

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

TUR REHBERLERİNİN BEDEN DİLİ VE TURİST
DENEYİMİNE ETKİSİ

Selin ALTUN

Danışman
Prof. Dr. Metin KOZAK

İZMİR-2018

YÜKSEK LİSANS
TEZ ONAY SAYFASI

Üniversite : Dokuz Eylül Üniversitesi
Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü
Adı ve Soyadı : Selin ALTUN
Öğrenci No : 2014800529
Tez Başlığı : Tur Rehberlerinin Beden Dili ve Turist Deneyimine Etkisi

Savunma Tarihi : 14.05.2018
Danışmanı : Prof.Dr.Metin KOZAK

JÜRİ ÜYELERİ

<u>Ünvanı, Adı, Soyadı</u>	<u>Üniversitesi</u>	<u>İmza</u>
Prof.Dr.Metin KOZAK	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	
Doç.Dr.Gürhan AKTAŞ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	
Doç.Dr.Gökçe ÖZDEMİR	YAŞAR ÜNİVERSİTESİ	

Selin ALTUN tarafından hazırlanmış ve sunulmuş olan bu tez savunmada başarılı bulunarak oy birliği() / oy çokluğu() ile kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Metin ARIKAN
Müdür

YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Tur rehberlerinin beden dili ve turist deneyimine etkisi” adlı çalışmanın, tarafımdan, akademik kurallara ve etik değerlere uygun olarak yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

14.05.2018

Selin ALTUN

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

Tur Rehberlerinin Beden Dili ve Turist Deneyimine Etkisi

Selin ALTUN

Dokuz Eylül Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Turizm İşletmeciliği Programı

Bu araştırmada son yıllarda iletişim sürecinde oldukça önem kazanan beden dilinin, tur rehberi ile turist ilişkilerini, deneyimlerini yönetmedeki önemi ve etkileri ayrıntılı bir biçimde açıklanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda, araştırmada sözel iletişim ve beden dilinin ayrıntılı anlatımlarına, çeşitlerine ve önemine yer verilirken; diğer yandan da, beden dilinin deneyimdeki etkilerine ve önemine vurgu yapılmaktadır. Ayrıca araştırmada, rehberin beden dili ve hareketlerinin turist deneyimlerini ne ölçüde etkilediği ile ilgili bulgulara da yer verilmektedir.

Kapadokya bölgesine İzmir çıkışlı olarak düzenlenen kültür turu katılımcıları ve tur rehberi ile yapılan bu araştırmada konuyla ilgili yazın taraması yapılmış, gözlem verilerinin kolay kodlanabilmesi amacıyla araştırmacı veri toplama günlüğü, katılımcı veri toplama günlüğü ve görüşme formu geliştirilmiştir. Yüz yüze görüşme tekniği uygulanarak altı turistten, veri toplama günlüklerinden yararlanılarak ise 25 turistten veri elde edilmiştir. Bunlara ek olarak araştırmacının bizzat gözlemlerinden de yararlanılmıştır. Araştırmanın alanı, iki farklı kısım olarak ele alınmıştır. Araştırmacı, birinci kısımda tam katılım, ikinci kısımda ise gözlemci olarak katılım yöntemlerinden yararlanmıştır. Elde edilen veriler içerik analizi yöntemi kullanılarak analiz edilmiş ve bu analiz sonucunda ortaya çıkan 112 kod, sekiz ana ve 29 alt tema altında değerlendirilmiştir. Araştırmanın sonuçları, tur rehberinin beden dilinin turistlerin tur deneyimi üzerinde önemli ölçüde etkisi olduğunu ortaya koymuştur.

Anahtar kelimeler: Sözel iletişim, beden dili, tur rehberi, tur deneyimi, turist deneyimi.

ABSTRACT

M.Sc.Thesis

Nonverbal Communication of Tour Guides and Its Impacts on Tourist Experience

Selin ALTUN

Dokuz Eylül University

Graduate School of Social Sciences

Department of Tourism Management

Program of Tourism Management

This study provides a detailed explanation of the importance and effects of body language, which has recently gained utmost consideration, on managing the relations between tour guides and tourists. To this end, while emphasizing the significance of verbal communication and body language, varieties, and the experience of body language on the other hand, an emphasis has also been placed on this purpose. The study also includes the results of how the tour guide has influenced tourist experiences as a result of body language movements.

Carried out among the participants and the tour guide of two cultural tours to Cappadocia, the survey was conducted using diary, participant data collection diary and interview form to ensure easy coding of the observation data. Face-to-face interviews include six participants and the researcher's own participant observation refers to the tour with 25 tourists. This study consists of two major sections. The researcher acts as a 'complete observer' whereas she acts as an 'observer as the participant'. Data were analyzed under several headings by revealing 112 codes, eight main themes and 29 sub-themes using the content analysis. The study findings suggest that the tour guide has a significant impact on the tour experience of tourists.

Keywords: Verbal communication, body language, tour guide, tour experience, tourist experience.

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAY SAYFASI	ii
YEMİN METNİ	HATA! YER İŞARETİ TANIMLANMAMIŞ.
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER	vi
EKLER LİSTESİ	xi

GİRİŞ	1
-------	---

BİRİNCİ BÖLÜM İLETİŞİM VE BEDEN DİLİ

1.İLETİŞİM	4
1.1.İLETİŞİM TÜRLERİ	6
1.1.1.Sözel İletişim	6
1.1.2.Yazılı İletişim	6
1.1.3.Sözel Olmayan İletişim (Beden Dili)	7
1.2.İLETİŞİM ORTAMI	7
1.3.İLETİŞİMDE İLK İZLENİM	8
1.4.İLETİŞİMDE BEDEN DİLİ	9
1.5.İLETİŞİMDE BEDEN DİLİ ÖGELERİ	11
1.5.1.Beden Hareketleri	12
1.5.2.Mimikler	13
1.5.3.Jestler	14
1.5.4.Mesafe	16

1.5.5.Paradil	17
1.5.6.Fiziksel görünüm	18

İKİNCİ BÖLÜM

TUR, TUR REHBERİ VE DENEYİMLER

2.TUR KAVRAMI VE ÇEŞİTLERİ	21
2.1.DENEYİM KAVRAMI	22
2.1.1.Ortak Deneyim Yaratma	23
2.1.2.Tur Deneyimi	23
2.1.3.Turist Deneyimleri	24
2.2.TUR REHBERİ	25
2.2.1.Tur Rehberi ve Beden Dili	27
2.2.2.Tur Rehberi ile Turist İlişkisi	29
2.2.3.Tur Rehberi ve Grup İlişkisi	30

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

3.1.ARAŞTIRMANIN AMACI	31
3.2.ARAŞTIRMANIN KONUSU VE KAPSAMI	32
3.3.ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	33
3.4.ARAŞTIRMANIN GÖRÜŞME SORULARI	34
3.5.ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI	34
3.6.ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	35
3.7.VERİ ANALİZİ	42
3.8.ARAŞTIRMANIN İNANDIRICILIĞI	44

