



Sürdürülebilirlik Kapsamında Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnosentrizm Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi (Determining The Relationship Between Intercultural Sensitivity and Ethnocentrism Within the Scope of Sustainability)

* Duygu BORA ^a , Duran CANKÜL ^b 

^a Independent Researcher, Nevşehir/Türkiye

^b Eskişehir Osmangazi University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Eskişehir/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 17.03.2025

Kabul Tarihi: 21.05.2025

Anahtar Kelimeler

Kültürlerarası duyarlılık

Etnosentrizm

Sürdürülebilirlik

Öz

Bu çalışmada, sürdürülebilirlik bağlamında kültürlerarası duyarlılık ve etnosentrizm kavramları ele alınmış ve turist rehberliği öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılık ve etnosentrizm düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Nevşehir ilindeki yükseköğretim kurumlarında turist rehberliği programlarına kayıtlı 264 öğrenciden anket yöntemi kullanılarak veri toplanmıştır. Toplanan veriler SPSS for Windows 25.0 ve DataBeeg 1.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Regresyon analizi, kültürlerarası duyarlılığın etnosentrizm üzerinde negatif bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Ayrıca, kültürlerarası duyarlılık ve etnosentrizm puanlarının öğrencilerin demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için T-testi ve ANOVA testi yapılmıştır. Sonuçlar, lisansüstü derecesine sahip katılımcıların, Marmara bölgesinde ikamet edenlerin, kentsel alanda yaşayanların, daha önce yurtdışına seyahat etmiş ve farklı ülkelerden ve/veya kültürlerden arkadaşları olanların diğer katılımcılardan daha yüksek kültürlerarası duyarlılık puanlarına sahip olduğunu göstermiştir. Araştırma, kültürlerarası duyarlılık ve etnosentrizm kavramına sürdürülebilirlik perspektifinden bakma fırsatı sağlamaktadır.

Keywords

Intercultural sensitivity

Ethnocentrism

Sustainability

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Abstract

This study addresses the concepts of intercultural sensitivity and ethnocentrism within the context of sustainability and examines the relationship between tourism guiding students' levels of intercultural sensitivity and ethnocentrism. Data were collected from 264 students enrolled in tourist guiding programs at higher education institutions in Nevşehir province using a survey method. The collected data were analyzed using SPSS for Windows 25.0 and DataBeeg 1.0 programs. Regression analysis showed that intercultural sensitivity has a negative effect on ethnocentrism. Additionally, T-test and ANOVA tests were conducted to determine whether intercultural sensitivity and ethnocentrism scores differed based on the demographic characteristics of the students. The results indicated that participants with a postgraduate degree, those residing in the Marmara region, those living in an urban area, those who had traveled abroad before, and those with friends from different countries and/or cultures had higher intercultural sensitivity scores than other participants. This research provides a valuable perspective on intercultural sensitivity and ethnocentrism from a sustainability standpoint.

* Sorumlu Yazar

E-posta: duyugubora50@gmail.com (D. Bora)

GİRİŞ

Günümüz dünyasının küresel bir köye dönüşmüş olması, farklı kültürlerden insanlar arasındaki uluslararası temasları artırmış, farklı kültürlerden insanların birbirini etkili anlamasını ve iletişim yeteneklerini daha da önemli hale getirmiştir (Drozdowska & Radko, 2006). Farklı kültürlerden bireylerle etkili ve uygun şekilde etkileşim kurmak için gerekli olan bilgi, beceri ve motivasyonun bir araya gelmiş hali olan kültürlerarası iletişim yeterliliği (Wiseman, 2001), öğrenilebilen ve geliştirilebilen bir kavram olup çalışmada kavramın duygusal yönü olan kültürlerarası duyarlılık bileşeni üzerinde durulmaktadır. Kültürlerarası duyarlılık, kültürel farklılıkları anlamada, kabul etmede ve takdir etmede hissedilen aktif istek, diğer kültürlerle ilgi duyma, kültürel farklılıkları fark edecek kadar duyarlı olma ve diğer kültürlerden insanlara saygının bir göstergesi olarak davranış değiştirmeye istekli olunmasıdır (Bhawuk & Brislin, 1992; Bulduk, Tosun & Ardic, 2011). Kültürlerarası duyarlılığı artırmanın yolu ise kültürlerarası farklılıklara karşı hoşgörü geliştirmekten, kültürel çeşitliliği teşvik etmekten ve kültürler arası ön yargıları ve yanlış anlamaları ortadan kaldırarak, her türlü yabancı düşmanlığını ve etnosentrizmi önlemekten geçmektedir (Iqbal, 2021).

UNESCO, 1996 yılı “Yaratıcı Çeşitliliğimiz” adlı raporunda kültürel çeşitliliğin önemine vurgu yaparak, kültürlerarası çatışma yerine uyum içinde bir arada yaşamanın gerekliliğini vurgulamış ve bunun sürdürülebilir kalkınma açısından kritik bir unsur olduğunu belirtmiştir (UNESCO Yaratıcı Çeşitliliğimiz Raporu, 1996). Sürdürülebilir kalkınma, bugünün ihtiyaçlarını gelecek nesillerin kaynaklarını tüketmeden karşılamak anlamına gelir ve bu bağlamda turizm, kültürel çeşitliliğin korunması ve küresel anlayışın gelişmesi açısından önemli bir role sahiptir (UNWTO, 2019). Kültürel mirasın korunması, yerel toplulukların ekonomik olarak güçlendirilmesi ve turizmin sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesi bu süreçte büyük önem taşımaktadır (Sachs, 2014).

Turizm, kültürlerarası karşılaşmaların sıklıkla yaşandığı bir bağlamdır. Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü’nün verilerine göre 2024 yılının ilk yedi ayında tahmini 790 milyon turist, uluslararası düzeyde seyahat etmiştir. 2030 yılına gelindiğinde turist varışlarının 1,8 milyara ulaşması beklenmektedir (UNWTO, 2024). Bu verilerden hareketle turizmin çeşitli kültürleri birbirleriyle temasa geçirmesi ve kültürlerarası değişimleri artırması muhtemeldir. Kültürlerarası karşılaşmalar, kültürel yanlış anlama, diğer kültürlerle karşı direnç, kültürel çatışma, düşmanlık ve artan etnosentrik duygulara yol açabilmektedir. Etnosentrizm, çalışmada üzerinde durulan önemli kavramlardan biri olup, genellikle ırkçılık, milliyetçilik, ayrımcılık, önyargı ve yabancı düşmanlığı gibi kavramlarla birlikte gruplandırılır ve kültürlerarası iletişim için istenmeyen bir olgu olarak kabul edilmektedir (Bizumic, 2015; McMullen, 2017). Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü, bu sebeplerle “kültürü” sürdürülebilir turizmin çevresel, ekonomik, sosyal sac ayaklarına değer katan önemli bir unsur olarak kabul etmiştir (Sustainable Tourism Development, 2025). Bu bağlamda, kültürel mirasın korunması ve kültürler arası hoşgörünün geliştirilmesi yoluyla sürdürülebilir turizme önemli katkılar sağlayan kilit aktörler arasında, ülkesinin kültür elçisi konumunda olan turist rehberleri öne çıkmaktadır.

Turizm paydaşları arasında köprü görevi gören rehberlerin iletişim yeterliliğinin yüksek olması, farklı kültürlerden insanlar arasındaki ön yargı ve çatışmaları azaltırken, karşılıklı anlayış ve dostluğun inşa edilmesine imkân tanıyacaktır (Kozan & Küçükaltan, 2019). Bunun yanı sıra destinasyonun tanıtılması, pazarlanması ve bölgeye gelen ziyaretçilerin memnuniyet düzeyinin artırılmasında önemli sorumlulukları bulunan turist rehberlerinin eğitimi, hayati bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır (Eker vd., 2019). Turizm kaynaklarının efektif kullanımı ve korunması, dolayısıyla turizmin gelişimi ve sürdürülebilirliği turizm eğitimi alan ve bu farkındalıkla istihdam edilen bireyler

aracılığıyla sağlanacaktır (Erul, 2021). Bu doğrultuda çalışmada turist rehberliği eğitimi almakta olan öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık ve etnosentrizm düzeyleri arasındaki ilişki sürdürülebilirlik perspektifinden ele alınmıştır. Literatürden hareketle çalışmanın yanıtını aramakta olduğu sorular şu şekildedir:

- Kültürlerarası duyarlılık ile etnosentrizm arasında ilişki var mıdır?
- Kültürlerarası duyarlılığın etnosentrizm üzerinde etkisi var mıdır?
- Öğrencilerin demografik özelliklerine göre kültürlerarası duyarlılık ve etnosentrizm düzeyleri nasıldır?

Araştırma sorularına verilecek yanıtlar doğrultusunda, turizm endüstrisinde kilit bir konumda bulunan turist rehberliği öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılık ve etnosentrizm düzeylerinin belirlenmesi; bu bağlamda sürdürülebilirlik ile kültürlerarası duyarlılığın turist rehberliği eğitimindeki yerinin ve öneminin vurgulanması amaçlanmaktadır. Turist rehberliği öğrencilerinin araştırma evreni olarak seçilmesi ve kültürlerarası duyarlılık ile etnosentrizm düzeyleri arasındaki ilişkinin sürdürülebilirlik ekseninde ele alınması, alan yazına katkı sunması açısından önem arz etmektedir.

Kavramsal Çerçeve

Kültürlerarası Duyarlılık Kavramı

Kültür, insanın bir toplumun üyesi olarak kazandığı bilgi, inanç, sanat, ahlaki değerler, yasalar, adetler ve her türden diğer imkan ve alışkanlıklardan oluşan, içgüdüsel veya kalıtsal olmayan, yaşarken öğrenilerek kazanılan, gelecek kuşaklara aktarılabilen karmaşık bir bütündür (Taylor, 1958; Güvenç, 2006, s. 55). Kültürlerarası iletişimin temelinde kültür ve iletişim yer almaktadır. Kültür, bir toplumun üyesi olarak yaşam boyunca eğitim süreciyle öğrenilen deneyim, inanç, değer yargıları, yaşam tarzı, dünya görüşüyle iletişim, bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma sürecidir (Dökmen, 2008; Güvenç, 2019). Kültürlerarası iletişim disiplininin ortaya çıkmasını sağlayan Edward T. Hall (1960), kültürün iletişimi çeşitli şekillerde etkilediğini vurgulamaktadır. Ona göre kültür, kişilerarası olayların zamanlamasını, belirli konuların tartışılmasının uygun olduğu yerleri, konuşmacılar arasındaki fiziksel mesafeyi, konuya uygun ses tonunu, fiziksel temasın miktarını ve türünü, onunla birlikte gelen duygu yoğunluğunu belirler. Barnett ve Sung'a (2005) göre kültürlerarası iletişim önemli ölçüde farklı kültürlerle sahip iki insan grubu arasında gerçekleşen "kültürel bilgi" alışverişidir.

Chen & Starossa'ya (1996) göre, kültürlerarası iletişim yeterliliği, farklı kültürel ortamlarda bulunan insanların, birbirlerinin kültürel farklılıklarını kabul etme, farklılıklara saygı duyma, hoş görme ve bütünleştirme yeteneğidir. Kültürlerarası iletişim yeterliliğinin bilişsel, duygusal ve davranışsal yeteneklerden oluşan üç yönü vardır. Kültürlerarası farkındalık bilişsel yetenekle, kültürlerarası duyarlılık duygusal yetenekle, kültürlerarası beceri davranışsal yetenek ile ilişkilendirilir. Çalışmada kültürlerarası duyarlılık boyutu üzerinde durulacak olup, kavram, kültürlerarası iletişimde kültürel farklılıkları anlama ve takdir etme yönünde olumlu duygu geliştirme yeteneğidir. Kültürlerarası duyarlı kişiler, etkileşim esnasında bilinçli davranmakla kalmaz, aynı zamanda paylaşılan fikirler ne kadar özgün olursa olsun takdir edebilir ve saygı duyabilir. Çünkü kültürlerarası duyarlılığın temelinde özsaygı, öz izleme, açık fikirlilik, empati ve etkileşime katılım söz konusudur (Chen & Starosta, 2000).

