



## Yerel Halkın Kültürel Duyarlılık Düzeylerinin İncelenmesi (Examination of Cultural Sensitivity Levels of Locals)\*\*

Arzu KILIÇLAR<sup>a</sup> , \*Gizem PALA<sup>a</sup> 

<sup>a</sup> Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Tourism, Ankara/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:  
08.07.2019

Kabul Tarihi: 26.11.2019

### Anahtar Kelimeler

Kültür

Yerel halk

Kültürlerarası iletişim

Kültürel duyarlılık

### Öz

Dünyada hızla artan teknolojik gelişmeler, iletişim olanakları ve aktif kullanımı, insanların beklenti ve taleplerinin farklılaşması, tüm bunların yanında artan stres ve özgür zaman gibi faktörler insanları içinde buldukları ya da sürekli yaşadıkları ortamlardan kısa süreli de olsa uzaklaşabilme fikrine yöneltmektedir. İnsanların bu eylemi gerçekleştirmeleri turizm olgusuyla yakın ilişkilidir. Yerli ve yabancı turistlerin özellikle özgüne, bozulmamışa kısaca otantik olana ulaşabilme ve deneyimleyebilme fikri turizm hareketleri noktasında güçlü bir motivasyondur. Bu noktada farklı kültürlerden insanların bir araya gelebilmelerine imkân tanıyan turizm sayesinde kültürel duyarlılık ve kültürlerarası iletişim, kültürel farklılıkları kabul edebilme fikri önemle durulması gereken konulardır. Çünkü bir destinasyonda turizmin sürdürülebilirliği açısından yerel halk önemli bir görev üstlenmektedir. Bu doğrultuda araştırma her yıl binlerce turiste ev sahipliği yapan Kapadokya bölgesinin önemli destinasyonlarından biri olan Ürgüp'te gerçekleştirilmiştir. Araştırmada ilgili alan yazın taraması yapılmıştır. 402 kişi ile yüz yüze anket çalışması gerçekleştirilmiş ve analizler sonucunda veriler elde edilmiştir. Turistik bir bölgede önemli bir aktör olan yerel halkın kültürel duyarlılık düzeylerinin farklı değişkenler doğrultusunda turizmin gelişimine etkisi araştırılmıştır.

### Keywords

Culture

Local people

Intercultural communication

Cultural sensitivity

### Abstract

There are increasing technological characteristics in the world, differentiation in communication centers and active uses, expectations and demands, open spaces in all areas and various factors in free time. The realization of this action by people is the close establishment with the phenomenon of tourism. The idea of reaching and experiencing the content of local and foreign tourists from authentic, intact to authentic is a strong motivation in terms of tourism movements. We are able to accept different cultures of culture, important information and intercultural communication about tourism tourism that allows them to come together in one of these different cultures. Because the destination of tourism in a destination is an important task of local people. It was held in Urgup, one of the most important destinations in Cappadocia. The relevant field of study was literature review. A face-to-face survey was conducted with 402 people and information about the analyzes was obtained.

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

\* Sorumlu Yazar

E-posta: [gizem.pala@hbv.edu.tr](mailto:gizem.pala@hbv.edu.tr) (G. Pala)

\*\*Bu çalışma yazarın yüksek lisans tezinden uyarlanmıştır.

**Makale Künyesi:** Kılıçlar, A. & Pala, G. (2019). Yerel Halkın Kültürel Duyarlılık Düzeylerinin İncelenmesi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (4), 3262-3274.

DOI: 10.21325/jotags.2019.527

## **GİRİŞ**

Turizm, temelini insan faktörünün oluşturduğu sosyal olaylar bütünüdür. Dünyanın en büyük ve en hızlı büyüyen sektörlerinden biri haline gelen turizm, insanların yüzyıllardır devam eden merak, keşfetme, gezip görme, farklı yerleri deneyimleme isteğinin bir sonucu olarak gelişmesini sürdürmektedir. Turizmin gün geçtikçe artış göstermesi özellikle toplumsal yaşamda da ciddi değişimlere sebep olmaktadır. Pek çok ülke için ekonomik büyüme ve kalkınma aracı olarak değerlendirilen turizm bazı olumlu ve olumsuz etkileri de beraberinde getirmektedir. Dünya çapında devam eden seyahatler büyük bir nüfus hareketliliğine yol açmaktadır. Bunun neticesinde de sosyokültürel etkileşimlerin önemi artmaktadır. Yerel halkın farklı kültürlere olan duyarlılığı, diğer kültürlere karşı saygı ve hoşgörü gösterebilmesi, empati kurabilmesi, kültürlerarası duyarlılık ve iletişim kurabilme yeterliliği turizmin bir bölgedeki gelişim seyrinin artarak devam edebilmesinde son derece önemlidir.

## **LİTERATÜR ÇALIŞMASI**

### **Kültür**

Kültür, yüzyıllardır üzerinde çalışılan ve farklı bakış açılarıyla ele alınan bir kavramdır. İnsanoğlunun var olduğu günden bu yana kültür olgusu süregelmiştir. Bir toplumu oluşturan ve onu diğer toplumlardan eşsiz kılan değerlerin başında kültür gelmektedir. Kültürün geniş kapsamlı bir kavram olması ve birbirinden farklı bilimsel sahalarda kullanılması tek bir tanım yapılmasını zorlaştırmaktadır Prof. Dr. Mümtaz Turhan'ın 250 kültür tanımına vurgu yapması ya da Amerikalı iki antropoloğun (Kroeber ve Kluckhohn) derledikleri antolojide 164 farklı kültür tanımı tespit etmeleri kültürün çok kapsamlı bir kavram olmasını ve tek bir tanımla ifade edememenin göstergeleridir (Asunakutlu ve Safran, 2004), (Tural, 1988).

Kültür Özakpınar'a göre; yaşamın her yönünü içine almaktadır. Tarih boyunca insanlar, ihtiyaçlarını karşılamak için aletler yapmış, mitolojiler geliştirmiş, sanat eserleri meydana getirmiş ve ahlak kuralları oluşturmuşlardır. Tüm bu ortaya konulan eser ve birikimler ise dil yetisi sayesinde kültürün sürekliliğinin ve birikiminin nesilden nesle aktarılmasını sağlamıştır (Özakpınar, 2013).