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

4.1.BİRİNCİ TUR	47
4.1.1.Rehberin İlk İzlenimi	47
4.1.2.Rehberin Turistler ile İletişimi	49
4.1.3.Turistlerin Rehber ile İletişimi	49
4.1.4.Beklenmeyen Durumlarda Rehberin Turistler ile İletişimi	50
4.1.5.Rehberin Sunum Sırasında Kullandığı Beden Dili	51
4.1.6.Deneyimler	52
4.1.7.Rehberin Beden Dilinin Turistlerin Tur Deneyimlerine Etkisi	53
4.1.8.Rehberin Kalıcı İzlenimi	53
4.2.İKİNCİ TUR	54
4.2.1.Rehberin İlk İzlenimi	55
4.2.2.Rehberin Turistler ile İletişimi	57
4.2.3.Turistlerin Rehber ile İletişimi	58
4.2.4.Beklenmeyen Durumlarda Rehberin Turistler ile İletişimi	59
4.2.5.Rehberin Sunum Sırasında Kullandığı Beden Dili	61
4.2.6.Deneyimler	63
4.2.7.Rehberin Beden Dilinin Turistlerin Deneyimlerine Etkisi	65
4.2.8.Rehberin Kalıcı İzlenimi	68
4.3.BİRİNCİ VE İKİNCİ TUR KARŞILAŞTIRILMASI	70
4.3.1.Rehberin İlk İzlenimi	71
4.3.2.Rehberin Turistler ile İletişimi	72
4.3.3.Turistlerin Rehber ile İletişimi	72
4.3.4.Beklenmeyen Durumlarda Rehberin Turist ile İletişimi	73
4.3.5.Rehberin Sunum Sırasında Kullandığı Beden Dili	74
4.3.6.Deneyimler	74

4.3.7.Rehberin Beden Dilinin Turistlerin Tur Deneyimlerine Etkisi	75
4.3.8.Rehberin Kalıcı İzlenimi	76
SONUÇ VE ÖNERİLER	77
KAYNAKÇA	84
EKLER	



TABLÖLAR LİSTESİ

TABLO 1. İLETİŞİM SÜRECİ	5
TABLO 2. TURİST PROFİLİ	40
TABLO 3. GÖRÜŞME YAPILAN TURİSTLERİN DEMOGRAFİK YAPISI	54
TABLO 4: REHBERİN TUR DENEYİMİNE ETKİSİ	75



EKLER LİSTESİ

EK 1: GÖRÜŞME BİLGİ FORMU	EK1
EK 2: VERİ TOPLAMA GÜNLÜĞÜ	EK3
EK 3: ARAŞTIRMACININ TUR REHBERİ VERİ TOPLAMA GÜNLÜĞÜ	EK6
EK 4 : BİRİNCİ TUR OTOBÜSÜ İÇ GÖRÜNÜMÜ (20-23 NİSAN 2017)	EK15
EK 5: İKİNCİ TUR OTOBÜSÜ İÇ GÖRÜNÜMÜ (25-28 MAYIS 2017)	EK16

GİRİŞ

Varoluşundan günümüze kadar geçen süre boyunca insanlar, keşfetmek, çalışmak, sportif faaliyetlere katılmak, farklı yerler görmek ve kendi çevresi dışındaki insanları tanımak için seyahat etmektedirler. İngilizce karşılığı 'travel' olan seyahat kavramı, Latince'de 'çalışmak' anlamına gelen, 'Travail' kökünden türemiştir. İlk insanlar, yerleşik yaşama geçtikten sonra üretime başlamış olup, kendi aralarında üretimle ilgili alışverişlerde bulunmuşlardır. Daha sonra gereksinimleri arttıkça kendi yerleşim yerleri dışındaki insanlarla da ilişkiler kurarak alışverişe başlamışlardır (Ahipaşaoğlu, 2001). İlk seyahatler bu alışverişlerden doğmuştur. İnsanların seyahat isteklerindeki artışın nedenlerinin, Amerika kıtasının keşfi, dünyanın etrafının dolaşılması ve buhar gücünün ulaşım araçlarında kullanılmasıyla seyahat süresindeki azalış olduğu söylenebilir (Mısırlı, 2015).

Ahipaşaoğlu (2001), ilk seyahatlerin insanların gruplar halinde yaşamaya geçişleriyle başladığını vurgularken, Mısırlı (2015) tarafından da aynı vurgu yapılmakla birlikte, eski zamanlarda 'seyahat' kavramının anlamı ile günümüzdeki anlam arasında farklılıkların varlığından söz edilmektedir. Çünkü eski zamanlarda ulaşım araçlarının daha ilkel, konforsuz ve yavaş oluşundan dolayı 'seyahat' kavramı çile çekmek olarak anlamlandırılırken, günümüzde ulaşım araçları daha konforlu ve hızlı olduğu için artık bu kavram boş zamanı değerlendirme ve eğlenme olarak anlamlandırılmaktadır.

Çolakoğlu, Epik ve Efendi (2010), turizm ve seyahat endüstrisinin gelişiminde paket turların çok fazla rol oynadığını belirterek, paket turun sunduğu hizmetler içerisinde tur yönetimi ve rehberliğin de yer aldığını ve turizm rehberliği grup turlarının başlamasıyla daha da yaygınlaştığını ifade etmişlerdir. Herhangi bir nedenden dolayı tura katılmak isteyen potansiyel turistler, seyahat acentelerinin ya da tur operatörlerinin önceden hazırlamış olduğu turlardan birini seçebilirler veya tur programlarını kendileri düzenleyerek ve ihtiyaç doğrultusunda bazı hizmetleri seyahat acentesinden satın alarak turlarını gerçekleştirebilir. İnsanlar çeşitli nedenlerden dolayı rehberli turları tercih edebilirler. Toplumsal ilişkilerde olduğu gibi, grup ya da kişisel ilişkilerde de yeterli düzeyde iletişime gereksinim

bulunmaktadır. Yeni ve farklı deneyimler yaşamak isteyen turistler için rehberlik hizmeti önemli bir faktördür (Avcıkurt, 2009). Turistler geçmiş deneyimlerini yaşam boyu hatırlayabilirler. Çünkü bu deneyimler kişilere, yeni kişilerle tanıştıklarını ve olumlu bir deneyim geçirdiklerini anımsatmaktadır (Rızaoğlu, 2012). Turistlerin seyahat acentesinden satın aldıkları turlara rehberler eşlik ederler. Bu rehberler, turistlere en doğru bilgiyi verme, yol gösterme, tur programını yürütme, sorunları giderme, grup ile ilişkilerini ve grup içi iletişimi sağlıklı bir şekilde sağlama gibi sorumluluklara sahiptir. Bu nedenle tur rehberlerinin sözel olan ve olmayan (beden dili) iletişim yeterliliği önemlidir. Grup önünde konuşma yapan rehber, sözcük kullanımının yanı sıra beden dili ile de kişilere mesajlar iletmektedir. İletişim sürecinde, kişinin tüm bedeni mesajı karşı tarafa aktarmada önemli bir rol oynamaktadır. Baş, kol, el, parmak, bacak ve ayaklar ile yapılan jestler ve mimikler beden dilini sağlayan öğelerdir. İletişim, ilk olarak sözsüz başlar ve ilk izlenimi değiştirmek pek mümkün değildir (Mısırlı, 2013). Örneğin; bir rehberin grupla ilk buluşmasındaki izlenimi, fiziksel özelliklerinden ve kıyafetlerinden etkilenecek oluşur ve tüm tur boyunca devam edebilmektedir.

