

KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİMİN ULUSLARARASI HALKLA İLİŞKİLERE ETKİSİ

THE EFFECTS OF INTERCULTURAL COMMUNICATION TO THE PUBLIC RELATIONS

EMİNE UÇAR İLBUĞA

Doç. Dr. Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi, Radyo TV, Sinema Bölümü

ÖZ

Kültürlerarası iletişim, kişinin kendisini başka yaşam dünyalarına açabilmesi, başkalarına karşı duyarlılık ve onun üzerine bilme isteği ve her şeyden önce ötekine eşit şekilde uyum sağlayabilme yetisidir. Günümüzde halkla ilişkiler uluslararası ya da kültürlerarası düzeyde önem kazandı. Çünkü halkla ilişkiler de içinde bulunduğu toplumun kültürel yapılanmaları içinde şekillenir. Dolayısıyla uluslararası çalışmalar, kültürlerarası karşılaşmalar kültürlerarası iletişimin çalışma alanına girmektedir. Bu çalışmada kültürlerarası iletişimin uluslararası halkla ilişkiler çalışmalarında önemi ve etkileri tartışılacaktır.

ANAHTAR SÖZCÜKLER: Kültürlerarası iletişim, uluslararası halkla ilişkiler, kültürlerarası iletişim yeterliliği

ABSTRACT Intercultural communication is a competence of being open-minded to the other life styles, sensitivity to the other individuals, desiring to know about others and above all accomodating to the others equally. Nowadays public relations have gained more importance at the international and intercultural level because public relations form in the cultural structurings in the society. So international studies and intercultural encounters are in the field of study of the intercultural communication. In this study the importance and effects of intercultural communication to the public relations will be discussed.

KEYWORDS: Intercultural communication, international public relations, intercultural communication competence.

GİRİŞ

Bu çalışmada kültürlerarası iletişimin uluslararası halkla ilişkiler çalışmalarında önemi ve etkileri tartışılacaktır. Çünkü günümüzde küreselleşme, sermaye dolayımının ötesinde, insan hareketliliği ve medya aracılığı ile farklı kültürlerin tanınması, karşılaşması ve bir aradalığında önemli bir rol oynamıştır. Söz konusu bir aradalık ve tanıma aynı zamanda önyargı ve ötekileştirme bağlamında da sorunlu bir alana işaret etmektedir. Çünkü bireyler içinde buldukları toplumun eğitim, cinsiyet rolleri, kurumsal yapı ve kültürel birikimleriyle şekillenen yaşam biçimleri ve anlayışlarıyla farklı kültürleri anlama, değerlendirme ve bu yönde tutum ve davranışlar geliştirme eğilimi taşımaktadırlar.

Halkla ilişkiler de içinde bulunduğu toplumun kültürel yapılanmaları içinde şekillenir, dolayısıyla uluslararası çalışmalar, kültürlerarası karşılaşmalar kültürlerarası iletişimin çalışma alanına girmektedir. Uluslararası halkla ilişkiler çalışmalarında kültürlerarası iletişim yeterliliğinin önemli bir rol oynadığı kabul edilmektedir. Çünkü ister bireysel ister kurumsal ya da işletme olarak kamusal alanda ve dış dünyayla sürekli bir iletişim söz konusudur. Başarılı halkla ilişkiler çalışmalarında iyi hedef ve belirlenen amaçlar kadar, kamusal çalışmaların tamamında kültürlerarasılık dikkate alınmaktadır. Profesyonel temelli bir halkla ilişkiler uygulaması geniş kapsamlı bir hazırlık, öngörülü bir plan ve program, sınırları iyi çizilmiş hedef grup yanında, hem iyi bir bilgi kaynağı hem de beklenmedik olası durumlara karşı önceden hazırlıklı olmayı gerektirmektedir.

Bu çalışmada kültürlerarası iletişim, iletişim ve kültür kavramları açıklandıktan sonra, kültürel farklılıkların normlar, roller, önyargı, etnomerkezcilik ve etnisite, kültürel yakınlık ya da uzaklık bağlamında iletişime etkileri ortaya konulacak ve son olarak da kültürlerarasılığın uluslararası halkla ilişkilerde örgütsel davranış, kurum içi iletişim, bireyci ya da ortaklaşa davranış, örgütsel güç mesafesi ve hiyerarşik yapılanma, dolayısıyla örgütsel yönetim ve denetim biçimine etkileri üzerinden etkileri araştırılacaktır.

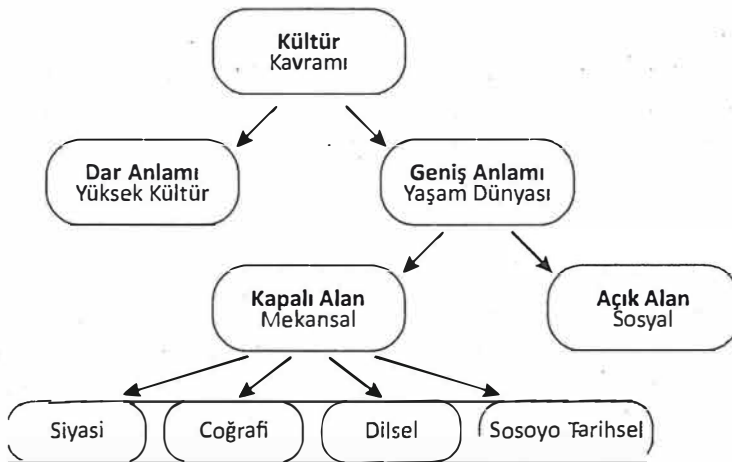
1. İLETİŞİM VE KÜLTÜR

İletişim köken olarak latince communicare sözcüğünden gelir ve daha çok birlikte yapmak, paylaşmak ve birbiriyle görüş alışverişinde bulunmak anlamını taşır. İletişim iki ya da daha fazla birey arasında gerçekleşir. Bir diğer ifadeyle paylaşımların iletilmesi ve değişimini kapsar.

Kültür öğrenilir ve toplumsallaşma süreci içinde kazanılır. Ancak kültürel olarak adlandırılan her şey öğrenilebilir bir miras değildir, bilakis psikolojik yapıya da biçim verir. Bir diğer ifadeyle nesnelere bakmayı, davranışları, karar verme sürecini, öncelikleri ve hatta nasıl düşüneceğini öğretir (Alioğlu, 2011: 47-76).