Kültür konusunda yapılan tanımların bir diğeri ise Edward B. Taylor'a aittir. Taylor kültür kavramını, "İnsanın toplumun bir üyesi olarak kabul ettiği, bilgi, inanç, sanat, ahlak, hukuk, adete ve diğer yetenekler ile alışkanlıklardan oluşan karmaşık bir bütündür" şeklinde açıklamaktadır (Bozkurt, 2015).

Kültür kavramı çok karmaşık ve bir o kadar da renkli bir yapıya sahiptir. Bu nedenle birkaç sabit tanımla ifade etmek ya da analiz etmeye çalışmak doğru olmayacaktır. Kültürü şekillendiren ve ona yön verenin insan oluşu ve insani özelliklerin kültür üzerindeki etkisi değişim açısından kaçınılmazdır (Tanrıku, 2014). Sosyologların kültür konusunda nesnel bir yaklaşım sergileyemedikleri, aksine çeşitli tanımlar ve yorumlar geliştirdikleri, gözlenmektedir. Bunun nedenlerinin başında, kültür olgusunun nesnel olmayacak kadar soyut ve farklı toplumsal içerikler taşıması gelmektedir (Özkul, 2013). Taylor toplumsal gerçekliğin anlamı konusunda görece daha geniş bir perspektiften bakmaktadır. Bu nedenle diğer tanımlara göre daha kapsayıcı bir tanım sunmaktadır. Kültür, toplumun üyesi olarak, insan türünün öğrendiği, edindiği, bilgi, sanat, gelenek görenek ve benzeri yetenek, beceri ve alışkanlıkları içine alan karmaşık bütündür (Güvenç, 2002).

En basit aletten en karmaşık makineye, toprağa kazılmış bir kuyudan sulama kanallarına, bir çanaktan görkemli bir halıya, bir kulübeden saraya kadar çok çeşitli oluşumlar kültür kapsamına girmektedir. Çünkü tüm bunlar, insanın kendi zihninde tasarımı yapıp kendi dışında gerçekleştirdiği somut algılanabilirliği ve maddi yapısı olan oluşumlardır. Öte yandan örf ve adetler, alışkanlıklar, kanaatler, fikir ve tutumlar, ideolojiler, yemek tarifleri, bilimsel teoriler, şiir ve destanlar gibi soyut oluşumlar da kültür kapsamındadır (Özakpınar, 2013: 52).

Tüm bu tanımlar dikkate alındığında kültürün pek çok bilim dalını (tarih, sosyoloji, etnografya, antropoloji, edebiyat vb.) ilgilendiren bir kavram olduğu kadar turizmi de yakından ilgilendirdiği açıktır. Turistlerin ilgisini çeken bir ülke ya da yörenin kültürü, pek çok turist için ziyaret sebebini oluşturan faktörlerin başında gelmektedir; çünkü kültür o bölgeyi ve yerel halkı anlatan, yansıtan her şeydir. Tam da bu noktada turizmde hoşgörü, kültürlerarası duyarlılık ve iletişim ile yıllardır süregelen ve Türk toplumuyla özdeşleşmiş bir tabir olan misafirperverlik önem kazanmaktadır. Turist kabul eden yöre/yerel halk ile turist gönderen merkezler arasındaki ilişkilerde yerel halkın turiste ve turizm olayına bakışı ile algı ve tutumları önemli bir etkidir.

### **Kültürlerarası Yeterlilik ve İletişim**

Kültürlerarası yeterlilik kavramı “kültürel yetenek, global yetenek, uluslararası yetenek, çok kültürlülük yeteneği, kültürlerarası etkililik” gibi çok sayıda kavram ile eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Kültürlerarası yeterlilik, misafir bir kültür içinde bulunan kişinin kültürün gerektirdiği talepleri etkili bir şekilde anlaması ve yanıt vermesi, kültüre ve kültürel değerlere uyum sağlaması ve adapte olması ile ilgili gelişmeyi açıklamaktadır (Temel, 2011).

Kültürlerarası yeterlilik genel olarak, diğer kültürden olan kişilere ilişkin empati kurma yeteneğini, o kişilerin davranış ve düşüncelerini eleştirmeden anlamaya çalışma özelliğini, etnomerkezcilikten uzak olmayı, kişileri farklılıkları ve benzerlikleri ile kabul edebilmeyi ifade etmektedir. Diğer bir yaklaşımla empatiyi merkeze alarak açık bir dünya görüşüne sahip olmayı ve farklı kültürlerden kişilerle iletişim kurmada başarılı olmayı işaret etmektedir. Öncelikle farklı kültürel özelliklere sahip kişileri tanıma ve anlama isteği ile başlayan kültürlerarası yeterlilik, farklı kültürlerle mensup olan kişilerin değerleri, iletişim stili, zaman algısı, yaşama bakışı vb. farklılıkların neler olduğunun öğrenilmesi ve iletişim sürecinde bu özelliklerin dikkate alınması açısından önemlidir. Kültürel farklılıklara ilişkin olarak kültürlerarası iletişim yeterliliği de, diğer kişinin kültürünü anlama, kültüre ilişkin unsurlara yönelik anlayış geliştirme, diğerinin gözünden olaylara bakabilme ve değerlendirme yetisinin kazanılmasını açıklamaktadır (Zakaria, 2000).

Chen ve Starosta (1996)'ya göre ise, kültürlerarası iletişim alanı, kültürler ve milletler arasında hoşgörüyü ve olumlu tutumları geliştirmeyi hedeflemektedir. Kültürlerarası iletişimin amacına ulaşması ve gerektiği gibi gerçekleşmesi için bireylerin bazı becerilere sahip olması gerekmektedir. Kişinin kültürel olarak farklı bir ortamda, etkili ve uygun bir biçimde iletişimsel davranışlar sergileyerek amaçlarını gerçekleştirme yeteneği kültürlerarası iletişim yeterliliği veya kültürlerarası yeterlilik olarak tanımlanmaktadır.