McDonnell (2001)'e göre, tur rehberleri, turistleri olumlu ya da olumsuz etkileme potansiyeline sahiptir. Tur rehberi turistler ile en yakın ilişkide olan kişidir ve rehberin sergilediği performans turistin tur deneyimini önemli derecede etkilemektedir. Araştırmanın sonucunda, tur rehberinin, turistlerin deneyimine olumlu ve olumsuz etkileri olduğu, az oranda ise hiçbir etkisi olmadığı sonucuna varılmıştır. Araştırmada yer alan turistlerin çoğunun rehberden etkilendiği söylenebilir.

Bu araştırma, tur rehberlerinin tur deneyimi sırasında turistlere karşı sergiledikleri beden dilini ve bunun turist deneyimine etkisinin olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılmaktadır. Bu amaç doğrultusunda çalışma, dört ana bölüme ayrılmaktadır. Araştırmanın ilk bölümünde, iletişim kavramının tanımı, önemi, süreci ve çeşitleri açıklanarak, iletişim çeşitlerinden biri olan beden dilinin tanımı, önemi ve beden hareketlerinin iletişimdeki anlamları ayrıntılı olarak açıklanmaktadır. Araştırmanın ikinci bölümünde, beden dili ile ilgili kavramsal çerçeve oluşturulmakta ve deneyim kavramı ile ilgili açıklanması gereken bilgiler sunulmaktadır. Üçüncü bölümde, araştırmanın konusu ve kapsamı, önemi, amacı,

yöntemi ve sınırlılıkları açıklanmaktadır. Dördüncü bölümde ise, çalışmanın bulgularına ve bulguların yorumlanmasına yer verilmektedir. Bu bölümde, bulgular üç kısımda ayrıntılı olarak incelenmektedir. Birinci kısımda, araştırmacının gözlem yapmak amacıyla katıldığı 20-23 Nisan 2017 tarihli tur süresince elde edilen veriler yer almaktadır. İkinci kısımda, araştırmacının hem gözlem yaptığı hem de turistler ile görüşmeler gerçekleştirdiği ve veri toplama günlüklerini dağıttığı 25-28 Mayıs 2017 tarihli turda ulaşılan veriler bulunmaktadır. Üçüncü kısımda ise, iki turda da ulaşılan verilerin karşılaştırılması yer almaktadır. Çalışmanın son kısmında ise araştırmanın bulguları ışığında sonuç ve öneriler verilmektedir.



BİRİNCİ BÖLÜM

İLETİŞİM VE BEDEN DİLİ

Günümüzde iletişim ve beden dili gerek çalışma yaşamında gerekse bireysel ilişkilerde önemli bir fonksiyona sahiptir. Aynı şekilde, turizm sektöründe de hizmeti sunan ile hizmeti alan arasında ve hizmeti alanların kendi aralarında da ayrı bir öneme sahiptir. Bu nedenle, araştırmanın bu bölümünde sözel iletişim ve beden diliyle ilgi yazın taramasına yer verilmektedir. İletişimde sözel ve sözel olmayan (beden dili) iletişimin yeri ve önemi açıklanmaktadır. Konuyla ilgili yapılan araştırmalardan da yararlanılarak açıklanan iletişim olgusunun daha anlaşılır olması amaçlanmaktadır.

1. İLETİŞİM

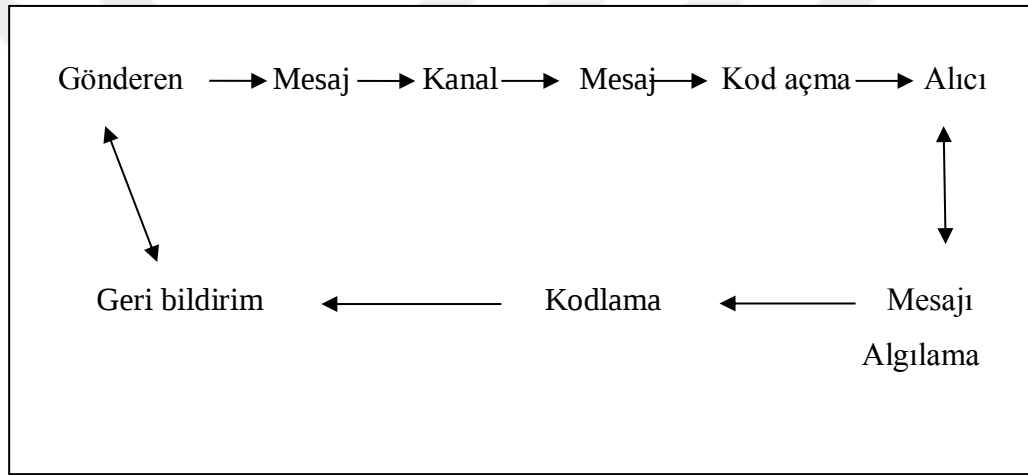
İletişim sözcüğü, Latince 'communicare' kavramından gelmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2014). İngilizce ve Fransızca'da 'communication' olarak kullanılmaktadır (Vural et al., 2012). 'İletmek' fiilinden türeyen 'iletmek' sözcüğünün isim hali iletişimdir ve birden fazla kişinin iletimlerinde kullanılmaktadır (Cereci, 2014). İletişim, bireylerin bilgi ve düşüncelerini çeşitli yöntemlerle (Baltaş ve Baltaş, 2014), kendi dışındaki kişiler ile bağlantı kurarak (Mısırlı, 2013), ortak bilgiyi ileterek (Lunenburg, 2010), paylaşma ve ifade etme biçimidir (Kartarı, 2014). İletişim, bireylerin birbirini fark etmeleriyle başlayan, çeşitli yöntemler kullanılarak devam eden karşılıklı olarak birbirini anlama ve yorumlama sürecidir.

Sosyal bir varlık olan birey, hem çevresini anlama, hem de çevresi tarafından anlaşılma ihtiyacı duymaktadır. Bu nedenle, bireyler sözel olan ve olmayan davranışlar ile çevrelerindekiyle kendilerini anlatma çabası içerisindeyler (Orhon et al., 2012). Bireylerin günlük yaşamlarını sürdürebilmek (Mısırlı, 2013) ve bireylerarası ilişkiler kurabilmek için iletişime ihtiyaçları bulunmaktadır (Odabaşı ve Oyman, 2013).

İletişim, bireylerarası duygu, beceri, düşünce ve bilgilerin sözel ya da sözel olmayan mesajlarla iletilme sürecidir (Mısırlı, 2013). Ancak bu sürecin oluşabilmesi

için, bireylerarası etkileşimin gerçekleşmesi, mesaj gönderen bir birey ve mesajı algılayan bir birey gereklidir (Kartarı, 2014). İletişim sürecinde, sözel ya da sözel olmayan mesajları karşı taraftan algılayan bireyin mesajı çözmesinden sonra gönderene geri bildirim yapması sürecin sağlıklı bir şekilde gerçekleştiğini göstermektedir (Baltaş ve Baltaş, 2014). Algılanan her mesaja iletişim sürecinde bir tepki gösterilmektedir. Ancak bu tepki sözel veya sözel olmayan mesajlar aracılığıyla verilebilmektedir. Örneğin; bazen mesajların açık bir şekilde algılanabileceği sözel ifadeler ile bazen de beden hareketleri ile tepki verilmektedir (Kartarı, 2014).

Tablo 1. İletişim süreci



Kaynak: (Mısırlı, 2013, s. 2-9) uyarlanmıştır.

