkiye’de eğitim gören yabancı öğrencilerin türkçeye ilişkin görüşleri: Sakarya üniversitesi örneği. *Sakarya University Journal of Education*, 6(2), 141-153
- Karagöz, Y. (2017). *Bilimsel araştırma yöntemleri ve yayın etiği*. Nobel.
- Karatay, H., & Kaya, S. (2019). Türkçenin yabancı dil olarak öğretiminde dilbilgisi için çerçeve program. *International Journal of Languages’ Education and Teaching*, 7(2), 1-59.
- Kim, E. E., & Mattila, A. S. (2011). *The Impact of language barrier & cultural differences on restaurant experiences: A grounded theory approach*. University of Massachusetts Amherst Libraries
- Kumcağız, H., Dadashzadeh, R., & Alakuş, K. (2016). Ondokuz Mayıs Üniversitesindeki yabancı uyruklu öğrencilerin sınıf düzeylerine göre yaşadıkları sorunlar. *Ondokuz Mayıs University Journal of Education Faculty*, 35(2), 37-50.
- Maden, S., & İşcan, A. (2011). Yabancı dil olarak Türkçe öğretimi amaç ve sorunlar (Hindistan örneği)”. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(5), 23-37.
- Seymen, H., & Tok, M. (2015). İleri düzey yabancı uyruklu öğrencilerin zorlandıkları kültürel dil unsurlarının tespiti ve sınıflandırılması. *Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim (TEKE) Dergisi*, 4(3), 1188-1212.
- UNESCO (2018). *World Heritage List*. UNESCO World Heritage Centre.
- Wu, H., Garza, E., & Guzman, N. (2015). International Student’s Challenge and Adjustment to College. *Education Research International*, 2015, 1-9.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2008). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık.
- YÖK, (2023). *Yabancı uyruklu öğrencilerin uyruklarına göre sayıları*. <https://istatistik.yok.gov.tr/>



"International Journal of New Approaches in Social Studies - IJONASS" is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

İkinci Dil Olarak Türkçe Öğrenen Uluslararası Öğrencilerin Mal ve Hizmet Alımı Merkezli Etkileşim Sorunları

Öz:

İkinci dil olarak Türkçe öğrenen uluslararası öğrenciler hem eğitim hayatlarında hem günlük yaşamlarında Türkçe kullanarak farklı bağlamlarda etkileşime girmektedir. Eğitim ortamlarında sıklıkla öğretmenlerle, diğer öğrencilerle ve gerektiğinde idarecilerle etkileşime giren uluslararası öğrenciler; günlük hayatlarında da mal ve hizmet alımı gereksesi ile etkileşim kurmak zorunda kalmaktadır. Çalışmada Türkiye/Kastamonu ile sınırlılığında C1 dil yeterliğine sahip yedi farklı milletten 10 uluslararası öğrencinin mal ve hizmet alımında yaşadığı etkileşim sorunları tespit edilmiş ve ardından bunun çözümüne yönelik öneriler verilmiştir. Nitel bir araştırma olarak tasarlanan çalışma fenomenoloji desenindedir. Çalışmanın verileri araştırmacılar tarafından hazırlanıp uzman görüşüne sunulan yarı yapılandırılmış görüşme formu aracılığı ile yüz yüze toplanmıştır. Verilerin analizinde içerik analizi kullanılarak öğrencilerin mal ve hizmet alımında yaşadığı sorunlar 5 tema altında incelenmiştir. Yapılan görüşmeler ve bunların analizi sonucunda dil bariyeri, alımlamada yetersizlik, duygusal tepkiler, uyum ve kültürel farklılıklar ile bürokratik işleyişe bağlı farklılıklar; öğrencilerin yaşadığı etkileşim sorunlarının merkezini oluşturmaktadır. Katılımcılarla yapılan görüşmelerde; en sık İl Göç İdaresinde daha sonra sırasıyla telefon operatör şirketleri, bankalar, hastane, yurt, emlakçı-ev sahibi ilişkilerinde sorunlar yaşandığı tespit edilmiştir. Bu sorunlarla başa çıkma davranışı olarak ise kendilerinden daha iyi Türkçe bilen birinden aracı olarak yardım alma ve etkileşim ihtimalinin daha düşük olduğu platformlara başvurma öne çıkmaktadır.

Anahtar Kelimeler: İkinci dil öğretimi, dil bariyeri, etkileşim, mal ve hizmet alımı, uluslararası öğrenciler.

GİRİŞ

Türkiye’de ikinci dil olarak Türkçe öğrenen öğrencilerin yaşadıkları pek çok sorunun temelinde etkileşim kurmakta yaşadıkları zorluklar yer almaktadır. Hem eğitim öğretim sürecinde hem günlük hayatlarını idame ettirmede ‘dil bariyeri’ni önemli bir problem olarak karşılarında bulmaktadırlar.

‘Dil bariyeri’ konusu, ikinci dil olarak Türkçe öğrenenlerin iletişim ve etkileşim kurma sürecinde yaşadığı en temel problemlerdendir (Emin,2019). Dil bariyeri, kişinin yabancı/ikinci bir dilde konuşurken duygu ve düşüncelerini tam olarak ifade edememesi olarak tanımlanabilir. Söz konusu durumu Brown (1994), ikinci dilin karakteristik özelliğinde büyük bir oranda dilin sosyal bağlamının etkili olması ile açıklar.

Hızla gelişen teknoloji ve artan küreselleşmenin de etkisi ile gençlerin günümüzde farklı ülkelerdeki eğitim süreçlerine dâhil olması oldukça sık rastlanan bir durum haline gelmiştir. Gittikleri ülkelerde, o ülkenin dilini ikinci dil olarak öğrenen öğrenciler hedef dilde iletişim ve etkileşim kurmak zorunda kalmaktadır. Bu durum uluslararası öğrenciler için birçok sorunu da beraberinde getirmektedir. Bu sorunlar; dil bariyeri nedeniyle gittikleri fakültelerde akranları ile iletişim kuramama, akademik başarısızlık, stres, anksiyete, izolasyon ve yalnızlık, kültür şoku, mali zorluklar, uygun konaklama yetersizliği, günlük yaşamda adaptasyon eksikliği şeklinde belirtilebilir (Wu vd., 2015).

