

TEMAS HİPOTEZİ KAPSAMINDA SPA ÇALIŞANLARININ KÜLTÜLERARASI YETERLİLİKLERİNİN İNCELENMESİ

Gencay SAATCI
Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Türkiye
gencaysaatci@comu.edu.tr
<https://orcid.org/0000-0002-7842-989X>

Sevil ATALAY TOHUMCU
Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Türkiye
sevilatalay_90@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-7583-1103>

Özge GÜDÜ DEMİRBULAT
Balıkesir Üniversitesi, Türkiye
ozge.demirbulat@balikesir.edu.tr
<https://orcid.org/0000-0001-7652-7966>

<i>Atf</i>	Saatci, G., Atalay Tohumcu, S. & Gudu Demirbulat, Ö. (2022). Temas Hipotezi Kapsamında Spa Çalışanlarının Kültürlerarası Yeterliliklerinin İncelenmesi. The Turkish Online Journal of Design Art and Communication, 12 (4), 968-981.
------------	--

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, temas hipotezi kapsamında SPA çalışanlarının kültürlerarası yeterliliklerinin incelenmesi ve görüşlerinin tespit edilmesidir. Çalışma kapsamında nitel araştırma yöntemlerinden birincil veri toplama tekniği olarak yarı-yapılandırılmış görüşme tekniği tercih edilmiştir. Çalışma verileri, 2022 yılı Nisan ayı içerisinde Çanakkale ilinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan SPA çalışanlarından yüz yüze görüşülerek toplanmıştır. Katılımcılar ile yapılan görüşmeler 15-20 dakika arasında gerçekleştirilmiş olup not alma tekniği tercih edilmiştir. Veri toplamak amacı ile oluşturulmuş olan yarı-yapılandırılmış görüşme formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, katılımcılara yönelik demografik sorular; ikinci bölümde, kültürlerarası yeterlilik; üçüncü bölümde ise, temas durumlarını tespit etmeye yönelik sorular yer almaktadır. Çalışma kapsamında katılımcılara yöneltilen sorular “Kültürlerarası Yeterlilik Düzeyi” ve “Temas Hipotezi” boyutları altında oluşturulmuştur. Her iki boyuttaki sorulara katılımcıların genel anlamda olumlu yanıtlar vermiş oldukları tespit edilmiştir. Türk kültürüne uyum sürecinde yaşamış oldukları zorluklar bakımından genel anlamda, “mutfak kültürlerinin farklılığından kaynaklı kullanılan baharatların Türkiye’de zor bulunması”, “iletişim konusu” ve “komşuluk ilişkileri” olarak ifade edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Kültürlerarası Yeterlilik, Temas Hipotezi, SPA, Çanakkale.*

INVESTIGATION OF CROSS-CULTURAL COMPETENCIES OF SPA EMPLOYEES IN THE SCOPE OF CONTACT HYPOTHESIS

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the opinions of SPA employees working in four- and five-star hotels operating in Çanakkale with a scale created on cross-cultural competence and social contact. Within the scope of the study, semi-structured interview technique was preferred as the primary data

collection technique, one of the qualitative research methods. Study data were collected by face-to-face interviews with SPA employees in April 2022. The interviews with the participants were held between 15-20 minutes and the note-taking technique was preferred. The semi-structured interview form, which was created to collect data, consists of three parts. In the first part, demographic questions for the participants; in the second part, cross-cultural competence; in the third part, there are questions to determine contact situations. The questions asked to the participants within the scope of the study were formed under the dimensions of “Cross-Cultural Competence Level” and “Contact Hypothesis”. It was determined that the participants gave positive answers to the questions in both dimensions in general. As the difficulties, they experienced in the process of adapting to Turkish culture, the issue of communication and neighborly relations were expressed, as the spices used in Türkiye are difficult to find due to the difference in culinary cultures in general.

Keywords: *Cross-Cultural Competence, Contact Hypothesis, SPA, Çanakkale.*

GİRİŞ

Kültürlerarası yeterlilik kavramı ilk kez Edward T. Hall tarafından kullanılmıştır. Hall (1959), Silent Language isimli çalışmasında kültür, kültürlerarası yeterlilik ve iletişim kavramlarına yer vermiştir. Hall, kültürlerarası farklılığın çözümlenmesine yönelik belirlediği ölçütlere göre, kültürlerin temas süreçlerinde meydana gelen iletişim ve etkileşimi, bağlam, zaman ve mekân olarak ele almıştır (Durmuş ve Sumruk Ateşgöl, 2021). SPA ise; sıcak ya da soğuk suyun farklı şekillerdeki uygulamaları ile kişiye dinlenme ve ferahlama hisselerini sunan bütüncü bir terapi olup, Latince “Salus Per Aqua” sözcüklerinin baş harflerinden meydana gelen “su ile gelen sağlık” anlamındadır. SPA, hizmeti sunan kişi ile hizmeti satın alan kişi arasında fiziksel temas ve iletişime dayanmaktadır. Türkiye’de SPA hizmeti sunan işletmelerin sayısı her geçen gün artarken, bu alanda yetişmiş işgücünün eksikliği de bir sorun olarak yer almaktadır. SPA merkezlerinde genel olarak kadın çalışanların istihdam edildiği görülmekle birlikte, Türk kadın çalışan sayısı bu alandaki ihtiyacı karşılamada yetersiz kalmaktadır. Bu durumdan dolayı Türkiye’deki SPA merkezlerindeki çalışan ihtiyacı ağırlıklı olarak Uzakdoğu’dan istihdam edilen çalışanlar ile karşılanmaktadır (Erdem vd., 2015).

Günümüz iletişim ortamları ve teknolojilerindeki yenilik ve gelişmelere bakıldığında, söz konusu durumun kültürlerarası ilişki ve iletişim durumunu fazlasıyla etkilediği görülmektedir (Bekiroğlu ve Balcı, 2014). Kültürlerarası yeterlilik kavramı çeşitli nedenlerden dolayı bir araya gelen ve birbirinden farklı kültürlerle sahip bireyler arasında ele alınan bir kavram olup, bu konudaki yeterlilik ya da yetersizlik de bireylerarası sosyal teması etkilemektedir. Bu durumdan dolayı da çalışmada kültürlerarası yeterlilik ve temas hipotezi kavramları yabancı bir ülkede ve hizmet sektöründe çalışmakta olan turizm işletmelerindeki SPA çalışanları üzerinden ele alınmıştır. Bu bağlamda; Çanakkale ilinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otellerde çalışmakta olan SPA çalışanlarının kültürlerarası yeterlilik ve temas hipotezi konusundaki görüşlerinin tespit edilmesi çalışmanın amacını oluşturmaktadır. İlgili yazında kültürlerarası yeterlilik (Gülduran vd., 2020; Temel Eğinli, 2012; Temel Eğinli ve Yalçın, 2016) ve temas hipotezi (Bağcı ve Çelebi, 2017; Li ve Wang, 2020; Luo vd., 2015; Meng ve Han, 2018; Paluck vd., 2019; Pettigrew, 1998; Pettigrew ve Tropp, 2005) konularında yapılmış çalışmalar yer almaktadır. Daha önce SPA çalışanlarına yönelik kültürlerarası yeterlilik ve temas hipotezi konularının birlikte ele alınmamış olması bu çalışmanın önemini ortaya koymaktadır.

KÜLTÜRLERARASI YETERLİLİK

Kimlik, temelinde psikolojik bir olgudur. Bu olgu ilk olarak psikiyatrist Erik Erikson tarafından, sadece bireysel kimliğin tanımı şeklinde, 1950’li yıllarda akademik alanda yer bulmuştur. Kimlik, en yalın hali ile kolektif bir yapıdan ziyade bireyin hayatında var olan olayları, hayata katılma şeklini ve toplum içerisinde bireyin konumlanmasını içermektedir (Yanık, 2013). Birey, hayatı boyunca kolektif, politik, bireysel, dinsel, cinsel ve etnik kimlik gibi pek çok farklı kimlikten etkilenmektedir. Kimlik, insanın doğumuyla beraber başlayıp yaşamının sonuna kadar süren yaşam döngüsü içinde anlam kazanıp şekillenmektedir. Bununla birlikte kimlik, kültüre göre değişen ve

kültür tarafından belirlenmiş farklılıkları ve benzerlikleri de kapsayan temel bileşen olarak yer almaktadır. Bunun sonucunda kimlik, birey veya toplumlari birbirinden farklı kılan ve onları ayırıştırın kültürel bir özelliğe dönüşmektedir (Nar, 2019).