Acar'a (2015) göre, iletişim süreci, gönderenin içinde bulunduğu duygusal ve psikolojik durum, düşünce, ihtiyaç, algı ve geçmiş deneyimlerinden etkilenerek iletişimde olduğu alıcıya gönderilecek mesajı kodlamaktadır. Alıcı da mesajın kodunu kendi ihtiyaç, deneyim, algı ve düşüncesine göre açar, geri bildirimde bulunmakta ve mesajı gönderene ileterek süreci devam ettirmektedir. İletişim sürecini oluşturan ögeler olan 'gönderen', 'mesaj', 'kanal', 'alıcı', 'kod' ve 'geri bildirim' birbirlerini etkileyerek sürecin işleyişini belirlemektedir (Odabaşı ve Oyman, 2013). Kartar'a (2014) göre, iletişim sürecinin oluşabilmesi için, mesajı gönderen ve algılayan olmak üzere en az iki kişi gerekmektedir. Mısırlı (2013), iletişimin tek yönlü ya da çift yönlü oluşuna göre bireylerin gönderen ya da alıcı olan konumunun değişkenlik gösterebileceğini söylerken, Baltaş ve Baltaş (2014),

göndereni, iletişimi ilk başlatan kişi olarak tanımlayarak konuya daha net bir şekilde yaklaşmaktadırlar. Odabaşı ve Oyman (2013) ise, iletişim sürecinde olan öğelerin her birinin birbirini etkilediğini, bu nedenle, gönderenin aktif, alıcının pasif olduğunu düşünmemek gerektiğini vurgulamışlardır. Çünkü iletişimde olan kişiler, gönderen ve alıcı olarak karşılıklı şekilde yer değiştirebilmektedirler.

1.1. İLETİŞİM TÜRLERİ

İletişim mesajın aktarılma şekline göre sözel olan iletişim, sözel olmayan iletişim (beden dili) ve yazılı iletişim olmak üzere üçe ayrılmaktadır. Sözel iletişim, sözcükler aracılığıyla kendini ifade etme veya konuşma dili olarak tanımlanabilmektedir. Sözel olmayan iletişim (beden dili), beden hareketleriyle karşıdaki kişiye mesajlar gönderilmesi ve anlaşılmasıyla gerçekleşen iletişimdir (Yıldız, 2005). Yazılı iletişim ise, çeşitli teknolojik araçlar ile yazılı olarak iletişim kurma şeklinde görülmektedir.

1.1.1. Sözel İletişim

Sözel iletişim, bireylerin karşılıklı iletişim halindeyken sözcüklerden yararlanarak duygu, düşünce ve bilgilerini aktarmalarıdır (Kozak, Maviş, Nergis ve Çiçek, 2013). Mısırlı (2013), bireylerin sözel mesajları kullanmasının uyku dışındaki zamanlarının büyük bir kısmını içerdiğini söylerken, Baltaş ve Baltaş (2014), duygusal iletilerin sözel iletişimden daha fazla kullanıldığını ifade etmektedir. Bu durumda, iletişim sürecinde kullanılan yöntemlerin duygu ve düşünce iletiminde farklı oranlarda kullanılmaktadır.

1.1.2. Yazılı İletişim

Gelişen teknoloji ile birlikte bireyler geçmişe oranla günümüzde yazılı iletişimi daha yaygın olarak kullanmaktadırlar. Özellikle iş yaşamındaki iletişim süreci içerisinde daha çok tercih edilmektedir (Vural et al., 2012). İletişim sürecinde olan iki kişiden iletişimi başlatan kişi olan gönderenin, duygu, düşünce, bilgi ve yeni gelişmeleri alıcıya iletmek için kullandığı yazılı araçlardır. Bu araçlar; gazeteler, e-ilanlar veya basılı ilanlar, e-mailler, mesajlar, telsiz vb. araçlar olarak örneklendirilebilirler (Mısırlı, 2013).

1.1.3. Sözel Olmayan İletişim (Beden Dili)

Sözel olmayan iletişim, sözcüklerin yerine aynı anlamı verebilecek beden hareketlerinin iletişim sürecinde kullanılmasıdır. Sözel olan iletişimde sözcükler kullanılırken, sözel olmayan iletişimde ise jestler, mimikler, beden duruşu, ses tonu değişimleri ve fiziksel görünüm gibi beden dili hareketleri kullanılmaktadır (Üstünel, 2011). Zielke'e (1993) göre, her gün tanıdığımız ya da tanımadığımız insanlarla karşılaşırız ve bazılarından ilk izlenimde hoşlanırken bazılarından hoşlanmayız. Bu ilk izlenimin, fiziksel görünüm, kıyafet, aksesuar, beden duruşu, bilinçli ya da bilinçsiz kullanılan jest ve mimikler ile oluşabileceği gibi, Kağıtçıbaşı ve Cemalcılar'a (2016) göre, sözel olmayan bilginin yanı sıra sözel olan ifadelerden de oluşabilmektedir. İzlenim oluşturmak, bir kişinin hakkında değişik kaynaklardan gelen bilgilerden yargı oluşmasını sağlayan süreçtir.

1.2. İLETİŞİM ORTAMI

Her iletişim bir ortam içerisinde gerçekleşmekte ve bireylerin verilen mesajı algılamasında bulunulan ortam etkili olmaktadır (Kağıtçıbaşı ve Cemalcılar, 2016). İletişim sürecinde gönderen, mesajını alıcıya iletirken bulunulan ortam mesajı anlamlandırmasında önemli bir role sahiptir. İletişim ortamını; iletişim sürecindeki bireyin kişisel özellikleri, iletişim ortamının fiziksel özellikleri ve iletişim ortamının sosyal özellikleri olmak üzere üç grupta incelenmektedir (Cüceloğlu, 2015). İletişim sürecindeki bireyin yaş, cinsiyet, sosyal statü gibi kişisel özellikleri (Cüceloğlu, 2015) ve kişinin içinde bulunduğu psikolojik ortam iletişim sürecini etkilemektedir. Mesajı gönderen kişi, beden duruşu (dik veya kambur), ses tonundaki değişimler (sessiz, yüksek veya vurgulu), fiziksel görünümü (kıyafet, tercih ettiği renkler vb.) gibi alıcıya sergilediği davranışlar ile iletişim sürecini başlatabilir ya da olumsuzluk yaratan davranışlarda bulunarak iletişimi başlatmadan bitirebilmektedir (Mısırlı, 2013).

Her iletişim belirli bir ortamda gerçekleşmektedir. Bu ortamın konumu, genişliği, şekli, aydınlık veya karanlık oluşu, sessiz ya da gürültülü olması gibi ortamın fiziksel özellikleri iletişim sürecindeki bireyleri önemli derecede etkileyen unsurlardır (Cüceloğlu, 2015). Karşılıklı iki kişinin gergin konuşmaları sırasında,

ortamda oluşabilecek herhangi bir gürültü, kişilerin ses düzeyinin daha da yükselmesine yol açacağı için iletişim sürecinin olumsuz yönde ilerlemesine neden olabilmektedir. İletişimde olan kişilerin bulunduğu sosyal ortamın resmi ya da samimi olması da iletişim sürecinin ilerleyişini etkilemektedir (Cüceloğlu, 2015). Örneğin; işçi ve işveren arasındaki resmi ortam ile iki yakın arkadaşın bulunduğu samimi ortam, kişiler arasındaki iletişim sürecinin farklı boyutlarda ilerlemesini sağlamaktadır.

