



Turist Rehberlerinin Kültürel Arabuluculuk Rol Boyutlarını Belirlemeye Yönelik Nitel Bir Araştırma

A Qualitative Research To Determine The Role Dimensions Of Cultural Mediation Of Tourist Guides

Özlem KÖROĞLU¹
Özlem GÜZEL²

¹Prof. Dr., Balıkesir Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, ORCID ID: 0000-0002-3974-6120, ozlemkoroglu_98@yahoo.com

²Doç. Dr., Akdeniz Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, ORCID ID: 0000-0003-0081-3530, ozlemmguzel@hotmail.com

Özet

Bu araştırma, kültürel arabuluculuk rolünün turist rehberleri tarafından yorumlanmasını ve kültürel arabuluculuk rol boyutlarını ele almaktadır. Kültürel arabuluculuk rolünün boyutları, turist rehberlerinin bu rolün tanımına, bu rol kapsamında yaptıkları faaliyetlere ve bu rolün önemine yönelik verdikleri cevaplar dikkate alınarak belirlenmeye çalışılmıştır. Derinlemesine keşifsel bakış açısı ile ele alınan bu araştırma, bireylerin deneyimlerine yükledikleri anlamların ortaya çıkarılması açısından olgu bilim araştırması şeklinde planlanmış olup, araştırmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. 23 turist rehberinden elde edilen veriler içerik analizine tabi tutulmuştur. Araştırma sonucunda kültürel arabuluculuk rolünün tanımına yönelik rehberlerin 24 tema ürettikleri tespit edilmiştir. Bu temalar; bilgilendirme, bağlantı kurma, problem çözme, temsil etme, deneyime katkı sağlama, iletişim, anlayış oluşturma ve etkileşim olarak adlandırılan 8 kategori altında toplanmıştır. Bu rol kapsamında yapılan faaliyetlere yönelik 33 tema üretildiği saptanmış ve bu temalar; bilgilendirme, liderlik, mesleki gelişim, iletişim kurma, anlayışı teşvik etme, erişimi sağlama, tanıtım ve problem çözme faaliyetleri olarak adlandırılan 8 kategori altında toplanmıştır. Kültürel arabuluculuk rolünün önemine yönelik ise 12 temaya ulaşılmış olup kültürel arabuluculuğun ülkeye, kültürlerarası ilişkilere, tur deneyimine ve turizme katkı sağladığı saptanmıştır. Araştırmanın sonucu, turist rehberlerinin kültürel

arabuluculuk rolüne yönelik algılarının ve farkındalıklarının yüksek olduğunu ve rol boyutlarının literatür ile benzer olduğunu göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Rol, Turist Rehberi, Arabuluculuk Rolü, Kültürel Arabuluculuk Rolü.

Abstract

This study examines the interpretation role of tourist guides' cultural mediation and evaluate the dimensions of cultural mediation role. The dimensions of the cultural mediation roles have been tried to be determined by tourist guides' responses to the definition. The qualitative research method had been used in current research, which was handled with an in-depth exploratory perspective in order to reveal the meaning that tour guides attribute to their experiences. Data obtained through interview method from 23 tourist guides were subjected to content analysis. As a result of the research, it was determined that 24 theme has been identified for the guides' definition of the cultural mediation role. These role themes are gathered under 8 categories namely; providing information, interfacing, problem solving, representing, contributing to experience, communication, creating understanding and interaction. Regarding the importance of the role of cultural mediation, 12 themes have been identified and it has been determined that cultural mediation contributes to the country, intercultural relations, tour experience and tourism. The result of the research shows that the perceptions and awareness of tourist guides about the role of cultural mediation are high and their role dimensions are parallel to the literature.

Key Words: Role, Tourist Guide, Mediation Role, Cultural Mediation Role.

GİRİŞ

Rol, belirli bir konumda yer alan ya da belirli bir fonksiyonla görevlendirilen kişiden beklenen davranış olarak tanımlanmaktadır. Ziyaretçilerin daha önce hiç bilmediği, deneyim yaşamadığı bölgelerde ve çevrede yol gösteren ve onlara öncülük eden kişiler olan turist rehberlerinin de iş yaşamında önemli ve çok yönlü rolleri bulunmaktadır (Köroğlu, 2013). Literatürde turist rehberlerine “yol gösterici, danışman,

lider, araştırmacı, yorumcu, arabulucu” gibi roller atfedilmiştir (McDonnell, 2001; Ap ve Wong, 2001; Cohen vd. 2002; Dahles, 2002; Leclerc ve Martin, 2004; Reisinger ve Steiner, 2006). Bu rollerin içerdiği nitelikler ve yetkinlikler, başarılı bir rehber tanımının yapılmasında gerekli görülmektedir (Black ve Weiler, 2005). Literatürde turist rehberlerinin üstlendikleri rollerin, tur deneyimi, tur performansı/kalitesi, hatırlanabilirlik ve rehber performansı değerlendirmesi üzerinde önemli etkileri olduğunu ortaya çıkaran çalışmalar mevcuttur (Howard vd., 2001; Yu vd., 2001; Weiler ve Ham, 2002; Ooi, 2002; Ormsby ve Mannle, 2006; Weiler ve Yu, 2007, Rabotic, 2010; Güzel ve Köroğlu, 2014). Cohen ve diğerleri (2002), rehberlerin turistlere öncülük etmekle görevli olmalarının yanı sıra, aynı zamanda ziyaretçiler için güvenli bir ortam yaratmakla sorumlu olduklarını ifade ederken, rehberlerin arabuluculuk rollerinin öneminin altını çizmektedir. Rehberlerin arabuluculuk rolüne yönelik yapılan çalışmalara bakıldığında rehberlerin arabuluculuk rolüne yönelik yapılan tanımların esaslarını genel olarak ulaşım, bilgi, karşılaşma ve kaynaşmaya aracı olmak üzerine odaklandığı görülmektedir (Güzel ve Köroğlu, 2014). Literatürde kültürel arabuluculuk rolünü kendi içerisinde tek boyut olarak ele alan keşifsel araştırmalara rastlanmamıştır. Nitekim literatürde kültürel arabuluculuk rolünün rehberlerin öncül rolü olarak düşünülmesi gerektiği çeşitli isimler tarafından vurgulanmıştır (Sraphin, 2013; Yu vd. 2004; Cohen vd. 2002; Weiler ve Ham, 2002; Dahles, 2002; Ap ve Wong, 2001; Gurung vd. 1996; Pond, 1993; Cohen, 1985; Holloway, 1981). Bu bağlamda keşifsel bir bakış açısı içeren bu araştırma ile rehberlerin kültürel arabuluculuk rollerinin alt boyutlarının ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır.

LİTERATÜR TARAMASI

Kültür, bir grubun, topluluğun veya milletin üyelerinin, birbirleriyle bağlantılarını oluşturan bir dizi norm, değer, varsayım, algı ve sosyal sözleşmelerdir (Schott ve Henley, 1996). Turizm gibi çoklu kültürlerin bir arada bulunduğu sektörlerde kültürel arabuluculuk kavramı sosyolojik bağlamda ne çıkarken (Schmidt, 1979; Cohen, 1985), kültürel arabulucu ise belirli bir kültüre yönelik, kültürel farkındalık ve anlayış eksikliği mevcut olduğunda gerekli hale gelmektedir. Kültürel arabulucu, Taft (1981) tarafından farklı kültürlerden insanlar veya gruplar arasında iletişimi, anlayışı ve eylemi kolaylaştıran bir kişi olarak tanımlanmaktadır. Arabulucu iki farklı kültür

arasında iletişim kurup dengelemektedir. Bu eylemi gerçekleştirebilmesi için arabulucunun “toplum/yöre bilgisi, iletişim becerisi, teknik beceri ve sosyal beceriye” sahip olması gereklidir (Taft, 1981).

Turist rehberlerinin rollerine yönelik ilk yapılan çalışma Schmidt (1979) tarafından yapılmıştır. Schmidt (1979), rehberlerin arabuluculuk rolünü sosyolojik açıdan ele alırken, bu rolü “turist ve sosyal çevre arasındaki iletişim zorluklarını ortadan kaldırmak” olarak tanımlamıştır. Bu araştırmadan sonra yine sosyolojik açıdan bir bakış açısı sergileyen Holloway (1981), turist rehberlerinin arabuluculuk rolünü de “*bilgi vermek, turist ve yerel halk arasında etkileşim sağlamak ve grup etkileşimi yaratmak*” içerikleri ile kavramsal olarak kullanmıştır. Pearce (1984) ise sosyo-psikolojik bir bakış ile arabuluculuk rolünün içeriğinde, turist ve yerel halk arasında iletişim kurma, grup üyeleri arasında dayanışma oluşturma, turistlerin yerel halk üzerindeki algılarını etkileme olması gerektiğini vurgulamıştır. Bir diğer önemli isim Cohen (1985), turist rehberlerinin rollerini lider ve arabulucu olarak ayırmıştır. Ona göre, arabuluculuk rolü, grubun neleri görmeleri gerektiğine karar vermek ve iletişimi kolaylaştırmaktır. Cohen'e (1985) göre, bir turist rehberinin arabuluculuk rolü “*sosyal ve kültürel*” olmak üzere iki bileşeni içermektedir. Sosyal arabuluculuk rolü ziyaretçiler, yerel topluluk, turistik alanlar ve aktiviteler arasında bağlantı kurmayı ifade ederken, ziyaret edilen yeri turistler için tehdit edici olmayan bir ortama dönüştürmeyi vurgulamaktadır. Kültürel arabuluculuk ise turistlerin yerel halk ile buluşmasını ifade etmektedir. Bu temel çalışmalar sonrasında pek çok araştırmacı tarafından kültürel arabuluculuk rolü başka rollerin yanında kavramsal olarak ifade edilmiştir (Fennell ve Eagles, 1990; Hughes, 1991; Pond, 1993; Gurung vd., 1996; Smith, 2001; Howard vd., 2001; Yu vd., 2001; Yu vd., 2004; Weiler ve Yu, 2007; Rabotic, 2011; Güzel ve Köroğlu, 2014).

Hughes (1991), arabuluculuk rolü; kültürel gruplar arasında iletişim sağlamak, yerel yaşama yönelik bir öngörü oluşturmak, grup ve gezilecek yer arasında tampon görevi görmek, kamusal olmayan alanlara giriş sağlamaktır. Pond'a (1993) göre ise rehberlerin arabuluculuk rolü bilgilendirme ve anı yaratacak yorumlar yapmaktan oluşmaktadır. Gurung ve diğerleri (1996), rehberlerin arabuluculuk rolü ziyaret edilen topluluk ve turist arasında aracı olmak, ev sahibi kültürü ve doğal kaynakları yorumlamak, önemli konuların altını çizmek ve tehdit oluşturunca unsurları ortadan kaldırmaktan oluşmaktadır. Smith (2001), ev sahibi ve ziyaretçi arasında aracı olmak,

kültürel yorumculuk yapmak, etnik imaj oluşturmak ve kültürel özellikleri aktarmak ve karar vermek olarak çerçevelenmektedir. Yu ve diğerleri (2004), kültürlerarası arabuluculuk rolünü, iletişim kurmak ve kültürel gruplar arasında anlayışı oluşturmak olarak daha spesifik bir tanımlama yapmaktadır. İki kültür arasında huzurlu bir ortam yaratmak ve gruplar arasındaki çatışmaları azaltmak arabulucu olarak rehberlerin görevidir (Rabotic, 2011). Güzel ve Köroğlu (2014) da, arabuluculuk rolünün içeriğini *“tur alanındaki diğer gruplarla çatışmaları azaltmak, grubu organize ve koordine etmek, tur alanı ile ilgili noktaları tanıtmak ve tur alanı ile ilgili materyal sağlamak”* olarak ele almaktadırlar.