Kavram olarak kültür, Latince "colere"den üretilmiştir. Sözcük anlamı, ekin, sipariş, bakım demektir. 17. yy.dan itibaren doğa kavramı karşıtı olarak kullanılmaya başladı. Bu dönemde kültür, insan doğanın verdiklerinin yanında, kendi arzusu ve birikimleri ile ortaya koyduklarının tümüne verilen addır. Kültür ve uygarlık kavramlarını birbirinden ayıranlar az değildi. Uygarlık, insan yaşamının daha çok maddi yönünü, kültür ise maddi olmayan, düşünsel bileşenlerini ifade ediyordu" (Kartarı, 2001: 14).

Tabela 1.



Kültür ortak bir alanda bir birleşmeyi sağladığı gibi, aynı zamanda çeşitli alanlar arasındaki farklılaşmaya da bir temel oluşturmaktadır (Fuchs, 2007:10). Kültür, insanın ortaya koyduğu, insanın içinde var olduğu tüm gerçeklikleri kapsar (Uygur, 1996: 17).

Tabela 1’de görüldüğü gibi, kültür kavramı dar anlamıyla, yüksek kültür, geniş anlamıyla tüm yaşam dünyasını kapsamaktadır. Kapalı ve mekanla sınırlandırılmış bir kültür anlayışına karşı artık durağan olamayan ve sürekli değişen, dönüşen bir kültür tanımı önem kazanmıştır. Çünkü küresel dünyamızda kapalı, mekâna özgü kültür tanımı artık anlamını yitirmekte ve bu tanım kültürü sınırlamaktadır. Buna karşın açık ve sosyal bağlamda kültür ile ifade edilen, kültürlerin değişken ve geniş bir perspektiften yaklaşımını öngörmektedir (Dahl, 2000). Bir diğer ifade ile gelişen teknoloji ve ona bağlı olarak iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması, küçülen dünyada kültürlerin birbirinden kesin çizgilerle ayrılmış, kopuk olarak değerlendirilmesini mümkün kılmamaktadır. Dolayısıyla günümüzde kapalı, durağan, bütüncül bir kültür anlayışı anlamını yitirmiştir. Bir kültürü diğer kültürlerden ayıran sınır çok belirgin değildir, kültürün sınırlandırıldığı belli başlı noktalar ise dil, etik anlayış, yaşam alışkanlıkları ve sosyal oluşumların birliğidir. Kültür süreç olarak sürekli değişen ve değişmekte olan değerler sistemidir. Bu haliyle kültür dinamikdir ve etkileşim içinde oluşmaktadır. Bir anlamda kültür değişebilirliğin temel ilkesinden kaynak bulur (Uçar İlbuğa, 2010: 163-180).

Kültür ve iletişim birbirinden ayrılamaz iki kavramdır. İletişim ve kültürün "anlamın sembolik değiş tokuşu" olarak birbiriyle yakın ilişki içinde oldukları genel olarak kabul görmektedir. Geniş anlamda kültür kavramı ile yalnızca etnik ya da ulusal kökene dayalı bir farklılıktan ziyade her toplumda sürekli değişim ve dönüşüme uğrayan çok sayıda altkültürlerin var olduğu anlaşılmalıdır.

Söz konusu altkültürler sosyal çevre, geldikleri bölge, cinsiyet, kuşak, inanç, cinsel kimlik, eğitim gibi bir çok farklılıkları içermektedir. Her bir insan farklı bir kültürlerin ve kimliklerin taşıyıcısı durumundadır ve bu da kültürlerarası iletişim konusunda farklı kültür gruplarından bireylerle diyalogda birlikte başarılı bir iletişim kurma ve sorunların bertaraf edilmesinde önemli bir ayrıntıdır (Nöllenburg, 2013:7-11).

2. KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİM VE KAPSAMI

Kültürlerarası iletişimin oluşması Amerika'nın 1944'lerde yeni dünya düzeni açılımına denk gelir. Amerika hükümeti bu misyonunu oturtmak için, kamusal ve özel organizasyonlar gibi, bütün dünyaya danışman ve uzmanlar yollayarak, yurtdışı istihdamını etkin olarak oluşturmak adına farklı ülkeler ve bölgelerin bu duruma uygun hazırlanmasını hedeflemekteydi. Kültür antropologu Edward T. Hall yabancı ülkelerin hazırlanması adına uygun okul programlarının geliştirilmesi ve yürütülmesinde görevlendirildi. Bu görevlendirmenin amacı ise, kültür antropolojisinin "yabancı kültürler ve halklar" üzerine çok çeşitli bilgisini eğitim programlarında kullanma düşüncesiydi. Hall bu yıllarda çalıştığı "Foreign Servis Enstitüsü"nde psikoanalistler ve dil bilimcilerle birlikte çalıştı. Bu dönemde Hall'in "kültürlerarası iletişim" olarak adlandırdığı ve daha çok psikoanaliz ve dil bilim kaynaklı yeni bir uzmanlık alanı ortaya çıktı. Bu tanımlama devam eden yıllarda da Edward T. Hall ile sıkı bağlantılı olması nedeniyle "kültürlerarası iletişimin" kurucusu olarak görülmesinde etkin oldu (Moosmüller, 2006). Kültürlerarası iletişim her şeyden önce üniversite disiplini çerçevesinde gelişme gösterdi ve disiplinlerarası bir bilim dalı olarak yerleşti. Bu alanda ilk kitap 1975 yılında iletişim bilimciler John Condon ve Fethi Yousef tarafından giriş bölümünde Marschal McLuhan'ın "global-village" metaforuna atf yapılarak yayınlandı (Moosmüller, 2006).