1.3. İLETİŞİMDE İLK İZLENİM

Günlük yaşamlarında kişiler, kendilerinin ve karşı taraftaki kişilerin davranışlarından bilgi ve düşüncelerini anlamaya çalışmaktadır. İlk defa görülen veya yeni tanınan birisi hakkında çeşitli düşünceler oluşmaktadır. Oluşan bu düşüncelerin bütünü ilk izlenimdir (Kağıtçıbaşı ve Cemalcılar, 2016). İlk izlenim kontrol edilebilir olmaktadır. Ancak izlenim oluştuğunda değiştirmesi zordur. Olumsuz konuşmak ve olumsuz davranışlar sergilemek karşıdaki kişide olumsuz izlenim yaratırken, olumlu davranışlar sergilemek ve olumlu sözler söylemek ise olumlu izlenimler yaratmaktadır. Bireyler iletişim sürecindeyken karşılarındaki kişinin sergilediği olumsuz veya olumlu tutum, aynı olumsuz ya da olumlu tutum ile karşılık bulmaktadır (Güz, 1998).

Baltaş ve Baltaş'a (2014) göre, iletişimde olan iki birey ilk izlenim sürecinde birbirleri hakkında olumlu ya da olumsuz bir karar almaktadırlar ve daha sonra bu kararın değiştirilmesi ikisi için de zor olmaktadır. Bununla birlikte, yine onların düşüncesine göre, bu karar verilirken etkili olan unsurlar; bireyin beden hareketleri, ses tonu, tercih ettiği kıyafet ve aksesuar gibi ortamın da dâhil olduğu çok geniş bir dağılım göstermektedir. Sherman ve Klein (1994) da, bireylerin ilk karşılaşmaları sırasında birbirleri hakkındaki ilk izlenim düşüncelerini oluştururken fiziksel görünüş, aksesuar ve kıyafet tercihi gibi ilk anda göze çarpan sözel olmayan ifadelerden yardım aldıkları ve bireylerin aralarındaki iletişimin devam etmesiyle kişilik özelliklere, yani soyut ifadelere yer verilerek izlenimin oluştuğu düşüncesine varmaktadırlar. Kağıtçıbaşı ve Cemalcılar (2016), bu düşünceye katılmakla birlikte oluşan bu sürecin iki modelle ortaya çıkabileceğinden bahsetmektedir. Bunlar; toplama ve ortalama modellerdir. Bu modeller, bireylerin iletişimde olduğu kişiyle

ilgili izlenim bütünü oluştururken, kişilik özelliklerini toplayarak mı yoksa ortalamasını alarak mı bu süreci gerçekleştirdiğine göre birbirinden ayrılır. Yapılan araştırmaların sonuçları, bireylerin daha çok ortalama modeli kullandıklarını göstermektedir. Bu durumda kişilik özelliklerinin ortalaması olarak birey iletişimde olduğu kişiler hakkında kafasında belirli bir izlenim yaratmaktadır.

Asch (1946), izlenim oluştururken diğer modele göre daha yaygın kullanılan ortalama modelinin tam bir izlenim ortaya koyamayacağı düşüncesindedir. Asch (1946), kişisel özelliklerin hepsinin bireylerde aynı derecede taşınmadığını öne sürmüştür. Bu nedenle, bireylerde yüksek derecede taşınan özelliğin diğer özellikleri de beraberinde getireceğini varsayarak temel kişilik özelliklerini vurgulamaktadır. Ek olarak, ilk anda oluşan izlenimin daha sonra oluşan izlenime göre daha etkili olduğunu söylemiştir. Çünkü iletişimde olunan kişi hakkında beyinde ilk anda bir şema oluşturulmaktadır. Oluşan bu şema daha sonra oluşan izlenimler ile kıyaslanmaktadır. Buna göre, ilk defa görülen kişilerle tanışırken en önemli izlenimler ilk anda oluşan izlenimlerdir. Özetle, ilk izlenimle bireylerin kişilik özellikleri hakkında bilgi sahibi olunmaktadır. Bireyler hakkında şematik bir yaklaşım olduğunu varsayarak diğer izlenimleri o şemaya göre değerlendirerek izlenim oluşturmaya devam edilmektedir.

1.4. İLETİŞİMDE BEDEN DİLİ

Bireylerin günlük yaşamlarında çevreleriyle ilişki kurabilmek için iletişim gereksinimleri bulunmaktadır. Duyulan bu ihtiyacı karşılamak için sadece sözcükler aracılığıyla kullanılan sözel iletişim değil, aynı anlamı veren ve gerçek duyguları yansıtan beden dili de insanlığın varoluşundan beri kullanılmaktadır (Akgül, 2006). Etkili bir iletişim türü olan beden dili; beden hareketleri, jestler ve mimikler ile iletişimde olunan bireye mesajın aktarılmasında bedenün oynadığı roller bütünüdür (Mısırlı, 2013). Bilgi iletiminin bir yolu olan beden dili, mimik, jest, dokunma, beden hareketleri, bedenün duruşu, görünüm ve ses tonu değişikliği aracılığıyla iletişimde olunan bireye mesajlar göndererek iletişimi gerçekleştirmektedir (Navarro ve Karlins, 2016).

Beden dili, gönderilen mesajla ilgili seçmiş olunan sözel kodlarla iletilmek istenen mesajı olumlu veya olumsuz yönde etkilemektedir (Macdonald ve Tanner,

1998). Sözel olan mesajların anlamlarını daha etkin kılabilmek için sözel olmayan mesajlar kullanılabilir (Cüceloğlu, 2015). Çünkü bireylerin duygu ve düşüncelerini en gerçek haliyle anlatan mesajlar beden hareketlerimizdir (Mısırlı, 2013). Sözel olmayan iletişim bireylerarası ilişkilerde yüksek düzeyde kullanılmaktadır. Bu bağlamda, iletişim sürecinde sözel olmayan mesajların kullanılmadığı durumlarda etkili bir iletişim kurmak söz konusu değildir (Navarro ve Karlins, 2016). Sözel olmayan iletişimin uygun kullanımı toplam iletişim sürecini zenginleştirmektedir (Kueh ve Bagul, 2013).

Schober (2000), iyi bir iletişim süreci için, iletişim halinde olan bireylerin sözcükleri iyi kullanması gerektiğini vurgularken, beden dilinin de iyi kullanılmasının önemli bir etkiye sahip olduğunu ifade etmektedir. Son zamanlarda ‘beyin ve beden bölümleri’ üzerine yapılan çalışmalar ile beyin bölümlerinin, bulundukları sağ veya sol tarafın tam ters tarafında bedene yansıdığı tespit edilmiştir. Bireylerin duygularının gerçekliğini anlamanın, beynin bölümlerini anlamak ile doğru orantıda olduğu düşünülebilir. Beyni sağ ve sol beyin olarak ayırırsak, sağ bölümü duyguları, sol bölümü ise mantıklı düşünce ve dil yetilerini içermektedir. Beynin sol bölümü olan neokorteks ya da diğer adıyla düşünen beyin bilgileri değerlendirip mantıksal düşünce ile hareket ederken, beynin sağ bölümü olan limbik beyin ise, düşünmeksizin duygular ile hareket etmektedir (Navarro ve Karlins, 2016).