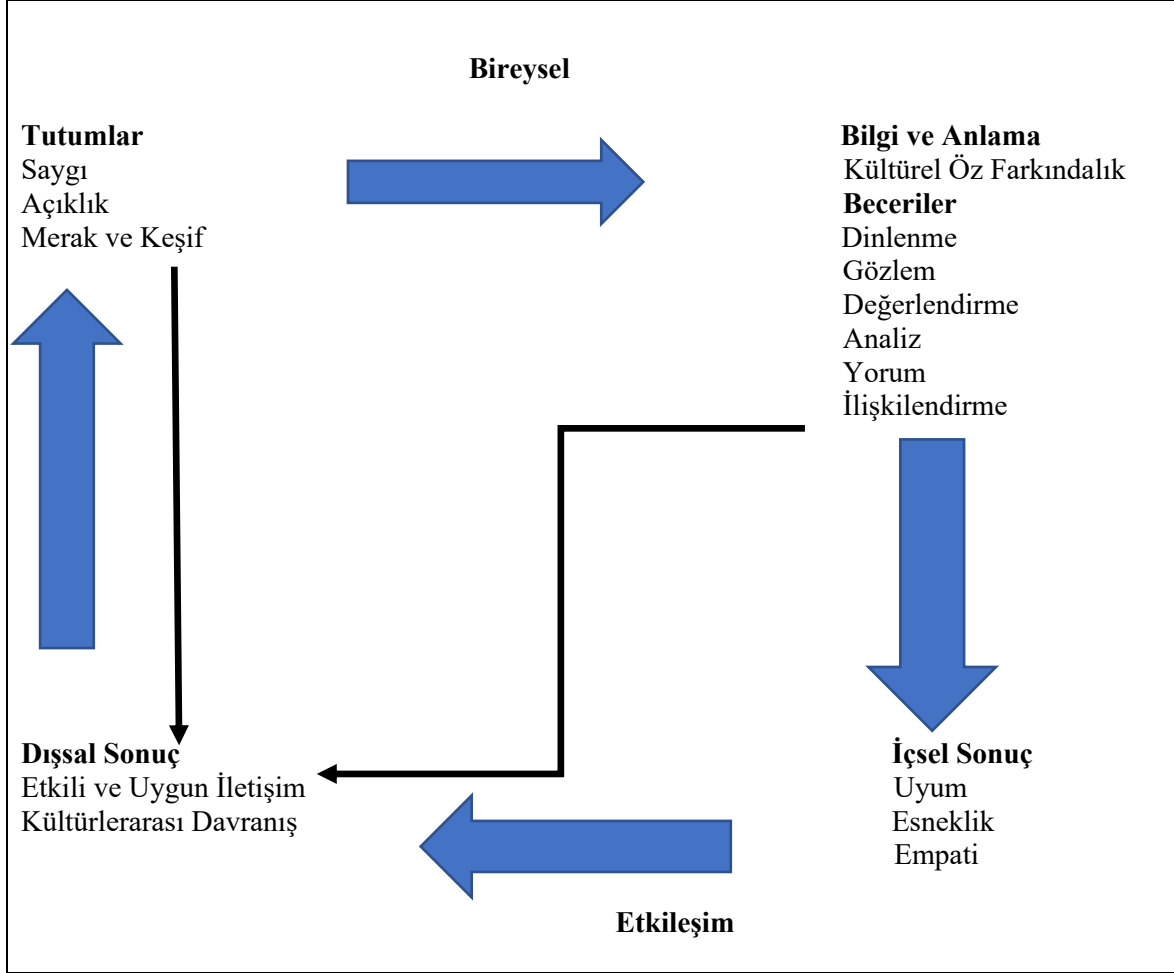
“Kültür” kelimesi Latince “colere” kelimesinden gelmekte olup, toplumsal ortamın meydana gelmesindeki temel unsur ve bireyin yaşamı boyunca edindiği deneyimlerin bütünüdür. Kültür, bireyin düşünce, inanç, duyguları sonucunda oluşan değerleri ve kuşaktan kuşağa aktarılan davranışları kapsamaktadır (Gümüştekin, 2007). Gelişim ve değişim kavramları da hem maddi ve manevi unsurlar ile şekillenmekte hem de bu unsurları doğrudan etkilemektedir (Duran, 2011). Kültür genel olarak “maddi kültür” ve “manevi kültür” olarak iki şekilde ele alınmaktadır. İnsanın ürettiği her türlü madde, maddi kültürü oluştururken, inançlar, değerler, kurallar, gelenek ve görenek olarak adlandırılan topluma yön veren davranış şekilleri de manevi kültürü oluşturmaktadır (Gümüştekin, 2007). Kültür, bireyin hayatında oldukça önemli bir yere sahip olmasına karşın bireyin diğer kültürlerle ait bilgi ve farkındalığı oluşmamış ise bu durum sosyal davranış ve tutumları olumsuz olarak etkileyebilmektedir. Bununla birlikte farklı kültürlerle ait özelliklerin öğrenilmesi de o kültüre ait insanlar ile sosyal ve iş ilişkilerini kolaylaştırmaktadır (Temel Eğinli, 2012). Kültürler, dinamik bir yapıya sahip olup siyasi, ekonomik, tarihi olay ve gelişmelerin sonucu olarak ve diğer kültürlerin de etkisi ile zaman içinde sürekli değişmektedir. Aynı zamanda kültürler, bireylerin düşünce ve eylemlerini de kısıtlayıp ve sınırlayabilmektedir. Kültürel aidiyetler sadece insanların kendilerini ve kendi kimliklerini nasıl algıladıklarını değil, aynı zamanda başkalarını, diğer grupları ve diğer davranış, düşünme ve hissetme biçimlerini nasıl algıladıklarını ve gruplar arasındaki ilişkileri nasıl algıladıklarını da etkilemektedir (Barrett vd., 2014).

Kültürlerarası yeterlilik kavramı ile ilgili ilk çalışmalar 1950’li yıllarda yabancı ülkelerde çalışmakta veya eğitim görmekte olan kişilerin deneyimleri doğrultusunda başlamıştır (Temel Eğinli ve Yalçın, 2016). Kültürlerarası yeterlilik, kişinin kültürlerarası bilgi, beceri ve tutumlarına dayalı olarak kültürlerarası durumlarda etkili ve uygun bir şekilde iletişim kurma yeteneği şeklinde tanımlanmaktadır. Kültürlerarası yeterliliğin geliştirilmesi, diğer dünya görüşlerinin daha iyi anlaşılması ve örgütsel ortamlarda kültürel çeşitlilik arasında etkin bir şekilde köprüler kurmak için düşünceleri, duyguları, değişimi ve belirsizliği yönetme yeteneği olarak sonuçlanmaktadır (Akdere vd., 2021). Kültürlerarası yeterlilikte kişinin empati kurabilmesi ile birlikte olay ve olgular arasında ilişki kurabilme yeteneği ile analiz edebilme yeteneğine de sahip olması gerekmektedir (Yığittürk Ekiyor, 2021). Kültürlerarası yeterlilik, bir kişinin bilişsel, duygusal ve davranışsal yeteneklerini kapsamaktadır ve iletişim, kültürler arası psikoloji, sosyal psikoloji, dilbilim, antropoloji ve eğitim gibi birkaç disiplinden meydana gelmektedir (Arasaratnam, 2016). Kültürlerarası yeterlilik aynı zamanda yaş, cinsiyet, etnik köken ve cinsel yönelimle ilgili kültürlerarası ilişkiler için de gereklidir (Kruse vd., 2014). Kültürlerarası yeterliliğin gelişimi karmaşık ve çok boyutlu olup dil becerileri genellikle kültürlerarası yeterlilik konusunda vurgulanan unsurlar arasında yer almaktadır (Stiftung ve Cariplo, 2006).