Uluslararası öğrenciler, yaşadıkları ülkelerde günlük hayatlarının hemen hemen her alanında bir mal ve hizmet alımı gerçekleştirmektedir. Mal ve hizmet alımı, bireyin ihtiyaçlarını karşılamak üzere herhangi ürün ya da bir hizmet sektöründen yararlanması olarak açıklanabilir. Sağlık ve sosyal hizmetler, yiyecek-içecek hizmetleri, konaklama, eğitim ve finans başta olmak üzere öğrencilerin bu gibi hizmet sektörlerinden yararlanabilmeleri için öncelikle sağlıklı bir iletişim ortamının oluşması gerekir. Dil bariyeri, bu anlamda özellikle mal ve hizmet alımı konusunda büyük problemlere sebebiyet verebilmektedir. Dil, insanlar arasındaki iletişimi

sağladığından ikinci dil öğrenim/kullanım sürecinde yaşanan bu aksaklıklar uluslararası öğrencilerin toplumla olan iletişimini zorlaştırmakta hatta bazı durumlarda tamamen engellemektedir. Ülkemizdeki uluslararası öğrencilerin yaşadığı problemlerin çoğu da dil bariyerinden kaynaklanmaktadır.

Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü (UNESCO) tarafından yayımlanan 2018 yılı verilerine göre 125 bin 138 öğrenci sayısı ile yükseköğretim seviyesinde dünyada en çok uluslararası öğrenciye sahip 10. Ülke Türkiye'dir (YÖK). Türkiye'de 2022 yılı itibarıyla 198 ülkeden gelen toplam 300 bini aşkın uluslararası öğrenci öğretim görmektedir. Her geçen gün artan uluslararası öğrenci sayısına rağmen ikinci dil olarak Türkçe öğretiminde İletişimsel Dil Etkinlikleri Ölçekleri merkezli etkileşim ve mal-hizmet alımı temelli bir çalışmaya literatürde bilginiz dâhilinde rastlanmamıştır. Bu çalışmanın temel amacı; Kastamonu Üniversitesi TÖMER'de öğretim gören uluslararası öğrencilerin öncelikle etkileşim; ardından etkileşime bağlı olarak mal ve hizmet alımı sınırlılığında yaşadığı problemleri ve deneyimlerini başta dil bariyeri olmak üzere farklı temalar altında tespit etmek ve tespit edilen bu problemlere çözüm önerileri getirmektir.

Aşağıda 2012-2023 yıllarında Kastamonu Üniversitesi TÖMER'de ve muhtelif fakültelerde lisans/lisansüstü eğitim öğretim sürecine dâhil olan toplam uluslararası öğrenci sayısının dağılımı verilmiştir:

Tablo 1. Kastamonu Üniversitesi'nde Eğitim Öğretim Gören Toplam Uluslararası Öğrenci Sayısının Yıllara Göre Olan Dağılımı

Yıl	Toplam Uluslararası Öğrenci Sayısı
2012	58
2013	175
2014	408
2015	1097
2016	1514
2017	2186
2018	3941
2019	3765
2020	3130
2021	2736
2022	2138
2023	2063
TOPLAM	23.211

TÜİK tarafından 2022 yılına ait açıklanan son verilere göre Kastamonu'da toplam 378.115 kişi yaşamaktadır. Kastamonu Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından açıklanan son verilere göre ise de üniversitede 54 farklı ülkeden 2063 uluslararası öğrenci bulunmaktadır. Bu

istatistiklere göre Kastamonu Üniversitesinde eğitim öğrenim gören uluslararası öğrenciler, toplam nüfusun %2.063'lük kısmını oluşturmaktadır.

Literatürde uluslararası öğrencilerin ikinci dil olarak Türkçe öğreniminde ve kullanımında yaşadıkları sorunlarla ilgili pek çok çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalarda uyum sorunları (Açık, 2008; Er vd., 2012; İşcan, 2020) ve dil becerileri ile ilgili yaşadıkları sorunlar (Genç, 2017; Gürbüz & Güleç, 2016; Karatay & Kaya, 2019; Maden & İşcan, 2011) öne çıkmıştır. Diller İçin Avrupa Ortak Başvuru Metni (CEFR)'nin 2020 yılında yayımlanan tamamlayıcı cildi ile birlikte yabancı / ikinci dil öğretiminde alımlama ve üretim becerilerinin yanı sıra etkileşim becerileri daha fazla önem kazanmış ve üzerinde çalışılan bir konu haline gelmiştir. Bu çalışmada da bu bağlamda uluslararası öğrencilerin iletişim ve etkileşim özelinde şehirle, kültürle uyumu merkeze alınmıştır. Literatür ve alanda görev yapan öğreticilerden alınan dönütler ışığında aşağıdaki sorular çalışmanın ana hatlarını oluşturmaktadır:

1. Uluslararası öğrenciler, mal ve hizmet alımında ne gibi sorunlar yaşamaktadır?
2. Uluslararası öğrencilerin mal ve hizmet alımında yaşadığı dil kaynaklı sorunlar nelerdir?
3. Uluslararası öğrencilerin mal ve hizmet alımında yaşadığı kültürel farklılık kaynaklı sorunlar nelerdir?
4. Uluslararası öğrencilerin mal ve hizmet alımında yaşadığı algılama problemleri kaynaklı sorunlar nelerdir?
5. Uluslararası öğrencilerin mal ve hizmet alımında yaşadığı duygusal kaynaklı problemler nelerdir?
6. Uluslararası öğrenciler, mal ve hizmet alımında yaşadığı sorunlarla başa çıkmak için ne gibi yollar izlemektedir?

YÖNTEM

Araştırma Deseni

Çalışma, nitel bir araştırma olarak tasarlanmıştır. Nitel araştırmayı, “gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama tekniklerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma” olarak tanımlamak mümkündür (Yıldırım & Şimşek, 2008, s. 39). Nitel bir araştırma olarak tasarlanan çalışma fenomenoloji desenindedir. Karagöz (2017) fenomenolojiyi; durumların ve olayların bir bütünlük içerisinde çok yönlü betimlenip anlamlarının ortaya konmasına odaklanan bir yöntem olarak tanımlar ve incelenecek olay ya da durumların detaylı analizleri için örneklemin küçük seçilmesi gerekliliğinden bahseder. Bu gerekçe ile çalışmada 10 katılımcı ile yaşadıkları etkileşim problemleri ve bunların muhtemel gerekçeleri üzerine detaylı görüşmeler yapılmıştır.