Neokorteks bedenin sağ bölümünü, limbik beyin ise, bedenin sol bölümünü etkilemektedir. Örneğin; yüzümüzde oluşan mimikler, sol tarafta duygusal ve dürüst, sağ tarafta ise değerlendirilen düşünce ve dürüst olmayan kısım olarak değerlendirilebilir (Schober, 2000). Beden dilini anlamanın en iyi yolu limbik sistemi anlamaktan geçmektedir. Limbik sistem (beyin) ya da diğer adıyla dürüst beyin olarak da ifade edilen yer beden dili davranışlarını kontrol etmektedir. Beden hareketlerine (jestler ve mimikler) yansıyan bu davranışlar düşünmeksizin ortaya çıktığından tam anlamıyla gerçek duyguyu yansıtmaktadır (Navarro ve Karlins, 2016).

Bireylerin, karşılıklı iletişim kurarken sözel olan iletişimi desteklemek, pekiştirmek ya da iletişim sürecini daha etkili kılmak için bilinçli veya bilinçsiz bir şekilde kullandığı beden dili hareketleri iletişimde önemli bir yere sahiptir. Örneğin; başın hayır anlamında iki yana sallanarak ‘hayır’ anlamını vermesi sözel olan

davranışı pekiştirmektedir (Martin ve Nakajama, 2010). Baltaş ve Baltaş (2014), bireyler yüz yüze iletişim sürecindeyken sözel olmayan mesajların etkisinin çok yüksek oranda olduğunu söylerken, Kağıtçıbaşı ve Cemalcılar (2016), bu etkiye katılmakla birlikte iletişimde, beden dili hareketlerini anlamlandırırken sözel olan iletişim ile uyumlu olmasına dikkat edilmesi gerektiğine vurgu yapmaktadırlar. İletişimde sözcüklerin daha az etkili, ses tonu ve beden dilinin daha fazla etkili bir rol oynadığı saptanmıştır (Mısırlı, 2013). Yukarıdaki araştırma sonucuna göre, beden dilinin sözel olan mesajlardan daha etkili bir iletişim yöntemi olduğu ortaya çıkmaktadır.

İletişim sürecinde birey, beden dilini kullanırken ‘sözel olan’, ‘sözel olmayan’ ve ‘tamamlayıcı araçlar’ olmak üzere üç ayrı yöntem kullanarak iletişimde olduğu bireye mesajını iletebilmektedir (Schober, 2000). Sözel olan; sözel ifadeler kullanılırken sözel olmayan kodlarla destekleme ve vurgulama (sesin tonu, yüksekliği ve sessizliği, konuşma sırasında susma aralıkları gibi) amaçlı ifadelerden yararlanmayı ifade etmektedir. Sözel olmayan yöntem; beden dili ifadelerinden oluşmaktadır. Tamamlayıcı araçlar ise, bireylerin fiziksel görünümünü tamamlayan araçlardır (kıyafet, renk, ortam, mesafe vb.).

‘Zihnin mesajı sözle, gönlün mesajı sözsüz ifade edilir’ (Cüceloğlu, 2015, s. 26). Bu görüşe göre, bilgiler sözel olarak, düşünceler ve duygular ise sözel olmayan mesajlarla aktarılmaktadır. İnsan bedeni binlerce sözel olmayan mesaj iletebilecek yapıya sahiptir (Navarro ve Karlins, 2016). Duygu ve düşünceler sözel olmayan mesajlar (jestler ve mimikler, el, kol, bacak ve duruş hareketleri, dokunma ve mesafe alanları gibi beden dili öğeleri) aracılığıyla aktarılmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2014).

1.5. İLETİŞİMDE BEDEN DİLİ ÖGELERİ

Sözel olan iletişimde sadece dilden yararlanılırken, sözel olmayan iletişimi ya da diğer adıyla beden dilini kullanırken bütün bedenden yararlanılmaktadır (Mısırlı, 2013). Beden diliyle iletişim kurulurken bazı sözel olmayan öğelerden yararlanılmaktadır. Bunlar: ‘Beden hareketleri (beden duruşu, jestler ve mimikler), Mesafe, Paradil ve fiziksel görünümdür (Kueh ve Bagul, 2013).

1.5.1. Beden Hareketleri

Kinesics (devinimsel iletişim) olarak bilinen disiplin, beden dilini ve sözsüz kodları incelemektedir (Kartarı, 2014). Bireylerin duygu ve düşünceleri görünür değildir. Bu nedenle, birey kendini ifade etmediği zamanlarda beden hareketlerini gözlemleyerek bireyin duygu ve düşünceleri hakkında ipuçları yakalayabiliriz (İzgören, 2013). İletişimde, bireyin duruşu karşıdaki kişiye bir şeyler anlatabilmektedir. Postür olarak da ifade edilen (Baltaş ve Baltaş, 2014), beden duruşu bireyin kendine güvenini, sağlığını ve çevresindeki iletişime olan ilgi düzeyini göstermektedir (Hosseyini, 2012). Beden duruşu iletişim içerisinde bulunan kişilere mesaj vermektedir (Mısırlı, 2013). Bireyler duygu ve düşüncelerini ifade ederken bedenin duruşu önemli etkiye sahiptir (Baltaş ve Baltaş, 2014). Bireylerarası iletişim sürecindeyken bedenin duruşunun dik olması bireyin kendine olan güvenini kambur bir beden duruşu ise bireyin kendine güvenmediğini ya da ortama bağlı olarak üşümüş olabileceğini de gösterebilmektedir (Acar, 2015).

Bireylerin kendilerine her zaman güvendiklerini bedenlerinin dik duruşu, güvenmediklerini ise kambur duruşu göstermektedir (Wolfgang, 1993). Bedenin duruşu duygularımızı gerçek haliyle ifade etmektedir. Bireyler iletişimde oldukları kişilere karşı olumlu duygular hissettiklerinde bedenin ön kısmını (ventral yadsıma), olumsuz duygular hissettiklerinde ise bedenin arka kısmını (ventral karşılama) dönerek mesaj iletmektedir (Navarro ve Karlins, 2016). Bireyin postürü duyguları (İzgören, 2013), limbik sistem ise duyguların beden hareketlerine yansımaları etkilemektedir (Navarro ve Karlins, 2016). Örneğin; bireyin yatarak kitap okuduğunu varsayalım, daha ikinci sayfaya geçmeden uykusu gelmektedir (İzgören, 2013). Çünkü bedenin duruşu limbik beyne mesaj ileterek duyguları etkilemektedir.

Bedenin dikilir halde duruşunda olduğu kadar oturma şekilleri de bireyin duygusal durumuyla ilgili karşı tarafa mesajlar iletebilmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2014). Birey oturur haldeyken bacakların ve ellerin kullanımı beden dilini anlama açısından önemli ipuçları verebilmektedir (Erol ve Erol, 2015). Örneğin; kişinin sandalyenin ucunda oturması, bir şeyden tedirgin olduğu ve bulunduğu ortamdan ayrılma eğiliminde olduğunun göstergesidir (MEB, 2011). Bacaklarını geniş bir şekilde açarak oturan bireyin görgüsüz ve kaba bir tutum sergilediği düşünülebilir (Acar, 2015).

