

Gönderilme Tarihi (Submitted) : 03.05.2024
Revizyon Tarihi (Revised) : 25.06.2024
Kabul Tarihi (Accepted) : 28.06.2024

TURED
JOTOĞ



Turist Rehberlerinin Kültürlerarası İletişim Kaygısı: Kavramsal Bir Değerlendirme *Tourist Guides' Intercultural Communication Apprehension: A Conceptual Evaluation*

Doktorant Mert ÜNAL

Anadolu Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Türkiye
Anadolu University, Postgraduate Education Institute, Turkey
E-Mail: mertunaldr@icloud.com

Öz

Amaç ve Önem: Turist rehberleri turistlere hizmet sunarken, kültürlerarası iletişim yeteneklerini kullanmaktadır. Dolayısıyla farklı kültürlerden gelen turistlerle etkileşim halinde olan turist rehberlerinin iletişim kurması için farklılıkları anlaması ve kaygısının düşük olması gerekmektedir. Ancak mevcut literatürde turist rehberleri ile turistlerin iletişim sorunlarına değinen araştırmalar olmasına rağmen, kültürlerarası iletişim kaygısını açıklayan çalışmaya rastlanmamıştır. Buradan hareketle turist rehberlerindeki kültürlerarası iletişim kaygısını kavramsal olarak değerlendirmek hedeflenmektedir.

Yöntem: Araştırmada ikincil verilerden yararlanılmış olup, nitel araştırma yöntemlerinden doküman inceleme tekniği kullanılmıştır. Veri doygunluğu olmaması sebebiyle meta analiz veya bibliyometrik analiz tekniklerine başvurulmamış, araştırmalardan derleme yapılmıştır.

Bulgular: Mevcut literatür incelemesine göre turist rehberlerinin karşılaştığı sorunlar olarak turist etkileşimi ile kültürlerarası iletişim kaygısını etkileyen unsurlar bulunmaktadır. Buna göre kişisel özelliklerden ve sosyal sorunlardan ortaya çıkan kültürlerarası iletişim kaygısı, çalışma koşullarından da etkilenmektedir.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Araştırma, farklı kültürlerle etkileşim halinde olan turist rehberlerinin yaşayabilecekleri kaygının nedenlerinin ortaya konması ve kavramsal olarak değerlendirilmesini içermektedir.

Anahtar Kelimeler: Turist rehberliği, kültürlerarası iletişim, kültürlerarası iletişim kaygısı.

Makale Türü: Araştırma makalesi

Abstract

Purpose and Importance: Tourist guides use their intercultural communication skills when providing services to tourists. Therefore, tourist guides who interact with tourists from different cultures need to understand the differences and have low apprehension in order to communicate. However, although there are studies in the existing literature addressing the communication problems of tourist guides and tourists, no studies explaining intercultural communication apprehension have been found. From this point of view, it is aimed to conceptually evaluate the intercultural communication apprehension in tourist guides.

Methodology: In the research, document review technique, which is one of the qualitative research methods, was used by benefiting from secondary data. Due to lack of data saturation, meta-analysis or bibliometric analysis techniques were not applied and a compilation was made of studies.

Findings: According to the current literature review, the problems faced by tourist guides include tourist interaction and elements related to intercultural communication apprehension. Accordingly, intercultural communication apprehension, which arises from personal characteristics and social problems, is also affected by working conditions.

Originality/Value: The research involves presentation of the reasons for apprehension that tourist guides who are interacting with different cultures may experience and conceptual evaluation.

Keywords: Tourist guiding, intercultural communication, intercultural communication apprehension.