Howard ve diğerleri (2001), bir turist rehberinin turist gruplarına karşı öğretici arabuluculuk ve etkileşimsel arabuluculuk rollerini öncelikli olarak ön plana çıkarması gerektiğinin altını çizmektedir. Etkileşimsel rol bağlamında rehberler, yerel toplumun ve yörenin arabulucusu konumunda iken, öğretici rolü bağlamında ise ziyaret edilen yerler hakkında turistlerin bilgilendirilmesine aracı konumdadır. Howard ve diğerleri (2001), rehberlerin etkileşimsel rolünün yerel halk ve ziyaretçi arasında huzurlu ve yerel halk ve turistler arasında tehdit içermeyen bir ortam yaratmanın ön koşulu olarak görmektedir. Öğretici arabuluculuk rolünde ise rehber işlevsel bilgi aktarıcısı ve sağlayıcısı konumundadır. Güzel ve Köroğlu (2014), tur alanındaki diğer gruplarla çatışmaları azaltma rol içeriği bağlamında rehberlerin, tur alanları sınırları içinde diğer gruplarla karşılaşma olasılığını göz önünde bulundurmaları gerektiğini, tur alanları içindeki köprü, tünel vb. geçiş sıralamasını doğru hesaplamaları gerektiğini, tur alanlarında grubun yemek, mola vb. gibi zaman bölümlerinde diğer gruplarla karşılaşma durumunu iyi analiz etmeleri gerektiğini vurgulamaktadırlar. Weiler ve Yu’nun (2007) araştırmasında rehberlerin bilgi tabanının zayıf olmasının rehberin performansının değerlendirilmesinde olumsuz etki yarattığı ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla bir rehber Yu ve diğerlerinin (2001) belirttiği üzere kültürel değerler, örf adetler, yerel dil, sanat anlayışı gibi çok boyutlu alanlarda destinasyon hakkında çok boyutlu bilgiye sahip olmalıdır. Güzel ve Köroğlu (2014), arabuluculuk bağlamında rehberlerin, destinasyon hakkında bilgi sahibi olmaları gerektiğini, tur alanı ile ilgili görsel bir anlatım sağlamaları gerektiğinin altını çizmektedirler.

Yu ve diğerleri (2004), rehberlerin kültürel arabuluculuk rolüne yönelik olarak yaptıkları araştırmalarında bu rolün üç temel boyutu olduğunu keşfetmişlerdir. Bu

roller, arabuluculuk erişimi, aracılık bilgisi ve arabuluculuk karşılaşma olarak isimlendirilmiştir. Rollerin içerikleri ise şu şekilde betimlenmiştir; i) kültürel arabuluculuk erişimi: yalnızca fiziksel alanı giriş değil, aynı zamanda yerel kültüre de giriş sağlamak, ziyaretçilerin yerel kültürü gözlemlemesini ve deneyimlemesini kolaylaştırmak, ziyaret edilen yerler ile ziyaretçi arasında bağ oluşturmak; ii) kültürel aracılık bilgisi: ziyaretçilerin ev sahibi toplumun kültürel değerleri ve yaşam tarzlarını anlayış kazandırma, dil tercümesi/yorumu sağlamak, çift yönlü iletişimin kurulmasını sağlamak; ve iii) arabuluculuk karşılaşma: rol model davranışları sergilemek, yerel toplum ve ziyaretçi arasında etkileşim oluşturmak, ziyaretçilerin yerel gelenekleri anlamalarını ve kabul etmelerini sağlamak. Weiler ve Yu (2007), konu bağlamında yaptıkları araştırmalarında rehberlerin kültürel bir arabulucu olabilmeleri için üstlenmeleri gerek üç temel kültürel arabuluculuk rolü olduğunu keşfetmişlerdir. Bunlar; *erişim*, *anlayış* ve *karşılaşma* olarak isimlendirilmiştir. Bu rollerden birinci ve üçüncü roller, fiziksel temas ve yerel topluluk için sosyal karşılaşma fırsatı yaratma imkanı sağlarken, ziyaretçiler bu iki rolün hatırlanabilir tur deneyimi için önemli katkı sağladığını belirtmiştir. Bu bağlamda rehberlerin turda bilişsel ve duygusal deneyim boyutlarına aracılık ettikleri görülmektedir. Ayrıca rehberlerin Avustralya hakkında bilgilerinin zayıf olması ve yorumlama yeteneklerinin zayıf olması nedeniyle de rehberlerin arabuluculuk rolleri ziyaretçiler tarafından zayıf olarak nitelendirilmiştir. Weiler ve Yu (2007), ziyaretçiler için rehberlerin arabuluculuk rollerine en büyük etki eden unsurun yorumlama yeteneği olduğunu belirtmişlerdir. Bu bulgular bağlamında rehberlerin arabuluculuk rollerinin çok boyutlu olduğu, rehberlerin entelektüel bilgilerinin ve bu bilgileri aktarma rolleri (yorumlayıcı) hem rehberi hem de turun performansının değerlendirilmesinde önemli olduğu söylenebilir. Yorumlayıcı rolüne etki eden bir diğer unsur rehberin yabancı dil bilgisidir. Dolayısıyla bir rehberin her iki kültürün dilini de akıcı ve düzgün konuşması gerektiğine vurgu yapılabilir (Fennell ve Iagles, 1990; Yu vd., 2001). Literatür taramasında görüldüğü üzere arabuluculuk rolü diğer roller gibi tek boyutlu bir tanım olarak ele alınmıştır. Ancak özellikle Cohen (1985) ve Schmidt'in (1979) belirttiği gibi kültürel arabuluculuk rolü çok boyutlu olarak sosyolojik bağlamda irdelenmelidir. Bu bağlamdan yola çıkılarak bu araştırmada turist rehberlerinin “kültürel arabuluculuk” rolünün turist rehberleri tarafından nasıl anlamlandırıldığı ve boyutlandırıldığı yorumlayıcı yaklaşımla ele alınmak istenmiştir.

YÖNTEM

Bu araştırma, kültürel arabuluculuk rolünün turist rehberleri tarafından yorumlanmasını ve kültürel arabuluculuk rol boyutlarını ele almaktadır. Derinlemesine keşifsel bakış açısı ile ele alınan bu araştırma, bireylerin deneyimlerine yükledikleri anlamların ortaya çıkarılması açısından olgu bilim araştırması şeklinde planlanmış olup, araştırmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Olgu bilim araştırması, katılımcıların yaşamış oldukları deneyim ya da olay ile ilgili hissettikleri, algıları, düşünceleri ve bunları nasıl konumlandıkları ile ilgili çalışmalarda kullanılmaktadır (Aydın, 2015: 290). Olgu bilim araştırmasında bir olguya ilişkin bireylerin deneyimleri ve bu deneyime yükledikleri anlamlar ile (Ersoy, 2016: 456) bireylerin olayları ve durumları nasıl algıladıkları ortaya çıkarılmaya çalışılmakta ve bu olay ve durumları bütün yönleri ile deneyimlemiş kişiler ile çalışılarak veri toplanmaktadır (Bal, 2016: 26).

Veri toplama tekniği olarak yarı yapılandırılmış soru formu kullanılmıştır. Çalışmanın amacına uygun şekilde kültürel arabuluculuk rolünün boyutları, turist rehberlerinin bu rolün tanımına, bu rol kapsamında yaptıkları faaliyetlere ve bu rolün önemine yönelik verdikleri cevaplar dikkate alınarak belirlenmeye çalışılmıştır. Bu doğrultuda Köroğlu ve diğerleri (2018) tarafından yapılan çalışmada kullanılan sorular, izin alınarak soru formunun hazırlanmasında kullanılmıştır. Elektronik ortamda hazırlanmış olan soru formu, e-posta ve sosyal medya yoluyla turist rehberlerine iletilmiştir. Formda 3 soru yer almaktadır. Bu sorular şunlardır:

- 1. Meslek hayatınızda üstlendiğiniz "kültürel arabuluculuk rolü" sizin için ne ifade etmektedir? (Bu rolü nasıl tanımlarsınız?)*
- 2. Bir turist rehberi olarak bu rolü yerine getirirken yaptığınız faaliyetler nelerdir?*
- 3. Sizce turist rehberlerinin "kültürel arabuluculuk rolü"nün önemi nedir?*

Araştırmanın çalışma grubunu meslek hayatlarında kültürel arabuluculuk rolünü bütün yönleri ile deneyimleyerek etkin bir şekilde kullanan turist rehberleri oluşturmaktadır. Araştırma, 01.03.2019-01.06.2019 tarihleri arasında Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan belgeli, eylemli olarak faaliyetlerini sürdüren 28 turist rehberinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Ancak veriler değerlendirilirken eksik veri içeren 5 form

araştırmaya dâhil edilmemiştir. Analizler 23 rehberden toplanan yarı yapılandırılmış soru formları üzerinden yapılmıştır. Olgu bilim araştırmalarında herhangi bir fenomenin (olayın) doğal ortamında araştırılması amaçlandığından dolayı nesnellik kavramı önemli bir yer tutmaktadır ve küçük gruplar tercih edilmektedir (Akarsu, 2015: 39). Bu nedenle 23 rehberden toplanan verilerin çalışmanın amacını temsil edecek yeterlilikte olduğu düşünülmektedir. Katılımcılar K1'den K23'e kadar kodlanmıştır.

