

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM REHBERLİĞİ ANABİLİM DALI

TURİST REHBERLERİNİN KÜLTÜRLERARASI DUYARLILIK
VE ETNİKMERKEZCİLİK DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

AYŞE EBRU TEZCAN

BALIKESİR, 2020

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM REHBERLİĞİ ANABİLİM DALI

TURİST REHBERLERİNİN KÜLTÜRLERARASI DUYARLILIK
VE ETNİKMERKEZCİLİK DÜZEYLERİNİ ETKİLEYEN
FAKTÖRLER

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ayşe Ebru TEZCAN

Tez Danışmanı

Doç. Dr. Özlem KÖROĞLU

BALIKESİR, 2020

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün Turizm Rehberliği Anabilim Dalı'nda 201612559008 numaralı Ayşe Ebru TEZCAN'ın hazırladığı "**Turist Rehberlerinin Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Düzeylerinin Belirlenmesi**" konulu YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 06.01.2020 tarihinde yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ/~~OY ÇOKLUĞU~~ ile karar verilmiştir.

Başkan (Danışman).....
Doç. Dr. Özlem KÖROĞLU

Üye.....
Doç. Dr. Nuray TETİK DİNÇ

Üye.....
Dr. Öğr. Üyesi Duygu YETGİN

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylım.

28./01/2020

Enstitü Müdürü A.

Doç. Dr. Bayram FAHİN
.....

ÖNSÖZ

Bu araştırmanın amacı, turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeylerini belirlemektir. Araştırma sonucunda elde edilecek veriler doğrultusunda, turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeylerini görebilmek, kültürlerarası iletişim düzeylerindeki eksikleri belirlemek ve bu eksiklikleri gidererek turist rehberlerimim kültürlerarası iletişimde daha başarılı olabilmelerine yönelik önerilerde bulunmak planlanmaktadır. Aynı zamanda turist rehberleri üzerinde kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik konularına yönelik bir çalışmaya rastlanılmaması araştırmanın önemini oluşturmaktadır.

İlk olarak bana inanarak tez danışmanım olmayı kabul eden, her zaman tüm içtenliğiyle desteğini ve bilgisini benden esirgemeyen, turizm alanındaki başarıları ve akademik alandaki duruşuyla kendisini örnek aldığım hocam Sayın Doç. Dr. Özlem KÖROĞLU'na çok teşekkür ederim. Ölçeklerin Türkçeye uyarlanmış formunu kullanmama izin veren ve bu sayede çalışmanın planlanan şekilde gerçekleşmesini sağlayan Sayın Uzm. Elif ÜSTÜN'e çok teşekkür ederim. Kültürlerarası iletişim konusunda bilgi ve tecrübelerini benimle paylaşan ve tez aşamasında yardımlarını esirgemeyen hocam Sayın Doç. Dr. Seda ŞAHİN'e çok teşekkür ederim. Tez yazım süreci boyunca bilgi ve desteklerini hiç esirgemeyen hocalarım Sayın Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU ve Prof. Dr. Ahmet KÖROĞLU'na sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Özellikle tez hazırlık sürecinin son aşamalarındaki yardım ve desteklerinden dolayı Arş. Gör. İbrahim MİSİR'a çok teşekkür ederim. Tez savunmamda değerli görüş ve önerilerini benimle paylaşan saygıdeğer hocalarım Doç. Dr. Nuray Tetik DİNÇ ve Dr. Öğr. Üyesi Duygu YETGİN'e teşekkürlerimi sunarım. Turizm alanında kazandırdıkları her bir bilgi için ve verdikleri tüm emeklerinden dolayı sevgili hocalarım, Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT, Prof. Dr. Düriye BOZOK, Prof. Dr. Murat DOĞDUBAY, Doç Dr. Sebahattin KARAMAN, Doç. Dr. Bayram ŞAHİN ve Doç. Dr. Nuray Tetik DİNÇ'e teşekkürlerimi bir borç bilirim.

Son olarak, hayatımın her döneminde her zaman yanımda olan, beni karşılıksız seven, desteklerini hiç esirgemeyen ve benimle her zaman gurur duyan annem ve babama çok teşekkür ederim.

Balıkesir, 2020

Ayşe Ebru TEZCAN

ÖZET

TURİST REHBERLERİNİN KÜLTÜRLERARASI DUYARLILIK VE ETNİKMERKEZCİLİK DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ

TEZCAN, Ayşe Ebru

Yüksek Lisans, Turizm Rehberliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Özlem KÖROĞLU

2020, 123 Sayfa

Bu araştırmanın amacı, turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeylerinin belirlenmesidir. Araştırmada turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık düzeyini belirlemek için Chen ve Starosta (2000) tarafından geliştirilen ve Türkçe formu Üstün (2011) tarafından hazırlanan “*Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği*” kullanılmıştır. Turist rehberlerinin etnikmerkezcilik düzeylerini belirlemek amacıyla ise Neuliep ve McCroskey (1997) tarafından geliştirilen ve Üstün (2011) tarafından Türkçe formunun hazırlandığı “*Etnikmerkezcilik Ölçeği*” kullanılmıştır.

Araştırma modeli olarak betimleyici alan araştırması yapılmıştır. Araştırmanın evrenini ise Türkiye’de görev alan eylemli turist rehberleri oluşturmaktadır. Kolayda örnekleme yöntemi kullanılan bu çalışmada araştırmaya katılmak isteyen toplamda 385 turist rehberi örneklem grubunu oluşturmuştur. Veri toplama sürecinde Turist Rehberliği Birliği’ne bağlı tüm turist rehberleri odalarıyla iletişime geçilmiş ve turist rehberlerine 1 Haziran- 1 Ağustos 2018 tarihleri arasında anketler yapılmıştır. Elde edilen veriler SPSS analiz programı ile analiz edilmiştir. İlk olarak katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine yönelik frekans analizi yapılmıştır. Araştırmada kullanılan her iki ölçek için geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapılmıştır. Araştırma değişkenleri arasında fark olup olmadığını saptamak için parametrik olmayan testlerden Mann-Whitney U ve Kruskal-Wallis analizi, katılımcıların kültürlerarası

duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeyleri arasında ilişki olup olmadığını belirlemek için ise Korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir.

Araştırma neticesinde ise turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeyleri ile katılımcıların yetiştikleri coğrafi bölge ve katılımcıların yetiştikleri yerleşim birimleri faktörleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Sonuçlar detaylı olarak incelendiğinde, kültürlerarası duyarlılık düzeyi en yüksek olan katılımcılar yurt dışında yetişenlerdir. Etnikmerkezcilik düzeyi en yüksek olan katılımcılar ise Güney Doğu Anadolu Bölgesinde yetişenlerdir. İl merkezlerinde yetişen katılımcıların kültürlerarası duyarlılık düzeyi daha yüksektir. Köy ve ilçelerde yetişen katılımcıların ise etnikmerkezcilik düzeyi daha yüksektir. Yapılan Korelasyon analizi sonucunda ise katılımcıların kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki görülmemektedir. Analizler doğrultusunda turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık düzeyinin etnikmerkezcilik düzeyinden daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Turist Rehberi, Kültürlerarası İletişim, Kültürlerarası Duyarlılık, Etnikmerkezcilik.

ABSTRACT

SPECIFYING OF TOUR GUIDES' INTERCULTURAL SENSITIVITY AND ETHNOCENTRISM LEVELS

TEZCAN, Ayşe Ebru

Master Thesis, Department of Tourism Guide

Adviser: Assc. Prof. Ozlem KOROĞLU

2020, 123 Pages

The aim of this research is to specifying og tour guides' intercultural sensitivity and ethnocentrism levels. In this research, intercultural sensitivity scale developed by Chen and Starosta (2000) and translated into Turkish by Üstün (2011) was used for measure of tour guides' intercultural sensitivity levels. Ethnocentrism scale developed by Neuliep and McCroskey (1997) and translated into Turkish by Üstün (2011) was used for measure of tour guides' ethnocentrism levels.

The research model is descriptive. The study group consists actively working tour guides in Turkey. Convenience Sampling method was used in this research and 385 tour guides have attended as a volunteer. At this period, all tour guides rooms which are member of TUREB were called for reach to tour guides and was took a help from survey company for reach to tour guides between April 1 and June 1 in 2018. All the datas were analyzed through an analyzing program. Firstly, frequency analyze was made for measure tour guides socio-demographic features for both scales, validity and reliability analyzes were made. On the purpose of determine if there is a difference or not between the variables, non-parametric Mann-Whitney U and Kruskal-Wallis analysis and for determine if there is a relation or not between variables corelation analysis were made.

Findings of the research showed that there is a statistically significant difference between tour guides's intercultural sensitivity and ethnocentrism levels in terms of their regions that they grow up and size of their hometown factors. When the

results were elaborated, tour guides, grown up abroad have the highest intercultural sensitivity level. Tour guides, grown up Southeastern Anatolia have the highest ethnocentrism level. Tour guides, grown up city center have higher intercultural sensitivity level. Tour guides grown up villages and districts have higher ethnocentrism level. Findings of the research showed that tour guides' intercultural levels are higher than ethnocentrism levels.

Key Words: Tour Guide, Intercultural Communication, Intercultural Sensitivity, Ethnocentrism.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	vi
İÇİNDEKİLER	viii
1. GİRİŞ	1
1.1. Problem.....	2
1.2. Amaç.....	3
1.3. Önem	3
1.4. Varsayımlar	4
1.5. Sınırlılıklar.....	5
1.6. Tanımlar	5
2. İLGİLİ ALANYAZIN	7
2.1. KURAMSAL ÇERÇEVE	7
2.1.1. TURİST REHBERLİĞİ İLE İLGİLİ KURAMSAL AÇIKLAMALAR ...	7
2.1.1.1. Turist Rehberinin Tanımı	7
2.1.1.2. Turist Rehberinin Önemi.....	10
2.1.1.3. Turist Rehberinin Özellikleri	11
2.1.1.4. Turist Rehberinin Görevleri	15
2.1.1.5. Turist Rehberinin Sorumlulukları	17
2.1.2. KÜLTÜR İLE İLGİLİ KURAMSAL AÇIKLAMALAR	19
2.1.2.1. Kültürün Tanımı.....	19
2.1.2.2. Kültürün Özellikleri	23
2.1.2.3. Kültürün Çeşitleri.....	25
2.1.2.3.1. Genel Kültür – Alt Kültür	25
2.1.2.3.2. Maddi Kültür – Manevi Kültür	26
2.1.2.3.3. Karşı Kültür.....	27
2.1.2.3.4. Öğrenme Zamanına Göre Oluşan Kültür	28
2.1.3. İLETİŞİM İLE İLGİLİ KURAMSAL AÇIKLAMALAR	30
2.1.3.1. İletişimin Tanımı.....	30
2.1.3.2. İletişimin Önemi ve Özellikleri.....	31
2.1.3.3. Etkili İletişim.....	32

2.1.4. KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİM İLE İLGİLİ KURAMSAL AÇIKLAMALAR.....	33
2.1.4.1. Kültürlerarası İletişimin Tanımı.....	34
2.1.4.2. Çokkültürlülük ve Kültürlerarasılık	35
2.1.4.3. Kültürlerarası İletişimi Etkileyen Faktörler	38
2.1.4.3.1. Kalıp Düşünceler ve Ön Yargılar.....	38
2.1.4.3.2. Belirsizlik ve Kaygı	40
2.1.4.3.3. Kültürlerarası Farkındalık	41
2.1.4.3.4. Kültürlerarası Beceriklilik.....	42
2.1.5. KÜLTÜRLERARASI DUYARLILIK İLE İLGİLİ KURAMSAL AÇIKLAMALAR.....	43
2.1.5.1. Kültürlerarası Duyarlılık Kavramının Tanımı.....	43
2.1.5.2. Kültürlerarası Duyarlılık Kavramının Önemi.....	43
2.1.5.3. Kültürlerarası Duyarlılık Kavramının Gelişimi.....	44
2.1.6. ETNİKMERKEZCİLİK İLE İLGİLİ KURAMSAL AÇIKLAMALAR.....	46
2.1.6.1. Etnikmerkezcilik Kavramının Tanımı.....	46
2.1.6.2. Etnikmerkezcilik Kavramının Önemi.....	47
2.1.6.3. Etnikmerkezcilik Kavramının Gelişimi.....	47
2.2. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR	48
3. YÖNTEM.....	52
3.1. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme	52
3.2. Veri Toplama Araçları ve Teknikleri	53
3.3. Veri Toplama Süreci.....	54
3.4. Verilerin Analizi	54
4. BULGULAR VE YORUMLAR.....	56
4.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular	56
4.2. Katılımcıların Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinin Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular.....	62
4.3. Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinin Normal Dağılım Testi.....	67
4.4. Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinin Geçerlilik Analizine İlişkin Bulgular.....	68
4.5. Katılımcıların Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Düzeyleri İle Sosyo-Demografik Özellikleri Arasındaki İlişki	75

4.6. Katılımcıların Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Düzeyleri Arasındaki İlişki.....	88
5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	90
5.1. Sonuçlar.....	90
5.2. Öneriler.....	93
KAYNAKÇA.....	95
ÇİZELGELER LİSTESİ.....	112
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	116
KISALTMALAR LİSTESİ.....	117
EKLER.....	118
Ek 1. Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Anketi.....	118
Ek 2. Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Anketi Ölçeklerinin Türkçe Formu Uygulama İzni.....	122

1. GİRİŞ

Teknolojilerin gelişimi, nüfusun artması ve haberleşme araçlarının kullanımının çoğalması dünya çapında farklı kültürler arasındaki etkileşimi arttırmaktadır. Yeni teknolojilerin kullanımı insanların çok uzak yerlere seyahat edebilmelerine olanak sağlamakta ve farklı bir dilin konuşulduğu, farklı değer yargılarının, inançların ve davranış kalıplarının olduğu, dünyayı, zamanı ve yaşamı farklı algılayan kültürleri deneyimleme imkanı elde edebilmelerine olanak sağlamaktadır (Avcıkurt, 2017: 138). Küreselleşmeyle birlikte, özellikle teknolojiadaki gelişmeler farklı kültürlerden bireylerin iletişime geçmesini kolaylaştırmıştır. Bu etkileşimler özellikle iş dünyasında görülmektedir (Üstün, 2011: 1).

Kültürlerarası etkileşim esnasında büyük farklılıklar oluşabilmektedir. Bu farklılıklardan dolayı iletişimde bir tarafın anlatmaya çalıştığı ileti anlaşılammakta veya farklı şekilde bir yorum, anlam getirilebilmekte ve bu da çatışmaya neden olabilmektedir. Bu farklılıklar, beden dilinin yanlış yorumlanmasından, bakış açılarının farklılığından veya örf, adet, gelenek, görenek, politik ve ekonomik gibi faktörlerden dolayı meydana gelmektedir. Farklı kültürlerle iletişim içerisinde bulunacak olan kişilerin, birbirlerinin kültürel kalıp ve değerleri hakkında bilgi sahibi olmaları gerekmektedir (Orta, 2009: 41). Oksaar'a (2008: 2) göre iletişim sorunlarının en çok yaşandığı durumlar kültürlerarası iletişim ortamlarında oluşmaktadır. Oksaar bunun en önemli sebebini, *"Tarafların kendi dil ve kültürlerine özgü iletişim davranışlarını kültürlerarası iletişime aktarmaları, muhataplarının davranışlarını da kendi değer ölçülerine göre algılama ve yorumlamalarıdır"* şeklinde açıklamaktadır.

Turist rehberleri meslekleri gereği farklı kültürlerden insanlara hizmet vermektedir. Tanıttığı bölgeyi temsil eden ve turistlerin bölgeden memnun ayrılmalarında büyük bir öneme sahip olan turist rehberlerinin mesleklerini en doğru şekilde icra etmelerinde iletişimin önemi büyüktür. Farklı kültürlerden bireylerle sürekli iletişim halinde olan turist rehberlerinin, kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeyleri, iletişimin gidişatını olumlu veya olumsuz yönde etkileyebilecek önemli faktörlerdir. Turizm açısından önemli bir konuma sahip olan Türkiye'de turist rehberlerinin önemi de yüksektir. Türkiye'yi her yıl büyük oranda

yabancı turist ziyaret etmektedir. 2017 yılı verilerine bakıldığında 32.401.034 yabancı turist Türkiye'yi ziyaret etmiştir. 2018 yılına gelindiğinde ise bu sayı 39.488.401'e yükselmiştir (TUİK, 2019).

Bu araştırmanın amacı, farklı kültürlerden gelen turistlere hizmet vermekte olan turist rehberlerinin, kültürlerarası iletişimin sağlıklı bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için gerekli olan kültürlerarası duyarlılık yetisine ne düzeyde sahip olduklarını ve kültürlerarası iletişimi olumsuz yönde etkileyen etnikmerkezcilik düzeylerinin ne olduğunu incelemektir.

1.1. Problem

Küreselleşme ile birlikte, teknoloji, iletişim ve ulaşımda çeşitli gelişmeler meydana gelmiştir. Bu gelişmeler turizm sektörünü de etkilemektedir. İletişim teknolojilerindeki gelişmelerin yanı sıra ulaşımda hız, konfor, kapasite ve ücret gibi faktörlerin geliştirilmesi turizmin büyümesine katkı sağlamıştır (Çeken, Dalgın ve Karadağ, 2009: 22). Turizmin büyümesiyle birlikte farklı kültürlerden insanlara hizmet vermekte olan turist rehberleri için kültürlerarası duyarlılık, meslekte başarılı olma açısından önem arz etmektedir. Kültürlerarası iletişim esnasında turistler ve yerel halk arasında iletişim sorunu oluşabilmektedir. Turist rehberi bu noktada iki taraf arasında etkili iletişimi sağlayacak olan bir aracı konumundadır. Turist rehberinin iletişim becerileri, turistlerin seyahatlerinden memnun kalıp kalmamaları noktasında önemli bir role sahiptir (Şahin, 2012: 154).

Kültürlerarası duyarlılık, farklı kültürlerden insanlara karşı olumlu duygularla yaklaşılmasıdır. Bu olumlu duygularla anlatılmak istenen; kişilerin etnikmerkezcilikten uzak, önyargısız ve yargılama yapmadan karşılarındaki kişiyi anlamak ve saygı göstermektir (Bekiroğlu ve Balcı, 2014: 434). Etnikmerkezcilik ise bireyin kendi kültürünün diğer bütün kültürlerden daha üstün olduğunu düşünmesi ve diğer kültürlerin kendi kültürünü örnek alması gerektiği inancına sahip olunmasıdır. Etnik merkezcilik kişinin diğer kültürleri kendi kültürel değerleri doğrultusunda yargılamasıdır (Üstün, 2011: 26).

Bu kapsamda, turist rehberleri için kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeylerinin meslekte başarılı olmak açısından önemli olduğu görülmektedir.

Araştırmanın problemini, turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeylerinin belirlenmesi oluşturmaktadır.

1.2. Amaç

Bu araştırmanın temel amacı, turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeylerini incelemektir. Bu temel amaca bağlı olarak aşağıdaki sorulara yanıt aranmaya çalışılmıştır:

- Turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık düzeyi nedir?
- Turist rehberlerinin etnikmerkezcilik düzeyi nedir?
- Turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık düzeyleri ile sosyo-demografik özellikleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
- Turist rehberlerinin etnikmerkezcilik düzeyleri ile sosyo-demografik özellikleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
- Turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

1.3. Önem

Farklı kültürlerden gelen bireyler arasında kurulan iletişimin sağlıklı olabilmesi için kültürlerarası iletişim becerilerinin geliştirilmesi büyük önem arz etmektedir. Kültürlerarası iletişim, farklı kültürlerle bir araya gelerek, yeni kültürleri tanıma ve deneyimleme imkanı sunmasının yanı sıra başarılı bir kültürlerarası iletişim, kültürlerarası çatışmaların önlenmesine ve barış içinde yaşanmasına olanak sağlamaktadır. Kültürlerarası etkileşimin en yoğun olarak gerçekleştiği alanların başında ise turizm sektörü gelmektedir. Turizm, bir ülkenin veya bölgenin tanıtılmasında önemli bir rol oynamaktadır. İletişimde kültürel farklılıklar, kalıp yargılar ve davranışlar ise yanlış anlaşılmalara, iletişimin olumsuz yönde seyir etmesine neden olabilmektedir. Turist rehberleri turistlerin ülkeye gelişinden, ayrılışına kadar turistlerle en çok vakit geçiren, ülkeyi tanıtan ve temsil eden, turist grubunun mensubu olduğu kültür ile ev sahibi kültür arasında köprü görevi gören kişilerdir. Bu sebeple turist rehberlerinin kültürlerarası iletişim becerileri turizmin sürdürülebilirliği, hizmet kalitesi, turist memnuniyeti ve turistlerin ülkeyi tekrar ziyaret etme eğiliminde büyük önem taşımaktadır.

Kültürlerarası duyarlılık kavramı, kişilerin farklı kültürleri öğrenmek istemesi, merak etmesi, farklı kültürleri deneyimlemekten hoşlanması şeklinde tanımlanmaktadır. Kültürlerarası duyarlılığa sahip olmak etkili bir kültürlerarası iletişimi sağlayacak en önemli özelliklerdendir. Etnikmerkezcilik ise bireyin kendi kültürünü en üstün kültür olarak düşünmesi, diğer kültürlerin kendi kültürünü örnek alması gerekliliği inancına sahip olunması şeklinde tanımlanmaktadır. Bu sebeple etnikmerkezcilik düzeyi ne kadar az olursa kültürlerarası iletişim de o kadar başarılı olacaktır.

Bu çalışmayı önemli kılan nedenlerden birisi daha önce yapılan yerli ve yabancı çalışmalara bakıldığında kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeyi konusunda yapılan çalışmaların birlikte veya ayrı ayrı ele alınarak daha çok öğretmenler, öğrenciler ve tüketiciler üzerinde (Sharma, Shimp ve Shin, 1994; Westrick ve Yuen, 2007; Kavak ve Gumusluoglu, 2007; Yuen ve Grossman, 2009; Üstün, 2011; Ganideh ve Tae, 2012; Yılmaz ve Göçen, 2013; Sezer ve Kahraman, 2016; Tertemiz ve Aslantaş, 2016; Demir ve Üstün, 2017; Ögüt, 2017; Tuncel ve Aricioglu, 2018) yapılmış olmasıdır. Turizm alanında ise kültürlerarası duyarlılık ile ilgili yerli ve yabancı sınırlı sayıda çalışmaya (Barron ve Dasli, 2012; Kirilova, Lehto ve Cai, 2015; Bezirgan ve Alamur, 2016) rastlanılmasıyla birlikte etnikmerkezcilik ile ilgili turizm alanında bir çalışmayla karşılaşmamıştır.

Daha önce turist rehberlerine yönelik kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeylerini inceleyen bir çalışmaya rastlanılmamış olmasıyla yapılacak olan bu çalışmanın alanyazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Çalışma, turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeyleri ile ilgili genel bir bilgi verecek olması açısından önem arz etmektedir. Ayrıca kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeyleri turizmin birçok alanında çalışanlar için önem teşkil ettiğinden bu çalışmanın ileride turizm sektöründe yapılabilecek araştırmalara öncülük olacağı düşünülmektedir.

1.4. Varsayımlar

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeylerini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmada kültürlerarası duyarlılık düzeyinin turist rehberleri için önemli olduğu varsayılmaktadır.

1.5. Sınırlılıklar

Bu araştırmada kültürlerarası duyarlılık ve etnik merkezcilik düzeylerini belirlemek amacıyla Türkiye’de hizmet vermekte olan eylemli turist rehberleri ile sınırlandırılması ve kuramsal çerçevesinin ulaşılabilen yerli ve yabancı kaynaklarla hazırlanması araştırmanın sınırlılıklarını oluşturmaktadır.

1.6. Tanımlar

Turist Rehberliği Hizmeti: *“Seyahat acentalığı faaliyeti niteliğinde olmamak şartıyla kişi ya da grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin tura başlamadan önce tercih etmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal ya da bu gibi değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikalarına paralel olarak tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından ayarlanmış olan turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde belirlendiği ve tüketiciye satıldığı biçimde yürütülüp acenta adına yönetilmesini”* ifade etmektedir (6326 Sayılı Turist Rehberliği Mesleği Kanunu, 2019).

Turist Rehberi: *“Kanun hükümleri uyarınca mesleğe kabul edilerek turist rehberliği hizmetini yerine getirme hak ve yetkisine sahip olan gerçek kişiyi”* belirtmektedir (6326 Sayılı Turist Rehberliği Mesleği Kanunu, 2019).

Eylemli Turist Rehberi: *“Çalışma kartı sahibi olup fiilen turist rehberliği hizmeti sunma hak ve yetkisine sahip turist rehberini”* ifade etmektedir (6326 Sayılı Turist Rehberliği Mesleği Kanunu, 2019).

Kültür: *“Bir toplumu diğer toplumlardan farklı kılan, geçmişten bu yana sürekli değişim göstererek varlığını sürdüren, kendine has, sanatı, inançları, örf ve adetleri, anlayış ve davranışları ile onun kimliğini meydana getiren yaşayış ve düşünüş biçimidir. Topluma bir kimlik kazandıran, dayanışma ve birlik duygusu kazandırdığı toplumda düzeni de oluşturan maddi ve manevi değerlerin bütünü”*dür (Kültür ve Turizm Bakanlığı [KTB], 2018).

Kültürlerarası İletişim: *“Farklı kültürlerden bireylerin bir araya gelmesiyle, etkileşime geçmesi, mesajları iletmesi ve anlam oluşturmaya ilgili durum kültürlerarası iletişimdir”* (Avcıkurt, 2017: 138).

Kültürlerarası Duyarlılık: Kültürel farklılıklara ve çeşitli kültürlere ait bireylerin fikirlerine karşı duyarlı olmaktır (Üstün, 2011: 22).

Etnikmerkezcilik: Bireyin kendi kültürünü dünyanın merkezi olarak görmesi ve diğer kültürleri değerlendirirken kendi kültürünü ölçüt almasıdır (Öğüt, 2017: 82).

2. İLGİLİ ALANYAZIN

2.1. KURAMSAL ÇERÇEVE

Kuramsal çerçevede turist rehberliği, kültür, iletişim, kültürlerarası iletişim, kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik kavramlarına yönelik açıklamalara yer almaktadır.

2.1.1. TURİST REHBERLİĞİ İLE İLGİLİ KURAMSAL AÇIKLAMALAR

Bu bölümde ilk olarak turist rehberliğinin tanımı yapıldıktan sonra, turist rehberliğinin önemi ve özelliklerine, turist rehberlerinin sahip olması gereken görev ve sorumluluklara ayrıntılı olarak yer verilmiştir.

2.1.1.1. Turist Rehberliğinin Tanımı

Turist rehberleri seyahat acentalarıyla, tur operatörleriyle, tur liderleriyle, turistlerle, turistlerin uğradıkları ve alışveriş yaptıkları dükkan sahipleri ve çalışanlarıyla, yiyecek-içecek, konaklama ve ulaştırma işletmeleriyle sürekli iletişim içerisinde bulunmaktadır. Rehberlik, farklı iklim şartları altında, farklı mekanlarda, belirsiz çalışma saatleri içerisinde seyahat etmeyi zorunlu kılmaktadır (Nebioğlu, 2013: 49). Rehberlik mesleği fiziki güce dayanan, mevsimlik icra edilebilen, sürekli kendini yenileme gerekliliği olan bir meslektir (Çolakoğlu, Epik ve Efendi, 2010: 139).

Turist rehberi, rehberlik yapacağı grubu havaalanında karşılayan, programa uygun bir şekilde gezdiren, ören yeri ve müzeleri ziyaret ederek, tur bitiminde tekrar turist grubunu havaalanına geri bırakan kişilerdir. Rehberler karşılarındaki turist gruplarına hiç bilmedikleri bir konunun anlatımını gerçekleştirmektedirler. O konunun anlatılma şekli, hangi imgelerle süslenip aktarıldığı oldukça önemlidir. Bu sebeple turist rehberliği beceri ve yetenek gerektiren bir meslektir (Batman, Yıldırğan ve Demirtaş, 2001: 23).

Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na (2012) göre turist rehberliği hizmeti; *“Seyahat acentalığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seğmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, evre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tketickiye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesini”* ifade etmektedir. Turist rehberi, turistlerle seyahatleri boyunca iletişim içerisinde bulunan, turistlerin seyahatlerini kolaylaştıran, ziyaret edilen bölgeyi onlara tanıtan, turistlerin seyahatleri esnasında güzel vakit geçirmelerini sağlayan, beklenmedik bir durum gerçekleşmesi halinde turistlere yardımda bulunan ve turistlerin seyahatleri boyunca haklarını koruyan kişilerdir (Yıldız, Kuşluvan ve şenyurt, 1997:10).

Hacıoğlu (2006: 169) turist rehberini, *“kendisine verilen seyahat programını uygulayan, müşterilere yardımcı olan, yreler ve tarihi eserler hakkında bilgi veren, seyahatin yönetiminden birinci derecede sorumlu olan kişidir”* şeklinde tanımlamaktadır. Rehber, turiste rehberlik yaptığı ülke ve ülke vatandaşları ile ilgili bir izlenim bırakmasıyla turizmin can damarlarından biri olarak görülmektedir. Bu nedenle turist rehberinin konuşma şekli, hareket ve davranışları ile yorumları oldukça önemlidir (Ekmekçi, 2005: 87).

Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonu (WFTGA, 2017), turist rehberini; *“ziyaretçilerin seğmiş olduğu dilde, uzmanlığa sahip olduğu bir bölgenin kültürel ve doğal mirasını tanıtan, genellikle yetkin makamlar tarafından ihraç edilen ve/veya tanınan kişiler”* olarak tanımlamaktadır. Turist rehberi hem bir lider hem bir öğretici hem de ülkesinin tanıtımını yapan bir bykelidir (Acar, 2014: 5). Turisti ilk karşılayan ve sonrasında uğurlayan kişi olarak turist rehberi, seyahati boyunca turiste eşlik etmekte, turistini seyahatini kolaylaştırmakta ve tatilin olumlu veya olumsuz sonuçlanmasında etkili olmaktadır (şahin, Tezcan ve Bekci, 2018: 252).

Yıldırım ve Atay (1997: 90), turist rehberini; *“rehber, turisti bilgilendirme ve acentayı, tur süresince turiste ve ilgili üçüncü şahıslara karşı temsil etme görevlerini etkin bir biçimde gerçekleştirirken, tur programı dışındaki etkinliklerin turiste daha kolay pazarlanmasına yardımcı olmaktadır”* şeklinde ifade etmektedir. Turist rehberi,

belirli bir süre içerisinde gezinti gerçekleştirmektedir. Bu gezilere göre rehber kendi içerisinde sit alanı rehberi, şehir rehberi ve kendi arabalarıyla tur düzenleyen rehberler vb. şeklinde sınıflanmaktadır (Dinçer ve Kızılırmak, 1997: 132).

Turist rehberi, turistlerin seyahatlerini en iyi şekilde gerçekleştirmeleri için gerekli bilgiye sahip olan kişilerdir. Turist rehberleri, *“ait oldukları kültürün bir temsilcisi olma, ülkenin tanıtımına sağlama, bağlı olduğu işletmeyi temsil etme, turistlerin tercih ettikleri dil yoluyla iletişime geçme, turistlerin etkileşime girdikleri diğer işletme ve bireylerle arasında aracı rolü görme gibi işlevleri”* gerçekleştirmektedir (Yılmaz, 2017: 118). Turist rehberi için birçok tanım bulunmakta, farklı benzetmelerle ifade edilmektedir. Bunlar; misyoner, büyükelçi, bilgi çeşmesi, psikolog, çoban, satış danışmanı, çevirmen, organizatör, dert ortağı ve aktör vb. olarak sıralanmaktadır (Köroğlu, 2011: 228). Turist rehberi, sorumluluk sahibi olan bir lider, turistlerin ziyaret ettiği yerleri anlamalarına yardımcı olan bir eğitmen, onlara misafirperverlik gösteren ve tekrar ziyaret etmelerini sağlayan bir elçi ve misafirlerine rahat bir ortam yaratan ev sahibidir (Ap ve Wong, 2001: 552).

Ahipaşaoğlu (2001: 90) ise turist rehberini; *“belirli bir program dahilinde yerli ve yabancı gezginlere yol gösteren, program kapsamındaki ziyaret yerleri hakkında uygun dilde doğru bilgiler aktaran, ülke ya da bölge hakkında tanıtım yapan, gezginlerin doğru sosyal-ekonomik ve kültürel izlenimler almasına yardımcı olan kişidir”* şeklinde tanımlamaktadır. Turistlerle birebir iletişim kurabilme olanağına sahip olmalarından dolayı turist rehberleri, farklı insan grupları arasında bir köprü vazifesi görmesi açısından önemli bir hizmet gerçekleştirmektedirler (Ulusoy, 2017: 6).

Turist rehberliği'ne yönelik yapılan tanımlar göz önünde tutulduğunda turist rehberini, turist grupları ile gezdirilen ülke veya bölge halkı arasında arabulucu görevini üstlenen, davranışlarıyla, yetenek ve nitelikleriyle hem turistlerin seyahatlerinden memnun kalmalarında hem de ülkesini temsil etmede önemli bir role sahip olan, ülke imajına olumlu katkılarda bulunabilecek bir kültür elçisi olarak tanımlamak mümkündür.