İletişim, kültür ve kültürlerarası kavramları, sosyal bilimler ve beşeri bilimlerde olduğu gibi, günlük hayatta da bir moda ve slogan mıdır? Örneğin çok dillilik ve karşılaştırmalı kültür açısından bu terimin içerik ve kullanımı her dilde aynı şekilde örtüşmemektedir. Kültür ve kültürlerarası iletişim terminoloji alanı içinde, 'kommunikation-iletişim' ile karşılaştırıldığında daha çok kültürel boyutuyla değer kazanmaktadır. Öyleyse "kültür kavramı, hangi bağlamda (context), kimin tarafından kullanıldığına göre çok anlamlıdır. Kültürlerarası iletişimin konusu, günlük yaşam, evlilik, aile, ticari faaliyetler, resmi kuruluşlar ve kurumlardaki farklı kültürlerle mensup insan arasındaki etkileşimdir" (Kartarı, 2001: 11-13).

Kültürlerarası iletişim, kişinin kendisini başka yaşam dünyalarına açabilmesi, başkalarına karşı duyarlılık ve onun üzerine bilme isteği ve her şeyden önce ötekine eşit şekilde uyum (Popp, 2004: 18) sağlayabilme yetisidir.

Bu nedenle kültürlerarası iletişim yeterliği hem kültürlerarası bilişsel hem de kültürlerarası duyarlılık ve eylem yeterliliğini içine alacak şekilde iletişimsel yeterliklerin kazanılması için yaşam boyu öğrenme sürecini kapsar.

Kültürlerarası iletişim araştırmalarında kültür, tüm tutumların, değerlerin, ilkelerin, dünya anlayışlarının, kabüllerin, davranış kurallarının ve temel tavırların bütünü olarak değerlendirildiğinde kültürlerarası iletişimi anlamak ve başarılı bir iletişim kurmak için kültürün hangi öğeler tarafından kurulduğu belirlenmelidir.

Küreselleşme oldukça hızlı bir tempoyla postmodern toplumlarda çok kültürlülüğü çok geniş bir alana çekmektedir. Özellikle farklı biçimleriyle kültürlerarası karşılaşmaların anlamlı şekilde yüksek yaşandığı, bu nedenle artan sayıda kültür ve kültürlerarası ya da iletişim ve kültürlerarası iletişim yeterliliğini amaçlayan kavramsal düşünceler gerekmektedir. Bundan dolayı kültürlerarası iletişim obje (bireylerarası, etkileşim tipleri, anlaşmaya yönelik) ve meta düzeyinde (ekonomi ve bilim) eleştirel araştırma tarihi ve paradigmaların önemli noktalarıyla özetlenmesi yöntemsel araştırma pratikleri temelinde soruların düzenlenmesi açısından önemli olacaktır (Földes, 2007: 7-10).

Günümüzde kültürlerarası iletişim kavramı küreselleşen dünyamızda çok kültürlülük, baskın kültür, paralel kültür, kültürlerarası geçirgenlik gibi birçok tartışmayı da beraberinde getirdi. Yirmi birinci yüzyılda kültürlerarası iletişim sorunu sadece toplumsal koşullarda azınlıklarla nasıl birlikte yaşanacağı konusunda değil, aynı zamanda genel bir yaşam koşulu da oldu.

Kültürlerarası iletişim genellikle farklı kültürlerle mensup bireyler ya da gruplar arasında gerçekleşen iletişim faaliyetleri olarak tanımlanır. Mikro düzeyde "yabancı"lar arasındaki yüz-yüze iletişim bu disiplinin inceleme alanına girerken, makro düzeyde etnik gruplar, uluslar ve ülkeler arasındaki iletişim faaliyetlerini inceler (Bolten, 2007).

Kültürlerarası iletişim farklı kültürel gruplardan aktörlerin karşılaşmalarında ve iletişimlerinde önemli bir anlam taşımaktadır. Çünkü davranışlar, konuşma biçimleri, ses tonları, mimikleri, yakın ya da mesafeli ifade biçimleri iletişim süreçlerinde yanlış anlaşılmalara neden olabilir.

Kültürlerarası iletişim, ötekini kültürel bir nesne değil, obje olarak algılayabilme becerisi olarak tanımlanmaya çalışılmaktadır. Bir diğer ifade ile evren bütünlük, ama aynı zamanda alışılmış mekanik ya da doğrusal yollardan anlayamayacağımız kadar zengin ve çeşitli olan "karmaşık" bir sisteme sahiptir. Kültürlerarası iletişim, sadece yabancı dil öğretimi ile sınırlı değildir ve insan yaşamının bütün alanlarını kapsamaktadır (Çakır, 2010: 74-84).

Kültürlerarası İletişim, çeşitli kültürel arka plana sahip insanların birbirilerini etkileme durumu (Alioğlu, 2011: 47-71) olarak da tanımlanabilir. Ancak kültürlerarası iletişim aynı zamanda günümüzde en güncel ve uluslararası alanda yoğun olarak tartışılan bir konu olarak sosyal bilimlerin sorunlu bir alanına da işaret etmektedir. Çünkü göç, son 30-40 yıl içinde, iş gücü göçü, illegal insan hareketliliği, öğrenci değişimi, turizm, bilimsel etkinlikler gibi çok yönlü ve katmanlı bir yapı taşımaktadır ve kültürlerarası iletişimde, etkileşimde bulunan partnerlerin iletişim durumunu değerlendirmeleri, yorumlamaları, etkileşimde buldukları partnerleri nasıl gördükleri, her birinin kendi kültürel ve sosyal geçmişleri tarafından etkilenmektedir. Özellikle 1950'li yıllardan itibaren Kuzey Amerika ve Avrupa ülkelerindeki ekonomik canlanma ve iş gücüne duyulan ihtiyaç nedeniyle özellikle Kuzey Afrika, Türkiye ve İtalya, İspanya gibi ülkelerden iş gücü göçü ile başlayan göç, ardından aile birleşimi ile göçün kalıcı hale gelmesi, 1990'lı yıllardan itibaren ekonomik globalleşme ve insan hareketliliği kültürlerarası iletişim yeterliliğinde dil yeterliliği yanında farklı alanlardan yeterlilikleri gerekli kıldı (Lüsebrink, 2004: 14-17).

Ayrıca kültürlerarası iletişim kavramının neleri kapsadığı konusu çoğu zaman tartışmalıdır. Çünkü araştırma alanında bazı araştırmacılar etnikler arası iletişim ile aynı anlamda kullanırken, Anglo-Sakson dillerinde ise "crosscultural" ve "interracial communication" ile yakın anlamda kullanılmaktadır (Alver, 2001: 55-70).