Kültür, iletişim ve turizm arasında önemli bir bağlantıdır ve bu durum da onları birbiriyle çok yakından ilişkili disiplinler haline getirir. Günümüzde insanlar farklı olanı görmek, tanımak, keşfetmek ve deneyim yaşamak için seyahat etmektedirler. Farklı olan, belirli bir ülkenin sakinleri tarafından yaratılmakta; giyim, yaşam, konuşma,

davranış biçimleri, gelenekler bu farklılığı yaratan olgular arasında yer almaktadır. Seyahat sürecinde farklı olanın karmaşasıyla karşılaşmak, insanlarda kaygı ve kararsızlık yaratabilmektedir. Bu zorluğu aşmanın anahtarı turistler, turizm sektörü çalışanları, yerel halk, tur rehberleri gibi farklı kültürlerin temsilcileriyle etkileşimde bulunan tüm sektör paydaşlarının kültürlerarası iletişim bilgisine sahip olmasıdır. Bu bilgi, belirsizlik ve kaygı düzeylerini azaltarak yabancılarla ilişkilerde güven duygusunu artırmaya olanak sağlamaktadır (Drozdowska & Radko, 2006). Bu bağlamda özellikle ziyaretçiler ve yerel halk arasında köprü vazifesi üstlenen ve kültürel boşluğu dolduran turist rehberlerinin yeterli kültürlerarası iletişim becerisine sahip olması, turistlerin olumlu deneyimler yaşamalarına ve destinasyondan mutlu ayrılmasına imkân tanımaktadır (Pelit & Zorlu, 2022).

İnsanların rehberli turlara katılmasında, yeni ve doyurucu kültürel deneyimler elde etme isteği ve yabancı bir ülkedeki iletişim zorluklarından kaçınma ihtiyacı gibi nedenler yatmaktadır. Turist rehberlerinin hem kendi kültürü hem de eşlik ettiği tur grubundaki üyelerin kültürleri hakkında detaylı bilgiye sahip olması, kültürlerarası başarılı aracılık performansı, turistlerin tatil deneyimini doğrudan etkilemektedir (Şahin, 2018). Kültürlerarası iletişim, farklı kültürlerden insanlar arasındaki önyargı ve çatışmaları azaltırken, karşılıklı anlayışı ve dostluğu inşa etmektedir. Ancak kültürlerarası iletişimin bu özelliğinin oluşabilmesi için olumlu iletişim şekillerinin davranışlarla desteklenmesi gerekmektedir (Kozan & Küçükaltan, 2019). Başka bir ifadeyle kültür hakkında bilgi sahibi olmak tek başına yeterli değildir, farklı kültürlerle hizmet eden rehberlerin kültürlerarası farklılıklara ilişkin farkındalığa sahip olması, öteki kültürleri kabul etmesi ve saygı duyması, değer vererek kültürlerarası duyarlılık sergilemesi gerekmektedir (Ehtiyar vd., 2018).

Etnosentrizm Kavramı

Sosyal bilimlerde ilk kez Sumner (1906) tarafından popüler hale getirilen etnosentrizm veya etnikmerkezcilik kavramı, etnik grup merkeziliği ve kendini her şeyden önemli görme hali olarak tanımlarken, iç grup (kişinin ait olduğu grup) ve dış grup (yabancı, öteki grup) ayrımı gerçekleştirilmiştir. Kültürlerarası iletişim sürecinde kilit rol oynayan etnosentrizm, kişinin kendi grubunun değerlerinin ve uygulamalarının üstünlüğüne inanmasını ya da sıklıkla grubun dışındakilere karşı aşağılama, nefret ve düşmanlık beslemesini içerir (Bizumic, 2015). Doğuştan gelen bir tutum olarak kavramsallaştırılan etnosentrizm, önemli oranda sosyal faktörlerden de etkilenebilmektedir. İnsanların halihazırda güçlü etnosantrik inançlara, normlara ve ideolojilere sahip olabilecek etnik gruplara doğduklarını belirtmek önemlidir. Etnik gruplar ve liderleri, grup üyelerine etnosantrik inançları vurgulamak ve aşmak için hikayeler, mitler, eğitim, kültürel uygulamalar ve gelenekler gibi örtük veya açık ikna yöntemleri kullanabilmekte, bu süreçte büyük miktarda enerji ve kaynak harcama eğiliminde olmaktadır. Sonuç olarak, bireyler kendi gruplarını diğer gruplardan daha üstün olarak algılayabilmekte, grup içi kayırmaya ve farklı gruplara karşı önyargılı olmaya gidebilmektedirler (Bizumic & Duckitt, 2012; Bremser & Abraham, 2021).

Bizumic & Duckitt (2012), etnosentrizmin “tercih, üstünlük, saflık, sömürücülük, grup bağlılığı ve adanmışlık” gibi altı önemli yönü olduğunu belirtmiştir. Bu yönlere göre, etnosantrik düzeyi yüksek bireyler kendi etnik grubunu diğerlerine tercih eder, kendi grubunun kültürel değerlerini ve uygulamalarını en iyi ve en üstün bulur, dış gruplarla karışmayı reddeder, kendi iç grubunun çıkarları doğrultusunda olduğu sürece, dış grupları farklı yollarla sömürmeyi makul bulabilir, grupla yüksek düzeyde bütünleşme, iş birliği sağlar, kendi etnik grubuna ve onun çıkarlarına karşı güçlü, ateşli ve koşulsuz bir sadakat sergiler.

Kendi iç grubuna aşırı bağıllık göstererek dış grubu aşağılamaya çalışmak yani “etnomerkezci kendini beğenmişlik” kültürlerarası iletişime ciddi zarar veren bir tutumdur. Tutumlar iletişim biçimlerini etkilemekte, iletişime katılan bireyin konuşma hızı, şivesi, duygularını, yabancı ile arasına koyduğu mesafeyi değiştirmektedir (Kartarı, 2020). Bu mesafe ölçülemeyen bir durum olsa da konuşmacıların ifadelerinde ve sözcüklerinde kendini belirgin şekilde göstermektedir. Bu tür dilsel ifadeler “etnosentrik konuşma” denilmekte ve “kayıtsızlık, kaçınma ve küçümseme” şeklinde üç tür mesafeye neden olmaktadır. Kayıtsızlık mesafesinde, konuşmacı kendi kültürünü her şeyin merkezinde gördüğünü ve yabancılara ilgi göstermediğini belirten bir mesafe bırakır. Kaçınma mesafesi, konuşmacının diğer kültürlerden kişilerle teması en aza indirmeyi veya kaçınmayı tercih ettiğini, iç grup jargonunu veya argoyu kullanarak iletir. Son olarak, aşağılama mesafesi, farklı kültürlerden kişilere yönelik küçümsemeyi açıkça ifade etmek için aşağılayıcı ifadeler aracılığıyla iletilir (Lukens, 1978; Gudykuns & Kim, 1997).

Neuliep vd. (2005), etnosentrizmin kültürlerarası iletişimde önemli bir engel olduğunu vurgulayarak, kültürlerarası alışverişlerin az veya çok etnosentrizmle yüklü olduğunu, önemli olanın olumsuz sonuçlara yol açabilecek düzeye gelinmemesi gerektiğini vurgulamışlardır. Etnomerkezcilik, iç grubun dayanışmasını, uyumunu, iş birliğini, sadakatini ve etkinliğini artırarak grubun hayatta kalmasını sağlamaya yardımcı olarak olumlu bir işlev görse de (Sharma vd., 1995), etnosentrik eğilimin fazlalığı kültürlerarası mesafenin artmasına ve kültürlerarası iletişimin etkisiz hale gelmesine neden olmaktadır (Chen, 2010). Etnosentrizmin ayrımcılıklara yol açma, sosyalleşmeyi engelleme, insanlar arası barış ve iş birliğini zorlaştırma, değişime direnme, esnek olamama, ötekileştirme ve aşağılama yoluyla yalnızlaşma, objektif yorumlama ve değerlendirme özelliğini kaybederek toplumsal ilerlemenin yavaşlaması gibi olumsuz sonuçları bulunmaktadır (Mazlum, 2024). Küreselleşmenin hızla ilerlediği bilgi çağında kendi kültürünün içine kapanarak farklı olanı kötü, aşağılık olarak algılamak değişimlere sırt çevirerek gelişime ve ilerlemeye ayak uyduramamak demektir. Etnosentrizmin aksine, kültürel farklılıklara saygı duymak ve farklılıklara uyum sağlamak turizm sektöründe arzu edilen bir olgudur. UNESCO Yaratıcı Çeşitliliğimiz Raporu’unda (1996) vurgulandığı üzere, unutmayalım ki Dünya bizim köyümüzdür. Eğer bir ev yanarsa, hepimizin başının üstündeki çatılar hemen riske girer. Eğer içimizden biri yeniden inşa etmeye çalışırsa, çabaları tamamen sembolik olacaktır. Dayanışma toplumların günlük düzeni olmalıdır ve herkes genel sorumluluğun kendi payını taşıma cesaretini göstermelidir.

Sürdürülebilirlik Kapsamında Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnosentrizm İlişkisi

Sürdürülebilirlik, bir toplumun, eko-sistemin ya da sürekliliği olan herhangi bir sistemin işlerini kesintisiz, bozulmadan, aşırı kullanımla tüketmeden ya da sistemin yaşamsal bağı olan ana kaynaklara aşırı yüklenmeden sürdürebilmesi yeteneğidir (Kozak, 2014). Sürdürülebilirlik fikrinin ortaya çıkmasında, Sanayi Devrimi sonrası yaygın Fordist üretim anlayışı, fosil yakıt tüketimi ve sera gazı emisyonlarında artış yaşanması, çevre kirliliğinin had safhalara ulaşması ve küresel ısınma sürecinin başlaması etkili olmuştur (Roney, 2011). İnsan kaynaklı iklim değişikliği olarak adlandırılan bu kriz, mevcut üretim ve tüketim alışkanlıklarından kaynaklanmakta olup doğal afetlerin sayıları, şiddeti ve sıklığı ile doğru orantılı olarak ülkelerin maddi ve manevi kayıplar yaşamasına neden olmaktadır (Bozoğlu, 2021). Burada asıl mesele gezegenimizde sınırlı düzeyde olan kaynakların her geçen gün artan dünya nüfusuna dengesiz dağılımı ve devasa ekonomik büyümenin çevresel krizler yaratmasıdır (Sach, 2019). 1992 yılında Rio’da düzenlenen Çevre ve Kalkınma Konferansı’nda bu kriz ve tehlikelerden hareketle sürdürülebilir

kalkınma kavramını küresel düzeyde benimsetmek ve çevre sorunları ile ekonomik kalkınmayı dengeleyen politikalar geliştirmek amaçlanmıştır (Rio Decleration, 1992).

Bruntland Raporun'ndan (1987), Rio Konferansı'na (1992) ve sonrasına uzanan süreçte kültür kavramının, kültürel çeşitliliğin, sürdürülebilir kalkınma sürecinde yer edinemediği görülmüş, bu eksiklikten hareketle UNESCO, 1996 yılında kültür ve kalkınma ilişkisini temel alan “Yaratıcı Çeşitliliğimiz Raporunu” yayınlamıştır. Raporda, kültürel çeşitlilik kavramına ana tema olarak yer verilmiş, kavrama siyasi meşruiyet kazandırılmıştır. Ayrıca tüm insan farklılıklarına karşı empati ve saygı hissetmenin, ötekinin farklı yaşam biçimlerine ve yaratıcı çeşitliliklerine karşı olumlu tutum sergilemenin, dünya barışını sağlamak ve sürdürülebilir kalkınmaya erişmek adına önemli olacağı vurgulanmıştır (UNESCO Yaratıcı Çeşitliliğimiz Raporu, 1996). UNESCO'nun 1996 yılı yaratıcı çeşitliliğimiz raporunun ardından “2001 yılı Kültürel Çeşitlilik Deklarasyonu” ve “2005 yılı Kültürel Çeşitliliğin Korunması ve Geliştirilmesi Sözleşmesi” sayesinde kültür kavramı, sürdürülebilir kalkınmanın hedefleri arasında yer almış, sürdürülebilir turizmin sac ayaklarından her birine çapraz katkı sağlayan bir değer olarak kabul görmüştür.