2.1.1.2. Turist Rehberinin Önemi

Turist rehberleri turizm sektörünün vazgeçilmez unsurlarından biridir. Özellikle kitle turizmi açısından seyahat amacı fark etmeksizin seyahat acentalarına talep oldukça fazladır. Katalog, broşür, fuar, reklam gibi tanıtım araçlarıyla kazanılan turistlerin devamlı müşteri haline gelebilmelerinde turist rehberlerinin önemi büyüktür (Batman vd., 2001: 3). Turlarla ülkeye gelen turistlerin en çok zaman geçirdiği turist rehberleri, turistlerin ülke ve ülke insanları hakkında oluşacak izlenimlerinde önemli bir konuma sahiptir. Özellikle turist rehberlerinin bilgi, beceri, tutum ve davranışları turistlerin seyahatlerinden memnun kalmasında önemli unsurlar olarak düşünülmektedir (Çetin ve Kızılırmak, 2012: 308). Turist rehberlerinin kusursuz bir hizmeti daha da kaliteli bir hale getirebilmesi mümkünken, aynı hizmeti çok kalitesiz bir hale getirebilmesi de mümkündür (Ar, 2015: 38).

Turist rehberleri, turistlerin nereye götürülecekleri, nereleri göreceklerini ve yerel halkın kültürünün hangi boyutlarda görüleceğini belirlemede önemli bir role sahiptir. Kültürlerarası ilişkilerin gelişmesinde rehberler etkin bir görev üstlenmekte ve turistleri yerel halk ile tanışmaya teşvik ederek iki kültürün kaynaşmasına olanak sağlayabilmektedir (Demirbulat, 2012: 59). Turist rehberleri, müşterilerin ihtiyaç ve tercihleri doğrultusunda sunulan hizmeti düzenleme yetkisine sahiptir. Turistler, turist rehberlerinin becerikli ve bilirkşi olarak, acentanın neden olduğu tüm hataları düzelterek olan tek kişi olduklarını düşünmektedirler (Geva ve Goldman, 1991: 178). Bu noktada rehberlerin başarılı olup olmaması sadece bağlı olduğu acentanın başarılı olması açısından önemli değil, aynı zamanda gezdirdikleri destinasyonun genel imajı açısından da önemlidir (Huang, Hsu ve Chan, 2010: 3).

Teknolojideki gelişmelerle birlikte taşınabilir ses oynatıcısı (audio-guide), ses kaydı veya video kaydı gibi turist rehberlerinin yerine geçecek uygulamalar ortaya çıkarılmıştır. Fakat bu uygulamalar, rehberin seyahate kattığı deneyimi turiste verememektedir. Bu uygulamalara soru sorulamaması da en başta gelen dezavantajlardan biridir (Çolakoğlu vd., 2010: 138). Turist rehberlerinin turun gerçekleştiği destinasyonun kültürünü anlatım yeteneği ve bilgi birikimleri doğrultusunda sundukları performans düzeyi turist memnuniyetini doğrudan etkilemektedir (Ar ve Uğuz, 2015: 1408).

Turist rehberleri, turistler ile sosyal çevre arasında köprü görevi görme, ulaşımın sağlanması, yorumlama, tur esnasında karşılaşılan problemlerle baş etme, turistleri problemlerden uzak tutma, onları güvende tutma gibi turistler ve bilinmeyen çevre arasında arabulucu rolünü üstlenmektedirler (Zhang ve Chow, 2004: 82). Turistlerle birebir ilişki kurulması, onların beklentilerine uygun çeşitliliği sunulması, onları yönlendirilmesi ve onların sorunlarına çözümler getirilmesi açısından turist rehberlerine yönelik ihtiyaç oldukça önemlidir (Güzel, 2007: 10).

2.1.1.3. Turist Rehberliği Mesleğinin Özellikleri

Turist rehberliği mesleği dışarıdan kolay gibi görünen bir meslek olsa da aslında fiziksel olarak güç gerektiren ve birçok zorluğu olan bir meslektir (Batman vd., 2001: 24). Tüm detayıyla düzenlenmiş, son derece iyi bir turun, yeterli vasıflara sahip olmayan bir rehber tarafından kötü bir değerlendirme alması mümkünken, hiç özenilmeden hazırlanmış kötü bir tur, başarılı bir rehber ile olumlu izlenimler kazanabilmektedir (Köroğlu, 2011: 240). Turist rehberliği mesleğinin özellikleri aşağıda belirtilmektedir (Ahipaşaoğlu, 2001: 109):

- **Turist rehberliği mesleği fiziki güç gerektirmektedir:** Özellikle kültür turlarında gereken bu özellik, yüksek tepelerde bulunan ören yerleri gibi ziyaretlerde gereklidir. Bu nedenle rehberler ilerleyen yaşlarında dahi gençler gibi hareketli ve enerjik olmalıdır.
- **Turist rehberliği mevsimlik bir iştir:** Ülkelerin turizm yoğunluğu mevsimsel veya kültürel veya sosyal etkinlikler gibi farklı nedenlerle belirli zamanlarda değişiklik göstermektedir. Rehberlere duyulan ihtiyaç ise bu yoğunluğun olduğu sürelerle göre belirlenmektedir.
- **Turist rehberlerinin iş güvencesi yoktur:** Rehberler seyahat acentaları tarafından ihtiyaç halinde geçici olarak işe alınmaktadır. Dolayısıyla rehberlerin iş garantisi yoktur.
- **Turist rehberliği dışsal faktörlere bağlı bir meslektir:** Turist rehberi işinde çok başarılı olsa da bazen onun sorumluluğu dışında istenmedik durumlar ortaya çıkabilmektedir. Örneğin tur otobüsünün arızalanması halinde ziyaret edilmesi planlanan bir müzeye gidilemezse bunun faturası rehber kesilmektedir.

- **Turist rehberleri sürekli kendilerini yenilemelidir:** Rehberlik mesleği arkeoloji veya ekonomi gibi birçok alanla iç içe bir meslek olmasından dolayı turist rehberi kendisini sürekli bu alanlarda yetiştirmeli ve bilgilerini tazelemelidir.
- **Turist rehberliği mesleğinde emeklilik olmamakta veya çok geç olmaktadır:** Turist rehberleri çalıştıkları gün sayısı kadar iş veren tarafından sigortalanmaktadır. Fakat bir rehberin yıllık çalışma sayısı 60 ile 225 gün arasında değişiklik göstermektedir. Bu nedenle rehberler ya bireysel emeklilik programlarına katılmakta ya da ilerleyen dönemlerde başka bir mesleğe yönelmektedir.

Bir turist rehberi için en önemli şey iletişimdir. İletişimi kuvvetli olan bir rehber mesleğini diğer teknik ve donanımlar ile birlikte başarılı bir şekilde icra edebilmektedir (Batman vd., 2001: 25). Turist rehberinin, yerel halk ve turistler arasında bir kültür elçisi olarak sosyal ve kişilerarası iletişim yeteneğine sahip olması ve aynı zamanda bir rol model olarak uygun davranışlarda bulunması gerekmektedir. Kültürlerarası iletişimde oluşabilecek yanlış anlaşılmaları sadece kültürlerarası iletişim becerisine sahip olan ve bunu etkin olarak kullanabilen kişiler önleyebilmektedir (Kılıç, 2014: 12). Turist rehberinin sahip olması gereken bazı özellikler aşağıda verilmektedir (Eker, 2015: 46). Turist rehberleri;

- Zengin bir bilgi donanımına sahip olmalıdır.
- Vatansever biri olmalıdır.
- Objektif bir dünya görüşüne sahip olmalıdır.
- Bir veya birden fazla yabancı dili iyi derecede konuşuyor olmalıdır.
- Konuşma ve hitap becerisine sahip olmalı, beden dilini etkili kullanabilmelidir.
- Mizahı güçlü olmalı ve anlattıklarını bir hikâye gibi aktarabilmelidir.
- Nazik ve saygılı biri olmalıdır.
- Prezantabl olmalıdır.
- Turun lideri olmalı ve işini ciddiyetle yerine getirmelidir.
- Protokol kurallarına göre hareket etmelidir.
- Kendisini gruptan biri olarak görmeli ve grup üyeleri arasında ayırım yapmamalıdır.
- Beklenmedik bir durumu yönetebilmelidir.

- Planlı ve dakik olmalıdır.
- Kurallara ve yasalara uymalıdır.
- Turistlerin haklarına sahip çıkmalıdır.
- Objektif düşünmeli ve kararları etkin bir şekilde verebilmelidir.

Turist rehberi dile yeterince hâkim olan, çevreyi ilham verici ve eğlendirici bir biçimde yorumlayan ve aynı zamanda kültürel ve coğrafi alanı net bir şekilde aktaran kişiler olmalıdır (Ap ve Wong, 2001: 551). Rehberler ülkenin tanıtımında ve imajında, turistlerin katıldıkları turlardan memnun kalmasında ve geri döndüklerinde çevrelerine tavsiye etmelerinde ya da tekrar geri gelmelerinde çok önemli bir role sahiptirler (Eker, 2015: 42). Bir turist rehberinin taşıması gereken özellikler aşağıda belirtilmektedir (Batman vd., 2001: 50):

- **Dış görünüş:** Rehberlik hareket gerektiren bir iş olduğu için turist rehberinin fiziksel bir engeli bulunmaması gerekmektedir. Aynı zamanda turistlere güven veren bir görünüme de sahip olmalıdır.
- **Meslek sevgisi:** Rehberlik mesleğinde iletişim önemli olduğu için ilişkilere oldukça dikkat edilmesi ve bunun için insanları memnun edebilmek adına gayret edilmesi gerekmektedir.
- **İnsan sevgisi:** Rehberler insanları sevmeli ve onlara hizmet etmekten şikayetçi olmamalıdır.
- **Planlı, programlı ve temiz olmak:** Mesleğin bir gereği olarak rehberlerin kurallara uyması ve disiplin içerisinde olması olabilecek hataların önüne geçilmesi için gereklidir.
- **Meslekte gelişmek ve bilgi donanımına sahip olmak:** Turistlerden turlar esnasında farklı konularda sorular gelebilmektedir. Bu sorulara net bir cevap verebilmek adına rehberler kendilerini çeşitli alanlarda geliştirmeli ve bilgilerini sürekli tazelemelidir.
- **Yabancı dili ve ana dili etkin kullanabilmek:** Rehberin bilgileri aktarımı dil yoluyla olmaktadır. Bu nedenle dili doğru ve etkin kullanabilmesi gerekmektedir.
- **İyi bir hatip olmak:** Turist grubu karşısında etkili konuşabilme, düzgün bir hitap ve bilgi aktarımı sağlaması rehberler için önemli bir özelliktir.

- **Problem çözücü olmak:** Turist grubunun lideri ve sorumlusu olarak turist rehberleri, tur esnasında karşılaşılabilecekleri bir problem karşısında pratik zekaya sahip olmalı ve hızlı çözümler üretebilmelidir.

Turist rehberinin sahip olması gereken temel özelliklerin başında eğitim, dil akıcılığı, önceki eğitimi, önceki deneyimi ve etnik kimliği gelmektedir. Bunun yanı sıra turist rehberlerinin bir turu yönetebilmesi için sahip olması gereken özellikler olarak liderlik ve organizasyon kabiliyeti, genel kültür, girişken olma, kendine güven, önsezi, soğukkanlılık, inisiyatif kullanabilme becerisi, dürüstlük ve samimiyet, saygı ve hoşgörü, diplomasi, sabır, gülyüz, espri yeteneği, yaratıcılık, demokrat tutum, iyi ahlak, iyi görünüm, sağlam fiziksel yapı ve yeniliklere açık olma sıralanabilmektedir (Avcıkurt, 2017: 102). Bir turist rehberinin sahip olduğu özelliklerin başında liderlik yapmak, planlı olmak, grubun temsilcisi olmak, ülkeyi temsil etmek, ilişkilere yön vermek, bilgi ve birikime sahip olmak gelmektedir (Batman vd., 2001: 25). Çolakoğlu vd. (2010: 142) ise turist rehberlerinin özelliklerini liderlik ve sosyal beceriler, sunum ve konuşma becerileri ve canlandırma becerileri olmak üzere üçe ayırmıştır. Aşağıda gösterilmiş olan çizelge 1’de bu özellikler verilmektedir.

Çizelge 1. Turist Rehberlerinin Özellikleri

Turist Rehberlerinin Özellikleri		
Liderlik ve Sosyal Beceriler	Sunum ve Konuşma Becerileri	Canlandırma
<ul style="list-style-type: none"> • İsteklilik • Cana Yakın ve Nazik Bir Mizaç • Kendine Güven • İyi İletişim Becerileri • Kararlılık 	<p>1. Beden Dili</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duruş • Vücut Hareketleri ve Jestler • Göz Teması <p>1. Ses</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ses Tonu • Titreşim • Ses Yüksekliği <p>2. Dil ve Diksiyon</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ses Çeşitliliği • Ses Ahengi • Açık ve Berrak Telaffuz • Kelime Hazinesi • Gramer • Konuşma Hızı • Rahatsız Edici Alışkanlıkları Fark Etme ve Üstesinden Gelme • Mikrofon Tekniği • Dinleme • Son Konuşma 	<ul style="list-style-type: none"> • Bölge veya Konu İçin Tutku Hissetmek • İnsanlar İçin Tutku Hissetmek • Bölge ve Deneyim Arasındaki Bağların Geliştirilmesi • Bilgiyi Yorumlama Vurgusu • Şahsi ve Özgür Olmaya İstekli Olmak • Hikayeler Yaratma ve Anlatma Becerisi • Kışkırtıcı Sorular Sorma Becerisi • Susma Zamanını Bilmek • Bitirme Zamanını Bilmek • Öğrenme Sorumluluğu

Kaynak: Osman Eralp Çolakoğlu., Ergün Efendi., ve Fatih Epik. (2010). Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği. (2. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık. s. 142- 151.

2.1.1.4. Turist Rehberinin Görevleri

Turistler hakkında pek bilgisi olmadığı veya yanlış bilgiye sahip olduğu bir ülkeye, bir bölgeye ziyaret etmekte ve farklı bir kültürle, farklı insanlarla karşılaşmaktadır. Onların bu bilinmeyen çevreyi tanıyarak kaynaşmasında ve bilinmezlikten meydana gelen tedirginliklerini ortadan kaldırmada turist rehberlerine büyük görevler düşmektedir (Yetgin, 2017: 18). Bir turist rehberinin temel görevi; turistlere, ziyaret edilen destinasyonda rehberlik hizmeti vermek, turistlerin talep ettiği dilde kültürel ve doğal çevreyi sıkmadan, akıcı bir dil ile anlatmaktır (Yılmaz, 2017: 128). Mesleki Yeterlilik Kurumu'nun hazırlamış olduğu Profesyonel Turist Rehberi Ulusal Meslek Standardına göre turist rehberinin görevleri şunlardır (Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2018):

- İş sağlığı ve güvenliği uygulamalarını gerçekleştirmek,
- Çevre koruma mevzuatı doğrultusunda çalışmak,
- Kalite yönetim sistemi uygulamak,
- İş organizasyonu gerçekleştirmek,
- Tur operasyonunu gerçekleştirmek,
- Tur sonunda işlemleri yürütmek,
- Mesleki gelişime yönelik uygulamaları yürütmek.

Moscardo (2006), turist rehberlerinin turist deneyimi kalitesine katkı sağlayabilecek üç başlıca görevinden söz etmektedir. Bunlar; turistlere, gidilebilecek en iyi yerleri ve yapılabilecek en iyi seçenekleri sunmak, turistlere zor durumlarla karşılaşmaları halinde üstesinden gelebilmeleri için güvenliklerini ve konforlarını nasıl sağlayacakları hakkında bilgi vermek (örneğin; “Burada yüzülmesi yasaktır” gibi uyarı levhalarını açıklamak), turistlere katılabilmeleri için rehberli turlar, eko turlar, sanat galerisi ziyaretleri gibi etkinlikler hakkında bilgilendirerek gerçek bir deneyim yaşamalarını sağlamaktır (akt. Reisinger ve Steiner, 2006: 483).

İstanbul Rehberler Odası'na göre turist rehberlerinin görevleri şunlardır (İstanbul Rehberler Odası, 2018):

- Güçlü bir lider olarak grup ruhunu oluşturmak,
- Öğrenme ortamı sağlamak,
- Turu etkili bir şekilde yönetmek ve ortaya çıkan sorunları çözmek,

- Keşfetme, eğlenme ve dostluk ortamı yaratmak ve
- Bağlı olduğu seyahat acentasının kurallarına uymak.

Turist rehberleri, rehberlik yaptıkları gruba karşı bölgeyi, bölgeye karşı da grubu temsil etme görevine sahiptir. Rehberler hem ülkenin, hem bölgenin hem de bağlı olduğu acentanın temsilcisi konumundadır (Büyükkuru, 2015: 14). Özellikle destinasyonun tarihi yerleri hakkında bilgi verme görevine sahip olmalarından dolayı turist rehberleri çok önemli bir yere sahiptir (Güdü, 2011: 54). Turist rehberlerinin başlıca görevleri olarak, ülkeyi, işletmeyi ve turist grubunu temsil etme, bölgeyi tanıtmaya, turu yürütme ve yönlendirme olarak sıralanabilmektedir. Bunların yanı sıra turist rehberinin pazarlama görevi de vardır. Rehberlik yaptığı ülkenin kültürel ürünlerinin pazarlanmasında turist rehberi önemli bir görev üstlenmektedir (Solmaz, 2012: 8). Zhang ve Chow (2004: 83) ise çalışmalarında daha önce gerçekleştirilen araştırmalarda turist rehberlerinin görevlerine yönelik yapılan tanımları bir çizelge içerisinde toplamışlardır. Çizelge 2’de bu tanımlar gösterilmektedir.

Çizelge 2. Turist Rehberlerinin Rollerine Yönelik Yapılan Tanımlar

Tanım	Araştırmacı	Yıl	Tanım	Araştırmacı	Yıl
Aktör	Holloway	1981	Kültür Aracı	Holloway Katz	1981 1985
Elçi	Holloway	1981	Bilgi Sağlayıcı	Holloway Hughes	1981 1991
Tampon	Schmidt Pearce	1979 1982	Aracı	Schmidt Ryan ve Deway	1979 1995
Bakıcı	Fine ve Speer	1985	Tercüman	Almagor Holloway Katz Ryan ve Dewar	1985 1981 1985 1995
Katalizör	Holloway	1981	Organizatör	Hughes Pearce Schuchat	1991 1982 1983
Arabulucu	Schmidt Holloway Cohen Katz	1979 1981 1985 1985	Satış Elemanı	Fine ve Speer Gronroos	1985 1978
Lider	Cohen Geva ve Goldman	1985 1991	Şaman	Schmidt	1979
Komisyoncu	Van den Berghe	1980	Öğretmen	Holloway Pearce Fine ve Speer Mancini	1981 1982 1985 2001

Kaynak: Zhang ve Chow (2004), Application of Importance-Performance Model in Tour Guides’ Performance: Evidence From Mainland Chinese Outbound Visitors in Hong Kong, *Tourism Management*, 25, s. 81-91.

2.1.1.5. Turist Rehberinin Sorumlulukları

Turist rehberleri turist ve yerel halk kültürleri arasında bir aracı görevi görmektedir. Bu görevi başarıyla gerçekleştirebilmesi için rehberin, turistin kültürü hakkında detaylı bilgiye sahip olması gerekmektedir. Turistin ve yerel halkın kültürü hakkında bilgi sahibi olan rehberler daha kaliteli bir hizmet sunarak turistlerin memnuniyetini sağlayacaklardır. Turist rehberinin kültürlerarası iletişimde etkin olabilmesi için empati kurması, önyargılı olmaması ve duyarlı biri olması gerekmektedir (Avcıkurt, 2017: 106). Bunun yanı sıra turist rehberlerinin mesleğin gerektirdiği kurallara uyması, kimlik kartını ve kokartını takması bir zorunluluktur (Tetik, 2006: 31). Batman ve diğerleri (2001: 39), Turist rehberinin sorumluluklarını aşağıdaki gibi sıralamaktadır:

- Ülkesini ve ülkesinin vatandaşlarını objektif bir dil ile tanıtmak,
- Görünümüne dikkat etmek,
- Özel yaşantısındaki meseleleri iş ortamına yansıtılmamak,
- Turistlere ve bağlı olduğu, beraber çalıştığı çalışanlara karşı sevgiyle yaklaşmak ve onlara saygılı olmak,
- Bakanlığın belirttiği ücretin altında çalışmamak,
- Çıktığı tura ait hesapları, bir haftayı aşmadan teslim etmek,
- Görevli olduğu süre boyunca mesleğinin onuruna ve saygınlığa leke sürecek hareketlerden kaçınmak,
- Adına çalıştığı acentayı elinden gelen en güzel biçimde temsil etmek,
- Mesleğiyle ilgili düzenlenen eğitimlere elinden geldiğince katılmak ve bunun yanı sıra bireysel olarak da bilgilerini sürekli geliştirmek,
- Aldığı tur dosyasının yükümlülüklerini sağlamak ve dosyanın değerlendirilmesi ve kabul edilmesi işlemlerinin kendi sorumluluklarından biri olduğunu bilmek,
- Sektör içerisinde çalışanlardan kaynaklı meydana gelebilecek ve turu olumsuz yönde etkileyebilecek tüm uygulamalara karşı çıkmakla sorumludur.

Ahipaşaoğlu (2001: 93) ise turist rehberlerinin sorumluluklarını aşağıdaki gibi sıralamaktadır:

- Turist rehberi, tur öncesinde kendisine bir plan ve program hazırlamalıdır,

- Görünümüne özen göstermeli, davranışlarına dikkat etmeli, kişiliği ve hitap şekliyle ön plana çıkmalıdır,
- Din gibi hassas konularda mümkün olduğunca özenli ve saygılı bir şekilde konuşmalıdır,
- Zorunluğu kalmadığı sürece turistlere sırtını dönmemelidir,
- Tura katılanların isimlerini en kısa zamanda öğrenmeli ve isimleriyle hitap etmeli, konuşurken ise gözlerinin içine bakarak konuşmayı gerçekleştirmelidir,
- Mütevazı olmalı, sevimli görünmeye çalışmalı fakat laubali olmamalıdır,
- Protokol kurallarına göre hareket etmelidir,
- Dakik olmalıdır,
- Profesyonel olan bir turist rehberi bağlı olduğu seyahat acentasının çıkarlarını ön planda tutmalıdır,
- Her zaman dürüst olmalıdır,
- Turistlerin tur boyunca gezi, otel, alışveriş vb. ile ilgili ihtiyaçlarına yardımcı olmalıdır ve
- Gerektiği zamanlarda bir konsolos üyesi gibi hareket etmeli ve ülkesinin temsilcisi olduğunu hatırlayarak, sınırı aşmadan ve dikkat çekmeden ülkesinin yararına propaganda yapma sanatına hâkim olmalıdır.

Çolakoğlu ve diğerleri (2010), turist rehberlerinin sorumluluklarını yolculara, bölgeye ve topluma karşı olarak iki ayrı şekilde ele almaktadır. Buna göre turist rehberlerinin yolculara karşı sorumlulukları şunlardır:

- Turist rehberleri tura katılan turistlere karşı statüsüne veya kazancına bakmaksızın eşit davranmalıdır,
- Turist rehberleri turistlerin ilgisini çekecek bir biçimde anlatım gerçekleştirmeli ve anlatım yaptığı konular hakkında detaylı araştırmalar yapmalı, ayrıca turistlere karşı duyduğu değeri göstermek adına turistler hakkında olabildiğince çok bilgi edinmeye çalışmalıdır,
- Konuşmaları esnasında din, politika veya cinsiyet gibi hassas konularda kelimeleri dikkatli seçerek kullanmalıdırlar,
- Turistlerin güvenliğini ve rahatlığını sağlamak adına tüm özeni göstermeli ve ilk yardım bilgisine sahip olmalıdır,

- Turistlerin hangi bölgenin müşterisi olduğuna bakarak veya farklılıklarından dolayı yabancı ya da tuhaf olarak değerlendirmemelidir ve
- Turist rehberleri turistlerden kesinlikle bahşiş isteğinde bulunmamalıdır.

Çolakoğlu ve diğerlerine (2010), göre turist rehberlerinin topluma karşı sorumlulukları ise aşağıdaki gibidir:

- Turistlerin gidilen bölgede otel dışı aktivitelere katılması ve yerel halk ile kaynaşması önerilmelidir. Örneğin, eğer gidilen çevre geceleri güvenli değilse turistlere bu durum belirtilmeli, gerekli uyarılar yapılmalı ve alternatifler sunulmalıdır,
- Gidilen bölgenin sahip olduğu farklı kültürel adetler varsa bunlar hakkında turistler bilgilendirilmelidir,
- Gidilen bölgenin çevreyi korumaya ve temizliğe yönelik uygulamaları hakkında turistlere gerekli bilgiler verilmeli ve turistlerin bu uygulamalara uymaları rica edilmelidir ve
- Suç yaşanan, çevreye zarar verilen bir bölgeden geçilmesi durumunda bölge halkına saygı gösterilmeli ve dikkatli olunmalıdır.

2.1.2. KÜLTÜR İLE İLGİLİ KURAMSAL AÇIKLAMALAR

Bu bölümde ilk olarak kültürün tanımı ve özelliklerinden bahsedildikten sonra, kültürün çeşitlerine değinilmiştir.

2.1.2.1. Kültürün Tanımı

Kültür sözcüğünün yakın kökü, “ekin” anlamına gelen Latince “*cultura*”dır. “*Cultura*” sözcüğü, ikamet etmek, sürmek, yetiştirmek, ekip biçmek, korumak ve ibadetle onurlandırmak gibi farklı anlamlar taşıyan “*colere*” sözcüğünden gelmektedir (Ökeli, 2014: 11). 17. yüzyıla gelene kadar “*Cultura*” sözcüğü Fransızca bu anlamlarda kullanılmaktaydı. İlk olarak ürün yetiştirme ve zihin geliştirme anlamında kullanılan bu kelime, daha sonra anlamı genişletilerek, 17. yüzyıl sonlarına doğru, Almanca ve İngilizcede “*bir toplumun bütün bir yaşam biçimi*” anlamında kullanılmıştır (Bingöl, 2010: 37).

Kültür, oldukça geniş bir kavram olmasından dolayı tanımlanması zor olan ve toplumbilimcilerin üzerinde ortak görüşe sahip olamadığı bir konudur. Kültürü

tanımlamak için birçok çalışma bulunmaktadır. Amerikalı antropolog olan Kroeber ve Kluckhohn, kültür kavramının 164 farklı tanımını bir araya getirerek üzerinde tartışmışlardır (Macnamara, 2004: 323). Sosyal bilimler içerisinde birçok alanda yer alan ve farklı anlamlarda kullanılan kavramlar bulunmaktadır. Aynı şekilde kültür kavramı da birçok farklı alanda kullanıldığı için tek bir tanım yapmak doğru olmayacaktır. Kültürün geniş çaplı ne olduğu hakkında detaylı bilgi sahibi olabilmek için en doğru olan yol alanyazın taraması olduğu söylenebilir. Alanyazında kültür ile ilgili çok sayıda tanım bulunmaktadır. Örneğin, sosyolojide yer alan kültür kavramı, toplum içerisinde yer alan bireylerin veya toplumdaki grupların dini ritüellerini, yaşam şekillerini, giyim tarzlarını, aile yaşantılarını, çalışma şekillerini ve boş zamanlarını değerlendirme biçimleri gibi tüm ortak değerlerini kapsamaktadır (Dilek, 2016: 4).

Schirato ve Webb (2004: 107), kültür kavramının sıklıkla sanatsal uygulamalar ve objeler için kullanıldığını belirtmektedir. Örnek olarak ise birinden *'kültürlü'* olarak bahsedildiğinde o kişinin zamanını futboldan çok opera ile geçirdiğinin anlaşıldığını belirtmektedirler. Fakat kültür ve sanat kavramı birbirlerinin yerine kullanılamaz. Williams (1981: 11) ise kültürü, *"bir toplumun tüm yaşamı"* olarak tanımlar ve burada anlatılmak istenen ise toplumun müşterek olarak yaptığı her şeydir. Kültür sosyal ve insan temellidir. Kültürün hızlı bir ivmesi vardır. Nesilden nesile çeşitlilik ve dönüşüm sergileyerek gelişme göstermektedir (Sengir, 2014: 8). Kültür için oluşturulan modellerden biri Buzdağı Modelidir. Bu modele göre kültürün görünen kısımları ve görülmeyen kısımları bulunmaktadır. Mimari, sanat, yemek, müzik ve dil görünen kısımları oluştururken, toplumların tarihi, normları ve değerleri görünmeyen ve fark edilmesi daha zor olan kısımları oluşturmaktadır. Buzdağı Modeli, farklı kültürlerle sahip olan kişileri anlamının zorluklarını belirtmektedir (Kubat, 2013: 6).

Her milletin sahip olduğu bir dili, tarihi, yaşam şekilleri, belirli değerleri bulunmakta ve milletler bunlar sayesinde dünyada kökleşmekte ve yerini almaktadır. Kültür, geçmişe ışık tutarken geleceğe de yön vermektedir. Toplumların sosyal yapıları, sahip oldukları kültürel değerleriyle şekillenmektedir. Kültür, geçmişten günümüze gelen ve sürekliliği olan bir kavramdır. Zaman içerisinde kültür de gelişmekte ve bazı farklılıklar gösterebilmektedir. Bireyler üyesi olduğu toplumun kültüründen soyutlanamaz. Kültürel zenginlik, toplumların gelişmişliğini göstermektedir. Fakat kendi kültürünü öğrenmeyen ve net bilgiye sahip olmayan kişiler, mensubu olduğu toplumun kültürüne karşı yabancılaşma ve düşmanlık

besleyebilmekte ve bunalımlar yaşayabilmektedir (Sarı, 2006: 5). Kültürün, Türk Dil Kurumu'na göre altı farklı tanımı bulunmaktadır. Bunlar (TDK, 2018);

“Tarihsel ve toplumsal gelişme süreci içinde yaratılan bütün maddi ve manevi değerler ile bunları yaratmada, sonraki nesillere iletmede kullanılan, insanın doğal ve toplumsal çevresine egemenliğinin ölçüsünü gösteren araçların bütünü, hars, ekin”,

“Bir topluma veya halk topluluğuna özgü düşünce ve sanat eserlerinin bütünü”,

“Muhakeme, zevk ve eleştirme yeteneklerinin öğrenim ve yaşantılar yoluyla geliştirilmiş olan biçimi”,

“Bireyin kazandığı bilgi”,

“Tarım”,

“Uygun biyolojik şartlarda bir mikrop türünü üretme”dir.

Kültür, yaşam içerisindeki üretilen her Şeyi kapsamakta ve tüm yaşamı içermektedir. Sosyolojik açıdan bakıldığında kültür, insanların oluşturdukları çevre olarak açıklanmaktadır. Daha genel bir tanım ile kültür, bir toplumun sahip olduğu yaşam biçimidir (Akdeniz-Ay, 2014: 9). Kültür, insanların dini inanıŐlarını, ahlaki kurallarını, gelenek ve göreneklerini, örf ve adetlerini, sanat ve edebiyat gibi alanlardaki bilgi ve birikimlerini, toplum içindeki rollerini, giyim ve davranış şekillerini ve toplumun sahip olduğu yasaları kapsayan geniş bir kavramdır (Kubat, 2013: 5).

Kültür ile eğitim arasında önemli bir ilişki vardır. Öyle ki insanların doėuŐtan sahip oldukları yetenekler uygun koŐullar olmadığı sürece ortaya çıkarılamamaktadır. Toplumun var olduğu yerde kültür de bulunmaktadır.  nk  toplumlar içerisinde kültürün oluŐmaması imkansızdır. Kültür varlığını ancak toplum içerisinde sürdürebilir. Eğer kültürü yaŐatacak bir topluluk yoksa kültür de yok olmaktadır. Toplumların kimliğinin belirleyicisi olan kültür yaŐatıldıėı sürece somut ve soyut olarak devamını sürdürmektedir. Bir toplumu diğerinden ayıran en önemli özellik kültürdür (Bingöl, 2010: 39). Güvenç (1979)  alıŐmasında, antropologların dört temel kavram üzerinde kültürü açıklamalarını aşağıdaki Şekilde belirtmiŐtir. Bunlar:

1. Kültür, bir toplumun ya da bütün toplumların birikimli uygarlığıdır.

2. Kùltür, belli bir toplumun kendisidir.
3. Kùltür, bir dizi sosyal süreçlerin bileşkesidir.
4. Kùltür, bir insan ve toplum teorisidir.

Norman, kùltürü, “İnsan davranışının temelini oluşturan ve insan davranışlarını bir ölçüde tahmin edilebilir kılan, insanları ortak amaçlara doğru yönelten veya bazı genel kabul görmüş durumların korunmasını amaçlayan inanışlar, normlar ve paylaşılan değerler toplamı” olarak tanımlamaktadır (Aktaran: Şahin, 2012: 36). Tylor (1924) kùltürü ise, “Bir topluma üye olan kişilerin sonradan edindiği bilgi, inançlar, sanat, örf ve adetler, gelenek ve görenekler, yetenek ve alışkanlıkları kapsayan karmaşık bir yapıdır” şeklinde tanımlamaktadır (Aktaran: Reisinger ve Turner, 2002: 297).

Kùltür, nesiller boyunca toplumun yaşama dair edindiği yaşam bilgisinin birikmesiyle oluşan ve aynı anda bu yaşantının devam etmesine destek olan üründür (Avcıkurt, 2017: 137-138).

Türkiye’de kùltürün ilk tanımını yapan kişi olarak bilinen Ziya Gökalp ise kùltürü, “*Bir cemiyetin bütün fertlerini birbirine bağlayan, yani aralarında dayanışma doğuran kurumlar kùltür kurumlarıdır. Bu kurumların toplamı o cemiyetin kùltürünü oluşturur*” şeklinde tanımlamaktadır (Aktaran: Şahin, 2012: 38).