3. HOFSTEDE VE KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİM BOYUTLARI

Geert Hofstede, çocukluk döneminden itibaren kişinin düşünme, hissetme ve davranma potansiyellerini değerler ve tutumlar işlendiğini ve

sosyalizasyon sürecinde kültürel olarak programlanan bir “mental yazılımdan” söz eder (Hofstede; Hofstede, 2006: 3-7).

Dolayısıyla her insanın yaşamı boyunca öğrendiği düşünme, hissetme ve davranma potansiyelinin büyük bölümü erken çocukluk döneminde kazanılır. İnsanların zihni yazılımlarının kaynağı aile, komşu, arkadaş, okul, iş yeri ve ilişkileri içinde gerçekleşir. Kültür kalıtımla geçmez, öğrenilir. Bu nedenle kültürü insan kişiliğinden ve insan doğasından gelen niteliklerden ayırmak gerekmektedir. İnsan doğası zihni yazılımın evrensel düzeyini oluştururken, kişilik bireyin kendine özgü kombinasyonlarını kapsar (Hofstede; Hofstede, 2006: 3-7).

Kültürlerarası iletişim araştırmalarının ağırlık noktası, kültürel farklılıkların soyutlanması ve sistematik araştırmalar aracılığıyla kültürel boyutların aranmasıdır. Burada sözü edilen boyutlar ise, verilen boyutlara uygun olarak kültürlerin sınıflandırılmasını kolaylaştırmakta ve kültürel farklılıklar ve onların etkilerinin analizini kolaylaştırmaktadır. Böylelikle çeşitli kültürlerarası iletişim koşullarında, farklı araştırma yöntemleriyle, sistematik analizlerin, hem soyut hem de kuramsal temelde diğer araştırmalara temel oluşturacak temel kaynakların oluşturulması mümkün olacaktır. Kültürel boyutların temelleri farklı yazarlarca yaratılmıştır. Bunlardan en tanınmışları, Hofstede (1991) ve Trompenaars ve Hampden-Turner (1997)'dir.

Geert Hofstede, 50'den fazla ülkede yaşayan insanları kapsayan bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma grubuna uluslararası bir şirket olan IBM'in söz konusu ülkelerde çalışan yerli elemanlar alınmıştır. Araştırmanın amacı ulusal değerler sistemleri arasındaki farkı ortaya koymaktır. Araştırmada seçilen örneklerin temel odak noktası, buldukları ülkenin çeşitli alt kültürlerinden gelmekle birlikte, Hofstede'nin kültürleri birbirinden ayırırken ölçüt olarak kabul ettiği “vatandaşlık” olmuştur. Buna göre Hofstede, her ülkede IBM çalışanları arasında yalnız o ülkenin vatandaşı olanlara anket uygulamıştır (Kartarı, 2001: 61-63). Değerlerle ilgili olarak IBM'in çeşitli ülkelerde çalışan benzer özelliklere sahip çalışanlarına yöneltilen sorular, ortak sorunları ortaya çıkarmış, ancak bu sorunlarla ilgili olarak ülkeden ülkeye değişen çözümlerin olduğu bulunmuştur.

Hofstede ulusal kültürlerarasındaki farklılıkları açıklayabilmek için aşağıda yer alan dört kültürel boyutlar modelini geliştirmiştir:

1. **Power Distance Index = Sosyal Mesafe (Güç Aralığı):** Bir toplumda gücün bireyler arasında dağılım biçimini ifade eder (hiyerarşik yapılanmanın sosyal mesafeye saygının güçlü olduğu ülkeler; Hindistan, Singapur, Fransa. Buna karşın İngiltere, Almanya ise daha az olan ülkelerdir).
2. **Individualism / Collectivism = Bireyci / Toplulukçu Toplumlar:** Toplumun çıkarlarının onu oluşturan bireylerin çıkarlarından üstün tutulduğu kültürler kolektivist kültürler (Güney Kore, Singapur); bireyin çıkarlarının toplumun çıkarlarından üstün tutulduğu kültürler ise bireyci toplumlardır (Avustralya, Amerika, İngiltere).
3. **Masculinity/Femininity = Eril/Dişil Toplumlar:** Kültürlerin cinsiyete dayalı rolleri anlaşılır. Örneğin eril kültürlerde (Japonya, Avusturya, İtalya) sorunların çözümünde kavgacı, erkeksi; dişil kültürlerde (İsveç, Norveç, Hollanda) ise yardımlaşma, tolerans gibi özellikler önem kazanır.
4. **Uncertainty Avoidance = Belirsizlikten Sakınma:** Bu boyut, her kültürün tehlikeye karşı ve belirsizlikleri farklı yollarla ortadan kaldırma ya da onlardan kaçınma yollarına verdikleri farklılıkları göstermektedir. Örneğin Jamaika, Danimarka, Singapur gibi ülkelerin belirsizlikten sakınmaları daha zayıf iken, belirsizlikten sakınmanın güçlü olduğu ülkelere ise Belçika, Yunanistan örnek verilebilir (Baumer, 2002: 16).

Hofstede kültür farklılığı temsili çeşitli kültürlerin karakteristik özellikleri aracılığı ile bu dört boyutla ölçmüştür. Bu modelde her ülkenin diğerlerine göre yeri, her boyutta elde ettiği puanlara göre belirlenmektedir (Kartarı, 2001: 61-63). Hofstede dört kültür boyutuna, 1991'de yeni bir boyut olarak "uzun ve kısa vadeli yönelim"i eklemiştir.

4. KÜLTÜREL FARKLILIKLAR VE KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİMİ ENGELLEYEN FAKTÖRLER

Kültürel farklılıklar çeşitli şekillerde kendini gösterir. Hofstede bu farklılıkları sınıflandırmak adına "semboller (sözcükler, jestler, resimler,

nesnelere), kahramanlar (savaş kahramanları, sanatçılar, siyasetçiler...), ritüeller (evlenme, dini törenler, saygı biçimi...) ve değerler (normal, doğal, yasak, güzel, iyi...) olmak üzere dört kategori saptamıştır (Hofstede; Hofstede, 2006: 15-18). Kültürlerarası iletişim açısından en önemli kültür düzeyi ulusal kültürdür ve kültürlerarası farklılıkları araştırırken vatandaşlık ve tipoloji ölçütü (az gelişmiş, gelişmiş ve gelişmekte olan ülke gibi) önemlidir, ancak vatandaşlık ölçütünün dikkatli kullanılması gerekmektedir. Çünkü bölgesel ve etnik kültürler her ülke içinde farklılıklar göstermektedir (Kartarı, 2001: 62-63).