Paper Type: Araştırma makalesi

Giriş

Farklı kültürlerin iletişimde bulunduğu bir alan olan turizm, kültürlerarası iletişimin yoğun yaşandığı bir sektördür (Ünal & Tokmak, 2022). Kültürlerarası iletişim; alt kültür veya farklı kültürler arasında gerçekleşen ve bilgi alışverişini içeren bir aktarım sürecidir (Şahin, 2018). Turist rehberleri; gezdirdiği gruplarda en doğru kararları alabilen, liderlikleriyle grubu yönlendirebilen, zaman yönetimi yapabilen, sorunların üstesinden gelebilen ve duygularını kontrol ederek grup hakimiyeti kurabilen bir görev niteliğini karşılaması beklenmektedir (Kabakulak & Pelit, 2022). Dolayısıyla turistlerle etkileşime giren turist rehberleri mesleği gereğince kaygısının düşük olması ve grubu etkili bir şekilde kontrol etmesi gerekmektedir (Kılıçlar & Çevrimkaya, 2019). Öte yandan turist rehberlerinin grubu iyi yönetebilmesi, karşı kültürü tanınması ve anlaması için kültürlerarası iletişiminin iyi olması beklenmektedir (Şahin, 2012). Bunun yanı sıra turist rehberlerinin farklı kültürlerle aşina olması belirsizliği ve kaygıyı azaltarak etkili bir hizmet vermesini kolaylaştırabilmektedir. Bu durum ise turist rehberlerinin kaygılanmasını engellemekte, grubun kontrolünü sağlamasını kolaylaştırmakta, iş tatmini sağlamakta ve performansını etkileyebilmektedir (Erkol, 2019). Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde, turist rehberlerinin kültürlerarası iletişimini inceleyen çalışmalar bulunmaktadır (Şahin, 2012; Tezcan, 2020; Erdem, 2022). Bu çalışmalar turist rehberlerinin farkındalığını ölçmek, hizmet yatkınlığını tespit etmek ve yeterliliklerini belirlemek için uygulanmıştır. Bununla birlikte Lee & Hwang'ın (2024) turizm öğrencilerine yaptığı bir çalışmada; öğrencilerin kültürlerarası iletişim kaygısı az olduğu durumlarda etkili iletişim kurma ve öz değerlendirme eğilimlerinin arttığını, ancak etnomerkezci öğrencilerin daha çok kültürlerarası iletişim kaygısı yaşadığını tespit etmiştir. Öte yandan Erkol (2019), turist rehberlerin duygusal zekasının motivasyon ve performansına etkisini incelediği çalışmada, grup yönetiminin önemini ifade etmekle birlikte etkin ve asgari düzeyde sorun yaşayarak memnuniyeti yüksek tutulması gerekliliğini ifade etmiştir. Benzer olarak Köroğlu & Türkmen, (2017) turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeylerini incelediği çalışmada, turist rehberlerinin stresle başa çıkma seviyelerinin yüksek olduğunu ve kaygılarını bu yönde geliştirmesinin rehberlerin daha az duygusal emek sarf etmesine fayda sağlayabileceğini açıklamıştır. Bunun yanı sıra Güzel, Türker & Şahin'in (2014) turist rehberlerinin sorunlarını incelediği çalışmada; mesleğe yeni hazırlanan rehberlerin grup kontrolü ve iletişim yeteneklerinde sıkıntı yaşayabileceğini, turistlerin turist rehberlerine karşın gerek kültürel farklılık gerekse turist rehberlerinin öz güven eksiliğine dayanan iletişim problemlerinin olabileceğini ifade etmişlerdir. Benzer şekilde turist rehberleri sadece turistlerle etkileşim kurmayıp, aynı zamanda diğer paydaşlarla da iletişim kurabilmekte ve engellerle karşılaşabilmektedir (Barakazi, 2022). Bu bağlamda kültürlerarası iletişimi etkileyen bir unsur olan kaygı, turist rehberlerinin performansına, sunduğu hizmete ve motivasyonuna etkileyebilmekte ve memnuniyete yansıtılabilmektedir (Ünal, 2024). Başka bir ifadeyle çeşitli sorunlarla karşılaşan (iş güvencesi ve mesleki sorunlar gibi) turist rehberlerinin, kaygısının azaltılması iş doyumuna etkileyebilmekte, yaşadıkları stresi engelleyebilmekte ve sundukları hizmeti geliştirebilmektedir (Kabakulak, 2018). Buradan hareketle turist rehberleri için kültürlerarası iletişim olmazsa olmaz bir konu olup, kaygılarını incelemek önemlidir. Ancak konuyla ilgili literatür incelendiğinde, turist rehberlerinin kültürlerarası iletişim kaygısının üzerinde duran bir çalışmaya rastlanamamıştır. Buradan hareketle kültürlerarası iletişim kaygısını ifade ederek literatürdeki boşluğun doldurulması hedeflenmiştir.