Kùltür dünyadaki insanları birbirlerine bağlayan bir unsurdur. İnsanların yaşam biçimlerini oluşturmaktadır. Kùltüre bağlı olan davranışlar bir nesilden diğerine aktarılmaktadır. Kùltür toplumlar içerisindeki belirli davranış kalıplarını, iletişim şekillerini anlama ve yorumlama yaparak sağlıklı bir iletişim sağlamlamasında önem taşımaktadır (Spinks ve Wells, 1997: 287; Avcıkurt, 2017: 137). Kaplan ve Manners ise kùltürü belirleyen dört faktörden bahsetmiştir. Bunlar (Aktaran: Macnamara, 2004: 323);

1. Ekonomik gelişim seviyesi,
2. Sosyal yapı ve ilişkiler (aile gibi),
3. Sosyal sınıf ve kast sistemi (dini inançlar, felsefe ve dünyaya bakış açısını içeren ideolojiler) ve
4. Kişiliktir (bireylerin çocuk yetiştirme ve cinsiyet rolleri gibi kişisel özellikleri).

2.1.2.2. Kültürün Özellikleri

Tüm toplum kültürlerinin sahip oldukları ortak özellikler bulunmaktadır. Bunlar şunlardır (Ulusoy, 2017: 16-18; MEB, 2011: 13-14; Sıkı, 2014: 6-8):

Kültür, öğrenilir: Bireyler, üyesi olduğu toplumun kültürel özelliklerini ve yapısını öğrenmektedir. Kültür, genetik yoluyla geçen kalıtsal bir şey değildir. Her birey, doğduktan sonra üyesi olduğu toplumun kültürünü zamanla öğrenmektedir.

Kültür, tarihseldir: Kültür ve onu ortaya çıkaran dil, din, yazı, kıyafet, sanat ve yerleşme gibi etmenler toplum içerisinde bir anda ve kısa bir süre içerisinde oluşmamıştır. Kültür, tarih boyunca yıllar içerisinde eski kültürlerden günümüz kültürlerine birikimlerle şekillenmiştir.

Kültür, süreklidir: Bir toplum, kültürün unsurlarını bir sonraki nesillere aktararak devamlılığını sağlamaktadır. Bu aktarım, gelecek nesillere eğitim ve toplumsallaştırma aracılığıyla aktarıldığı için tarih devamlılık özelliği göstermektedir.

Kültür, toplumsaldır: Kültür, toplumların var olduğu yerlerde ve dönemlerde bulunabilmektedir. Toplumun olmadığı yerde kültürden söz edilememektedir. Kültürün yaşayabilmesi için toplumun olması gereklidir. Toplumları birbirinden ayıran kültürel farklılıklarıdır. Her toplumun sahip olduğu inançları, değerleri, sanatı ve edebiyatı gibi unsurları bulunmaktadır. Kültür, tüm bu özellikleri bünyesinde barındırmaktadır.

Kültür sembollere dayanır: Kültürün paylaşılmasında sembollerin önemi yüksektir. Her kültürün sahip olduğu birtakım semboller bulunmaktadır. Samovar, Porter ve McDaniel kültürün paylaşılmasında sembollerin önemini şu şekilde belirtmektedir; *“sembollerin taşınabilirliği onları saklamaya da olanak sağlamaktadır. Zihin, kitaplar, resimler, filmler, dini yazılar, videolar, bilgisayar aksesuarları ve daha birçoğu kültürün gelecek nesillere aktarmak için önemli ve değerli gördüklerini korumaya imkân sağlamaktadır. Tüm bunlar hangi nesilden olursa olsun, bireyi kültüre dahil olacağı beklentisiyle kendisi için bir araya getirilen ve muhafaza edilen büyük bir bilgi deposunun mirasçısı yapmaktadır.”*

Kültür, ideal ya da idealleştirilmiş kurallar sistemidir: Toplum içerisinde bireylerin belirli inanç ve davranışlarını belirleyen kurallar bulunmaktadır. Bu kurallar, toplum içerisinde yaşamaya ilişkin ve doğayla başa çıkmada karşılaşılabilecek sorunlara yönelik çözümlerle ilgilidir. Bu kurallara uyulmasa bile toplum içerisinde her birey bu kuralların neler olduğunu bilmektedirler. Kültürün bu niteliği kültürü etkileyen ve başlıca unsurlarından olan eğitim ve din gibi faktörler yoluyla şekillenmektedir.

Kültür, kalıtsaldır: Kültür, doğum yoluyla değil kültürleşme yoluyla aktarılmaktadır. Toplum içinde bireyler gelecek kuşakları kültürü genetik anlamda değil, öğretmekle aktarmaktadırlar.

Kültür, işlevseldir: Kültürün toplum hayatı içerisinde bir yeri ve işlevi bulunmaktadır. Toplumun kültürel özellikleri ayrı ayrı birer göreve sahiptir ve toplumla bütünleşmiştir. Kültür toplum yapısının şekillenmesinde ve toplum niteliklerinin oluşmasında önemli bir faktördür.

Kültür, dinamiktir: Bütün sosyal ve kültürel yapılar devamlı değişim göstermektedir. Yaşanılan dönemin özellikleri nedeniyle değişim daha hızlı bir biçimde gerçekleşmektedir. Toplumların arasındaki iletişim geliştikçe kültürel değişim süreci de hızlanmıştır.

Kültür, kapsayıcıdır: Her kültür kendi içinde sahip olduğu yaşam tarzları, sanat, dil ve din gibi toplumun değerlerini barındırmaktadır.

Kültür, ihtiyaçları karşılayıcı ve doyum sağlayıcıdır: Kültür, içerisinde yer alan gelenekler, görenekler, örf ve adetler, alışkanlıklar, değerler, kurallar ve inançlar insanların bir arada yaşamasına ve çevreyi algılayışına yardım etmektedir. Bu sebeple kültür ihtiyaçları karşılayan bir göreve sahiptir.

Kültür, bütünleştiricidir: Kültür, bir toplum içerisinde yer alan bireyleri yalnızca paylaşılan değerler, tutumlar ve inançlar olarak değil bunun yanı sıra bireylere yüklediği sorumluluklar ile de bir araya getirmektedir. Bir yandan kültür ile ortaya konan bilinç, duygular ve sosyal çevre yoluyla kolektif bir kimlik meydana gelirken diğer yandan karşılıklı olarak toplumsal anlaşmalar vasıtasıyla bunları pekiştirmektedir.

Bir kültür öğrenilirken, o kültürün sahip olduğu atasözleri, efsaneleri, halk hikâyeleri, masalları, sanatı ve kitle iletişim araçları önemli bir konuma sahiptir. Birçok kültürün sahip olduğu ortak atasözlerinin yanında, yalnızca belirli kültürlerin sahip olduğu atasözleri, o kültürlerin inançları, değerleri, davranışları hakkında bilgi vermektedir. Kültürlerin sahip oldukları sanatsal ve edebi ürünleri o kültürlerin özellikleri hakkında fikir vermektedir. Kültürel mesajlar, çok çeşitli kaynaklar yoluyla tekrar edilerek öğrenilmektedir (Ökeli, 2014: 15). Kültür bir toplumun devamlılığını sağlayan en önemli unsurların başındadır. Toplumların davranışlarını, tutumlarını, hayatı algılama biçimlerini belirleyen kültür, üyesi olduğu bireyler için toplum değerlerine bağlı olarak neyin doğru, neyin yanlış, neyin güzel ve neyin çirkin olduğunu belirlemektedir. Bireyler, yetiştikleri kültürleri belirlemekte ve o kültürlerin özelliklerini taşımaktadırlar. Zaman içerisinde başka kültürleri de tanımakta ve onlardan etkilenmekte olsalar da içerisinde doğup büyüyen kültürü korumaktadırlar (Şahin, 2012: 46).

2.1.2.3 Kültürün Çeşitleri

Kültür, karmaşık bir kavram olarak toplumun yaşam şekillerini oluşturan tüm unsurlardır. Hiçbir kültür bir diğerinden üstün değildir. Kültür, inceleme alanlarına göre farklı şekillerde sınıflandırılmaktadır (Şahin, 2012: 46; Ögüt, 2017: 17).

2.1.2.3.1. Genel Kültür – Alt Kültür

Genel kültür, toplumun inancını, değer yargılarını ve yaşam şekilleri belirlerken, genel kültür içerisinde yer alan fakat etnik, bölgesel ve mezhep farklılıklarıyla ayrılarak kendine öz bir yaşam tarzı ve değere sahip olan kültür ise alt kültürü oluşturmaktadır (Doğan, 2014: 10). Özetle genel kültür, alt kültür gruplarının toplam kültürüdür (Azmaç, 2006: 9). Alt kültürler, genel kültür çatısı altında bulunurken, genel kültür, alt kültürlerin toplamını ifade etmektedir (Doğan, 2014:10).

Kültür, kişiden kişiye farklılık gösterebileceği gibi gruplar içerisinde de farklılıklar gösterebilmektedir. Bu da alt kültürü oluşturmaktadır (Tabakçı, 2008: 25). Alt kültürler, toplum içerisinde yer alıp bir takım kültürel özellikleriyle toplumun geri kalanından ayrılan gruplardır. Alt kültürü “*toplum içinde topluluk*” ifadesiyle kısaca tanımlamak mümkündür (Baykan, 2007: 79).

Alt kültürler özellikle Amerika Birleşik Devletleri gibi farklı toplumlardan oluşan ülkelerde yoğunlukla rastlanmaktadır (Tekiner, 2009: 9). Her toplumun genel kültürü içerisinde, dini, etnik, tarihi, ekonomik gibi nedenlere bağlı olarak farklılık gösteren düşünce yapısı, yaşama şekli, kıyafet, dil ve ev gibi özellikler bulunmaktadır (Tabakçı, 2008: 25). İnsanlar yaşamın her alanında farklı toplumsal gruplara aittir. Örneğin; okulda, iş yerinde, mahallede ve aile içinde çeşitli gruplara üyedir (Atagün, 2011: 40). Alt kültürler, üyesi oldukları genel kültürün ekonomik, siyasal ve kültürel değerlerine karşı bir tutum sergilememektedirler. Fakat diğer alt kültürlerle yönelik etnomerkezci tutumlarda bulunabilmektedirler. Yani kendi kültürlerini diğer kültürlerden üstün görebilmektedirler (Tabakçı, 2008: 26). Birbirlerinden farklı olsalar da her alt kültür genel kültür ile uyumludur. Bu farklılıklar ortak bir sentez oluşturarak genel kültürü meydana getirmektedir. Alt kültürler içerisinde farklı değerleri, normları buldursa da genel kültürün sahip olduğu değerleri içermektedir (Selek, 2001: 57).

Alt kültür dört farklı şekilde sınıflandırılmaktadır. Bunlar şunlardır (Konya, 1986: 83);

- Ulusal alt kültürler (İngilizler, Fransızlar vb.),
- Dini alt kültürler (Aleviler, Sünniler, Katolikler vb.),
- Irklara göre alt kültürler (beyazlar, siyahiler),
- Coğrafi bölgelere göre alt kültürler (Karadenizliler, Egeliler vb.).

2.1.2.3.2. Maddi Kültür – Manevi Kültür

Maddi kültür, genel anlamıyla insanların meydana getirdiği, bilim ve teknoloji ile ortaya çıkan araç-gereç ve eserlerin tümü olarak ifade edilebilmektedir (Baykan, 2007: 79). Maddi kültür öğeleri, dokunulabilen, görülebilen ve kullanılabilen somut şeylerdir (Konya, 1996: 56). Maddi kültür içerisinde, topluma ait olan antik kentler, camiler, kiliseler, saraylar veya mezarlar sayılabilmektedir (Demirci, 2009: 34).

İnsanların doğal çevresiyle mücadele için yarattığı araçlar maddi kültürü oluşturmaktadır (Azmaz, 2006: 9). Bir toplumun kültürünü en net biçimde gösteren, o toplumun maddi eşyalarıdır (Doğan, 2014: 11). Maddi kültür öğeleri bir kültüre ait olmanın ötesinde uluslararası bir özelliğe de sahip olabilmektedir (Baykan, 2007: 80). Örneğin, otomobil insanların ortak uğraş ve deneyimlerine dayalı olarak ortaya çıkmış bir maddi kültür unsurudur (Güçlü, 2008: 25).

Bir toplumun ortaya çıkardığı, araç-gereç, nesne ve eşyalar gibi elle tutulup gözle görülebilen şeyler maddi kültürü oluşturmaktadır (Yurdigül, 2010: 1). Örneğin, sanat, edebiyat gibi özellikler toplumun maddi kültürü altında incelenmektedir (Yıldırım, 2009: 177). Yine maddi kültür içerisinde, binaları, ulaşım araçlarını, teknolojik ürünleri ve mobilyaları saymak mümkündür (Vargelen, 2013: 24). Maddi kültür, bir toplumun sosyal, teknolojik ve ekonomik yeterliliğinin bir göstergesi olarak ortaya çıkmaktadır (Yeşil, 2009: 111; Azmaz, 2006: 10). Bu sebeple toplumdan topluma maddi kültürde değişiklik görülmektedir (Ersoy, 2014: 8). Toplumlar arasında aynı amaçlar için yapılmış farklı şekillerde maddi kültür unsurları bulunmaktadır. Bu farklılıklar içerisinde teknolojinin seviyesi o toplumların gelişmişliğini göstermektedir (Özer, 2015: 70).

Manevi kültür, bir toplumu diğerlerinden ayıran örf ve adetler, gelenek ve görenekler, zihniyet ve ahlak yapısı ile değer yargıları ve sosyal normları ifade etmektedir (İşgüden, 2007: 39). İnsanların oluşturduğu tüm anlam, değer ve kurallar manevi kültürü meydana getirmektedir (Özer, 2015: 54). Manevi kültür, gözle görülemeyen, elle tutulamayan, soyut kavramlardır (Azmaz, 2006: 10). Manevi kültür sadece ait olduğu topluma özeldir ve milli bir unsurdur. Örneğin, bir toplumun müziği, fıkraları, ahlaki ve dini kuralları, örf ve adetleri manevi kültürü oluşturmaktadır (Orhan, 2012: 54).

Manevi kültür, insanları bir toplumun üyesi yapan en önemli unsurlardan birisidir (Baykan, 2007: 80; Demirci, 2009: 80). Manevi kültür, toplumların yaşamını düzenlemektedir (Ersoy, 2014: 8). Manevi kültür maddi kültüre göre çok daha uzun bir zaman diliminde oluşmaktadır (Songül, 2010: 13). Manevi kültür, maddi kültüre nazaran değişime daha dayanıklıdır (İşgüden, 2007: 39). Bununla birlikte tüm maddi kültürlerin arkasında manevi kültür, manevi kültürlerin arkasında ise maddi kültür bulunmaktadır (Likaj, 2008: 34).

2.1.2.3.3. Karşı Kültür

Karşı kültür, genel kültürden değerleri ve davranış biçimleriyle belirgin farklılıklarla ayrılan, çoğunlukla genel kültürün değerlerine karşı olan bir alt kültürdür (Kılınç, 2017: 14). Bir diğer tanımla karşı kültür, toplumun benimsediği genel kültürü reddeden ve genel kültüre mensup olmak istemeyen kişilerin oluşturduğu yapay bir

kültürdür. Bu amaç doğrultusunda bireyler, genel kültürün etkisini azaltmaya veya tamamen yok etmeye çalışmaktadırlar (Şahin, 2012: 51). Karşı kültüre örnek olarak, 1960'ların ortasında ilk defa Amerika ve Birleşik Krallıkta görülen ve dünyaya yayılan Hippilik akımı verilebilmektedir. Hippiler kapitalizme karşı olan ve teknolojiden uzak, tüketimin olmadığı bir yaşam biçimini tercih eden bireylerden oluşmaktadır (Kılınç, 2017: 14). Bununla birlikte, toplumun değerlerine, ekonomik, sosyal ve politik düzenine karşı olarak şiddete ve teröre başvurulması da karşı kültür çatısı altında değerlendirilmektedir (Öğüt, 2017: 21).

Karşı kültürü alt kültürden ayıran en önemli özellik, alt kültür genel kültürün değerlerini paylaşırken, karşı kültür, genel kültüre bir baş kaldırış göstermektedir (Şahin, 2012: 51). Genellikle yaşlılara nazaran gençlerde karşı kültüre eğilim daha fazladır. Bundaki en önemli neden ise gençler için yeni bir kültüre adapte olmak çok daha kolaydır. Karşı kültürün oluşmasındaki başlıca nedenler ise, genel kültürün benimsediği değerlere, kural ve inançlara zıt olunmasıdır (Öğüt, 2017: 21).

2.1.2.3.4. Öğrenme Zamanına Göre Oluşan Kültür

Bu kültür çeşidi bireylerin hayatları boyunca hangi dönemde kültürü öğrenme durumunda oldukları yönündedir (Şahin, 2012: 50). Öğrenme zamanına göre oluşan kültürü, Margaret Mead üç farklı şekilde sıralamıştır. Bunlar, postfigurative, çocukların büyüklerinden öğrenme durumu, cofigurative, yetişkinler ve çocuklar arasında karşılıklı öğrenme durumu, prefigurative ise ebeveynlerin çocuklarından öğrenme durumudur. Mead bu gruplandırmasıyla, ebeveyn ve çocuklar arasındaki ilişkilerin öğrenme zamanına göre günden güne nasıl değişiklik gösterdiğini belirtmeye çalışmıştır (Aktaran; Cote, 2000: 86). Mead, kültürlerarasındaki farklılaşmanın artmasının 2. Dünya Savaşı'yla birlikte meydana geldiğini belirtmektedir. 2. Dünya Savaşı'ndan önce insanlar atom bombalarının, televizyonların, uyduların, dünya çapında medyanın, bilgisayarın, uzay araçlarının ve diğer teknolojilerin olmadığı bir dünyada yaşamaktaydı. Bu yüzden onlar yeni nesilin deneyimlerini anlayamazlardı. Bu durum, savaş öncesi ve savaş sonrası nesiller arasında doldurulamaz bir boşluk oluşturmaktadır. (Panahi, 2014: 3).

Mead, yeni milenyum çağında postfigurative, cofigurative ve prefigurative kültür arasındaki sınırların düzensiz ve rahatsız edici bir hal aldığını belirtmektedir. Resmi eğitim, geçmiş nesillerin geleneklerini aktarmaya olanak veren bir düzene sahipken, gelişmekte olan globalleşme ise insanlara postfigurative yetişme biçimini sorgulamaya yönelerek cofigurative kültür oluşumunu kabul etmemelerine neden olmaktadır. Tüm bunların ötesinde ekonomide, teknolojiye ve bilimde eşi benzere olmayan değişimler, toplumları modern eğitimin gelecek nesillere karşı ilgisiz davranışını gözden geçirmeye zorlamaktadır (Li, 2010: 408).

Postfigurative kültürde değişim çok yavaş gerçekleşmektedir. Postfigurative halklarda kültür, bir nesilden diğerine pek bir değişim olmadan aktarılmaktadır (Panahi, 2014: 4). Mead, birçok kültürde eğitimin postfigurative şekilde işlediğini belirtmektedir. Öğretmenler öğrencilerin üzerinde baskın bir eğitim izlemektedirler (Aktaran: Pishghadam ve Meidani, 2011: 22). Daha çok geleneksel toplumlarda görülmektedir. Bu kültüre bağlı toplumlarda büyüklere aşırı derece saygı söz konusudur ve büyüklere karşı sorumluluk duygusu yüksektir (Cote, 2000: 86). Postfigurative kültüre sahip halklarda çok fazla yenilik olmakta ya da yenilikler çok yavaş bir şekilde gerçekleşmektedir. Postfigurative tarzda eğitim genel olarak manevi değerlere düşkün olan ya da dini temel alan toplumlarda görülmektedir (Jakubowski, 1998: 91). Postfigurative kültürlerde eğitim mutlak değerler içerisinde verilmektedir. Bilgiler, sabit ve gelenekseldir (Jakubowski, 1998: 89).

Cofigurative’de meydana gelen değişimler bir önceki nesil ile uyumlu değildir. İki nesil çok farklı dünyalarda yaşamaktadırlar. Gelecek nesil artık ailesinden çok akranlarından nasıl yaşanılacağını öğrenmektedir. Bu durum sadece endüstriyel halklarda olmamaktadır. Aynı zamanda din değiştiren biri ya da bir bölgeden başka bir bölgeye göç edenlerde görülmektedir (Panahi, 2014: 4). Cofigurative toplumlarda grup çalışması, paylaşımlı çalışmalar, görev temelli çalışmalar görülmektedir (Pishghadam ve Meidani, 2011: 22). Aile ve çocuklar arasında parçalanma sınırlıdır. Çünkü gençler aileleriyle birlikte paylaştıkları geleneksel değerleri gözetirler ve onlara saygılıdırlar (Cote, 2000: 88). Cofigurative kültür, endüstriyel halkların karakterini oluşturur. Artık eski nesillerin edindiği deneyimler yeni nesiller için gereksiz ve uyumsuz hale gelmiştir. Genç nesiller artık sürekli birbirlerinden bir şeyler öğrenmektedirler. Cofigurative kültürde bilgiler çok çabuk değişim göstermektedir. (Jakubowski, 1998: 86-88). Cofigurative kültür, geleneksel olmayan nesiller arası bir

kültürdür. Ebeveyn ve çocuklar arası ilişkilerde temel bir değişim vardır. Bu kültürde ebeveynler de çocuklara soru sorabilmektedir. Çocuklar da büyüklerine yön verebilmektedir. Karşılıklı öğrenme söz konusudur (Cote, 1996: 419).

Prefigurative kültürde bir sonraki nesil bir öncekine model oluşturmaktadır. Eski nesiller değişen yaşam şartlarına uyum sağlayabilmek için bir sonraki nesilden bilgi edinmektedir (Panahi, 2014: 4). Modern teknolojik toplumlar daha çok prefigurative'dir. Gençlerin kendilerinden daha yaşlı olanlara öğretmesi kabul görmektedir. Çocukların büyüklerine bilgisayar kullanmayı öğretmesi bu kültüre örnek olarak verilebilmektedir (Pishghadam ve Meidani, 2011: 22). Artık ebeveynlerin inandıkları geleneksel kültür, çocukları tarafından kabul görmemektedir. Çocuklar ailelerine süregelen sosyal değişiklikleri öğretmektedirler (Cote, 2000: 88). Prefigurative kültürlerde değişim çok hızlı bir şekilde gerçekleşmektedir. Bu da eski nesillerin deneyimlerinin, rutinlerinin gerekliliklerini kaybetmesine ve bilgilerin çok hızlı bir şekilde eskimesiyle yaşlıların üstünlüğünün yok olmasına neden olmaktadır (Jakubowski, 1998: 86).

2.1.3. İLETİŞİM İLE İLGİLİ KURAMSAL AÇIKLAMALAR

Bu bölümde ilk olarak iletişimin tanımı yapıldıktan sonra iletişimin öneminden ve özelliklerinden bahsedilerek etkili iletişim hakkında incelemeye yer verilmiştir.

2.1.3.1. İletişimin Tanımı

İletişim kavramı, latince "*communis*" sözcüğünden türeyen İngilizce "*communication*" kelimesinin karşılığıdır. Fakat "*communication*" sözcüğü Türkçe'de toplumsallaşma anlamına gelmemektedir. Aslında sözcüğün Latince anlamı "*toplumsallaşmayı, ortaklığı ve birlikteliği*" ifade etmektedir (Ökeli, 2014: 20).

İletişim, insanların varoluşundan bu yana gerçekleşen bir ihtiyaçtır. İletişim insanlık tarihi ile başlamaktadır. İlk çağlarda insanların mağara duvarlarına yaptıkları resimler, Kızılderililerin ateş yoluyla çıkardıkları dumanlar, Afrika'daki yerlilerin tamtam sesleri iletişimin ilk örnekleridir. Günümüzde ise teknolojiye gelişmeler ile birlikte iletişim gereksinimleri, mektup, telefon, fotoğraf, televizyon, internet, radyo, kitap, gazete, dergi gibi araçlar yoluyla gerçekleşmektedir (Tayfun, 2012: 23).

Türk Dil Kurumunda iletişimin tanımı “*duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması, bildirişim, haberleşme, komünikasyon*” olarak belirtilmektedir. Türk Dil Kurumunun bir diğer tanımı ise “*telefon, telgraf, televizyon, radyo vb. araçlardan yararlanarak yürütülen bilgi alışverişi, bildirişim, haberleşme, muhabere, komünikasyon*” şeklindedir (Türk Dil Kurumu, 2018). İletişim, bir konuya ilişkin bir kişiye veya gruba bilgi vermek, öğretmek veya ikna etmek amacıyla yazı, söz ve sembolleri kullanılarak yapılan karşılıklı alışverıştır (Kılıç, 2014: 5). Sessizlik bile vücut diliyle çevreye mesaj vermekte ve böylece iletişimin oluşmasını sağlamaktadır (Tutar ve Yılmaz, 2008: 15). İletişim kavramını aşağıdaki şekillerde de açıklamak mümkündür (Yüksel, 2007: 8):

- Bireyler arasında duygu, ve fikirlerin aktarımıdır.
- Bireyin düşüncelerini ve duygularını insanlara net bir şekilde ifade etmesi sürecidir.
- Bireyler arasında ortak anlamların oluşması sürecidir.
- Bir haberin, kaynağından belli bir mesafeye kadar aktarılması sürecidir.

İletişime ilişkin sayısı 200’e varan tanım bulunmaktadır. Bunlardan bazıları şunlardır (Tayfun, 2012: 24);

- İletişim, bilginin, duyguların, düşüncelerin ve yeteneklerin birtakım simgeler vasıtasıyla aktarılmasıdır.
- İletişim, mesajlar yoluyla oluşan toplumsal etkileşimdir.
- İletişim, yaşamı anlamlı kılma ve bu anlamı diğerleriyle paylaşma sürecidir.

2.1.3.2. İletişimin Önemi ve Özellikleri

İletişim, işten aile hayatına yaşamın her alanında var olmaktadır. İletişim hem insanın kendisiyle hem de başkalarıyla anlaşmasını sağlayan, onu içinde bulunduğu toplumun bir üyesi yapan, oldukça önemli bir eylemdir. İletişim insan hayatında bireysel ve toplumsal olarak karşısına çıkan başlıca bir olaydır. Çünkü iş hayatında, aile içerisinde, yakınlarla veya uzakta bulunan çevre ile ilişkileri gerçekleştiren bir araçtır (Özcan, 2014: 21). İnsanlar, hissettiklerini, duygularını, düşüncelerini veya ihtiyaçlarını dile getirirken hep iletişim halindedir. İletişim insan hayatının olmazsa olmazıdır. Kişilerin çevrelerinde var olabilmesi ve varlığını devam ettirebilmesi için

iletişim kurması şarttır. Geçmişten günümüze gelenek ve görenekler, örf ve adetler iletişim yoluyla aktarılmıştır (Hoşgör, 2014: 3).

İnsanlar, akıllarını kullanabilmekte, duygularını ve fikirlerini başkalarına aktarabilmektedir. Bu özellikleriyle de diğer canlılardan ayrılmaktadırlar. Öyle ki iletişim vasıtasıyla birbirlerini etkileyerek, düşüncelerinin, kültür ve uygarlıklarının gelişmesini sağlayarak bugünkü uygarlık seviyesine ulaşmışlardır (Orta, 2009: 5). Günümüzde sanal iletişim çok yoğun görülmektedir. Bu iletişim yolu git gide önemli bir yer tutmaya başlayan sosyal medyayı da ortaya çıkartmıştır. Öyle ki sanal iletişim yüz yüze iletişimin önüne geçmeye başlamıştır (Tarku, 2014: 7).

2.1.3.3. Etkili İletişim

Etkili iletişimi sağlayabilmek için alıcıya mesajı aktarırken net olmak önemlidir. İletişimde yetersiz olanlar, sık sık yanlış anlaşılma ile karşı karşıya gelmektedir (Milli Eğitim Bakanlığı, 2014: 7). İletişim boyunca üç ana unsur bulunmaktadır. İletişimin sağlıklı olup olmaması bu üç temel unsura bağlıdır. Bunlar; beden dili, ses tonu ve sözcüklerdir (Kalkan, 2014: 11).

İletişim, hayatta kaçınılmaz olan bir durumdur. Bu nedenle iletişimin en doğru şekilde gerçekleşmesi amaçlanmalıdır. Etkili iletişim, verilmek istenen mesajın, istenen amaç doğrultusunda en doğru biçimde aktarılmasıdır (Kalkan, 2014: 16). Etkili bir iletişimin sağlanmasına en önemli nokta üsluptur. Aynı zamanda alıcının statüsü, yakınlık derecesi de bu üslubu belirleme de önemlidir. Bununla birlikte aynı mesaja, kişiden kişiye farklı anlamlar yüklenebilmektedir. Bu nedenle jest, mimik ve ses tonu iletişimde oldukça önemlidir (Uzuntaş, 2013: 15).

İletişim, sadece sözcüklerden ibaret değildir. Etkili bir iletişim için beden dili, ses tonu, sesin vurgusu, sesin hızı ve şiddeti önemli bir role sahiptir. Öyle ki aynı sözcükler beden dili ve sesteki farklılıklarla çeşitli anlamlara gelebilmektedir (Ölmez, 2016: 14). Sözcükler ne söylediğimizi belirtirken, beden dili bunları nasıl söylediğimizi belirtmektedir. Bir iletişim sürecinde, kelimeler %10, ses %30 ve beden dili %60 oranında etkiye sahiptir. Etkili bir iletişim bu etmenleri doğru kullanmanın yanında karşı tarafın beden diline ve ses tonuna göre aktarmaya çalıştığı mesajı doğru yorumlayabilmek de önemlidir (Eroğlu, 2014: 7).

İletişim de en önemli faktörlerden birisi de görmektir. Görsel süreçlerin iletişime olan etkisi %80 oranındadır (Kalkan, 2014: 12). Etkili bir iletişim için gerekli olan bazı kurallar vardır. Bunlar (Gemci, 2012: 23);

- Her kişinin kendisine has özelliklere sahip olduğuna inanması ve iletişim boyunca karşısındaki kişiye olumlu tepkiler verebilmesi,
- İletişimin gerçekleştirildiği kişiye önyargısız yaklaşabilmek,
- Sorunların üzerinden gelebileceğine inanmak,
- Farklı biri gibi görünmeden kendi gibi olabilmek,
- Duygu, düşünce ve davranışlarda dengeli olabilmek,
- Empati kurabilmek.

İletişimin etkili olma düzeyinde farklı etmenler bulunmaktadır. Bunların başında kişinin kendisi gelmektedir. Bireyin inançları, niyetleri, sözel yetenekleri ve empati becerisi iletişimi etkileyen başlıca faktörlerden biridir. Aynı şekilde iletişim kurulan kişinin inançları, niyetleri, sözel yetenekleri ve empati becerisi de iletişimi etkilemektedir. Fiziksel çevre, iletişime girenlerin fiziksel görünüşleri, oluşturdukları sözsüz iletişimin biçimi, kişilerin karşılıklı birbirinden hoşlanma oranı, algı ve cinsiyet farklılıkları iletişime yön veren öğelerdir (Hogan ve Stubbs, 2012: 18).

İletişim sürecinde aktarılmak istenen mesajla aktarılan mesaj aynı olmalıdır. Aktarılan mesajda anlam kaybı meydana gelmemişse gerçekleşen iletişimin etkili olduğu söylenebilir. Etkili bir iletişimin sağlanabilmesi için (Olgun, 2005: 6);

- Mesaj alıcının ilgisini çekecek bir biçimde aktarılmalı ve net olmalıdır.
- Mesajın aktarılması sürecinde kullanılan simgeler ile ilgili aktaran ve alan kişinin bilgi sahibi olması gerekmektedir.
- Mesaj alıcının gereksinimlerine cevap verebilmelidir.

2.1.4. KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİM İLE İLGİLİ KURAMSAL AÇIKLAMALAR

Bu bölümde kültürlerarası iletişimin tanımı yapıldıktan sonra çokkültürlülük ve kültürlerarasılık terimleri hakkında bilgi verilerek, kültürlerarası iletişimi etkileyen faktörlerden bahsedilecektir.

2.1.4.1. Kùltùrlerarası İletişimin Tanımı

Farklı kùltùrlerden gelen kişilerin, mesajları iletmesiyle ve anlam oluşturmasıyla ilgili etkileşime kùltùrlerarası iletişim denmektedir (Avcıkurt, 2017: 138). Dũnya nũfusundaki hızlı artış, kùltùrlerarası iletişimin yoğunlaşmasında önemli bir role sahiptir (şahin, 2012: 102). Özellikle teknolojidaki hızlı değişimler kùltùrlerarası iletişimin artmasına neden olmaktadır (Sıkı, 2014: 41). Kùltùrlerarası iletişim, farklı kùltùrlere veya alt kùltùrlere mensup bireylerin arasındaki iletişimdir (Er, 2005: 10). Bir kùltùrden gelen bireyin başka bir kùltùrden gelen kişiye yararlanabileceği bir mesaj üretmesiyle kùltùrlerarası iletişim meydana gelmektedir (Tabakcı, 2008: 40).