Katılımcı Grubu

Fenomonolojik araştırmaların avantajlarından biri, katılımcıların kişisel deneyimlerini tespit edebilmek için araştırmacıya fırsatlar sunmasıdır. Bu şekilde sınırlı sayıda tutulması planlanan örneklem ile derinlemesine veri toplama çalışmaları yürütülmüştür. Çalışmaya Kastamonu Üniversitesi TÖMER'de eğitim görmüş, Kastamonu'da ikamet eden C1 dil düzeyinde, yedi farklı milliyetten toplam on öğrenci katılmıştır. Katılımcılar olasılıklı örnekleme yöntemlerinden basit tesadüfi örnekleme ile belirlenmiştir.

Tablo 2. Görüşmeye Katılan Uluslararası Öğrencilerin Genel Profili

Görüşülen Kişi	Cinsiyet	Yaş	Ülke	Kastamonu'da Geçirdiği Süre
Katılımcı 1	Erkek	19	Suriye	7 ay
Katılımcı 2	Kadın	18	Filistin	9 ay
Katılımcı 3	Kadın	19	Somali	1 yıl
Katılımcı 4	Kadın	18	Kazakistan	9 ay
Katılımcı 5	Kadın	20	Somali	9 ay
Katılımcı 6	Erkek	18	Endonezya	1 yıl
Katılımcı 7	Erkek	19	Afganistan	1.5 yıl
Katılımcı 8	Kadın	19	Kırgızistan	6 ay
Katılımcı 9	Kadın	19	Kazakistan	1 yıl
Katılımcı 10	Kadın	18	Kırgızistan	1 yıl

Veri Toplama Aracı

Bilindiği üzere nitel yöntemle yapılan araştırmalarda görüşme, gözlem ve doküman olmak üzere üç genel veri toplama tekniği bulunmaktadır. Bu çalışmada uluslararası öğrencilerin Türkiye’de yaşadıkları mal ve hizmet alımına yönelik deneyimleri ile bu konuda yaşadıkları sorunları tespit edebilmek adına görüşme tekniği kullanılmıştır. Görüşmede kullanılmak üzere yazarlar tarafından yarı yapılandırılmış görüşme formu hazırlanmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmasının nedenleri; problem durumu ile alakalı olarak sistematik veri toplama ve görüşmenin ilerleyişine bağlı olarak ek sorularla daha evvel bahsedilmemiş farklı problemleri de ortaya çıkarabilmektir. Görüşme formunun oluşturulmasında öncelikle birbiri ile bağlantılı 30 soru oluşturulmuş ve bunlar alanda ortalama 8-12 yıldır görev yapan 5 öğretici ile çevrim içi ortamda paylaşılmıştır. Hazırlanan form aracılığı ile uzmanlardan uygun/uygun değil/geliştirilmeli şeklinde görüşler alınmıştır. Bu görüşler tek bir fom üzerinde toplanmıştır. Uzmanlar tarafından uygun görülmeyen sorular formdan çıkarılmış ve forma son hali verilmiştir. Görüşme forumunda yer alan sorulardan bazıları şu şekildedir:

1. Mal veya hizmet alımında yaşadığınız sorunları nasıl çözüyorsunuz?
2. Mal veya hizmet alımında Türkçe anlama/anlatma sebebiyle ne gibi sorunlar yaşıyorsunuz?
3. Mal ve hizmet alımında yaşadığınız en büyük sorunlar neler? Bu sorunlar genelde nerelerde gerçekleşmektedir?
4. Mal veya hizmet alımında ne gibi kültürel farklılıklar yaşıyorsunuz? Bunlar sizin için bir sorun mu?
5. Mal veya hizmet alımında genellikle aynı yerleri mi tercih ediyorsunuz yoksa farklı yerleri mi? Neden?
6. Mal veya hizmet alımında tedirginlik/ çekingenlik/ korku vs. yaşıyor musunuz? Neden?
7. Kendi ülkenizle/ kültürünüzle kıyasladığınızda burada mal ve hizmet alımında ne gibi farklılıklar var? Bunlar sizin için bir sorun mu?

Veri toplama aracının kapsam geçerliliğinin kontrolünde *Lawshe Tekniği* kullanılmıştır. Buna göre literatür taranarak oluşturulan sorular ikinci dil olarak Türkçe öğreticiliği yapan 10 alan uzmanına çevrim içi ortamda ulaştırılmıştır. Alan uzmanlarından gelen dönütler tek bir fomda toplanmış ve her bir madde için alan uzmanları tarafından yapılan uygun / uygun değil / geliştirilmeli kodlamaları dikkate alınmıştır. Bu kodlamalar neticesinde $KGO = Ng / (N/2) - 1$ formülü ile *kapsam geçerlik oranı* 0,8 olarak tespit edilmiştir. Ardından $\alpha = 0,05$ düzeyinde anlamlı olan *kapsam geçerlik indeksi* hesaplanmıştır. Bu işlem neticesinde hazırlanan görüşme formunun KGİ değeri 0,79 olarak bulunmuştur. Son olarak 2 dil uzmanı ve 2 ölçme değerlendirme uzmanı hazırlanan görüşme formunu değerlendirmiş ve dönütleri doğrultusunda forma son hali verilmiştir.

Veri Toplama Süreci

Veri toplama aracının hazırlanmasından sonra veri toplama sürecine geçilmiştir. Bu aşamada öncelikle örneklem grubu ile görüşmeler planlanmıştır. Ardından her gün bir öğrenci ile ve ortalama 30-45 dakika olacak şekilde yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler ses kayıt cihazı ile kayıt altına alınmış ve daha sonra yazarlar tarafından deşifre edilmiştir. Gerekli görülen hallerde görüşme verileri gözlem ile de desteklenmiştir. Ayrıca yarı yapılandırılmış görüşme anında bağlamla ilintili olarak ek sorulara da ihtiyaç duyulmuştur.