1. Kavramsal Çerçeve

1.1. Turist Rehberliği

Turist rehberi ile ilgili literatürde birçok farklı tanım bulunmaktadır (Pelit & Katrancıoğlu, 2018). Cohen (1985) turist rehberini turistlerle aracı olan yol gösterici ve danışman olarak tanımlarken, Weiler & Davis (1993) tur operatörlerinin organize ettiği seyahat deneyiminden sorumlu olan kişiler olarak ifade etmektedir. 6236 Turist Rehberliği Meslek Kanuna göre ise turist rehberleri; “seyahat acentalığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, 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 tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesi hak ve yetkisine sahip kişi” olarak tanımlanır. Başka bir ifadeyle turist rehberleri kendini yenileyen bir meslek olduğu kadar (Pelit & Katrancıoğlu, 2018), mevcut koşullara göre görev ve nitelikleri değişebilmektedir. Bu kapsamda turist rehberlerinin işlevlerinin anlaşılması dünya çapında hızla gelişen turizm pazarına bağlanabilmekte (Barakazi, 2022) ve teknoloji gibi toplumsal değişim unsurlarından etkilenebilmektedir. Özetle turist rehberi; gezdirdiği gruplarda hakimiyet ve güvenliğini sağlayan, liderlik özellikleri bulunan, duygularını kontrol ederek turistleri ve paydaşları yönlendirebilen, zaman yönetimi yaparak misafiri ulaştırmak istedikleri yere kadar eşlik eden, ziyaret edilen destinasyonun turizm varlıklarını tanıtarak olumlu imaj yaratan ve sorunlara çözüm getirerek farklı görevleri yerine getiren kişi olarak ifade edilebilir.

Turist rehberliği; turistik bölgelerin tanıtılmasında, ülke imajının geliştirilmesinde, turistlerin deneyiminin artırılmasında ve yerel ekonominin kalkındırılmasında önemli bir rol oynamaktadır (Kabakulak & Pelit, 2022). Ancak turist rehberlerinin ülke için kritik bir rolü varken, karşılaştığı sorunlar bulunabilmektedir (Katrancıoğlu & Pelit, 2018). Barakazi (2022) turist rehberliğindeki yaşanan sorunları; fiziksel, sosyal, kişisel ve yönetsel olarak ayırmıştır. Buna göre;

- Fiziksel: yön işareti eksikliği, eğitimsiz personel ve satıcılar, uzun mesai ve talepler, trafik ve park sorunu ve yetersiz tesistir.
- Sosyal: seyahat acentesi yaklaşımı, turizm bilinci, ücret politikaları, sosyal hayat (aileden uzak olma ve boş zaman), kalabalık turist sayısı, meslektaşlar arası rekabet ve farklı gelenekler ile olumsuz tutumlardır.
- Kişisel: cinsiyet, aşırı yorgunluk, fiziksel temastan çekinme (salgın gibi), yeni bilgilere ulaşamama ve sağlık sebepleridir.
- Yönetsel: yetersiz destek, yetkin olmayan yöneticiler, nezaketsizlik ve kurallara uymamak olarak belirtmiştir.