1.5.2. Mimikler

Birçok anlamı içinde barındıran yüzün, bireyin karşı tarafa vermek istediği mesajı aktarma amaçlı olarak kullanımı mimikleri ifade etmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2014). Mimik, duygu ve soyut düşüncelerin dışa yüz ifadeleri ile yansımasıdır (Kartarı, 2014). Bireylerin yüz kaslarındaki hareketleri anlamak, iletişimde olunan kişi hakkında olumlu-olumsuz düşüncelerimizi oluşturmaktadır (Kağıtçıbaşı ve Cemalcılar, 2016). Bireyin iletmek istediği mesajı sözel olan kodlar kullanarak iletmek yerine aynı anlamı yüz kaslarını kullanarak iletişimde olduğu kişiye aktarmasıdır (Mısırlı, 2013). Mimik sadece duygulara yönelik aktarımlarda değil, iletişim sürecinde kullanılan beden dili hareketlerini anlamlandırmayı kolaylaştırmak için de kullanılmaktadır. Örneğin; gülümsemek, bireyin mutlu olduğu anlarda yüz kasları ile ortaya koyduğu ifadedir. Aynı zamanda gülümseme, ikili ilişkilerde karşı tarafa iletişime açık olduğu mesajını vermektedir (Schober, 2000).

Ekman'a (1986) göre, doğuştan gelen ve herkes tarafından algılanan altı tane evrensel yüz ifadesi bulunmaktadır. Bunlar; mutluluk, korku, öfke, hayret, üzüntü ve tiksintidir. Çeşitli kültürlerde yapılan çok sayıda araştırmada da bu altı temel duygunun aynı yüz ifadeleriyle iletişimde olunan kişiye iletildiği görülmektedir. Baltaş ve Baltaş (2014), evrensel olarak ortak olan bu duyguların, memnun olma ve memnun olmama durumlarını anlatmak için kullanıldığını, doğuştan geldiğini ve kültürlerarasında da algılanma şeklinin ortak olduğunu ifade etmektedir.

Gözler, iletişim sürecindeyken bireylerin en çok dikkat çeken ve ilk bakılan yerleridir ve karşı taraftaki kişilerden saklanmak istenen mesajları açığa vurmaktadır. İletişimde olan bireylerin konuşurken göz teması kurmaları, konuya olan ilginin ve karşıdaki kişiye verilen değerin göstergesi olarak algılanmaktadır (Erol ve Erol, 2015). Göz hareketleri sözel olan iletişim sırasında karşı taraftaki kişiye önemli ipuçları vermektedir. Örneğin; uzun süreli göz kontağı kuran kişi karşı tarafa rahatsızlık ve kaygı hissettirebilir (Mısırlı, 2013). Bu bakışlar, kişilerde tehdit algısı ile korku reaksiyonu yaratmaktadır (Schober, 2000).

1.5.3. Jestler

Jestler, iletişim sürecinde olan bireylerin karşı tarafa vermek istediği mesajı beden hareketleri (baş, el, kol, bacak ve ayaklar) ile kodlamasıdır (Baltaş ve Baltaş, 2014). '*Jestler konuşma ile yakından ilişkilidir*'.(Schober, 2000, s. 60). Bireyler, yüz yüze iletişim sırasında konuşmalarını desteklemek veya tekrar etmek amacı ile jestleri kullanmaktadırlar. İletişimde gönderenin kodladığı jestler, alıcı tarafından fark edildiği ve iletilmek istenen bilgi, duygu ve düşünceler anlaşıldığı durumlarda jestlerin iletişim sürecinde etkisi bulunmaktadır (Çalışkan ve Karadağ, 2005).

Bireyin başını sağa, sola, yukarı ve aşağıya hareket ettirmesi iletişimde olduğu bireye sözcüklerin yerine beden hareketlerini kullanarak mesaj ilettiğinin göstergesidir. Bu hareketler, bireyin duygu ve düşüncelerini yansıtmaktadır. Örneğin; İstanbul'da yapılan bir araştırma sonucuna göre başın aşağıya ve yukarıya sallanması %85 oranla 'evet' anlamında, başın sağa ve sola doğru sallanması ise %92 oranla 'hayır' anlamında kullanılmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2014).

İletişim sırasında başın küçük bir hareketi bile süreci etkilemektedir. Karşılıklı olarak iletişimde olan bireylerden dinleyici durumundaki kişi başını sallamaktadır. Ama baş sallama hareketi her zaman onaylamayı değil, aynı zamanda iletişimin işleyişine bağlı olarak konuşulan konuya ilgili olunduğunu da gösterebilmektedir (Schober, 2000). Bireylerin samimi oldukları veya olumlu duygular besledikleri kişilere karşı başın öne doğru eğilmesi ilginin göstergesi iken, başın geriye doğru çekilmesi ise, karşıdaki kişiden hoşlanılmadığının göstergesidir. Kısacası, baş hareketleri iletişimde olunan kişiyi destekleyici olabileceği gibi reddedici mesajlar da içeriyor olabilmektedir (Bağcı, 2008).

İletişimde el ve kolların farklı anlamları olabilmektedir. Konuşmaları vurgulama ya da destekleme amaçlı olarak kullanılabildikleri gibi sözcüklerin yerine de kullanılabilmektedirler. Örneğin; Baltaş ve Baltaş (2014), 'gel' anlamını taşıyan el hareketleri üzerine yapmış oldukları araştırma sonucunda, bireylerin '*avuç içi aşağıya dönük*' ve '*avuç içi yukarıya dönük*' olmak üzere iki şekilde el hareketini 'gel' anlamında kullanıldığını saptamışlardır. Ayrıca aynı araştırma sonucunda, 'hoşçakal' kelimesinin vücut dilindeki karşılığı olan el sallama hareketinin İstanbul'da yaşayan kişiler tarafından yüksek oranda sağ kolların kaldırılarak beş parmağın da açık olduğu hareket olarak algılandığı sonucu ortaya çıkmıştır (Baltaş

ve Baltaş, 2014, s.53-57). Elle yapılan hareketler, kişilerin düşünceleriyle ilgili ipucu veren ve destekleyen ifadelerdir. El hareketlerinin konumuna bağlı olarak farklı anlamları bulunmaktadır. Bunlardan bazıları şu şekilde sıralanabilir: Ellerin, gövdenin yukarısında olup avuçların iki yana açık olduğu konumu, kimseden saklayacak bir şeyim yok anlamını taşır. Elin gövde hizasında olup, avucun yukarıya doğru açık olduğu konum ise bir şey isteme ya da yalvarma durumlarının göstergesidir (İzgören, 2013). Karşılıklı iletişim sürecinde olan kişilerden biri işaret parmağını iletişimde olduğu kişiye yönelterek konuşmaya devam eder ise karşısındaki kişi bu davranışı tehdit veya olumsuz davranış olarak algılayabilir. Böyle bir durumda iletişimde olan kişiler arasında tedirginlik ve gerginlik olabilmektedir (Navarro ve Karlins, 2016).

Bireylerarası tanışma veya karşılaşma sırasında yapılan ‘tokalaşma’ hareketi konumuna bağlı olarak karşı tarafa çeşitli anlamlar iletmektedir. Örneğin; tereddütlü tokalaşma, kişinin sadece parmak uçlarını tutarak yaptığı tokalaşmadır. Ölü balık tokalaşması, tokalaşma sırasında kişilerden birinin elini daha gevşek uzatmasıyla diğer kişinin ölü bir balık tutuyormuş hissini algıladığı tokalaşma türüdür. Bu kişiler, kendine güveni olmayan ve olumsuz bir bakış açısına sahip kişiler olarak algılanırlar. Tokalaşma hareketi sırasında avuç içini aşağı doğru tutan kişiler kontrolü ele aldıklarını veya karşılarındaki kişiden üstün olduklarını ifade etmek istemektedirler (Mısırlı, 2013). Bir kişi, diğer kişiye tokalaşma amaçlı olarak elini uzattığında, karşısındaki kişi refleks olarak elini uzatmaktadır. Kişilerarası iletişim sürecinde, kişiler konuşmak istemedikleri kişilere bile, iletişimi engellemek ve olumsuz bir süreç meydana getirmemek için elini uzatmaktadırlar (Cereci, 2014).