Kültürlerarası yeterliliğin sahip olması gereken boyutlar ve her boyutun içermesi gereken yeterlilikleri tanımlamak amacı ile 2004 yılında İngiltere’de Leonardo da Vinci Avrupa Eğitimi tarafından Kültürlerarası Yeterliliğin Değerlendirilmesi (Cross-Cultural Competencies Assessment/INCA) projesi gerçekleştirilmiştir. Bu proje sonucunda kültürlerarası yeterlilik belirsizliğe karşı tolerans, davranışsal esneklik, iletişim farkındalığı, bilginin keşfi, farklılıklara saygı ve empati olmak üzere oluşturulan boyutlar, motivasyon, bilgi/beceri ve davranış alt boyutları ile açıklanmıştır (Temel Eğinli, 2012). Bununla birlikte dil bilgisi kavramı iletişim olarak kabul görmekte, farklı bir kültüre ait dilin bilinmesi, mesajların anlamlandırılmasını sağladığı için kültürü anlamada da oldukça önemli bir faktör olarak ele alınmaktadır. Bundan dolayı kültürlerarası yeterlilik kavramı birçok çalışmada kültürlerarası iletişim yeterliliği olarak da yer almaktadır (Temel Eğinli ve Yalçın, 2016). Kültürlerarası iletişim disiplini ise tarihsel olarak İkinci Dünya Savaşı sonrasına ve 1946’da ABD Dışişleri birimlerinin diplomatlarına eğitim vermek amacıyla kurulan Dış Hizmet Enstitüsü’ne (Foreign Service Institute

(FSI) dayanmaktadır. Hall, kültür ve iletişim arasındaki ilişkiyi “iletişim kültür, kültür de iletişimdir” şeklinde belirterek, iki olgu arasında ne kadar yakın bir ilişki olduğunu altını çizmektedir (Sarı, 2004).

Şekil 1’deki kültürlerarası yeterlilik süreci modeli, çeşitli unsurlar arasında meydana gelen hareket ve süreç yönelimini ana hatlarıyla ortaya koyan, kültürlerarası yetkinliği edinme sürecini tasvir etmektedir.



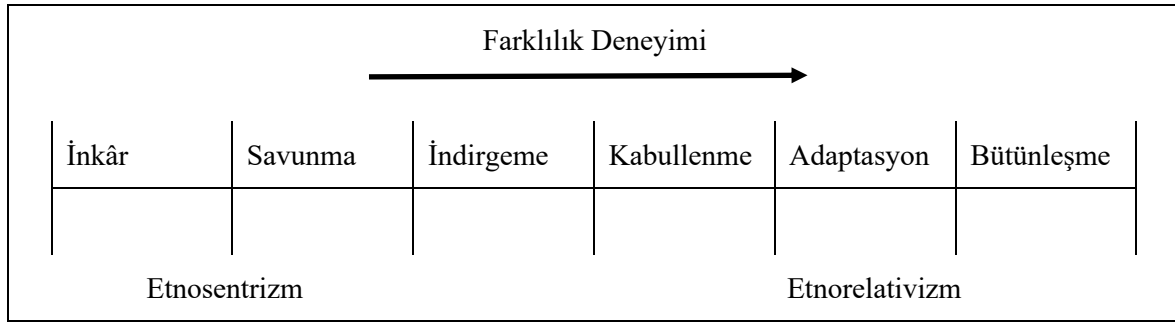
Şekil 1. Kültürlerarası yeterlilik süreci modeli

Kaynak: Deardorff (2006).

Kültürlerarası Yeterlilik Süreci Modeli, bireysel seviyeden bireylerarası seviyeye yönelik (kültürlerarası etkileşim) hareketi ifade etmektedir. Model devam eden kültürlerarası yeterlilik geliştirme sürecini göstermekte ve bu durumun sürekli bir iyileştirme süreci olduğu anlamına gelmektedir. Bu süreç modelinde tutumlar en kritik unsurdur ve bu nedenle tutumlar bu döngüde başlangıç noktası olarak gösterilmektedir. Kültürlerarası yetkinliğin derecesi, tutumların, bilgi ve anlamının ve elde edilen becerilerin derecesine bağlıdır. İçsel ve dışsal sonuçların benzersiz unsuru bu süreç modeliyle korunmaktadır (Deardorff, 2006). Kültürel farklılıklara sahip bireylerin etkili bir iletişim kurması durumunda farklılıkların taraflarca tanınması, farklılıklara saygı duyulması ve hoşgörü ile yaklaşım sergilenmesi mümkün olmaktadır. Bunun için kültürlerarası duyarlılık noktasının gerçekleştirilmesi gerekmektedir (Temel Eğinli, 2012).

Kültürlerarası duyarlılık kavramı, bireyin farklı bir kültürden kişiler, durumlar ya da ortamlar ile karşı karşıya geldiğinde bu farklılıkları anlamaya hevesli olma, hoşlanma ve ilgi duyma gibi duygusal yaklaşımlarını içermektedir (Abaslı ve Polat, 2019). Kültürlerarası duyarlılık, kişilerarası kültürel farklılıkların anlamlandırılması ve değerlendirilmesinde kültürlerarası iletişim bakımından uygun ve etkili davranış şeklini destekleyen olumlu anlamda bir duygu geliştirebilme yeteneği olarak tanımlanabilmektedir (Bekiroğlu ve Balcı, 2014). Başka bir tanımda ise, kişinin farklı kültürden kişiler ile etkileşimde bulunmadan önce, etkileşim esnasında ve sonrasında pozitif duygulara sahip olması ve farklı kültürden olan kişilere saygı duyması olarak ifade edilmektedir (Temel Eğinli, 2012). Kültürlerarası duyarlılık aşamasında bireyin öz-değerlendirme, öz-saygı, açık fikirlik, yargılamama ve sosyal rahatlık gibi özellikleri gelişmektedir (Temel Eğinli ve Yalçın, 2016).

Şekil 2’deki modelde, kültürlerarası duyarlılığın gelişim süreci altı aşamaya ayrılmış olarak yer almaktadır. Modeldeki her bir aşama deneyimin farklılığını temsil etmektedir. Modelde etnosentrizm (etnomerkezcilik), inkâr, savunma ve indirgeme basamaklarından oluşmaktadır. Etnosentrizm (etnomerkezcilik); bireyin ait olduğu grubu, kültürü evrenin merkezine konumlandırarak, etrafındaki diğer bireyleri bu duruma göre belirlemesidir (Mora, 2008). Etnorelativizm (kültürel görelilik) ise; kabullenme, adaptasyon ve bütünleşme basamaklarından oluşmaktadır.



Şekil 2. Bennett’in kültürlerarası duyarlılığın gelişimi modeli

Kaynak: Bennett (1986).

Bennett’in Kültürlerarası Duyarlılığın Gelişimi Modeli’ne göre “inkâr”; bireyin kültürel farklılıklara yönelik temas konusunda fiziksel veya sosyal olarak izole olma durumunu tercih edebilmesini ifade etmektedir. Bu durumda, farklılıkların inkârı meydana gelebilmektedir. Dolayısıyla, kişinin kendi dünya görüşünün, tüm gerçekliğin merkezi olarak tartışmasız nihai görüş olduğu bakış açısı mevcuttur. “Savunma” ise kişinin dünya görüşüne yönelik algıladığı tehdide karşı koyma girişimlerini içermektedir. En yaygın savunma stratejisi, farklılığın karalanmasıdır (Bennett, 1986). Bu aşamada kültürel farklılıklar tehdit olarak değerlendirilmektedir. Bu süreçte kişi, aşağılama (denigration), üstünlük (superiority) ve ters savunma (reversal) olarak üç ayrı şekilde tutum sergileyebilmektedir (Gülduran vd., 2020). “İndirgeme”; etnosentrizmin son ve en karmaşık basamağını temsil etmektedir. Kültürel farklılıklardan kaçınma stratejisidir. İndirgemedeki, görgü kuralları ve diğer kültürlerdeki yüzeysel kültürel farklılıklar kabul edilmektedir. Fakat derinlerde, hepimizin aynı olduğu varsayımı bulunmaktadır (Bennett ve Bennett, 2001). İnkâr ve savunmanın ötesinde bir gelişmeyi temsil etmektedir. Bu aşamada kültürel farklılık açıkça kabul edilerek ne aşağılama ne de üstünlük olarak olumsuz şekilde değerlendirilmemektedir. Kültürel farklılığın kabulü, etnosentrizmden etnorelativizme (kültürel görelilik) geçişi, “kabullenme” temsil etmektedir. Bu aşamada kültürel farklılık hem kabul edilmekte hem de saygı duyulmaktadır. Farklılık, insan ilişkilerinin temelinde olması gereken bir kavram olarak algılanmaktadır. “Adaptasyonda” ise birey tarafından empati ve kültürel çoğulculuk (çok kültürlülük) olarak iki şekilde uyarlanma söz konusudur. Kültürlerarası duyarlılığın gelişim aşaması olarak farklılığa uyum yeteneğidir. Kişinin kendi kültürel dünya görüşünün dışında hareket etme yeteneği olarak farklılığın göreceli bir süreç olarak kabul edilmesine dayanmaktadır. Aynı zamanda kültürlerarası iletişimin püf noktası şeklinde süreçte yer almaktadır