Birleşmiş Milletler tarafından Eylül 2015'te kabul edilen Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri (SKH) çerçevesinde, uluslararası kalkınma gündemi ilk kez kültüre atıfta bulunmuştur. Bu atıf, UNESCO tarafından "benzersiz bir tanınma" olarak övülmüştür. Kültürün korunması ve çeşitliliğinin teşviki kendi başına bir amaçtır ve aynı zamanda “nitelikli eğitim, sürdürülebilir şehirler ve topluluklar, insana yakışır iş ve ekonomik büyüme, eşitsizliklerin azaltılması, iklim eylemi, toplumsal cinsiyet eşitliğini ve barışçıl ve kapsayıcı toplumları teşvik etmek” gibi birçok sürdürülebilir kalkınma hedefine doğrudan katkıda bulunmaktadır (Culture and Sustainable Development Goals, 2025).

Turizm, sürdürülebilir kalkınma ve kültürel mirasın korunmasında aradaki dengeyi sağlayan önemli bir araçtır. Kültürel çeşitliliği teşvik etmek ve kültürel unsurlara erişmenin en etkin yolu turizmdir. Ancak aynı zamanda kültürlerarası hareketlilikler destinasyonlarda aşırı kalabalıklaşmaya, kültürel özgünlüğün kaybına, yerel halkın gündelik yaşamında zorluklara yol açabilmektedir. Turizm kaynaklı algılanan aşırı kalabalıklaşma, gürültü ve turistlere atfedilen diğer rahatsızlıklar nedeniyle yerel halk arasında ziyaretçilere karşı olumsuz tavırların arttığı, bazı şehirlerde protestolar olduğu ve medyada “aşırı turizm” ve “turizm fobisi” gibi terimlerin yaygınlaştığı da görülmektedir (Overtourism, 2018; Sustainable Cultural Tourism, 2025). Yerel halkın kendi öz saygısını ve öz kimliğini sürdürme ihtiyacından kaynaklı ortaya çıkan turiste karşı olumsuz önyargılar geliştirme yani “turizm etnosentrizmi” de yabancı düşmanlığına, yalnızca iç turizme yani kendi grubunun insanının seyahatine müsamaha göstermeye sebebiyet verebilmektedir (Unurlu, 2023). Bu bağlamda sürdürülebilir turizm felsefesini benimseyerek turistik hareketliliklerden doğabilecek sorunları en aza indirmeye çalışmak, mevcut ve gelecekteki ekonomik, sosyal ve çevresel etkileri tam olarak hesaba katarak, ziyaretçilerin, endüstrinin, çevrenin ve ev sahibi toplulukların ihtiyaçlarını anlamak ve karşılamaya çalışmak amaç edinilmelidir (Sustainable Development-UNWTO, 2025). Kültürlerarası iletişim çalışmalarının da üzerinde durmaya ve çözmeye çalıştığı temel sorunlar, basmakalıp düşünceler, önyargılar, etnik merkezci ve ayrımcı tutumlar, kültürel bağnazlıklar olup bunlara karşı değişik bakış açıları geliştirilebileceği vurgulanmaktadır. Farklı kültürlerle karşı hoşgörülü olabilmek, anlayış ve empati sergilemek, etnik ve dinsel kabuklarımızı kırarak yerellikten uzaklaşıp dünyaya açık olmak, farklılıklarımızla birlikte barış içinde yaşayabilmek bu yolları temsil etmektedir (Özdemir, 2011).

McMullen (2017), turistler ve ev sahibi kültürler arasındaki etkileşim alanlarını “turist ev sahibi etkileşimleri, turist araçları, turist destinasyonlarında dil kullanımı ve turizm tanıtım materyalleri” olarak gruplandırmıştır. Bu gruplandırmada kültürlerarası iletişimi sağlamak adına en önemli rolün turist araçları olan seyahat acentaları ve turist rehberlerinin olduğunu belirtmiştir. Çünkü özellikle aracı rolündeki bir tur rehberinin performansı, bir turistin ev sahibi kültür algısını doğrudan etkileyebilir ve belirgin kültürel farklılıklara tepkilerini belirleyebilir. Sonuç olarak, başarılı kültürlerarası karşılaşmaları kolaylaştırmak için turist araçlarının dikkatli bir kültürel eğitime tabi tutulması gerekir. Çalışmada turist rehberliği eğitimi alan öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık düzeyi ve etnosentrizm düzeylerini belirlemeye yönelik çabanın sebebi de budur. Turist rehberlerinin birer turizm elçisi olarak nitelendirilmesi, farklı kültürlerle iç içe olması ve turistlerin destinasyon hakkındaki algılarını etkileyebilmesi farklı ve zorlayıcı roller üstlenmelerini gerektirmekte (Katlav vd., 2020) rehber adaylarının aldıkları eğitimi daha da önemli kılmaktadır. Turist rehberliği öğrencilerinin aldıkları ön lisans, lisans, yüksek lisans eğitimleri neticesinde, önceden belirlenmiş amaçlar doğrultusunda yeteneklerinde, tutumlarında ve davranışlarında olumlu istendik değişiklikler meydana gelebilmekte, turizm anlayışı, insan sevgisi ve hoşgörüsü, meslek bilinci ve ahlaki kazanımları mümkün olabilmektedir (Eker vd., 2019). Eğitim öncesi yüksek etnosentrik davranışlara sahip bireyler aldıkları eğitimler neticesinde davranış değişikliği yaşayabilmekte ve farklı kültürlerle daha saygılı ve anlayışlı olabilmektedir. Tezcan (2020), turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik düzeylerini belirlemeye yönelik bir araştırma gerçekleştirmiş, araştırma neticesinde turist rehberlerinin kültürlerarası duyarlılıklarının etnomerkezcilik düzeylerinden yüksek olduğu görülmüştür. Araştırmada yurtdışında ve il merkezlerinde yetişen bireylerin kültürlerarası duyarlılıklarının daha yüksek olduğu saptanmıştır. Mazlum (2024), turizm işgörenlerinin eğitim düzeyi ve yabancı dil seviyeleri arttıkça etnosentrik tutumlarının azaldığını ve kültürlerarası duyarlılık düzeyi ile hizmet verme yatkınlığının arttığını gözlemlemiştir. Boncuk (2019), Erasmus programından yararlanma durumuna göre öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık ve etnikmerkezcilik durumlarını incelemiş, daha önce yurtdışında bulunmuş ve farklı kültürlerle temas etmiş öğrencilerin etnosentrik düzeylerinin yurtdışında bulunmayan öğrencilere göre daha düşük olduğunu bulmuştur. Chen (2010), kültürlerarası iletişim yeterliliğinin boyutlarından biri olan kültürlerarası duyarlılık ve etnosentrizm arasındaki ilişkiyi araştırmış, yüksek kültürlerarası duyarlılığa sahip öğrencilerin daha az etnosentrik olduğunu ortaya koymuştur. Alyakut (2021), turizm eğitimi alan ön lisans öğrencileri üzerine bir araştırma gerçekleştirmiş, araştırmada kültürlerarası duyarlılığın eğitim görülen turizm bölümüne göre farklılaştığı, özellikle turist rehberliği öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılıklarının daha yüksek olduğu görülmüştür.

Uluslararası literatür incelendiğinde kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin ve etnosentrizm düzeylerinin ayrı ayrı farklı değişkenlerle ilişkilendirilerek ele alındığı, kültürlerarası duyarlılık ve etnosentrizm ilişkisinin sınırlı sayıda çalışmada incelendiği ve çoğunlukla öğrenciler, öğretmenler, yerel halk örneklemleri üzerinden gerçekleştirildiği (Rahimi & Soltani, 2011; Ögüt, 2017; Dong, 2018; Su, 2018; Çimen, 2019; Delibaş vd., 2020; Erdoğan & Okumuşlar, 2020; Beşer vd., 2021; Karasu vd., 2022; Mikhaylova, 2023; Ergezen & Aydın, 2025) görülmektedir. Doğrudan turist rehberliği eğitimi alan öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık ve etnosentrizm ilişkisini araştıran çalışmalar nadir düzeydedir. Bu nedenle literatürdeki boşluktan hareketle aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur:

H1: Turist rehberliği öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılığı etnosentrizmi etkilemektedir.

H2: Turist rehberliği öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılık ve etnosentrizm düzeyleri demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

Araştırmanın Yöntemi

Çalışma kapsamında, ülkelerin kültür temsilcisi olarak nitelendirilen turist rehberi adayı öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık ve etnosentrizm düzeylerini belirlemek, bu iki değişken arasındaki ilişki ve etki durumlarını incelemek amaçlanmıştır. Ayrıca çalışmada öğrencilerin demografik özelliklerine göre kültürlerarası duyarlılık ve etnosentrizm ifadelerine verdikleri yanıtlarda farklılık olup olmadığı da sorgulanmıştır.

Çalışmanın evrenini Nevşehir’de turist rehberliği eğitimi gören ön lisans, lisans, yüksek lisans ve doktora öğrencileri oluşturmaktadır. Çalışmanın evrenini Nevşehir’de eğitim görmekte olan turist rehberliği öğrencilerinin oluşturmasının sebebi, destinasyonun turizm açısından önemli bir potansiyele sahip olması ve zaman, maliyet gibi sebeplerle destinasyondaki katılımcılara ulaşmanın nispeten daha kolay olmasıdır. Araştırmada amaçlı örnekleme tercih edilmiş olup, araştırmacının kendi kişisel gözlemlerinden hareketle araştırma sorunsalına uygun geldiğini düşündüğü belirli özellikleri taşıyan katılımcılar seçilmiştir. Araştırma evreni bilgisi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi ve Kapadokya Üniversitesi öğrenci işleriyle iletişime geçilerek elde edilmiş olup, toplamda 1128 turist rehberliği öğrencisinin eğitimine devam etmekte olduğu gözlenmiştir. Ulaşılması gereken örneklem sayısı; %95 güvenirlik düzeyi ve %5 güvenirlik aralığı temel alınarak www.surveysystem.com adresi üzerinden hesaplanmış ve ilgili sayı 287 olarak bulunmuştur. Online bir anket formu WhatsApp ve mail aracılığıyla 300 öğrenciye ulaştırılmış olup Mayıs-Aralık 2023 döneminde 264 öğrenciden yanıt alınmıştır. Örneklemen tamamına ulaşamamasının başlıca nedenleri, Şubat 2023'te meydana gelen depremler sonucu ülke gündeminin olağan dışı şekilde yoğunlaşması ve veri toplama sürecinin öğrencilerin yaz tatiline denk gelmesidir. Araştırma evrenine ulaşma konusunda zaman, maliyet kısıtı sebebiyle veriye ulaşma zorluğu nedeniyle ulaşılan örneklem sayısı ise literatüre göre uygun bulunmaktadır (DiLullo, 1997).