Uluslararasılaşma ve globalleşme ve dolayısıyla kültürlerarası karşılaşmalar birçok toplumda farklı alanlarda artarak yayılmaktadır. İş yaşamı, okullar, mesleki ve yetişkin eğitim ortamları gibi çoğu zaman özel alanlarda farklı kültürlerden insanlarla birarada olmak olağan bir durum olmuştur. Özellikle mesleki nedenlerle farklı ülkelerden partner gruplarla ve kurumlarla işbirliği, birlikte çalışma gibi nedenler insanların hem direkt hem uzaktan, hem kısa hem de uzun süreli birlikte çalışma koşullarını beraberinde getirmektedir. Her ne kadar hergün çeşitli medya aracılığı ile farklı ülkeler ve toplumlar üzerine bilgi ve habere ulaşılsa da çoğu zaman bu yeterli olmamakta, buna karşın günümüz modern insanı için çoğu zaman farklı kültürler üzerine objektif ve bilinçli bir yargıya sahip olmak gerekmektedir (Alexander vd., 2005: 7-8). Çünkü çoğu zaman farklı kültürlerden bireylerin karşılaşmasında her grup üyesi için kendi kültürel değer ve algılarıyla hareket etmek önemli olmaktadır.

Kültürlerarası iletişimde en önemli nokta davranış ve tutumlarda ve etkileşim sürecinde daha fazla karşılıklı değişen anlama durumu söz konusudur. Bir diğer ifadeyle iletişim sürecinde kültürlerarası iletişim ve etkileşimde bulunan aktörler olarak farklı kültürel gruplardan gelen bireylerin koşulları, "yabancı" ya da "diğeri" rolü bağlamında duruma ve ortama göre karşılıklı olarak değişim göstermektedir. Kültürlerarası ilişkilerde yalnızca kendi kültürünün kodları, uyuşmaları, bakış açıları ve davranış biçimlerini bilmenin ötesinde, diğer iletişimde bulunduğu bireylerin de kültürel kodları, anlayışları, bakış açıları ve gündelik davranış biçimlerini deneyimlemektedir (Baumer, 2002: 54).

Kültürler kendilerine özgü bir işaret ve semboller sistemi geliştirirler. Kültürel grupların üyeleri bu kültürler tarafından geliştirilen bu işaret ve

semboller sistemi aracılığı ile algılama tarzını oluştururlar. Semboller söz ve sözsüz işaretlemlerden oluşur, buna farklı mekan ve zaman anlayışları, beden dili, mimik ve jestler, göz iletişimi, dokunma, görünüm, giyim biçimi ve koku da girer. Tüm bu özellikler kişilerarası iletişimde görülen biçim ve ifade araçlarıdır ve işaret olarak okunabilirler. Dolayısıyla kültüre bağımlı ve değişkendirler ve kültürlerarası iletişimde çok önemlidirler (Alver, 2001:55-70). Kültürlerarası iletişimde bariyer olarak farklı kültürlerde zaman ve mekanın algılanması, düşünce ve sözlü ve sözsüz dili kullanma biçimleri, değerler yönelimi, sosyal gruplar, semboller ve rol davranışlarındaki farklılıklar iletişim sürecinde etkili olmaktadır. Dolayısıyla çoğu zaman etkileşimde bulunan partnerler arasında yanlış anlamalar ya da birbirini hiç anlamama durumu olabilmektedir. İletişimde dile bağlı bariyerler yanında, etkileşimde bulunduğu bireyin kültürüne ilişkin kalıp ve önyargılara sahip olmak ya da her bir partnerin kendi pozisyonunu yüceltmesi, etnomerkezcilik, farklı kültür ve değerlere karşı hassasiyet göstermemesi iletişim sürecinde önemli bariyerlerdir. Kültürlerarası iletişim bariyerleri bağlamında medyanın kullandığı dil ve farklı kültürler üzerine yer alan bilgiler de çoğu zaman varolan önyargıları pekiştirmektedir (Alver, 2001: 55-70).

Bu nedenle Kartarı (2001: 211)'nın da ifade ettiği gibi, iletişimin önyargısız ve sağlıklı yürüyebilmesi için karşı kültür hakkında bilgi sahibi olmak, hoş görülme ve saygı duymak gerekmektedir. Yani kültürlerarası duyarlılık, uyanıklık ve kültürlerarası iletişim becerilerinin kazanılması gerekmektedir.

5. ULUSLARARASI HALKLA İLİŞKİLER VE KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİM YETERLİLİĞİ

Özellikle 1980'li yıllardan itibaren daha bir belirginleşen küreselleşme süreci sonrası ulusötesi firmaların baskın uluslararası aktörler olmasına paralel olarak uluslararası halkla ilişkiler uygulamaları da önem kazandı (Kaypakçoğlu, 2009: 89-93).

Uluslararası halkla ilişkiler, bir şirket, kurum ya da hükümetlerin ülkelerdeki kurumlarla ilişki kurmak üzere planlı ve organize çabaları olarak tanımlanır (Yılmaz, 2009: 108-117). Bir diğer tanıma göre ise uluslararası halkla ilişkiler, bir başka ülkenin halkıyla karşılıklı olarak faydalı ilişkiler kurmak için,

bir şirketin, krurumun veya hükümetin yaptığı planlı ve organize edilmiş çabalar (Tunca, 2009: 110-120) ya da coğrafi, kültürel, dil farklılıkları veya aynı zamanda bunların hepsi arasında köprü kurarak, karşılıklı anlayışı sağlamak için yapılan planlı çalışmalardır (Black, aktaran Tunca, 2009: 110-120).