Kültürlerarası yeterlilik kavramı çoğu zaman kültürlerarası iletişim yeterliliği olarak da adlandırılmaktadır. İletişim (communication) kavramını değerlendirmek gerekirse, Latince “communis” dan gelmektedir. Communis kavramının kökeninde “common” -ortak- sözcüğü vardır ve bu yönüyle iletişim kurulabilmesi için ortak anlamlı sembollerin ve kavramların bulunmasına ihtiyaç duyulmaktadır (Tutar vd., 2003). Sözlük anlamı olarak iletişim, bilgi

alışverişi, karşılıklı ileti aktarımı, iletim eyleminin çift yönlü görünümü ya da bir taraftan öbür tarafa bir bilginin, bir duygunun, bir düşüncenin aktarımı olarak tanımlanmaktadır (Güz vd., 2002). Sosyolojik anlamda ise iletişim; en az iki kişi arasında yapılan, belli bir ihtiyacı karşılayan her türlü ileti (mesaj) alışveriş sürecidir. İletişim esas olarak sosyal bir olgudur. İletişimin niteliği kültürün öğeleri olan sosyal değer ve normlar, sosyal ilişkiler, sosyal farklılaşmalar, kısacası sosyal yapı tarafından belirlenmektedir. Bu nedenle iletişim toplumsaldır, toplumsal bilginin aktarılmasıdır. Başka bir ifade ile iletişim, kültürel bir çerçevede kültür öğelerinin çeşitli formlarda aktarılması sürecidir (Bal, 2004: 8). İletişim sürecini tamamlamada kullanılan “jestler, giyiniş tarzı, duruş, resimler, müzik, film, grafik ve çizimler, işaretler, davranış ve tutumlar, renkler, dokunma tolerans düzeyi” gibi konular, aynı zamanda bir kültürü tanımlayan unsurlar arasında da yer almaktadır. Bu anlamda iletişim ile kültür arasındaki ilişkinin döngüsel bir süreç olduğu düşünülmektedir (Bilgiçer, 2011).

Kültürlerarası iletişimin gittikçe popüler olmasının en önemli nedenleri arasında küresel ekonomi, öğrenci değişim programları ve turizm gibi faktörler dikkat çekmektedir. Uluslararası ekonomik güçler dünyanın her köşesine yayılarak bir yandan ürünlerini pazarlarken diğer yandan da anlaşma sağlayabilecekleri dillerini de bu bölgelere taşımaktadırlar. Bu durumda anlaşma aracı olarak yabancı dilin öneminin yanı sıra kültürlerarası zeka, algı artmaktadır. Bu bağlamda muhatap olunan kültürün jest, mimik gibi beden diline dair unsurlar da önem kazanmaktadır (Yağbasan, 2016). Farklı kültürlerden gelen insanların aynı ortamda gerçekleştirdikleri etkileşim kültürlerarası iletişimin temelini oluşturmaktadır. Gelişmiş ülkelerin özellikle iletişim teknolojilerinde kaydettiği ilerlemeler, kültürlerarası etkileşimin artmasına sebep olmuştur. Teknolojik gelişmelere ek olarak serbest piyasanın yaygınlaşması ekonomik küreselleşmeyi de beraberinde getirmiş ve kültürlerarası bilgi paylaşımına ihtiyaç duyulmuştur. Bu da kültürlerarası iletişime olan ihtiyacı arttırmıştır. Hızlı nüfus artışı tüm dünyada kültürlerarası iletişimi arttıran diğer bir unsurdur. Nüfusun artmasıyla sınırlı kaynakları paylaşmak durumunda kalan toplumlar etkileşim içerisine girmişlerdir.

Kültürlerarası iletişimde üzerinde durulan ve çözümlenmeye çalışılan ortak sorunlar ise çoğunlukla şunlardır (Erdoğan, 2008):

- İnsanları belirli kalıplara yerleştirme (stereotyping),
- Diğerleri hakkında ön yargılarda bulunma,
- Cinsiyet, yaş, etnik köken, din gibi farkların getirdiği yanlış anlamalar,
- Kültürel değerleri taşıyan hoşgörüsüz insanların olması,
- Dışa karşı şüpheli görünme ve kültürün dışa kapalı olması,
- Kendini beğenmişlik ve diğer kültürlere saygı eksikliği,
- Kültürel empati eksikliği,
- Geleneksel kültürel değerlere sahip olma.

Bütün bu sorunların giderilmesine çözüm olarak motivasyon, empati ve hoşgörü gerekliliği ve “farklılıklarla yaşama” fikri öne sürülmektedir.

Chen ve Starosta (1996), geliştirdikleri kültürlerarası iletişim yeterliliği modelinde bu yeterliliğin bilişsel, duyuşsal ve davranışsal olmak üzere üç boyutu bulunduğunu ifade etmiştir. Kültürlerarası iletişim yeterliliğinin

bilişsel boyutunu kültürlerarası farkındalık; duyuşsal boyutunu kültürlerarası duyarlılık ve davranışsal boyutunu kültürlerarası beceriklilik (etkililik) oluşturmaktadır. Bu makalede kültürlerarası duyarlılık kavramına yer verilmiştir.

### **Kültürlerarası Duyarlılık**

Kültürlerarası duyarlılık, kültürel farklılıkların anlamlandırılması ve değerlendirilmesinde kültürlerarası iletişim açısından uygun ve etkili davranış biçimini teşvik eden pozitif bir duygu geliştirebilme yeteneği olarak tanımlanabilir. Kültürlerarası duyarlılığa sahip bireylerin; farklılıkları anlamaya, onaylamaya ve kabul etmeye yönelik motive edici bir istek ve eğilime sahip olmaları gerektiğine işaret edilir (Chen, 1997).

Chen ve Starosta'ın bu kavramı "bir bireyin kültürlerarası iletişimde doğru ve etkili davranışları destekler nitelikte, kültürel farklılıkları anlayıp takdir etmeye yönelik olumlu hisler geliştirme yetisi" olarak açıkladığı görülür. Başka bir ifadeyle, kültürlerarası duyarlılık, bireylerin farklı kültürlerle karşı olumlu tutum geliştirebilme becerisidir (Korkmaz, 1990).

Kültürlerarası duyarlılık aşamasında birey kültürlerarası etkileşimden önce, etkileşim sırasında ve etkileşimden sonra olumlu duygusal yanıtlar planlamayı ve alabilmeyi öğrenir. Olumlu duygusal yanıtlar, kültürel farklılıkların tanınması ve onlara saygı duyulması sonucunu getirir. Bu süreç, kültürlerarası duyarlılığın geliştirilmesi süreci olarak tanımlanır (Kartarı, 2006).