Araştırma kapsamında örneklemden veri toplayabilmek adına “Kapadokya Üniversitesi Etik Komisyonu’ndan 19.01.2023 tarihli olarak E-64577500-050.99-34875 nolu toplantısında 29533901-050.99-33861 sıra sayılı kararı ile” izin alınmıştır. Araştırma nicel desende planlanmış olup veri toplama aracı olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket, katılımcıların demografik özelliklerinin (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, gelir durumu, yetiştiğiniz coğrafi bölge, yetiştiğiniz yerleşim birimi, daha önce yurt dışında bulundunuz mu, farklı ülkelere arkadaşınız var mı?), kültürlerarası duyarlılık ve etnosentrizm düzeylerinin belirlenmeye çalışıldığı üç bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde katılımcıların demografik özellikleri sorulmuş olup, ikinci bölümde Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği için Chen & Starosta (2000) tarafından geliştirilen 24 ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Ölçek “etkileşime bağlılık, kültürel farklılıklara saygı, etkileşim güveni, etkileşimden keyif alma, etkileşimde dikkatli olma” boyutlarına sahiptir. 5 faktör ve bunlara karşılık gelen 24 maddeden oluşan ölçekte katılımcıların ifadelerine yönelik cevapları için “5’li Likert tipi ölçek” esas alınmıştır. Etnosentrizm ölçeği için ise Neuliep & McCroskey (1997) tarafından oluşturulan 20 ifadeden ve tek boyuttan oluşan ölçek 5’li likert şeklinde oluşturulmuştur. Ölçülmesi amaçlanan kavramların, ölçek maddeleri aracılığıyla ne ölçüde temsil edildiğini belirlemek amacıyla içerik geçerliliği çalışması yapılmış ve ölçekler, uzman görüşüne sunulmuştur. Ayrıca, ölçeklerin araştırmacı tarafından İngilizce’den Türkçe’ye çevrilmiş olması nedeniyle, dil uygunluğunu değerlendirmek amacıyla yabancı dil uzmanlarının onayına da başvurulmuştur. Uzmanlardan, ölçeklerin hedeflenen yapıları temsil etme düzeyine ve çeviri uygunluğuna ilişkin onay alınmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçekler ulusal ve uluslararası pek çok yayında kullanılmış, tekrarlanmış ve geçerliliği kanıtlanmış ölçeklerdir (Neuliep & McCroskey, 1997; Chen & Starosta, 2000; Dong vd., 2008; Sezer & Kahraman, 2016; Çiloğlu & Bardakçı, 2019; Bakan & Yıldız, 2020; Alıcı, 2021; Yürür vd., 2021). Araştırmada elde edilen veriler SPSS 25.0 ve DataBeeg 1.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Ölçeklerin güvenilirliğini ölçmek amacıyla ise Cronbach Alpha değeri hesaplanmıştır. Analiz sonuçlarına göre kültürlerarası duyarlılık ölçeğinin Cronbach Alpha değeri 0,868 iken etnosentrizm ölçeğinin Cronbach Alpha değeri 0,866'dır. Kalaycı (2010), 0,80 ile 1.00 arasında bulunan güvenilirlik analizi sonuçlarının yüksek derece güvenilir olarak kabul edilmesi gerektiğini belirtmiştir. Verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotlar (sayı, yüzde, min-maks değerleri, ortalama, standart sapma) kullanılmıştır. Ölçeklerin faktör analizi gerçekleştirilerek etnosentrizm ve kültürlerarası duyarlılık ölçeklerinde yer alan maddelerin kaç faktör altında toplandığı bulgulanmış ve güvenilirlik analizleri gerçekleştirilmiştir. Kullanılan verilerin normal dağılıma uygunluğu test edilmiştir. Normal dağılıma sahip verilerde niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki bağımsız grup karşılaştırılmasında bağımsız T testi, ikiden fazla bağımsız grup karşılaştırılmasında ise tek yönlü varyans analizi uygulanmış ve fark bulunduğu durumda fark yaratan grubu bulmak için Bonferroni kullanılmıştır. İki numerik değişken arasındaki ilişkiyi test etmek için Pearson korelasyon uygulanmıştır. Kurulan modeller doğrultusunda basit ve çoklu doğrusal regresyon analizleri yapılmıştır.

Araştırmanın Bulguları

Araştırmada katılımcıların demografik özelliklerine dair tanımlayıcı analizler gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçları Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1. Demografik özelliklere ait tanımlayıcı istatistik analizi

Değişkenler		n	%
Cinsiyet	Kadın	106	40.2
	Erkek	158	59.8
Medeni durum	Evli	118	44.7
	Bekâr	146	55.3
Yaş	18-25	29	11.0
	26-35	77	29.2
	36-45	75	28.4
	46-55	67	25.4
	56-65	16	6.1
Eğitim durumu	Ön Lisans	51	19.3
	Lisans	74	28.0
	Lisansüstü	139	52.7
Gelir durumu	1501-2500	4	1.5
	2501-3500	28	10.6
	3501-4500	7	2.7
	4501 TL ve üzeri	225	85.2
Yetişilen Coğrafi Bölge	Marmara	95	36.0
	Ege	25	9.5
	Karadeniz	19	7.2
	Güneydoğu Anadolu	10	3.8
	İç Anadolu	58	22.0
	Doğu Anadolu	8	3.0
	Akdeniz	35	13.3
	Türkiye Dışı	14	5.3
Yetişilen yerleşim birimi (en uzun süre yaşanan yerleşim birimi)	Köy	19	7.2
	İlçe	66	25.0
	İl Merkezi	176	66.7
	Diğer	3	1.1

Tablo 1. Demografik özelliklere ait tanımlayıcı istatistik analizi (devamı)

Daha önce yurt dışında bulunma durumu	Evet	213	80.7
	Hayır	51	19.3
Farklı ülkelerden ve/veya kültürlerden arkadaş varlığı	Evet	245	92.8
	Hayır	19	7.2
Toplam		264	100.0

Tablo 1'e göre, katılımcıların 106'sının kadın 158'inin erkeklerden oluştuğu, katılımcıların %44.7'sinin evli, %55.3'ünün bekar olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaşlarına göre dağılım incelendiğinde %28.4'ünün 36-45 yaş aralığında olduğu, eğitim durumlarına göre dağılımlarında ise çoğunluğu 139 öğrenci ile yüksek lisans eğitimi alan öğrencilerin oluşturduğu görülmektedir. Katılımcıların %85.2'sinin gelir durumunun 4501 TL ve üzeri olduğu, yetiştikleri coğrafi bölge açısından dağılıma bakıldığında en fazla %36 ile Marmara bölgesinde en az %3 ile Doğu Anadolu bölgesinde bulundukları, yetiştikleri yerleşim birimi açısından %66.7'sinin il merkezinde yetiştiği, %7.2'sinin köyde yetiştiği anlaşılmıştır. Katılımcıların %80.7'sinin daha önceden yurtdışında bulunmuş olduğu, %92.8'inin de farklı kültür ve/veya kültürlerden arkadaşının olduğu görülmüştür.

Demografik özelliklere yönelik tanımlayıcı istatistik verileri değerlendirildikten sonra Kültürlerarası Duyarlılık ölçeğine yönelik faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Bu analizde, ilk olarak ölçeğin KMO ve Bartlett's değerleri incelenmiş ve analiz sonucu KMO değeri 0,849, Bartlett's testi ile elde edilen Ki-Kare ($\chi^2 = 2460,509$, $p < .00$) anlamlı bulunmuş ve faktör analizine uygun olduğu görülmüştür. KMO katsayısı 0,849 olduğundan sonuç çok iyidir. Sonuçlar, değişkenler arasında yüksek korelasyon olduğunu ve verilerin çok normal dağılımdan geldiğini göstermektedir. Ayrıca araştırmada örneklem büyüklüğünün de yeterli olduğu görülmektedir (Karagöz, 2017). Toplamda 24 ifade ile gerçekleştirilen faktör analizine ait "döndürülmüş bileşen matrisi" tablosunda, maddeler 5 boyutta yer almıştır. Ölçeğin ve boyutların güvenilirlik analizleri Cronbach Alpha yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin genel Cronbach Alpha değeri 0,868'dir. Etkileşime bağlılık alt boyutuna ait $\alpha=0,80$; kültürel farklılıklara saygı alt boyutuna ait $\alpha=0,72$; etkileşimde güven alt boyutuna ait $\alpha=0,79$; etkileşimden keyif alma alt boyutuna ait $\alpha=0,81$; etkileşimde dikkatli olma alt boyutuna ait $\alpha=0,78$ 'dir. Bu değerler, kabul edilebilir güvenilirlik seviyesini temsil etmektedir. Faktör analizi neticesinde elde edilen boyutlar, ifadeler ve aldıkları faktör yükleri Tablo 2'de detaylı olarak gösterilmiştir.

Tablo 2. Kültürlerarası duyarlılık ölçeğine yönelik faktör analizi

İfadeler	Etkileşime Bağlılık	Kültürel Farklılıklara Saygı	Etkileşimde Güven	Etkileşimden Keyif Alma	Etkileşimde Dikkatli Olma
Farklı kültürlerden insanlarla etkileşimde bulunmaktan keyif alırım.	0,856				
Farklı kültürlerden akranlarım hakkında bir izlenim oluşturmadan önce bekleme eğilimindeyim.	0,834				
Farklı kültürlerden insanlara karşı açık fikirliyim.	0,807				
Etkileşimimiz sırasında kültürel olarak farklı olan akranıma sıklıkla olumlu tepkiler veririm.	0,756				

Tablo 2. Kültürlerarası duyarlılık ölçeğine yönelik faktör analizi (devamı)

Kültürel olarak farklı kişilerle uğraşmak zorunda kalacağım durumlardan kaçınırım.	0,734				
Kültürel olarak farklı akranıma onu anladığımı sözlü ve sözsüz hareketlerimle sık sık gösteririm.	0,702				
Kültürel olarak farklı olduğum akranımla aramdaki kültürel farklılıklardan keyif alıyorum.	0,696				
Başka kültürlerden insanların dar görüşlü olduğunu düşünürüm.		0,751			
Farklı kültürlerden insanlarla vakit geçirmekten hoşlanmam.		0,748			
Farklı kültürlerden insanların değerlerine saygı duyarım.		0,736			
Farklı kültürlerden insanların davranış biçimlerine saygı duyarım.		0,702			
Farklı kültürlerden insanların fikirlerini kabul etmem.		0,688			
Kültürümün diğer kültürlerden daha iyi olduğunu düşünürüm.		0,618			
Farklı kültürlerden insanlarla etkileşimde bulunurken kendimden oldukça eminimdir.			0,825		
Farklı kültürlerden insanların önünde konuşmak bana çok zor gelir.			0,816		
Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken ne söyleyeceğimi her zaman bilirim.			0,802		
Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken istediğim kadar sosyal olabilirim.			0,760		
Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken kendime güvenirim.			0,736		
Farklı kültürlerden insanlarla etkileşime geçtiğimde kolayca sinirlenirim.				0,890	
Farklı kültürlerden insanlarla birlikteyken genellikle cesaretim kırılır.				0,787	
Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken genellikle kendimi işe yaramaz hissedirim.				0,683	
Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken çok dikkatli olurum.					0,902
Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken olabildiğince fazla bilgi edinmeye çalışırım.					0,732
Kültürel olarak farklı olan akranımın etkileşimimiz sırasında kullandığı ince anlamlara karşı duyarlıyım.					0,716

Faktör yüklerinin genel olarak en az 0,30'un üzerinde olması önerilmektedir (Gürbüz & Şahin, 2014). Tablo 2'ye göre maddelerin faktör yüklerinin 0,60'ın üstünde olduğu ve yeterli temsil gücüne sahip olduğu görülmektedir.