Başka bir ifadeyle Güzel, Türker & Şahin (2014) turist rehberlerinin karşılaştığı sorunları ölçek maddelerine göre üst başlıklarla incelemiştir. Buna göre;

- Kaçak rehberlik, ücret sorunları, devlet desteği, meslek yasası kapsayıcılığı, etik dışı yaklaşımlar, mesleğin sezonluk olması ile özel hayatı etkilemesi, ulaşım aksama ve gecikmeler, meslekteki motivasyonun etkilenmesi, yabancı dil yetersizliği, meslek sebebiyle sağlık problemlerinin yaşanması, tur kapsamında yetersiz bilgiye sahip olmak, duygusal açıdan yıpratıcı olması, entelektüel birikimin yetersizliği, sabit bir maaşın olmaması, turist beklentilerini karşılayamama endişesi, acentelerle rehberlerin birlikte çalışması, rehberlerin etik dışı yaklaşımlara yönelik baskı görmeleri, yerel halk ve turizm çalışanlarının turistlere yönelik tutumları, rehberlik mesleğinin saygınlığı az olması, rehberlerin uzmanlaştığı alan turistlerce bilinmemesi, altyapı yetersizliği, sunum tecrübesi yetersizliği, turistlerin güvenlik endişesi, rehberler arası rekabet zorunluluğu, turistleri ikna etme zorluğu, turistlerin rehberle



karşı güven ve saygı duymayabilmeleri, rehberlerin turistle iletişimi canlı tutma zorundallığı gibi boyutlarla ifade etmiştir.

Benzer şekilde Pelit & Katrancıoğlu (2018) turist rehberliğindeki sorunları; turist rehberliği eğitimi, mesleğin niteliği, paydaşlar ve turist profilindeki değişimler olarak incelerken, nitelikli personel gereksinimine ve mesleğin sorunlarına değinmiştir. Farklı kültür gruplarıyla iletişim halinde olan rehberlerin yaşadığı problemlerin bazıları kültürlerarası iletişimden kaynaklanmakta veya sorunların kalan kısmı kültürlerarası iletişime dolaylı yoldan yansıyabilmektedir. Barakazi (2022) çalışmasında bu durumu destekleyerek turist rehberlerinin yaşadığı sorunların hizmet kalitesine etkileyebileceğini ifade etmektedir.

Kültürlerarası iletişim veya duygusal zekâ gibi konular turist rehberliğinde yaygın görünen araştırma konulardır (Şahin, 2012, Koroğlu & Türkmen, 2017; Erkol, 2019; Tezcan, 2020; Erdem, 2022) ve bu kavramlar turist rehberlerinin motivasyonuna ve performansına etkileyebileceğini (Erkol, 2019) ve hizmet yatkınlığını artırabileceğini (Erdem, 2022) ifade ederek genellikle pozitif yönlü çalışmalarla desteklenmiştir. Ancak kültürlerarası iletişim için turist rehberlerinin sorunları incelendiğinde; turist rehberlerinin turistle iletişimi canlı tutma zorunluluğu, yabancı dil yetersizliği, turistleri ikna etme zorluğu, sunum tecrübesizliği, turistlerin rehberlere karşı güven ve saygı duymamaları, turistlerin beklentilerinin karşılanmaması korkusu, yerel halk ile turizm çalışanlarının turistlere karşı tutumu ve rehberlerin aracı görevi taşıması maddeleri kültürlerarası iletişim kaygısını doğrudan etkileyen unsurları ifade etmektedir (Güzel, Türker & Şahin, 2014). Benzer şekilde bilgi eksikliği, kültürlerarası ve kişilerarası farkların olması da (Barakazi 2022) iletişim kaygısı yaratabilmektedir. Bununla birlikte turistlerin beklenti ve ihtiyaçlarını karşılaması gereken rehberlerin (Güzel, Türker & Şahin, 2014), karşılaştığı sorunlar (Kabakulak, 2018) ve altyapı eksiklikleri gibi durumlardan dolayı kaygıları artabilmektedir. Dolayısıyla kültürlerarası iletişim kaygısı bireylerin kişisel özellikleri ve sosyal etkileşimlerinden kaynaklanabilirken, dolaylı yoldan çalışma koşullarından da etkilenebilmektedir.