Kültürlerarası duyarlılık, kültürlerarası iletişim becerisinin bir parçasıdır ve "kültürlerarası farklılıkları anlamada, kabul etmede ve takdir etmede kendi motivasyonunu sağlamak için gerekli olan aktif istek" olarak tanımlanmaktadır (Bulduk vd., 2001, Bulduk vd. 2017:74).

Geliştirdiği Kültürlerarası Duyarlılık Gelişim Modeli'nde Bennett (1998, 26), kültürlerarası duyarlılığı iki aşamada incelemektedir. Bunlardan ilki, etnikmerkezci dönemde bireylerin farklı kültürleri ya tamamen göz ardı ettiği; ya farklılıkları bir tehdit olarak algılayıp savunmaya geçtiği ya da farklılıkları kabul etmesine rağmen kendi dünya görüşünün evrensel olduğunu düşündüğü aşamadır. İkincisi ise bireyin farklı kültürel bağlamları deneyimlediği etnik göreceli (ethnorelative) aşamadır. Bireylerin kültürel farklılıklardan zevk aldığı, davranışlarını farklı kültürel ortamlara uyum sağlayacak şekilde değiştirebildiği ve bir davranışı değerlendirirken geniş bir kültürel çerçeveden baktığı söylenebilir.

Kültürlerarası duyarlılık, farklı kültürleri olduğu gibi kabul etmek ve olumlu duygularla yaklaşılması gerekliliğidir (Mercan, 2016). Kültürlerarası iletişim sırasında bireyler olgu ve olayları değerlendirirken, bakış açılarını değiştirip, karşı tarafın kültürel bakış açısını göz önünde bulundurmalıdır. Bireyin kendi kültüründe normal, doğal, belirgin olarak tanımlamaya alıştığı herhangi bir şey, başka kültürlerde farklı algılanabilir, farklı anlamlarla yüklü ya da tamamen anlamsız olabilir. Bunu hatırlamak, kültürlerarası iletişimin temel kuralıdır. Bunun başarılabilmesi için bireylerin belirli bir duyarlılık birikimine sahip olması gerekmektedir (Ügeöz, 2003).

### **Toplumsal Değişme ve Süreçler**

Değişme bir olgunun, bir nesne ya da organizmanın bir durumdan yeni ve farklı bir duruma geçişi şeklinde ifade edilir. Toplumsal değişme ise toplumu meydana getiren kurumlar başta olmak üzere toplumsal ilişkilerde ve toplumsal yapılarda mevcut durumlardan yeni, bambaşka bir duruma geçişi ifade etmektedir. Toplumsal değişme

mutlaka belirli bir dönemle (zamanla) açıklama bulmaktadır. Tarihin akışını değiştiren, toplumsal hayatın işleyişini ya da yapısını geçici, iğreti ve yüzeysel olmayacak bir biçimde etkileyen ve dönemindeki gözlenebilir her dönüşümü içine alan bir süreç olarak ifade edilebilir (Doğan, 2008).

Kültürel ve toplumsal değişimin önemli bir etkeni olarak değerlendirilebilen küreselleşmenin ekonomik ve siyasi yansımalarının, sosyal ve kültürel yapıdan ayrı düşünülemeyeceğini söylemek mümkündür. Teknolojinin gelişmesi ve küreselleşmenin hızlanması ile birlikte uluslararası iletişim oldukça etkilenmiş, medyadan turizme, politikadan eğitim, sanat ve kültür faaliyetlerine kadar çeşitli aktiviteler hız kazanmıştır (Mercan, 2016). Küreselleşme ve teknolojik gelişim ile farklı kültürler arasındaki iletişimin artması yeni yaşam biçimlerinin, davranışların ve öğretilerin diğer kültürlerle aktarılmasına neden olmuştur (Bilgiçer, 2011).

Turizm de, kültür değişimi ve kültür yayılmasına aracı olan en önemli sektörlerin başında gelmektedir. Farklılıkların yaşandığı pek çok ülkede kültürel değişim olduğu gibi yeme içme alışkanlıkları ve el sanatları gibi unsurlar da kültür yayılması için önemli bir potansiyeldir. Bunun yanı sıra, turizmin gelişmesi kaçınılmaz olarak yerel toplumun kültürünü çeşitli faktörlere bağlı olarak etkileyecektir. Turizm, kültürel açıdan yerel halkı iki yönde etkileyebilir (Avcıkurt, 2009):

- Yerel kültür önem kazanır ve yerel halk kendi kültürleri konusunda bilgilerini artırır.
- Yerel halk, yabancıların sahip oldukları kültürleri öğrenir ve bilgilerini geliştirir.

Bununla birlikte farklı kültürler arasındaki hoşgörü, saygı ve kültürel duyarlılıkta önem kazanmaktadır.

## **YÖNTEM**

Bu çalışma, nicel bir araştırma niteliği taşımaktadır. Öncelikle konuyla ilgili kavramsal çerçeveyi oluşturabilmek amacıyla literatür incelenmiş, birincil ve ikincil kaynaklar ile internetten bazı verilere ulaşılmıştır. Araştırmanın evrenini Nevşehir ilinin Ürgüp ilçesinde ikamet eden ve 18 yaş ve üstü olan yerel halk oluşturmaktadır. Evrenin tamamına ulaşabilmek noktasında yaşanan zaman ve maliyet kısıtı sebebiyle örneklem tercih edilmiştir. 2018 yılına ait verilere göre, Ürgüp nüfusunun 17.178'i erkek ve 18.174'ü kadın olmak üzere 35.352 kişiden oluşmaktadır. Örneklem büyüklüğü için nicel araştırmalarda kullanılan sınırsız evren formülü kullanılarak örneklem büyüklüğünün en az 384 kişi olması tespit edilmiştir. Bu doğrultuda 2018 yılı temmuz ayında Ürgüp'te ikamet eden 425 kişi ile yüz yüze görüşülerek anket uygulanmıştır. 402 kişinin verdiği yanıtlar analizler için uygun görülmüştür.

## **BULGULAR**

Bu bölümde ankete katılan yerel halkın demografik bilgileri ile kültürel duyarlılık düzeylerine ilişkin dağılımlara yer verilmiştir.