Verilerin Analizi

Veri toplama sürecinin ardından verilerin analizine geçilmiştir. Verilerin analizinde içerik analizi kullanılmıştır. İçerik analizi, elde edilen verilerin daha yakından incelenmesini ve bu verileri açıklayan kavram ve temalara ulaşılmasını gerektirir (Yıldırım & Şimşek, 2008) İçerik analiziyle katılımcıların görüşlerinin içerikleri sistematik olarak tanımlanmaktadır (Altunışık vd., 2010). İçerik analizi sonucu gerekli temalar oluşturularak öğrencilerin deneyimleri ve yaşadıkları sorunlar sistematik şekilde işlenmiştir.

Nitel araştırmaların; örneklem seçimi, belli bir zaman, mekân ve sosyokültürel bağlam içinde gerçekleşen olayları ele alması gibi sebepler nedeniyle genelleme yapmaya imkân vermemesi beklendik bir durumdur. Ancak nitel araştırma sonucu elde edilen bulgular, incelenecek konu hakkında fikir vereceğinden, ele alınan konuya sosyal açıdan anlamlı bakış açıları sunması ve uygulayıcılara deneyim kazandırması beklenir. Araştırmada elde edilen verilerin analizleri iki araştırmacı tarafından ayrı ayrı yapılmış. Muhtemel bir tutarsızlığı önlemek adına Miles-Huberman güvenilirlik formülü kullanılmış ve araştırmacıların analizleri arasında %90,1 uyum oranı belirlenmiştir. Bu bağlamda yapılan görüşmelerin veri analizi sonucunda, uluslararası öğrencilerin yaşadığı etkileşim problemleri yedi farklı alt kategoride ele alınmış ve yorumlanmıştır.

BULGULAR

Katılımcılarla yapılan görüşmeler ve bu görüşmelerin deşifre süreci sonunda uluslararası öğrencilerin yaşadıkları temel etkileşim problemleri tespit edilmiştir. Bu problemler içerik analizi ile bağlantılı olarak; alımlamaya dair yaşanan problemler, dil bariyeri nedeniyle yaşanan problemler, duygusal tepkiler nedeniyle yaşanan problemler, uyum ve kültürel farklılıklardan kaynaklanan problemler, bürokratik işleyişe bağlı problemler şeklinde temalaştırılmıştır. Bu bölümde doğrudan katılımcı görüşleri ile birlikte elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

Etkileşim Problemlerinin Kaynakları Alımlama

Uluslararası öğrencileri, etkileşim kurmakta zorlayan etmenlerden ilki alımlama becerilerindeki sorunlardır. Yapılan görüşmelerde 8 katılımcı alımlama becerileri ile ilgili yaşadıkları sorunlardan bahsetmiştir. Sözlü anlama, özellikle diyalog kurmaları gereken yerlerde temel bir sorun olarak etkileşim becerilerini etkilemektedir. Bu durumu örnekleyen bazı katılımcı ifadeleri şu şekildedir:

- “Ödeyeceğim zaman bazı şeyler mesela fatura aldığım şeylerden biraz farklı olabilir ve onları anlatmaya çalışıyorum. Yani, ben bunu almadım. Bazıları kabul ediyorlar bazıları sert davranıyorlar. Yani, sen Türkçe bilmiyorsun o kadar ve konuşamıyorsun niye bizimle uğraşıyorsun...” - K.2.
- “Güvenlik konuşuyorum. Çok zor oldu.” - K.6. (İl Göç İdaresindeki güvenlikle iletişim kurmanın çok zor olduğunu söylüyor.)
- “Türkiye’ye birinci geldiğimde hiç Türkçe bilmezdim. Sadece tamam, hayır, evet. Sadece üç kelimeyi biliyordum. İnsanlar söylerken ben hiç anlamazdım. Sadece tamam, hayır, evet derdim.” - K.8.
- “Sahiple konuşmak çok zor oldu.” - K.9. (Türkiye’ye ilk geldiğinde ev sahibi ile iletişim kurmakta zorlandığını söylüyor.)
- “Ben hiçbir şeyi anlatamadım. Hiç anlamadım onları ilk geldiğimde. Nasıl kalacağımı, nerede kalacağımı bilmediğim için ve Türkçe bilmediğim için çok zor oldu.” - K.1.
- “Bir tercüman olması lazımdı.” - K.2. (İl Göç İdaresinde tercümanların olduğunu fakat Arapçası çok iyi tercümanların olmadığını ve bu sebeple çalışanları doğru anlayamadığını ifade ediyor.)

Dil Bariyeri

Türkiye’de hayatını idame ettiren ve ikinci dil olarak Türkçe öğrenen uluslararası öğrencilerin etkileşim becerilerini olumsuz anlamda etkileyen en temel faktörlerden biri dil bariyeridir. Dil; uluslararası öğrencilerin eğitime ve kültüre uyum sürecini olumlu veya olumsuz anlamda doğrudan etkilemektedir (Baker, 2001). Dil eğitimindeki başarının öğrenciyi hem eğitim hem uyum noktasında pozitif anlamda etkilemesi beklenmektedir. Aksi bir durumda da dil bariyeri pek çok açıdan öğrencinin hem eğitim hem günlük hayatına uyumunu sekteye uğratabilmektedir. Katılımcılarla yapılan görüşmelerde tümünün dil bariyeri nedeniyle problem yaşadığı tespit edilmiştir. Bu duruma ilişkin bazı katılımcı ifadeleri şu şekildedir:

- “Hastaneye gittiğimde çalışanların ve doktorların dediklerini anlamıyorum.” - K.1.
- “Yanlış bir şey söylersem belki yanlış bir anlamı olabilir.” - K.2.
- “Ödeyeceğim zaman bazı şeyler mesela fatura aldığım şeylerden biraz farklı olabilir ve onları anlatmaya çalışıyorum. Yani, ben bunu almadım. Bazıları kabul ediyorlar bazıları sert davranıyorlar. Yani, sen Türkçe bilmiyorsun o kadar ve konuşamıyorsun niye bizimle uğraşıyorsun...” - K.2.
- “(...) başka millet başka ülke arkadaşlarım ile konuşurken eğer Türkçe konuşsam hiç sıkıntı olmuyor ama asıl Türklerle konuşurken her zaman güzel konuşamıyorum. (...) Biraz utanıyor muyum bilmiyorum.” - K.4.
- “Hep aynı restorana gidiyorum çünkü iletişim daha kolay.” - K.5.
- “Somali’de İngilizce de konuşuyorlar Arapça da konuşuyorlar. (...) Sadece Türkçe konuşuyorsunuz. Ben Türkçe çok iyi bilmiyorum.” - K.5.
- “Güvenlik konuşuyorum. Çok zor oldu.” - K.6. (İl Göç İdaresindeki güvenlikle iletişim kurmanın çok zor olduğunu söylüyor.)