Kültürlerarası Duyarlılık ölçeğine ait faktör analizi tamamlandıktan sonra, Etnosentrizm ölçeğine yönelik verilerin faktör analizine geçilmiştir. Öncelikle verilerin faktör analizi için uygunluğunu ölçmek üzere Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi uygulanmış ve sonuç 0.87 bulunmuştur. Değerin 1'e çok yakın olması faktör analizine uygunluğunu göstermektedir. Ayrıca sig. değeri .000; yani $p < 0.05$ olup, veriler normal dağılmaktadır. Toplamda 20 ifade ile gerçekleştirilen faktör analizine ait "bileşken matrisi" tablosunda, değişkenler tek boyut altında yer almıştır. Ölçeğin ve boyutların güvenilirlik analizleri Cronbach Alpha yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin genel Cronbach Alpha değeri 0,866'dır.

Tablo 3. Etnosentrizm ölçeğine yönelik faktör analizi

İfadeler	Faktör Yük Değeri
Diğer kültürlerin çoğu benim kültürüme kıyasla geri kalmıştır.	0,836
Benim kültürüm diğer kültürler için rol model olmalıdır.	0,807
Başka kültürlerden insanlar benim kültür ortamına geldiklerinde garip davranırlar.	0,783
Diğer kültürlerdeki yaşam tarzları da benim kültürümdekiler kadar geçerlidir (meşrudur).	0,772
Diğer kültürler benim kültürüme daha çok benzemeye çalışmalıdır.	0,738
Diğer kültürlerin değerleri ve gelenekleriyle ilgilenmem.	0,712
Benim kültürümdeki insanlar başka kültürlerdeki insanlardan çok şey öğrenebilir.	0,708
Diğer kültürlerden çoğu insan kendileri için neyin iyi olduğunu bilmiyor.	0,705
Diğer kültürlerin değerlerine ve geleneklerine saygı duyarım.	0,700
Çoğu insan benim kültürümdeki insanlar gibi yaşasaydı daha mutlu olurdu.	0,696
Farklı kültürlerden birçok arkadaşım var.	0,682
Benim kültürümdeki insanlar neredeyse dünyadaki en iyi yaşam biçimine sahiptir.	0,671
Diğer kültürlerdeki yaşam tarzları benim kültürümdekiler kadar geçerli (meşru) değildir.	0,670
Diğer kültürlerin değerlerine ve geleneklerine karşı çok ilgiliyim.	0,656
Farklı insanları kendi değerlerimle yargıyım.	0,634
Kendime benzeyen insanları erdemli olarak görürüm.	0,605
Benden farklı insanlarla iş birliği yapmam.	0,601
Benden farklı olan insanlara güvenmem.	0,593
Farklı kültürlerden insanlarla iletişim kurmaktan hoşlanmam.	0,587
Diğer kültürlerin değerlerine ve geleneklerine karşı çok az saygım var.	0,525

Tablo 3'e bakıldığında maddelerin faktör yüklerinin 0,525 ile 0,836 arasında olduğu görülmektedir. Bu değerlerin 0,30'dan yüksek olduğu için ölçeği temsil gücünün yeterli olduğu söylenebilir. Faktör analizinden sonra araştırmada elde edilen verilerin normal dağılıma uygunluğu analiz edilmiş olup, analiz sonuçlarına Tablo 4'te yer verilmiştir.

Tablo 4. Araştırmada kullanılan değişkenlerin normallik analizi sonuçları

Değişkenler	Çarpıklık	Basıklık	Durum
Etkileşime Bağlılık	-1.037	1.240	Normal
Kültürel Farklılıklara Saygı	-0.704	0.397	Normal
Etkileşimde Güven	-0.410	0.084	Normal
Etkileşimden Keyif Alma	0.263	-0.015	Normal
Etkileşimde Dikkatli Olma	-0.408	0.268	Normal
Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği	-0.728	1.043	Normal
Etnosentrizm Ölçeği	0.906	1.139	Normal

Tablo 4'e göre verilerin çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 3 arasında olduğu ve normallik değerlerinin uygun olduğu görülmektedir (Shao, 2022). Verilerin normal dağılım göstermesi, istatistiksel analizlerin yapılmasının ön koşullarından birinin gerçekleştirilmiş olması demektir. Çalışmada parametrik testlerin (T testi-ANOVA) kullanılması da verilerin normal dağılımına bağlı olarak mümkün olmuştur.

Araştırmada kullanılan değişkenlerin tanımlayıcı istatistiklerine dair de analizler gerçekleştirilmiş olup analiz sonuçları Tablo 5'te gösterilmiştir. Etkileşime bağlılık ortalamasının 4.28 ± 0.53 , kültürel farklılıklara saygı

ortalamasının 4.31 ± 0.51 , etkileşimde güven ortalamasının 4.17 ± 0.48 , etkileşimden keyif alma ortalamasının 3.63 ± 0.58 , etkileşimde dikkatli olma ortalamasının 4.05 ± 0.61 , kültürlerarası duyarlılık ölçeği ortalamasının 4.16 ± 0.42 ve etnosentrizm ölçeği ortalamasının 2.06 ± 0.51 olduğu görülmektedir.

Tablo 5. Araştırmada kullanılan değişkenlerin tanımlayıcı istatistikleri

Değişkenler	Min	Max	$\bar{x}$	s.s
Etkileşime Bağlılık	2.14	5.00	4.28	0.53
Kültürel Farklılıklara Saygı	2.50	5.00	4.31	0.51
Etkileşimde Güven	2.60	5.00	4.17	0.48
Etkileşimden Keyif Alma	2.33	5.00	3.63	0.58
Etkileşimde Dikkatli Olma	2.00	5.00	4.05	0.61
Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği	2.54	4.88	4.16	0.42
Etnosentrizm Ölçeği	1.10	4.20	2.06	0.51

$\bar{x}$: Aritmetik ortalama, s.s: standart sapma

Tablo 5'ten görüleceği üzere turist rehberliği öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılık düzeyleri genel anlamda yüksek çıkmıştır ($\bar{x}$: 4,16). Bu sonuç, lisans, ön lisans ve yüksek lisans düzeylerinde turist rehberliği eğitimi almakta olan öğrencilerin kültürel farklılıkları anlamaya ve takdir etmeye dair olumlu bir duygu geliştirdiğini göstermektedir. Böylesi olumlu bir sonucun elde edilmesi, öğrencilerin eğitim görmekte oldukları kurumda farklı kültürlerden öğrencilerle etkileşim halinde olması, eğitim müfredatının içeriği, staj programlarının etkisi, öğrenci değişim programlarının katkısı ve Nevşehir destinasyonunun farklı kültürlerden turistlerle karşılaşma imkanı sağlaması sayesinde olabilir.

Araştırmada kültürlerarası duyarlılık ve etnosentrizm arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla Pearson Korelasyon analizi gerçekleştirilmiş, Tablo 6'da analiz sonuçları gösterilmektedir.

Tablo 6. Kültürlerarası duyarlılık ile etnosentrizm arasındaki ilişki

Değişkenler	Etnosentrizm Ölçeği	
	r	p
Etkileşime Bağlılık	-0.609	0.000*
Kültürel Farklılıklara Saygı	-0.713	0.000*
Etkileşimde Güven	-0.558	0.000*
Etkileşimden Keyif Alma	-0.635	0.000*
Etkileşimde Dikkatli Olma	-0.691	0.000*
Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği	-0.804	0.000*

* $p < 0.05$

Tablo 6'ya göre, Etnosentrizm ölçeği ile etkileşime bağlılık arasında ($r = -0.609$, $p < 0.05$), kültürel farklılıklara saygı arasında ($r = -0.713$, $p < 0.05$), etkileşimde güven arasında ($r = -0.558$, $p < 0.05$), etkileşimden keyif alma arasında ($r = -0.635$, $p < 0.05$), etkileşimde dikkatli olma arasında ($r = -0.691$, $p < 0.05$) ve kültürlerarası duyarlılık ölçeği arasında ($r = -0.804$, $p < 0.05$) istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir.

Çalışmada H1 hipotezini test etmek amacıyla öncelikle basit doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Tablo 7'de kültürlerarası duyarlılığın etnosentrizm üzerindeki etkisini araştırmak için kurulan modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($F = 479.863$, $p < 0.05$). Kültürlerarası duyarlılığın etnosentrizm üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkisi bulunmaktadır ($\beta = -0.810$, $p < 0.05$). Kurulan modelin %64.7'si açıklanmaktadır ($R^2 = 0.647$). Analizler neticesinde H1 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 7. Kültürlerarası duyarlılığın etnosentrizme etkisi

MODEL		Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Katsayılar		
		Beta	Standart Hata	Beta	t	Sig
1						
	(Sabit)	122.035	3.709		32.904	0.000*
	Kültürlerarası Duyarlılık	-0.810	0.037	-0.804	-21.906	0.000*
F: 479.863 R²:0.647 p: 0.000*						
2	(Sabit)	119.295	3.719		32.080	0.000*
	Etkileşime Bağlılık	-0.349	0.141	-0.127	-2.478	0.014*
	Kültürel Farklılıklara Saygı	-0.978	0.203	-0.293	-4.822	0.000*
	Etkileşimde Güven	-0.409	0.196	-0.096	-2.090	0.038*
	Etkileşimden Keyif Alma	-1.705	0.252	-0.293	-6.779	0.000*
	Etkileşimde Dikkatli Olma	-1.252	0.286	-0.224	-4.381	0.000*
F: 109.590 R²: 0.680 p: 0.000*						

Kültürlerarası duyarlılık alt boyutlarının hangilerinin etnosentrizm üzerinde anlamlı etki meydana getirdiğini görebilmek amacıyla çok değişkenli doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir (Tablo 7). Etkileşime bağlılığın, kültürel farklılıklara saygının, etkileşimde güvenin, etkileşimden keyif almanın ve etkileşimde dikkatli olmanın etnosentrizm üzerindeki etkisini araştırmak için kurulan modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir (F=109.590, p<0.05). Etkileşime bağlılığın (β =-0.349, p<0.05), kültürel farklılıklara saygının (β =-0.978, p<0.05), etkileşimde güvenin (β =-0.409, p<0.05), etkileşimden keyif almanın (β =-1.705, p<0.05) ve etkileşimde dikkatli olmanın (β =-1.252, p<0.05) etnosentrizm üzerinde istatistiki açıdan anlamlı ve negatif bir etkisi bulunmaktadır (β =-0.810, p<0.05). Kurulan modelin %68'i açıklanmaktadır (R²=0.680).

Katılımcıların demografik özelliklerine göre kültürlerarası duyarlılık ve etnosentrizm ifadelerine verdikleri yanıtlarda farklılık olup olmadığını görmek amacıyla T testi ve ANOVA testi gerçekleştirilmiş olup fark bulunduğu takdirde farkı yaratan grubu bulmak adına Bonferroni kullanılmıştır. Analiz sonuçlarına göre eğitim durumu lisansüstü olan (Ort.= 4.20; S.S.= 0.37; t=3.153; p<0.05), yetiştiği bölge Marmara olan (Ort.= 4.27; S.S.= 0.33; t=6.247; p<0.05), yerleşim birimi il merkezi olan (Ort.= 4.23; S.S.= 0.36; t=12.414; p<0.05), daha önce yurt dışında bulunmuş (Ort.= 4.21; S.S.= 0.39; t=4.269; p<0.05) ve farklı kültür ve/veya kültürlerden arkadaşı olan (Ort.= 4.18; S.S.= 0.41; t=3.043; p<0.05) katılımcıların kültürlerarası duyarlılık ölçeği puanları diğer katılımcılara göre farklılık göstermiş, daha yüksek çıkmıştır. Ayrıca, sonuçlara göre yetiştiği coğrafi bölge Doğu Anadolu olan (Ort.= 2.91; S.S.= 0.94; t=7.521; p<0.05), yerleşim yeri köy olan (Ort.= 2.39; S.S.= 0.80; t=8.394; p<0.05), daha önce yurt dışında bulunmayan (Ort.= 2.36; S.S.= 0.65; t=-4.832; p<0.05) ve farklı kültür ve/veya kültürlerden arkadaşı olmayan (Ort.= 2.38; S.S.= 0.67; t=-2.842; p<0.05) katılımcıların etnosentrizm puanları diğer katılımcılara göre farklılık göstererek daha yüksek çıkmıştır. Analizler neticesinde H2 kabul edilmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Turizm endüstrisi, farklı nesillerden ve kültürlerden üyelerin bir turizm ürünü yaratma ve satma konusunda iş birliğini içeren çok yönlü ve çok kültürlü bir endüstridir. Bu endüstride çalışan bireylerin kuşaksal farklılıklarının yanı sıra sahip oldukları farklı diller ve kültürel geçmişler davranışlarını etkilemektedir (Luka, 2023). Bir kültüre mensup hizmet personeli, farklı kültürlerden misafirlere hizmet ederken kültür farklılıklarından kaynaklı, sosyal

etkileşim esnasında uyumsuzluklar, yanlış anlamalar ve çatışmalar yaşanabilmektedir. Çünkü bir kültüre uygun olan norm veya değerler başka bir kültürde uygunsuz görülebilmektedir. Kültürlerarası duyarlılık bu farklılıkları fark etme, anlama ve takdir etmeyi sağlamaktadır (Yürür vd., 2021). Kültürlerarası duyarlılık kültürlerarası iletişim için arzu edilen bir yetenek iken etnosentrizm kültürlerarası iletişimin önünde bir engel olarak görülmektedir.