Günümüzde halkla ilişkiler uluslararası ya da kültürlerarası düzeyde önem kazandı ve halkla ilişkiler uygulamaları, uluslararası organizasyonlar (BM, Dünya Bankası...), hükümetlerarası ilişkiler (diplomatik tanınma, uluslararası yaptırımlar vb.), ülkeler arasındaki ekonomik ilişkiler (uluslararası yatırımlar vb) ve son olarak turizm, sinema, spor gibi etkinliklerle farklı ülkelerin insanları arasındaki etkileşim olmak üzere dört alan üzerinde yoğunlaştı (Culbertson, 1996: 2, aktaran Kaypakoğlu, 2009: 89-93). İnsanların ortak araçları kullanmalarına karşın, sahip oldukları değerler, inançlar ve kültürler nedeniyle bir ülkede başarıyla uygulanan halkla ilişkiler programı bir başka ülkede çok az ya da tamamen başarısız olabilmektedir. Bu nedenle uluslararası halkla ilişkiler programının uygulanacağı ülkenin şartlarına göre yeni bir değerlendirme ve uygulama gerekmektedir. Uluslararası halkla ilişkiler uygulamalarında kültür ve dil farklılıkları, sözsüz iletişim ve beden dili, medya ile ilişkiler, hükümetlerle ilişkiler en önemli karşılaşılan sorunlardır. Bunun yanında uluslararası halkla ilişkiler uygulayıcılarının karşılaştıkları kültürel sorun alanları ise din (inanç, norm, tabu), tutum ve değerler (zaman, başarı, çalışma, risk üstlenme), kanun (uluslararası, ulusal kanunlar), eğitim (resmi, mesleki, yüksek eğitim, insan kaynakları), sosyal organizasyon (akrabalık, otorite ve statü), teknoloji ve material kültürü (taşımacılık, şehirleşme, bilim), politikalar (ulusçu, ideoloji, siyasi risk), dil (konuşma ve yazı dili, resmi dil, çoğulculuk) olarak sıralanabilir (Okay&Okay, 2001: 267-330).

Dolayısıyla uluslararası ilişkiler uygulamaları faaliyet gösterdiği ya da ilişkide bulunduğu toplumun ekonomik, siyasi ve kültürel dinamiklerinden doğrudan etkilenir. Uluslararası halkla ilişkilerde kamulara ilişkin küresel ve kültürel olmak üzere iki yaklaşım kabul edilir. Küresel yaklaşıma göre, küresel bir dünyada halkla ilişkiler uygulayıcılarının karşılıklı stratejik ilişkiler kurmak için yönelebilecekleri ve öncelikli ilgileri bağlamında kendi ulusal ve kültürel sınırlarının ötesinde dünyayı takip eden organizasyonlar ya da bireyler grubu anlam kazanır. Kültürel yaklaşıma göre ise, küreselleşme yerel kültürleri etkilemesine karşın yine de bazı kültürel alışkanlıkları değiştirmek zordur. Bu

nedenle uluslararası halkla ilişkiler kampanyasından başarılı olabilmek için ilişki kurulan kamuların kültürel değerlerinin dikkate alınması önemlidir (Yılmaz, 2009: 108-117).

Günümüzde ekonomik globalleşme, insan hareketliliği, internet ağı ve medya aracılığı ile ülkeler daha bir yakınlaşmıştır. Ancak kültürler ve ulusların temel bireysel ve sosyal karakterleri aynı olmamakla birlikte, bir ulusun benzer ve ortak belirleyici özellikleri olabilir. Çünkü kültür bireyin neyi nasıl algılayacağını, onu nasıl yorumlayacağını ve alınan mesajlara sözlü ya da sözsüz nasıl tepki vereceğini belirler. Dolayısıyla toplumsal etkileşime giren her birey kendi kültürel normları ve kuralları çerçevesinde davranır (Kartarı, 2001: 99-114).

Bu nedenle günümüz dünyasında diğer insanlarla başarılı bir iletişim için kültürlerarası iletişim yeterliliğine sahip olmak bir gerekliliktir. Her insan kendine özel bir hayat, bir hikaye ve küçük ya da büyük ölçüde kendi kültürüne saygı ve kültürel aidiyet (bölgesel, etnik, ahlaki, etik, dinsel, siyasi ya da tarihsel bir aidiyet) duyar. İnsanlararası ilişkilerde, farklı kültürler, ülkeler, cinsiyetler, azınlıklar arasında hatta aynı aile içindeki üyeler arasında farklı kültürel değerler geçerli olabilir. Kültürlerarası iletişim yeterliliği bu anlamda farklı kültürlerden insanlar arasında, daha geniş anlamda ise tüm diğer insanlar ile ilişkilerde her iki tarafın da memnun olabileceği iletişim yeterliliğine sahip olmaktır. Bunun için iletişime açık, diğer insanlar ve düşüncelerine ilgili ve görüşmeye hazır olmak gerekmektedir. Burada sözü edilen kültürlerarası iki ya da daha fazla kültürlerin bir ya da farklı açılardan ilişkisini kapsamakta, yeterlilik geniş anlamda yetenekleri kapsamaktadır. Bunlar ise alan yeterliliği, yöntem, sosyal ve kültürlerarası yeterlilik olarak tanımlanabilir (Baumer, 2002: 76-79). Kültürlerarası iletişim başarılı olmadığında iletişimde bulunan tarafların birbirlerini yanlış anlamaları, birbirlerine ve ait oldukları kültürlere ilişkin negatif düşünceler geliştirmelerine neden olmaktadır. Bu nedenle sürecin başarılı olabilmesi için, öteki kültürler hakkında doğru ve nesnel bilgi edinmek, farklı kültürelere ilişkin öğrenmeye istekli ve açık olmak, esneklik ve farklı olanı anlama yeteneğinin kazanılması gerekmektedir (Alver, 2001: 55-70).

Günümüzde küreselleşme süreci ve bu sürecin getirdiği ortak ekonomik pazarlar, dolayısıyla yöneticilik, organizasyon, proje geliştirme ve kurumsal

hareketlilikler ve etkinlikler gibi, insan gücü hareketliliğinin yoğunlaşması farklı kültürlerle karşılaşmalar ve çok dilli çok kültürlü ortamlarda bir aradalığı, dolayısıyla kültürlerarası iletişim becerilerinin geliştirilmesi yönünde çalışmaları da tetiklemiştir (Uçar İlbuğa; Sepetçi, 2009: 94-107).