- “Şöyle kelimesini çok kullanıyordum. Anlamını anlamıyordum.” - K.7.
- “Hep İngilizce konuşuyordum.” - K.7. (İstanbul’da yaşadığı zamanlar anlaşılama kaygısı nedeniyle hep İngilizce konuştuğunu söylüyor.)
- “Türkiye’ye birinci geldiğimde hiç Türkçe bilmezdim. Sadece tamam, hayır, evet. Sadece üç kelimeyi biliyordum. İnsanlar söylerken ben hiç anlamazdım. Sadece tamam, hayır, evet derdim.” - K.8.
- “Sahiple konuşmak çok zor oldu.” - K.9. (Türkiye’ye ilk geldiğinde ev sahibi ile iletişim kurmanın çok zor olduğunu söylüyor.)
- “Önceden Türkçe bilmiyordum. Almadılar.”- K.7. (Türk Halk Oyunlarına ilgisi olduğu için daha önce halk oyunları kursuna yazılmak istediğini ama Türkçesi çok iyi olmadığı için alınmadığını söylüyor.)

Duygusal Tepkiler

Katılımcıların ifadeleri incelendiğinde duygusal anlamda en fazla utanma, endişe, korku ve dışlanmışlık hissettikleri tespit edilmiştir. 8 katılımcının hizmet alımında, kendini doğru ifade edememe ve karşı tarafı anlayamama kaygısı nedeniyle endişeli hissettikleri görülmüştür. Endişeye bağlı utanma ve korku da etkileşimi olumsuz anlamda etkileyen duygu durumları olarak tespit edilmiştir. Bunun bir sonucu olarak bazı katılımcıların etkileşimi en az hale getiren çevrimiçi ortamlar aracılığı ile sipariş vermeyi istedikleri görülmüştür. Bazı katılımcılar, özellikle bürokratik işlemlerin yoğun olduğu ve detaylı işlemler barındıran hizmet alımlarında, muhatap oldukları yetkililer tarafından soğuk karşılandıklarını ve bu durum karşısında yalnız/dışlanmış hissettiklerini ifade etmişlerdir. Konuya ilişkin bazı katılımcı ifadeleri şu şekildedir:

- “Yanlış kelime söyledim. Gülüyorlar.” - K.1. (Bu durum karşısında utangaç hissettiğini söylüyor.)
- “Biraz utanıyorum.”- K.2. (İletişim kurmamak için çevrimiçi sipariş verdiğini söylüyor.)
- “Ben bir şey dedim onlar hep gülüyorlardı.” - K.2. (Bu durum karşısında utangaç hissettiğini söylüyor.)
- “(...) Yabancı olduğum için biraz sıkıntılar çıkıyor.” - K.2. (İl Göç İdaresindeki memurlarla iletişim problemi yaşadığı için kimliğinin geç çıkarıldığını düşünüyor.)
- “Ödeyeceğim zaman bazı şeyler mesela fatura aldığım şeylerden biraz farklı olabilir ve onları anlatmaya çalışıyorum. Yani, ben bunu almadım. Bazıları kabul ediyorlar bazıları sert davranıyorlar. Yani, sen Türkçe bilmiyorsun o kadar ve konuşamıyorsun niye bizimle uğraşıyorsun...” - K.2. (Hiç kimsenin açıkça bu şekilde söylemediğini ama davranışlarından öyle hissettiğini söylüyor. Bu şekilde bir durum yaşamaya başladığı zaman biraz korkmaya başladığını ifade ediyor.)
- “Korkuyordum çünkü ilk defa Türkçe konuşuyordum.”- K.3. (Yanlış anlaşılmaktan korktuğunu söylüyor.)
- “(...) başka millet başka ülke arkadaşlarım ile konuşurken eğer Türkçe konuşsam hiç sıkıntı olmuyor ama asıl Türklerle konuşurken her zaman güzel konuşamıyorum. (...) Biraz utanıyor muyum bilmiyorum.” - K.4.
- “Çok soğuk davrandı.” – K.4. (Bir banka çalışanından bahsediyor.)
- “Konuşmak istemiyorum. Yanlış anlaşılmaktan korkuyorum.” - K.6.
- “(...) utandım.”- K.8. (Türkiye’ye ilk geldiğinde insanlarla iletişim kuramadığını söylüyor. İnsanlar soru sorduğu zaman cevap veremediği için bu durumdan utandığını ifade ediyor.)

- “Oradaki kadın kötü davrandı diyebilirim.”- K.9. (Bir market çalışanından bahsediyor. Dışlanmış hissediyor.)
- “Benden bıkyıyorlar diyebilirim.” - K.2. (İl Göç İdaresinde çalışan memurlardan bahsediyor.)
- “Bizi anlamıyor diye düşündüler.” - K.4. (Bir banka çalışanın, anlaşılmadığını düşündüğü için katılımcı ve arkadaşına yapması gerekenleri yazdığı bir kâğıt verdiğini söylüyor. Bu durum karşısında üzüldüğünü çünkü çalışana çok iyi anladıklarını ifade ediyor.)