Kültürlerarası duyarlılık ve etnosentrizm ilişkisini sürdürülebilirlik bağlamında ele alan bu araştırma, Nevşehir’de turist rehberliği eğitimi almakta olan öğrencilerden elde edilen veriler aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Elde edilen verilerin analiz edilmesi neticesinde kültürlerarası duyarlılık ve etnosentrizm arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüş, kültürlerarası duyarlılığın etnosentrizm üzerinde negatif etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Turist rehberliği eğitimi alan öğrencilerin kültürlerarası duyarlılıkları arttıkça etnosentrizm düzeylerinde azalma olduğu anlaşılmıştır. Literatür detaylı olarak incelendiğinde turist rehberliği eğitimi alan öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık ve etnosentrizm ilişkisini sürdürülebilirlik bağlamında ele alan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak farklı örneklerde aynı ilişkiyi sorgulayan sınırlı sayıda araştırma mevcuttur (Chen, 2010; Ögüt, 2017; Bilgiç & Şahin, 2019; Çimen, 2019; Akyıl & Yıldırım, 2020; Delibaş vd., 2020; Tezcan, 2020; Bhargava & Panicker, 2021; Kaya vd., 2021). Literatürde çoğunlukla öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık ve etnosentrizm düzeylerinin belirlenmeye çalışıldığı gözlemlenmiştir (Penbek vd., 2009; Tabatadze & Gorgadze, 2014; Demir & Kıran, 2016; Demir & Üstün, 2017; Baksi vd., 2019; Moradi & Ghabanchi, 2019; Erdoğan & Okumuşlar, 2020; Koch & Takashima, 2021; Manzoor & Jami, 2023). Çalışmaların öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık ve etnosentrizm düzeylerini belirlemeye yönelik olmasının sebebi, farklı kültürlerden insanların bir arada olmasına imkanı sağlayan üniversite kurumlarının kültürünün, kurumlardaki eğitim müfredatlarının ve yabancı dil bilmenin, sosyal uygulamaların (staj, öğrenci hareketliliği, workshop, sektör buluşmaları, konserler, söyleşiler, uygulama gezileri, etkinlikler vb.) öğrencilerin kültürel farklılıklara yönelik algısını ve davranış değişikliğini nasıl etkilediğini ortaya koyma isteğinden kaynaklı olabilmektedir. Mevcut sonuçlar, eğitim müfredatını güncelleme, öğrencilerin farklı kültürlerden insanlarla daha fazla etkileşime girmesini sağlamaya yönelik uygulamaların artırılması gibi ipuçları sağlaması açısından önem arz etmektedir.

Ayrıca turist rehberliği eğitimi alan öğrencilerin demografik özelliklerine göre kültürlerarası duyarlılık ve etnosentrizm ölçek puanlarında anlamlı farklılıklar olduğu gözlemlenmiştir. Eğitim düzeyi arttıkça (lisansüstü), yetişilen bölge ve yerleşim birimi büyüdükçe, farklı kültürlerle karşılaşma ve etkileşime girme ihtimali arttıkça (Marmara bölgesi/ il yerleşim merkezi) ve yurt dışında bulunarak, farklı kültürlerden arkadaş edinme durumuna göre katılımcıların kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin arttığı ve etnosentrizm düzeylerinin düştüğü görülmektedir. Çalışmada ayrıca öğrencilerin yerleşim yeri köy ve yetiştiği bölge Doğu Anadolu bölgesi olunca, yurtdışından arkadaş edinme durumu olmayınca etnosentrizm puanlarının arttığı görülmüştür. Literatürde bazı araştırmalar (Bilgiç & Şahin, 2019, Çimen, 2019, Erdoğan & Okumuşlar, 2020, Tezcan, 2020, Güner vd., 2021, Öztürk & Alkaya, 2021; Mazlum, 2024) farklılık testi sonuçlarını destekler nitelikte sonuçlar ortaya koymuştur. Benzer sonuçların ortaya çıkmasında, bireylerin farklı kültürlerle temasını arttırabilecek nitelikte demografik özelliklerin varlığı etkilidir. Kültürlerarası duyarlılığın temelinde farklılıkları anlama ve takdir edebilme vardır. Bireylerin yetiştiği yerleşim birimi büyüdükçe, yurtdışında bulunma veya farklı kültürlerden arkadaş edinme imkanı arttıkça farklı kültürlerle temas etme, onları fark etme, yakından tanıma imkanı doğmaktadır. Eğitim düzeyi arttıkça ise birey farklılıkları anlamaya, empati kurmaya ve saygı duymaya, açık fikirlilikle farklılıklardan öğrenerek gelişmeye meyilli olabilmektedir.

Araştırma, turist rehberliği öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılık ve etnosentrizm ilişkisini sürdürülebilirlik bağlamında ele alan nadir çalışmalardan biri olup elde edilen sonuçlar ile sektör temsilcilerine ve yükseköğretim kurumları ile rehberlik öğrencilerine önemli yol haritaları sunmaktadır. Araştırma sektör temsilcilerine kültürlerarası duyarlılığın kültürlerarası iletişimdeki yeri ve önemini vurgulamakta, etnosentrizm gibi bir iletişim engelinin doğuştan gelmediğini toplumsal olarak öğrenildiğini ve eğitim imkanları ile değiştirilebileceğini göstermektedir. Değişimin ailede veya üniversite kurumlarında sona ermediğini yaşam boyu eğitimle desteklenebileceğini bilmek hayatidir. Kültürel buluşmaların yüksek seviyelerde yaşandığı turizm endüstrisinde farklı kültürleri tanımaya, anlamaya, iletişim kurmaya yönelik imkan ve teşviklerin sektör temsilcileri tarafından sağlanması gerekliliği anlaşılmalıdır. Bu bilinç, kültürlerarası temasların ön yargılardan ve yanlış anlamalardan uzak olmasını sağlayarak, sadakati yüksek turistler yaratmayı ve tekrardan ziyaretler sayesinde her turizm paydaşının memnuniyetini sağlayacaktır.

Yükseköğretim kurumları açısından ise rehberlik meslek adayı olan öğrencilerin farklı kültürleri fark etme, anlama, kabul etme ve saygı duymasının kültürlerarası iletişim ve uzlaşma noktasında önemli beceriler olduğu bilinmelidir. Hurst vd.'nin (2020) vurguladığı üzere, saygı kültürlerarası duyarlılığın temelini oluşturmakta, kültüre, geleneklere, değerlere, çevreye ve doğaya, kültürün koruyucuları olarak yaşlılara saygı duymak, karşılıklı ilişki kurmak ve anlayış açısından çok değerlidir. Kültürlerarası iletişimin önündeki engellerden biri turist ve yerel halk arasındaki dilsel iletişim engelleri ve yanlış anlamalar iken (Luka, 2023), turist rehberliği öğrencilerinin birer arabulucu, tanıtım elçisi olarak farklı dillerde iletişim kurma yetkinliğine sahip olması, kendi kültürünün yanı sıra farklı kültürlerin özellikleri ve gerekliliklerini iyi bilerek her kültüre karşı hoşgörülü olması beklenmektedir. Bu noktada turist rehberliği eğitimlerinin standardize edilmesi, teorik eğitimlerin yanı sıra uygulamalı eğitimlerin artırılması, rehberlik eğitimlerinin turist rehberliği ruhsatnamesine sahip ve/veya turist rehberliği mezunu öğretim elemanları tarafından verilmesi önem arz etmektedir. Rehberlik bölüm müfredatlarına öğrencilerin dünya görüşünü genişletmek adına kültürlerarası iletişim derslerinin eklenmesi, derslerde kültürlerarası farklılıkların tartışılması ve analiz edilmesi, kültürel farklılıkları anlama ve hoşgörülle karşılayabilme adına yaratıcı drama atölyelerinden destek alınması önerilebilir. Rehberlik eğitim müfredatlarına ayrıca sürdürülebilir turizm, sürdürülebilir kalkınma ve turizm, ekoturizm, sorumlu turizm, sürdürülebilirlik yönetimi ve politikaları, yeşil pazarlama ve sürdürülebilir tüketim, kültürel mirasın korunması, turizmde etik ve kültürlerarası duyarlılık, çokkültürlü iletişim ve etkileşim, kültürel diplomasi ve turizm, kültürel antropoloji, misafirperverlik kültürü ve yönetimi gibi seçmeli dersler eklenebilir, öğrencilerin bu dersleri seçmeleri teşvik edilerek birer rehber aday olarak turizm kaynaklarını koruma duygusu yaratılabilir. Araştırma neticesinde yurt dışında bulunmuş olan, farklı ülke/kültürlerden katılımcıların kültürlerarası duyarlılık düzeyi daha yüksek çıkmıştır. Üniversitelerde farklı ülkelerle ikili anlaşmaların artırılması öğrencilerin Erasmus, Mevlâna gibi değişim programlarına katılımının desteklenmesi yerinde olacaktır. Ayrıca uluslararası staj ve gönüllülük programları, yaz okulları, dil değişim programları, araştırma değişim programları hakkında bilgiler verilerek öğrencilerin bu programlara katılımı konusunda heveslendirilmesi sağlanmalıdır. Rehber odaları ve meslek birliklerinin belirli dönemlerde öğrencilerle bir araya gelerek onlara rehberlik mesleği ve kültürlerarası değişim hakkında bilgi vermesi, farklı kültürleri tanıtmak, anlatmak adına konferanslar düzenlemesi öğrencilerin kültür ufuklarının açılmasına katkı sağlayacaktır. Üniversitelerin rehber eğitmenler öncülüğünde düzenleyeceği bölge gezileri, gelişen teknoloji imkanları ile birlikte çeşitli çevrimiçi uygulamalar aracılığıyla derslere uluslararası konuklar davet edilmesi, öğrencilerin farklılıklarla temas etmesine ve aşına olmasına imkân tanıyacaktır.

Mevcut araştırma Nevşehir ilindeki yükseköğretim kurumlarında eğitim görmekte olan turist rehberliği öğrencilerini kapsamakta olup gelecek araştırmalar Kapadokya Bölgesi veya daha geniş çaplı olarak Türkiye genelinde gerçekleştirilebilir. Kültürlerarası iletişim yeterliliğinin diğer boyutları da (kültürlerarası farkındalık, kültürlerarası beceri) araştırmaya dahil edilerek kavram bütünsel olarak değerlendirilebilir. Araştırma, kapsamı ve yöntemi bağlamında sınırlılıklar içermekte olup, mevcut değişkenlerle farklı değişkenler ilişkilendirilerek aracılık veya düzenleyicilik ilişkisi incelenebilir. Nicel ve nitel yöntemlerin birlikte kullanıldığı karma yöntemlerle daha derinlemesine sonuçlar elde edilebilir.

Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur. Bu çalışmada kullanılan anket yöntemi için Kapadokya Üniversitesi Etik Kurulu'ndan 19/01/2023 tarihli ve E-64577500-050.99-34875 nolu toplantısında 29533901-050.99-33861 sıra sayılı kararı ile izin alınmıştır.

KAYNAKÇA

- Akyıl, L. & Yıldırım, O. (2020). Kültürlerarası duyarlılık, etnikmerkezcilik ve sosyal medya kullanımı etkileşimi. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 384-395.
- Alıcı, N. K. (2021). Cultural sensitivity and attitudes towards refugees of Turkish nursing students: A cross sectional descriptive study. *International Journal of Intercultural Relations*, 80, 1-6.
- Ayakut, Ö. (2021). Turizm eğitimi alan ön lisans öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılık düzeyleri. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9 (117), 295-314.
- Bakan, A. B. & Yıldız, M. (2020). An investigation of the relationship between intercultural sensitivity and religious orientation among nurses. *Journal of Religion and Health*, 60, 178-187.
- Baksi, A., Arda Sürücü H. & Duman, M. (2019). Hemşirelik öğrencilerinin kültürler arası duyarlılıkları ve ilişkili faktörlerin değerlendirilmesi. *JAREN*, 5 (1), 31-39.
- Barnett, G. & Sung, E. (2005). Culture and the structure of international communication. *Journal of International Communication*, 11 (2), 75-88.
- Beşer, A. (2021). The effects of ethnocentrism and some features on intercultural sensitivity in nursing students: A comparative descriptive study. *Nurse Education in Practice*, 56 (1), 103180.
- Bhargava, M. & Panicker, A. (2021). Impact of intercultural sensitivity and intercultural communication apprehension on ethnocentrism: A select study of HEI of India. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 27 (2), 1438-1453.
- Bhawuk, D. P. S. & Brislin, R. (1992). The measurement of intercultural sensitivity using the concepts of individualism and collectivism. *International Journal of Intercultural Relations*, 16 (4), 413-436.
- Bilgiç, Ş. & Şahin, İ. (2019). Hemşirelik öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılık ve etnik merkezilik düzeyleri. *SdÜ Sağlık Bilimleri Dergisi*, 10 (3), 230-236.

Bizumic, B. (2015). *Ethnocentrism*. R. A. Segal (Ed.) içinde, Vocabulary for the study of religion (ss: 533–539). Leiden, the Netherlands: Brill Academic Publishers.

Bizumic, B. & Duckitt, J. (2012). What is and is not ethnocentrism? A conceptual analysis and political implications. *Political Psychology*, 20 (20), 1-23.

Boncuk, B. (2019). *Erasmus Programından Faydalanma Durumuna Göre Lisans Öğrencilerinin Kültürlerarası Duyarlılık Ve Etnikmerkezcilik Durumlarının İncelenmesi* [Master Dissertation, Eskişehir, Eskişehir Osmangazi University, Institute of Educational Sciences].

Bozoğlu, B. (2021). *21. yy. 'da iklim krizi, Paris Antlaşması ve iklim değişikliğine uyum*. Ankara: Dorlion Yayınları.

Bremser, K. & Abraham, V. (2021). Exploring the influence of tourist ethnocentrism and risk perception on the hospitality and tourism industry. *EuroMed Journal of Business*, 1450-2194.

Bulduk, S., Tosun, H. & Ardiç, E. (2011). Türkçe kültürler arası duyarlılık ölçeğinin hemşirelik öğrencilerinde ölçümsel özellikleri. *Türkiye Klinikleri Tıp Etiği-Hukuku ve Tarihi*, 19 (1), 25-31.

Chen, G. M. (2010). The impact of intercultural sensitivity on ethnocentrism and intercultural communication apprehension. *Intercultural Communication Studies*, 19 (1), 1-9.

Chen, G. M. & Starosta, W. J. (1996). Intercultural communication competence: A synthesis. *Annals of the International Communication Association*, 19 (1), 353-383.

Chen, G. M. & Starosta, W. J. (2000). The development and validation of the intercultural sensitivity scale. *Human Communication*, 3 (1), 3-14.

Culture and Sustainable Development Goals (2025). <https://courier.unesco.org/en/articles/culture-heart-sustainable-development-goals>

Çiloğlu, F. & Bardakçı, M. (2019). The relationship between intercultural sensitivity and english language achievement. *Dil ve Dilbilimi Çalışmaları Dergisi*, 15 (3), 1204-1214.

Çimen, L. K. (2019). Examination of the relationship between intercultural sensitivity and ethnocentrism levels of pre-service teachers in Turkey. *European Journal of Education Studies*, 6 (3), 251-265.

Delibaş, L., Dürmüş, G., Bilir, İ. & Ekren, A., Çelikli, S. (2020). Sağlık programlarında öğrenim gören öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık ve etnik merkezcilik düzeyleri. *İnönü Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu Dergisi*, 8 (1), 1-14.

Demir, S. & Kıran, E. Ü. (2016). An analysis of intercultural sensitivity and ethnocentrism levels of teacher candidates. *The Anthropologist*, 25 (1,2) 17-23.

Demir, S. & Üstün, E. (2017). An analysis of intercultural sensitivity and ethnocentrism levels of teacher candidates. *İnönü University Journal of the Faculty of Education*, 18 (3), 1-11.

Dilullo, L. K. (1997). *A Post hoc power analysis of inferential research examining the relationship between mathematic anxiety and mathematic Performance* [Doctoral Thesis, Auburn, Auburn University].

- Dong, Q., Day, K. D. & Collaço, C. M. (2008). Overcoming ethnocentrism through developing intercultural communication sensitivity and multiculturalism. *Human Communication*, 11 (1), 27-38.
- Dong, Y. (2018). The impact of English language study on intercultural sensitivity, ethnocentrism, and intercultural communication apprehension among Chinese students. Master of Arts in Communication. Paper 3.
- Dökmen, Ü. (2008). *Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları Ve Empati*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Drozdowska, I. K. & Radko, S. (2006). The role of intercultural communication in tourism and recreation. *Studies In Physical Culture And Tourism*, 13 (2), 75-85.
- Ehtiyar, R., Başer, G. & Ünal, C. (2018). *Kültürel Farklılıklarla İletişim: Profesyonel Turist Rehberleri Perspektifinden Bir Değerlendirme*. N. Hacıoğlu, C. Avcıkurt, A. Kılıç, H. Ulusoy Yıldırım (Ed.) içinde, Turist rehberliği üzerine güncel araştırmalar, (ss. 246-263). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Eker, N., Kaya, M. C. & Zengin, B. (2019). *Turist Rehberliği Eğitimi*, B. Zengin, G. Erkol Bayram, O. Batman (Ed.) içinde, Turist rehberliği mesleği, dünü, bugünü, yarını, (ss. 59-90). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Erdoğan, I. & Okumuşlar, M. (2020). Intercultural sensitivity and ethnocentrism levels of theology students in a Turkish university sample. *Religions*, 11 (237), 1-19.
- Ergezen, F. D. & Aydın, R. (2025). The relationship between intercultural sensitivity, ethnocentrism, socio-demographic characteristics and xenophobia in nursing students: A descriptive and multi-centric study. *Nurse Education Today*, 144, 106443.
- Erul, E. (2021). *Turizmde Kariyerde Turizm Eğitiminin Rolü*, V. Altuntaş, Y. Yumuk, (Ed.) içinde, Turizm ve kariyer (ss: 125-149). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Fritz, W., Mollenberg, A. & Chen, G. M. (2001). Measuring intercultural sensitivity in different cultural context. Biannual Meeting of the International Association for Intercultural Communication Studies.
- Gudykunst, W. B. & Kim, Y.Y. (1997). *Communicating with strangers: An approach to intercultural communication*. New York: McGraw-Hill.
- Güner, S., Ocak Aktürk, S., Oner Aydın, S. & Karaca Saydam, B. (2021). Investigation of intercultural sensitivity and ethnocentrism levels of midwife candidates in Turkey Sample: A Cross-Sectional Study. *Journal of Transcultural Nursing*, 1-11.
- Gürbüz, S., Şahin, F. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Güvenç, B. (2006). *Kültürün A,B,C'si*. İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.
- Güvenç, B. (2019). *İnsan ve Kültür*. İstanbul: Boyut Yayın Grubu.
- Hall, E. T. (1960). Intercultural communication: A guide to men of action. *Human Organization*, 19 (1), 216-232.
- Hurst, C. E., Grimwood, B. S. R., Lemelin R. H. & Stinson, M. J. (2020). Conceptualizing cultural sensitivity in tourism: A systematic literature review. *Tourism Recreation Research*, 1-17.
- Igbal, T. (2021). Importance of intercultural sensitivity. *Education and Humanities*, 1 (2), 1-6.

- Kalaycı, N. (2010). Yükseköğretimde proje tabanlı öğrenmeye ilişkin bir uygulama, projeyi yöneten öğrenciler açısından analiz. *Eğitim ve Bilim*, 33 (147), 85-105.
- Karagöz, Y. (2017). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri ve Yayın Etiği*. İstanbul: Nobel Yayıncılık.
- Kartarı, A. (2020). *Kültür, Farklılık ve İletişim: Kültürlerarası İletişimin Kavramsal Dayanakları*. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Katlav, E. Ö., Çetin, B. & Şahin Perçin, N. (2020). Turist rehberlerinin iş güvencesizliği algılarının tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 18 (1), 37-55.
- Karasu, F., Polat, F. & Okuyan, C. B. (2022). The determination of intercultural sensitivity and ethnocentrism levels among nurses and nursing students: A border of city, Turkey. *Perspectives in Psychiatric Care*, 58 (1), 314-322.
- Kaya, Y., Arslan, S., Erbaş, A., Yaşar, B. N. & Erkuş Küçükkelepçe, G. (2021). The effect of ethnocentrism and moral sensitivity on intercultural sensitivity in nursing students, descriptive cross-sectional research study. *Nurse Education Today*, 100, 1-7.
- Koch, J. & Takashima, R. (2021). Exploring students' intercultural sensitivity in the EFL classroom. *International Journal of TESOL Studies*, 3 (1), 88-100.
- Kozak, M. (2014). *Sürdürülebilir Turizm, Kavramlar, Uygulamalar*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozan, G. Y. & Küçükaltan, E. G. (2019). *Turist Rehberliğinde İletişim Yeterlilikleri*, B. Zengin, G. Erkol Bayram, O. Batman (Ed.) içinde, Turist rehberliği mesleği, Dünü, Bugünü, Yarını, (ss: 117-151). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kültürel Çeşitlilik Deklarasyonu (2001). <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000124687.page=67>
- Kültürel Çeşitliliğin Korunması ve Geliştirilmesi Sözleşmesi (2005). <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000142919>
- Luka, I. (2023). Eliminating intergenerational and intercultural communication problems in tourism and hospitality enterprises. *Acta Universitatis Sapientiae, Philologica*, 15 (2), 14-32.
- Lukens, J. (1978). Ethnocentric speech. *Ethnic Groups*, 2, 35-53.
- Manzoor, S. & Jami, J. A. (2023). Exploring the influence of ethnocentrism on intercultural communicative competence: A quantitative study on university Teachers. *University of Chitral Journal of Linguistics & Literature*, 7 (1), 220-233.
- Mazlum, B. (2024). *Turizm Çalışanlarının Kültürlerarası Duyarlılık Düzeyleri ve Etnosentrik Tutumlarının Hizmet Verme Yatkınlığına Etkisi* [Doktoral Dissertation, Balıkesir, Balıkesir University, Institute of Social Sciences].
- McMullen, M. (2017). Tourism and intercultural communication, Y. Y. Kim (Ed.) içinde, *The International Encyclopedia of Intercultural Communication* (ss. 1-9). USA: JohnWiley & Sons, Inc. Published.