Turist rehberlerinden yarı yapılandırılmış soru formu ile alınan cevaplar, araştırmanın veri kaynağını oluşturmaktadır. Bu veriler, içerik analizine tabi tutulmuştur. İçerik analizi, başta yazılı belgelerin, fotoğrafların ve metinlerin olmak üzere çeşitli formlar üzerinde araştırma yapmak için sosyal bilimlerde yaygın olarak kullanılan bir araştırma yöntemidir. İçerik analizi, kaydedilen tüm iletişim biçimlerinin sembolik içeriğini sistematik olarak değerlendirmek için kullanılan bir gözlemsel araştırma yöntemi olarak tanımlanmaktadır. Bu yöntem, kalıpları, temaları, önyargıları ve anlamları belirleme çabasıyla belirli bir metnin dikkatli, ayrıntılı ve sistematik bir şekilde incelenmesi ve yorumlanması olarak görülebilmektedir (Camprubí and Coromina, 2016: 134). Bu yöntemde birbiri ile benzerlik gösteren veriler, belirli temalar çerçevesinde bir araya getirilerek, anlaşılır bir şekilde düzenlenmekte ve yorumlanmaktadır. Verilerin analizinde verilerin kodlanması, temaların bulunması, verilerin kodlara ve temalara göre düzenlenerek kategorilerin oluşturulması ve tanımlanması ve bulguların yorumlanması aşamaları izlenmiştir (Yıldırım ve Şimşek, 2016: 242). Kodlama işlemi, metinde yer alan ve araştırma sorusuyla alakalı fikirleri bulma işlemidir. Bu işlemden sonra metinleri üst düzeyde ifade eden, kavramlardan daha kapsamlı ve anlam bütünlüğüne sahip temalar belirlenmektedir (Bal, 2016: 267). Kategori geliştirme aşamasında temalar ortak özellikleri ve gerekçeleri dikkate alınarak belirli gruplar altında toplanmıştır. Çalışmada veri toplama ve analiz süreci ayrıntılı olarak açıklanarak çalışmanın geçerliliği sağlanmaya çalışılmıştır. Ayrıca çalışmada elde veriler, her iki araştırmacı tarafından da ayrı ayrı kodlanarak temalar oluşturulmuş ve görüş birliğine varılarak çalışmanın güvenilirliği sağlanmıştır. Kategorilerin oluşturulmasında literatürdeki çalışmalar dikkate alınmıştır (Holloway, 1981; Cohen, 1985; Pond, 1993; Howard ve diğerleri, 2001; Cohen ve diğerleri, 2002; Weiler ve Yu, 2007; Rabotic, 2011; Hansen ve Mossberg, 2017). Son olarak kod sayıları dikkate alınarak kategorilerin yüzdelik oranları hesaplanmış ve bulgular yorumlanmıştır.

Bulguların yorumlama aşamasında temaların daha açık bir şekilde anlaşılması için katılımcıların örnek alıntılarında yararlanılmıştır.

BULGULAR VE YORUM

Tablo 1’de turist rehberlerinin kültürel arabuluculuk rolüne yönelik yapmış oldukları tanımlar çerçevesinde yer alan temalar ve bu doğrultuda oluşturulan kategoriler ile kod sayıları ve yüzdelik dağılımları yer almaktadır. Turist rehberlerinin kültürel arabuluculuk rolüne yönelik yapmış oldukları tanımlarda toplam 44 kod tespit edilmiş olup bu kodlar anlam ve içerik açısından incelenmiş ve belirli temalar altında toplanmıştır. Böylece kültürel arabuluculuk rolünün tanımına yönelik 24 temaya ulaşılmıştır. Ulaşılan temalar, ortak özellikleri dikkate alınarak 8 kategori altında sınıflandırılmıştır. Bu kategoriler; bilgilendirme, bağlantı kurma, problem çözme, temsil etme, deneyime katkı sağlama, iletişim, anlayış oluşturma ve etkileşim olarak isimlendirilmiştir.

Tablo 1. Turist Rehberlerinin Kültürel Arabuluculuk Rollerine Yönelik Yapmış Oldukları Tanımlar

Kategoriler	Temalar	Kod Sayısı		%
Bilgilendirme	Kültürün, doğru şekilde ve her yönüyle aktarmasıdır. (K6) (K8) (K9) (K12) (K14) (K15) (K17) (K19) (K21) (K22)	10	13	29,5
	O kültürün paydaşları ile ilgili olarak turistin bilgilendirilmesidir. (K4)	1		
	Turistler ile ilgili olarak bölge halkının bilgilendirilmesidir. (K3)	1		
	Bilgi aktarırken farklı kültürlerin özelliklerini dikkate almaktır. (K7)	1		
Bağlantı Kurma	Taraflar arasında köprüler kurmaktır. (K3) (K4) (K12) (K13) (K16)	5	7	15,9
	Taraflar arasında karşılıklı menfaatlerin korunmasına yönelik üstlenilen roldür. (K18)	1		
	Taraflar arasında tampon görevi görmektir. (K23)	1		
Problem Çözme	Problemleri etkili ve hızlı bir şekilde çözmektir. (K1) (K11) (K21) (K22)	4	6	13,7
	Çözüm odaklı bir yaklaşım benimsemektir. (K13) (K21)	2		

Tablo 1. Turist Rehberlerinin Kültürel Arabuluculuk Rollerine Yönelik Yapmış Oldukları Tanımlar (Devamı)

Temsil Etme	Ülkeyi temsil etmektir. (K5) (K10)	2	6	13,7
	Acentayı temsil etmektir. (K15)	1		
	Ülke insanını temsil etmektir. (K20)	1		
	Bölgeyi temsil etmektir. (K15)	1		
	Kültürü temsil etmektir. (K22)	1		
Deneyime Katkı Sağlama	Turistlerin ihtiyaçlarını eksiksiz ve hızlı karşılamaktır. (K11) (K22)	2	5	11,4
	Turistlerin kültürü deneyimleyebilmeleri için ortamlar oluşturmaktır. (K12)	1		
	Kültürlerarası çatışmayı en aza indirmektir. (K23)	1		
	Bölgenin bilinmeyen yönlerini ortaya çıkarmaktır. (K16)	1		
İletişim	Taraflar arasında doğru iletişimi sağlamaktır. (K1) (K13)	2	3	6,8
	Taraflar arasında kültürel iletişimi sağlamaktır. (K1)	1		
Anlayış Oluşturma	Doğru tanııtma veya anlatma yolu ile kültürel ilişkileri geliştirmektir. (K5)	1	2	4,5
	Kültüre saygı duyulmasını sağlamaktır. (K14)	1		
Etkileşim	Tüm tarafların ortak bir amaç etrafında çalışmasıdır. (K2)	1	2	4,5
	Taraflar arasında etkileşim sürecinin gelişmesidir. (K7)	1		
TOPLAM		44	44	100

İlk kategoride 4 tema ve 13 kod yer almaktadır. Bu kategoride yer alan kodlar, toplam kodların %29,5’ini oluşturmaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberleri kültürel arabuluculuk rolünü; “kültürün, doğru şekilde ve her yönüyle aktarılmasıdır”, “o kültürün paydaşları ile ilgili olarak turistin bilgilendirilmesidir”, “turistler ile ilgili olarak bölge halkının bilgilendirilmesidir” ve “bilgi aktarırken farklı kültürlerin özelliklerinin dikkate alınmasıdır” şeklinde tanımlamışlardır. **“Kültürün, doğru şekilde ve her yönüyle aktarılmasıdır”** temasında yer alan alıntılardan örnekler şunlardır: K8: *“Tatil, ziyaret ya da gezi amacıyla ülkemize gelen turistlere sadece kendilerinin de kolayca keşfedebileceği doğa ve coğrafi güzellikleri değil, toplumu, onun yaşamını ve kültürünü, direkt kaynağından ve doğru bir şekilde tanıtmanın ve bilgi vermenin en etkili rolüdür.”* K14: *“Yerli ve yabancı pek çok kültürden turiste sadece bulunduğu coğrafyayı değil aynı zamanda da o bölgenin yeme içme kültüründen halkın yaşam tarzına, giyim kuşam ve inanışlarına kadar her konuda bilgi vermesidir.”* **“O**

kültürün paydaşları ile ilgili olarak turistin bilgilendirilmesidir”, temasında yer alan alıntı; K4: *“Hiç bilmediği bir bölgeyi ve farklı bir kültürü ziyaret eden turistlerin o kültürün paydaşları hakkında önceden bilgilendirilmesidir”*, **“turistler ile ilgili olarak bölge halkının bilgilendirilmesidir”** temasında yer alan alıntı; K3: *“Turist rehberinin bölge halkını turistler ile ilgili bilgilendirerek gruba karşı davranış ve tutumlarını dizginlemesidir”* ve **“bilgi aktarırken farklı kültürlerin özelliklerinin dikkate alınmasıdır”** temasında yer alan alıntı; K7: *“Farklı kültürlerin farklı değerlerini, alışkanlıklarını ve inançlarını göz önünde bulundurarak bilgi vermektir”* şeklindedir. Bu tanımlar çerçevesinde yer alan temalar doğrultusunda oluşturulan birinci kategori **“bilgilendirme”** olarak adlandırılmıştır. Bu kategorinin **“bilgilendirme”** olarak adlandırılmasında Holloway (1981), Pond (1993) ve Howard ve diğerleri (2001) tarafından yapılan kültürel arabuluculuk rolünün tanımları dikkate alınmıştır.

İkinci kategoride 3 tema ve 7 kod yer almaktadır. Bu kategoride yer alan kodlar, toplam kodların %15,9’unu oluşturmaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberleri kültürel arabuluculuk rolünü; **“ taraflar arasında köprüler kurmaktır”**, **“ taraflar arasında karşılıklı menfaatlerin korunmasına yönelik üstlenilen roldür”** ve **“ taraflar arasında tampon görevi görmektir”** şeklinde tanımlamışlardır. **“Taraflar arasında köprüler kurmaktır”** temasında yer alan örnek alıntı, K4: *“Turistler ve bölgedeki esnaf, yerel halk ve diğer işletmeler arasında köprü kurmaktır”* şeklindedir. **“Taraflar arasında karşılıklı menfaatlerin korunmasına yönelik üstlenilen roldür”** temasında yer alan alıntı; K18: *“Turist ile diğer tüm paydaşlar arasındaki (acentalar, yerel halk, il kültür turizm müdürlükleri, işletmeler vb.) karşılıklı menfaatlerin korunmasına yönelik üstlenilen roldür”* ve **“ taraflar arasında tampon görevi görmektir”** temasında yer alan alıntı; K23: *“Rehberlerin, ülkeye, bölgeye veya yöreye gelen turistler ile tüm paydaşlar arasında bir tampon görevi görmesidir”* şeklindedir. Bu tanımlar çerçevesinde yer alan temalar doğrultusunda oluşturulan ikinci kategori **“bağlantı kurma”** olarak adlandırılmıştır. Bu kategorinin **“bağlantı kurma”** olarak adlandırılmasında Cohen (1985) ve Weiler ve Yu (2007) tarafından yapılan kültürel arabuluculuk rolünün tanımları dikkate alınmıştır.

Üçüncü kategoride 2 tema ve 6 kod yer almaktadır. Bu kategoride yer alan kodlar, toplam kodların %13,7’sini oluşturmaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberleri kültürel arabuluculuk rolünü; **“problemleri etkili ve hızlı bir şekilde**

çözmektir” ve “çözüm odaklı bir yaklaşım benimsemektir” şeklinde tanımlamışlardır. **“Problemleri etkili ve hızlı bir şekilde çözmektir”** temasında yer alan örnek bir alıntı; K1: *“Tur esnasında grup üyeleri ve operasyon sırasında çıkacak her türlü probleme karşı etkili çözüm yolu bularak tur sonunda turistlerin seyahat hizmeti ve tur süresince memnun kalmasını sağlamaktır”* şeklindedir. **“Çözüm odaklı bir yaklaşım benimsemektir”** temasında yer alan örnek alıntı ise K13: *“Turist rehberinin taraflar arasında ortaya çıkabilecek herhangi bir problem karşısında bir elçi, bir lider ve bir kriz yöneticisi gibi çözüm odaklı rol üstlenmesidir”* şeklindedir. Bu tanımlar çerçevesinde yer alan temalar doğrultusunda oluşturulan üçüncü kategori **“problem çözme”** olarak adlandırılmıştır. Bu kategorinin **“problem çözme”** olarak adlandırılmasında Hansen ve Mossberg (2017) tarafından yapılan kültürel arabuluculuk rolünün tanımları dikkate alınmıştır.