Uyum ve Kültürel Farklılıklar

Bireyler arasında etkileşimi etkileyen temel değişkenlerden biri kültürel farklılıklardır. Diğer değişkenleri göz ardı ettiğimizde birbirine yakın ve benzer özellikler barındıran kültüre mensup bireylerin iletişim anında daha rahat hissetmeleri beklenen bir durumdur. Diğer açıdan bakıldığında, çok farklı kültürel ortamlarda yetişen bireylerin iletişim anında daha fazla zorlanmaları ihtimal dâhilindedir. Bartel (2001), Baker ve Haretl (2004) da farklı kültürel grupları anlayamama ve özdeşleşememenin bu gruplara karşı olumsuz tutumlara neden olabileceğini ifade eder. Kültürle bağlantılı olarak bireyin topluma uyumu da iletişimi doğrudan etkileyen faktörlerdendir. Oryantasyon problemleri ve kültürel farklılıklar nedeniyle hizmet alımında zorlandığını ifade eden 7 katılımcı vardır. Bunlardan bazılarının ifadeleri şu şekildedir:

- “Ben hiçbir şeyi anlatamadım. Hiç anlamadım onları ilk geldiğimde. Nasıl kalacağımı, nerede kalacağımı bilmediğim için ve Türkçe bilmediğim için çok zor oldu.” - K.9.
- “İlk geldiğimizde hep taksit kullanıyorduk.”- K.4. (Şehirle ilgili bir uyum problemi yaşadığını söylüyor.)
- “Yabancı öğrencilere ev vermek istemiyorlar.”- K.8
- “Fark etti ben Türkçe çok bilmiyordum. O yüzden faturalı hat verdi.”- K.3. (Faturasız hat için gittiğini ama çalışanların kendisine faturalı hat verdiğini söylüyor. Sebebini de yabancı olması ile açıklıyor.)
- “Öğle arasının zamanı gelince her şey, memurlar artık işi bırakıyorlar. Yani öyle bir şey yoktu. (...) İşlemler duruyor. (...) Bir saat sonra gelmem lazım olacak.” - K.2. (Bu sistemin geldiği ülkede, Dubai’de, olmadığını söylüyor.)
- “Somali’de İngilizce de konuşuyorlar Arapça da konuşuyorlar. (...) Sadece Türkçe konuşuyorsunuz. Ben Türkçe çok iyi bilmiyorum.”- K.5.

Bürokratik İşleyişe Bağlı Farklılıklar

Uluslararası öğrencilerin yaşadıkları şehirlerde mal ve hizmet alımında karşılaştıkları en temel problemlerden biri de bürokratik işleyişe bağlı farklılıklardır. Kendi geldikleri ülkelerle ülkemizdeki işleyişi sık sık karşılaştırdıkları gözlenen katılımcılardan 9’unun bu anlamda sorunlar yaşadığı tespit edilmiştir. Özellikle banka, göç idaresi gibi bürokratik işlemlerin fazla olduğu kurumlarda katılımcıların bu bürokratik silsileleri takip etmekte zorlandıkları görülmüştür. Bununla alakalı bazı katılımcı ifadeleri şu şekildedir:

- “(...) Yabancı olduğum için biraz sıkıntılar çıkıyor.” - K.2. (İl Göç İdaresindeki memurlarla iletişim problemi yaşadığı için kimliğinin geç çıkarıldığını düşünüyor.)
- “Ödeyeceğim zaman bazı şeyler mesela fatura aldığım şeylerden biraz farklı olabilir ve onları anlatmaya çalışıyorum. Yani, ben bunu almadım. Bazıları kabul ediyorlar

bazıları sert davranıyorlar. Yani, sen Türkçe bilmiyorsun o kadar ve konuşamıyorsun niye bizimle uğraşıyorsun...” - K.2.

- “Size sıra gelmedi dedi ama sıramız geçmişti.” - K.4. (Bir banka çalışanından bahsediyor.)
- “Şu an ne yapacağımı bilmiyorum.” - K.1. (Bir bankadan temassız kart istediğini ama kendisine hâlâ ulaşmadığını ve bu yüzden ne yapacağını bilmediğini söylüyor.)
- “Öğle arasının zamanı gelince her şey, memurlar artık işi bırakıyorlar. Yani öyle bir şey yoktu. (...) İşlemler duruyor. (...) Bir saat sonra gelmem lazım olacak.” - K.2. (Bu sistemin geldiği ülkede, Dubai’de, olmadığını söylüyor.)
- “Randevu almıyorlar orada. Çok kolay. Sadece direkt doktora gidebilirsin. - K.5. (Somali’deki hastanelerde Türkiye’ye kıyasla randevu sırasının olmadığını söylüyor.)
- “Bizde kart vermek için bir ay bekliyoruz ama burada, Türkiye’de, beklemek lazım değil. - K.8.
- “Numara almak için bizim Kazakistan’da bir şirkete gidip almak zorunda değiliz. Sadece markete gidip numaranı al ve kullanabiliriz ama burada öyle değil.” - K.9.

Sorunlarla Başa Çıkma Davranışları

Katılımcılarla yapılan görüşmelerde yaşadıkları sorunların yanı sıra bu sorunlarla nasıl başa çıktıkları veya çıkmaya çalıştıkları da tespit edilmiştir. Bu noktada öne çıkan davranış biçimi ‘kendisinden daha iyi Türkçe konuşan birinden yardım alma’dır. Katılımcıların yarısı iletişim kurmakta zorlandıklarında bu yolu tercih ettiklerini belirtmiştir. Yine mal ve hizmet alımında yaşanan sorunlar karşısında etkileşimi en aza indiren çevrimiçi sitelerin kullanıldığı ya da sürekli olarak kendilerini daha rahat hissettikleri yerleri tercih ettikleri görülmüştür. Katılımcıların sorunlarla başa çıkma davranışlarından bazıları şu şekilde örneklenebilir:

- “Arkadaşla gittim çünkü çok iyi konuşuyor.” - K.1. (Şehirle ilgili bir oryantasyon problemi yaşadığını açıklıyor. Arkadaşı uzun yıllardır Türkiye’de olduğu için ve Türkçesi daha anlaşılır olduğu için gideceği yerlere arkadaşı ile gitmeyi tercih ettiğini söylüyor.)
- “Bir arkadaşım var. O eski öğrenci Kastamonu’da. O bana yardım ediyor ev bulmak için.” - K.6.
- “Bir defasında markette para üstünden dolayı bir karışıklık oldu ve ben de arkadaşşıma söyledim.” - K.6.
- “Benim teyze oğlum İstanbul’da yaşıyordu. İlk geldim iki gün onlarda kaldım. Onlar ev ayarladı.” - K.7.
- “Her şeye internetten bakıp öğrenebiliyorum.” - K.7.
- “(...) onlar da beni anlayamadı o zaman. Bu yüzden arkadaşlarımla oraya gidiyordum.” - K.10.
- “İnternetten bakıyorum nasıl çözebilirim diye. Yoksa arkadaşlarıma soruyorum. Bazen sözlük kullanıyorum.” - K.10
- “Hep aynı restorana gidiyorum çünkü iletişim daha kolay.” - K.5.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Uluslararası öğrencilerin yaşadıkları ülkeye ve şehre uyumu hem bireysel olarak öğrenciler için hem de toplumsal olarak o ülkede, şehirde yaşayan insanlar için oldukça önemli bir konudur.