Uluslararası halkla ilişkiler alanında, müşteri ve uygulayıcı arasındaki kültürlerarası iletişim süreci olarak farkındalık yaklaşımı geliştirmek temel bir sorunsaldır. Çünkü uygulayıcı ve müşteri arasındaki iletişim farklılıklarının halkla ilişkilerin iletişim işlevini etkileyen bir süreç söz konusu olmaktadır. Bu nedenle müşteri-uygulayıcı farklılıklarını tanımlamak için ülke ve kültürel profil geliştirilmesi önerilmektedir. Ülke profilinde, politik, ekonomik, kitlesel medya, altyapı, üstyapı, yasal yapı ve sosyal yapı olmak üzere belirli bir ülkede neyin yapılabilir, neyin yapılamaz olduğuna dair geniş bir çerçeve çizen altı temel kategori yer almaktadır. Kültürel profilde ise, söz konusu ülkede neyin etkili olduğunu anlatması önem kazanmaktadır. Buna göre, yüksek-düşük bağlamlı kültürler, monokronik-polikronik kültürler, iş veya pozisyona odaklı kültürler, gelecek-geçmiş zaman, doğrusal ya da doğrusal olmayan kültürleri sınıflaması, müşteri uygulayıcı ilişkisinde kültürel farklılıkları tanımlamak için ayırıcı özelliklerdir. Bu durum ise, kültürel olgunun farkındalığını beraberinde getirmekte ve iletişimde kültürel engelleri etkin olarak yönlendirmeye (Zahama, 2006: 239-258) olanak tanımaktadır. Çünkü belirli bir kültürü belirleyen unsurlar toplumda, kurumsal ve bireysel ilişkilerde en önemli bariyerler olarak ortaya çıkabilmektedir.

Kültürün bireysellik-kolektif olma boyutu kültürlerin yapılanma biçimiyle ilgilidir ve bireyci toplumlarda, bağımsız bir birey olma önem taşırken, kolektif kültürlerde birey için ait olduğu grup ya da aile gibi kurumların bir parçası olmak öne çıkmaktadır. Güç Mesafesi, bir toplumda bireyler arası statü ve toplumdaki hiyerarşik yapılanmaya işaret etmektedir. Belirsizlikten kaçınma ise, bir toplumun kuşku uyandıracak olası durumlara karşı önceden tedbir alma ya da riske karşı tutum derecesini göstermektedir. Eril-dişil boyut, kültürün toplumdaki cinsiyetlere yüklediği rolleri ifade etmektedir. Eril özellikli toplumlarda güç, başarı, para, mücadele, değişim ön planda iken, dişil toplumlarda iş güvenliği, merhamet, başkalarını düşünmek ve insanlar arası ilişkilere önem vermek ön plandadır (Yeşil, 2007: 232-246).

Hofstede'nin sınıflandırdığı kültürel boyutlar toplumdaki yapılanmalarda ve iletişim süreçlerinde aktörlerin iletişim süreçlerine belirgin olarak yansımaktadır. Örneğin, güç mesafesi toplumda dikey tabakalaşmayı gösterir ve değişik tabakalardaki insanların statü ve önemlerini gösterir (Kaypakoğlu, 2009: 89-93). Bireyci veya kolektif bir toplum yapılanmasında kurumun amaçları, kişisel hedefler, belirsizlikten sakınmanın güçlü ve zayıf olduğu toplumlarda şirketlerin riske karşı tutumlarında farklılıklar belirgin olarak öne çıkmaktadır.

Sonuç olarak günümüz küresel dünyasında resmi ve resmi olmayan tüm kurumları kapsayan, geniş yelpazeye yayılan çalışma alanı nedeniyle halkla ilişkiler uygulayıcılarının sosyal yeterlilikleri, dil ve mesleki alan yeterlilikleri yanında, kültürlerarası iletişim yeterliliğine de sahip olmaları, onların hem kurum içi hem kurum dışı hem ulusal hem uluslararası boyutta iletişimsel yeterlilikleri için önemli bir koşul oluşturmaktadır (Uçar İlbuğa; Sepetçi, 2009: 94-107). Çünkü bugün için küçük, büyük, ulusal ya da yerel bir çok işletme, kurum ve kuruluşlar da uluslararası etkinlikler yürütmektedir ve bu etkinliklerde az ya da çok kültürlerarası iletişim gerçekleşmektedir.

SONUÇ

Bu çalışmada kültürlerarası iletişimin uluslararası halkla ilişkiler uygulamalarına etkisi incelendi. Uluslararası ve kültürlerarası kavramları ülkeler ve kültürler temelinde bir iletişim sürecine vurgu yapar. Kültürlerarası iletişim ve uluslararası halkla ilişkiler çalışmaları özellikle 1980'li yıllardan itibaren farklı bir boyut kazanmıştır. Çünkü hem yeni neoliberal politikalar, yeni medya teknolojisindeki hızlı gelişmeler salt sermayenin sınırlar ötesi dolayımını değil insan hareketliliği ve uluslararası şirketlerin yerel örgütlenmeleriyle uluslararası halkla ilişkiler çalışmalarının sınırlarını daha bir genişletmiştir. Bu süreçle birlikte korunaklı ülke sınırları daha bir geçirgen hale gelmiş, farklı kültürlerin bir aradalığı olağan hale gelmiştir. Ancak söz konusu olağan durum farklılıkları ortadan kaldırmamakta, aksine farklılıklara karşı daha fazla duyarlı olma, bilgi edinme ve uyum sağlama süreçlerini de beraberinde getirmiştir. Günümüz koşullarında küresel, küresel örgütlenmeler ve şirketler gibi, medya aracılığı ile farklı kültürler üzerine bilgi edinmek daha kolay olmaktadır. Bu durum ise çoğu zaman medyanın kullandığı dil ve bireysel edinilen deneyimlerin göreceliği nedeniyle var olan önyargıların

pekişmesine ya da sağlıklı bir iletişim ve etkileşim sürecinin gerçekleşmediği durumlarda öteki kültürler üzerine negatif düşünce ve tutumların oluşmasına neden olmaktadır. Bu nedenle kültürlerarası iletişim yeterliliği için öncelikle kültürel farklılaşmayı anlamak gerekmektedir ve farkındalık bilinci yaratılarak olası çatışmaların engellenmesi uluslararası halkla ilişkiler çalışmalarının başarılı bir şekilde yürütülebilmesi için önemlidir.