**Tablo 1:** Katılımcılara İlişkin Demografik Bilgiler

Demografik Gruplar		f	%	Demografik Gruplar		f	%
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	188	46,8	<b>Yabancı Dilbilgisi</b>	Evet	207	51,5
	Erkek	214	53,2		Hayır	195	48,5
<b>Yaş Grupları</b>	18-24	63	15,7	<b>Meslek</b>	Memur	73	18,2
	25-29	63	15,7		İşçi	51	12,7
	30-34	51	12,7		Öğrenci	45	11,2
	35-39	57	14,2		Emekli	51	12,7
	40-44	30	7,5		Serbest Çalışan	75	18,7
	45-49	40	10,0		Esnaf	42	10,4
	50 ve üzeri	98	24,4		Diğer	65	16,2
<b>Eğitim Düzeyleri</b>	İlköğretim	86	21,4	<b>Gelir Düzeyleri</b>	Düşük Gelir	124	30,8
	Ortaöğretim	153	38,1		Orta Gelir	276	68,7
	Lisans ve Önlisans	159	39,6		Yüksek Gelir	2	0,5
	Lisansüstü	4	1,0				
<b>İkâmet Süreleri</b>	1 Yıldan Az	12	3,0	<b>Turizm sektöründe Çalışma/ Çalışmama</b>	Turizm Sektöründe	105	26,1
	1-5 Yıl	31	7,7		Turizm Sektörü Dışında	297	73,9
	6-10 Yıl	39	9,7				
	11-15 Yıl	46	11,4				
	16-20 Yıl	66	16,4				
	21 Yıl ve Üzeri	208	51,7				

Tablo 1’de yer alan veriler doğrultusunda araştırmaya katılanların %46,8’i kadın iken, %53,2’si erkektir. Yaş değişkenine ilişkin tablo 1’deki betimsel verilere göre araştırmaya katılan 402 kişiden 63’ünün (%15,7) 18-24 yaş, 64’ünün (%15,7) 25-29 yaş, 51’inin (%12,7) 30-34 yaş, 57’sinin (%14,2) 35-39 yaş, 30’unun (%7,5) 40-44 yaş, 40’ının (%10) 45-49 yaş ve geriye kalan 98 kişinin (%24,4) ise 50 yaş ve üzerinde yer aldığı tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların 86’sının (%21,4) ilköğretim, 153’ünün (%38,1) ortaöğretim, 159’unun (%39,6) lisans ve ön lisans, geriye kalan 4 kişinin ise (%1) lisansüstü eğitim düzeyine sahip olduğu görülmektedir. İstatistikler doğrultusunda katılımcıların 73’ünün (%18,2) memur, 51’inin (%12,7) işçi, 45’inin (%11,2) öğrenci, 51’inin (%12,7) emekli, 75’inin (%18,7) serbest çalışan, 42’sinin (%10,4) esnaf, geriye kalan 65 kişinin (%16,2) ise diğer çalışma alanlarında yer aldığı görülmüştür. Katılımcıların 105’inin (%26,1) turizm sektöründe, 297’sinin (%73,9) ise turizm sektörü dışında yer almaktadır. Araştırmaya katılanların neredeyse %74’lük kısmı turizm sektörü dışında faaliyet gösterdiklerini belirtmişlerdir. Katılımcılardan kendi ülkelerinin ekonomik durumlarını göz önüne almaları istediğinde 124’ünün (%30,8) kendilerini düşük gelir, 276’sının (%68,7) orta gelir, geriye kalan 2 kişinin (%0,5) ise kendisini yüksek gelir seviyesinde algıladıkları saptanmıştır. Katılımcılara yöneltilen yabancı dil bilip bilmediklerine ilişkin soru doğrultusunda 207’si (%51,5) evet, geriye kalan 195’inin (%48,5) ise hayır yanıtı vermişlerdir. Ayrıca verilen yanıtlar incelendiğinde yabancı dil bilgisine sahip olduğunu belirten katılımcıların yarısından fazlasının (%62) ise İngilizce dilini bildikleri araştırmada varılan bir diğer sonuçtur. Elde edilen veriler doğrultusunda katılımcıların 12’sinin (%3) 1 yıldan az, 31’inin (%7,7) 1-5 yıl, 39’unun (%9,7) 6-10 yıl, 46’sının (%11,4) 11-15 yıl, 66’sının (%16,4) 16-20 yıl, geriye kalan 208 katılımcının ise (%51,7) 21 yıl ve üzerinde ikamet ettiklerine dair cevaplar alınmıştır. Katılımcıların yarısından fazlasının (%51,7) bölgede yıllardır yaşayan kişilerden oluşması elde edilmek istenen sonuçları destekler niteliktedir.

**Tablo 2:** Katılımcıların Kültürlerarası Duyarlılık (KD) Puanları Açısından Yabancı Dil Bilme Durumlarına Göre Gerçekleştirilen Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları

Yabancı Dil Bilme Durumu	n	$\bar{x}$	S	Sd	t	p
Evet	207	87,40	8,86	400	-8,820	,000
Hayır	195	94,82	8,00			

Tablo 2’deki bağımsız örneklem t-testi sonuçlarına göre katılımcıların kültürel duyarlılık puanları, yabancı dil bilme durumlarına göre istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunduğu yönündedir ( $t_{(400)}=-8,820$ ;  $p<.05$ ). Bu bulgu yabancı dil bilenlerin kültürlerarası duyarlılıklarının, yabancı dil bilmeyen katılımcılara oranla daha fazla olduğu şeklinde yorumlanabilir. Çünkü başka kültürlerle sınırlı teması olan ve o kültürle yakınlığı olmayan veya turizm sektöründe çalışmayan ya da yabancı bir dil bilmeyen kişiler kendini ifade etmede veya başkalarının ne demek istediğini anlamada sorun yaşayabilirler. Turistlerle daha iyi iletişim kurabilmek için yöre halkından katılımcıların çeşitli dil kurslarına gittikleri ve kendilerini bu konularda geliştirdikleri de gözlenmiştir. Böylece hem turizmden kendilerine katkı sağlama noktasında hem de bölgenin turizm potansiyelinin sürdürülebilirliği noktasında aktif rol alabildiklerine inanan katılımcılar daha fazla dil öğrenebilme ve iletişim kurabilme açısından gelişim göstermektedirler. Tüm bu değerlendirmeler doğrultusunda katılımcıların yabancı dil bilmesi bilmeyenlere göre kültürel duyarlılık düzeylerinin daha yüksek olduğu yönündedir. Bu da farklı kültürleri tanıyabilme, hoşgörüyü yaklaşılabilmek, empati kurabilme gibi davranışların, kültürel duyarlılık düzeyi yüksek kişilerde daha hissedilir boyutlarda olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