1.2. Kültürlerarası İletişim Kaygısı

Kaygı, bir bireyin iletişimden veya durumdan kaçınmasını açıklayan, istem dışı veya isteyerek gerçekleşen endişe durumudur. Bireylerin kişilerarası iletişimde diğer bireye veya gruba karşı duyduğu olumsuz tutum beklentisi olarak ifade edilen kültürlerarası iletişim kaygısı içerisinde duygusal, iletişim biçimleri ve dil yeteneklerini kapsamaktadır. Bu durumsa bireyler üzerinde korku, stres ve rahatsızlık yaratabilmektedir (Neuliep & McCroskey, 1997). Gudyunst (1998), kültürlerarası iletişim kaygısı için iletişim ortamlarındaki belirsizlikle kaygıyı yönetebilme yeteneği arasında bağlantının olduğunu ifade etmektedir. Bu kapsamda kültürlerarası iletişimde belirsizlik olması kaygıyı yükseltebilmektedir (Ma ve Hample, 2018). Bunun yanı sıra kültürlerarası iletişim kaygısı düşük olan bireylerin iletişim kurma eğilimleri ile güvenlerinin yüksek olduğu ve belirsizliklerle daha az karşılaştığı görülmektedir (McCroskey, McCroskey & Richmond, 1989). Ancak kültürlerarası iletişimin kaygısı yüksek olan bireylerde ise korku ve endişeden dolayı iletişimde sorunlar çıkabilmektedir (Wrench, Corrigan, McCroskey, Punyanunt-Carter, 2007; Neuliep, 2012). Dolayısıyla kültürlerarası iletişimin en yaygın sorunları kültürel farklılıkların olumsuz algılanması ve etkili iletişim yöntemlerinin kullanılmaması olduğu ifade edilebilir (Olkun & Öğüt, 2018). Çakıcı vd., (2017) otel çalışanlarına uyguladığı çalışmada, turizm sektöründeki çalışanların kültürlerarası iletişim kaygısının az olmasının önemli olduğunu, hizmet kalitesine olumlu yansıyacağını, turist memnuniyetini artıracacağını ifade ederek nitelikli iş gücüne vurgu yapmıştır. Benzer olarak Olkun & Öğüt (2018) üniversite öğrencilerinin kültürlerarası iletişim kaygısını incelediği çalışmada, etkileşim isteğinin belirlenmesinde iletişim kaygısının veya kültürlerarası iletişim endişesinin bireylerin iletişime girme isteğinde önemli rol oynayabileceğini ifade etmişlerdir. Öte yandan Chen (2010) kültürlerarası duyarlılıkla kültürlerarası iletişim kaygısının etno merkezilik üzerindeki etkisini



incelediği çalışmada, kültürlerarası duyarlılıkla kültürlerarası iletişim kaygısının ve etno merkezilikle negatif yönde etkisinin olduğunu ve bu durumunsa kültürlerarası iletişim kaygısındaki azalmanın farklı kültürleri tanıyarak ve duyarlı olarak gerçekleşebileceğini açıklamaktadır. Benzer olarak Fall ve arkadaşlarının (2013) yüksek öğretimde okuyan bireyleri incelediği çalışmada, kültürlerarası iletişim kaygısı ile duygusal zekâ arasında negatif bir ilişki olduğunu ve bu durumunsa kültürlerarası iletişim kaygısı az olan bireylerin duygusal zekasının yüksek olabileceğini ifade etmektedir (Akt. Olkun & Ögüt, 2018). Lee & Hwang (2024) turizm öğrencilerine yaptığı bir çalışmada; kültürlerarası iletişim kaygısı az olduğu durumlarda öğrencilerin etkili iletişim kurma ve öz değerlendirme eğilimlerinin arttığını, ancak etnomerkezci öğrencilerin daha çok kültürlerarası iletişim kaygısı yaşadığını tespit etmiştir. Turist rehberleri yerli ve yabancı gruplarda proaktif davranış sergileyen, liderlik yetenekleri güçlü olan ve duygularını kontrol ederek hakimiyet kuran iş görenlerdir (Erkol, 2019). Bununla birlikte turist rehberlerinin meslekleri sebebiyle kaygısının düşük olması ve gruba hakimiyet sağlaması hizmetine yansımaktadır (Kılıçlar & Çevrimkaya, 2019). Dolayısıyla turist rehberlerinin farklı kültürleri tanınması, anlaması, iletişim yeteneklerinin yüksek olması (Şahin, 2012) ve kaygısının düşük olması beklenmektedir. Buradan hareketle araştırmada turist rehberlerinin karşılaştığı sorunlar üzerinden kültürlerarası iletişim kaygısını açıklanması hedeflenmektedir.