Kùltùrlerarası iletişim, genel anlamıyla farklı uluslardan gelen insanların yüz yüze iletişimi olarak tanımlanmaktadır. Bařlarda kùltùrlerarası iletişim için farklı milletlerden insanların iletişimi olarak söz edilse de bazı araştırmacılar kùltùrlerarası iletişimin aynı zamanda farklı etnik gruplar arasında veya farklı jenerasyonlar arasında da olabileceğini belirtmektedir (Gudykunst ve Mody, 2012: 9). Kùltùrlerarası iletişim denildiğinde akla ilk olarak Çin ve Amerika Birleşik Devletleri gibi farklı ùlkelerden insanlar arası iletişim gelmektedir. Fakat aslında Hong Kong Hristiyan kùltürü, Kuzey Amerika Budist kùltürü, gay kùltürü, üniversite öğrenci kùltürü, cinsiyet kùltürü, jenerasyon kùltürü veya çeşitli internet siteleri kùltürü gibi farklı kùltùrlerarası iletişimden söz etmek mümkündür (Scollon, Scollon ve Jones, 2012: 2).

Kùltùrlerarası iletişime bir çalışma alanı olarak bakıldığında, Edward T. Hall kùltùrlerarası iletişim alanının kurucusu olarak gör÷lmektedir. Hall, 1951 ve 1955 yıllarında bu alanda yaptığı çalışmalarla kùltùrlerarası iletişim araştırmalarını başlatmıştır (Göker ve Meşe, 2011: 67). Kùltùrlerarası iletişim alanında temel olarak iki veya daha fazla kùltùrden bireyin bir araya gelerek iletişime geçmeleri ile ilgilenilmektedir (Altundağ, 2012: 16). Kùltùrlerarası iletişimin hedefi, farklı kùltùrlere mensup bireyler arasında meydana gelen iletişimi kavramak, açıklamak ve süreçler hakkında fikir yürütmektir (Ökeli, 2014: 28).

Kùltùrlerarası iletişim, farklı kùltùrlerden gelen, farklı kùltürel alt yapıya sahip kişiler arasındaki iletişim olarak tanımlanmaktadır (Göker ve Meşe, 2011: 67). Mora'ya göre ise kùltùrlerarası iletişim, "*farklı kùltürel aidiyetlere mensup bireyler veya kendilerini farklı gruplara/etnisitelere ait olarak algılayan topluluklar ya da bu*

topluluklara aidiyet hisseden bireyler arasında, anlamın yaratımını, paylaşımını ve müzakeresini içeren her türlü iletişim” olarak tanımlanmaktadır (Mora, 2011: 3).

Kültürlerarası iletişim, sembollerin anlamı bilinmediğinde gerçekleşmemektedir. Çünkü insanlar, diğer kişilerin davranışlarına anlam yüklerken kültürel değerleri ve kuralları kullanmaktadır. Bu sebeple kültürlerarası araştırmalarda varılan ortak sonuç, kültürlerarası iletişimdeki problemlerin giderilmesinde sadece dil pratiğinin yeterli olmadığı, aynı zamanda kültürlerarası farklılıklara yönelik bilginin de artırılması ve farklılıklara neden olan kültürel öğelerin anlaşılması ile mümkün olabileceğidir. Kısacası, diğer kültür hakkında ne kadar çok bilgi edinilirse, o kültürden gelen mesajların aslında anlatmak istediğini anlamak daha kolay olacaktır (Şahin, 2012: 104).

Kültürlerarası iletişim, maddi ve manevi kültürel öğeler aracılığıyla, iki farklı kültürden insan grubunun etkileşime geçmesi, anlamaya çalışması, kabul etmesi ve saygı göstermesinin yanı sıra maddi ve manevi değerler üretmesine olanak yaratan disiplinler arası bilimsel etkinliklerin tümüdür (Öğüt, 2017: 38). Kültürlerarası iletişim, evlilik, aile veya ticari ve resmi kuruluşlar ile yaşamın her alanında farklı kültüre mensup kişiler arasındaki iletişimdir (Yılmazkol, 2008: 96). Kültürlerarası iletişim, bireyin kendi dil ve kültürüne ait özelliklerini iletişim yoluyla aktarmaları ile muhataplarının iletişim biçimlerini kendi kültürel normları kapsamında algılama ve yorumlamalarıdır (Göksu, 2011: 26).

2.1.4.2. Çokkültürlülük ve Kültürlerarasılık

Kültürel çeşitlilik, insan yapısının ayrılmaz bir özelliğidir. Kültürel çeşitlilik, kimileri için dünyada yer alan her bir kültürün içindeki zenginliklerin sözel ve değişim süreçleri yoluyla aktarımı olarak olumlu bir anlama gelse de kimileri için de kültürlerarası çeşitlilik, insanların ortak görüntüsünü zedeleyen ve bu sebeple özünde çok fazla sayıda çatışmayı oluşturan kültürel farklılıklar olarak düşünülmektedir (Arslan, 2016: 365).

Çokkültürlülük sosyolojide, bir ülke içerisinde çeşitli kültürlerin bir arada yaşaması anlamına gelmektedir. Çokkültürlülük, anlam bakımından burada kültürel farklılıktan ayrılmaktadır. Kültürel farklılıklar, değişik kültürel unsurların çeşitliliğine dayanırken, çokkültürlülükte yalnızca bir kültürün çeşitliliğinden söz edilmez.

Çokkültürlülük, tüm kültürleri bir arada bulundurarak aralarında çıkacak anlaşmazlıkları ve karışıklıkları engellemektedir (Başbay ve Kağnıcı, 2011: 202). Çokkültürlülük, hiçbir kültürün bir diğerinden daha iyi olmadığı ve hiç kimsenin kendi kültürünü başkasının kültüründen üstün göremeyeceği bir toplumsal durumu ifade etmektedir (Erdoğan, 2012: 74). Bununla birlikte, çokkültürlülüğü olumsuz olarak görenler de bulunmaktadır. Çok kültürlülüğü olumsuz olarak görenler, çokkültürlülüğün, farklılıklardan kaynaklanan çatışmalara sebebiyet vereceği düşüncesine sahiptir (Yakışır, 2009: 23).

Çokkültürlülük terimi ilk olarak 1960 ve 1970’lerde Kanada ve Avustralya gibi ülkelerle daha hafif olarak Birleşik Krallık ve Amerika Birleşik Devletleri’nde görülmüştür. Çokkültürlülük politikası buralarda öncelikli olarak okul ortamında Asyalı, siyahi ve göçmenlere yönelik olarak müfredatta anadilde eğitim, Hristiyan olmayanlara yönelik eğitim, helal gıda, dini tatiller gibi özellikler kapsamında oluşmuştur (Modood, 2016: 1).

Birlikte yaşamakta olan farklı kültürleri ifade etmek için kullanılan çokkültürlülük kavramının, özellikle 1990’lı yıllarda sosyal bilimler alanında kullanımı artmış ve çokkültürlülük kavramı, en fazla üzerine tartışılan başlıklardan biri haline gelmiştir. Batıda kültürel çeşitliliği ya da kültürel çoğulculuğu ifade etmek için ilk olarak çokluk anlamına gelen Latince “*pluri*” kelimesi kullanılırken, daha sonra çokluk anlamına gelmesiyle birlikte nicel çoklukla beraber nitel çeşitlilik ve farklılık anlamlarını da içermesi sebebiyle “*multi*” kelimesinin kullanımı zamanla genişlemiştir. Kavramın sosyal bilimler alanında öne çıktığı Amerika’da, başlangıçta “*pluriculturalism*” kavramı kullanılırken, sonraları “*multiculturalism*” kavramı kullanılmaya başlamıştır (Öğüt, 2017: 40).

Üstün (2011:13), çok kültürlülük kavramını, “*farklı kültürlere sahip bireylerin veya grupların aynı coğrafi sınırlar içinde birbirlerinin varlığını kabul ederek ve kültürel farkların bir toplumu zenginleştirdiğine inanarak yaşadığı durumları anlatmak için kullanıldığı*” şeklinde tanımlamaktadır.

Toplumlar, çoğunlukla aynı kültürü paylaşan topluluklar olarak düşünülmektedir. Fakat aynı toplum bünyesinde yer alan gruplar kendilerine özgü farklı kültürel özelliklere sahiptirler. Bu farklı kültürler çokkültürlülüğün zeminini meydana getirmekte, çokkültürcülük de bu farklı kültürlerin aynı ortamda varlığını sürdürebilmesiyle karşımıza çıkmaktadır. Farklı kültürlerin bir arada, paylaşım içinde

bulunması ve bunu gerçekleştirebilmesi için ön şart güçlü bir demokratik yapıdır (Özhan, 2006: 40).

Kültürel becerilerden söz edilirken bahsedilmesi gereken bir diğer olgu ise “kültürlerarasılık”tır. Günümüzde en önemli toplumsal olgulardan birini ifade eden bu kavramın yanı sıra “çokkültürlülük”, “kültürel çokluk”, “kültürel ortamlar”, “yabancı kültür’e göre ana kültür, kültürsüzleşme” gibi kavramlar antropoloji ve sosyolojide birçok yeni araştırmaya konu olmasıyla birlikte, günlük hayat içerisinde de kullanılmaya başlamıştır (Logie, 2004: 176).

Kültürlerarası kavramı, toplumların birbirleriyle kaynaşmaları sonucunda ortaya çıkan yeni kültürleri ve kültürel karşılaşmaları ifade etmektedir. Fakat bu kültürel karşılaşmalar bir kültürün diğerine üstünlük kurduğu anlamına gelmemelidir. Aksine farklı kültürlerin meydana getirdiği renklilik ve çokkültürlülük olarak algılanmalıdır. Toplumlar, bilgilerini, düşüncülerini nesilden nesile maddi ve manevi kültürleri yoluyla aktarabilmektedirler. Bu aktarım ise toplumsal etkileşimi ve kültürlerarasılığı meydana getirmektedir. Kültürlerarası terimi, anlam bakımından kafa karışıklılığına sebebiyet verse de özellikle 1980’li yıllardan bu yana sahne sanatları, antropoloji, sanat tarihi gibi çeşitli alanlarda incelenmektedir (İgüs, 2015: 367). Kültürlerarasılıkta, küreselleşme ile birlikte toplumların ve bireylerin etkileşim halinde bulunması, aralarında, bilim, teknik, sosyal ve ekonomik alanlarda iletişim içinde olmaları kadar, bilişim teknolojisi ve kültürel alanlarda da çeşitli iletişimlerin kurulmasını gerekli kılmaktadır (Baykara, 2010: 46).

Kültürlerarasılık denildiğinde, iki farklı kültürün birbirini yok etmesi veya bir kültürün diğer bir kültür içerisinde asimile olmasını değil, kültürlerin birbirini tanıması ve saygı göstermesini anlamak daha doğru olmaktadır. Bu nedenle kültürlerarasılık kaçınılmazdır ve iki farklı kültüre ait gruplardan insanların ilişki içinde bulunmasını gerekli kılmaktadır. Bu gereklilik, çokkültürlülüğü de meydana getirmektedir. Bunun yanında, kültürlerarası ilişkilerden bahsetmek bazen kafa karışıklığı oluşmasına sebep olabilmektedir. Fakat hangi anlama çekilirse çekilsin kültürlerarasılık, etkileşimi meydana getirmektedir (İgüs, 2015: 367).

Kültürlerarası denildiğinde bilinmesi gereken en önemli ilkelerden birisi de kültürel farklılıkların bilincine varılmasının yanında hiçbir kültürün diğerinden daha üstün olmadığıdır. Toplumlar arasında birlik ve beraberliğin yaratılması için öncelikle kültürel farklılıkların benimsenmesi gerekmektedir. Bu ilkeyle hareket edildiği

takdirde insanlar arasında üstünlük kurma, küçük görme, hakimiyet kurma gibi istek ve davranışlardan arınması mümkün olacaktır (Öğüt, 2017: 42).

Kültürlerarasılık, kültürler arasındaki barışa yönelik karşılaşma ve karşılıklı ilişki oluşturma anlamlarını tanımlamaktadır. Ayrıca kültürlerarasılık terimi, kendi içinde ve diğer kültürlerle olan etkileşimde kültürel bütünleşme aşamalarını tercih etmiş olan kültürleri ifade etmektedir. Bir diğer ifadeyle kültürlerarasılık, farklı kültürlerden bireylerin kendi kültürlerini ve başka kültürleri araştırmak ve tanımak için etkileşime geçtikleri hareketli bir oluşumdur (Üstün, 2011: 13).

Kültürlerarasılık, kültürleri tek bir kalıba sokmadan, içerilerinde bulunan edebi, müzikal, sanatsal, sportif gibi farklı zenginliklerin diğer kültürlerle beraber yaşamasına imkan sağlayan bir yapı olarak görülebilmektedir (Arslan, 2016: 365).

2.1.4.3. Kültürlerarası İletişimi Etkileyen Faktörler

Kültürlerarası iletişimi olumlu ve olumsuz olarak etkileyen faktörler bulunmaktadır. Kültürlerarası iletişimi olumsuz etkileyen etnikmerkezcilik, kalıp düşünceler ve önyargılar, belirsiz ve kaygı ile kültürlerarası iletişimi olumlu etkileyen kültürlerarası duyarlılık, kültürlerarası farkındalık ve kültürlerarası beceriklilik faktörleridir. Bu bölümde kültürlerarası iletişimi olumsuz etkileyen kalıp düşünceler ve önyargılar, belirsizlik ve kaygı ile kültürlerarası iletişimi olumlu etkileyen kültürlerarası farkındalık ve kültürlerarası beceriklilikten bahsedilecektir. Kültürlerarası iletişimi olumsuz etkileyen etnikmerkezcilik ile olumlu etkileyen kültürlerarası duyarlılık ile ilgili sonraki bölümlerde detaylı olarak değinilecektir.

2.1.4.3.1. Kalıp Düşünceler ve Ön Yargılar

Kalıp düşünceler, bir grup, kültür ya da ulus hakkında, çok fazla bilgi sahibi olmadan edinilmiş algı ve tutumların temel alındığı fikirlerdir. Bu fikirler kültürlerarası iletişimin var olduğu yerlerde sıklıkla görülmektedir. Bu tarz ortamlarda insanlar hakkında kalıp düşüncelere varmak çok daha kolaydır. Özetle, kalıp düşünceler etkileşimin temelidir (Üstün, 2011: 28).

Farklı kültürel gruplara mensup kişilerin birbirleri hakkında önceden var olan kalıp düşünceleri iletişimi etkilemektedir. Kalıp düşünceler kültürel farklılığı göz ardı ederek ayrımcı davranışların ortaya çıkmasına ve gruplar arasında gerginlik

oluşmasına neden olmaktadır. Kalıp düşünceler ülke imajlarının oluşmasında veya bir ülkenin vatandaşlarına yönelik imajın oluşmasında etkin olabilmektedir. Kalıp yargılar insanları kategorilere ayırmayı ifade eden zihinsel yapılardır. Belirli özelliklerin sadece belirli kişilerde olduğu varsayımında bulunulmasını ifade etmektedir (Bakan ve Canöz, 2017: 93).

Kalıp düşünceler her ülkede ve her toplumda görülebilmektedir. Örneğin, Almanlar kuralcı, İtalyanlar geveze, Fransızlar kibar, Yahudiler cimri, Araplar pis gibi olumlu ya da olumsuz olarak kalıp düşünceler oluşmaktadır. Bir kişiye yönelik kalıp düşünceler çoğunlukla gerçeği yansıtmamaktadır. Fakat yine de bu kalıp düşünceler olumsuzsa ve bir grubu temsil eden bir kişiye yönelikse, hedefteki grup üyelerinin aşağılanması ve dışlanması kaçınılmazdır. Hatta daha ciddi boyutta kalıp düşünceler, kişi veya gruplara yönelik hırçın, saldırgan davranış ve tutumlarda bulunulmasında etkili olabilmekte, bu da önyargılara sebebiyet vermektedir (Üstün, 2011: 28).

Önyargı diğer kişilere ve gruplara yönelik hoşgörüsüzlük ve ayrımcı tutumlardır. Mutlak değerleri içerdiği için bu tutumları değiştirmesi fazlasıyla zordur. Bireylerin ve toplumların iletişimini olumsuz yönde etkileyen önyargılar psikolojik, tarihsel, ekonomik ve diğer sosyokültürel faktörlerden ileri gelebilmektedir (Gürses, 2005: 143). Kalıp düşünceler ve ön yargılar, iletişimi olumsuz etkileyen büyük engellerdir. Eğer bir kalıp düşünce çok yaygınsa, insanlar onun gerçek olduğuna inanabilmektedir. Hatta bu kalıp düşüncelere maruz kalan kişiler bile bunun gerçek olduğunu düşünebilmektedir. Önyargıların çok ciddi etkileri bulunmaktadır. Öyle ki önyargılar, ayrımcılığa ve nefrete neden olabilmektedir. Sırf farklı bir gruba üye diye insanlara karşı düşmanlık beslenebilmektedir (Oğuz, 2002: 27).

Önyargılar bireylere, gruplara ve hatta nesnelere yönelik değerlendirici yargılardır. Önyargılar olumsuz grup içerisindeki davranışlar ve değerlendirmeye yönelik düşünce, kanı ve tutumlardır. Sadece kültürlere veya uluslara yönelik oluşmamaktadırlar. Bunların yanı sıra bir grubun alt kültürlerine veya azınlıklarına yönelik de görülebilmektedir. Önyargıların temeli aile içinde oluşmaya başlamaktadır. Bu nedenle önyargılar kültürlerarası iletişim esnasında değil, daha öncesinde oluşmaktadır. Sosyal bilimler, kalıp düşünce ve önyargıların çocuklukta öğrenilmeye başladığını belirtmektedir. Birçok çalışma ise üç yaşına gelen çocukların anlamını bilmemesine rağmen ırkçılık kelimesini öğrendiğini ortaya çıkarmıştır. İlerleyen dönemlerde ise çocuklar diğer arkadaşlarına yönelik etnik özelliklere bağlı olarak ayrımcı, alaycı şakalar ve davranışlarda bulunmaktadırlar. Sonuç olarak, oluşum

nedenleri, içerikleri, yapıları, özellikleri ve etkilerine göre, kalıp düşünceler ve önyargılar farklı kültürlerden gruplar ve bireyler arasında iletişimi etkileyen, zarar veren ve engelleyen bir işleve neden olmaktadır (Coşgun, 2004: 43; Ögüt, 2017: 87).

2.1.4.3.2. Belirsizlik ve Kaygı

Her kültürlerarası iletişimde en az bir kişi yabancıdır. Yabancılar, onları neyin beklediğini bilmediklerinde veya anlamadıklarında belirsizlik ve kaygı hissetmektedirler (Reed, 2004: 3). Kültürlerarası iletişim alanında gerçekleştirilen çalışmalarda amaç, belirsizlik ve kaygıyı bütünüyle yok etmek değildir. Çünkü belirli bir seviyede kaygı, etkili iletişim sağlanmasında önemlidir. Kültürlerarası iletişimde, etkili iletişimin sağlanması için belirsizlik ve kaygı iki önemli elementtir. Eğer belirsizlik ve kaygı iyi yönetilirse etkili iletişim sağlanmaktadır. Fakat bu belirsizlik ve kaygılar aşırı seviyelerde görülürse karşı tarafın gönderdiği mesajlar yanlış yorumlanabilir veya doğru tahminlerde bulunulamaz. Bu nedenle belirsizlik ve kaygı düzeyinin normal seviyelerde olması gerekmektedir. Etkili bir iletişim için, bireyin belirsizlik ve kaygı düzeyi, karşı tarafın mesajını doğru yorumlayarak, algılayabilecek seviyeye indirilmiş olması gerekmektedir (Üstün, 2011: 29; Reed, 2004: 3; Yoshitake, 2002: 179).

Kaygı, duygusal bir tepkiyken, belirsizlik ise bilişsel bir tepkidir. Kaygı, oluşabilecek olumsuz sonuçlara yönelik duyguları ifade ederken, belirsizlik, karşıdaki kişinin davranışlarını tahmin edememe halidir. İletişim boyunca kişiler birbirini tanıdıkça bu kaygı ve belirsizlikler azalmaktadır. Bununla birlikte, iletişim kurulan kişinin sergilediği beklenmedik bir davranış da belirsizlik ve kaygı düzeyini arttırabilmektedir (Üstün, 2011: 28-29). Kaygı, kişinin içinde oluşan korku veya kötü bir şey ile karşılaşacağı düşüncesi sonucunda bedeninde oluşan titreme, nefes almada güçlük, kalp çarpıntısı, ellerde uyuşma, yanma, kontrolü yitirecek olma hissi gibi durumları gün boyu yaşaması olarak açıklanmaktadır (Kara ve Acet, 2012: 246).

Belirsizlik, iletişim kurulacak olan kişinin davranış ve tutumlarını tahmin edememe olarak tanımlanabilmektedir. Kaygı ise geleceğe yönelik, olayların en kötü sonuçlarını ve en tehlikeli boyutları yorumlama şeklinde tanımlanmaktadır. Belirsizlik arttıkça kaygı düzeyi de artmaktadır. Belirsizlik, örneğin, göç ederken ya da bir ülkenin insanları hakkında varsayımda bulunulurken yaşanan güven eksikliğidir. İletişime geçilen kişinin davranışlarını tahmin etmede yeterli bilgiye sahip

olunmaması belirsizliđi ve beraberinde huzursuzluđu oluřturmaktadır. Bařkalarının davranıřları, duygu ve dűřünceleri hakkında yeterli bilgiye sahip olunduđunda belirsizlik de azalmaktadır. Kaygı ise daha çok duygusaldır ve en ktű sonuçlara odaklanmaktadır. Kaygı dűzeyi yűksek olan insanlar ařırı tedirginlik hissetmektedirler (Çelebi, 2015: 31-32).

Yeni kűltűrlerle iletiřime geçmek ve yeni kűltűrler öğrenmek beraberinde stresi ve yođun duyguları getirmekte ve bu da belirsizlik, karıřıklık ve kaygıyla desteklenmektedir. Bu kaygı ve belirsizlik ise kűltűrlerarası bađı engellemekte ve durmasına sebebiyet vermektedir. Kűltűrlerarası iletiřim esnasında, birçok kiři kaygıyı ve olumsuz etkileri yařamaktadır. Bunlar, utanma, alay edilme, reddedilme gibi dűřűnűlen korku ve tehditlerden dođmaktadır. Belirsizlik ise burada diđerlerinin davranıřlarını tahmin edememe ya da yorumlayamama olarak ifade edilmekte ve kaygı ile çok yakından iliřkili olmaktadır. Belirsizliklere toleransız olunması ve belirsiz durumların bir tehdit unsuru olarak algılanması, klinik kaygı bozukluđu için önemli bir risk faktrű tařımaktadır. Özellikle kűltűrlerarası iletiřimde belirsizlik ve kaygı çođunlukla grűlmektedir. Arařtırmalar, bir kimsenin, farklı etnik kűltűrden biriyle karřılařtıđında, iletiřim çekincesi yařadıđını göstermektedir (Logan, Steel ve Hunt, 2015: 39-40).

2.1.4.3.3. Kűltűrlerarası Farkındalık

Kűltűrlerarası farkındalık, kűltűrlerarası iletiřimde kűltűrel kalıpların ve uygulamaların bilincinde olmak ve bu anlayıř dođrultusunda hareket ederek iletiřim esnasında daha bilinçli davranıřlar sergilemektir (Baker, 2011: 66). Kűltűrlerarası duyarlılık, kűltűrlerin yalnızca diđer kűltűrlerle iliřkilendirilerek açıklanabileceđini vurgulamaktadır. Bu da diđer ifadeyle bireyin diđer kűltűrleri keřfetme sűrecinde, kendi kűltűrűnűn diđerleri için bir pencere iken kendisi için de hem bir pencere hem de kendisini keřfettiđi bir aynadır. Burada aslında sűrekli “biz ve onlar” önyargısı ile “neden?” sorusunun sorulmaması önemlidir. Bu konuda farkındalık, hem bireylerin birbirini “onlar bizi nasıl grűyor ve biz onları nasıl grűyoruz ve neden?” řeklinde sorularla algılaması ve karřıdaki kiři hakkında yargıya varırken kendisinin farkında olması ile gűn geçtikçe artmaktadır. Kűltűrlerarası farkındalık etnikmerkezcilik’ten etnorelativizm’e geçmeyi, yani “merkezsizleřmeyi”, olaylara bařkasının gzűnden bakabilmeyi ve empati kurmayı ifade etmektedir (Rantz ve Horan, 2005: 211).

Birey, kendisini doğru değerlendiren ve tanıdığına, diğer bir ifadeyle öz-farkındalığı yüksek olduğunda, kültürlerarası iletişim esnasında iletişim kurduğu kişilere kendisini daha doğru tanıttır ve kendisini ifade ederken daha duyarlı davranacaktır. Kültürlerarası farkındalık, kişinin iletişime geçtiği tarafın kültürü ile kendi sahip olduğu kültürün, düşünce ve davranışlardan nasıl etkilenebileceğinin bilincinde olmasıdır. Bir kültürün bilincinde olmak için bireyin kendi kültürü ile diğer kültürel davranış kalıpları arasındaki farkı görmesi gerekmektedir. Kültürlerarası farkındalığa sahip bir kişi, jest, mimik, davranış kalıpları ve kültürel normların kültürden kültüre farklılık gösterdiğini anlamaya başlamaktadır. Kültürlerarası farkındalığa sahip olmak için sadece kültürel farklılıkların bilincinde olmak yeterli değildir. Aynı zamanda birçok kültürün birlikte yaşamasına olumlu yaklaşılmasını gerektirmektedir (Üstün, 2011: 21).

2.1.4.3.5. Kültürlerarası Beceriklilik

Kültürlerarası beceriklilik, kültürlerarası iletişim esnasında en doğru davranışları sergileyebilme ve istenilen amaç doğrultusunda iletişimi sağlama yeteneğidir. Bu nedenle iletişimde becerili olmak için kültürlerarası beceriklilik gereklidir. Kültürlerarası beceriklilik etkili bir iletişim için gereken sözlü ve sözsüz iletişim kurallarını içermektedir. Bu kurallar, kişinin iletişim esnasında kendisini ifade etmesi, mesaj becerileri, davranış biçimi, iletişim yönetimi ve sosyal beceriler şeklinde ifade edilmektedir (Üstün, 2011: 23).

Kültürlerarası iletişimde mesaj becerisi, kişinin farklı kültürlerin dillerini kullanabilmesini ifade etmektedir. İletişim sırasında mesajların doğru kodlanması ve karşı tarafın anlayabileceği mesajları oluşturma becerisidir. İletişim kurulacak kişinin diline hakim olmak etkili bir iletişim kurabilmek için oldukça önemlidir. Fakat bu tek başına yeterli olmamaktadır. Aynı zamanda mesaj becerisine sahip olmak da gerekmektedir. Birey, iletişim sürecinde kendisi hakkında açık ve yerinde bilgiler vermesi bu aşamada önemlidir. Kişinin hitap şekli, konuşulan konular gibi kişinin kendisini açmasının uygunluğu da kültürler arasında farklılık gösterebilmektedir (Öğüt, 2017: 105).

2.1.5. KÜLTÜRLERARASI DUYARLILIK İLE İLGİLİ KURAMSAL AÇIKLAMALAR

Bu bölümde kültürlerarası duyarlılık kavramının tanımı, önemi ve gelişimi hakkında açıklamalarda bulunulacaktır.

2.1.5.1. Kültürlerarası Duyarlılık Kavramının Tanımı

Kültürlerarası duyarlılık, kültürlere bağlı olarak gelişen farklılıkların yorumlanmasında ve değerlendirilmesinde en doğru ve etkili davranışı göstermeyi gerektirmektedir. Kültürlerarası duyarlılık, olumlu duygularla yaklaşma yeteneği olarak ifade edilmektedir (Mercan, 2016: 5). Kültürlerarası duyarlılık, “*kültürlerarası farklılıkları anlama, takdir etme ve kabul etme ile motive edilen arzular*” olarak tanımlanabilmektedir. Kültürlerarası duyarlılık, bireylerin kültürel farklılıklara yönelik içten duyarlılıklarını gösterme eğiliminde olmaları, algı ve davranışlarını buna göre düzenleme isteğinde bulunmaları olarak tanımlanmaktadır (Chen ve Starosta, 2000: 3; Bae ve Song, 2017: 4).

2.1.5.2. Kültürlerarası Duyarlılık Kavramının Önemi

Küreselleşen ve çok kültürlü olan toplumlarda kültürlerarası iletişime yönelik ilgi artmaktadır. Buna ek olarak iletişim ve ulaşım teknolojilerindeki gelişmeler, ekonomik ve sosyal değişimler, kişiler ve halklar arasındaki iletişimin artmasına ve bu da insanların yerelden evrenselliğe geçmesine imkân vermiştir. Yaşanan bu gelişmeler kültürlerarası iletişim kavramının önemini daha çok ortaya çıkartmış ve farklı olanı anlayan, farklı kültürlere empati ile yaklaşan insanlara olan ihtiyacı arttırmıştır. Artık kültürlerarası farklılıklar bir engel olarak görülmekten ziyade önemli bir kaynak olarak görülmektedir. Kültürlerarası duyarlı olan bireyler, evrensel değerleri ön planda tutmaktadırlar (Bulduk, Usta ve Dinçer, 2017: 74).

Farklı milletlerden oluşan halklarda kültürlerarası duyarlılık ihtiyacı oldukça yüksektir. Demografik değişiklikler ve artan kültürel çeşitlilik, bireylerin kültürlerarası iletişimden uzak kalmasına imkân vermemektedir. Dahası, her iletişim belirli bir düzeyde kültürlerarasıdır. Bu da kültürlerarası duyarlılığın sadece teorik

değil, aynı zamanda pratik açıdan da uygun bir yapı olduğunu göstermektedir (Tamam, 2010: 174).

Kültürlerarası iletişim becerilerini geliştirmek, günümüzde kültürlerarası ilişkilerin neredeyse her gün ve her yerde gerekli hale gelmesinden dolayı, bireyler için çok önemlidir. Kültürlerarası duyarlılık, bireyin başkalarıyla gerçekleştirdiği bilişsel, duygusal ve davranışsal etkileşimlerle ilgili olsa da temelde bireylerin yönetim ve duyguları yönetme gibi kabiliyetlerine odaklanmaktadır (Dong, Day ve Collaço, 2008: 30).

İletişim, eğitim ve psikoloji gibi çeşitli disiplinlerden bilim adamları, kültürlerarası duyarlılığın önemini belirtmektedir. Birçoğu, farklı kültürlerden insanların başarılı ve etkili bir iletişim sağlayabilmesi için kültürler arası duyarlılığa sahip olması gerektiğini belirtmektedir. Kültürel farklılıklara duyarlı olmak etnikmerkezcilik düzeyini düşürmede ve kültürlerarası iletişim kabiliyetinde çok önemlidir (Chen, 2010: 1).

Kültürlerarası duyarlılığa sahip olan bireyler, farklı kültürlere mensup mekanları, durumları ve kişileri tanımaya hevesli olan kişilerdir. Kültürlerarası duyarlılık bireyin farklı kültürlere duyarlı olması ve diğer kültürlerden bireylerin dünya görüşüne saygı duyması olarak ifade edilmektedir. Kültürlerarası duyarlılık, bireylerin farklı kültürlerden insanlarla yaşamasına ve çalışmasına olanak sağlaması bakımından önem arz etmektedir. Kültürlerarası duyarlılık becerisi olan kişilerin aynı zamanda kendilerine saygısı ve kendilerini denetimleme yeteneği bulunmaktadır. Bu kişiler empati kurma becerisi olan, açık fikirli bireylerdir (Abaslı ve Polat, 2018: 194).

2.1.5.3. Kültürlerarası Duyarlılık Kavramının Gelişimi

Kültürlerarası duyarlılığın temelinde farklı kültürlere ve alt kültürlere yönelik olumlu düşüncelere sahip olmak yatmaktadır. Buradaki olumlu düşüncelerle belirtmek istenen farklı kültürlere yönelik önyargılardan uzak, belirli düşünce kalıplarına bağlı kalınmadan, etnikmerkezcilikten uzak ve yargılamadan yaklaşımdır. Turizm açısından bakıldığında da kültürlerarası duyarlılığa sahip olan çalışanların yabancı müşterileri daha iyi ve kaliteli bir hizmet sundukları ve böylece işverenlerini daha çok memnun ettiklerini belirtmek mümkündür (Bezirgan ve Alamur, 2016: 81).

Kültürlerarası iletişim esnasında bireyler, karşı tarafın kültürel değerlerini ve bakış açılarını dikkate alarak olay ve durumları değerlendirmelidir. Bir kültürde doğal

olarak görülen bir durum başka bir kültürde farklı algılanabilmekte veya o duruma yanlış anlamlar yüklenebilmektedir. Bunun bilincinde olmak kültürlerarası iletişimin en önemli kurallarındandır. Bireylerin bu yeteneğe sahip olması için belirli bir düzeyde duyarlılık birikimine sahip olması gerekmektedir (Üstün, 2011: 25).

Bennett kültürlerarası duyarlılığı, duyuşsal, bilişsel ve davranışsal olarak etnikmerkezcilik aşamalarından etnorelatif aşamaya geçebildiği gelişimsel bir süreç olarak görmüştür. Bennett'in geliştirdiği kültürlerarası duyarlılık gelişim modelinde kültürlerarası duyarlılık iki boyutta ele alınmaktadır. İlk boyutta, bireyin genellikle bilincinde olmadan, herkesi kendi kültürel değerleri ile yargıladığı etnikmerkezci boyut, diğer boyut ise bireyin farklı kültürel bağlamları tecrübelediği etnik göreceli boyuttur. Kültürel farklılıklar açısından bu etnikmerkezcilik ve etnoratif yaklaşımlar, bireylerin kültürlerarası etkileşimler karşısında nasıl davranacaklarını göstermek için bir rehber olarak kullanılabilir. Bennett'in geliştirdiği bu modelde kültürlerarası duyarlılıkla ilgili süreç, etnikmerkezcilikten etnorelativizme doğru gelişimsel bir yol göstermektedir (Öğüt, 2017: 93).