Uluslararası halkla ilişkiler uygulamalarında bu koşullarda homojen bir kültür algısından uzak, toplumların kültürel heterojen yapıları göz önünde tutulmalı, profesyonel halkla ilişkiler uygulayıcıları olarak uluslararası çalışmalarda olduğu kadar kendi toplumu içindeki kültürel farklılıkları da dikkate almaya yönelik hizmetçi eğitimlere yer verilmelidir.

KAYNAKÇA

- Alioğlu, Nazan (2011). "İnanna'dan Leyla'ya: Kültürlerarası İletişim Bağlamında Doğum ve Ölüm." *Kültürlerarası İletişim Bağlamında İnsana Dair Duygular ve Ritüeller*. Necla Mora (Ed.) içinde. Ankara: Nobel: 47-71.
- Alver, Füsun (2001). "İnterkültürel İletişimde Bariyer Problem, Bariyerin Aşılması İçin Öneriler." *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*. 11: 55-70.
- Baumer, Thomas (2002). *Handbuch Interkulturelle Kompetenz*. Orell Füssli: Zürich.
- Bolten, Jürgen (2007). *Interkulturelle Kompetenz*, Sömmmerda GmbH Druckerei, Erfurt.
- Çakır, Mustafa (2010). "Kültürlerarası İletişimin Bir Yönü: Özün Ötekileştirilerek Yabancılaştırılması." *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*. Bahar 21 (1): 75-84.
- Dahl, Stephan (2000). "Introduction to intercultural Communication", Çev., Patick Klein (Warum interkulturelle Kommunikation). ECE: London.
- Földes, Csaba (2007). *Interkulturelle Kommunikation: Positionen zu Forschungsfragen, Methoden und Perspektiven*. Paesens Verlag, Wien.

- Fuchs, Max (2007). *Kulturpolitik*. Wiesbaden: VS.
- Hofstede, Geert; Gert Jan Hofstede (2006): *Lokales Denken, globales Handeln: Interkulturelle Zusammenarbeit und globales Management*. Çev., Petra Mayer/Patrina Sonderman. München: DTV. 15-18.
- Kaypakoğlu, Serdar (2009). "Uluslararası Halkla İlişkiler Uygulamalarında Kültürel Farklılıklar ve Kişisel Etki Modeli." Uluslararası Halkla İlişkiler Sempozyumu. 15-17 Nisan. Lefkoşe. Bildiri Kitabı. Cilt: 2: 89-93.
- Kartarı, Asker (2001). *Farklılıklarla Yaşamak*. Ankara: Ürün. 11-13.
- Lüsebrink, Jürgen-Hans (2004): *Konzepte der interkulturellen Kommunikation: Theorieansätze und Praxisbezüge*. Saarbrücken: Röhringen Universitaet Verlag. 14-17.
- Moosmüller, Alois (2006). "Interkulturelle Kommunikation", Waxmann Verlag, Münster/ New York/München/ Berlin.
- Nöllenburg, Katty (2013). "Einführung-Grundhaltung zur Interkulturellen Bildung." *Interkulturelles Lernen*, Regine Haltung, Katty Nöllenburg, Özlem Deveci (Hrsg): içinde. Schwalbach: Debus Pädagogik Verlag. 7-11.
- Okay, Aydemir; Ayla Okay (2001). "Uluslararası Halkla İlişkiler." *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*. 11: 267-330.
- Popp, Friedrich (2004). Anmerkung zur Interkulturellen Kompetenz, içinde Bernhard Jehle/ Bernd Kammerer/ Horst Unbehaun (der.), *Migration - Integration - Interkulturelle Arbeit, Chancen und Perspektiven der pädagogischen Arbeit mit Kindern und Jugendlichen*. Internet: www.auslaenderbeirat.nuernberg.de/info.htm 11.04.2010
- Thomas, Alexander; E.-Ulrike Knast; Sylvia-Schroll Machl (2005). *Interkulturelle Kommunikation und Kooperation*. Vandenhöck&Rubrecht: Göttingen.
- Tunca, Elif Asude (2009). "Uluslararası Halkla İlişkiler Bağlamında Kırgızistan'da Halkla İlişkilerin Yapısı." Uluslararası Halkla ilişkiler Sempozyumu. 15-17 Nisan. Lefkoşe. Bildiri Kitabı. Cilt 1: 110-120.

- Uçar İlbuğa, E.; Tülin Sepetçi (2009). "İletişim, Halkla İlişkiler ve Kültürlerarasılık" Uluslararası Halkla İlişkiler Sempozyumu. 15-17 Nisan. Lefkoşe. Bildiri Kitabı. Cilt:2: 94-107.
- Uçar İlbuğa, E. (2010). "Çokkültürlülük, Ulus-Ötesilik Ve Kültürlerarası İletişim Yeterliği", *Çankaya Üniversitesi Journal of Humanities and Social Sciences*. 7(1): 163-180.
- Uygur, Nermi (1996). *Kültür Kuramı*. İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.
- Ügeöz, Perihan (2003). *Kültürlerarası İletişim*. İstanbul:Üstün Eserler.
- Welsh, Wolfgang (1995). Migration und Kultureller Wandel, Schwerpunktthema der Zeitschrift für Kulturaustausch, Institut für Auslandsbeziehungen (Hrsg.): 45. Jg. 1995 / 1. Stuttgart: Vj.
- Yeşil, Salih (2007). "Uluslararası Ortaklıklar: Kültürel Farklılıklar ve Bu Farklılıkların Üst Yönetim Grubunun Çalışma ve Performansına Etkileri." *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. (13): 232-246.
- Zaharna, R. S. (2006). "Uluslararası Halkla İlişkilerde 'Farkındalık' Yaklaşımı". Çev., Sibel Kaya. *Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*. (5): 239-258.