(Bennett, 1986). Kùltürlerarası farkındalığın en son ve en üst basamağında “bütùnleşme” yer almaktadır. Burada birey, kendi kùltürel kimlikliğine ek olarak, “kùltürlerarası” ya da “çokkùltürlü” birey olarak yer almaktadır. Bu aşamadaki birey “dünya insanı” olarak tanımlanabilmektedir (Aksoy, 2016).

TEMAS HİPOTEZİ

Temas hipotezinin temellerine bakıldığında; William Graham Summer (1903), gruplararası temasın kaçınılmaz şekilde çatışmaya yol açacağını savunmuştur. 20. yüzyılda bazı araştırmacılar deneysel olarak kanıt olmaksızın gruplararası temas üzerine tartışmaya devam etmişlerdir. Daha sonrasında yeni bir kavram olarak ortaya çıkan sosyal psikoloji disiplini ile gruplararası temas incelenmeye başlanmıştır. Sosyolog Robin Williams (1947) gruplararası temas hipotezinin ilk test edilebilir önermelerini sunmuştur. 1949’da Samuel Stouffer Amerikan askerine yönelik gruplararası temasın ilk saha testini gerçekleştirmiştir. 1950’lere gelindiğinde ise Gordon Allport bu konudaki düşüncesinin temelini oluşturarak, 1954’te “Önyargının Doğası” kitabında gruplararası teoriye yer vermiştir (Pettigrew ve Tropp, 2005). Kitabın içeriğini ise, Amerika Birleşik Devletleri’ndeki konut ve işyeri ayrımcılığının kaldırılmasının siyahi insanlara yönelik önyargıyı azalttığını öne süren çalışmalar oluşturmaktadır (Paluck vd., 2019).

Cook (1984), gruplararası temas hipotezinin en kapsamlı laboratuvar testini gerçekleştirmiştir (Pettigrew, 1998). Gruplararası temas teorisi, farklı ırksal, etnik ve dini gruplar arasındaki ilişkileri incelemek için uygulanmış olup genel olarak gruplararası temasın, gruplararası algıları ve tutumları olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Luo vd., 2015). Eşitlik koşullarının sağlandığı durumlarda bile farklı ırklar arasındaki temasın sadece “şüphe, korku, öfke, rahatsızlık ve çatışma” yaratacağı ileri sürülmektedir (Pettigrew ve Tropp, 2005). Temas hipotezi kapsamında önyargı; korku, cehalet, hiyerarşi veya ortak yaşam kalıpları ve hedefleri eksikliğinin bir ürünü olarak nitelendirilmiştir (Paluck vd., 2019).

Farklı gruplardan insanlar arasındaki anlamlı temasın klişeleri ve önyargıları yıktığı görülmektedir. Temas, konuşmalar yüzeysel arkadaşlığın ötesine geçtiğinde; insanların kişisel bilgi alışverişinde bulunduğu veya birbirlerinin farklılıkları ve kimlikleri hakkında konuştuğu, ortak bir amaç veya bir çıkarı paylaşıldığında anlam kazanmaktadır. Sosyal psikolog Gordon Pettigrew (1998), zaman içerisinde koşulların fazlalığından dolayı kategorisizleştirme sorununu, hipotezin süreci ele almamasını ve hipotezin ortaya çıkan etkilerin diğer durumlara nasıl genelleyeceğini belirtmemesini Allport’un sosyal temas hipotezinin problemleri olarak belirtmektedir. Allport’un temas hipotezini yeniden yorumlayan Pettigrew, gruplararası temasın, önyargıları dış grupla ilgili bilgi edinme, dış grupla duygusal bağlar geliştirme, davranış değiştirme ve iç grup üyelerine yönelik farkındalık kazanma mekanizmaları aracılığıyla azalttığını ileri sürmektedir (Eniç, 2021). Allport (1954), dört koşulun karşılanması durumunda temasın önyargıyı azaltma ve gruplararası ilişkileri iyileştirme olasılığının daha yüksek olacağını öne sürmektedir (Hewstone, 2009). Temelde bu koşullar; durum içinde eşit grup statüsü, ortak hedefler; gruplararası iş birliği ve yetkililerin, yasaların veya geleneklerin desteği şeklinde tanımlanmaktadır.

Eşit Grup Statüsü: Eşit statü tanımının zor olmasına ve farklı şekillerde kullanılmasına rağmen çoğu araştırmacı gruplararası temasta bu iddiayı desteklemektedir (Pettigrew, 1998). Karşılıklı olarak temas durumunda her iki grup da eşit statüye sahip olmalıdır (Pettigrew ve Tropp, 2005).

Ortak Hedefler: Temas aracılığı ile önyargıyı azaltmak, aktif ve amaca yönelik bir çaba gerektirmektedir (Pettigrew, 1998). Bu süreçte, farklı grupların üyeleri birlikte çalışmalı ve ortak hedeflerine ulaşmak için birbirlerine güvenmelidir (Pettigrew ve Tropp, 2005).

Gruplararası İş birliği: Ortak hedeflere ulaşmak, rekabetten çok iş birliğine dayalı, birbirine bağlı bir çaba olmalıdır. Farklı gruplar iş birliği içerisinde ortak bir hedefe odaklandıklarında, gruplararası olumlu ilişkilerin gelişmesi de mümkün olabilmektedir (Pettigrew ve Tropp, 2005).

Yetki, Hukuk veya Özel Destek: Genel olarak sosyal yapıtımla, gruplararası temas daha kolay kabul edilerek, daha olumlu etkiler sunmaktadır (Pettigrew, 1998). Yetki yapıtımlı, farklı gruplara mensup üyelerin birbirleriyle nasıl etkileşimde bulunmaları gerektiğine dair normlar ve yönergeler oluşturmaktadır (Pettigrew ve Tropp, 2005).

Geleneksel temas yaklaşımına bağlı olarak bazı araştırmacılar, gruplar arasında meydana gelen doğrudan temas deneyimleri gerçekleşmediğinde bile dolaylı olarak kurulabilecek temas deneyimlerinin önyargılar üzerinde olumlu etkiler yaratabileceği şeklinde yeni yaklaşımlar geliştirmişlerdir (Eniç, 2021). Temas kuramına turizm bağlamında bakıldığında, yapılan araştırmalar gruplararası daha fazla nicelik ve kaliteye sahip bireylerin, daha iyi bir tutum algısına sahip olma eğiliminde olduğunu ileri sürmektedir (Meng ve Han, 2018). Turist-yerel halk sosyal teması, gruplararası ilişkileri, turist davranışlarını ve turistlerin bir destinasyona yönelik tutumlarını anlamada önemli bir rol oynamaktadır. Turizm önemli bir sosyal temas yöntemi olarak barışı teşvik etmede önemli bir etken olarak yer almaktadır (Li ve Wang, 2020).