**Tablo 3:** Katılımcıların Kültürlerarası Duyarlılık (KD) Puanları Açısından İkamet Sürelerine Göre Gerçekleştirilen Anova Testi Sonuçları

İkamet süreleri	n	$\bar{X}$	S
1 yıldan az <sup>a</sup>	12	89,8333	12,09683
1-5 yıl <sup>b</sup>	31	94,2581	9,45152
6-10 yıl <sup>c</sup>	39	95,6154	7,47492
11-15 yıl <sup>d</sup>	46	89,3043	9,49121
16-20 yıl <sup>e</sup>	66	91,7121	8,52465
21 yıl ve üzeri <sup>f</sup>	208	90,2933	9,15542

Tablo 3’te katılımcıların kültürlerarası duyarlılık puanları açısından ikamet sürelerine göre gerçekleştirilen Anova testi sonuçları gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunduğunu göstermektedir ( $F_{(5-396)}= 3,471$ ;  $p<.05$ ). Bölgede 6-10 yıl arasında ikamet edenlerin ortalamaları 21 yıl ve üzerinde ikamet edenlerden daha yüksektir. Bu durum bölgede çok uzun zaman yaşayan kişilerin artık turizm ve farklı kültürel faaliyetlere alışmış olduklarını, hayatlarının bir parçası şeklinde süreklilik kazandıkları şeklinde yorumlanabilir. Diğer taraftan 6 ila 10 yıl arasında bölgede ikamet eden kişilerin kültürel duyarlılık düzeylerinin daha yüksek şekilde çıkmasındaki etken bölgeye



turizmin olumlu getirilerinden olan ekonomik, sosyal ve kültürel katkıları devam ettirmek istemeleri fikri olabilmektedir. Aidiyet duygusunun aslında o yörede geçirilen zaman ya da süreç doğrultulu olmayıp aksine yöre halkının kültürel duyarlılık düzeylerinin daha önemli bir etmen olduğu da fark edilen diğer bir husustur. Bölgede 21 yıl ve üzerinde ikamet eden kişilerin kültürel duyarlılık düzeylerinin daha düşük çıkmasında yaş, gelir, eğitim, hayata bakış gibi farklı etmenlerde söz konusu olabilmektedir. Örneğin yılın belirli zamanlarında bölgede turizm faaliyetlerinin yoğun bir şekilde görülmesi ve talebin artışı yerel halktan bazı bireylerin kısa süreli de olsa bulunduğu yöreyi terk etmek isteğine ve bir kaçış isteği düşüncesine sebebiyet verebilmektedir.

**Tablo 4:** Katılımcıların Kültürlerarası Duyarlılık (KD) Puanları Açısından Eğitim Seviyelerine Göre Anova Testi Karşılaştırmaları

Varyansın kaynağı	Kareler toplamı	Sd	Kareler ortalaması	F	p	Anlamli fark
Gruplar arası	190,59	2	95,29	55,860	.000	(a-b), (a-c)
Gruplar içi	4454,92	399	11,17			(b-a), (b-c)
Toplam	4645,51	401				(c-a), (c-b)

Tablo 4'te yer alan analiz sonuçlarına göre kültürlerarası duyarlık puanları yer aldıkları eğitim seviyesi değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. ( $F_{(2-399)} = 55,860$ ;  $p < ,05$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Scheffe çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır.

**Tablo 5:** Katılımcıların Kültürlerarası Duyarlılık (KD) Puanları Açısından Eğitim Seviyelerine Göre Scheffe Testi Karşılaştırmaları

Gruplar	n	$\bar{x}$	S
İlköğretim <sup>a</sup>	86	83,97	8,725
Ortaöğretim <sup>b</sup>	153	90,82	8,098
Yükseköğretim <sup>c</sup>	163	95,42	7,895

Tablo 5'te yer verilen çoklu karşılaştırma (post-hoc) testi sonuçlarına göre ise istatistiksel açıdan anlamlı farkın yükseköğretim grubu ( $\bar{x}_c=95,42$ ) katılımcılarının ortalaması ile ortaöğretim grubu ortalaması ( $\bar{x}_b=90,82$ ) ve ilköğretim grubu katılımcılarının ortalamaları ( $\bar{x}_a=83,97$ ) arasında; ortalamalar açısından yükseköğretim grubunun lehine gerçekleştiği görülmüştür. Ayrıca ortaöğretim grubu ( $\bar{x}_b=90,82$ ) ve ilköğretim grubu katılımcıların ortalamaları ( $\bar{x}_a=83,97$ ) arasındaki anlamlı farkın ortaöğretim grubu lehine olduğu görülmüştür. Bu bulguyla Kültürel Duyarlılık (KD) puanlarının eğitim değişkeni bakımından sırasıyla büyükten küçüğe doğru yükseköğretim seviyesindeki katılımcılar, ortaöğretim seviyesindeki katılımcılar ve son olarak en düşük düzeyde ise ilköğretim seviyesindeki katılımcılar açısından farklılaştığı görülmüştür ( $p < ,05$ ). Eğitim seviyesi arttıkça yerel halkın turizme bakışı, turiste olan olumlu yaklaşımı ve farklılıkların bilincinde olması da artmaktadır.

Eğitim hayatın her noktasında insanlar üzerinde olumlu etkilerini hissettirmektedir. İletişim, insan ilişkileri ve farklı kültürlerle önyargısız ve hoşgörü ile yaklaşabilme, hataları önleyebilme ve yanlış davranışları en aza

indirgeyebilme noktasında eğitim son derece önemlidir. Kùltürlerarası duyarlılık noktasında eğitimli kişilerin daha bilinçli şekilde hareket ettikleri, kişiler ve olaylar hakkında farkındalıkları daha yüksek bireyler oldukları bellidir. Analizler neticesinde yerel halkın ilköğretimden yükseköğretim basamağına doğru eğitim düzeyi artıkça kişilerin kültürel duyarlılık düzeyleri de olumlu bir seyir izlemektedir.