Dördüncü kategoride 5 tema ve 6 kod yer almaktadır. Bu kategoride yer alan kodlar, toplam kodların %13,7’sini oluşturmaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberleri kültürel arabuluculuk rolünü; “ülkeyi”, “acentayı”, “ülke insanını”, “bölgeyi” ve “kültürü temsil etmektir” şeklinde tanımlamışlardır. **“Ülkeyi temsil etmektir”** temasında yer alan örnek alıntı; K10: *“Turist rehberinin konuşması, bilgisi, davranışı, görgüsü, edebi ve duruşu ile ülkeyi temsil etmesidir”* şeklindedir. **“Acentayı temsil etmektir”** temasında yer alan alıntıda turist rehberi K15, kültürel arabuluculuk rolünü *“acentayı temsil ederek turistlerin kendilerini güvende hissetmelerini sağlamaktır”* şeklinde tanımlamıştır. **“Ülke insanını temsil etmektir”** temasındaki alıntı, K20: *“Turist rehberinin duruşu, bilgisi, kıyafeti ve kişisel bakımı ülke insanını temsil etmesidir”* şeklindedir. **“Bölgeyi temsil etmektir”** temasında yer alan alıntıda turist rehberi K15, kültürel arabuluculuk rolünü *“turistin gezdiği bölgeyi temsil ederek kendilerini güvende hissetmelerini sağlamaktır”* şeklinde tanımlamıştır. **“Kültürü temsil etmektir”** temasında yer alan tanım ise K22: *“Kültürün her yönü ile eksiksiz bir şekilde temsil edilmesidir”* şeklinde yapılmıştır. Bu tanımlar çerçevesinde yer alan temalar doğrultusunda oluşturulan dördüncü kategori **“temsil etme”** olarak adlandırılmıştır. Bu kategorinin **“temsil etme”** olarak adlandırılmasında Schmidt (1979) ve Cohen (1985) tarafından yapılan kültürel arabuluculuk rolünün tanımları dikkate alınmıştır.

Beşinci kategoride 4 tema ve 5 kod yer almaktadır. Bu kategoride yer alan kodlar, toplam kodların %11,4'ünü oluşturmaktadır. Bu kategorideki temalarda kültürel arabuluculuk rolü; “turistlerin ihtiyaçlarını eksiksiz ve hızlı bir şekilde karşılamaktır”, “turistlerin kültürü deneyimleyebilmeleri için ortamlar oluşturmaktır”, “kültürlerarası çatışmayı en aza indirmektir” ve “bölgenin bilinmeyen yönlerini ortaya çıkarmaktır” şeklinde tanımlanmıştır. **“Turistlerin ihtiyaçlarını eksiksiz ve hızlı bir şekilde karşılamaktır”** temasında yer alan örnek alıntıda kültürel arabuluculuk rolü, K11: *“Turist rehberlerinin ören yeri gibi miras alanlarında ve tüm tur boyunca rehberlik hizmeti verirken acenta ve yerel halkın haklarına sahip çıkarak grubun ihtiyaçlarının üst düzeyde karşılanmasına liderlik etmek”* şeklinde tanımlanmıştır. **“Turistlerin kültürü deneyimleyebilmeleri için ortamlar oluşturmaktır”** temasında yer alan alıntı K12: *“Turistlerin ziyaret ettikleri bölgede yerel kültürü deneyimlemeleri için ortamlar oluşturmaktır”, “kültürlerarası çatışmayı en aza indirmektir”* temasında yer alan alıntı K23: *“Turist rehberlerinin kültürlerarası çatışmayı en aza indirerek turistlerin olumlu deneyimler yaşamalarını, ülkeyi tekrar ziyaret etme niyeti ve davranışı sergilemelerini ve olumlu duyurum yapmalarını sağlamasıdır”* ve **“bölgenin bilinmeyen yönlerini ortaya çıkarmaktır”** temasında yer alan alıntı ise K16: *“Bölgenin bilinmeyen tarihsel, doğal ve kültürel varlıklarını açığa çıkaran roldür”* şeklindedir. Bu tanımlar çerçevesinde yer alan temalar doğrultusunda oluşturulan beşinci kategori **“deneyime katkı sağlama”** olarak adlandırılmıştır. Bu kategorinin **“deneyime katkı sağlama”** olarak adlandırılmasında Weiler ve Yu (2007: 16) tarafından yapılan kültürel arabuluculuk rolünün tanımı dikkate alınmıştır.

Altıncı kategoride 2 tema ve 3 kod yer almaktadır. Bu kategoride yer alan kodlar, toplam kodların %6,8'ini oluşturmaktadır. Bu kategorideki temalarda kültürel arabuluculuk rolü; “Taraflar arasında doğru iletişimi sağlamaktır” ve “Taraflar arasında kültürel iletişimi sağlamaktır” şeklinde tanımlanmıştır. **“Taraflar arasında doğru iletişimi sağlamaktır”** temasında K1 kodlu turist rehberi kültürel arabuluculuk rolünü, *“bölgedeki yerel halk ve turistler arasında köprü kurmak için doğru iletişimi sağlamaktır”* şeklinde tanımlamıştır. **“Taraflar arasında kültürel iletişimi sağlamaktır”** temasında ise K1 kodlu turist rehberi kültürel arabuluculuk rolünü, *“turist grupları ile ziyaretin gerçekleştiği bölge arasında bölgenin kültürel mirası ve genel kültürel özelliklerini içeren kültürel iletişimi sağlamaktır”* şeklinde tanımlamıştır.

Bu tanımlar çerçevesinde yer alan temalar doğrultusunda oluşturulan altıncı kategori **“iletişim”** olarak adlandırılmıştır. Bu kategorinin **“iletişim”** olarak adlandırılmasında Schmidt (1979), Pearce (1984), Cohen (1985) ve Yu ve diğerleri (2004) tarafından yapılan kültürel arabuluculuk rolünün tanımları dikkate alınmıştır.

Yedinci kategoride 2 tema ve 2 kod yer almaktadır. Bu kategoride yer alan kodlar, toplam kodların %4,5’ini oluşturmaktadır. Bu kategorideki temalarda kültürel arabuluculuk rolü; **“doğru tanıtma veya anlatma yolu ile kültürel ilişkileri geliştirmektir”** ve **“kültüre saygı duyulmasını sağlamaktır”** olarak tanımlanmıştır. **“Doğru tanıtma veya anlatma yolu ile kültürel ilişkileri geliştirmektir”** temasında yer alan alıntı K5: *“İki veya daha fazla kültüre kendini doğru tanıtma veya anlatma yolu ile kültürel ilişkileri geliştirerek kültürlerin arasını bulmadır”* ve **“kültüre saygı duyulmasını sağlamaktır”** temasında yer alan alıntı ise K14: *“Turiste, bölgeye yerel halkın perspektifinden bakma olanağını sunarak kültüre saygı duyulmasını sağlamaktır”* şeklindedir. Bu tanımlar çerçevesinde yer alan temalar doğrultusunda oluşturulan yedinci kategori **“anlayış oluşturma”** olarak adlandırılmıştır. Bu kategorinin **“anlayış oluşturma”** olarak adlandırılmasında Yu ve diğerleri (2004) tarafından yapılan kültürel arabuluculuk rolünün tanımı dikkate alınmıştır.

Sekizinci kategoride 2 tema ve 2 kod yer almaktadır. Bu kategoride yer alan kodlar, toplam kodların %4,5’ini oluşturmaktadır. Bu kategorideki temalarda kültürel arabuluculuk rolü; **“tüm tarafların ortak bir amaç etrafında çalışmasıdır”** ve **“taraflar arasında etkileşim sürecinin gelişmesidir”** olarak tanımlanmıştır. **“Tüm tarafların ortak bir amaç etrafında çalışmasıdır”** temasında yer alan alıntı K2: *“Hem yerli hem yabancı grupların ödemiş oldukları ücretler karşılığında almış oldukları hizmete yönelik maksimum doyum ve memnuniyet elde etmeleri için tüm turizm paydaşlarının ortak bir amaç çerçevesinde çalışmasıdır”* ve **“taraflar arasında etkileşim sürecinin gelişmesidir”** temasında yer alan alıntı K7: *“Turist rehberinin grubunun duygu ve düşüncelerini anlayıp yerel halka aktarmada tercümanlık yaparken, ait olduğu kültürün kodlarını da ziyaretçilere tanıtması, böylece taraflar arasında olumlu bir etkileşim sürecinin gelişmesidir”* şeklindedir. Bu tanımlar çerçevesinde yer alan temalar doğrultusunda oluşturulan sekizinci kategori **“etkileşim”** olarak adlandırılmıştır. Bu kategorinin **“etkileşim”** olarak adlandırılmasında Holloway (1981) tarafından yapılan kültürel arabuluculuk rolünün tanımı dikkate alınmıştır.

Tablo 2’de turist rehberlerinin kültürel arabuluculuk rolleri kapsamında yapmış oldukları faaliyetler çerçevesinde yer alan temalar ve bu doğrultuda oluşturulan kategoriler ile kod sayıları ve yüzdelik dağılımları yer almaktadır. Turist rehberlerinin kültürel arabuluculuk rolleri kapsamında yapmış oldukları faaliyetlerde toplam 69 kod tespit edilmiş olup bu kodlar anlam ve içerik açısından incelenmiş ve belirli temalar altında toplanmıştır. Böylece kültürel arabuluculuk rolü kapsamında yapılan faaliyetlere yönelik 33 temaya ulaşılmıştır. Ulaşılan temalar, ortak özellikleri dikkate alınarak 8 kategori altında sınıflandırılmıştır. Bu kategoriler; bilgilendirme faaliyetleri, liderlik faaliyetleri, mesleki gelişime yönelik faaliyetler, iletişim kurma faaliyetleri, anlayışı teşvik etme faaliyetleri, erişimi sağlama faaliyetleri, tanıtım faaliyetleri ve problem çözme faaliyetleri olarak isimlendirilmiştir.