Ortalama 10 aydır Türkiye’de bulunan ve üniversite bünyesindeki TÖMER’den C1 düzeyi dil sertifikası sahibi 10 katılımcı ile yapılan çalışmada tüm katılımcıların farklı gerekçelerle de olsa mal ve hizmet alımı noktasında sorunlar yaşadıkları tespit edilmiştir. Elde edilen verilere göre; mal ve hizmet alımında yaşanan problemlerin temel kaynakları alımlama sorunları, dil bariyeri, duygusal tepkiler, uyum ve kültürel farklılıklar ile bürokratik işleyiştir. Yarı yapılandırılmış görüşmeler sonucunda oluşturulan bu alt kategorilendirme Kim ve Mattila (2011)’nin çalışma sonuçları ile uyum göstermektedir.

Katılımcılarla yapılan görüşmelerde; en sık İl Göç İdaresinde daha sonra sırasıyla telefon operatör şirketleri, bankalar, hastane, yurt, emlakçı-ev sahibi ilişkilerinde sorunlar yaşandığı tespit edilmiştir.

Katılımcılar (2,6,7 ve 10) hizmet alma noktasında en sık problem yaşanan yer olan İl Göç İdaresinde, çalışanlarla iletişim kurmanın zorluğundan açık bir şekilde bahsetmişlerdir. Bu iletişim probleminden dolayı bir katılımcı (K.2.) “*Sadece bir kere İl Göç İdaresine gitmem yeterli değil.*” şeklinde kendisini ifade etmiştir. Ayrıca yine aynı katılımcının İl Göç İdaresinde çalışan memurlar için söylediği “*Benden bıkyorlar diyebilirim.*” ifadesi hem dil bariyeri hem hizmet alımı hem de duygusal tepkiler açısından düşündürücüdür.

Telefon operatör şirketlerinde yaşanan problemler ise yine temelde dil bariyerinden kaynaklanmaktadır. Örneğin bir katılımcı (K.5.) bir operatör şirketi çalışanlarının kendisinden tercümanla birlikte gelmesini istediklerini ve yardımcı olmadıklarını söylemektedir. Bu, katılımcı için hem duygusal tepkilere hem de özgüven problemlerine neden olmaktadır. Aynı katılımcı bu gerekçe ile operatör şirketini tekrar tercih etmediğini söylemiştir. Mal ve hizmet alımı çerçevesinde değerlendirildiğinde dil bariyeri nedeniyle iletişim kurmakta zorlanan ve özgüveni kırılan katılımcının hayatın diğer alanlarında da benzer tutumlar geliştirdiği ve iletişim kurmaktan kaçındığı değerlendirilmiştir. Bu durum ikinci dil öğretimi söz konusu olduğunda, bir konu özelinde yaşanan iletişim ve etkileşim sorununun kolaylıkla diğer alanlara sirayet edebildiğinin bir göstergesi olarak yorumlanabilir.

Hastane ve öğrenci yurtlarında yaşanan problemler yukarıda saydığımız problemlerle benzerlik göstermektedir. Hastanedeki problemler genellikle hastanın yani katılımcının tıbbi jargonu anlamamasından kaynaklanmaktadır. Bu da katılımcının şikâyetini doktora anlatamamasına doktorun da hastayı anlamamasına sebep olmaktadır. Bu durum katılımcılardan biri tarafından (K.1.) “*Hastaneye gittiğimde çalışanların ve doktorların dediklerini anlamıyorum.*” şeklinde ifade edilmiştir.

Eğitim alma amacıyla Türkiye’de bulunan ve ikinci dil olarak Türkçe öğrenen uluslararası öğrencilerin çoğu yurtlarda barınmaktadır. Bulgulara göre hizmet alımında sıklıkla problem yaşanan bir diğer yer de öğrenci yurtlarıdır. Öğrenciler Türkiye’ye ilk geldiklerinde Türkçelerinin çok iyi olmamasından dolayı hiçbir şeyi anlamadıklarını ve anlatamadıklarını söylemişlerdir. Bu durumu katılımcılardan biri (K.9.) “*Ben hiçbir şeyi anlatamadım. Hiç anlamadım onları ilk geldiğimde. Nasıl kalacağımı, nerede kalacağımı bilmediğim için ve Türkçe bilmediğim için çok zor oldu.*” şeklinde ifade etmiştir. Yurtla ilgili sorunları dil bariyeri ve bürokratik işleyiş ve kültürel farklılıklar başlıkları altında ele almak mümkündür.

Mal ve hizmet alımında problem yaşanan banka işlemleri ve emlakçı-ev sahibi ilişkilerinde dil bariyeri, bürokratik işlemler ve kültürel farklılıklar öne çıkmaktadır. Bu problemlerin ana nedeni dil bariyeri ve bürokratik işlemlerdir. Yaşanan bu tarz problemler bireysel farklılıklara

da bağı olarak duygusal tepkilere ve iletişim, etkileşim kurma motivasyonunda düşüşlere sebep olmaktadır. Utanma, korku, yüksek kaygı düzeyi ve dışlanmışlık hissi en sık ifade edilen duygusal tepkiler olmuştur. Verilen bu tepkiler genellikle iletişimde yaşanan dil bariyerinden orta çıkmakta ve farklı şekillerde kendini göstermektedir. Örneğin, bazı katılımcılar yanlış bir ifade kullandıklarında utandıklarını açıkça ifade etmişlerdir. Bu durum iletişim kurma istekliliğinde bir azalma ve boş vermişlik hissiyatını beraberinde getirmektedir.

- “Yanlış kelime söyledim. Güliyorlar.” - K.1. (Bu durum karşısında utangaç hissettiğini söylüyor.)
- “Konuşmak istemiyorum. Yanlış anlaşılmaktan korkuyorum.” - K.6.