2. Yöntem

Araştırmada ikincil verilerden yararlanılmış olup, nitel araştırma yöntemlerinden doküman inceleme tekniği kullanılmıştır. Veri doygunluğu olmaması sebebiyle meta analiz veya bibliyometrik analiz tekniklerine başvurulmamış, araştırmalardan derleme yapılmıştır.

Sonuç ve Öneriler

Kaygı, bireylerin isteyerek ve istem dışı başvurarak iletişim halinden veya durumdan kaçınmayı amaçlayan endişe durumudur (Neuliep & McCroskey, 1997). Belirsizlik durumundan ortaya çıkabilen kaygı, kültürlerarası iletişimde kültür aşinalığıyla azalabilmekte (Ma ve Hample, 2018) ve kültürel farklılıklardan kaynaklanabilmektedir (Olkun & Ögüt, 2018). Turist rehberleri; gezdirdiği gruplara hakimiyet kurarak duygularını kontrol eden, liderlikleriyle gruplarını yöneten ve zaman planlaması ile sorunlara çözüm üreten bir görev niteliğini taşımaktadır (Kabakulak & Pelit, 2022). Ancak turist rehberlerinin de karşılaştığı sorunlar bulunmakta (Güzel, Türker & Şahin; 2014; Pelit & Katrancioğlu, 2018), bu sorunlar endişe hali yaratarak performansına yansiyabilmekte, iş doyumu veya çalışma koşullarından kaynaklanabilmektedir (Kabakulak, 2018). Kültürlerarası iletişimi etkileyen ve kaygı yaratabilen bu sorunlar; kişisel özelliklerinden, çalışma koşullarından (Güzel, Türker & Şahin; 2014), kültürel farklılıklarından, önyargılarından (Barakazi, 2022), turist grubu veya turist davranışlarından (Pelit & Katrancioğlu, 2018) ve güç mesafesinden ortaya çıkabilmektedir. Dolayısıyla turist rehberlerinin grubu iyi yönetebilmesi, karşı kültürü anlaması ve farklı kültürlerle aşına olması gerekmektedir (Şahin, 2012). Güzel, Türker & Şahin (2014) çalışmasında; turist rehberlerinin turistlere hizmet sunarken, turistlerin algılarını kırmaya, beklentilerini karşılamaya, yaşayacağı kültür şokunu engellemeye çalıştıklarını değinmiş ve turist rehberlerinin karşılaştığı sorunları ölçek maddelerinde belirtmişlerdir. Aksi durumlar için tecrübesiz rehberlerde yeterliliklerin (yabancı dil-sunum becerisi) az olabileceğini açıklamışlardır. Dolayısıyla turist rehberlerinin kültürlerarası iletişim kaygısının azalması, hizmet kalitesine ve müşteri memnuniyetine olanak sağlayabilir. Diğer taraftan rehberlerin karşılaşılabileceği sorunlar için kültürel farklılıklar bulunmaktadır (Barakazi, 2022). Ancak karşı kültürün geleneklerini, göreneklerini ve değerlerini öğrenen ve sözlü ve sözsüz iletişim unsurları ile duyarlı davranış gösteren rehberlerin meslektaşlarına göre daha iyi hizmet sunabileceği düşünülebilir. Öte yandan turist rehberlerinin bilgiye ulaşma eksikliği, altyapı eksikliği ve çalışma koşullarından doğan eksikliklerden dolayı, misafirlere kaliteli hizmet veremeyebilmektedir. Başka bir deyişle bir misafirin temel gereksinimler