Tablo 2. Turist Rehberlerinin Kültürel Arabuluculuk Rollerinde Kapsamında Yapmış Oldukları Faaliyetler

Kategoriler	Temalar	Kod Sayısı		%
Bilgilendirme Faaliyetleri	Kültürel bilgiler vermek (K1) (K5) (K14) (K15) (K18) (K20)	6	19	27,5
	Bölge ile ilgili bilgiler vermek (K1) (K4) (K9) (K12) (K15) (K19)	6		
	Yerel halk ile ilgili bilgiler vermek (K3) (K4)	2		
	Doğru bilgiler vermek (K16) (K17)	2		
	Diğer bölgeler ile ilgili bilgiler vermek (K1)	1		
	Tur programı ile ilgili bilgiler vermek (K2)	1		
	Anlaşılır bilgiler vermek (K21)	1		
Liderlik Faaliyetleri	Karşılaşılabilecek durumlar ile ilgili yönlendirmelerde bulunmak (K1) (K3)	2	14	20,3
	Güven oluşturmak (K7) (K13)	2		
	Kültürü, doğayı vb. korumayı teşvik etmek (K16) (K20)	2		
	Temsil etmek (K21) (K22)	2		
	Grupla iyi ilişkiler kurmak (K21) (K22)	2		
	Rol model olmak (K6)	1		
	Planlama yapmak (K10)	1		
	Disiplinli olmak (K21)	1		
	Doğru kararlar almak (K21)	1		

Tablo 2. Turist Rehberlerinin Kültürel Arabuluculuk Rollerinde Yaptıkları Faaliyetler (Devamı)

Mesleki Gelişime Yönelik Faaliyetler	Mesleğin gereklerini yerine getirmek (K18) (K21) (K22) (K22)	4	13	18,8
	Kültürleri tanımaya çalışmak (K6) (K21) (K23)	3		
	Bilgili, donanımlı ve tecrübeli olmak (K6) (K15) (K21) (K22)	3		
	Araştırma yapmak (K7)	1		
	Detaycı olmak (K10) (K18)	1		
	Dış görünüşe özen göstermek (K21)	1		
İletişim Kurma Faaliyetleri	Güçlü bir iletişim kurmak (K2) (K10) (K11) (K21) (K22) (K23)	6	12	17,4
	Etkili ve doğru ifade şekilleri kullanmak (K7) (K7) (K7)	3		
	Taraflar arasında iletişim kurmak (K11) (K13)	2		
	Güler yüzle karşılamak (K5)	1		
Anlayışı Teşvik Etme Faaliyetleri	Önyargıları değiştirmeye çalışmak (K5) (K8)	2	4	5,8
	Yerel kültüre saygı duyulmasını sağlamak (K6)	1		
	Kültürel farklılıkların önemini vurgulamak (K6)	1		
Erişim Sağlama Faaliyetleri	Kültürü deneyimleyebilmelerine olanak tanımak (K12) (K19) (K20)	3	3	4,4
Tanıtım Faaliyetleri	Bölgenin tanıtımını yapmak (K1)	1	2	2,9
	Güçlü bir tanıtım yapmak (K10)	1		
Problem Çözme Faaliyetleri	Taraflar arasındaki problemleri çözmek (K3) (K13)	2	2	2,9
TOPLAM		69	69	100

“Bilgilendirme faaliyetleri” olarak adlandırılan kategoride, Holloway (1981), Pond (1993) ve Howard ve diğerleri (2001) tarafından yapılan çalışmalar dikkate alınmış olup bu kategoride 7 tema ve 19 kod belirlenmiştir. Bu kategoride yer alan kodlar, toplam kodların %27,5’ini oluşturmaktadır. Bu kategorideki faaliyetler; kültür, bölge, yerel halk, diğer bölgeler, tur programı ile ilgili bilgiler vermek, doğru ve anlaşılır bilgiler vermektir. Bu kategoride yer alan temalarla ilgili olarak örnek alıntılar şu şekildedir:

K1: “Bölgenin flora ve faunası, tarımı, kültürel özellikleri, yemek kültürü, alışverişi vb. gibi dikkat çeken özellikleri ile ilgili detaylı bilgiler vermeye çalışırım.”

K2: “Tur programı, işleyiş ve süreç ile ilgili detaylı bilgi aktararak belirsizliği ortadan kaldırmaya çalışırım.”

K4: *“Daha önceden bilmediği, görmediği yeni bir kültürün içine giren insanları bölge insanı hakkında bilgilendiririm.”*

K14: *“Tanıttığım bölgede sadece fauna-flora veya tarihi ve turistik güzellikler gibi ansiklopedik bilgiler değil, halkın yaşam tarzı ve o bölgeye ait yaşanmışlıklar hakkında bilgi vererek turistlerin yöre halkının nasıl bir bakış açısına sahip olduğunu göstermeye çalışırım.”*

K15: *“Her köyde uygulanan geleneklerden bahsederim.”*

K17: *“Her şeyi dürüstlikle ve içtenlikle doğru bir şekilde aktarmaya gayret gösteririm.”*

K21: *“Gezilen yerler hakkında yeteri kadar bilgi veririm ve bu bilgileri anlaşılır bir şekilde aktarırım.”*

“Liderlik faaliyetleri” olarak adlandırılan kategorinin oluşturulmasında Pearce (1984) tarafından yapılan çalışma dikkate alınmış olup, bu kategoride 9 tema ve 14 kod belirlenmiştir. Bu kategoride yer alan kodlar, toplam kodların %20,3’ünü oluşturmaktadır. Bu kategorideki faaliyetler; karşılaşılabilecek durumlar ile ilgili yönlendirmelerde bulunmak, güven oluşturmak, kültürü, doğayı vb. korumayı teşvik etmek, temsil etmek, grupla iyi ilişkiler kurmak, rol model olmak, planlama yapmak, disiplinli olmak ve doğru kararlar almaktır. Bu kategoride yer alan temalarla ilgili olarak örnek alıntılar şu şekildedir:

K1: *“İlk kez gittikleri ve gördükleri yerlerde yerel halk ve çevrede karşılaştıkları her türlü olumlu ve olumsuz durumlar ile ilgili olarak yönlendirmelerde bulunurum.”*

K6: *“Rehber olarak hem grubun hem de yerel kültürün bir elçisi olarak hareket eder, rol model olurum.”*

K10: *“Ülkenin elçisi olarak a’dan z’ye her şeyi detaylı olarak planlar ve yaparım.”*

K13: *“Bölgeye yabancı olan misafirin, ortama uyum sağlaması ve güven duymasına yardımcı olurum.”*

K20: *“Modern dünyadaki yaşam şartlarını yerine getirip nimetlerinden faydalanırken doğaya verilen zararların minimuma indirilmesi yönünde yönlendirmelerde bulunurum.”*

K21: *“Acentayı, en iyi şekilde temsil etmeye çalışırım. Çünkü iyi rehber iyi acentadır, kötü rehber kötü acentadır.”*

“Mesleki gelişime yönelik faaliyetler” olarak adlandırılan kategoride 6 tema ve 13 kod yer almaktadır. Bu kategoride yer alan kodlar, toplam kodların %18,8’ini oluşturmaktadır. Bu kategorideki faaliyetler; mesleğin gereklerini yerine getirmek, kültürleri tanımaya çalışmak, bilgili, donanımlı ve tecrübeli olmak, araştırma yapmak, detaycı olmak ve dış görünüme özen göstermektir. Bu kategoride yer alan temalarla ilgili olarak örnek alıntılar şu şekildedir:

K7: *“Ziyaretçilerin kimi zaman olumsuz değerlendirmeleri karşısında uzlaşmacı ve arabulucu olmak için özellikle çalıştığım milletlerin tarihlerini ve bizimle kurdukları ikili ilişkileri farklı kaynaklardan araştırırım.”*

K18: *“Ziyaretçilere anlattığım bilgiler yanında ek dokümanlar sunarım ve arşivler hakkında bilgilendiririm.”*

K21: *“Gezi programını zorunlu haller dışında turiste vaat edildiği şekliyle tamamlamaya çalışırım.”*

K21: *“Herkesin gözü önünde olan bir kişi olduğumdan dolayı kılık-kıyafetime özen gösteririm.”*

K22: *“Alışveriş imkanları, gastronomi, doğal ve kültürel miras, kültürlerarası iletişim, dinler tarihi, sanat tarihi, arkeoloji, yerel kültür ve ekoloji gibi farklı alanlarda bilgi sahibi olmaya, aktarmaya ve yorumlamaya çalışırım.”*

K23: *“Öncelikle gelen misafirin kültürünü tanımaya ve anlamaya çalışırım. Çünkü onların kültürel özelliklerini bilirim, ülkenin, bölgenin veya yörenin sahip olduğu kültürel özelliklerle hangi noktalarda çatışma yaşanacağını tespit edebilir ve bunun için önlemler alabilirim.”*

“İletişim kurma faaliyetleri” olarak adlandırılan kategorinin oluşturulmasında Schmidt (1979), Pearce (1984), Cohen (1985) ve Yu ve diğerleri (2004) tarafından yapılan çalışmalar dikkate alınmıştır. Bu kategoride 4 tema ve 12 kod yer almaktadır. Bu kategoride yer alan kodlar, toplam kodların %17,4’ünü oluşturmaktadır. Bu kategorideki faaliyetler; güçlü bir iletişim kurmak, etkili ve doğru ifade şekilleri kullanmak, taraflar arasında iletişim kurmak ve güler yüzle karşılamaktır. Bu kategoride yer alan temalarla ilgili olarak örnek alıntılar şu şekildedir:

K5: “Öncelikle onlara konuk/misafir muamelesi yaparak, evime gelmiş gibi güler yüzle ve iyi bir şekilde karşılarım.”

K7: “Din, dil, ırk, cinsiyet ve yaş grubuna bağlı olarak farklı kültürlerde maksadını aşan anlamlar içerebilen sözcükler kullanmaktan kaçınırım.”

K13: “Misafirin, yöre ve yöre halkı ile etkileşim kurmasına yardımcı olurum.”

K21: “Hem grup içi iletişime olanak tanırken hem de grubun her bir ferdiyle mümkün olduğu kadar iletişim halinde olurum.”

K23: “Doğru ve etkili İletişim kurmaya çalışırım.”

“Anlayışa teşvik etme faaliyetleri” olarak adlandırılan kategorinin oluşturulmasında Yu ve diğerleri (2004) tarafından yapılan çalışma dikkate alınmıştır. Bu kategoride 3 tema ve 4 kod yer almaktadır. Bu kategoride yer alan kodlar, toplam kodların %5,8’ini oluşturmaktadır. Bu kategorideki faaliyetler; önyargıları değiştirmeye çalışmak, yerel kültüre saygı duyulmasını sağlamak ve kültürel farklılıkların önemini vurgulamaktır. Bu kategoride yer alan temalarla ilgili olarak örnek alıntılar şu şekildedir:

K5: “Eleştirmeden, kınamadan iki kültürü karşılaştırırım, yaşanmış tecrübeleri, olayları anlatarak, hatırlatarak eğer varsa bizim hakkımızdaki ön yargıları zor olsa da değiştirmeye çalışırım.”

K6: “Kültürlerin binlerce yıllık bir birikimin sonucu olduğunu ifade eder ve yerel kültüre saygı duyulması gerektiğini anlatırım. ”

K8: “Turistlerin ülkemiz hakkında, kendi ülkelerinde medya ve toplumsal etkileşim yöntemleriyle edindikleri olumsuz ya da önyargılı izlenimleri en objektif ama bir o kadar da ülke menfaatini düşünerek anlatım ve bilgi aktarımı ile değiştirmeye çalışırım.”