Mikhaylova, A. G. (2023). The role of intercultural sensitivity in ethnocultural communication. *The International Journal of Ethnopedagogy*, 3 (1), 1-15.

Moradi, E. & Ghabanchi, Z. (2019). Intercultural sensitivity: A comparative study among business english undergraduate learners in two countries of Iran and China. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 6 (3), 134-146.

Neuliep, J. W. & McCroskey, J. C. (1997). The development of a U.S. and generalized ethnocentrism scale. *Communication Research Reports*, 14 (4), 385-398.

Neuliep, J. W., Hintz, S. M. & McCroskey, J. C. (2005). The influence of ethnocentrism in organizational contexts: Perception of interviewee and managerial attractiveness, credibility, and effectiveness. *Communication Quarterly*, 53 (1), 41-56.

Overtourism (2018). <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420070>

Öğüt, N. (2017). *Kültürlerarası Duyarlılık Düzeyi ile Etnikmerkezcilik, Yaşam Doyumu ve Mutluluk Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* [Doktoral Dissertation, Konya, Selçuk University, Institute of Social Sciences].

Özdemir, İ. (2011). Kültürlerarası iletişimin önemi. *Folklor/Edebiyat*, 17 (66), 29-38.

Öztürk, H. M. & Alkaya, S. (2021). *Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Kültürlerarası Duyarlılıklarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*, Ş. Karabulut (Ed.) içinde, İşletmecilik pazarlama ve kültür perspektifinden turizm, (ss. 67-90). Ankara: Detay Yayıncılık.

Pelit, E. & Zorlu, Ö. (2022). Turizm rehberliği lisans öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılıklarının kariyer beklentilerine etkisi. *Turist Rehberliği Dergisi*, 5 (2), 142-160.

Penbek, S., Yurdakul, D. & Cerit, A. G. (2009). Intercultural communication competence: A study about the intercultural sensitivity of university students based on their education and international experiences. *European and Mediterranean Conference on Information Systems*. 13-14 Eylül, İzmir.

Rahimi, A. & Soltani, A. (2011). Teachability of intercultural sensitivity from the perspective of ethnocentrism vs. ethnorelativism: An Iranian experience. *Iranian Journal of Applied Linguistics (IJAL)*, 14 (1), 109-134.

Rio Declaration (1992). <https://docs.un.org/en/A/CONF.151/26/Rev.1> (vol. I)

Roney, S.A. (2002). Fordizmden Post Fordizme Geçiş Sürecinin Turizme Yansımaları: Kitle Turizmi ve Alternatif Turizm. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 13 (1), 9-14.

Sach, J. D. (2014). *Sürdürülebilir Kalkınma Çağı*. (Çev. Gönülşen B.). İstanbul: Yeditepe Üniversitesi Yayınevi. (Orijinal Eserin Yayın Tarihi 2014).

Sezer, G. O. & Kahraman, P. B. (2016). Evaluating personal qualifications of teacher candidates in terms of intercultural sensitivity levels. *Universal Journal of Educational Research*, 4 (12A), 1-6.

Shao, A. T. (2002). *Marketing Research: An Aid to Decision Making*, Cincinnati, Ohio: South-Western/Thomson Learning.

Sharma, S., Shimp, T.A. & Shin, J. (1995). Consumer ethnocentrism: A test of antecedents and moderators. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23, 26-28.

Su, Y. C. (2018). Assessing Taiwanese college students' intercultural sensitivity, EFL interests, attitudes toward native English speakers, ethnocentrism, and their interrelation. *The Asia-Pacific Education Researcher*, 27, 217-226.

Sumner, W.G. (1906). *Folkways: A Study of the Sociological Importance of Usages, Manners, Customs, Mores, and Morals*. Boston: Ginn and Company.

Sustainable Development-UNWTO (2025). <https://www.unwto.org/sustainable-development>

Sustainable Cultural Tourism (2025). <https://culture.ec.europa.eu/cultural-heritage/cultural-heritage-in-eu-policies/sustainable-cultural-tourism>

Sustainable Tourism Development (2025). Sustainable development. <https://www.unwto.org/sustainable-development>

Şahin, S. (2018). *Turist Rehberinin Yetkinlikleri*, S. Eser, S. Şahin, C. Çakıcı (Ed.) içinde, Turist rehberliği, (ss. 47-69). Ankara: Detay Yayıncılık.

Tabatadze, S. & Gorgadze, N. (2014). Intercultural sensitivity of primary school teachers of Georgia. *International Journal of Education and Research*, 2 (6), 281-300.

Taylor, E. B. (1958). *Primitive Culture*. New York: Harper.

Tezcan, A. E. (2020). *Turist Rehberlerinin Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Düzeylerinin Belirlenmesi* [Master Dissertation, Balıkesir, Balıkesir University, Institute of Social Sciences].

UNESCO Yaratıcı Çeşitlilik Raporu (1996). <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000101651>

Unurlu, Ç. (2023). Yer bağlılığının turizm etnosentrizm üzerine etkisi. *Journal of Applied Tourism Research*, 4 (2), 45-60.

UNWTO, (2019). *Tourism and the Sustainable Development Goals*. World Tourism Organization. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/978928441940>

UNWTO (2024). UN tourism barometer., <https://www.unwto.org/un-tourism-world-tourism-barometer-data>

Wiseman, R.L. (2001). Intercultural communication competence, from <http://commfaculty.cullerton.edu/rwiseman/ICCCpaper.htm>

Yürür, Ş., Koç, E., Taşkın, Ç. & Boz, H. (2021). Factors Influencing Intercultural Sensitivity of Hospitality Employees. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 22 (1), 26-44.

Determining The Relationship Between Intercultural Sensitivity and Ethnocentrism Within the Scope of Sustainability

Duygu BORA

Independent Researcher, Nevşehir/Türkiye

Duran CANKÜL

Eskişehir Osmangazi University, Faculty of Tourism, Eskişehir/Türkiye

Extended Summary

The purpose of this study is to reveal the relationship between the intercultural sensitivity and ethnocentrism levels of tourist guide students. In addition, the study aims to provide a sustainability perspective on the concepts of intercultural sensitivity and ethnocentrism. Sustainability is the fact that the limited resources in the world are not used, consumed or damaged without limits. These resources will not only run out at a certain point, but the misuse of resources will also weaken the ability of life to continue and develop. Although economic, environmental and social factors come to mind when sustainability is mentioned, people's lifestyles, values, traditions, beliefs, knowledge, skills and habits, in other words, their cultures, determine how these limited resources will be used and how they will be transferred to the future. In this context, tourism has great importance in terms of sustainability. As a sector that directly affects natural and cultural resources, tourism activities can cause these resources to be depleted and damaged if not planned correctly. However, the sustainable tourism approach aims to protect both the environment and cultural heritage and ensures that they are transferred to future generations.

It is a mistake to exclude culture from the sustainability equation or see it only as an auxiliary element. Because culture is one of the most important elements that determine individuals' interactions with nature and other societies. It is not possible to talk about a truly sustainable tourism without ensuring cultural sustainability. Especially when considered in the context of tourism, culture is not only an element that makes destinations attractive, but also one of the cornerstones of sustainability. Tourist guides can play a key role in ensuring cultural sustainability, both protecting the values of the local people and increasing the cultural sensitivity of tourists, thus making interaction processes healthier. A tour guide with high intercultural sensitivity is open to understanding and introducing different cultures, while a guide with high ethnocentrism may see his/her own culture as superior and exclude other cultures. This situation can negatively affect the tourism experience and threaten cultural sustainability. In this context, increasing the intercultural sensitivity levels of tour guide students and reducing their ethnocentrism tendencies should be one of the main goals of sustainable tourism.

In light of this information, data was collected from students receiving tourist guide training at various higher education institutions in Nevşehir using a survey technique. In order to measure intercultural sensitivity, a scale consisting of 24 statements developed by Chen and Starosta (2000) was used, while a scale consisting of 20 statements developed by Neuliep and McCroskey (1997) was used to measure ethnocentrism. A 5-point Likert-type scale was used in the measurements. The data obtained in the study were analyzed using SPSS for Windows 25.0 and DataBeeg 1.0 programs. Descriptive statistical methods (number, percentage, min-max values, mean, standard deviation) were used to evaluate the data. The conformity of the data used to normal distribution was tested. In the comparison of quantitative data with normally distributed data, independent t-test was applied when comparing two

independent groups, and one-way variance analysis was applied when comparing more than two independent groups, and Bonferroni was used to find the group that created the difference in cases where a difference was found. Pearson correlation was applied to test the relationship between two numerical variables. Simple and multiple linear regression analyses were performed in line with the established models.

As a result of the correlation analysis, a statistically significant and negative relationship was found between intercultural sensitivity and ethnocentrism. Similarly, as a result of the regression analysis, it was observed that intercultural sensitivity had a statistically significant and negative effect on ethnocentrism. With the multiple linear regression analysis, it was observed that the dimensions of intercultural sensitivity such as commitment to interaction, respect for cultural differences, trust in interaction, enjoyment of interaction, and being careful in interaction all had a significant and negative effect on ethnocentrism. It was concluded that as intercultural sensitivity increased, there was a decrease in the level of ethnocentrism.

In the study, T-test and ANOVA tests were also conducted to see whether there was a difference in the levels of intercultural sensitivity and ethnocentrism according to the demographic characteristics of the participants. As a result of the test results, it was seen that the levels of intercultural sensitivity and ethnocentrism differed according to the students' educational status, the region they grew up in, the settlement unit, their previous experience abroad and having friends from different countries and/or cultures. The results showed that the participants who received postgraduate education, lived in the Marmara region, lived in the province, had previously been abroad and had friends from different countries and/or cultures had higher levels of intercultural sensitivity. On the contrary, the participants who grew up in Eastern Anatolia, lived in a village, had not been abroad before and had no friends from different countries and/or cultures had higher ethnocentric levels.

Based on the findings, suggestions were made to the tourism sector, academia and students. It was emphasized that courses such as intercultural communication, protection of cultural heritage and sustainable tourism should be added to the curricula, especially in tourist guide departments, practical courses should be increased in addition to theoretical courses and students' language proficiency should be enriched. It has been suggested that students be encouraged to participate in student exchange programs as well as education to ensure that they become familiar with different cultures and accept and respect intercultural diversity.

Ek 1. Etik Kurul İzni

 KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ Akıl - Ahlak - Adalet - Adap	ETİK KOMİSYONU KARAR FORMU	Doküman No	ETK.FR.007
		Yayın Tarihi	Temmuz 2021
		Revizyon No	Orj.
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	1/2

Başvuru Tarihi: 02.01.2023		Başvuru No: 29533901-050.99-33861
Projenin/Araştırmanın Başlığı: Turist Rehberliği Öğrencilerinin Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnosentrizm Düzeylerinin Belirlenmesi		
Başvuran Araştırmacının	Unvanı, Adı-Soyadı: Duygu Bora	
	Görevi/Statüsü: Dr. Öğr. Üyesi	
	Bölümü, Birimi/Anabilim Dalı: Turist Rehberliği- KMYO	

DEĞERLENDİRİLEN BELGELER	
x	Etik Komisyonu Başvuru Formu
x	Katılımcı Bilgilendirme ve Onam Formu
	Anket
	Diğer:

Karar No: 23.01	Toplantı Tarihi: 19.01.2023
Yukarıda bilgileri verilen Proje/ Araştırma başvuru dosyası ile ilgili belgeler araştırmanın gerekçe, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş çalışmanın gerçekleştirilmesinde etik ve bilimsel sakınca bulunmadığına toplantıya katılan Kapadokya Üniversitesi Etik Komisyonu üye tam sayısının salt çoğunluğu ile karar verilmiştir.	