Bennett tarafından geliştirildiği Kültürlerarası Duyarlılık Gelişim Modeli aşamaları Şekil 1'de gösterilmektedir (Aktaran: Hammer, Bennett ve Wiseman, 2003: 424);

Şekil 1: Kültürlerarası Duyarlılık Gelişim Modeli

Reddetme → Savunma → Azaltma → Kabul Etme → Adaptasyon → Bütünleşme

Etnikmerkezcilik	Etnorelativizm
------------------	----------------

Kaynak: Hammer, Mitchell R., Bennett, Milton J., ve Wiseman, Richard (2003). Measuring Intercultural Sensitivity: The Intercultural Development Inventory, *International Journal of Intercultural Relations*, 27, s. 421-443.

2.1.6. ETNİKMERKEZCİLİK İLE İLGİLİ KURAMSAL AÇIKLAMALAR

Bu bölümde etnikmerkezcilik kavramının tanımı yapıldıktan sonra etnikmerkezcilik kavramının önemi ve gelişiminden bahsedilecektir.

2.1.6.1. Etnikmerkezcilik Kavramının Tanımı

Etnikmerkezcilik, kökeni Yunancadan gelen iki sözcüğün birleşimidir. Bunlardan “*ethnos*” ulusu ifade ederken “*kentron*” merkezi ifade etmektedir. Bu kelimeler anlam bakımından bir kimsenin memleketinin evrenin merkezi olduğunu ifade etmektedir. Temelde etnikmerkezcilik kişinin en güçlü olarak eşleştiği gruba verilen merkezi konum anlamına gelmektedir. Bir kimse kendi ülkesi veya bağlı olduğu etnik grup açısından etnikmerkezci olabilmektedir (Öğüt, 2017: 82). Etnikmerkezcilik, tüm kültürlerin diğerlerini yorumladığı ve yargıladığı evrensel ve algısal bir penceredir. Her kültürde, kültür üyeleri diğer kültür üyelerinin deneyimlerini yargılamakta kendi kültürel deneyimlerini baz aldıkları etnosentrik bir tutum bulunmaktadır (Neuliep ve McCroskey, 1997: 388-389).

Etnikmerkezcilik, bireyin ait olduğu kültürü tüm kültürlerden daha üstün görmesi ve kendi kültürünü diğer kültürleri değerlendirirken ölçüt olarak almasıdır. Etnikmerkezcilikte kişi, ait olduğu kültürü evrenin merkezine koyar ve diğer kültürlerin yerini buna göre belirler. Kendi kültürüne en fazla benzeyeni en yakınına diğerlerini daha uzağa yerleştirmektedir (Demir ve Üstün, 2017: 185). Bu sebeple etnikmerkezcilik kültürlerarası iletişim becerisinin önündeki bir engeldir (Neuliep ve McCroskey, 1997: 389). Bireyin kendi kültürünü dünyanın merkezine koyup diğer kültürleri kendi kültürüne göre sınıflandırmasına yönelik görüş ilk defa 1906 yılında W.G. Sumner tarafından “*etnikmerkezcilik*” olarak ifade edilmiştir (Öğüt, 2017: 82).

Etnikmerkezcilik, birçok ön yargının kaynağını oluşturmaktadır. Etnikmerkezci bir kişi başkasının kültürüne ve değerlerine taraflı bir biçimde yaklaşmaktadır. Bunun sebebi ise kendi kültürünün en doğrusu olduğu inancıyla birlikte, bu doğruları benimsememiş olan herkesin ondan daha aşağıda olduğu düşüncesidir (Er, 2005: 11).

2.1.6.2. Etnikmerkezcilik Kavramının Önemi

Olumsuzluklarının yanı sıra etnikmerkezcilik bir kültürün varlığını devam ettirebilmesi için belirli bir düzeyde gereklidir. Fakat bu düzey fazla olursa farklı kültürlerden insanlar arasındaki iletişimi engellemektedir. Ayrıca yüksek oranda etnikmerkezcilik farklı kültürlerden insanlar arasında sosyal açıdan mesafe oluşmasına neden olmaktadır ve bu da kültürlerarası iletişimi etkisiz hale getirmektedir (Chen, 2010: 2-3).

Etnikmerkezcilik ayrıca yüksek oranda kişilik oluşumuyla ilgilidir. Kültürler arası duyarlılık kültürlerarası iletişimin sağlanması için ön koşuldur. Birinin kültürlerarası duyarlılığı artarsa o kişinin kültürlerarası iletişim becerisi de artmaktadır. Bu nedenle, etnikmerkezcilik kültürlerarası iletişim de bir engel olarak görülmektedir (Dong, Day ve Collaço, 2008: 30).

2.1.6.3. Etnikmerkezcilik Kavramının Gelişimi

Etnikmerkezcilik iki farklı biçimde görülmektedir. Bunlardan biri, kişinin kendi kültürünü doğal kabul etmesi, diğeri ise kişinin kendi kültürünü üstün görmesi şeklindedir. Hangi kültüre ait olunursa olunsun, çoğu kişi dünyayı gördükleri şekilde kabul etmekte ve o dünya kişilerin doğal kabul ettikleri bireylerden, öğelerden, yöntemlerden, ilişkilerden ve kategorilerden meydana gelmektedir. Tüm bunlar doğal olarak görülmekte ve etkileşim anında sorunsuz biçimde kabul edilmektedir. Bu kişiler sahip oldukları algıların ve yorumlamalarının kişiden kişiye farklılık gösterdiğinin veya dünyaya görüşlerinin kültüre ve toplumsal etkilenmeye bağlı olduğunun bilincinde değildir. Etnikmerkezciliğin diğeri biçimi, bireyin sahip olduğu kültürü diğerlerinden üstün görmesidir. Bu durumda kişi kendi kültürel değerlerine, fikirlerine, davranış kurallarına uygun olmayan her şeyi yanlış, tartışılır, değersiz ve hatta ahlak dışı olarak görmektedir. Farklı olanın aşağılandığı etnikmerkezci tutum, kültürlerarası iletişimde en çok görülen ve iletişime en fazla zararı olan problemdir (Üstün, 2011: 26).

Etnikmerkezci davranışta grup içerisinde etkileşim içinde bulunmaktadır. Fakat grup dışından biriyle etkileşim içerisinde bulunulmaz. Bir etnik grup içerisinde tipik olarak dil, aksan, fiziksel özellik ve din gibi belirli bir veya birden fazla karakteristik özellik göstermektedir. Etnikmerkezcilik, sadece etnik çatışma veya

savaş yaşatmamakta, aynı zamanda tüketici seçimini ve oylamayı da etkilemektedir. Kısacası, etnikmerkezcilik grup içi iltimas veya grup dışı düşmanlık olarak tanımlanabilmektedir (Axelrod ve Hammond, 2003: 2-3).

Etnikmerkezcilik dünyaya kişinin kendi perspektifinden bakma şekli olarak ifade edilmektedir. Burada varsayılan kişinin kendi perspektifi, tek değerli perspektiftir. Etnikmerkezcilik, “biz ve diğerleri” bakış açısına sahiptir. Etnikmerkezcilik sömürgecilik anlayışıyla bağlantılıdır. Buna örnek olarak, Avrupa kültürünün Amerika Birleşik Devletleri ve diğer yerlerdeki toplumların ataları olduğu ve buralara Avrupa tarihi ve kültürel değerlerini getirdikleri inancı verilebilir (Carignan, Sanders ve Poundavood, 2005: 4).

2.2. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

İlgili alanyazın incelendiğinde kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik kavramlarına yönelik yapılmış olan çalışmaların çoğunlukla öğretmen ve öğrenci adayları üzerinde gerçekleştirildiği görülmektedir. Daha önce yapılan araştırmalara bakıldığında turist rehberleri üzerinde kültürlerarası duyarlılık veya etnikmerkezcilik kavramlarına yönelik bir çalışmaya rastlanılmamıştır.

Neuliep ve McCroskey (1997), ABD’de üniversite eğitimi görmekte olan 369 üniversite öğrencisinin üzerinde etnikmerkezcilik düzeylerini belirli değişkenlere göre araştırmışlardır. Neuliep ve McCroskey (1997) tarafından geliştirilen Etnikmerkezcilik ölçeği kullanılarak yapılan araştırma analizi sonucunda öğrencilerin etnikmerkezcilik düzeyleri ve değişkenler arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki görülmüştür. Bu sonuçtan da anlaşılacağı üzere araştırmaya katılan üniversite öğrencileri üzerinde değişkenler etnikmerkezcilik düzeylerini etkilemektedir.

Banos (2006), Barselona’da 7 farklı okuldan 638 öğrenciyle yaptığı araştırmada öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık düzeylerini belirli değişkenler kapsamında incelemiştir. Ölçme aracı olarak Chen ve Starosta’nın (2000) geliştirdiği Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği kullanılmıştır. Analiz sonucunda yaş ve sınıf düzeyi değişkenleri ile öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık düzeyleri arasında anlamlı bir

farklılık görülmüştür. Araştırma sonucuna göre yaş ve sınıf düzeyi kültürlerarası duyarlılık düzeyini etkilemektedir.

Fretheim (2007), Güney Afrika'da uluslararası eğitim veren bir Amerikan okulundaki 58 öğretmene yönelik yaptığı çalışmada öğretmenlerin kültürlerarası duyarlılık düzeylerini etkileyen faktörleri bulmaya çalışmıştır. Hammer ve Bennet'in (2001) geliştirdiği 5'li Likert tipi Kültürlerarası Duyarlılık Envanteri kullanılmıştır. Analiz sonucunda kültürlerarası duyarlılık ve değişkenler arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu analiz sonuçları incelendiğinde ise öğretmenler üzerinde değişkenlerin kültürlerarası duyarlılık üzerinde bir etkisi yoktur.

Westrick ve Yuen (2007), Hong Kong'da dört ayrı ortaöğretim okulunda çalışan 160 öğretmenin kültürlerarası duyarlılık düzeylerini karşılaştırmıştır. Ölçüm aracı olarak Hammer ve Bennet'in (2001) geliştirdiği 50 maddelik, 5'li Likert tipi Kültürlerarası Duyarlılık Envanteri kullanılmıştır. Analiz sonucunda yaş, eğitim düzeyi ve farklı kültürlerde yaşama süresi değişkenleri ile kültürlerarası duyarlılık düzeyi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki görülmüştür. Bu analiz sonucunda da yine yaş değişkeni kültürlerarası duyarlılık düzeyinde etkilidir. Bunun yanı sıra eğitim ve farklı kültürlerde yaşama süresinin de yine etkili olduğu görülmüştür.

Bayles (2009), çalışmasında Teksas'ta farklı okullarda çalışan 233 öğretmenin kültürlerarası duyarlılık düzeylerini ölçmeyi amaçlamıştır. Ölçme aracı olarak Hammer ve Bennet'in (2001) geliştirdiği Kültürlerarası Gelişim Envanterini kullanmıştır. Analiz sonuçlarına göre öğretmenlerin kültürel farklılıkların bilincinde olmalarına rağmen bu farklılıklara önem vermedikleri ve öğrencileriyle iletişim kurarken evrensel kurallar çerçevesine hareket ettikleri görülmüştür.

Yuen ve Grossman (2009), Hong Kong'dan 103, Şangay'dan 96 ve Singapur'dan 118 olmak üzere toplamda 317 öğretmen adayı ile yapmış olduğu çalışmada, öğretmen adaylarının kültürlerarası duyarlılıkları bazı değişkenlere göre incelenmiştir. Ölçme aracı olarak Hammer ve Bennett (2001) tarafından geliştirilen Kültürlerarası Gelişim Envanteri kullanılmıştır. Analiz sonuçlarına bakıldığında öğretmen adaylarının, Bennett'in Kültürlerarası Duyarlılık Gelişim Modelindeki etnikmerkezci dönemin küçümseme evresinde bulunduğu görülmektedir.

Dong, Kenneth ve Collaço (2009), Amerika Birleşik Devletlerinden iki ayrı üniversitedeki toplam 419 öğrenciyle yaptıkları çalışmada sosyal zeka ve etnikmerkezcilik arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını araştırmışlardır. Ölçme aracı olarak Neuliep ve McCroskey'in (1997) geliştirdikleri 22 maddelik 5'li likert tipi Etnikmerkezcilik Ölçeği ile 8 maddelik 5'li Likert tipi Sosyal Zeka Ölçeği kullanılmıştır. Analiz sonucunda öğrencilerin etnikmerkezcilik ve sosyal zeka düzeyleri arasında negatif anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Üstün (2010), öğretmen adaylarının kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeylerini belirli değişkenlere göre incelediği çalışmasında, Chen ve Starosta (2000) tarafından geliştirilmiş olan Kültürlerarası Duyarlılık ve Neuliep ve McCroskey (1997) tarafından geliştirilen Etnikmerkezcilik Ölçeğini 414 öğretmen adayına uygulamıştır. Analiz sonucunda, öğretmen adaylarının kültürlerarası duyarlılık düzeyleri ile bölümleri, mezun olunan lise türü, yetiştikleri yerleşim yerleri, yurtdışı deneyimleri, farklı ülkelerden veya kültürlerden arkadaşlara sahip olma durumları arasında anlamlı bir farklılık görülmüştür. Öğretmen adaylarının etnikmerkezcilik düzeyleri ile bölümleri, cinsiyetleri, yetiştikleri yerleşim birimleri ve yurt dışı deneyimleri arasında da anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Yılmaz ve Göçen (2013), sınıf öğretmeni adaylarının kültürlerarası duyarlılık düzeylerini cinsiyet, sınıf düzeyi, öğrenim türü ve yerleşim türü değişkenlerine göre inceledikleri çalışmada, 404 sınıf öğretmeni adayına Chen ve Starosta'nın (2000) geliştirdiği Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği uygulanmıştır. Analiz sonucunda öğretmen adaylarının kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin cinsiyet, sınıf düzeyi ve yerleşim birimi değişkenleri arasında anlamlı bir farklılık görülmemiş, öğrenim türü değişkeni ile birinci öğretimde olan öğretmen adayları arasında anlamlı bir farklılık görülmüştür.

Akın (2016), Türkçe öğretmen adaylarının kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin cinsiyet, anne baba eğitimi, sınıf, sosyoekonomik düzey ve farklı kültürlerden arkadaşlara sahip olma değişkenleri arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Araştırma kapsamında 220 Türkçe öğretmeni adayına Chen ve Starosta'nın (2000) geliştirdiği Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği kullanılmıştır. Analiz sonucunda, Türkçe öğretmen adaylarının kültürlerarası duyarlılık düzeyi orta düzeyde olarak saptanmıştır.

Öğüt (2017), çalışmasında halkın kültürlerarası iletişim duyarlılık düzeyleri, kültürlerarası iletişim düzeyi faktörleri ve kültürlerarası iletişim duyarlılık düzeyi ile etnikmerkezcilik düzeyi, yaşam doyum düzeyi, mutluluk düzeyi ve çeşitli değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemeyi hedeflemiştir. 600 katılımcı üzerinde yapılan araştırmada katılımcıların farklı ülkelerden komşularının veya tanıdıklarının olup olmaması, yurt dışında bulunmuş olma durumu, farklı ülkelere arkadaşlara sahip olmaya göre etnikmerkezcilik düzeyinde anlamlı bir farklılık görülmüştür. Farklı ülkelerin medyasını takip etme sıklığı, sosyal medya aracılığı ile çeşitli kültürlerden insanlarla iletişime geçme sıklığı, farklı kültüre sahip bir ülkede yaşama arzusu, yabancı dil bilme düzeyine göre kültürlerarası duyarlılık düzeylerinde anlamlı farklılıkların ortaya çıktığı görülmüştür.

Erdoğan (2018), sınıf öğretmenlerinin kültürlerarası duyarlılık ve çocuk haklarına yönelik tutumlarını incelediği çalışmasında Mersin'in Tarsus ilçesindeki ilkokullarda çalışmakta olan 317 sınıf öğretmeni araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Nicel ve nitel araştırma yöntemlerinin yer aldığı bu çalışmada Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği ve Çocuk Hakları Tutum Ölçeği kullanılmıştır. Analiz sonucunda öğretmenlerin kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin yüksek seviyede olduğu belirlenmiştir.

3. YÖNTEM

Turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeylerini araştıran bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeylerinin araştırıldığı çalışmalar ise daha çok öğretmen ve öğretmen adayları üzerinde yapıldığı görülmüştür. Bu çalışmada, turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık düzeylerini belirlemek amacıyla Chen ve Starosta (2000) tarafından geliştirilen ve Türkçe formu Üstün (2011) tarafından hazırlanan Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği kullanılmıştır. Turist rehberlerinin etnikmerkezcilik düzeylerini belirlemek amacıyla ise Neuliep ve McCroskey (1997) tarafından geliştirilen ve Üstün (2011) tarafından Türkçe formunun hazırlandığı Etnikmerkezcilik Ölçeği kullanılmıştır.

Araştırmanın bu bölümünde araştırmanın modeli, araştırma evreni ve örnekleme, veri toplama araçları ve teknikleri, veri toplama süreci ve verilerin analizi hakkında bilgiler yer almaktadır.

3.1. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırma evrenini Türkiye’de hizmet vermekte olan 8359 (rehber istatistikleri, tureb.org.tr, 2019) eylemli turist rehberi oluşturmaktadır. Araştırmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntem kapsamında araştırmaya katılmak isteyen herkes katılabilmektedir. Bu yöntemin seçilme amacı Türkiye’de hizmet vermekte olan tüm eylemli turist rehberlerinin gönüllü olarak katılması halinde istenilen verilere daha hızlı bir şekilde ulaşılacağına inanılmasıdır. Araştırmaya katılmak isteyen toplamda 385 eylemli turist rehberi örneklem grubunu oluşturmuştur. Örneklem büyüklüğü hesaplanmasında evren büyüklüğü 10.000’e kadar olan araştırmalarda örneklem büyüklüğü %90 güvenilirlik ile en az 264, %95 güvenilirlik ile ise en az 370 olmalıdır (Kozak, 2015: 113). Bu araştırmada 8359 olan evren büyüklüğü için örneklem büyüklüğü 385’dir. Bu da örneklem sayısı güvenilirliğinin %95 olduğunu göstermektedir.

3.2. Veri Toplama Araçları ve Teknikleri

Bu araştırmada turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık düzeylerini belirlemek amacıyla Chen ve Starosta (2000) tarafından geliştirilen ve Türkçe formunun Üstün (2011) tarafından düzenlendiği 23 maddelik “Kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum, kesinlikle katılıyorum” seçeneklerinden oluşan 5’li Likert tipi Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği kullanılmıştır. Etnikmerkezcilik düzeylerini belirlemek amacıyla ise Neuliep ve McCroskey (1997) tarafından geliştirilen ve Türkçe formunun Üstün (2011) tarafından düzenlendiği 20 maddelik 5’li Likert tipi Etnikmerkezcilik Ölçeği kullanılmıştır.

Anket formu üç bölümden ve toplamda 56 sorudan meydana gelmektedir. Birinci bölümde katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 13 soru yer almaktadır. Bu bölümde katılımcıların cinsiyetleri, medeni durumları, yaşları, öğrenim durumları, rehberlik mesleği eğitimini nereden aldıkları, rehberlik mesleğinin icra edildiği diller, rehberlik mesleğinin kaç yıldır icra edildiği, çalışma şekli, mesleğin isteyerek seçilme durumu, yetişilen coğrafya, yetişilen yerleşim birimi, daha önce yurtdışında bulunulma durumu, farklı kültürlerden arkadaş sahibi olma ile ilgili bilgiler toplanmaya çalışılmıştır. Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerinin belirlenmesi amacıyla anket formunda kapalı uçlu sorulara, iki şıklı sorulara ve birden çok seçenekli sorulara yer verilmiştir.

Anketin ikinci bölümünde katılımcıların kültürlerarası duyarlılık düzeylerini belirlemeye yönelik 24 sorudan oluşan Chen ve Starosta (2000) tarafından geliştirilen Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin, Kültürlerarası Etkileşime Katılım (1, 11, 13, 21, 22, 23, 24. Maddeler), Kültürel Farklılıklara Saygı Duyma (2, 7, 8, 16, 18, 20. Maddeler), Kültürlerarası Etkileşimde Özgüven (3, 4, 5, 6, 10. Maddeler), Kültürlerarası Etkileşimden Zevk Alma (9, 12, 15. Maddeler), Kültürlerarası Etkileşime Özen Gösterme (14, 17, 19. Maddeler) olmak üzere toplam 5 alt boyutu bulunmaktadır. (2, 4, 7, 9, 12, 15, 18, 20 ve 22. Maddeler) ters çevrilerek puanlanmaktadır. Orijinal ölçeğin güvenilirlik çalışması kapsamında gerçekleştirilen iki ayrı uygulamada hesaplanan Cronbach’s Alpha katsayıları (0.86) ve (0.88)’dir. Ölçeğin Türkçeye uyarlanmış formunda faktör analizi sonucuna bağlı olarak 19. madde çıkartıldıktan sonra güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda

ise Üstün'ün (2011) Türkçe ölçek formu için ulaşılmış olduğu Cronbach's Alpha katsayısı (0.90)'dır. Bu sonuç, anketin tutarlılığının yüksek olduğunu göstermektedir.

Anketin üçüncü bölümünde katılımcıların etnikmerkezcilik düzeylerini belirlemeye yönelik 20 sorudan oluşan Neuliep ve McCroskey (1997) tarafından geliştirilen 22 maddelik 5'li Likert tipi Etnikmerkezcilik Ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte yer alan (4, 7, 9, 12, 15 ve 19. Maddeler) ters çevrilerek puanlanmaktadır. Orijinal ölçeğin güvenilirlik çalışmasında Cronbach's Alfa katsayısı (0.92) olarak bulunmuştur. Ölçeğin Türkçe'ye uyarlanmış formunda faktör analizi sonucunda 10. ve 19. maddeler çıkarıldıktan sonra güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiştir. Üstün'ün (2011) Türkçeye uyarladığı çalışmasında ise Cronbach's Alfa katsayısı (0.82)'dir. Bu sonuç, anketin güvenilirliğinin yüksek olduğunu göstermektedir.

3.3. Veri Toplama Süreci

Veri toplama amacıyla Türkiye'de çalışan her bölgeden eylemli turist rehberlerine ulaşılmaya çalışılmıştır. Bu amaç doğrultusunda öncelikli olarak TUREB'e bağlı tüm turist rehberleri odaları aranmış ve kabul eden odalara anket formları online olarak gönderilmiştir. Fakat turist rehberleri odaları'nın birçoğu turist rehberlerinin anket doldurmak istemediğini bu nedenle katılımların çok az olduğunu belirtmişlerdir. Bu süreçte toplam 30 turist rehberi anketlere katılmıştır. Bunun üzerine anketlerin yeterli sayıda uygulanabilmesi amacıyla bir araştırma şirketi ile anlaşılmıştır. Anket şirketi toplamda 355 turist rehberine ulaşılmış ve anketleri telefon ile, mail yoluyla ve yüz yüze gerçekleştirmiştir. Anketlerin uygulanması 1 Haziran – 1 Ağustos 2018 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

3.4. Verilerin Analizi

Araştırmada elde edilen veriler analiz programı ile analiz edilmiştir. Araştırma verilerinin analizinde ilk olarak ankete katılanların sosyo-demografik özelliklerine yönelik frekans analizi yapılmıştır. Araştırmada kullanılan kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik ölçeğine yönelik güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Araştırmada elde edilen verilerin non-parametrik testler için uygun olduğu normallik testi ile saptanmıştır. Ardından her bir ölçeğe faktör analizi uygulanmıştır. Son olarak araştırma değişkenleri arasında fark olup olmadığını saptamak amacıyla Mann-Whitney U ve Kruskal-Wallis analizi, katılımcıların kültürlerarası duyarlılık ve

etnikmerkezcilik düzeyleri arasında ilişki olup olmadığını belirlemek amacıyla ise korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir.

4. BULGULAR VE YORUMLAR

Turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeylerinin belirlenmesini amaçlayan çalışmanın bu bölümünde araştırmaya yönelik analizlere ve bulgulara yer verilerek bulguların yorumlanması gerçekleştirilmiştir.

4.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Katılımcıların cinsiyetlerine ilişkin frekans analizi sonuçlarına Çizelge 3’de yer verilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun erkek olduğu görülmektedir. Erkek katılımcıların oranı %59 (n: 227) iken, kadın katılımcıların oranı %41’dir (n: 158).

Çizelge 3. Katılımcıların Cinsiyetlerine İlişkin Frekans Analizi Sonuçları

Katılımcıların Cinsiyeti	n	%
Kadın	158	41,0
Erkek	227	59,0
Toplam	385	100,0

Katılımcıların medeni durumlarına ilişkin frekans analizi sonuçlarına Çizelge 4’de yer verilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun bekar olduğu görülmektedir. Bekar katılımcıların oranı %52,2 (n: 201) iken, evli katılımcıların oranı %47,8’dir (n: 184).

Çizelge 4. Katılımcıların Medeni Durumlarına İlişkin Frekans Analizi Sonuçları

Katılımcıların Medeni Durumu	n	%
Evli	184	47,8
Bekar	201	52,2
Toplam	385	100,0

Katılımcıların yaş dağılımına ilişkin frekans analizi sonuçlarına Çizelge 5’de yer verilmiştir. Sonuçlara bakıldığında katılımcıların çoğunluğunun 26-35 yaş aralığında olduğu görülmektedir. 26-35 yaş aralığındaki katılımcıların oranı %36,9’dur (n: 142). Diğer yaş aralığındaki katılımcıların oranı ise sırasıyla 36-45 yaş arası %30,6 (n: 118), 46-55 yaş arası %15,6 (n: 60), 18-25 yaş arası %12,7 (n: 49) ve 66 yaş ve üzeri %0,5’dir (n: 2).

Çizelge 5. Katılımcıların Yaş Dağılımına İlişkin Frekans Analizi Sonuçları

Katılımcıların Yaşı	n	%
18-25	49	12,7
26-35	142	36,9
36-45	118	30,6
46-55	60	15,6
56-65	14	3,6
66 ve üzeri	2	0,5
Toplam	385	100,0

Katılımcıların öğrenim durumlarına ilişkin frekans analizi sonuçları Çizelge 6’da yer almaktadır. Sonuçlar incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun lisans mezunu olduğu görülmektedir. Lisans mezunu katılımcıların oranı %55,6’dır (n: 214). Diğer öğrenim durumuna ilişkin katılımcıların oranı ise sırasıyla lisansüstü %23,6 (n: 91), ön lisans %13,8 (n: 53) ve lise %7’dir (n: 27).

Çizelge 6. Katılımcıların Öğrenim Durumlarına İlişkin Frekans Analizi Sonuçları

Katılımcıların Öğrenim Durumu	n	%
Lise	27	7,0
Ön lisans	53	13,8
Lisans	214	55,6
Lisansüstü	91	23,6
Toplam	385	100,0

Katılımcıların turist rehberliği eğitimini aldıkları yere ilişkin frekans analizi sonuçlarına Çizelge 7’de yer verilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun turist/turizm rehberliği lisans programını bitirdikleri görülmektedir. Turist/Turizm Rehberliği lisans programını bitiren katılımcıların oranı %42,1’dir (n: 162). Diğer katılımcıların rehberlik eğitimini aldıkları yerler ise sırasıyla Kültür ve Turizm Bakanlığı sertifika programı %39,7 (n: 153), turist rehberliği ön lisans programı %17,9 (n: 69) ve diğer %0,3’dir (n: 1).

Çizelge 7. Katılımcıların Turist Rehberliği Eğitimini Aldıkları Yere İlişkin Frekans Analizi Sonuçları

Katılımcıların Rehberlik Mesleği Eğitimini Aldıkları Program	n	%
Sertifika programı	153	39,7
Turist rehberliği ön lisans (2 senelik) programı	69	17,9
Turist/turizm rehberliği lisans programı (4 senelik)	162	42,1
Diğer	1	0,3
Toplam	385	100,0

Katılımcıların rehberlik mesleğini icra ettiği dillere ilişkin frekans analizi sonuçları Çizelge 8’de yer almaktadır. Analiz sonuçları incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun mesleğini İngilizce icra ettiği görülmektedir. Mesleğini İngilizce icra eden katılımcıların oranı %85,7’dir (n: 330). Diğer dillerde mesleğini icra eden katılımcıların oranı sırasıyla Rusça %18,2 (n: 70), Arapça %12,5 (n: 48), Fransızca

%10,4 (n: 40), Almanca %7,8 (n: 30), Çince %3,9 (n: 15), Japonca %3,9 (n: 15), İspanyolca %2,9 (n: 11), Portekizce %1,6 (n: 6) ve İtalyanca %1,3'dür (n: 5).

Çizelge 8. Katılımcıların Rehberlik Mesleğini İcra Ettiği Dillere İlişkin Frekans Analizi Sonuçları

Katılımcıların Dilleri	n	%
İngilizce	330	85,7
Rusça	70	18,2
Arapça	48	12,5
Fransızca	40	10,4
Almanca	30	7,8
İspanyolca	11	2,9
Çince	15	3,9
Japonca	15	3,9
İtalyanca	5	1,3
Portekizce	6	1,6

Katılımcıların rehberlik mesleğini icra etme sürelerine ilişkin frekans analizi sonuçları Çizelge 9'da yer almaktadır. Sonuçlar incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun 5-9 yıl aralığı süresince mesleklerini icra etmekte oldukları görülmektedir. 5-9 yıl aralığı süresince mesleğini icra etmekte olan katılımcıların oranı %29'dur (n: 115). Diğer katılımcıların mesleği icra etme süreleri ise sırasıyla 1-4 yıl arası %27 (n: 104), 10-14 yıl arası %19 (n: 73), 15 yıl ve üzeri %17,4 (n: 67) ve 1 yıldan az %6,8'dir (n: 26).

Çizelge 9. Katılımcıların Rehberlik Mesleğini İcra Etme Sürelerine İlişkin Frekans Analizi Sonuçları

Katılımcıların Mesleği İcra Ettikleri Yıl Sayısı	n	%
1 yıldan az	26	6,8
1-4 yıl	104	27,0
5-9 yıl	115	29,9
10-14 yıl	73	19,0
15 yıl ve üzeri	67	17,4
Toplam	385	100,0

Katılımcıların çalışma şekillerine ilişkin frekans analizi sonuçlarına Çizelge 10'da yer verilmiştir. Analiz sonuçları incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun

çalışma şeklinin serbest olduğu görülmüştür. Serbest çalışan katılımcıların oranı %58,7'dir (n: 226). Diğer katılımcıların çalışma şekli ise sırasıyla sözleşmeli %34,8 (n: 134) ve kadrolu %6,5'dir (n: 25).

Çizelge 10. Katılımcıların Çalışma Şekillerine İlişkin Frekans Analizi Sonuçları

Katılımcıların Çalışma Şekli	n	%
Kadrolu	25	6,5
Sözleşmeli	134	34,8
Serbest	226	58,7
Toplam	385	100,0

Katılımcıların mesleklerini isteyerek seçme durumuna ilişkin frekans analizi sonuçları Çizelge 11'de yer almaktadır. Sonuçlar incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun mesleklerini isteyerek seçtikleri görülmektedir. Mesleklerini isteyerek seçen katılımcıların oranı %97,7 (n: 376) iken, mesleklerini isteyerek seçmeyenlerin oranı %2,3'tür (n: 9).

Çizelge 11. Katılımcıların Mesleklerini İsteyerek Seçme Durumuna İlişkin Frekans Analizi Sonuçları

Katılımcıların Mesleklerini İsteyerek Seçme Durumu	n	%
Evet	376	97,7
Hayır	9	2,3
Toplam	385	100,0

Katılımcıların yetiştikleri coğrafi bölgeye ilişkin frekans analizi sonuçları Çizelge 12'de yer almaktadır. Sonuçlar incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun Marmara bölgesinde yetiştiği görülmektedir. Marmara bölgesinde yetişen katılımcıların oranı %34,8'dir (n: 134). Diğer katılımcıların yetiştikleri coğrafi bölgeler sırasıyla Ege %21,0 (n: 81), İç Anadolu %20,3 (n: 78), Akdeniz %11,7 (n:

45), Karadeniz %6,8 (n: 26), Güneydoğu Anadolu %3,1 (n: 12) ve yurt dışı %2,3'dür (n: 9).

Çizelge 12. Katılımcıların Yetiştikleri Coğrafi Bölgeye İlişkin Frekans Analizi Sonuçları

Katılımcıların Yetiştikleri Coğrafi Bölge	n	%
Marmara	134	34,8
Karadeniz	26	6,8
İç Anadolu	78	20,3
Akdeniz	45	11,7
Ege	81	21,0
Güneydoğu Anadolu	12	3,1
Yurt Dışı	9	2,3
Toplam	385	100,0

Katılımcıların yetiştikleri yerleşim yerlerine ilişkin frekans analizi sonuçları Çizelge 13'de yer almaktadır. Sonuçlar incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun il merkezinde yetiştikleri görülmektedir. İl merkezinde yetişen katılımcıların oranı %82,3'dür (n: 317). Diğer katılımcıların yetiştikleri yerleşim yerleri sırasıyla ilçe %17,1 (n: 66) ve köy %0,5'dir (n: 2).

Çizelge 13. Katılımcıların Yetiştikleri Yerleşim Yerlerine İlişkin Frekans Analizi Sonuçları

Katılımcıların Yetiştikleri Yerleşim Yeri	n	%
Köy	2	0,5
İlçe	66	17,1
İl merkezi	317	82,3
Toplam	385	100,0

Katılımcıların yurt dışında bulunma durumuna ilişkin frekans analizi sonuçlarına Çizelge 14'de yer verilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde katılımcıların

çoğunluğunun yurt dışında bulunmuş olduğu görülmektedir. Yurt dışında bulunmuş olan katılımcıların oranı %88,8 (n: 342) iken, yurt dışında bulunmamış olan katılımcıların oranı ise %11,2'dir (n: 43).