YÖNTEM

Bu çalışmanın amacını, Çanakkale ilinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otellerde çalışmakta olan SPA çalışanlarının kültürlerarası yeterlilik ve temas hipotezi konusundaki görüşlerinin tespit edilmesi oluşturmaktadır. Çalışma kapsamında nitel araştırma yöntemlerinden birincil veri toplama tekniği olarak yarı-yapılandırılmış görüşme tekniği tercih edilmiştir. Görüşme tekniği, katılımcıya açık uçlu sorular sorularak belirli bir konudaki düşünce ya da gözlemleri konusunda bilgilerin elde edilmesidir. Görüşme tekniğinde süreç, soru-cevap şeklinde devam ederek görüşme metinleri yazılı ya da sözlü olarak kayıt altına alınmaktadır (Kozak, 2021). Yarı-yapılandırılmış görüşme formu, görüşmeyi gerçekleştiren kişinin görüşme sırasında soruların cümle yapısını ve sırasını değiştirebildiği, bazı konuları detaylandırabildiği ya da genellikle sohbet tarzını benimseyebildiği bir yöntem olarak tanımlanmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2021).

Çanakkale’de 2022 yılı itibari ile beş adet SPA hizmeti sunan otel bulunmaktadır. Çalışma evreni de SPA hizmeti sunan beş adet otelden oluşmaktadır. Fakat bir otel çalışma yapılan süre zarfında henüz açık olmadığından, bir diğer otel ise görüşme talebine olumlu yanıt vermediğinden dolayı görüşmeler üç otelden toplam sekiz katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Çalışma verileri SPA çalışanları ile 2022 Nisan ayı içerisinde yüz yüze görüşülerek toplanmıştır. Katılımcılar ile yapılan görüşmeler 15-20 dakika arasında gerçekleştirilmiş ve not alma tekniği tercih edilmiştir. Görüşmeler, katılımcılara mesai saatleri dışında ulaşmanın zorluğundan dolayı, gereken izinler alınarak, mesai saatleri içinde ve iş yerlerinde yapılmıştır.

Veri toplamak amacı ile oluşturulmuş olan yarı-yapılandırılmış görüşme formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde; katılımcılara yönelik demografik sorular, ikinci bölümde; kültürlerarası yeterlilik düzeyini, üçüncü bölümde ise; sosyal temas durumlarını tespit etmeye yönelik sorular yer almaktadır. Yarı-yapılandırılmış görüşme formları kültürlerarası yeterlilik ve temas hipotezi konularında yapılmış olan çalışmaların görüşme formlarından uyarlanmıştır (Küllü Sülü, 2014; Bağcı ve Çelebi, 2017). Çalışma sonucunda elde edilen veriler betimsel analiz tekniği kullanılarak analiz edilmiştir. Çalışmada katılımcı ve otel isimleri belirtilmediğinden dolayı kodlama yöntemi tercih edilmiştir. Kodlama her bir katılımcı için “K1,...,K8” olacak şekilde oluşturulmuştur.

BULGULAR

Çanakkale ilinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otellerde çalışmakta olan SPA çalışanlarının kültürlerarası yeterlilik ve temas hipotezi konusundaki görüşlerinin tespit edilmeye çalışılarak, elde edilen veriler analiz edilmiştir. Aşağıdaki Tablo 1’de katılımcılara ait değişkenler yer almaktadır.

Tablo 1. Katılımcılara ait değişkenler

Katılımcı	Cinsiyet	Eğitim	Yaş	Sektördeki Hizmet Yılı
K1	Kadın	Lise	21	1
K2	Kadın	Lise	21	1
K3	Kadın	Ortaöğretim	38	10
K4	Kadın	Ortaöğretim	42	10
K5	Kadın	Ortaöğretim	36	17
K6	Kadın	Ortaöğretim	40	8
K7	Kadın	Lise	22	1
K8	Kadın	Ortaöğretim	51	15
Ortalama			33,8 Yaş	7,8 Yıl

Tablo 1’de yer alan verilere göre, katılımcıların tamamının kadın olduğu görülmektedir. Eğitim düzeyine bakıldığında; üç katılımcının lise, beş katılımcının ise ortaöğretim eğitimi aldığı görülmektedir. Ortaöğretim eğitimine sahip katılımcıların 30 yaş ve üzeri olduğu dikkati çekmektedir. Katılımcıların yaş durumları incelendiğinde; üç katılımcının 30 yaş ve altı, ortalama olarak da 33,8 olduğu görülmektedir. Sektördeki hizmet yılına bakıldığında ise, 1-17 yıl aralığında değişmekte olup ortalama 7,8 yıl olarak tespit edilmiştir.

Aşağıdaki Tablo 2’de “Kültürlerarası Yeterlilik” boyutu altında katılımcılara sorulmuş olan soruların cevap analizleri yer almaktadır.

Tablo 2. Kültürlerarası yeterlilik

Kültürlerarası Yeterlilik	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8
Türklerden Tanınan Kişi Sayısı	100	100	20	50	5	10	4	4
Türklerden Arkadaş Sayısı	20	25	1	0	0	4	2	2
Türkiye-Uzakdoğu Arasında Çatışma	×	×	×	×	×	×	×	-
Türkleri Kültür Konusunda Tehdit Edici Bulma	×	×	×	×	×	×	✓	×
Türkleri Kültür Konusunda Zenginleştirici Bulma	✓	✓	✓	✓	✓	✓	×	✓
Türkleri Dil Konusunda Tehdit Edici Bulma	×	×	×	×	×	✓	✓	×
Türkleri Dil Konusunda Zenginleştirici Bulma	✓	✓	✓	✓	✓	×	×	✓
Türlere Karşı Gergin Hissetme Sıklığı*	1	1	2	1	1	1	2	2
Türlere Karşı Gergin Hissetme Durumu*	#	1	#	#	#	1	1	#
Türklerden Çok Şey Öğrenme Durumu	✓	✓	✓	×	×	✓	✓	✓
Türkleri Dost Canlısı Bulma Durumu	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Türkleri Nazik Bulma Durumu	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Türklerin İyi Olduğunu Düşünme Durumu	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

*1=Hiçbir Zaman, 2=Bazen, #=Misafir ile İletişimde

Katılımcıların Türkiye’de buldukları süre içerisinde iş yeri ve sosyal hayatları dâhil olmak üzere kaç kişi ile tanıştıklarının tespit edilmesi amacı ile sorulmuş olan soruya verilen cevapların en az dört, en fazla ise 100 kişi olduğu görülmektedir.

Katılımcıların Türklerden kaç tane arkadaşları olduğuna yönelik soruya vermiş oldukları cevaplara bakıldığında, kaç kişi tanıdıklarına yönelik verilmiş olan cevaplardan genel olarak daha az sayıda arkadaşları olduğu görülmektedir. Bu soruya K4 ve K5 hiç arkadaşları olmadığını söylemiş ve bu durumun nedeni olarak da işlerinin yoğun olduğunu belirtmişlerdir.

Son zamanlardaki ilişkileri göz önünde bulundurarak, Uzakdoğu ve Türkiye arasında çatışma olup olmadığı ile ilgili soruya, K8 tarafından “bilmiyorum” cevabı verilmiş olup, diğer tüm katılımcılar tarafından herhangi bir olumsuz durum olmadığına dair genel bir ifade olarak “Türkiye ve Uzakdoğu (Endonezya) arasında iyi ilişkiler olduğunu düşünüyorum” cevapları verilmiştir.

Türkleri kültür konusunda tehdit edici mi yoksa zenginleştirici mi bulduklarını katılımcıların kendi bakış açılarına göre değerlendirmeleri istenmiştir. Bu soruya K7 hariç diğer tüm katılımcılar Türkleri kültür konusunda zenginleştirici bulduklarını belirtmişlerdir. K4, “Zenginleştirici buluyorum fakat arkadaşım olmadığı için kimseyle iş dışında zaman geçiremiyorum”; K1, “Bu konuda Türkleri arkadaşça ve yardımsever buluyorum”; K2, “Türkler bu konu ile birlikte birçok konuda kibar ve arkadaşça davranıyorlar” şeklinde görüşlerini belirtmişlerdir.

Katılımcıların, Türkleri dil konusunda tehdit edici ya da zenginleştirici bulup bulmadıklarına yönelik olarak verilen cevaplarda, kültür konusunda olduğu gibi dil konusunda da Türkleri genel olarak zenginleştirici buldukları görülmektedir. Fakat K6 ve K7 bu soruya hayır cevabını vererek, Türkleri dil konusunda zenginleştirici bulmadıklarını belirtmişlerdir. Diğer katılımcılara bakıldığında; K2, “Zenginleştirici buluyorum. Türk arkadaşlarımdan yardım ile günden güne Türkçemi geliştirdiğimi düşünüyorum”; K3, “Zenginleştirici buluyorum çünkü Türk biri ile evliyim”; K5, “Dil konusunda oldukça zenginleştirici buluyorum ve yavaş yavaş Türkçe öğrenmeye başlıyorum” cevaplarını verdikleri görülmektedir.