## **SONUÇ VE ÖNERİLER**

Turizm bazı yıllarda salgın hastalıklar, kuş gribi, savaş, ekonomik krizler, terör gibi çeşitli nedenlerle düşüş eğilimi göstermiş olsa da dünyanın en büyük ve en hızlı büyüyen ekonomik sektörlerinden biri haline gelmiştir. Teknolojik gelişmeler ve ulaşımın tüm dünyada kolaylaşmasından dolayı yeni kùltürlerle etkileşim kurma ve yeni destinasyonlar keşfetme, farklılıkları deneyimleme motivasyonu ve fikirleri insanları seyahate ve turizme yönlendiren faktörler olmuştur.

Turizm yıllarca ekonomik getirileri yönünden ele alınmıştır. Bu da turizmin toplumsal yapı üzerindeki değişim ve süreçlerin irdelenmesi açısından yeterli düzeyde bir eğilim gösterememesine neden olmuştur. Geçmişte turizm daha çok ekonomik boyutuyla ele alınırken yaşanan gelişmeler doğrultusunda sosyokültürel, çevresel, ekonomik boyutlarıyla daha bütüncül şekilde ele alınmıştır. Turizmin gelişmesinden en çok etkilenen kesim ise turizmin gelişmekte olduğu bölgelerde yaşayan yerel halktır. Bir destinasyonda ikamet eden yerel halk ve o bölgeyi deneyimlemek amacıyla seyahat eden turistler sürekli bir etkileşim içinde olmaktadır. Bu nedenle de bir bölgedeki turizmin sürdürülebilirliği ve gelişmişlik düzeyini etkileyen faktör yerel halktır denilebilir. Yerel halkın turizme destek verecek çeşitli faaliyetlerde bulunması ya da desteklemesi turizmin gelişmişliğini doğrudan etkileyecektir. Bu doğrultuda yerel halkın belirli bölgedeki turizmin gelişim sürecine dahil edilmesi, yöreyle ilgili plan ve politikalarda fikir ve görüşlerinin alınması, kendilerini turizmin bir parçası hissedebilmeleri için oldukça önemlidir.

İletişim teknolojilerinin hızla artması, ülkelerin ekonomilerinde meydana gelen değişme ve gelişmeler, farklı ülkelerde eğitim alma olanakları ve dil kurslarına artan talepler, uluslararası ticaret faaliyetleri, artan dünya nüfusu, turizm hareketliliği, dünyada artan göç hareketleri kùltürler arasındaki iletişim, paylaşım ve diyalogları artırmıştır. Tüm bu etkenler özünde farklı kültürel faaliyetleri ve kùltür iletişiminin de önemini vurgulamaktadır.

Bu çalışmanın alanını oluşturan Ürgüp bölgesi ülke turizmi açısından son derece önemli bir destinasyon merkezi olmaya devam etmektedir. Yıllardır süren modernleşme çabalarına rağmen yöre halkı geleneksel yaşam tarzlarını korumaya devam etmektedir. Hızla gelişen şehirleşme süreci ve artan stres turistleri kaybetmiş oldukları o otantikliği arama ve deneyimleme fikrine yönelmektedir. Çünkü yerli ve yabancı pek çok turist gerçek olan ve özünü devam ettirebilen ürünleri görmeyi hedeflemektedirler. Tüm bunların gerçekleşebilmesi nihayetinde bir kültürel teması ve iletişimi de beraberinde getirecektir. Bu noktada kişilerarası iletişim ve kültürel duyarlılık düzeyleri devreye girmektedir. Ürgüp halkı, farklı kùltürlere mensup kişilerle iletişim kurmaktan keyif almaktadır. Farklı kùltürlere saygı, hoşgörüyüyle yaklaşabilme, diğerlerinin farklılıklarını kabul edebilme, karşısındakini eleştirmeden, önyargısız dinleyebilme, yaklaşabilme, empati kurabilme gibi etkenler kültürel duyarlılık noktasında önemli belirleyicilerdir.

Önemli bir destinasyon merkezi olan ve içinde barındırdığı doğal ve tarihi çekiciliklerin yanı sıra yerel halkının kendi öz değerlerinden ve kendi kùltürünü oluşturan faktörlerden uzaklaşmaması turizmde çekicilikler boyutuyla pek çok yerli ve yabancı turist için önemli bir etmendir. Ürgüp yerel halkı bunun bilinciyle hareket etmektedir. Yerel

halkın kültürel duyarlılık düzeyleri de farklı kültürlere mensup bireylere karşı hissedilir ölçüde olumludur. Dünyadaki pek çok destinasyon farklı turistik çekicilikleri sınırları içinde barındırsa da turizmin olumlu seyri ve insanların farklılıkların bilincinde olarak yaşamasında o bölgeyi oluşturan yerel halkın kültürel farkındalıkları en önemli faktördür.

Nitelikli bireyler yetiştirebilmek ve topluma kazandırabilme boyutuyla olduğu kadar bir arada barış içinde ve hoşgörü ile yaşayabilme açısından da kültürlerarası iletişim ve duyarlılık vazgeçilmez bir öneme sahiptir. Bu bakış açısıyla duruma yaklaşıldığında özellikle araştırmacılar, eğitimciler, turizm sektöründe çalışan kişiler kültür, farklılıklar, kültürel duyarlılık, kültürlerarası iletişim yeterli konularına önem vermelidirler.

Çalışma önemli bir turistik çekim merkezi olan Ürgüp ile sınırlandırılmıştır. İlerleyen çalışmalar kültürel açıdan özünde farklılıkları barındıran başka bir destinasyonda da araştırılabilir. Daha yoğun nüfuslu yörelerde de karşılaştırmalar yapılarak farklılıklar incelenebilir. Farklı bağımsız değişkenler ile turist ve yerel halkın kültürel duyarlılık düzeyleri araştırılabilir.