Çizelge 14. Katılımcıların Yurt Dışında Bulunma Durumuna İlişkin Frekans Analizi Sonuçları

Katılımcıların Yurt Dışında Bulunma Durumları	n	%
Evet	342	88,8
Hayır	43	11,2
Toplam	385	100,0

Katılımcıların farklı kültürlerden arkadaşına sahip olma durumuna ilişkin frekans analizi sonuçlarına Çizelge 15'te yer verilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde katılımcıların tamamının %100 (n: 385) farklı kültürlerden arkadaşına sahip oldukları görülmektedir.

Çizelge 15. Katılımcıların Farklı Kültürlerden Arkadaşına Sahip Olma Durumlarına İlişkin Frekans Analizi Sonuçları

Katılımcıların Farklı Kültürlerden Arkadaşına Sahip Olma Durumu	n	%
Evet	385	100,0

4.2. Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinin Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular

Bir test veya ölçeğin güvenilirliğinin yüksek olması, elde edilecek verilerin güvenilirliğinin de bir o kadar yüksek olması anlamına gelmektedir. Güvenilirliği olmayan bir ölçek ile elde edilen veriler değersizdir. Çünkü aynı test farklı zamanda farklı kişilere yapıldığında sonuçlar da farklı çıkıyorsa bu sonuçları yorumlamak imkansızdır (Coşkun vd., 2015: 124). Güvenilirlik analizinde kullanılan en yaygın yöntem Cronbach's Alpha'dır. Her bir değişken ve soru havuzunun toplamı için hesaplanan Cronbach's Alpha değeri "0" ile "1" arasında değişmektedir. Alpha değeri 0,60 ile 0,80 arasında ise güvenilirliğin iyi; 0,80 ile 1,00 arasında ise güvenilirliğin yüksek olduğu ifade edilmektedir (Kozak, 2015: 146).

Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik ölçeklerinin güvenilirliğini test etmek amacıyla güvenilirlik analizi yapılmış ve ölçeklerin Cronbach's Alpha değerleri hesaplanmıştır. Kültürlerarası Duyarlılık ölçeğinin güvenilirliğine ilişkin analiz sonuçlarına Çizelge 16'da yer verilmiştir. Etnikmerkezcilik ölçeğinin güvenilirliğine ilişkin analiz sonuçlarına ise Çizelge 18'de yer verilmiştir.

Çizelge 16'da görüldüğü üzere güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha sayısı 0,846 olarak bulunmuştur. Alpha değeri 0,60 ile 0,80 arasında ise güvenilirlik iyi; Alpha değeri 0,80 ile 01,00 arasında ise güvenilirlik yüksek olarak kabul edilmektedir (Kozak, 2015: 146) Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeğinin güvenilirlik analizi ($0,846 > 0,70$) olduğundan ölçeğin güvenilirliğinin yüksek olduğu görülmektedir.

Çizelge 16. Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Cronbach's Alpha
0,846

Çizelge 17'de Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeğinin aritmetik ortalaması ve standart sapma değerlerine yer verilmektedir. Çizelge 17'ye bakıldığında kültürlerarası duyarlılık ölçeğinde bulunan ifadelerden en yüksek ortalamaya sahip olan 4,41'lik (5 üzerinden) ortalama ile "*Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurmaktan zevk alırım*" ifadesidir. En düşük ortalamaya sahip olan ise 1,53'lük ortalama ile "*Bence diğer kültürlerin insanları dar görüşlüdür*" ifadesidir.

Çizelge 17. Kùltùrlerarası Duyarlılık Òlçeđinin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

İfadeler	N	Ortalama	Standart Sapma
Farklı kùltùrlerden insanlarla etkileşim kurmaktan zevk alırım.	385	4,41	0,655
Bence, diğer kùltùrlerin insanları dar görüşlüdür.	385	1,53	0,612
Farklı kùltùrlerden insanlarla etkileşim kurma konusunda kendimden oldukça eminim.	385	3,99	0,866
Farklı kùltùrlerden insanlarla etkileşim kurarken istediğim kadar sosyal olabilirim.	385	3,81	0,916
Farklı kùltùrlerden insanlarla etkileşim kurarken söze nasıl başlayacağımı daima bilirim.	385	3,85	0,956
Farklı kùltùrlerden insanların önünde konuşmak bana çok zor gelir.	385	1,82	0,917
Farklı kùltùrlerden insanlarla vakit geçirmekten hoşlanmıyorum.	385	1,68	0,844
Farklı kùltùrlerden insanların değerlerine saygı duyarım.	385	4,16	1,052
Farklı kùltùrlerden insanlarla etkileşim kurarken çabuk gerilirim.	385	2,03	1,107
Farklı kùltùrlerden insanlarla etkileşim kurarken kendime güvenirim.	385	3,90	0,956
Kùltùrleri farklı akranlarım hakkında bir izlenim oluşturmada önce bekleme eğiliminde olurum.	385	3,69	0,852
Farklı kùltùrlerden insanlarla birlikteyken sık sık cesaretim kırılır.	385	2,03	1,014
Farklı kùltùrlerden insanlara karşı açık görüşlüyümdür.	385	3,99	0,961
Farklı kùltùrlerden insanlarla etkileşim kurarken çok iyi gözlem yaparım.	385	3,93	0,826
Farklı kùltùrlerden insanlarla etkileşim kurarken sıklıkla kendimi işe yaramaz hissederim.	385	1,83	1,022
Farklı kùltùrlerden insanların davranış biçimlerine saygı duyarım.	385	4,09	0,881
Farklı kùltùrlerden insanlarla etkileşim kurarken mümkün olduğu kadar çok bilgi edinmeye çalışırım.	385	4,04	0,910
Farklı kùltùrlerden insanların fikirlerini kabul etmem.	385	1,66	0,761
Bence, benim kùltürüm diğer kùltùrlerden daha iyidir.	385	2,43	1,000
Etkileşimimiz sırasında kültürel olarak farklı akranıma sık sık olumlu tepkiler veririm.	385	3,83	0,946
Kültürel olarak farklı insanlarla uğraşmak zorunda kalacağım durumlardan kaçınırım.	385	2,67	1,174
Kültürel olarak farklı akranıma, sözlerimle ve hareketlerimle onu anladığımı sık sık belli ederim.	385	3,81	0,940
Kültürel olarak farklı olduğum akranımla aramdaki farklılıklardan zevk alırım.	385	3,91	0,888

Etnikmerkezcilik ölçeği için yapılan güvenilirlik analizi, Çizelge 18’de yer almaktadır. Güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach’s Alpha sayısı 0,76 olarak bulunmuştur. (0,76>0,70) olduğundan ölçek güvenilirliğinin iyi olduğü görölmektedir.

Çizelge 18. Etnikmerkezcilik Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Cronbach's Alpha
0,762

Çizelge 19’da Etnikmerkezcilik Ölçeğinin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri verilmektedir. Çizelge 19’da bakıldığında etnikmerkezcilik ölçeğinde bulunan ifadelerden en yüksek ortalamaya sahip olanı 3,06’lık (5 üzerinden) ortalama ile “*Benim kültürüm diğer kültürlere örnek olmalıdır*” ifadesidir. En düşük ortalamaya sahip olan ise 1,46’lık ortalama ile “*Diğer kültürlerin değerlerine ve geleneklerine karşı çok az saygım var*” ifadesidir.

Çizelge 19. Etnikmerkezcilik Ölçeği Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

İfadeler	N	Ortalama	Standart
			Sapma
Diğer birçok kültür benim kültürümle kıyaslandığında geri kalmıştır.	385	1,76	0,788
Benim kültürüm diğer kültürlere örnek olmalıdır.	385	3,06	1,072
Diğer kültürlerin insanları benim kültür ortamına gelince tuhaf davranırlar.	385	2,04	0,880
Diğer kültürlerdeki yaşam biçimleri de benim kültürümdekiler kadar meşrudur (geçerlidir).	385	2,15	0,950
Diğer kültürler benim kültürüme daha çok benzemeye çalışmalıdır.	385	2,06	0,961
Diğer kültürlerin değerleri ve gelenekleriyle ilgilenmiyorum.	385	1,66	0,707
Benim kültürümdeki insanlar başka kültürlerdeki insanlardan pek çok şey öğrenebilir.	385	2,68	1,064
Diğer kültürlerdeki pek çok insan kendileri için neyin iyi olduğunu bilmiyorlar.	385	1,96	0,845
Diğer kültürlerin değerlerine ve geleneklerine saygı duyarım.	385	1,69	0,913
Pek çok insan benim kültürümdeki insanlar gibi yaşasaydı, daha mutlu olurdu.	385	2,10	0,801
Farklı kültürlerden pek çok arkadaşım var.	385	2,25	1,036
Benim kültürümdeki insanlar neredeyse dünyadaki en iyi yaşam biçimine sahiptir.	385	2,14	0,802
Diğer kültürlerdeki yaşam biçimleri benim kültürümdekiler kadar meşru (geçerli) değildir.	385	2,14	0,965
Diğer kültürlerin değerlerine ve geleneklerine karşı çok ilgiliyim.	385	2,10	0,857
Benden farklı olan insanları da kendi değerlerimle yargılarım.	385	2,44	1,128
Kendime benzeyen insanları erdemli olarak görürüm.	385	2,68	1,181
Benden farklı insanlarla iş birliği yapmam.	385	1,84	0,852
Benden farklı olan insanlara güvenmem.	385	1,85	0,898
Diğer kültürlerden insanlarla etkileşim kurmaktan hoşlanmam.	385	1,61	0,698
Diğer kültürlerin değerlerine ve geleneklerine karşı çok az saygım var.	385	1,46	0,599

Çizelge 20’de turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeylerinin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri gösterilmektedir. Bu sonuçlara göre, turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin etnikmerkezcilik düzeylerinden yüksek olduğu görülmektedir.

Çizelge 20. Turist Rehberlerinin Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Düzeylerinin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
Kültürlerarası Duyarlılık	385	3,21	0,34
Etnikmerkezcilik	385	2,56	0,34

4.3. Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinin Normal Dağılım Testi

Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik ölçeklerinin normal dağılıma sahip olup olmadığını analiz etmek için Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk testleri kullanılmıştır. Testlerin sonuçlarında anlamlılık düzeyinin 0,05’in üzerinde olması verilerin normal dağılım içinde olduğunu göstermektedir (Ural ve Kılıç, 2013: 287).

Çizelge 21’de kültürlerarası duyarlılık ölçeğine ilişkin Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk testlerinin sonuçları gösterilmektedir. Test sonuçlarına göre ($p: 0,00$; $p>0,05$) ölçek formunun normal dağılıma uymadığı tespit edilmiştir. Bu nedenle ölçek formuna non-parametrik testler uygulanacaktır.

Çizelge 21. Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeğine İlişkin Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk Testleri

Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
İstatistik	df	Anlamlılık	İstatistik	df	Anlamlılık
0,109	385	0,000	0,969	385	0,000

Çizelge 22’de etnikmerkezcilik ölçeğine ilişkin Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk testlerinin sonuçları gösterilmektedir. Test sonuçlarına göre, ($p:0,00$; $p>0,05$) ölçek formunun normal dağılıma uymadığı tespit edilmiştir. Bu nedenle ölçek formuna non-parametrik testler uygulanacaktır.

Çizelge 22. Etnikmerkezcilik Ölçeğine İlişkin Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk Testleri

Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
İstatistik	df	Anlamlılık	İstatistik	df	Anlamlılık
0,090	385	0,000	0,977	385	0,000

4.4. Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinin Geçerlilik Analizine İlişkin Bulgular

Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik ölçeklerinin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi, “*temel amacı aralarında ilişki olduğu varsayılan çok sayıdaki değişken arasındaki ilişkilerin daha kolay bir şekilde anlaşılmasını ve yorumlanmasını sağlamak için daha az sayıdaki temel boyuta indirgemek veya özetlemek olan bir grup çok değişkenli analiz tekniğine verilen genel bir addır.*” (Coşkun vd., 2015: 264).

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett’s testi bir ölçeğin faktör analizi için uygun olup olmadığını göstermektedir. KMO değeri olarak 0.5-1.0 arası değerler kabul edilebilir olarak görülürken 0.5’in altındaki değerler uygun olarak

değerlendirilmemektedir (İslamoğlu ve Alınacak, 2014: 403; Coşkun vd., 2015: 268). Bu çalışmada faktör analizinde döndürme tekniği olarak Varimax döndürme tekniği kullanılmıştır. Kültürlerarası duyarlılık ölçeğine ilişkin KMO, Bartlett's testi ve faktör analizi sonuçları Çizelge 23, Çizelge 24 ve Çizelge 25'de, etnikmerkezcilik ölçeğine ilişkin KMO, Bartlett's testi ve faktör analizi sonuçları Çizelge 26, Çizelge 27 ve Çizelge 28'de gösterilmektedir.

Çizelge 23. Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeğine İlişkin KMO ve Bartlett's Testi Sonuçları

KMO ve Bartlett's Testi		
Kaiser-Meyer-Olkin		0,858
Bartlett's		3098,738
	df	253
	Anlamlılık	0,000

Çizelge 23'de görüldüğü üzere KMO değeri $0,858 > 0,5$ olduğundan ölçeğin faktör analizi için uygun olduğu görülmüştür. Bu sonuca istinaden faktör analizi sonuçları aşağıdaki gibidir. Çizelge 24'te alt ölçeklerin açıkladığı varyans yüzdelerine yer verilmiştir.

Çizelge 24. Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeğinin Alt Ölçeklerinin Açıkladığı Varyans Yüzdeleri

Alt Ölçekler	Öz Değer	Açıklanan Varyans Yüzdesi	Toplam Varyans Yüzdesi
Kültürlerarası Etkileşimde Özgüven	3,279	14,255	14,255
Kültürler Arası Etkileşime Özen Gösterme	3,217	13,986	28,241
Kültürel Farklılıklara Saygı Duymak	3,060	13,304	41,545
Kültürlerarası Etkileşimden Zevk Alma	1,661	7,221	48,766
Kültürlerarası Etkileşime Katılım	1,586	6,895	55,661

Çizelge 24 incelendiğinde, alt ölçeklerin açıkladıkları toplam varyans %55,661'dir.

Çizelge 25'e bakıldığında her bir maddenin faktör yük değerlerinin ifade 1 ve ifade 18 dışında 0,50'nin üzerinde olduğu görülmektedir. Faktör yükleri değerlendirilirken 0,3 az, 0,4 çok önemli ve 0,5 anlamlı olarak ele alınmaktadır (Coşkun vd., 2015: 283). Faktör yükünün kabul edilebilmesi için en az 0,40 ve üzeri olması gerekmektedir (Kozak, 2015: 150). Buna göre tüm faktör yüklerinin kabul edilebilir olduğu görülmektedir. Çizelge 25'te (İfade 1, 2, 3...) şeklinde tanımlanmakta olan ifadelerin açılımı aşağıda belirtilmektedir:

İfade 1: Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurmaktan zevk alırım.

İfade 2: Bence, diğer kültürlerin insanları dar görüşlüdür.

İfade 3: Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurma konusunda kendimden oldukça eminim.

İfade 4: Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken istediğim kadar sosyal olabilirim.

İfade 5: Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken söze nasıl başlayacağımı daima bilirim.

İfade 6: Farklı kültürlerden insanların önünde konuşmak bana çok zor gelir.

İfade 7: Farklı kültürlerden insanlarla vakit geçirmekten hoşlanmıyorum.

İfade 8: Farklı kültürlerden insanların değerlerine saygı duyarım.

İfade 9: Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken çabuk gerilirim.

İfade 10: Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken kendime güvenirim.

İfade 11: Kültürleri farklı akranlarım hakkında bir izlenim oluşturmadan önce bekleme eğiliminde olurum.

İfade 12: Farklı kültürlerden insanlarla birlikleyken sık sık cesaretim kırılır.

İfade 13: Farklı kültürlerden insanlara karşı açık görüşlüyümdür.

İfade 14: Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken çok iyi gözlem yaparım.

İfade 15: Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken sıklıkla kendimi işe yaramaz hissedirim.

İfade 16: Farklı kültürlerden insanların davranış biçimlerine saygı duyarım.

İfade 17: Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken mümkün olduğu kadar çok bilgi edinmeye çalışırım.

İfade 18: Farklı kültürlerden insanların fikirlerini kabul etmem.

İfade 19: Bence, benim kültürüm diğer kültürlerden daha iyidir.

İfade 20: Etkileşimimiz sırasında kültürel olarak farklı akranıma sık sık olumlu tepkiler veririm.

İfade 21: Kültürel olarak farklı insanlarla uğraşmak zorunda kalacağım durumlardan kaçınırım.

İfade 22: Kültürel olarak farklı akranıma, sözlerimle ve hareketlerimle onu anladığımı sık sık belli ederim.

İfade 23: Kültürel olarak farklı olduğum akranımla aramdaki farklılıklardan zevk alırım.

Çizelge 25. Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği Maddelerinin Faktör Yük Değerleri

	Kültürlerarası				
	Kültürlerarası Etkileşimde Özgüven	Etkileşime Özen Gösterme	Kültürel Farklılıklara Saygı Duyma	Kültürlerarası Etkileşimden Zevk Alma	Kültürlerarası Etkileşime Katılım
İfade 12	0,838				
İfade 15	0,829				
İfade 9	0,807				
İfade 6	0,620				
İfade 10	0,613				
İfade 14		0,693			
İfade 11		0,685			
İfade 5		0,679			
İfade 23		0,620			
İfade 17		0,596			
İfade 22		0,544			
İfade 16			0,803		
İfade 13			0,772		
İfade 20			0,688		
İfade 8			0,618		
İfade 3				0,693	
İfade 4				0,596	
İfade 1				0,441	
İfade 19					0,688
İfade 2					0,635
İfade 7					0,593
İfade 18					0,436
İfade 21					0,886

Çizelge 26’te görüldüğü üzere KMO değeri $0,758 > 0,5$ olduğundan ölçeğin faktör analizi için uygun olduğu görülmüştür. Bu sonuca istinaden faktör analizi sonuçları aşağıdaki gibidir.

Çizelge 26. Etnikmerkezcilik Ölçeğine İlişkin KMO ve Bartlett's Testi

Sonuçları

KMO ve Bartlett's Testi	
Kaiser-Meyer-Olkin	0,758
Bartlett's	1921,109
df	190
Anlamlılık	0,000

Çizelge 27 incelendiğinde “Benim kültürümdeki insanlar başka kültürlerdeki insanlardan pek çok şey öğrenebilir” dışındaki tüm maddelerin 0,4’ün üstünde olduğu görülmektedir. “Benim kültürümdeki insanlar başka kültürlerdeki insanlardan pek çok şey öğrenebilir.” maddesi ($-0,305 < 0,04$) olduğundan ölçekten çıkartılmıştır. Diğer maddeler incelendiğinde ise “Diğer kültürlerdeki yaşam biçimleri benim kültürümdekiler kadar meşru (geçerli) değildir.” maddesi (0,431) ve “Diğer kültürlerin değerlerine ve geleneklerine karşı çok ilgiliyim.” maddesi (0,477), dışındaki tüm maddeler 0,05’in üzerindedir. Faktör yükünün kabul edilebilmesi için en az 0,40 ve üzeri olması gerektiğinden “Benim kültürümdeki insanlar başka kültürlerdeki insanlardan pek çok şey öğrenebilir.” maddesi dışındaki tüm maddelerin kabul edilebilir olduğu görülmüştür. Etnikmerkezcilik ölçeği, tek faktörlü olarak ele alınmıştır.

Çizelge 27. Etnikmerkezcilik Ölçeği Maddelerinin Faktör Yük Değerleri

Madde	Faktör Yük Değeri
Diğer birçok kültür benim kültürümle kıyaslandığında geri kalmıştır.	0,507
Benim kültürüm diğer kültürlere örnek olmalıdır.	0,670
Diğer kültürlerin insanları benim kültür ortamına gelince tuhaf davranırlar.	0,558
Diğer kültürlerdeki yaşam biçimleri de benim kültürümdekiler kadar meşrudur (geçerlidir).	0,575
Diğer kültürler benim kültürüme daha çok benzemeye çalışmalıdır.	0,688
Diğer kültürlerin değerleri ve gelenekleriyle ilgilenmiyorum.	0,758
Benim kültürümdeki insanlar başka kültürlerdeki insanlardan pek çok şey öğrenebilir.	-0,305
Diğer kültürlerdeki pek çok insan kendileri için neyin iyi olduğunu bilmiyorlar.	0,616
Diğer kültürlerin değerlerine ve geleneklerine saygı duyarım.	0,584
Pek çok insan benim kültürümdeki insanlar gibi yaşasaydı, daha mutlu olurdu.	0,761
Farklı kültürlerden pek çok arkadaşım var.	0,746
Benim kültürümdeki insanlar neredeyse dünyadaki en iyi yaşam biçimine sahiptir.	0,711
Diğer kültürlerdeki yaşam biçimleri benim kültürümdekiler kadar meşru (geçerli) değildir.	0,431
Diğer kültürlerin değerlerine ve geleneklerine karşı çok ilgiliyim.	0,797
Benden farklı olan insanları da kendi değerlerimle yargılarım.	0,477
Kendime benzeyen insanları erdemli olarak görürüm.	0,552
Benden farklı insanlarla iş birliği yapmam.	0,786
Benden farklı olan insanlara güvenmem.	0,824
Diğer kültürlerden insanlarla etkileşim kurmaktan hoşlanmam.	0,727
Diğer kültürlerin değerlerine ve geleneklerine karşı çok az saygım var.	0,523

4.5. Katılımcıların Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Düzeyleri ile Sosyo-Demografik Özellikleri Arasındaki İlişki

Cinsiyet değişkenine göre katılımcıların kültürlerarası duyarlılık düzeylerine ilişkin Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Analize ilişkin sonuçlar Çizelge 28’de gösterilmektedir.

Çizelge 28 incelendiğinde katılımcıların kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin cinsiyet değişkenine göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Çizelge 28. Cinsiyet Değişkenine Göre Katılımcıların Kültürlerarası Duyarlılık Düzeylerine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği Toplam
Mann-Whitney U	17390,500
Z	-0,505
Anlamlılık	0,613

Cinsiyet değişkenine göre katılımcıların etnikmerkezcilik düzeylerine ilişkin Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Analize ilişkin sonuçlar Çizelge 29’de gösterilmektedir. Çizelge 29 incelendiğinde, katılımcıların etnik merkezcilik düzeylerinin cinsiyet değişkenine göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Çizelge 29. Cinsiyet Değişkenine Göre Katılımcıların Etnikmerkezcilik Düzeylerine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Etnikmerkezcilik Ölçeği Toplam
Mann-Whitney U	17629,000
Z	-0,283
Anlamlılık	0,777

Medeni durum değişkenine göre katılımcıların kültürlerarası duyarlılık düzeylerine ilişkin Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Analize ilişkin sonuçlar Çizelge 30’da verilmektedir. Çizelge 30 incelendiğinde, katılımcıların kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin medeni durum değişkenine göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Çizelge 30. Medeni Durum Değişkenine Göre Katılımcıların Kültürlerarası Duyarlılık Düzeylerine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Kültürlerarası Duyarlılık Toplam
Mann-Whitney U	16657,500
Z	-1,683
Anlamlılık	0,092

Medeni durum değişkenine göre katılımcıların etnikmerkezcilik düzeylerine ilişkin Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Analizi ilişkin sonuçlar, Çizelge 31’da gösterilmektedir. Çizelge 31 incelendiğinde, katılımcıların etnikmerkezcilik düzeylerinin medeni durum değişkenine göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Çizelge 31. Medeni Durum Değişkenine Göre Katılımcıların Etnikmerkezcilik Düzeylerine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Etnikmerkezcilik Toplam
Mann-Whitney U	16597,500
Z	-1,739
Anlamlılık	0,082

Katılımcıların yaş değişkenine göre kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeylerine etkisi araştırılmış olup sonuçlar Çizelge 32’de gösterilmiştir. Çizelge 32 incelendiğinde, kültürlerarası duyarlılık düzeyinin en yüksek olduğu yaş aralığının 46-55 yaş arası olduğu (95,13) görülmektedir. Etnikmerkezcilik düzeyinin en yüksek olduğu yaş aralığı ise 26-35 yaş arası olduğu görülmektedir. Kültürlerarası duyarlılık düzeyinin en düşük olduğu yaş aralığı ise 66 ve üzeri (89,00) iken, etnikmerkezcilik düzeyinin en düşük olduğu yaş aralığı 46-55 yaş arasıdır (38,1).

Çizelge 32. Katılımcıların Yaş Değişkenine Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Ortalaması

	Yaşınız					66 ve üzeri
	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	
Kültürlerarası Duyarlılık Toplam	92,14	90,35	91,11	95,13	94,36	89,00
Etnikmerkezcilik Toplam	38,4	39,4	39,4	38,1	36,6	38,5

Katılımcıların yaş değişkenine göre kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik ölçeklerinden aldıkları toplam puanlar üzerinde Kruskal-Wallis testi yapılmış olup sonuçlar Çizelge 33’de gösterilmektedir. Çizelge 33 incelendiğinde, katılımcıların yaş değişkenleri ile kültürlerarası duyarlılık ($p>0,05$) ve etnikmerkezcilik ($p>0,05$) düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Çizelge 33. Katılımcıların Yaş Değişkenine Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Toplam Puanlar Üzerinde Uygulanan Kruskal-Wallis Test Sonuçları

	Kültürlerarası	
	Duyarlılık Toplam	Etnikmerkezcilik Toplam
Chi-Square	10,301	2,978
df	5	5
Anlamlılık	0,067	0,703

Katılımcıların öğrenim durumuna ilişkin kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik ölçeklerinden aldıkları toplam puanların ortalaması Çizelge 34’de gösterilmektedir. Çizelge 34 incelendiğinde, kültürlerarası duyarlılık düzeyinin en yüksek olduğu katılımcıların öğrenim durumu lisans (92,40) iken, etnikmerkezcilik düzeyinin en yüksek olduğu katılımcıların öğrenim durumu ise lisedir (40,4). Kültürlerarası duyarlılık düzeyi en düşük olan katılımcıların öğrenim durumu ön lisans (89,38) iken, etnikmerkezcilik düzeyi en düşük olan katılımcıların öğrenim durumu ise ön lisanstır (38,7).

Çizelge 34. Katılımcıların Öğrenim Durumuna Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Toplam Puanların Ortalaması

		Kültürlerarası	
		Duyarlılık Toplam	Etnikmerkezcilik Toplam
Katılımcıların Öğrenim Durumu	Lise	91,52	40,4
	Ön lisans	89,38	38,7
	Lisans	92,40	38,8
	Lisansüstü	91,43	39,3
	Toplam	91,69	39,0

Çizelge 35’te öğrenim durumu değişkenine göre katılımcıların kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeylerine ilişkin Kruskal Wallis test sonuçlarına yer verilmiştir. Çizelge 35 incelendiğinde, katılımcıların öğrenim durumu değişkenine göre kültürlerarası duyarlılık ($p>0,05$) ve etnikmerkezcilik ($p>,526$) düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Çizelge 35. Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Katılımcıların Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Düzeylerine İlişkin Kruskal-Wallis Test Sonuçları

	Kültürlerarası	
	Duyarlılık Toplam	Etnikmerkezcilik Toplam
Chi-Square	4,863	2,230
df	3	3
Anlamlılık	0,182	0,526

Katılımcıların rehberlik mesleğini aldıkları yere göre kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiş olup sonuçlar Çizelge 36 ve Çizelge 37’de verilmiştir.

Çizelge 36’e göre rehberlik mesleğini Kültür ve Turizm Bakanlığı Sertifika programından alan katılımcıların kültürlerarası duyarlılık puanı daha yüksek çıkmıştır (%93,05). Rehberlik mesleği eğitimini turist/turizm rehberliği lisans programından alanların etnikmerkezcilik puanı diğer eğitim alanlarına kıyasla daha yüksek çıkmıştır (%39,6).

Çizelge 36. Katılımcıların Turist Rehberliği Eğitimini Aldıkları Yere Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnik Merkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Ortalaması

	Kültür ve Turizm			
	Bakanlığı Sertifika Programı	Turist Rehberliği Ön Lisans(2 senelik)	Turist/Turizm Rehberliği Lisans Programı (4 senelik)	Diğer
Kültürlerarası				
Duyarlılık	93,05	89,38	91,51	73,00
Toplam				
Etnikmerkezcilik	38,5	38,8	39,6	33,0
Toplam				

Katılımcıların rehberlik eğitimini aldıkları yer ile etnikmerkezcilik ve kültürlerarası duyarlılık toplam puanları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p>0.05$).

Çizelge 37. Katılımcıların Turist Rehberliği Eğitimini Aldıkları Yere Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Toplam Puanlar Üzerinde Uygulanan Kruskal-Wallis Test Sonuçları

	Kültürlerarası	
	Duyarlılık	Etnikmerkezcilik
	Toplam	Toplam
Chi-Square	7,324	3,479
Df	3	3
Anlamlılık	,062	0,323

Katılımcıların mesleği icra ettikleri dillere göre kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik ölçeklerinden aldıkları puanların ortalaması Çizelge 38’de gösterilmiştir. Çizelge 38 incelendiğinde kültürlerarası duyarlılık düzeyinin en yüksek olduğu katılımcıların mesleği icra ettikleri dil İspanyolca (95,45), etnikmerkezcilik düzeyinin en yüksek olduğu katılımcıların mesleği icra ettikleri dil ise Çince’dir (40,7). Buna karşı kültürlerarası duyarlılık düzeyi en düşük olan katılımcıların mesleği icra ettikleri dil Arapça (90,69) iken, etnikmerkezcilik düzeyinin en düşük olduğu katılımcıların mesleği icra ettikleri dil ise Japonca’dır (35,5).

Çizelge 38. Katılımcıların Mesleği İcra Ettikleri Dillere Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Ortalaması

	Kültürlerarası Duyarlılık Toplam	Etnikmerkezcilik Toplam
İngilizce	91,68	38,9
Rusça	93,23	38,5
Arapça	90,69	40,0
Fransızca	93,65	38,8
Almanca	94,13	36,5
İspanyolca	95,45	39,8
Çince	94,00	40,7
Japonca	91,53	35,5
İtalyanca	93,60	38,6
Portekizce	95,00	37,2

Çizelge 39’de katılımcıların mesleği icra etme sürelerine göre kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik ölçeklerinden aldıkları toplam puanların ortalaması gösterilmektedir. Çizelge 39 incelendiğinde, kültürlerarası duyarlılık düzeyinin en yüksek olduğu katılımcıların mesleği icra etme süreleri 15 yıl ve üzeri (93,58) iken, etnikmerkezcilik düzeyleri en yüksek olan katılımcıların mesleği icra etme süreleri 10-14 yıl (38,9) arasındır. Kültürlerarası duyarlılık düzeyinin en düşük olduğu katılımcıların mesleği icra etme süreleri 1 yıldan az iken (90,65), etnikmerkezcilik düzeyinin en düşük olduğu katılımcıların mesleği icra etme süresi yine 1 yıldan azdır (38,3).

Çizelge 39. Katılımcıların Mesleği İcra Etme Sürelerine Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Toplam Puanların Ortalaması

	Katılımcıların Mesleği İcra Etme Süreleri				
	1 yıldan az	1-4 yıl	5-9 yıl	10-14 yıl	15 yıl ve üzeri
Kültürlerarası Duyarlılık	90,65	90,83	90,85	92,89	93,58
Etnikmerkezcilik	38,3	38,7	39,0	39,8	38,9

Çizelge 40’da katılımcıların mesleği icra etme sürelerine göre kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeylerine ilişkin Kruskal-Wallis testi sonuçlarına yer verilmiştir. Çizelge 40’a bakıldığında katılımcıların mesleği icra etme süreleri ile kültürlerarası duyarlılık ($p>0,05$) ve etnikmerkezcilik ($p>0,05$) düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir.

Çizelge 40. Katılımcıların Mesleği İcra Etme Sürelerine Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Toplam Puanlar Üzerinde Uygulanan Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

	Kültürlerarası	
	Duyarlılık Toplam	Etnikmerkezcilik Toplam
Chi-Square	4,016	0,627
df	4	4
Anlamlılık	0,404	0,960

Çizelge 41’da katılımcıların çalışma şekline göre kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik ölçeklerinden aldıkları puanların ortalaması gösterilmektedir. Çizelge 41 incelendiğinde, kültürlerarası duyarlılık düzeyinin yüksek olduğu katılımcıların çalışma şekli çoğunlukla sözleşmeli iken (92,59), etnikmerkezcilik düzeyi yüksek olan katılımcıların çalışma şekli ise çoğunlukla kadroludur (41,2).

Kültürlerarası duyarlılık düzeyi en düşük olan katılımcıların çalışma şekli kadrolu (90,04) iken, etnikmerkezcilik düzeyleri en düşük olan katılımcıların çalışma şekli sözleşmelidir (38,6).

Çizelge 41. Katılımcıların Çalışma Şekline Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Ortalaması

	Katılımcıların Çalışma Şekli		
	Kadrolu	Sözleşmeli	Serbest
Kültürlerarası Duyarlılık Toplam	90,04	92,59	91,35
Etnikmerkezcilik Toplam	41,2	38,6	39,0

Çizelge 42’de, katılımcıların çalışma şekillerine göre kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeylerine ilişkin Kruskal-Wallis testi sonuçlarına yer verilmiştir. Çizelge 42 incelendiğinde, katılımcıların çalışma şekillerine göre kültürlerarası duyarlılık ($p>0,05$) ve etnikmerkezcilik ($p>0,05$) düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir.