Yabancı bir ülkede ve hizmet sektöründe çalışmakta olan katılımcıların “Türlere karşı ne sıklıkta gergin (kaygılı/kuşkulu) hissettiniz/hissedersiniz?” sorusu ile görüşlerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Katılımcılardan K3 ve K7, “Bazen”; K8, “Zaman zaman” şeklinde görüşlerini ifade etmiş olup, diğer katılımcılar tarafından “Hiçbir zaman” şeklinde cevaplar verildiği görülmektedir. K2, “Hiçbir zaman kendimi gergin ya da kaygılı hissetmedim. Türkleri göz korkutucu değil arkadaşça buluyorum”; K3, “Bazen, bazı durumlarda kendimi gergin hissettiğim durumlar olsa da genellikle kendimi mutlu hissediyorum” şeklinde bu konuda görüşlerini ifade etmişlerdir.

Katılımcıların, Türklere karşı hangi durum ya da durumlarda gergin (kaygılı/kuşkulu) hissettiklerine yönelik cevaplarına bakıldığında, farklı cevaplar verildiği görülmektedir. Bu konuda K1, “Bana yönelik kötü bir durum olmadığı sürece gergin hissetmiyorum”; K2, “Hiçbir zaman böyle bir durumla karşılaşmadım”; K3, “Çalışma temposundan dolayı bazen gergin hissedebiliyorum”; K4 ve K5, “Genelde müşteriler ile masaj sırasında iletişim kurarken özellikle de erkek müşterilerin rahatsız edici davranışları karşısında kendimi kötü hissediyorum”; K8, “Her masaj esnasında kendimi gergin hissedirim” şeklinde cevap verdikleri görülmektedir.

“Türklerden çok şey öğrendiğinizi/öğrenebileceğinizi düşünüyor musunuz?” sorusuna katılımcılardan genel olarak olumlu cevaplar alınmıştır. K1, “Evet. Burada arkadaşlarımdan var ve onlar bana her gün yeni şeyler öğrenmem için yardımcı oluyor”; K2, “Evet Türkler bana Türkçe ile birlikte birçok şeyi öğretiyor ve bazı arkadaşlarımdan gün içerisinde bana her konuda yardımcı oluyor”; K3, “Evet çok arkadaşım olmasa da kültüre dair bir şeyler öğrenebileceğimi düşünüyorum”; K4 ve K5, “Sadece dil konusunda bir şeyler öğrenebileceğimi düşünüyorum, yemek konusunda bir şey öğrenebileceğimi düşünmüyorum” şeklinde görüşlerini ifade etmişlerdir.

Tüm katılımcıların Türkleri dost canlısı bulup bulmadıklarına yönelik, K8, “Evet, oldukça iyi arkadaş olduklarını düşünüyorum”; K4, “Evet, genel olarak dost canlısı olduklarını düşünüyorum” cevaplarında olduğu gibi olumlu cevap verdikleri görülmektedir.

Katılımcıların Türklerin yaklaşımlarına yönelik görüşlerin tespit edilmesi amacı ile oluşturulmuş olan sorular ile tanıdıkları ve arkadaş oldukları Türklerle göre cevaplamaları istenen “Türklerin iyi olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna aynı olumlu cevaplar verildiği görülmektedir. Katılımcılardan K1, “Evet, bana karşı iyi ve arkadaşça davrandıklarını düşünüyorum”; K2, “Evet, iyi ve yardımsever buluyorum” şeklinde görüş belirtmişlerdir.

Türklerin yaklaşımlarına yönelik verilen cevaplar değerlendirildiğinde çalışma doğrultusunda Çanakkale’de bulunan yabancı çalışanlara yönelik olumlu bir imaj sergilendiği sonucuna ulaşılmaktadır.

Tablo 3’te “Temas Hipotezi” boyutu altında katılımcılara sorulmuş olan soruların cevapları yer almaktadır.

Tablo 3. Temas hipotezi

Temas Hipotezi	Kendi Kültürünü Daha İyi Bulma	Türkler ile İletişim Kurma	Türkler ile İletişimde Dikkat Etme	Türkler ile İletişim Sürecinde Tepki	Uyum Süreci Zorlukları
K1	×	Güler yüzlü	Karşı Taraf	Karşı Taraf	Dizi ve Film
K2	×	Güler yüzlü	Karşı Taraf	Karşı Taraf	Gastronomi
K3	×	Güler yüzlü	Saygı	Nazik	Gastronomi İletişim
K4	×	Rahat	Temizlik	Nazik	Gastronomi İletişim
K5	×	Çekingen	Saygı	Karşı Taraf	Gastronomi
K6	×	Güler yüzlü	Karşı Taraf	Nazik	Gastronomi, İletişim
K7	✓	Güler yüzlü	Karşı Taraf	Nazik	Gastronomi, İletişim
K8	×	Türkçe bilmiyor	Sadece Masaj	Nazik	Gastronomi, İletişim

Katılımcıların kendi kültürlerinin Türk kültüründen daha iyi olup olmadığına yönelik soruya vermiş oldukları cevaplara bakıldığında K2, “Her kültür farklıdır ve her biri kendi içinde tektir, her ikisinin de iyi olduğu düşünüyorum”; K3, “Her iki kültüründe kendine göre zengin olduğunu düşünüyorum”; K6, “Her iki kültürün de birbirine yakın değerinde olduğunu düşünüyorum” şeklinde cevaplar; K7, “Kendi kültürümün genel olarak daha iyi olduğunu düşünüyorum” şeklinde kendini kültürünün daha iyi olduğunu dile getirmektedir.

“Türkler ile iletişim kurarken nasıl davranırız?” sorusuna genel olarak olumlu cevaplar verildiği tespit edilmiştir. K4, “Gayet çekinmeden rahatça iletişim kurmaya çalışıyorum”; K2, “O an ki ruh halim çok önemli ama genellikle kibar, arkadaşça ve güler yüzlü davranmaya çalışıyorum” şeklinde görüş belirtirken; sadece K5, “Biraz çekinerek” cevabını vermiştir. K8 ise “Türkçe bilmiyorum” cevabı ile kendisini dil konusunda yetersiz bulduğu için genel olarak diyalog kurmaktan kaçındığını belirtmektedir.

Katılımcıların Türkler ile iletişim kurarken nelere dikkat ettiklerine yönelik soruya vermiş oldukları cevaplara bakıldığında; katılımcılardan bir kaçı, ilk izlenim olarak bana nasıl davranılıyorsa ben de öyle davranıyorum; K3, “Öncelikli olarak karşı taraftan saygılı davranmasını isterim, ben de karşımdakilere karşı saygılı davranmaya çalışırım”; K4, “Temizlik benim için oldukça önemli, karşımdaki kişinin temizliğine dikkat ederim”; K5, “Genel olarak karşı tarafın davranışlarının kontrollü ve saygılı olmasına dikkat ederim”; K6, “Genellikle karşımdaki kişiye karşı uyumlu davranırım”, şeklinde cevaplar verirken, K8 bir önceki soruda da belirtildiği üzere Türkçe bilmediğinden dolayı bu soruyu “Konuşmadan sadece masaj yapıyorum” şeklinde cevaplamıştır.

Katılımcılardan K1 ve K2, “Türkler ile iletişim sürecinde nasıl tepki verirsiniz?” sorusuna bir önceki sorunun cevabında olduğu gibi benzer şekilde; “Karşı taraf kibar davranırsa ben de öyle davranırım” cevabını verdikleri görülmektedir. K3, “Sıkıntılı durumlar ile karşılaşmadığım sürece genellikle nazik davranmaya çalışırım” cevabı ile diğer katılımcılarında genel olarak olumlu, uyumlu, nazik ve güler yüzlü olarak görüş belirtmişlerdir.