“Erişim Sağlama faaliyetleri” olarak adlandırılan kategorinin oluşturulmasında Yu ve diğerleri (2004) tarafından yapılan çalışma dikkate alınmıştır. Bu kategoride 1 tema ve 3 kod yer almaktadır. Bu kategoride yer alan kodlar, toplam kodların %4,4’ünü oluşturmaktadır. Bu kategorideki faaliyetler; kültürü deneyimleyebilmelerine olanak tanımadır. Bu kategoride yer alan temalarla ilgili alıntılar şu şekildedir:

K12: “Turistlerin yerel kültürü mümkün olduğunca deneyimleyebilmelerine fırsat tanırım.”

K19: *“Kültürel gelenekleri anlayabilecekleri aktiviteler oluşturmaya çalışıyorum.”*

K20: *“Yöresel yemekleri ve ürünleri tattırıyorum.”*

“Tanıtım faaliyetleri” olarak adlandırılan kategorinin oluşturulmasında Holloway (1981) tarafından yapılan çalışma dikkate alınmıştır. Bu kategoride 2 tema ve 2 kod yer almaktadır. Bu kategoride yer alan kodlar, toplam kodların %2,9’unu oluşturmaktadır. Bu kategorideki faaliyetler; bölgenin tanıtımını yapmak ve güçlü bir tanıtım yapmaktır. Bu kategoride yer alan temalarla ilgili alıntılar şu şekildedir:

K1: *“O bölgenin tanıtımını en iyi şekilde gerçekleştirmeye çalışır, bölgenin önemini vurgularım.”*

K10: *“Güçlü bir tanıtım gerçekleştiririm.”*

“Problem çözme faaliyetleri” olarak adlandırılan kategorinin oluşturulmasında Hansen ve Mossberg (2017) tarafından yapılan çalışmalar dikkate alınmıştır. Bu kategoride 1 tema ve 2 kod yer almaktadır. Bu kategoride yer alan kodlar, toplam kodların %2,9’unu oluşturmaktadır. Bu kategorideki faaliyetler; taraflar arasındaki problemleri çözmektir. Bu kategoride yer alan temalarla ilgili alıntılar şu şekildedir:

K3: *“Grup ile yöre halkı arasında oluşabilecek her türlü sorunu çözmeye çalışırım.”*

K13: *“Misafir ile acenta veya otel arasında yaşanan sorunlara müdahale ederim ve çözüm üretmeye çalışırım.”*

Tablo 3’te turist rehberlerinin kültürel arabuluculuk rollünün önemine yönelik vermiş oldukları cevaplar çerçevesinde yer alan temalar ve bu doğrultuda oluşturulan kategoriler ile kod sayıları ve yüzdelik dağılımları yer almaktadır. Turist rehberlerinin kültürel arabuluculuk rollünün önemine yönelik vermiş oldukları cevaplarda toplam 26 kod tespit edilmiş olup bu kodlar anlam ve içerik açısından incelenmiş ve belirli temalar altında toplanmıştır. Böylece kültürel arabuluculuk rolünün önemine yönelik 12 temaya ulaşılmıştır. Ulaşılan temalar, ortak özellikleri dikkate alınarak 4 kategori altında sınıflandırılmıştır. Bu kategoriler; ülkeye katkı sağlar, kültürlerarası ilişkilere katkı sağlar, tur deneyimine katkı sağlar, turizme katkı sağlar şeklinde adlandırılmıştır.

Tablo 3. Turist Rehberlerine Göre Kültürel Arabuluculuk Rolünün Önemi

Kategoriler	Temalar	Kod Sayısı		%
Ülkeye katkı sağlar.	Ülke imajına katkı sağlar. (K3) (K12) (K14) (K22) (K23)	5	12	46,1
	Turistlerin ülkeyi tekrar ziyaret etmelerini sağlar. (K5) (K10) (K19)	3		
	Tanıtım ve reklamın en iyi şekilde yapılmasını sağlar. (K1) (K17)	2		
	Ülkeye ve bölgeye yönelik olumsuz izlenimleri yok etmeye çalışır. (K3) (K8)	2		
Kültürlerarası ilişkilere katkı sağlar.	Taraflar arasında uzlaşma sağlar. (K7) (K22) (K23)	3	9	34,6
	Kültürlerarasında köprü vazifesi görür. (K4) (K16)	2		
	İletişim kurulmasını sağlar. (K6) (K12)	2		
	Taraflar arasında güven duygusu yaratır. (K11)	1		
	Taraflar arasında etkileşim sağlar. (K13)	1		
Tur deneyimine katkı sağlar.	Turist memnuniyetini etkiler. (K13) (K15) (K23)	3	4	15,4
	Turistler için güvenli ortamlar oluşmasına katkı sağlar. (K12)	1		
Turizme katkı sağlar.	Turizmin işleyişini kolaylaştırır. (K2)	1	1	3,9
TOPLAM		26	26	100

“Ülkeye katkı sağlar” olarak adlandırılan kategoride 4 tema ve 12 kod yer almaktadır. Bu kategoride yer alan kodlar, toplam kodların %46,1’ini oluşturmaktadır. Bu kategoride turist rehberlerinin kültürel arabuluculuk rolünün önemine yönelik olarak; ülke imajına katkı sağlar, turistlerin ülkeyi tekrar ziyaret etmelerini sağlar, tanıtım ve reklamın en iyi şekilde yapılmasını sağlar ve ülkeye ve bölgeye yönelik olumsuz izlenimleri yok etmeye çalışır şeklinde görüş bildirdikleri görülmektedir. Bu kategoride yer alan temalarla ilgili örnek alıntılar şu şekildedir:

K1: “Kültürel arabuluculuk rolü, birer kültür elçisi olan turist rehberlerinin ülkenin veya bölgenin tanıtımını ve reklamını en iyi şekilde yapmasını sağlamaktadır.”

K5: “Kültürel arabuluculuk rolü ile ülkemize gelen turistlere ülkemizi sevdirebilir, bu sevginin yaratacağı sinerji ile onların tekrar ülkemize gelmesini sağlayabiliriz. Böylece ekonomi gelişir, ticaret artar, toplumun refah seviyesi yükselir, maddi ve manevi kalkınırız. Medeniyetimiz bir basamak öteye taşınır.”

K8: “Kültürel arabuluculuk rolü, herhangi bir turistin ülkeye yönelik gerek çağın etkili iletişim yöntemi olan medya vasıtası ile gerekse çevresindeki insanların anlatımlarıyla oluşan olumsuz düşüncelerini, en etkili ve de ucuz bir şekilde değiştirip olumlu bir izlenime sahip olmalarında oldukça önemlidir. Özellikle günümüzde PR faaliyetlerine ve olumlu etkileşime çok büyük kaynaklar aktarıldığı düşünüldüğünde kültürel arabuluculuk rolünün önemi daha iyi anlaşılacaktır.”

K14: “Rehber turistin seyahatin başından sonuna kadar yanında olan ve en güvendiği kişidir. O, ülkeyi nasıl tanıtırsa turist de ülkeyi o şekilde algılar. Bu açıdan bakıldığında rehberin yaptığı en ufak bir hareket, ağzından çıkan en ufak olumlu ve olumsuz söz ülkeyi temsil ettiğinden turist rehberlerinin kültürel arabulucu rolü ülke imajının oluşmasında çok önemlidir.”

“Kültürlerarası İlişkilere katkı sağlar” olarak adlandırılan kategoride 5 tema ve 9 kod yer almaktadır. Bu kategoride yer alan kodlar, toplam kodların %34,6’sını oluşturmaktadır. Bu kategoride turist rehberlerinin kültürel arabuluculuk rolünün önemine yönelik olarak; taraflar arasında uzlaşma sağlar, kültürlerarasında köprü vazifesi görür, iletişim kurulmasını sağlar, taraflar arasında güven duygusu yaratır ve taraflar arasında etkileşim sağlar şeklinde görüş bildirdikleri görülmektedir. Bu kategoride yer alan temalarla ilgili örnek alıntılar şu şekildedir:

K4: “Turist rehberlerinin kültürel arabuluculuk rolü, kültürlerarası bir elçi olarak her iki tarafın da kültürel özelliklerini bilmesi ve bu anlamda kültürlerarasında köprü vazifesi görmesini sağlamaktadır.”

K7: “Sadece yabancı dil biliyor olmak rehberlik mesleğinde kültürel arabulucu rolünü üstlenmeye yeterli değildir. Eğer dilini konuştuğumuz ziyaretçilerin geldikleri kültür hakkında yeterli bilgiye sahip değilsek yanlış anlaşılmalara yol açabilecek davranış ve sözler rahatlıkla çatışma ortamı yaratan geçerli bir sebebe dönüşebilir. Bu yüzden bizler kültürel arabulucu rolünü üstlenirken yerel alışkanlıkları ve inanışları ziyaretçilere açıkça ifade etmeli, bazen basit bir selamlaşma şeklinin bile önemli birer kültürel değer olduğunu gözardı etmemeliyiz. Aynı şekilde gerekiyorsa yerel işletmeler, çalışanlar ve diğer muhataplar, gelenlerin kültürel değer ve inanışlarına ters düşmesin diye gerekli bilgilendirmeleri yapmalıyız. Diyalog uzlaşmadır. Rehberlerin uzlaşmada arabuluculuk rolünü üstlenmesi büyük önem taşır.”

K11: *“Kültürel arabuluculuk rolü, hem turistlerin hem de ev sahibi toplumun birbirine güven duygusu hissetmesini sağlayan son derece gerekli bir roldür.”*

K12: *“Özellikle farklı ülkelerden gelen turistlerin ziyaret ettikleri bölgelerde yerel halk ile iletişim kurmada yaşadıkları güçlükler turistik deneyimlerinin olumsuz sonuçlanmasına sebep olabilmektedir. Bu bağlamda turist rehberlerinin bu rolü aradaki iletişim kopukluğunu gidermekte önemlidir.”*

K13: *“Turist rehberi, kültürel arabulucu rolü sayesinde paydaşlar ve misafirler arası etkileşimi sağlar.”*

“Tur deneyimine katkı sağlar” olarak adlandırılan kategoride 2 tema ve 4 kod yer almaktadır. Bu kategoride yer alan kodlar, toplam kodların %15,4’ünü oluşturmaktadır. Bu kategoride turist rehberlerinin kültürel arabuluculuk rolünün önemine yönelik olarak; turist memnuniyetini etkiler ve turistler için güvenli ortamlar oluşmasına katkı sağlar şeklinde görüş bildirdikleri görülmektedir. Bu kategoride yer alan temalarla ilgili örnek alıntılar şu şekildedir:

K12: *“Bu rol, turistler için bir güvenli bir ortam oluşturulmasına katkı sağlar.”*

K15: *“Turist rehberi, kültürel arabulucu rolü sayesinde anlık çözümleriyle yaşanabilecek sorunların büyümesini önler, misafir memnuniyeti oluşmasına yardımcı olur. Grup İçindeki bireylerin kaynaşmasını da sağlayarak keyifli bir tur deneyimi kazandırır.”*

K23: *“Turist rehberlerinin kültürel arabulucu rolü, olumlu bir tur deneyimi sağlar bu da turist memnuniyetine etki eder. Turistlerin evlerine döndüklerinde akıllarında kalan yaşadıkları deneyimler ve izlenimlerdir.”*

“Turizme katkı sağlar” olarak adlandırılan kategoride 1 tema ve 1 kod yer almaktadır. Bu kategoride yer alan kodlar, toplam kodların %3,9’unu oluşturmaktadır. Bu kategoride turist rehberlerinin kültürel arabuluculuk rolünün önemine yönelik olarak; turizmin işleyişini kolaylaştırır şeklinde görüş bildirdikleri görülmektedir. Bu kategoride yer alan tema ile ilgili alıntı şu şekildedir:

K2: *“Turizm olayını bir sistem olarak değerlendirirsek, turist rehberlerinin kültürel arabuluculuk rolü, hem bu sistemin çalışmasına hem de sistemin parçaları arasındaki geçişlerin problemsiz olmasına ve sürecin rahat işlemesine yardımcı olan en temel rollerden biridir.”*

SONUÇ VE TARTIŞMA

Turist rehberlerinden kültürel arabuluculuk rolü ile elde edilen veriler, detaylı bir şekilde incelenerek kodlarına göre temalara, temalara göre de kategorilere ayrılmıştır. Böylece kültürel arabuluculuk rolünün boyutları belirlenmeye çalışılmıştır. Öncelikle bu rol kapsamındaki tanımların bilgilendirme, bağlantı kurma, problem çözme, temsil etme, deneyime katkı sağlama, iletişim, anlayış oluşturma ve etkileşim üzerine odaklandığı tespit edilmiştir.