Çizelge 42. Katılımcıların Çalışma Şekillerine Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerindem Aldıkları Toplam Puanlar Üzerinde Uygulanan Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

	Kültürlerarası	
	Duyarlılık Toplam	Etnikmerkezcilik Toplam
Chi-Square	0,435	0,616
df	2	2
Anlamlılık	0,804	0,735

Katılımcıların mesleği isteyerek seçme durumuna göre kültürlerarası duyarlılık düzeyine ilişkin Mann-Whitney U testi sonuçları Çizelge 43’de gösterilmektedir.

Çizelge 43 incelendiğinde katılımcıların mesleği isteyerek seçme durumu ile kültürlerarası duyarlılık düzeyi arasında farklılaşma ($p>0,05$) görülmemiştir.

Çizelge 43. Katılımcıların Mesleği İsteyerek Seçme Durumuna Göre Kültürlerarası Duyarlılık Düzeyine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Kültürlerarası Duyarlılık Toplam
Mann-Whitney U	1677,500
Z	-,044
Anlamlılık	,965

Katılımcıların mesleği isteyerek seçme durumuna göre etnikmerkezcilik düzeyine ilişkin Mann-Whitney U testi sonuçları Çizelge 44’de gösterilmektedir. Çizelge 44 incelendiğinde, katılımcıların mesleği isteyerek seçme durumu ile etnikmerkezcilik düzeyi arasında farklılaşma ($p>0,05$) görülmemiştir.

Çizelge 44. Katılımcıların Mesleği İsteyerek Seçme Durumuna Göre Etnikmerkezcilik Düzeyine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Etnikmerkezcilik Toplam
Mann-Whitney U	1525,500
Z	-0,505
Anlamlılık	0,613

Katılımcıların yetiştiği coğrafi bölgelerin kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeylerine etkisi araştırılmış olup sonuçlar Çizelge 45 ve Çizelge 46’te gösterilmiştir. Çizelge 45 incelendiğinde kültürlerarası duyarlılık düzeyinin en yüksek olduğu coğrafi bölgenin yurt dışı olduğu (%102,22) görülmektedir. Etnikmerkezcilik düzeyinin en yüksek olduğu coğrafi bölge ise Güneydoğu Anadolu Bölgesi’dir (%42,5). Buna paralel olarak kültürlerarası duyarlılık düzeyinin en düşük

olduğu bölge de Güneydoğu Anadolu Bölgesi'dir (%76,17). Etnikmerkezcilik düzeyinin en düşük olduğu bölge ise Marmara (%36,4) Bölgesidir.

Çizelge 45. Katılımcıların Yetiştığı Coğrafi Bölgeye Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Ortalaması

	Katılımcıların Yetiştikleri Coğrafi Bölge							
	Marmara	Karadeniz	İç Anadolu	Akdeniz	Ege	Güneydoğu Anadolu	Doğu Anadolu	Yurt Dışı
Kültürlerarası								
Duyarlılık Toplam	95,34	90,31	87,78	90,29	91,78	76,17	.	102,22
Etnikmerkezcilik								
Toplam	36,4	39,0	41,5	42,3	38,5	42,5	.	39,7

Çizelge 46'te verilen Kruskal-Wallis test sonuçları incelendiğinde katılımcıların yetiştiği coğrafi bölge ile katılımcıların kültürlerarası duyarlılık ve etnik merkezlik toplam puanları arasında anlamlı bir fark bulunduğu ($p<0.05$) görülmektedir.

Çizelge 46. Katılımcıların Yetiştığı Coğrafi Bölgeye Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Toplam Puanlar Üzerinde Uygulanan Kruskal-Wallis Test Sonuçları

	Kültürlerarası	
	Duyarlılık Toplam	Etnikmerkezcilik Toplam
Chi-Square	52,138	32,955
df	5	6
Anlamlılık	0,000	0,000

Katılımcıların yetiştiği yerleşim birimine göre kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik ölçeklerinden aldıkları toplam puanlar üzerinde uygulanan Kruskal-Wallis test sonuçlarına Çizelge 47 ve Çizelge 48'de yer verilmiştir. Çizelge 47 incelendiğinde katılımcıların yetiştiği yerleşim birimlerinden köy ve ilçelerde

kültürlerarası duyarlılık düzeyi daha düşükken etnikmerkezcilik düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir. İl merkezlerinde yetişen katılımcıların ise kültürlerarası duyarlılık düzeyi etnikmerkezcilik düzeyinden daha yüksektir.

Çizelge 47. Katılımcıların Yetiştığı Yerleşim Birimine Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Ortalaması

	Katılımcıların Yetiştığı Yerleşim Birimi		
		N	%
Kültürlerarası Duyarlılık Toplam	Köy	2	70,75
	İlçe	66	162,72
	İl merkezi	317	200,08
	Toplam	385	
Etnikmerkezcilik Toplam	Köy	2	296,50
	İlçe	66	220,61
	İl merkezi	317	186,60
	Toplam	385	

Çizelge 48 incelendiğinde katılımcıların yetiştığı yerleşim birimi ile katılımcıların kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik toplam puanları arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0.05$).

Çizelge 48. Katılımcıların Yetiştığı Yerleşim Birimine Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Toplam Puanlar Üzerinde Uygulanan Kruskal-Wallis Test Sonuçları

	Kültürlerarası	
	Duyarlılık Toplam	Etnikmerkezcilik Toplam
Chi-Square	8,595	6,857
df	2	2
Anlamlılık	0,014	0,032

Çizelge 49’de katılımcıların daha önce yurt dışında bulunma durumlarına göre kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik ölçeklerinden aldıkları puanların ortalaması gösterilmiştir. Çizelge 49’e göre daha önce yurt dışında bulunan katılımcıların kültürlerarası duyarlılık toplam puanları, daha önce yurt dışında bulunmayanlara kıyasla yüksek çıkarken, etnikmerkezcilik puanları yurt dışında bulunmayanlarda daha yüksek çıkmıştır.

Tablo 49. Katılımcıların Daha Önce Yurt Dışında Bulunma Durumlarına Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Ortalaması

	Katılımcıların Daha Önce Yurt Dışında Bulunma Durumu	
	Evet	Hayır
Kültürlerarası Duyarlılık Toplam	91,78	91,00
Etnikmerkezcilik Toplam	39,0	39,3

Çizelge 50’da katılımcıların daha önce yurtdışında bulunma durumlarına göre kültürlerarası duyarlılık ölçeğinden aldıkları toplam puan üzerinde uygulanan Mann-Whitney U test sonuçları gösterilmektedir. Katılımcıların daha önce yurt dışında bulunma durumları ile kültürlerarası duyarlılık düzeyleri arasında anlamlı bir fark görülmemektedir ($p>0.5$).

Çizelge 50. Katılımcıların Daha Önce Yurt Dışında Bulunma Durumlarına Göre Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeğinden Aldıkları Toplam Puan Üzerinde Uygulanan Mann-Whitney U Test Sonuçları

	Kültürlerarası Duyarlılık Toplam
Mann-Whitney U	6452,000
Z	-1,311
Anlamlılık	0,190

Çizelge 51’de katılımcıların daha önce yurtdışında bulunma durumlarına göre kültürlerarası duyarlılık ölçeğinden aldıkları toplam puan üzerinde uygulanan Mann-Whitney U test sonuçlarına yer verilmiştir. Katılımcıların daha önce yurt dışında bulunma durumları ile etnikmerkezcilik düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p>0.5$).

Çizelge 51. Katılımcıların Daha Önce Yurtdışında Bulunma Durumlarına Göre Etnikmerkezcilik Ölçeğinden Aldıkları Toplam Puan Üzerinde Uygulanan Mann Whitney U Test Sonuçları

	Etnikmerkezcilik Toplam
Mann-Whitney U	6682,500
Z	-0,976
Anlamlılık	0,329

Katılımcıların farklı kültürlerden arkadaşına sahip olma durumu incelendiğinde araştırmaya katılan 385 katılımcının tamamının farklı kültürlerden arkadaşına sahip olduğu görülmüştür. Bu soruya “hayır” yanıtı veren olmadığı için Mann-Whitney U testi uygulanamamıştır.

4.6. Katılımcıların Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Düzeyleri Arasındaki İlişki

Katılımcıların kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeyleri arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Yapılan korelasyon analizi sonucunda katılımcıların kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($p<30$).

Çizelge 52. Katılımcıların Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Düzeyleri Arasındaki İlişki: Korelasyon Analizi Sonuçları

			Kültürlerarası	
			Duyarlılık Ortalama	Etnikmerkezcilik Ortalama
Spearman's rho	Kültürlerarası Duyarlılık Ortalama	Korelasyon Katsayısı	1,000	-0,581**
		Anlamlılık	.	0,000
		N	385	385
	Etnikmerkezcilik Ortalama	Korelasyon Katsayısı	-0,581**	1,000
		Anlamlılık	0,000	.
		N	385	385

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeylerinin belirlenmesinin amaçlandığı çalışmanın bu bölümünde araştırmaya yönelik sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

5.1. Sonuçlar

Bu çalışmada, eylemli olarak Türkiye’de hizmet vermekte olan turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeylerinin belirlenmesi yönelik sonuçlar ortaya konmuştur. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin araştırma sorularına vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda analizler yapılmış ve bu analizler doğrultusunda bulgular ortaya çıkartılmıştır. Elde edilen bulgulara bağlı olarak sonuç ve öneriler geliştirilmiştir.

Katılımcılara yapılan ankette ilk olarak sosyo-demografik sorulara yer verilmiştir. Ardından kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik ölçekleri sunulmuştur. Sosyo-demografik özellikler kapsamında katılımcıların çoğunluğunun erkek olduğu görülmektedir. Turist rehberliği mesleğinin düzensiz çalışma saatleri ve uzun süre evden ayrı kalma durumu olduğundan kadınlar tarafından daha az tercih edildiği düşünülmektedir. Bundaki en önemli neden ise kadınların evdeki iş yükünün daha fazla olması söylenebilir.

Katılımcıların medeni durumlarına ilişkin yanıtlara bakıldığında, bekar katılımcıların çoğunlukta olduğu görülmektedir. Evli ve bekar katılımcılar arasındaki fark çok yakın olsa da bekar katılımcıların daha yüksek oranda olması, yine turist rehberliği mesleğinin evden uzun süre ayrı kalma ve düzensiz çalışma saatleriyle ilgili olduğu düşünülmektedir. Bunun en önemli nedeni evli olan bireylerin evdeki sorumluluklarının daha fazla olmasından dolayı turist rehberliği mesleğinin evliler tarafından daha az tercih edilmesidir.

Katılımcıların yaş aralığına ilişkin veriler incelendiğinde, katılımcıların çoğunluğunun 26-35 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Mesleğin çoğunlukla genç bireyler tarafından tercih edilmesinin başlıca nedeni, mesleğin fiziksel ve zihinsel bir güç gerektirmesi olarak görülmektedir.

Katılımcıların öğrenim durumuna bakıldığında, yüksek bir çoğunluğun lisans mezunu olduğu görülmektedir. Bu sonuca istinaden turist rehberlerinin yüksek eğitilmiş, donanımlı bireyler olduğu anlaşılmaktadır.

Katılımcıların rehberlik eğitimini aldıkları yere ilişkin sonuçlar incelendiğinde, çoğunluğunun turist/turizm rehberliği lisans programı ile bu mesleğe sahip oldukları görülmektedir. Kültür ve Turizm Bakanlığı sertifika programı vasıtasıyla meslek eğitimini alanların sayısı da oldukça yüksektir. Bu sonuçlara bakıldığında, meslek eğitiminin tek bir çatı altında toplanmadığı ve belirli bir standart içinde olmadığı söylenebilir.

Katılımcıların rehberlik mesleğini icra ettikleri dillere ilişkin sonuçlara bakıldığında, katılımcıların yüksek çoğunluğunun mesleklerini İngilizce dilinde icra ettikleri görülmektedir. Bu sonucun en önemli nedeni İngilizcenin dünya çapında kabul görmüş, ortak bir dil olması olarak düşünülmektedir.

Katılımcıların rehberlik mesleğini icra etme süreleri incelendiğinde, çoğunluğun mesleklerini 5-9 yıl aralığında icra ediyor olduğu görülmektedir. Bu sonuca en yakın diğer sonuç ise 1-4 yıl aralığında mesleklerini icra eden turist rehberleridir. Sonuçlara bakıldığında, rehberlik mesleğini icra edenlerin sayısı yıllar geçtikçe azalma göstermektedir. Bunun nedenin mesleğin fiziksel ve zihinsel olarak zor olmasından kaynaklı olduğu düşünülmektedir.

Katılımcıların çalışma şekillerine ilişkin sonuçlara bakıldığında, çoğunluğun serbest olarak mesleklerini icra ettikleri görülmektedir.

Katılımcıların mesleklerini isteyerek seçme durumu incelenmiş ve sonuçlara bakıldığında katılımcıların tamamına yakın bir çoğunluğu mesleklerini isteyerek seçmiştir. Bu sonuçtan yola çıkarak turist rehberlerinin işlerini severek yaptıklarını söylemek mümkündür.

Katılımcıların yetiştikleri coğrafi bölgeye ilişkin sonuçlara bakıldığında, katılımcıların çoğunluğunun Marmara Bölgesinde yetişip, büyüdüğü görülmektedir. İkinci çoğunluğu ise Ege Bölgesinde yetişen turist rehberleri oluşturmaktadır. Marmara ve Ege bölgelerinin turistler tarafından yoğunlukla tercih ediliyor olması ve turizm açısından gelişmiş bölgeler olması bu bölgelerde yetişen bireylerin turist rehberliği mesleğini tercih etmelerinde bir etken olarak görülmektedir.

Katılımcıların yetiştikleri yerleşim yerlerine ilişkin sonuçlar incelendiğinde, katılımcıların yüksek çoğunluğunun il merkezinde yetiştikleri görülmektedir. Bu sonuçtaki en önemli neden, il merkezlerinde eğitimin daha gelişmiş olması, özellikle İngilizce dil eğitimine ağırlık verilmesi ve turistlerle karşılaşma oranının illerde daha yüksek olması söylenebilir. Bu nedenle illerde büyüyen bireylerin rehberlik mesleğine yöneliminin daha yüksek olduğu ön görülmektedir.

Katılımcıların yurt dışında bulunma durumuna ilişkin sonuçlara bakıldığında, çok yüksek bir çoğunluğun daha önce yurt dışında bulunduğu görülmektedir. Bu sonuca istinaden turist rehberlerinin, farklı kültürlerle ilgisi olduğu ve farklı kültüre yakinen şahit oldukları söylenebilir.

Son olarak, sosyo-demografik özellikler kapsamında, katılımcıların farklı kültürlerden arkadaşına sahip olma durumları incelenmiştir. Sonuçlara bakıldığında, katılımcıların tamamının farklı kültürlerden arkadaşına sahip oldukları görülmektedir. Bu sonuca göre, turist rehberlerinin farklı kültürlerle açık olduğu ve farklı kültürlerden bireylerle anlaşabildikleri görülmektedir.

Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerinden cinsiyet, medeni durum, yaş, öğrenim durumu, rehberlik mesleğini aldıkları yer, mesleği icra etme süreleri, çalışma şekli, mesleği isteyerek seçme durumu, daha önce yurt dışında bulunma durumları ile kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Bununla birlikte, katılımcıların yetiştikleri coğrafi bölge ve yetiştikleri yerleşim yerleri ile kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeyleri arasında anlamlı bir fark görülmektedir. Katılımcıların yetiştikleri coğrafi bölge sonuçlarına bakıldığında, kültürlerarası duyarlılık düzeyi en yüksek olan bölge yurt dışıdır. Kültürlerarası duyarlılık düzeyi en düşük olan bölge ise Güney Doğu Anadolu bölgesidir. Etnikmerkezcilik düzeyi en yüksek olan bölge de yine Güney Doğu Anadolu Bölgesi iken, etnikmerkezcilik düzeyi en düşük olan bölge ise Marmara bölgesidir. Katılımcıların yetiştikleri yerleşim yeri sonuçlarına bakıldığında, kültürlerarası duyarlılık düzeyinin il merkezlerinde yetişen turist rehberlerinde daha yüksek olduğu görülmektedir. Köy ve ilçelerde yetişen turist rehberlerinin ise kültürlerarası duyarlılık düzeyi daha düşükken etnikmerkezcilik düzeyleri daha yüksektir.

Katılımcıların kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığına yönelik yapılan korelasyon analizi sonucuna bakıldığında ise, anlamlı bir ilişki görülmemiştir. Sonuçlara bakıldığında ise, katılımcıların kültürlerarası duyarlılık düzeyinin etnikmerkezcilik düzeyinden yüksek olduğu görülmektedir.

5.2. Öneriler

Turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeylerini belirlemeyi amaçlayan bu çalışmada, gerçekleştirilen analizler sonucunda birtakım sonuçlara ulaşılmıştır. Bu sonuçlar doğrultusunda turist rehberliği hizmetini geliştirmeye yönelik hazırlanmış öneriler aşağıda sunulmaktadır:

- Bu çalışmada nicel araştırma yöntemleri kullanılmıştır. Fakat ilerleyen dönemlerde nicel araştırmaların yanı sıra turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeylerine ilişkin nitel araştırmaların yapılması da literatüre katkı sağlayacaktır.
- Bu çalışmanın içerdiği değişkenler dışında farklı değişkenler katılarak çalışmanın yapılması daha zengin sonuçlar elde edilmesini sağlayabilir.
- Turist gruplarının, rehberlere yönelik görüş ve önerileri de oldukça önemlidir. Öyle ki Türkiye’de hizmet aldıkları turist rehberlerinin onlara ve onların kültürlerine yönelik tutum ve davranışlarını en iyi şekilde gözlemleyecek olan kişiler turist grupları olacaktır. Bu konuyla ilgili en faydalı ve tarafsız önerileri de yine turist gruplarının vereceği düşünülmektedir. Bu nedenle turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeylerine yönelik turist grupları üzerinde bir araştırma yapılabilir.
- Turist rehberleri ülkenin kültürel elçileridir. Turistlerin ülkeye geldiklerinde ilk olarak iletişime geçtikleri ve o ülke insanları hakkında ilk izlenim kurdukları kişiler turist rehberleridir. Bu nedenle farklı kültürlerden turist gruplarıyla sürekli iletişim halinde olan turist rehberlerinin, kültürlerarası duyarlılık düzeyinin yüksek olması ve etnikmerkezcilik düzeyinin düşük olması gerekmektedir. Kültürlerarası iletişimde başarılı olmak, turist rehberleri için oldukça önemlidir. Öyle ki beden dili, jest ve mimikler, hitap şekilleri ve konuşma tarzı gibi iletişim özellikleri kültürden kültüre değişmektedir. İnsanlarla birebir iletişim içinde olan turist rehberlerinin ülkeyi temsil ettikleri

unutulmamalı, turistlerin memnuniyetini sağlamak amacıyla, turist rehberliği eğitimi verilen kurumlarda kültürlerarası iletişim dersleri verilmeli ve bu dersler vasıtasıyla kültürlerarası duyarlılık düzeyi de geliştirilmelidir.

- TUREB konuyla ilgili olarak, turist rehberlerine, kültürlerarası duyarlılık ve kültürlerarası iletişim konularında seminerler verebilir. Örneğin, bir jest veya mimik bir kültürde hoş karşılanırken, başka bir kültürde çok yanlış anlaşılabilir. Bu nedenle farklı kültürlerden turist gruplarıyla iletişime geçen turist rehberlerine, farklı kültürlerle iletişim konularında uzmanlaşma eğitimleri düzenlenebilir.
- Turist rehberlerine mesleğe başlamadan önce ve mesleğe başladıktan sonra da belirli aralıklarla kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeyleri test edilmeli, sonuçlara bağlı olarak meslek içi eğitimlere tabi tutulmalıdır.
- Sonuçlara bakıldığında, Güney Doğu Anadolu bölgesinde yetişen turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık düzeyi düşükken, etnikmerkezcilik düzeyi yüksektir. Yine sonuçlara bakıldığında, ilde yetişen turist rehberlerine nazaran köy ve ilçelerde yetişmiş turist rehberlerinin etnikmerkezcilik düzeyleri daha yüksektir. Bu sonuçlardan yola çıkarak, tüm ülke genelinde, fakat bu bölgelerde ağırlıklı olarak, ilk ve orta öğretim ile liselerde kültürlerarası duyarlılığın geliştirilmesine yönelik eğitimlerin verilmesi önerilmektedir.

KAYNAKÇA

6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu (2012). Web: <http://www.tureb.org.tr/tr/Page/Detail/60> adresinden 06.07.2018 tarihinde alınmıştır.

29217 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği (2014). Web: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler//2014/12/20141226-25.htm> adresinden 26.06.2018 tarihinde alınmıştır.

Abaslı, K. ve Polat, Ş. (2018). Öğrencilerin Kültürlerarası Duyarlılık ve Kültürel Zekaya İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi, *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (1), 193-202.

Acar, V. (2014). *Profesyonel Turist Rehberlerinin Liderlik Yönelimleri: Aydın Turist Rehberleri Odası'na Kayıtlı Olan Profesyonel Turist Rehberleri Örneği*, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Aydın.

Ahipaşaoğlu, H. S. (2001). *Turizmde Rehberlik*, 1. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.

Akdeniz-Ay, D. (2014). *Ulusal Kültür, Örgüt Kültürü, Örgütsel Politika Algısı ve Sendika Üyesi Olma Eğilimi İlişkisi*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir.

Akın, E. (2016). Türkçe Öğretmen Adaylarının Kültürlerarası Duyarlılıklarının Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi (Siirt Üniversitesi Örneği). *Turkish Studies International Periodical For the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 11(3), 29-42.

Altundağ, P. (2012). *Avrupa Dil Portfolyosu ve Kültürlerarası İletişimsel Yeterlilik Bağlamında Türkiye'de Korece Öğretimi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Ap, J. ve Wong, K. F. (2001). Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems, *Tourism Management*, 22 (5), 551-563.

Ar, H. (2015). *Somut Olmayan Kültürel Mirasın Korunmasında Turist Rehberlerinin Rolü*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.

Ar, H. ve Uğuz, S. Ç. (2015). *Somut Olmayan Kültürel Mirasın Korunmasında Turist Rehberlerinin Rollerine Yönelik Turist Algıları Üzerine Bir Araştırma*, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 41 (8), 1406- 1418.

Arslan, A. A. (2016). Sanat Eğitiminde Transkültürel Yaklaşım, *İdil Dergisi*, Cilt: 5 Sayı:21, 363-372.

Atagün, Z. Z. (2011). *Yeni İletişim Ortamlarının Alt Kültürlere Etkisi*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Axelrod, R. ve Hammond, R. A. (2003). The Evolution of Ethnocentric Behavior, *Midwest Political Science Convention*, April 3-6, Chicago, IL.

Avcıkurt, C. (2017). *Turizm Sosyolojisi: Genel ve Yapısal Yaklaşımlar*. (5.Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.

Azmaz, M. (2006). *Alt-Kültürler açısından Örgüt Kültürü Polis Alt-Kültürleri Üzerine Bir Uygulama*, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.

Bae, S. Y. ve Song, H. (2017). Intercultural Sensitivity and Tourism Patterns Among International Students in Korea: Using a Latent Profile Analysis, *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 22 (4), 436-448.

Bakan, Ö. ve Canöz, K. (2017). Kültürlerarası İletişim Bağlamında Türk Üniversite Öğrencilerinin Japonlara Yönelik Kalıp Yargıları, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (37), 91-107.

Baker, W. (2011). From Cultural Awareness to Intercultural Awareness: Culture in ELT, *ELT Journal*, 66 (1), 62-70.

Banos, R. V. (2006). Intercultural Sensitivity of Teenagers: A Study of Educational Necessities in Catalonia. *Intercultural Communication Studies*, 15(2), 16-22.

Barron, P. ve Dasli, M. (2012). Towards an Understanding of Integration Amongst Hospitality and Tourism Students Using Bennett's Developmental Model of Intercultural Sensitivity, *Journal of Hospitality, Leisure, Sports and Tourism Education*, Vol:9, Issue: 2, 77-88.

Başbay, A. ve Kağnıcı, Y. D. (2011). Çokkültürlü Yeterlik Algıları Ölçeği: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması, *Eğitim ve Bilim*, Cilt: 36 Sayı: 161, 199- 212.

Batman, O., Yıldırğan, R. ve Demirtaş, N. (2001). *Turizm Rehberliği*. (1. Baskı). Adapazarı: Değişim Yayınları.

Baykara, B. (2010). *Yabancı Dil Eğitiminde Kültürlerarasılık*, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Elazığ.

Baykan, E. (2007). *Turizmin Yerel Kültür Üzerindeki Etkilerinin Yöre Halkı Tarafından Algılanması (Ürgüp Yöresine Yönelik Bir Uygulama)*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Bayles, P. P. (2009). *Assesing the Intercultural Sensitivity of Elementary Teachers in Bilingual Schools in Texas School District*. Doktora Tezi, Minnesota Üniversitesi.

Bekiroğlu, O. ve Balcı, Ş. (2014). Kültürlerarası İletişim Duyarlılığının İzlerini Aramak: "İletişim Fakültesi Öğrencileri Örneğinde Bir Araştırma", *Türkiyat Araştırmaları Dergisi*, Sayı: 35, 429-459.

Bezirgan, M. ve Alamur, B. (2016). Investigation of Tourism Employees' Intercultural Sensitivity in Terms of Various Demographic Variables, Global Business Research Congress, *Press Academia*, Cilt: 2, Sayı: 1, 79-87.

Bingöl, C. (2010). *Kültürler Arası İletişim Sürecinde Kültür, Kültürel Kimlikler ve Çeviri İlişkisi*, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla.

Bulduk, S., Usta, E. ve Dinçer, Y. (2017). Kültürlerarası Duyarlılık ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Bir Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Örneği, *Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 7 (2), 73-77.

Büyükkuru, M. (2015). *Turist Rehberlerinin İletişim Becerilerinin Turistlerin Tur Deneyimi Üzerine Etkisi: Nevşehir İlinde Bir Araştırma*, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.

Carignan, N., Sanders, M. ve Pourdavood, R. G. Racism and Ethnocentrism: Social Representations of Preservice Teachers in The Context of Multi- and Intercultural Education. *International Journal of Qualitative Methods*, C:4 S:3, web: https://sites.ualberta.ca/~iiqm/backissues/4_3/HTML/carignan.htm

Chen, G. (2010). The Impact of Intercultural Sensitivity on Ethnocentrism and Intercultural Communication Apprehension. *Intercultural Communication Studies*, 19 (1), 1-9.

Chen, G. ve Starosta, W.J. (2000). The Development and Validation of The Intercultural Sensitivity Scale, *Paper Presented at the Annual Meeting of National Communication Association*, Seattle, WA, November 8-12.

Coşgun, Ş. (2004). *Kültürlerarası İletişim Sürecinde Kalıp Düşüncelerin ve Önyarguların Rolü: "Antalya'da Yaşayan Güneydoğulular ile Antalya Yerlileri Arasındaki Kalıp Düşünceler ve Önyargılar"*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Cote, J. E. (1996). Sociological Perspectives on Identity Formation: The Culture-Identity link and Identity Capital. *Journal of Adolescence*, Issue:19, Ontario/Canada.

Cote, J. E. (2000). *The Brave New Adult Arrested Adulthood The Changing Nature of Maturity and Identity*. New York University Press, New York/USA.

Çeken, H., Dalgın, T. ve Karadağ, L. (2009). Küreselleşme ve Uluslararası Turizm Arasındaki İlişki, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (İLKE)*, Sayı: 22, 21-36.

Çelebi, E. (2015). Farklı Kültürel Ortamlara Göçte Yaşanılan Kaygı ve Belirsizlik Sorunu ve Bu Sorunların Çözümü İçin Halkla İlişkiler Çalışmalarına Odaklanma, *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, Yıl: Sayı: 34, 27-39.

Çetin, G., Kızılırmak, İ. (2012). Türk Turizminde Kokartlı Turist Rehberlerinin Mevcut Durumunun Analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (2), 307-318.

Çolakoğlu, O. E., Epik, F. ve Efendi, E. (2010). *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği*. (2. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.

Demir, S. ve Üstün, E. (2017). Öğretmen Adaylarının Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Düzeylerinin İncelenmesi, *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt: 18, Sayı: 3, 1-11.

Demirbulat, Ö. G. (2012). Turizmin Sosyal ve Kültürel Etkilerinin Turist Rehberleri Tarafından Algılanması Üzerine Bir Araştırma: Trabzon İli Örneği, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 53- 75.

Demirci, M. (2009). *Kültürel Öğelerin Öğretiminde Müze Gezilerinin Önemi*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya.

Dinçer, F. İ. ve Kızılırmak, İ. (1997). Turizm Rehberliğinin Gelişimi ve Türkiye'deki Konumu, *Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Türkiye'de Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberlerinin Rolü Haftasonu Semineri IV*, Nevşehir, 5-7 Aralık 1997. 121-148.

Doğan, H. (2014). *Ortaokul Öğretmenlerinin Okullarındaki Kültür Tiplerine ve Bu Kültür Tiplerinin Kendi Performansları Üzerindeki Etkisine İlişkin Alguları*, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Denizli.

Dong, Q., Day, K. D. ve Collaço C. M. (2008). Overcoming Ethnocentrism Through Developing Intercultural Communication Sensitivity and Multiculturalism. *Pacific and Asian Communication Association*, Vol: 11 Number: 1, 27-39.

Eker, N. (2015). *Profesyonel Turist Rehberleri Bakış Açısıyla Turizm Rehberliği Eğitim Müfredatlarının Uygulama Yeterliliği*, Sakarya Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.

Ekmekçi, İ. N. (2005). Paket Turların Sürdürülebilirliğinde Turist Rehberlerinin Rolü, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.

Er, S. (2005). Kültürlerarası İletişim, Budunmerkezcilik ve Öteki, *Journal of İstanbul Kültür University*, 1, 9-18.

Erdoğan, B. (2018). *Sınıf Öğretmenlerinin Kültürlerarası Duyarlılıkları ve Çocuk Haklarına Yönelik Tutumlarının İncelenmesi*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adana.

Erdoğan, G. (2012). *Çokkültürlülük, Çoğulculuk ve Din Eğitimi: Fırsatları ve Sorunları*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.

Eroğlu, E. (2014). *Etkili İletişim Teknikleri*, (2. Baskı), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.

Ersoy, A. (2014). *Kültürel Farklılıkların Yönetiminde Kültürel Zekanın Rolüne İlişkin Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma*, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Fretheim, A. M. (2007). *Assesing the Intercultural Sensitivity of Educators in an American International School*. Doktora Tezi, Minnesota Üniversitesi.

Ganideh, S. F. A. ve TAEE, H. A. (2012). Examining Consumer Ethnocentrism Amongst Jordanians From an Ethnic Group Perspective, *International Journal of Marketing Studies*, Vol: 4, No:1, 48-57.

Gemci, H. (2012). *İlköğretim 8. Sınıf Öğrencilerine Uygulanan Etkili İletişim ve Empatik Beceri Eğitiminin Öğrencilerin İletişim ve Empatik Becerilerine Etkisinin İncelenmesi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Geva, A. ve Goldman, A. (1991). Satisfaction Measurement in Guided Tours, *Annals of Tourism Research*, 18 (2), 177- 185.

Göker, G. ve Meşe, G. (2011). Türk Göçmenlerin İtalyanlara Bakış Açısı: Bir Kültürlerarası İletişim Araştırması, *Selçuk İletişim*, 7 (1), 65-82.

Göksu, F. (2011). *Bir Kültürlerarası İletişim İncelemesi: Erasmus Programı ile Avusturya'ya Giden Türk Öğrencilerin Yaşantı ve Beklentileri Üzerine Yapılan Odak Grup Çalışması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

Gudykunst, W. B. ve Mody, B. (2002). *Handbook of International and Intercultural Communication*, Sage Publications, 2. Edition, USA.

Güdü, Ö. (2011). *Turizmin Sosyal ve Kültürel Etkilerinin Turist Rehberleri Tarafından Algılanması – Trabzon'da Bir Uygulama*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.

Güçlü, A. (2008). *Selim İleri'nin Romanlarında Kültür Unsurları*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Gürses, İ. (2005). Önyargının Nedenleri, *Uludağ Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, Cilt: 14 Sayı: 1, 143-160.

Güvenç, B. (1979). *İnsan ve Kültür*. (3.Baskı), İstanbul: Remzi Kitabevi.

Güzel, F. Ö. (2007). *Türkiye İmajının Geliştirilmesinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü (Alman Turistler Üzerine Bir Araştırma)*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.

Hacıoğlu, N. (2006). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. (6.Baskı), Ankara: Nobel Basımevi.

Hammer, M. R., Bennett, M. J. ve Wiseman, R. (2003). Measuring Intercultural Sensitivity: The Intercultural Development Inventory, *International Journal of Intercultural Relations*, 27, 421-443.

Hogan, K. ve Stubbs, R. (2012). *Etkili İletişimin Önündeki 8 Engel*, İstanbul: Yakamoz Kitap.

Hoşgör, D. G. (2014). *İletişim ve Sağlık İletişimi*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Huang, S., Hsu, C. H. C. ve Chan, A. (2010). Tour Guide Performance and Tourist Satisfaction: A Study of The Package Tours in Shangai. *Journal of Hospitality & Research*, 34 (1), 3-33.

İgüs, E. (2015). Kültürlerarasılık, 19. Yüzyılda Londra’da Basılan Osmanlı Albümleri, Cedrus, *The Journal of Mori*, (3), 366-378.