Türk kültürüne uyum sürecinde ne gibi zorluklar yaşadıklarını tespit etmek amacı ile sorulmuş olan soruda katılımcıların vermiş olduğu “baharat” ve “iletişim” cevaplarının ön plana çıktığı görülmektedir. K1, “Türk dizi ve filmleri Endonezya’dakilerden farklı ve ilginç, benim için olayları anlayabilmek oldukça karmaşık bir durum”; K2, “Özellikle yemek konusunda zorluk yaşadım. Endonezya yemekleri Türk yemeklerinden yüzde yüz farklı ama yine de Türk yemekleri de kötü değil oldukça güzel ve lezzetli”; K3, “Özellikle yemek, komşuluk ve iletişim konularında sıkıntılar yaşadım. Yemekler konusunda kendi mutfağımızda kullandığımız baharatları burada bulamıyorum, komşuluk ilişkileri bizim kültürümüze göre oldukça mesafeli, birçok komşumu tanımıyorum ve dilden dolayı iletişim konusunda sıkıntılar yaşıyorum”; K4, “Çay kültürü bizim kültürümüzden farklı, Türkiye’de çay ritüelleri bizim kültürümüzdeki gibi özenilerek yapılmamakta, yemekler konusunda kullanmak istediğimiz baharatları burada bulamıyorum bundan dolayı bulamadığım baharatları sipariş ile tedarik etmeye çalışıyorum. Temizlik konusu da benim çok önemli, tanıdığım Türklerin bu duruma çok dikkat ettiğini düşünmüyorum, biz günde mutlaka iki kez duş alırken Türkler böyle değil. Komşuluk konusunda da insanlar çok mesafeli, apartmandaki birçok komşumu tanımıyorum”; K5, “Çay kültürü ve kendi kültürümüzde kullandığım baharatları kolayca burada bulamıyorum”; K6 ve K7, “Yemek, dil (iletişim), Türklerin özellikle de erkeklerin olumsuz bakış açısı”; K8, “Sosyalleşmek, yemek(baharat) ve iletişim en zorlandığım durumlar” şeklinde görüşlerini belirtmişlerdir. Verilen cevaplardan da anlaşılacağı üzere Hindistan, Çin ve Orta Doğu gibi ülkelerden etkilenen Endonezya mutfağında baharatlar oldukça önemli bir yere sahiptir. Bundan dolayı baharat konusundaki mağduriyetin giderilebilmesi katılımcılar için büyük önem arz etmektedir.

Katılımcıların Türkiye’de buldukları süre zarfında sahip oldukları kültürlerarası yeterliliklerinin, temas hipotezi kavramına genel anlamda olumlu sonuçlar şeklinde yansıdığı görülebilmektedir. Kültürlerarası yeterlilik konusunda katılımcılar tarafından Türklerin dil ve kültür açısından zenginleştirici bulunmaları durumunun temas hipotezine katılımcıların Türkler ile iletişim kurarken güler yüzlü ve arkadaşça davranmaları olarak yansıdığı görülmektedir. Aynı şekilde kültürlerarası yeterlilik konusunda Türklerin katılımcılar tarafından dost canlısı, iyi ve nazik bulunuyor olmaları, temas hipotezinde Türkler ile iletişim sürecinde katılımcıların genel olarak nazik bir şekilde yaklaşım sergiledikleri şeklinde yer almaktadır.

SONUÇ

Çalışma kapsamında Çanakkale ilinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otellerde çalışmakta olan SPA çalışanlarının kültürlerarası yeterlilik ve sosyal sosyal temas konusundaki görüşlerinin tespit edilmesi hedeflenmiştir. Çalışma içeriğinde katılımcılara yöneltilen sorular “Kültürlerarası Yeterlilik Düzeyi” ve “Temas Hipotezi” boyutları altında oluşturulmuştur. Kültürlerarası yeterlilik boyutunda genel anlamda olumlu yanıtlar verildiği görülmektedir. Katılımcılar, hangi durumda gergin hissettikleri sorulduğunda erkek müşteriler ile masaj sürecinde aynı ortamda bulduklarında gergin

ve kötü hissettiklerini belirtmişlerdir. Temas hipotezi boyutunda da genel anlamda olumlu cevaplar verilmiş olup, bu boyutta; Türkler ile iletişim kurarken nelere dikkat ettikleri konusunda genel olarak karşı tarafın yaklaşımına göre bir tavır sergilemeyi tercih ettikleri görülmektedir. Türk kültürüne uyum sürecinde yaşamış oldukları zorluklar göz önüne alındığında genel anlamda mutfak kültürlerinin farklılığından ve bu farklılıktan kaynaklı olarak kullanmış oldukları baharatları Türkiye’de kolay bulamadıklarından kaynaklandığı görülmektedir. Bununla birlikte komşuluk ilişkileri ve iletişim konusu da yaşanan zorluklar olarak belirtilmiş ve Çanakkale’deki komşuluk ilişkilerinin soğuk ve mesafeli olduğu belirtilmiştir. İletişim konusunda ise, genel olarak katılımcılar Türkçe olarak kendilerini rahat bir şekilde ifade etmekte biraz zorlansalar da karşılarındaki kişiyi anlama konusunda daha iyi oldukları gözlemlenmiştir.

Çalışma sürecinde görüşülen tüm katılımcıların kadın olmasından dolayı, genel olarak erkek müşterilere yönelik rahatsızlık dile getirilmiş ve kadın SPA çalışanı olmalarının olumsuz değerlendirildiğini ifade etmişlerdir. Kadın çalışanların belirtmiş oldukları şekilde rahatsızlık yaşamamaları adına işletmelere bünyelerinde erkek SPA çalışanı da bulundurmaları önerilmektedir. Genel olarak Türkiye’de yerli kadın SPA çalışanı sıkıntısı yaşanmakta olup, bu durumun üniversite programları ile ya da çeşitli özel eğitim programlarının oluşturulması ile çözülebilecek bir durum olduğu düşünülmektedir.

Turizm sektöründe birçok işletme, çalışanlarının yabancı dil sorununu, işletmenin çalışana sunduğu dil kursları ile çözebilmektedir. Çalışma kapsamında katılımcılardan alınan geri bildirimler ve yapılan gözlemler sonucunda kendilerini Türkçe olarak ifade etmekte çok rahat olmadıkları görülmüştür. Çalışma arkadaşları, sosyal çevreleri ve müşteriler ile daha sağlıklı bir iletişim kurulabilmesi için yabancı SPA çalışanlarına yönelik belirli programlar dâhilinde Türkçe dil kursları verilmesi önerilmektedir. Türklerden kaç kişiyi tanıyıp, arkadaş oldukları konusunda da çoğu katılımcı iş yoğunluğundan dolayı çok az arkadaşları olduğunu belirtmiştir. Bu durumda işletmeler gerek otel misafiri gerekse dışarıdan rezervasyon ile gelen müşterilerin SPA hizmetini karşılayabilecek sayıda personel bulundurarak ve çalışma süreleri yeniden planlanmalıdır. Sonuç olarak işinden mutsuz ve gergin bir ortamda çalışan personel müşteriye karşı iyi bir hizmet sunmayacak, bu da işletme için olumlu bir sonuç yaratmayacaktır.

Literatür taramasında SPA çalışanlarına yönelik Erdem vd. (2015), SPA ve Wellness hizmet birimlerindeki insan kaynaklarının profilinin belirlenmesine; Balta ve Özpinar (2018), SPA merkezlerinde ergonominin iş sağlığı ve güvenliği açısından incelenmesine; Kuşluyan vd. (2019) ise Belçika, Bulgaristan, Portekiz, Slovenya ve Türkiye’de termal SPA terapi uzmanının sahip olması gereken bilgi, beceri ve yetkinlik alanlarının ve bu alanlardaki eğitim-öğretim ihtiyacının ortaya çıkarılmasına yönelik çalışmalar yapmışlardır. Fakat SPA çalışanlarına yönelik kültürlerarası yeterlilik ve temas hipotezi konusunda yapılmış bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Çalışmanın sadece Çanakkale’de yer alan konaklama işletmeleri bünyesindeki SPA çalışanları ile yapılmış olması çalışmanın kısıtını oluşturmaktadır. Bundan sonraki çalışmalarda farklı şehirlerdeki otel işletmelerinde çalışan SPA çalışanları ile yapılacak olan çalışmalardan elde edilecek sonuçların da literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

Abaslı, K. ve Polat, Ş. (2019). Öğrencilerin Kültürlerarası Duyarlılık ve Kültürel Zekâya İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1): 193-202.