için tesis ihtiyacının karşılanmaması, turist rehberinin elinde olmasa bile kültürlerarası iletişime ve hizmet sunuma yansiyabilmektedir. Dolayısıyla turist rehberleri farklı turist gruplarının beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayarak hizmet sunarken, müşteri memnuniyeti sağlamaya çalışmaktadır (Pelit & Katrancıoğlu, 2018). Diğer taraftan Çakıcı vd., (2017) çalışmasında kültürlerarası iletişim kaygısının az olmasının hizmet kalitesinde ve turist memnuniyetinde önemli olduğunu ve nitelikli iş görenler tarafından yapılması gerektiğini açıklamaktadır. Öte yandan Lee & Hwang (2024) kültürlerarası iletişim kaygısı az olan turizm öğrencilerinin etkili iletişim kurabildiğini ve öz değerlendirme yapabildiklerini ifade etmektedir. Başka bir ifadeyle turist rehberlerinin kültürlerarası iletişim kaygısının az olması ile, duygusal zekasının ve kültürlerarası iletişim yeteneklerinin yüksek olması olumlu etki yaratabilmektedir. Sonuç olarak turist rehberlerinin karşılaştığı sorunlar azaltılarak, rehberlere öz güven sağlanması (Pelit & Katrancıoğlu, 2018) ve kaygılarının azaltılması gerekmektedir. Bu durumsa turist rehberlerinin kültürlerarası iletişim yeteneklerine yansiyarak turist memnuniyeti sağlayabilmekte, hizmet kalitesini artırabilmekte ve iş görenlerin performansını etkileyebilmektedir.

Kaynakça

- Barakazi, M. (2022). Profesyonel turist rehberleri tarafından algılanan sorunlar üzerine bir çalışma. *Avrasya Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 68-80.
- Bayram Erkol, G. (2019). Turist rehberlerinde kültürel zeka, motivasyon, performans ilişkisi. *Turizm Akademik Dergisi*, 6(2), 43- 59.
- Çakıcı, C., Kızılırmak, İ., Samatova, G. & Kızılay, K. S. (2017). Bişkek'teki otel çalışanlarının kültürlerarası iletişim kaygıları. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(5), 68-77.
- Chen, G. (2010) The impact of intercultural sensitivity on ethnocentrism and intercultural communication apprehension. *Intercultural Communication Studies*, 19(1), 1-9.
- Cohen, E. (1985). The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5-29.
- Erdem, M. (2022). Çok kültürlü ortamda kültürlerarası iletişim yeterliliği ve hizmet verme yetkinliği: Turist rehberleri üzerine bir inceleme (Tez No. 715606) [Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Fall, L., T., Kelly, S., Macdonald, P., Primm, C., & Holmes, W. (2013). Intercultural communication apprehension and emotional intelligence in higher education: Preparing business students for career success. *Business Communication Quarterly*, 76(4) 412-426.
- Gudykunst, W. B. (1998) Applying anxiety/uncertainty management (aum) theory to intercultural adjustment training. *Int. J. Intercultural Rel*, 2(22), 227-250.
- Güzel, F. Ö., Türker, A. ve Şahin, İ. (2014). Profesyonel turist rehberlerinin algıladıkları mesleki engelleri belirlemeye yönelik bir araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2(2), 179-180.
- Kabakulak, A. & Pelit, E. (2022). Turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin liderlik davranışlarına etkisi, *Turist Rehberliği Dergisi*, 5(1), 46-66