İslamoğlu, H. A. ve Alnıaçık, Ü. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Gözden Geçirilmiş ve Genişletilmiş 4. Baskı. İstanbul: Beta Basım.

İstanbul Rehberler Odası. Turist Rehberlerinin Sahip Olması Gereken Özellikler ve İşlevleri, Web: <http://iro.org.tr/tr/56-page-turist-rehberlerinin-sahip-olmasi-gereken-ozellikler-ve-islevleri.aspx> adresinden 21.07.2018’de alınmıştır.

İşgüden, B. (2007). *Sosyal ve Kültürel Değerlerin Muhasebe Meslek Etiği Üzerine Etkileri*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.

Jakubowski, W. (1998). The Cultural Sources of Dilemmas in Adult Educators Training in Contemporary Poland, Scholarly Practionerers: The Education of Educators of Adults, *University of Exeter Centre for Research in Continuing Education Occasional Paper*, Number:4, Exeter/UK.

Kara, H. ve Acet, M. (2012). Spor Yöneticilerinde Durumluk Kaygısının Otomatik Düşünceler Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi, *e-Journal of New World Sciences Academy*, Vol: 7, Number: 4, 244-258.

Kalkan, Ü. (2014). *Etkili İletişimin İpuçları*, Konya: Karatay Akademi Yayınları.

Kavak, B. ve Gumusluoglu, L. (2007). Segmenting Food Markets The Role of Ethnocentrism and Lifestyle in Understanding Purchasing Intentions, *International Journal of Market Resarch*, Vol: 49, No: 1, 71-94.

Kılıç, S. (2014). *Kitle İletişim Araçlarının Gelişimi ve Sosyal Medyanın Siyasal İletişimi Etkileme Rolü*, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Kılınç, M. (2017). *Kitle Kültürünün Dijital Kültüre Dönüşümü ve Toplumsal Etkilerinin İncelenmesi*, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Kirillova, K., Lehto, X. ve Cai, L. (2015). Volunteer Tourism and Intercultural Sensitivity: The Role of Interaction with Host Communities, *Journal of Travel & Tourism Marketing*, Vol: 32, Issue: 4, 382-400.

Konya, Ü. (1996). *Tüketici Davranışlarında Kültür ve Alt Kültürlerin Etkisi ve Satın Almaya Yansımaya Yönelik Bir Uygulama*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.

Köroğlu, Ö. (2011). *İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*, Balıkesir Üniversitesi Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir.

Kubat, U. (2013). *Çift Kültürlülerde Kültürleşme, Kültürel Açından Simgesel Markalar ve Marka Tutumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesinde Reklam Dilinin Rolü*, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, Antalya.

Li, H. (2010). On Living and Learning in Between The Past and The Future, *Philosophy of Education*.

Likaj, M. (2008). *Gençliğin Kültür ve Değerleri: Türk ve Arnavut Gençliğinin Karşılaştırmalı Araştırması*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya.

Logan, S., Steel, Z. ve Hunt, C. (2015). Investigating The Effect of Anxiety, Uncertainty and Ethnocentrism on Willingness to Interact in an Intercultural Communication, *Journal of Cross-Cultural Psychology*, Vol: 46 issue: 1, 39-52.

Logie, N. N. (2004). Yabancı Dil Öğretiminde Kültürel Becerinin Oluşturulmasının Önemi ve Budunbilimsel Boyut, *Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı: 1, 173-180.

Macnamara, J. R. (2004). The Crucial Role of Research in Multicultural and Cross-Cultural Communication. *Journal of Communication Management*, Vol: 8 issue: 3, 322-334.

Mesleki Yeterlilik Kurumu. Profesyonel Turist Rehberi (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı, Web: http://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_revizyon&task=indir&id=4&standart_id=1285 adresinden 21.07.2018'de alınmıştır.

Mercan, N. (2016). Çok Kültürlü Ortamlarda Kültürel Zekanın Kültürler Arası Duyarlılık İle İlişkisine Yönelik Bir Araştırma, *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 9 Sayı: 1, 1-13.

Milli Eğitim Bakanlığı. (2011). *Konaklama ve Seyahat Hizmetleri*, Anadolu Halk Kültürü Modülü, T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, Ankara.

Milli Eğitim Bakanlığı. (2014). *Mesleki Gelişim*, Etkili İletişim Modülü, T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, Ankara.

Modood, T. (2016). Multiculturalism, *The Blackwell Encyclopedia of Sociology*, Volume:1 Number: 4.

Mora, N. (Editör). (2011). *Kültürlerarası İletişim Bağlamında İnsana Dair Duygular ve Ritüeller*, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Nebioğlu, K. G. (2013). *Meslek Etiği: Turist Rehberleri Üzerine Araştırma*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Neuliep, J. W. ve Mccroskey, J. C. (1997). The Development of a U.S. and Generalized Ethnocentrism Scale. *Communication Research Reports*, Volume: 14 Number: 4, 385-398.

Oğuz, Gürsel Y. (2002). Kültürlerarası İletişimde Engeller Bir Örnek Çözümleme: Savulun Battal Gazi Geliyor, *Kurgu Dergisi*, Sayı: 19, 25-33.

Oksaar, E. (2008). *Kültürlerarası İletişim Bağlamında Kültür Kuramı*, Konya: Çizgi Kitabevi Yayınları.

Olgun, B. (2005). *Sınıf Öğretmenlerinin Sınıf İçinde Etkili İletişim Ortamı Yaratma ve İletişimde Fırsat Eşitliği Sağlama Becerilerinin Değerlendirilmesi*, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sivas.

Orhan, Y. (2012). *Baki Divanı'nda Kültür Unsurları*, Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adıyaman.

Orta, A. Z. (2009). *Etkili İletişim Sürecinde Kişilerarası İletişim Becerileri ve Yaratıcı Drama Uygulama Örneği*, İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Öğüt, N. (2017). *Kültürlerarası Duyarlılık Düzeyi ile Etnikmerkezcilik, Yaşam Doyumu ve Mutluluk Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, Konya.

Ökeli, H. (2014). *Kültürlerarası İletişim Bağlamında Bir Alt Kültür Grubu Olan Çerkezlerin Hâkim Kültürle İletişimi*, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.

Ölmez, D. (2016). *Aile İçi Etkili İletişimde Drama Teknikleri ve NLP Uygulamaları*, İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Özcan, İ. (2014). *Çalışma Hayatında İletişim, İletişim Becerileri ve Motivasyon (Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi Çalışanları Örneği)*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Özer, G. (2015). *Kültür-Kavram İlişkisi Üzerine Bir Araştırma*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Özhan, İ. (2006). *Farklılaşmanın Özel Görünümleri Olarak Çokkültürlülük ve Çokkültürcülük*, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Panahi, M. H. (2014). Intergenerational Conflicts in Iran: Myth and Reality?, Cultural Encounters, Conflicts and Resolutions, Volume:1 Issue:1, Article: 7, *World Languages, Literatures and Cultures Journal*, Ohio/USA.

Pishghadam, R. ve Meidani, E. N. (2011). Culture and Education: Bringing to Light The Views of Iranian Students of English, French and Arabic Majors Towards

Learning and Teaching. *International Journal of Innovative Interdisciplinary Research*, Issue:2, Australia.

Rantz, F. ve Horan, P. (2005). Exploring Intercultural Awareness The Primary Modern Language Classroom: The Potential of The New Model of European Language Portfolio Developed by The Irish Modern Languages in Primary Schools Initiative (MLPSI). *Language and Intercultural Communication*, 5 (3-4), 209-221.

Reed, R. B. (2004). Anxiety and Uncertainty Management in Intercultural Communication, İletişim Kuramları ve Dünya Görüşü Dersi Notları. Spring Arbor Üniversitesi. <http://rbreed.com/essays/com504-07-reed-theory.pdf> adresinden 01.10.2018 tarihinde alınmıştır.

Rehber İstatistikleri (2019). Eylemli Turist Rehberleri, tureb.org.tr, <http://tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/> adresinden 12.11.2019 tarihinde alınmıştır.

Reisinger, Y. ve Steiner, C. (2006). Reconceptualising Interpretation: The Role of Tour Guides in Authentic Tourism, *Current Issues in Tourism*, vol:9 issue: 6, 481-498.

Reisinger, Y. ve Turner, L. W. (2002). Cultural Differences Between Asian Tourist Markets and Australian Hosts, Part 1. *Journal of Travel Research*, 40 (2002), 295-315.

Sarı, Ü. (2006). *Kitle Kültürü ve Popüler Kültür Bağlamında, Kitle İletişim Araçlarının Kitle Kültürüne Etkileri: Örnek Olarak Popstar Türkiye Yarışması*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Scollon, R., Scollon, S. W. ve Jones R. H. (2012). Intercultural Communication: A Discourse Approach, *Wiley-Blackwell Publishing*, Third Edition, UK.

Selek, P. (2001). *Ülker Sokak: Bir Alt Kültürün Dışlanma Mekanı*, Mimar Sinan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Sezer, G. O. ve Kahraman, P. B. (2016). Evaluating Personal Qualifications of Teacher Candidates in Terms of Intercultural Sensitivity Levels, *Universal Journal of Educational Research*, Vol: 4, No: 12A, 1-6.

Schirato, T. ve Webb, J. (2004). *Reading the Visual*. 1. Baskı, Allen & Unwin, Australia.

Sengir, S. (2014). *Kültürel Dönüşümler ve Postmodern Pedagoji Ekseninde Görsel Kültür Eğitimi*, On Dokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, Samsun.

Sharma, S., Shimp, T. A. ve Shin, J. (1994). Consumer Ethnocentrism: A Test of Antecedents and Moderators, *Journal of The Academy of Marketing Science*, Vol: 23, Issue: 1, 26-37.

Sıkı, E. (2014). *Yabancı Dil Öğretiminde Kültür Farkındalığı Yaratma ve Kültürlerarası İletişim Becerilerinin Geliştirilmesi*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Solmaz, C. (2012). *Turizm Politikalarının Oluşturulmasında Turist Rehberlerinin Rolü*, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Antalya.

Songül, A. (2010). *Prof. Dr. Erol Güngör'e Göre Kültür ve Din İlişkisi*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Spinks, N. ve Wells, B. (1997). Intercultural Communication: a Key Element in Global Strategies. *Career Development International*, Vol: 2 Issue: 6, 287-292.

Şahin, S. (2012). *Turist Rehberlerinin Kültürlerarası İletişim Yeterlilikleri: Alman, İngiliz ve Rus Turistlerin Algılamaları*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir.

Şahin, S., Tezcan, A. E. ve Bekci, M. (2018). Yerli Turistlerin Türkiye, İstanbul, Turizm ve Turist Rehberi ile İlgili Metaforları, *Turizm Akademik Dergisi*, Cilt: 5, Sayı: 1, 261-274.

Şişman, M. (2014). *Örgütler ve Kùltürler*. Pegem Akademi Yayınları, 2.Baskı, Ankara.

Tabakçı, N. (2008). *Kùltürlerarası İletişim Sürecinde Alt Kùltürde Kimliğin Oluşumu (Türkiye'deki Karaçay Topluluğu Örneği)*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, Konya.

Tamam, E. (2010). Examinin Chen and Starosta's Model of Intercultural Sensitivity in a Multiracial Collectivistic Country, *Journal of Intercultural Communication Research*, Vol: 39 No: 3, 173-183.

Tarku, E. (2014). *Öğretim Elemanlarının Sınıf İçi İletişim Süreci*, Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Düzce.

Tayfun, R. (2012). *Etkili İletişim ve Beden Dili*, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Tekiner, M. A. (2009). *Türk Polis Teşkilatında Kurumsal Kùltür ve Alt-Kùltürler Üzerine Bir Araştırma*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adana.

Tertemiz, N. ve A. S. (2016). Çokkùltürlü Eğitime Dayalı Proje Çalışmasının Sınıf Öğretmeni Adaylarının Kùltürlerarası Duyarlılık Düzeylerine Etkisi, *Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Yıl: 5, Sayı: 9, 7-22.

Tetik, N. (2006). *Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi (Kuşadası Örneği)*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.

Tezcan, M. (1978). Kùltür ve Eğitim İlişkileri. Eğitim ve Bilim, Erişim Adresi: <http://egitimvebilim.ted.org.tr/index.php/EB/article/view/5632/1773>. Erişim Tarihi: 14.04.2017.

Tuncel, I. ve Arıcıoğlu, A. (2018). The Factors Affecting The Intercultural Sensitivity Perception Level Of Psychological Counseling and Guidance Students, *International Education Studies*, Vol: 11, No: 3, 61-69.

Tutar, H. ve Yılmaz, M. K. (2008). *Genel İletişim*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Türk Dil Kurumu (2018). Büyük Türkçe Sözlük. Kültür. http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=K%C3%9CLT%C3%9CR adresinden 15.05.2018 tarihinde alınmıştır.

Türk Dil Kurumu (2018). Büyük Türkçe Sözlük. İletişim. Web:http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=%C4%B0LET%C4%B0%C5%9E%C4%B0M adresinden 13.09.2018 tarihinde alınmıştır.

Türkiye İstatistik Kurumu (2019). Turizm İstatistikleri. http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1072 adresinden 31.05.2019 tarihinde alınmıştır.

Ural, A., ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. (Gözden Geçirilmiş ve Yenilenmiş 4. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.

Ulusoy, H. (2017). *Turist Rehberlerinin Kültürel Zeka Düzeyi ve Özyeterlilik İnançlarının Hizmet Sunumuna Etkisi*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.

Uzuntaş, A. (2013). Etkili İletişim: Anlatabilmek ve Anlayabilmek, Marmara Üniversitesi, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, Cilt: 21 No: 1, İstanbul.

Üstün, E. (2011). *Öğretmen Adaylarının Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezçilik Düzeylerini Etkileyen Etmenler*, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Westrick, J. M. ve Yuen, C. Y. M. (2007). The Intercultural Sensitivity of Secondary Teachers in Hong Kong: a Comparative Study With Implications For Professional Development, *Intercultural Education*, Vol:18, Issue: 2, 129-145.

Williams, R. (1981). *The Sociology of Culture*. The University of Chicago Press, USA.

WFTGA- World Federation of Tourist Guide Associations. (2018). What is a Tourist Guide? Web: <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide> adresinden 06.07.2018 tarihinde alınmıştır.

Vargelen, H. (2013). *Kültürlerarası İletişimsel Yeterlilik Bağlamında Yabancı Dil Olarak Türkçe Öğretimi Ders Kitaplarının Değerlendirilmesi*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Yakışır, A. N. (2009). *Bir Modern Olgu Olarak Çokkültürlülük*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya.

Yeşil, S. (2009). Kültürel Farklılıkların Yönetimi ve Alternatif Bir Strateji: Kültürel Zeka, *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt 11, Sayı: 16, 100-131.

Yetgin, D. (2017). *Turist Rehberlerinin Tükenmişlik ve Ekonomik Kaygı Düzeylerinin Mesleki Bağlılık Düzeyleri Üzerindeki Etkisi*, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, Eskişehir.

Yıldırım, C. (2009). *Kültür Turizmi Kapsamındaki İletişim Çalışmaları: 2010 İstanbul Kültür Başkenti Üzerine Bir Araştırma*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.

Yıldırım, S. ve Atay, L. (1997). Turistik Ürün Pazarlanması Sürecinde Tur Rehberinin Fonksiyonu, *Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Türkiye’de Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberlerinin Rolü Haftasonu Semineri IV*, Nevşehir. 85-94.

Yıldız, R., Kuşluyan, S. ve Şenyurt, S. Y. (1997). Turist Rehberliği Öğretiminde Yeni Bir Model: Nevşehir Turist Rehberliği Bölümü Programı ve Değerlendirilmesi, *Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Türkiye’de Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberlerinin Rolü Haftasonu Semineri IV*, Nevşehir. 7-36.

Yılmaz, E. G. (2017). *Turist Rehberliği, Rekreatif Liderlik ve Turist Rehberliği Kavram ve Kurumlar Üzerinden Bir Analiz*, Kozak, Meryem Akoğlan (Ed.), Ankara: Detay Yayıncılık.

Yılmaz, F. ve Göçen, S. (2013). Sınıf Öğretmeni Adaylarının Kültürlerarası Duyarlılık Hakkındaki Görüşlerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi, *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 15, 373-392.

Yılmazkol, Ö. (2008). *Kültürlerarası İletişim ve Etkileşim Sürecinde Ferzan Özpetek Sineması: Benzerlikler Farklılıklar ve Melezlikler*, Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Yoshitake, M. (2002). Anxiety/Uncertainty Management (AUM) Theory: A Critical Examination of an Intercultural Communication Theory, *Intercultural Communication Studies*, Vol:11 Issue:2, 177-194.

Yuen, C. Y.M. ve Grossman, D. L. (2009). The Intercultural Sensitivity of Student Teachers in Three Cities, *Compare: A Journal of Comparative and International Education*, Vol: 39, Issue: 3, 349-365.

Yurdigül, A. (2010). *Kültür Endüstrisi Bağlamında Yemek Kültürü Eleştirisi*, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.

Yüksel, A. H. (2007). *Genel İletişim*, Ankara: Pegem A Yayıncılık, 2. Baskı.

Zhang, H. Q. ve Chow, I. (2004). Application of Importance-Performance Model in Tour Guides' Performance: Evidence From Mainland Chinese Outbound Visitors in Hong Kong, *Tourism Management*, Vol: 25, 81-91.

ÇİZELGELER LİSTESİ

	Sayfa
Çizelge 1. Turist Rehberlerinin Özellikleri.....	14
Çizelge 2. Turist Rehberlerinin Görevlerine Yönelik Yapılan Tanımlar.....	16
Çizelge 3. Katılımcıların Cinsiyetlerine İlişkin Frekans Analizi Sonuçları.....	56
Çizelge 4. Katılımcıların Medeni Durumlarına İlişkin Frekans Analizi Sonuçları....	57
Çizelge 5. Katılımcıların Yaş Dağılımına İlişkin Frekans Analizi Sonuçları.....	57
Çizelge 6. Katılımcıların Öğrenim Durumlarına İlişkin Frekans Analizi Sonuçları...	58
Çizelge 7. Katılımcıların Rehberlik Meslek Eğitimini Aldıkları Yere İlişkin Frekans Analizi Sonuçları.....	59
Çizelge 8. Katılımcıların Rehberlik Mesleğini İcra Ettiği Dillere İlişkin Frekans Analizi Sonuçları.....	59
Çizelge 9. Katılımcıların Rehberlik Mesleğini İcra Etme Sürelerine İlişkin Frekans Analizi Sonuçları.....	59
Çizelge 10. Katılımcıların Çalışma Şekillerine İlişkin Frekans Analizi Sonuçları.....	60
Çizelge 11. Katılımcıların Mesleklerini İsteyerek Seçme Durumuna İlişkin Frekans Analizi Sonuçları.....	60
Çizelge 12. Katılımcıların Büyüdükleri Coğrafi Bölgeye İlişkin Frekans Analizi Sonuçları.....	61
Çizelge 13. Katılımcıların Büyüdükleri Yerleşim Yerlerine İlişkin Frekans Analizi Sonuçları.....	61
Çizelge 14. Katılımcıların Yurt Dışında Bulunma Durumlarına İlişkin Frekans Analizi Sonuçları.....	62
Çizelge 15. Katılımcıların Farklı Kültürlerden Arkadaşa Sahip Olma Durumlarına İlişkin Frekans Analizi Sonuçları.....	62

Çizelge 16. Kùltùrlerarası Duyarlılık Òlçeđinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	63
Çizelge 17. Kùltùrlerarası Duyarlılık Òlçeđi Maddelerinin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	64
Çizelge 18. Etnikmerkezcilik Òlçeđinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	65
Çizelge 19. Etnikmerkezcilik Òlçeđi Maddelerinin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	66
Çizelge 20. Turist Rehberlerinin Kùltùrlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Düzeylerinin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	67
Çizelge 21. Kùltùrlerarası Duyarlılık Òlçeđine İlişkin Kolmogorov Smirnov ve Shapiro Wilk Testleri.....	68
Çizelge 22. Etnikmerkezcilik Òlçeđine İlişkin Kolmogorov Smirnov ve Shapiro Wilk Testleri.....	68
Çizelge 23. Kùltùrlerarası Duyarlılık Òlçeđine İlişkin KMO ve Bartlett's Testi Sonuçları.....	69
Çizelge 24. Kùltùrlerarası Duyarlılık Òlçeđinin Alt Òlçeklerinin Açıkladığı Varyans Yùzdeleri.....	69
Çizelge 25. Kùltùrlerarası Duyarlılık Òlçeđi Maddelerinin Faktör Yùk Değerleri....	72
Çizelge 26. Etnikmerkezcilik Òlçeđine İlişkin KMO ve Bartlett's Testi Sonuçları....	73
Çizelge 27. Etnikmerkezcilik Òlçeđi Maddelerinin Faktör Yùk Değerleri.....	74
Çizelge 28. Cinsiyet Değişkenine Göre Katılımcıların Kùltùrlerarası Duyarlılık Düzeylerine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları	75
Çizelge 29. Cinsiyet Değişkenine Göre Katılımcıların Etnikmerkezcilik Düzeylerine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları.....	75
Çizelge 30. Medeni Durum Değişkenine Göre Katılımcıların Kùltùrlerarası Duyarlılık Düzeylerine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları.....	76

Çizelge 31. Medeni Durum Değişkenine Göre Katılımcıların Etnikmerkezcilik Düzeylerine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları	76
Çizelge 32. Katılımcıların Yaş Değişkenine Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Ortalaması	77
Çizelge 33. Katılımcıların Yaş Değişkenine Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Toplam Puanlar Üzerinde Uygulanan Kruskal-Wallis Test Sonuçları	77
Çizelge 34. Katılımcıların Öğrenim Durumuna Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkların Puanların Ortalaması.....	78
Çizelge 35. Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Katılımcıların Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Toplam Puanlar Üzerinde Uygulanan Kruskal-Wallis Test Sonuçları.....	79
Çizelge 36. Katılımcıların Rehberlik Mesleğini Aldıkları Yere Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Ortalaması.....	79
Çizelge 37. Katılımcıların Rehberlik Mesleğini Aldıkları Yere Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Toplam Puanlar Üzerinde Uygulanan Kruskal-Wallis Test Sonuçları.....	80
Çizelge 38. Katılımcıların Mesleği İcra Ettikleri Dillere Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Ortalaması.....	81
Çizelge 39. Katılımcıların Mesleği İcra Etme Sürelerine Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Ortalaması.....	82
Çizelge 40. Katılımcıların Mesleği İcra Etme Sürelerine Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Toplam Puanlar Üzerinde Uygulanan Kruskal-Wallis Test Sonuçları.....	82
Çizelge 41. Katılımcıların Çalışma Şekline Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Ortalaması.....	83

Çizelge 42. Katılımcıların Çalışma Şekline Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Toplam Puanlar Üzerinde Uygulanan Kruskal-Wallis Test Sonuçları.....	83
Çizelge 43. Katılımcıların Mesleği İsteyerek Seçme Durumuna Göre Kültürlerarası Duyarlılık Düzeyine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları.....	84
Çizelge 44. Katılımcıların Mesleği İsteyerek Seçme Durumuna Göre Etnikmerkezcilik Düzeyine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları.....	84
Çizelge 45. Katılımcıların Yetiştığı Coğrafi Bölgeye Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Ortalaması.....	85
Çizelge 46. Katılımcıların Yetiştığı Coğrafi Bölgeye Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Toplam Puanların Ortalaması Üzerinde Uygulanan Kruskal-Wallis Testi Sonuçları.....	85
Çizelge 47. Katılımcıların Yetiştığı Yerleşim Birimine Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Ortalaması.....	86
Çizelge 48. Katılımcıların Yetiştığı Yerleşim Birimine Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Toplam Puanlar Üzerinde Uygulanan Kruskal-Wallis Testi Sonuçları.....	86
Çizelge 49. Katılımcıların Daha Önce Yurt Dışında Bulunma Durumlarına Göre Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Ortalaması.....	87
Çizelge 50. Katılımcıların Daha Önce Yurt Dışında Bulunma Durumlarına Göre Kültürlerarası Duyarlılık Düzeyine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları.....	87
Çizelge 51. Katılımcıların Daha Önce Yurt Dışında Bulunma Durumlarına Göre Etnikmerkezcilik Düzeyine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları.....	88
Çizelge 52. Katılımcıların Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Düzeyleri Arasındaki İlişki: Korelasyon Analizi Sonuçları.....	89

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil	1.	Kültürlerarası	Duyarlılık	Gelişim	Modeli	
.....						45

KISALTMALAR LİSTESİ

TDK: Türk Dil Kurumu

TUİK: Türkiye İstatistik Kurumu

TUREB: Turist Rehberleri Birliği

WFTGA: Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonu

EKLER

Ek 1. Kùltùrlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Anketi

Bu anket, bilimsel bir çalışmaya veri sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Kùltùrlerarası iletişiminde önemli bir role sahip olan Kùltùrlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik ile ilgili olan bu anketin verileri gizlilik ve güven ilkelerine bağlı kalınarak sadece araştırma amacıyla kullanılacak ve saklı tutulacaktır. Araştırmanın bilimsel değerini dikkate alarak soruların içtenlikle yanıtlanması son derece önemlidir.

Katkılarınız için teřekkùr ederim.

Ayşe Ebru Tezcan

Balıkesir Üniversitesi

Turizm Rehberliği

Yüksek Lisans Öğrencisi

BÖLÜM I.

KİŞİSEL BİLGİLER

1. Cinsiyetiniz?

Kadın Erkek

2. Medeni durumunuz?

Evli Bekar Diğer

3. Yaşınız?

18-25 26-35 36-45 46-55 56-65 66 ve üzeri

4. Öğrenim durumunuz?

Lise Ön lisans Lisans Lisansüstü

5. Rehberlik mesleği eğitimini nereden aldınız?

Kùltür ve Turizm Bakanlığı Sertifika Programı

Turist Rehberliği Ön Lisans Programı (2 Yıllık)

Turist/ Turizm Rehberliği Lisans Programı (4 Yıllık)

Diğer (Lütfen Belirtiniz)

6. Rehberlik mesleğini icra ettiğiniz diller?

- İngilizce Rusça Arapça Fransızca
 Almanca İspanyolca Çince Diğer

7. Kaç yıldan beri bu mesleği icra ediyorsunuz?

- 1 yıldan az 1-4 yıl 5-9 yıl 10-14 yıl 15 yıl ve üzeri

8. Çalışma şekliniz?

- Kadrolu Sözleşmeli Serbest

9. Mesleğinizi isteyerek mi seçtiniz?

- Evet Hayır

10. Yetiştirdiğiniz coğrafi bölge (En uzun süre yaşadığınız bölgeyi seçiniz):

- Marmara Ege
 Karadeniz Güneydoğu Anadolu
 İç Anadolu Doğu Anadolu
 Akdeniz Türkiye Dışı

11. Yetiştirdiğiniz yerleşim birimi (En uzun süre yaşadığınız yerleşim birimini seçiniz):

- Köy İlçe İl Merkezi Diğer.....

12. Daha önce yurt dışında bulundunuz mu?

- Evet Hayır

13. Farklı ülkelerden ve/veya kültürlerden hiç arkadaşınız var mı?

- Evet Hayır

BÖLÜM II

KÜLTÜRLERARASI DUYARLILIK ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki ifadeleri okuyarak size en uygun olan seçeneği işaretleyiniz. Cevaplarınızı 1 ile 5 arasında, düşüncenizi en iyi tanımlayan numara ile gösteriniz. Lütfen mümkün olduğunca içten cevaplar vermeye özen gösteriniz.

Teşekkürler

1- Kesinlikle Katılmıyorum	2- Katılmıyorum	3- Kararsızım	4-Katılıyorum	5-Kesinlikle Katılıyorum	
Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurmaktan zevk alırım.	1	2	3	4	5
Bence, diğer kültürlerin insanları dar görüşlüdür.	1	2	3	4	5
Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurma konusunda kendimden oldukça eminim.	1	2	3	4	5
Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken istediğim kadar sosyal olabilirim.	1	2	3	4	5
Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken söze nasıl başlayacağımı daima bilirim.	1	2	3	4	5
Farklı kültürlerden insanların önünde konuşmak bana çok zor gelir.	1	2	3	4	5
Farklı kültürlerden insanlarla vakit geçirmekten hoşlanmıyorum.	1	2	3	4	5
Farklı kültürlerden insanların değerlerine saygı duyarım.	1	2	3	4	5
Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken çabuk gerilirim.	1	2	3	4	5
Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken kendime güvenirim.	1	2	3	4	5
Kültürleri farklı akranlarım hakkında bir izlenim oluşturmadan önce bekleme eğiliminde olurum.	1	2	3	4	5
Farklı kültürlerden insanlarla birlikteyken sık sık cesaretim kırılır.	1	2	3	4	5
Farklı kültürlerden insanlara karşı açık görüşlüyümdür.	1	2	3	4	5
Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken çok iyi gözlem yaparım.	1	2	3	4	5
Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken sıklıkla kendimi işe yaramaz hissederim.	1	2	3	4	5
Farklı kültürlerden insanların davranış biçimlerine saygı duyarım.	1	2	3	4	5
Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken mümkün olduğu kadar çok bilgi edinmeye çalışırım.	1	2	3	4	5
Farklı kültürlerden insanların fikirlerini kabul etmem.	1	2	3	4	5
Bence, benim kültürüm diğer kültürlerden daha iyidir.	1	2	3	4	5
Etkileşimimiz sırasında kültürel olarak farklı akranıma sık sık olumlu tepkiler veririm.	1	2	3	4	5
Kültürel olarak farklı insanlarla uğraşmak zorunda kalacağım durumlardan kaçınırım.	1	2	3	4	5
Kültürel olarak farklı akranıma, sözlerimle ve hareketlerimle onu anladığımı sık sık belli ederim.	1	2	3	4	5
Kültürel olarak farklı olduğum akranımla aramdaki farklılıklardan zevk alırım.	1	2	3	4	5

BÖLÜM III

ETNİKMERKEZCİLİK ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki ifadeleri okuyarak size en uygun olan seçeneği işaretleyiniz. Cevaplarınızı 1 ile 5 arasında, düşüncenizi en iyi tanımlayan numara ile gösteriniz. Lütfen mümkün olduğunca içten cevaplar vermeye özen gösteriniz.

Teşekkürler

1- Kesinlikle Katılmıyorum	2- Katılmıyorum	3- Kararsızım	4-Katılıyorum	5-Kesinlikle Katılıyorum	
Diğer birçok kültür benim kültürümle kıyaslandığında geri kalmıştır.	1	2	3	4	5
Benim kültürüm diğer kültürlere örnek olmalıdır.	1	2	3	4	5
Diğer kültürlerin insanları benim kültür ortamıma gelince tuhaf davranırlar.	1	2	3	4	5
Diğer kültürlerdeki yaşam biçimleri de benim kültürümdekiler kadar meşrudur (geçerlidir).	1	2	3	4	5
Diğer kültürler benim kültürüme daha çok benzemeye çalışmalıdır.	1	2	3	4	5
Diğer kültürlerin değerleri ve gelenekleriyle ilgilenmiyorum.	1	2	3	4	5
Benim kültürümdeki insanlar başka kültürlerdeki insanlardan pek çok şey öğrenebilir.	1	2	3	4	5
Diğer kültürlerdeki pek çok insan kendileri için neyin iyi olduğunu bilmiyorlar.	1	2	3	4	5
Diğer kültürlerin değerlerine ve geleneklerine saygı duyarım.	1	2	3	4	5
Pek çok insan benim kültürümdeki insanlar gibi yaşasaydı, daha mutlu olurdu.	1	2	3	4	5
Farklı kültürlerden pek çok arkadaşım var.	1	2	3	4	5
Benim kültürümdeki insanlar neredeyse dünyadaki en iyi yaşam biçimine sahiptir.	1	2	3	4	5
Diğer kültürlerdeki yaşam biçimleri benim kültürümdekiler kadar meşru (geçerli) değildir.	1	2	3	4	5
Diğer kültürlerin değerlerine ve geleneklerine karşı çok ilgiliyim.	1	2	3	4	5
Benden farklı olan insanları da kendi değerlerimle yargılarım.	1	2	3	4	5
Kendime benzeyen insanları erdemli olarak görürüm.	1	2	3	4	5
Benden farklı insanlarla iş birliği yapmam.	1	2	3	4	5
Benden farklı olan insanlara güvenmem.	1	2	3	4	5
Diğer kültürlerden insanlarla etkileşim kurmaktan hoşlanmam.	1	2	3	4	5
Diğer kültürlerin değerlerine ve geleneklerine karşı çok az saygım var.	1	2	3	4	5

**Ek 2. Kùltùrlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Òlçeklerinin Tùrkçe Formu
Uygulama İzni**



ebru tezcán
ustun-elif@hotmail.com

30.05.2018



Elif Hanım merhaba,

Balıkesir Üniversitesi turizm rehberliği bölümünde yüksek lisans yapmaktayım. Uyarlamasını yapmış olduğunuz Kùltùrlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik ölçeklerini yüksek lisans tezim için izniniz olursa kullanmak isterim.

Saygılar,
Ayşe Ebru Tezcán

Ynt: Ölçek Kullanım İzni



elif üstün
ebru tezcan

31.05.2018



Merhaba,

Öncelikle çalışmalarınızda kolaylıklar diliyorum.

Ölçeği araştırmanızda elbette kullanabilirsiniz. YÖK veritabanında yayınlanmış olan tezimin "Ekler" bölümünden ölçeğe; "Yöntem" bölümünden ise ölçekle ilgili istatistiksel verilere ulaşabilirsiniz.

Başarılar.

Elif Üstün Kıran

Get [Outlook for Android](#)