Akdere, M., Acheson, K. ve Jiang, Y. (2021). An Examination of the Effectiveness of Virtual Reality Technology for Intercultural Competence Development. *International Journal of Intercultural Relations*, 82: 109-120.

Aksoy, Z. (2016). Kültürlerarası İletişim Eğitiminde Öğrencilerin Kültürlerarası Duyarlılık Gelişimi Öz Değerlendirmeleri Üzerine Bir İnceleme. *Selçuk İletişim*, 9(3): 34-53.

- Arasaratnam, L.A. (2016). *Intercultural Competence*. Oxford Research Encyclopedias. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228613.013.68>
- Bağcı, S.Ç. ve Çelebi, E. (2017). Gruplararası Temas ve Çatışma ile Azınlıklara Yönelik Tutumlar ve Çokkültürlülüğe Destek Arasındaki İlişkiler: Gruplararası Tehdit ve Kaygının Aracı Rolü. *Türk Psikoloji Yazıları*, 20(Özel Sayı): 3-18.
- Balta, Ş. ve Özpınar, H. (2018). Turizm İşletmelerinin Spa Bölümlerinde İş Sağlığı ve Güvenliği Açısından Ergonominin İncelenmesi. *İstanbul Aydın Üniversitesi Dergisi*, 10(2): 139-148.
- Barrett, M., Byram, M., Lázár, I., Mompoin-Gaillard, P. ve Philippou, S. (2014). *Developing Intercultural Competence Through Education*. Council of Europe Publishing.
- Bekiroğlu, O. ve Balcı, Ş. (2014). Kültürlerarası İletişim Duyarlılığının İzlerini Aramak: “İletişim Fakültesi Öğrencileri Örneğinde Bir Araştırma”. *Selçuk Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Dergisi*, (35): 429-459.
- Bennett, M.J. (1986). A Developmental Approach to Training for Intercultural Sensitivity. *International Journal of Intercultural Relations*, 10(2): 179-196.
- Bennett, J.M. ve Bennett, M.J. (2001). Developing Intercultural Sensitivity: An Integrative Approach to Global and Domestic Diversity. The Diversity Symposium, Diversity Collegium, Bentley College, Waltham, Mass., pp.1-44.
- Deardorff, D.K. (2006). Identification and Assessment of Intercultural Competence as a Student Outcome of Internalization. *Journal of Studies in International Education*, 10(3): 256.
- Duran, E. (2011). Turizm, Kültür ve Kimlik İlişkisi; Toplumsal ve Kültürel Kimliğin Sürdürülebilirliği. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(19): 291-313.
- Durmuş, M. ve Sumruk Ateşgöl, H. (2021). Yabancılara Türkçe Öğretiminde Kültürel İçeriklerin Seçimi, Sunumu ve Öğreticilerde Kültürlerarası Yeterlilik Geliştirme, E. Özkan (Edt.), *Yabancılara Türkçe Öğretimi* içinde (ss.111-133). Eğitim Yayınevi.
- Eniç, D. (2021). Gruplararası Temas Kuramı Açısından Covid-19 Pandemisinde Önyargıları Azaltma Yolları. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 11(17): 3336-3366.
- Erdem, B., Gülcan, B. ve Chykynov, S. (2015). Konaklama İşletmelerinde Spa & Wellness Hizmetlerinde Çalışan İşgörenlerin Profili: Antalya’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, 48: 238-257.
- Gülduran, Ç.A., Çaprak, D. ve Gürdoğan, A. (2020). Turizm İşletmeciliği Alanında Lisansüstü Eğitim Alan Öğrencilerin Kültürlerarası Duyarlılık Düzeyinin Değerlendirilmesi Üzerine Nitel Bir Araştırma. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 7(4): 665-688.
- Gümüştekin, N. (2007). Kültür kavramı ve Osmanlı’dan Günümüze Kültürel Yapının İncelenmesi. 38. *ICANAS Uluslararası Asya ve Kuzey Afrika Çalışmaları Kongresi. Bildiriler Kitabı*, ss.117-127.
- Hall, E. T. (1959). *The Silent Language*. Doubleday & Company, Inc.
- Hewstone, M. (2009). Living Apart, Living Together? The Role of Intergroup Contact in Social Intergration. *Proceedings of The British Academy*, 162: 243–300.
- Kozak, M. (2021). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri*. Detay Yayıncılık.
- Kruse, J. A., Didion, J. ve Perzynski, K. (2014). Utilizing the Intercultural Development Inventory to Develop Intercultural Competence. *SpringerPlus*, 3(1): 1-8.
- Kuşlivan, S., Yücel, O., Isacker, K.V., Dias, A.S., Grudeva, P., Nicasi, F. ve Wltavsky, Z. (2019). Avrupa’da Termal Spa Terapi Uzmanı Mesleğinin Yeterlilik Alanlarına ve Eğitim İhtiyacına İlişkin Bir Araştırma. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(1): 79–92.

- Küllü Sülü, A. (2014). The Role of Native English Speaking Teachers in Promoting Intercultural Sensitivity. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bilkent Üniversitesi, Ankara.
- Li, F.S. ve Wang, B. (2020). Social Contact Theory and Attitude Change through Tourism: Researching Chinese Visitors to North Korea. *Tourism Management Perspectives*, 36: 1-8.
- Luo, X., Brown, G. ve Huang, S.S. (2015). Host Perceptions of Backpackers: Examining the Influence of Intergroup Contact. *Tourism Management* 50: 292-305.
- Meng, B. ve Han, H., (2018). Working-holiday Tourism Attributes and Satisfaction in Forming Word-of-Mouth and Revisit Intentions: Impact of Quantity and Quality of Intergroup Contact. *Journal of Destination Marketing & Management*, 9: 347-357.
- Mora, N. (2008). Kendi -Öteki İletişimi ve Etnomerkezcilik. *Selçuk İletişim*, 5(2): 206-218.
- Nar, M.Ş. (2019). Kültürel Kimlik Sorunsalı: Görecelik Mi? Evrenselcilik Mi? Yoksa Uzlaşma mı?. *Antropoloji*, (37): 72-80.
- Paluck, E., Green, S.A. ve Green, D.P. (2019). The Contact Hypothesis Re-Evaluated. *Behavioural Public Policy*, 3(2): 129-158.
- Pettigrew, T.F. (1998). Intergroup Contact Theory. *Annual Reviews of Psychology*, 49: 65-85.
- Pettigrew, T.F. ve Tropp, L.R. (2005). Allport's Intergroup Contact Hypothesis: Its History and Influence. In J.F. Dovidio, P. Glick, & L.A. Rudman (Eds.), *On the Nature of Prejudice: Fifty Years After Allport* (pp.262-277). Blackwell Publishing. <https://doi.org/10.1002/9780470773963.ch16>
- Sarı, E. (2004). Kültürlerarası İletişim: Temeller, Gelişmeler, Yaklaşımlar. *Folklor/Edebiyat*, 10(39): 1-31.
- Stiftung, B. ve Cariplo, F. (2006). Intercultural Competence – The key competence in the 21st century?. *International Culture Dialogue Bertelsmann Stiftung*, https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Presse/imported/downloads/xcms_bst_dms_30238_30239_2.pdf (Erişim Tarihi: 11.03.2022).
- Temel Eğinli, A. (2012). Kültürlerarası Yeterliliğin Kazanılmasında Kültürel Farklılık Eğitimlerinin Önemi. *Öneri Dergisi*, 9(35): 215-227.
- Temel Eğinli, A. ve Yalçın, M. (2016). Kültürlerarası Yeterliliğin Gelişmesi ve Kültürlerarası Uyum. *Global Media Journal TR Edition*, 7(13): 6-27.
- Yanık, C. (2013). Etnisite, Kimlik ve Milliyetçilik Kavramlarının Sosyolojik Analizi. *Kaygı - Bursa Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Felsefe Dergisi*, (20), 225-237.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2021). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık.
- Yiğittürk Ekiyor, E. (2021). Göç ve Kültürlerarası İletişim İlişkisi Üzerine Bir Alan Araştırması. *Journal of Humanities and Tourism Research*, 11(4): 819-843.