İlk olarak rehberlerin kültürel arabuluculuk rolüne yönelik yapmış oldukları tanımlar göz önünde bulundurulduğunda “bilgilendirme” kategorisinin en fazla yüzdeye sahip olan kategori olduğu görülmektedir. Araştırma sonucunda bilgilendirme kategorisi çerçevesinde turist rehberlerinin kültürel arabuluculuk rolünü; tatil ya da gezi amacıyla hiç bilmediği bir bölgeyi ve farklı bir kültürü ziyaret eden turistlere gidilen ülkeyi tarihi, sosyolojisi ve etnografyası ile doğru anlayabilsinler, farklı kültürleri tanıyabilsinler ve onlarla iç içe olabilsinler diye sadece bulunduğu coğrafyayı ya da kendilerinin de kolayca keşfedebileceği doğa ve coğrafi güzellikleri değil aynı zamanda toplum, yaşam ve kültür, o kültürün paydaşları, halkın yaşam tarzı, yeme içme kültürü, giyim kuşam ve inanışları gibi çok çeşitli kültürel değerleri, alışkanlıkları ve inançları da göz önünde bulundurarak doğru bir şekilde tanıtılması ve bilgi verilmesi, bununla birlikte bölge halkının da turistler ile ilgili bilgilendirerek gruba karşı davranış ve tutumlarının dizginlenmesidir şeklinde tanımladıkları görülmektedir. Literatürde de kültürel arabuluculuk rolüne yönelik tanımlar incelendiğinde ise bu rolün en temel boyutlarından birinin bilgi verme ya da bilgilendirme olduğu görülmektedir (Holloway, 1981; Cohen, 1985; Pond, 1993; Howard ve diğerleri, 2001; Weiler ve Yu, 2007). Bu anlamda turist rehberlerinin bu yönde yapmış oldukları tanımların literatür ile benzerlik gösterdiği saptanmıştır.

Kültürel arabuluculuk rolüne yönelik yapılmış olan tanımlarda en fazla ikinci yüzdeye sahip olan kategori “bağlantı kurma”dır. Araştırma sonucunda bağlantı kurma kategorisi çerçevesinde turist rehberlerinin kültürel arabuluculuk rolünü; gidilen ülkede, bölgede veya yörede farklı ülke ve bölgelerden gelen turistler ve yerel halk, acenta, otel, bölgedeki esnaf ve diğer işletmeler gibi turistlere hizmet sunanlar arasında karşılıklı menfaatlerin korunmasına yönelik köprü kurmak ve tampon görevini üstlenmektir şeklinde tanımladıkları ortaya çıkmıştır. Cohen (1985) ve Weiler ve Yu (2007) ev sahibi

toplum ile turistler arasında boşluklar bulunduğuna dair hiçbir şüphenin olmadığını ve bu boşluklar arasında köprüler kurmanın kültürel arabuluculuğun önemli bir yönü olduğunu ifade etmektedirler. Bu anlamda turist rehberlerinin bu yönde yapmış oldukları tanımların Cohen (1985) ve Weiler ve Yu (2007) tarafından yapılan çalışmalar ile benzerlik gösterdiği görülmektedir.

Çalışmada ortaya çıkan diğer bir kategori, “problem çözme”dir. Araştırma sonucunda problem çözme kategorisi çerçevesinde turist rehberlerinin kültürel arabuluculuk rolünü; gezilerin sorunsuz ve keyifli geçmesi için tur esnasında karşılaşılabilecek sorunların en hızlı şekilde çözülerek turistlerin bu sorunlardan en az düzeyde etkilenmelerinin sağlanması, taraflar arasında ortaya çıkabilecek her türlü probleme karşı etkili çözüm yolunun bulunması ya da problemlerin ortadan kaldırması ile turistlerin memnun kalmasının sağlanmasıdır şeklinde tanımladıkları görülmektedir. Hansen ve Mossberg (2017), turist rehberlerinin kültürel arabuluculuk rolü ile taraflar arasında sosyal ilişkiler kurabileceği gibi problemleri ve çatışmaları da çözebileceğini belirtmektedir. Bu anlamda turist rehberlerinin bu yönde yapmış oldukları tanımların Hansen ve Mossberg (2017) tarafından yapılan çalışma ile benzerlik gösterdiği görülmektedir.

Çalışmada ortaya çıkan diğer bir kategori, “temsil etme”dir. Araştırma sonucunda temsil etme kategorisi çerçevesinde turist rehberlerinin kültürel arabuluculuk rolünü; turistlerin tatilde, turda, mağazada, televizyonda veya sosyal medyada görüp izledikleri her yerde turist rehberinin konuşması, duruşu, bilgisi, davranışı, görgüsü, edebi, kıyafeti ve kişisel bakımı ile ülkeyi, ülke insanını, kültürü ve acentayı temsil ederek turistlerin kendilerini güvende hissetmelerini sağlamaktır şeklinde tanımladıkları belirlenmiştir. Schmidt (1979) ve Cohen (1985) benzer şekilde turist rehberinin turistleri yerel halka, yerel halkı da turistlere karşı temsil ettiğini belirtmektedirler. Bu anlamda turist rehberlerinin bu yönde yapmış oldukları tanımların Schmidt (1979) ve Cohen (1985) tarafından yapılan çalışmalar ile benzerlik gösterdiği görülmektedir.

“Deneyime katkı sağlama” kategorisi içinde yer alan kodlar ve temalar değerlendirildiğinde araştırma sonucunda turist rehberlerinin bu kategori ile ilişkili olarak kültürel arabuluculuk rolünü; turist rehberlerinin tüm tur boyunca rehberlik hizmeti verirken acenta ve yerel halkın haklarına sahip çıkarak grubun ihtiyaçlarının üst düzeyde, eksiksiz ve hızlı karşılanmasına liderlik etmesi, turistlerin ziyaret ettikleri

bölgede, bölgenin bilinmeyen tarihsel, doğal ve kültürel varlıklarını açığa çıkararak yerel kültürü deneyimlemeleri için ortamlar oluşturması, kültürlerarası çatışmayı en aza indirerek turistlerin olumlu deneyimler yaşamalarını, ülkeyi tekrar ziyaret etme niyeti ve davranışı sergilemelerini ve olumlu duyurum yapmalarını sağlamasıdır şeklinde tanımladıkları görülmektedir. Weiler ve Yu (2007: 16), kültürel arabuluculuk rolünü turist rehberlerinin, ziyaretçilerin ev sahibi toplumu ve kültürünü tanıma fırsatını vererek erişime aracılık etmesi ve deneyimine katkı sağlaması olarak tanımlamaktadır. Bu anlamda turist rehberlerinin bu yönde yapmış oldukları tanımların Weiler ve Yu (2007) tarafından yapılan çalışma ile benzerlik gösterdiği görülmektedir.

Çalışmada ortaya çıkan diğer bir kategori ise “iletişim”dir. Araştırma sonucunda iletişim kategorisi çerçevesinde turist rehberlerinin kültürel arabuluculuk rolünü; turist grupları ile ziyaretin gerçekleştiği bölge arasında bölgenin kültürel mirası ve genel kültürel özelliklerini içeren kültürel iletişimin ve bölgedeki yerel halk, turistler ve diğer paydaşlar arasında köprü kurmak için doğru iletişimin sağlanmasıdır şeklinde tanımladıkları belirlenmiştir. Schmidt (1979) ve Cohen (1985) tarafından yapılan çalışmalarda iletişim, kültürel arabuluculuk rolünün temel bileşeni olarak kabul edilmektedir. Bu anlamda turist rehberlerinin bu yönde yapmış oldukları tanımların Schmidt (1979) ve Cohen (1985) tarafından yapılan çalışmaları desteklediği görülmektedir.

“Anlayış oluşturma” kategorisi içinde yer alan kodlar ve temalar değerlendirildiğinde araştırma sonucunda turist rehberlerinin bu kategori ile ilişkili olarak kültürel arabuluculuk rolünü; iki veya daha fazla kültüre kendini doğru tanıtmaya veya anlatma yolu ile kültürel ilişkileri geliştirerek kültürlerin arasını bulma ve turiste, bölgeye yerel halkın perspektifinden bakma olanağını sunarak kültüre saygı duymalarını sağlamaktır şeklinde tanımladıkları görülmektedir. Yu ve diğerleri (2004), kültürlerarası arabuluculuk rolünü, kültürel gruplar arasında anlayışı oluşturmak olarak tanımlamaktadır. Bu anlamda turist rehberlerinin bu yönde yapmış oldukları tanımların Yu ve diğerleri (2004) tarafından yapılan çalışmayı desteklediği görülmektedir.

Son olarak “etkileşim” kategorisi içinde yer alan kodlar ve temalar değerlendirildiğinde araştırma sonucunda bu kategori ile ilişkili olarak turist rehberlerinin kültürel arabuluculuk rolünü; hem yerli hem de yabancı grupların ödemiş oldukları ücretler karşılığında almış oldukları hizmete yönelik maksimum doyum ve

memnuniyet elde etmeleri için tüm turizm paydaşlarının ortak bir amaç çerçevesinde çalışması ve turist rehberinin grubunun duygu ve düşüncelerini anlayıp yerel halka aktarmada tercümanlık yaparken, ait olduğu kültürün kodlarını da ziyaretçilere tanıtması, böylece taraflar arasında olumlu bir etkileşim sürecinin gelişmesinin sağlanmasıdır şeklinde tanımladıkları belirlenmiştir. Holloway (1981), arabuluculuk rolünü turist ve yerel halk arasında etkileşim sağlamak olduğunu ifade etmektedir. Bu anlamda turist rehberlerinin bu yönde yapmış oldukları tanımların Holloway (1981) tarafından yapılan çalışmayı desteklediği görülmektedir.