Elde edilen veriler katılımcıların ana dili konuşurları karşısında özellikle alımlama ve etkileşim becerilerinde problem yaşadıklarını net şekilde göstermektedir. Bu durum ikinci dil olarak Türkçe konuşurlarının mal ve hizmet alımını buna bağı olarak yaşadıkları yere olan uyumlarını güçleştirmektedir. Tüm bu verilerden hareketle etkileşim becerilerindeki sorunların çözümü için aşağıdaki öneriler getirilebilir:

- ✓ İkinci dil olarak Türkçe öğreticilerinin alımlama, üretim ve etkileşim becerileri hakkındaki bilgi düzeyleri belirlenip farklı uygulama fırsatları hakkında farkındalıkları artırılabilir,
- ✓ Öğretimin temel materyali olan ders kitapları etkileşim becerilerin bakımından yetersizdir (Demirel, Fakazlı; 2021). Bu anlamda ders kitapları gözden geçirilebilir ve öğreticileri ek kaynaklarla etkileşim etkinlikleri yapabilir.
- ✓ İkinci dil olarak Türkçe öğretim sürecinde dil öğretiminin Türkiye’de yapılıyor olmasından informel anlamda faydalanılmalıdır.
- ✓ Uluslararası öğrencilerin şehirle ilgili bir oryantasyon problemi yaşamamaları için üniversiteler ve belediyeler tarafından şehre yönelik oryantasyon programları düzenlenebilir. Öğrencilere bu konu ile ilgili broşür/ kitapçık dağıtılabilir.
- ✓ Uluslararası öğrencilerin sık sorun yaşadıkları yerlerle görüşülüp öğrencilerin sorunları dile getirilebilir ve çalışanlar bilgilendirilebilir.
- ✓ Uluslararası öğrencilerin sağlık, banka gibi hizmetlerden daha kolay yararlanabilmeleri için buralardaki bürokratik işleyişi örneklendirecek uygulamalar öğretim sürecine planlı olarak dâhil edilebilir.
- ✓ Üniversitelerde uluslararası öğrencilere yönelik psikolojik danışma ve rehberlik hizmeti verilebilir.
- ✓ Benzer bir çalışmanın farklı bölgelerde ve şehirlerde yaşayan uluslararası öğrencilerle geniş çaplı olarak bir ihtiyaç analizi şeklinde gerçekleştirilmesi ülkemizin uluslararası öğrenci potansiyelini koruyarak geliştirmesine yardımcı olacaktır.

Etik Metin

Bu makalede araştırma ve yayın etiği kuralları takip edilmektedir. Makale ile ilgili her türlü ihlalin sorumluluğu yazar/yazarlara aittir.

KAYNAKÇA

- Açık, F. (2008). *Türkiye’de yabancılara Türkçe Öğretilirken Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri* [Conference presentation]. Uluslararası Türkçe Eğitimi ve Öğretimi Sempozyumu, Lefkoşa, Cyprus.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2010). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri SPSS uygulamalı*. Sakarya Yayıncılık.

- Barker, S. & Haertel, C. E. J. (2004). Intercultural service encounters: an exploratory study of customer experiences. *Cross Cultural Management*, 11(1), 3-14.
- Bartel, C.A. (2001). Social comparisons in boundary-spanning work: effects of community outreach on members organizational identity and identification. *Administrative Science Quarterly*, 46, 379-413.
- Brown, H. D. (1994). *Principles of language learning and teaching*. Prentice Hall.
- Demirel, İ. F. & Fakazlı, Ö. (2021). A CEFR-based comparison of English and Turkish language teaching course books in terms of speaking and writing skills. *Journal of Theoretical Educational Science*, 14(2), 167-185.
- Emin, M. N. (2019). *Geleceğin inşası Türkiye'deki Suriyeli çocukların eğitimi*. SETA.
- Er, O., Biçer, N., & Bozkırlı K. Ç. (2012). Yabancılara Türkçe öğretiminde karşılaşılan sorunların ilgili alan yazını ışığında değerlendirilmesi. *Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim Dergisi (TEKE)*, 1(2), 51-69.
- Genç, H. (2017). Yabancı Dil Olarak Türkçe Öğretiminde Yazma Eğitimi Bağlamında Yazım ve Noktalama. *Dil Dergisi*, 168(2), 31-42.
- Gürbüz, R., & Güleç, İ. (2016). Türkiye'de eğitim gören yabancı öğrencilerin türkçeye ilişkin görüşleri: Sakarya üniversitesi örneği. *Sakarya University Journal of Education*, 6(2), 141-153
- Karagöz, Y. (2017). *Bilimsel araştırma yöntemleri ve yayın etiği*. Nobel.
- Karatay, H., & Kaya, S. (2019). Türkçenin yabancı dil olarak öğretiminde dilbilgisi için çerçeve program. *International Journal of Languages' Education and Teaching*, 7(2), 1-59.
- Kim, E. E., & Mattila, A. S. (2011). *The Impact of language barrier & cultural differences on restaurant experiences: A grounded theory approach*. University of Massachusetts Amherst Libraries
- Kumcağız, H., Dadashzadeh, R., & Alakuş, K. (2016). Ondokuz Mayıs Üniversitesindeki yabancı uyruklu öğrencilerin sınıf düzeylerine göre yaşadıkları sorunlar. *Ondokuz Mayıs University Journal of Education Faculty*, 35(2), 37-50.
- Maden, S., & İşcan, A. (2011). Yabancı dil olarak Türkçe öğretimi amaç ve sorunlar (Hindistan örneği)". *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(5), 23-37.
- Seymen, H., & Tok, M. (2015). İleri düzey yabancı uyruklu öğrencilerin zorlandıkları kültürel dil unsurlarının tespiti ve sınıflandırılması. *Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim (TEKE) Dergisi*, 4(3), 1188-1212.
- UNESCO (2018). *World Heritage List*. UNESCO World Heritage Centre.
- Wu, H., Garza, E., & Guzman, N. (2015). International Student's Challenge and Adjustment to College. *Education Research International*, 2015, 1-9.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2008). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık.
- YÖK, (2023). *Yabancı uyruklu öğrencilerin uyruklarına göre sayıları*. <https://istatistik.yok.gov.tr/>