## **KAYNAKÇA**

- Avcıkurt, C. (2009). *Turizm Sosyolojisi Genel ve Yapısal Yaklaşım* (3. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Asunakutlu, T. ve Safran B. (2004). “Kültürel Farklılıklardan Kaynaklanan Çatışmalara Yönelik Bir Araştırma Marmaris Turizm Sektörü Örneği”. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6, (1), 26-49.
- Bennett, M. J. (1998). *Intercultural Communication: A Current Perspective. Basic Concepts of Intercultural Communication: Selected Readings*. ed. Milton J. Bennett. USA: Intercultural Press, 26.
- Bilgiçer, M. C. (2011). *Kültürler Arası Yönetim: Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının Kültürler Arası Uyum Becerileri Üzerine Bir Çalışma*, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Bozkurt, V. (2015). *Değişen Dünyada Sosyoloji* (12. Baskı). Bursa: Ekin Yayın Dağıtım.
- Bulduk S, Tosun H, Ardıç E. (2001). “Türkçe kültürlerarası duyarlılık ölçeğinin hemşirelik öğrencilerinde ölçümsel özellikleri”. *Türkiye Klinikleri J Med Ethics*, 19(1): 25-31.
- Bulduk, S., Usta, E., Dinçer Y. (2017). “Kültürlerarası Duyarlılık ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Bir Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Örneği”. *Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 7 (2): 74.
- Chen, G., Starosta, W. J. (1996). *Intercultural Communication Competence: A Synthesis. Communication Yearbook*. California: Sage Publications ed. Brant B. Burleson. c. 19: 353-383.
- Chen, G. (1997). “A Review of the Concept of Intercultural Sensitivity”. California: Sage Publications *Human Communication*, 1(1), 1-16.
- Doğan, İ. (2008). *Sosyoloji Kavramlar ve Sorunlar* (8. Baskı). Ankara Pegem Akademi.
- Erdoğan, İ. (2008). *İletişimi Anlamak* (3. Baskı). Erk Yayıncılık.

- Güvenç, B. (2002). *Kültürün ABC'si* (2. Baskı). İstanbul: Şefik Matbaa.
- Güz, H., Küçükerdoğan, R., Sarı, N. ve Zeybek, I. (2002). *Etkili İletişim Terimleri*. İstanbul: İnkılap Kitapevi.
- Kartarı, A. (2006). *Farklılıklarla Yaşamak: Kültürlerarası İletişim* (2. Basım). Ankara: Ürün Yayınları.
- Korkmaz, S. (1990). *Turizmin Ekonomik ve Sosyal Etkileri*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi.
- Mercan, N. (2016). "Çok Kültürlü Ortamlarda Kültürlerarası Farklılıkları Yönetme Sanatı: Kültürel Zekâ" *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 2(2).
- Özkapınar, Y. (2013). *Bir Medeniyet Teorisi Kültür ve Medeniyete Yeni Bir Bakış* ( 4. Baskı), İstanbul: Ötüken Yayınları.
- Özkuş, O. (2013). *Kültür ve Küreselleşme*. (2. Baskı), Açılım Kitap.
- Tanrıkulu, M., (2014). *Coğrafya ve Kültür (Mekan-Kültür-Tarih-Coğrafi İşaret)*, (1.Basım), Ankara: Edge Akademi.
- Temel E., A., (2011). "Kültürlerarası Yeterliliğin Kazanılmasında Kültürel Farklılık" *Eğitimlerinin Önemi. Öneri Dergisi*, 1 (9), 215-227.
- Tural, S. (1988). *Kültürel Kimlik Üzerine Düşünceler* (1.Basım), Ankara Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları.
- Tutar, H., Yılmaz, M. K., ve Dönmez C. (2003). *Genel ve Teknik İletişim* (1. Baskı), Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Ügeöz, P. (2003). *Kültürlerarası İletişim*. İstanbul: Üstün Eserler Neşriyatı.
- Yağbasan, M. (2016). *Almanya ve Türkiye Özelinde Kültürlerarası İletişim*. Konya: Literatürk Academia.
- Zakaria, N. (2000). "The effects of cross-cultural training on the acculturation processor the global workforce" *International Journal of Manpower*, 21(6), 492-510.

## **Examination of Cultural Sensitivity Levels of Locals**

**Arzu KILIÇLAR**

Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Tourism, Ankara/Turkey

**Gizem PALA**

Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Tourism, Ankara/Turkey

### **Extensive Summary**

Tourism is a set of social events that are based on human factors. Tourism, which has become one of the largest and fastest growing sectors in the world, continues to develop as a result of people's curiosity, exploration, sightseeing and experiencing different places for centuries. The increase in tourism day by day causes serious changes especially in social

life. Tourism, which is considered as a tool for economic growth and development for many countries, brings some positive and negative effects. Ongoing travel around the world leads to large population mobility. As a result, the importance of sociocultural interactions increases. Local people's sensitivity to different cultures, respect and tolerance towards other cultures, empathy, intercultural sensitivity and the ability to communicate is extremely important for the continuation of the progress of tourism in a region.

Culture is a concept that has been studied over the centuries and discussed from different perspectives. The phenomenon of culture has continued since the day human beings existed. One of the values that make up a society and make it unique from other societies is culture.

It is clear that culture is a concept that concerns many disciplines (history, sociology, ethnography, anthropology, literature, etc.) as well as tourism. The culture of a country or region that attracts the attention of tourists is one of the main reasons for many tourists; because culture is everything that tells and reflects the region and local people. It is at this point that tourism tolerance, intercultural sensitivity and communication and hospitality, which has been identified with Turkish society for many years, gain importance. The perception of the local people towards the tourist and tourism phenomenon and their attitudes and attitudes are an important factor in the relations between the local / local people accepting tourists and the sending centers.

According to Chen and Starosta (1996), the field of intercultural communication aims to develop tolerance and positive attitudes among cultures and nations. In order for intercultural communication to reach its purpose and to be realized properly, individuals need to have some skills. Intercultural communication competence or intercultural competence is defined as the ability of the person to achieve his/her goals by exhibiting effective and appropriate communication behaviors in a culturally different environment.

Intercultural sensitivity is part of intercultural communication skills and is defined as “the active desire to provide its own motivation in understanding, accepting and appreciating intercultural differences (Bulduk et al., 2001, Bulduk et al. 2017: 74).

This study is a quantitative research. Firstly, the literature was examined in order to form the conceptual framework on the subject and some data were obtained from primary and secondary sources and internet. The population of the study consists of local people who are 18 years of age or older who live in Urgup district of Nevsehir. In July 2018, 425 people were interviewed face-to-face with a questionnaire. The responses of 402 people were found suitable for analysis.

In this study, the effect of cultural sensitivity levels of local people, which is an important actor in a touristic region, in the development of tourism according to different variables such as foreign language knowledge, residence time and education was examined.

Subsequent studies can also be explored in another destination with cultural differences. Differences can be examined by making comparisons in more densely populated regions. Cultural sensitivity levels of tourists and local people can be investigated with different independent variables.