Yukarıda yer alan tanımlardan da anlaşılabacağı üzere turist rehberlerinin kültürel arabuluculuk rollerine yönelik literatür ile çok benzer tanımlar yaptığı belirlenmiştir. Benzer şekilde turist rehberleri bu rol kapsamında yapmış oldukları faaliyetlerin de tanımların içeriğine uygun olduğu açıkça görülmektedir. Yapılan analiz ve literatür incelemesi sonucu bu faaliyetler bilgilendirme faaliyetleri, liderlik faaliyetleri, mesleki gelişime yönelik faaliyetler, iletişim kurma faaliyetleri, anlayışı teşvik etme faaliyetleri, erişimi sağlama faaliyetleri, tanıtım faaliyetleri ve problem çözme faaliyetleri olarak adlandırılmıştır. Burada dikkat çeken nokta tanımlardan ve literatürden farklı olarak turist rehberlerinin bu rol kapsamında mesleki gelişime yönelik faaliyetler gerçekleştirmeleridir. Mesleki gelişime yönelik faaliyetler, kültürel arabuluculuk rolü kapsamında olmamasına rağmen bu rolün ve diğer tüm rollerin başarıyla gerçekleştirilmesinde oldukça önemlidir. Bu durum turist rehberlerinin bu rolü ve mesleklerini ne kadar önemsediklerini ve mesleklerini başarıyla gerçekleştirmek için çaba içinde olduklarını göstermektedir.

Turist rehberleri, literatür (Howard vd., 2001; Yu vd., 2001; Weiler ve Ham, 2002; Ooi, 2002; Ormsby ve Mannle, 2006; Weiler ve Yu, 2007, Rabotic, 2010; Güzel ve Köroğlu, 2014) ile benzer şekilde kültürel arabuluculuk rolünün önemini; ülkeye katkı sağlar, kültürlerarası ilişkilere katkı sağlar, tur deneyimine katkı sağlar ve turizme katkı sağlar şeklinde ifade etmişlerdir. Bu durum turist rehberlerinin kültürel arabuluculuk rolünün öneminin ve sonuçlarının farkında olduklarını göstermektedir.

Genel olarak araştırmadan çıkan sonuçlar değerlendirilirse, turist rehberlerinin kültürel arabuluculuk rolüne yönelik algılarının ve farkındalıklarının oldukça yüksek olduğu görülmektedir. Bu rol kapsamına giren faaliyetleri de mesleki gelişime önem vererek gerçekleştirme çabası içindedirler. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda turist

rehberlerinin kültürel arabuluculuk rolünün etkinliği ve rehberlerin bu rol kapsamındaki performansı turistlerin gözünden değerlendirilebilir, bu çalışma ile benzer şekilde turist rehberlerinin diğer rolleri (liderlik, kaynak yöneticiliği, danışman vb.) de araştırma konusu olarak ele alınabilir.

KAYNAKÇA

Akarsu, B. (2015). Hipotezlerin, Değişkenlerin ve Örneklem Belirlenmesi, (Edt. Metin, M.), İçinde: Kuramdan Uygulamaya Eğitimde Bilimsel Araştırma Yöntemleri, 2. Baskı, Ankara: Pegem Akademi, ss. 21-43.

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

Aydın, S. (2015). Olgu Bilim Araştırması, (Edt. Metin, M.), İçinde: Kuramdan Uygulamaya Eğitimde Bilimsel Araştırma Yöntemleri, 2. Baskı, Ankara: Pegem Akademi, ss. 287-311.

Bal, H. (2016). Nitel Araştırma Yöntem ve Teknikleri (Uygulamalı/Örnekli). İstanbul: Sentez Yayıncılık.

Black, R. ve Weiler, B. (2005). Quality Assurance and Regulatory Mechanisms in the Tour Guiding Industry: A Systematic Review. *The Journal of Tourism Studies*, 16 (1): 24-37.

Camprubí, R. ve Coromina, L. (2016). Content Analysis in Tourism Research. *Tourism Management Perspectives*, 18: 134-140.

Cohen, E. (1985). The Tourist Guide: The Origins, Structure and Dynamics of a Role. *Annals of Tourism Research*, 12 (1): 5–29.

Cohen, E. H., Ifergan, M. ve Cohen, E. (2002). A New Paradigm in Guiding-The Matric as a Role Model. *Annals of Tourism Research*, 29 (4): 919-932.

Dahles, H. (2002). The Politics of Tour Guiding Image Management in Indonesia. *Annals of Tourism Research*, 29 (3), 783-800.

Ersoy, A. F. (2016). Dördüncü Sınıf Öğrencilerinin Hoşgörü Algısı ve Deneyimleri: Bir Fenomenolojik Araştırma. Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 12 (1): 454-473.

Fennell, D. A. ve Eagles, P. F. J. (1990). Ecotourism in Costa Rica: A Conceptual Framework. Journal of Park and Recreation Administration, 8 (1): 23-34.

Gurung, G., Simmons, D. ve Devlin, P. (1996). The Evolving Role of Tourist Guides: The Nepali Experience, in R. Bulter & T. Hinch (Eds.), Tourism and Indigenous Peoples (pp.107-128). UK: International Thomson Business.

Güzel, Ö. ve Köroğlu, Ö. (2014). Turist Rehberlerinin Liderlik ve Aracılık Rollerinin Tur Deneyimine Etkisi: Doğa Turları Üzerine Bir Araştırma. Gaziantep University Journal of Social Sciences, 13 (4): 939-960.

Hansen, A. H. ve Mossberg, L. (2017). Tour Guides' Performance and Tourists' Immersion: Facilitating Consumer Immersion by Performing a Guide Plus Role. Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism, 17 (3): 259-278.

Holloway, J. C. (1981). The Guided Tour: A Sociological Approach. Annals of Tourism Research, 8 (3): 377-401.

Howard, J., Thwaites, R. ve Smith, B. (2001). Investigating the Roles of the Indigenous Tour Guide. The Journal of Tourism Studies, 12 (2): 32-39.

Hughes, K. (1991). Tourist satisfaction: A guided "Cultural" Tour in North Queensland. Australian Psychologist, 26 (3): 166-171.

Köroğlu, A., Köroğlu, Ö., Şalk, S. ve Dumanlı, Ş. (2018). Turist Rehberlerinin Yorumlayıcı Rollerine Yönelik Algılarının Betimsel Analiz Yöntemiyle Belirlenmesi, İçinde: Turist Rehberliği Üzerine Güncel Araştırmalar (Edt: Hacıoğlu, N., Avcıkurt, C., Kılıç, A. ve Ulusoy Yıldırım, H.), Ankara: Detay Yayıncılık, ss. 342-359.

Köroğlu, Ö. (2013). Turist Rehberlerinin İş Yaşamındaki Roller Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16: 91-112.

Leclerc, D. ve Martin, J. N. (2004). Tour Guide Communication Competence: French, German And American Tourists' Perceptions. *International Journal of Intercultural Relations*, 28 (3-4), 181-200.

McDonnell, I. (2001). The Role of The Tour Guide in Transferring Cultural Understanding <http://195.130.87.21:8080/dspace/bitstream/123456789/466/1/The%20role%20of%20the%20tour%20guide%20in%20transferring%20cultural%20understanding.pdf>, Erişim Tarihi: 02.04.2013.

Ooi, C. S. (2002). *Cultural Tourism & Tourism Cultures: The Business of Mediating Experiences in Copenhagen and Singapore*; Copenhagen Business School, http://books.google.com.tr/books/about/Cultural_Tourism_and_Tourism_Cultures.html?id=TFit9KEc-OcC&redir_esc=y, Erişim Tarihi: 10.11.2013.

Ormsby A. ve Mannle K. (2006). Ecotourism Benefits and the Role of Local Guides at Masoala National Park, Madagascar. *Journal of Sustainable Tourism*, 14 (3): 271-287.

Pearce, P. L. (1984). Tourist-guide interaction. *Annals of Tourism Research*, 11: 129-146.

Pond, K. L. (1993). *The Professional Guide: Dynamics of Tour Guiding*, New York: Van Nostrand Reinhold.

Rabotić, B. (2010). Tourist Guides in Contemporary Tourism, *International Conference on Tourism and Environment*, Philip Noel-Baker University, Sarajevo, Bosnia & Herzegovina, (4-5 March) ss. 353-364, http://www.academia.edu/3132761/Tourist_Guides_in_Contemporary_Tourism, Erişim Tarihi: 01.12.2013.

Rabotić, B. (2011). Tour Guiding as Profession: Perceptions and Self-Perceptions of Guides in Serbia, 2nd IRFGT (International Research Forum on Guided Tours), University of Plymouth, UK, (April 7-9), http://www.academia.edu/3625712/Tour_Guiding_as_Profession_Perceptions_and_Self-perceptions_of_Guides_in_Serbia, Erişim Tarihi: 10.11.2013.

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

Schmidt, C. (1979). The Guided Tour. *Urban Life*, 7 (4): 441-467.

Schott, J. ve Henley, A. (1996). *Culture, Religion and Childbearing in a Multiracial Society*, Edinburgh: Butterworth – Heinemann.

Seraphin, H. (2013). The Contribution of Tour Guides to Destination Understanding and Image. The Case of Haiti Viaan Analysis of: „Bonjour Blanc“, A Journey Through Haiti. *International Research Forum on Guided Tours*, Breda 4-6 April 2013.

Smith, V. L. (2001). The Culture Brokers, in V. L. Smith & M. Brent (Eds.), *Hosts and Guests Revisited: Tourism issues of the 21st century* (pp. 275-282). New York: Cognizant Communication Corporation.

Taft, R. (1981). *The Role and Personality of The Mediator, The Mediating Person: Bridges Between Cultures*, Cambridge: Schenkman.

Weiler, B. ve Ham, S. H. (2002). A Comparative Analysis of Ecotour Guiding on Cruise Based Tours, <http://www.buseco.monash.edu.au/mgt/research/working-papers/2002/wp40-02.pdf>, Erişim Tarihi: 04.05.2019.

Weiler, B. ve Yu, X. (2007). Dimensions of Cultural Mediation in Guiding Chinese Tour Groups: Implications for Interpretation. *Tourism Recreation Research*, 32 (3): 13-22.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. (10. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Yu, X., Weiler, B. ve Ham, S. (2001). Intercultural Communication and Mediation: A Framework for Analysis the Intercultural Competence of Chinese Tour Guides. *Journal of Vacation Marketing*, 8 (1): 75-87.

Yu, X., Weiler, B. ve Ham, S. (2004). Cultural Mediation in Guided Tour Experiences: A Case Study of Australian Guides of Chinese Tour Groups, Department of Management Working Paper Series, 44/04, [Http://Www.Buseco.Monash.Edu.Au/Mgt/Research/ Working- Papers/2004/Wp44-04.Pdf](Http://Www.Buseco.Monash.Edu.Au/Mgt/Research/Working-Papers/2004/Wp44-04.Pdf), Erişim Tarihi: 04.04.2013.