- Kabakulak, A. (2018). Turist rehberleri açısından iş doyumunun önemi. *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(1), 1-12.
- Kılıçlar, A. & Çevrimkaya, M. (2019). Turist rehberinin performanslarının turist memnuniyetine etkileri. *Uluslararası Türk Dünyası Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 136- 145.
- Koroğlu, Ö. & Türkmen, M.T. (2017). Turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Uluslararası Global Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 107-122.
- Lee, J. & Hwang, J. (2024). Antecedents of American hospitality students' intercultural communication apprehension: Effect of ethnocentrism, cultural intelligence and core self-evaluations. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 34.
- Pelit, E. & Katırcıoğlu, E. (2018). Turist rehberliği mesleğinde taraflar açısından yaşanan sorunlar üzerine bir değerlendirme. *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(2), 74-94.
- Neuliep, J. W., & McCroskey, J. C. (1997). The development of intercultural and interethnic communication apprehension scales. *Communication Research Reports*, 14(2), 145-156.
- Neuliep, J. W. (2012). The relationship among intercultural communication apprehension, ethnocentrism, uncertainty reduction, and communication satisfaction during initial intercultural interaction: An extension of anxiety and uncertainty management (AUM) theory. *Journal of Intercultural Communication Research*, 41(1), 1-16.
- McCroskey, J. C., McCroskey, L. L. & Richmond V. P. (1989). An investigation of self-perceived communication competence and personality orientations. *Communication Research Reports*, 6(1), 28-36.
- Ma, R. & Hample, D. (2018). Appraisal models of intercultural communication apprehension among sojourners. *Journal of International and Intercultural Communication*, 11(3), 192- 215.
- Olkun, O. E. & Öğüt, N. (2018). Üniversite öğrencilerinin kültürlerarası iletişim kaygı düzeyi: Selçuk Üniversitesi örneği. *International Journal of Social Science*, 69, 513-525.
- Şahin, S. (2012). *Turist rehberlerinin kültürlerarası iletişim yeterlilikleri: Alman, İngiliz ve Rus turistlerin algılamaları* (Tez No. 308735) [Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Şahin, S. (2018). Konuklarla iletişimde kültürlerarası boyut. İçinde. *Turizm İletişimi* (Ed. S. Şengül., Ş. Ulema ve O. Türkay). Detay Yayıncılık.
- Tezcan, A. E. (2020). *Turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeylerinin belirlenmesi* (Tez No. 625064) [Yüksek lisans tezi, Balıkesir Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Ünal, M. & Tokmak, C. (2022). Kültürlerarası duyarlılığın turizmin gelişimini destekleme tutumu üzerindeki etkisi: Eskişehir ili örneği. *Journal of Tourism Recreation and Tourism Research*, 9(4), 1-21.



- Ünal, M. (2024). Turizm alanında yayınlanmış iş tatmini üzerine tezlerin bibliyometrik analizi. *Journal of Tourism Intelligence and Smartness*, 7(1), 18-25.
- Weiler, B. & Davis, D. (1993). An exploratory investigation into the role of the nature based tour Leader. *Tourism Management*, 14, 91-98.
- Wrench, J. S., Corrigan, M. W., Mccroskey, J. C. & Punyanunt-Carter, N. M. (2007). Religious fundamentalism and intercultural communication: The relationships among ethnocentrism, intercultural communication apprehension, religious fundamentalism, homonegativity, and tolerance for religious disagreements. *Journal of Intercultural Communication Research*, 35(1), 23-44.

ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara ve bilimsel atf gösterme ilkelerine riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Turist Rehberliği Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir. Yazarlar etik kurul izni gerektiren çalışmalarda, izinle ilgili bilgileri (kurul adı, tarih ve sayı no) yöntem bölümünde ve ayrıca burada belirtmişlerdir.

ARAŞTIRMACILARIN MAKALEYE KATKI ORANI BEYANI

1. yazar katkı oranı : % 100