İletişim sürecinde beden dili hareketlerini anlamlandırmaya çalışırken kol hareketlerine gereken önem verilmez. Çünkü bireyler iletişim sırasında iletişimde olduğu kişilerin yüz ve el hareketlerine daha çok dikkat etmektedirler. Fakat beden dilinde, güven ve güvensizlik duygularını ve iletişime olan açıklık veya kapalılık ifadelerini en iyi kollar yansıtmaktadır (Navarro ve Karlins, 2016). Bireyler kendilerini rahat ve güvende hissetmek için kollarını kavuştururlar. Bu durum iletişim sürecinde olumsuz duygular uyandırır da bireylerde güven duygusunu arttırmak için kullanılabilir (İzgören, 2013). Örneğin; bireyler, durakta otobüs

beklerken veya bulundukları ortamda huzursuz olduklarında iki kollarını birbirine dolayarak ya da tek kollarıyla diğer kollarını tutarak kendilerine güven alanı veya savunma alanı yaratmaktadırlar. Bireylerin kendilerini güvende hissetmek için kol kavuşturması, *'anne ve babasından beklediği kucaklama ihtiyacının kendisi tarafından karşılanmasıdır'*(Baltaş ve Baltaş, 2014, s.77). Bireyler gergin olduklarında güvendikleri bir kişinin sarılmasına ihtiyaç duymaktadırlar. Bu kişiler genellikle eş, anne, baba ve kardeşlerdir. Onların olmadığı ortamlarda ise kendilerini güvende hissetmek için kollarını kavuşturarak kendilerine sarılmaktadırlar.

Bireyler, beden dilini kullanırken kendilerini en dürüst olarak ayakları ile ifade etmektedirler (Navarro ve Karlins, 2016). Bu bilginin yardımı ile kişilerin gerçek hisleri ayak hareketlerine bakarak anlaşılabilmektedir. Örneğin; iletişim sürecinde olan iki kişiden birinin ayaklarının yönü iletişimde olduğu kişiye doğru ise iletişimi sürdürmek istediği, ayakların yönü dışarıya dönük ise iletişimi hemen bitirip gitmek istediği, karşıdaki kişi veya kişiler tarafından anlaşılabilir (Baltaş ve Baltaş, 2014).

1.5.4. Mesafe

Mısırlı (2013), mesafeyi fiziksel uzaklık veya yakınlık olarak tanımlamıştır. Cüceloğlu (2015), bu tanıma benzer bir ifade ile mesafeyi tanımlarken, ek olarak; bireylerin karşılıklı olarak hissettiği duyguların durulan mesafe alanı ile anlaşabileceğini vurgulamaktadır. Bu durumda mesafe alanlarının yakın ve uzak ilişkilerde farklılık göstermektedir. Örneğin; bireylerin samimi oldukları kişilerle yakın mesafede ya da tanımadıkları kişilerle uzak mesafede iletişim kurmaları, üçüncü kişilerce gözlemlendiğinde aralardaki yakınlık veya uzaklığın kolay bir şekilde anlaşılabilirliği söylenmektedir.

Hall (1966), Amerika Birleşmiş Devletlerinde (ABD) yaptığı araştırmanın sonucuna göre, bireylerarası ilişkilerde mesafe alanlarını dört grupta ele almıştır. Baltaş ve Baltaş (2014) da İstanbul'da yaptıkları çalışmada, mesafe alanlarını aynı sayıda gruba ayırarak incelemişlerdir. Ancak iki çalışma arasında mesafe alanlarının uzaklıkları değişkenlik göstermektedir. Mesafe alanlarının ABD'de daha uzak iken, İstanbul'da daha yakın olduğu görülmektedir. Bu da kültürden kültüre mesafe alanlarının uzaklık ya da yakınlıklarının farklılık gösterebileceğini ortaya

koymaktadır. Bu mesafe alanları; mahrem, kişisel, sosyal ve genel mesafe alanları olarak gruplandırılmıştır.

Mahrem mesafe: Bireylerin duygusal olarak kendilerine en yakın hissettikleri kişiler bu alana girebilmektedirler (Cüceloğlu, 2015). Bu kişilerin dışında kalan diğer kişilerin bu alana girmesi bireyde tedirginlik, öfke, sıkıntı ve huzursuzluk yaratabilmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2014).

Kişisel mesafe: Bireylerarası iletişim için iyi bir uzaklıktır (İzgören, 2013). İkinci derece mesafe alanıdır. Bu mesafe de samimi olunan arkadaşlar, aile, sevgili, eş gibi kişiler ile iletişim sırasında aradaki alandır (Acar, 2015).

Sosyal mesafe: Bireylerin daha az samimi olduğu kişiler ile durdukları mesafedir (Baltaş ve Baltaş, 2014). Örneğin; okul veya işyeri arkadaşları, komşular, statü farklılıklarının bulunduğu kişiler ile bu mesafede iletişim kurulabilmektedir.

Genel mesafe: Tanımadığımız kişiler ile iletişim esnasında karşılıklı olarak korunan alandır (Acar, 2015).

1.5.5. Paradil

Dil-ötesi iletişim (Dökmen, 2006) ya da sözel olan iletişimin sözsüz boyutudur (Kartarı, 2014). Dil-ötesi iletişimde kelimelerin söyleniş tarzı diğer bir ifade ile sözsüz boyutu önemlidir (Dökmen, 2006). Birey sözel olan mesajları, iletişimde olduğu bireye sesin hızı, ses tonu, susma süreleri (Cüceloğlu, 2015), hangi sözcükleri vurguladığı gibi farklı özellikler ile (Dökmen, 2006) ileterek kelime anlamlarının mesaj anlamında ifade ettiğinden daha fazlasını ifade ederek fayda sağlamaktadır (Mısırlı, 2013). Duyguların gerçekliğini aktaran dil-ötesi iletişim, mutluluk, üzüntü, heyecan, şaşırma gibi duyguları ses değişimleri ile aktarır (Baltaş ve Baltaş, 2014).

Güz (1998) tarafından yapılan bir çalışmada, duyguları aktarmada en önemli unsur olarak ses tonu kendini göstermektedir. Cüceloğlu (2015), ses tonunun duyguları yansıtmadaki önemine katılmakla birlikte, söyleme tarzının da iletişimde olunan kişiyi etkilediği düşüncesindedir. Örneğin; söyleyiş tarzından bireyler hakkında ‘kibar’ ya da ‘kaba’ gibi bir izlenim oluşabilir. Ayrıca bireylerin karşılıklı iletişimlerinde sesin taşıdığı heyecan tonu da önemlidir. Sesin titremesi heyecanlı ya da üzüntülü olduğunu ifade ederken, vurgulanan kelimeye göre ise hayret

içerisinde olduğu veya umursamaz bir tavır sergilendiği düşüncesine varılmaktadır.

1.5.6. Fiziksel görünüm

İletişim sürecinde bireylerin fiziksel görünümleri ya da diğer bir ifade ile dış görünüşleri farklı mesajlar taşımaktadır. Bireyin fiziksel görünümünde bu mesajları taşıyan unsurlar: Kıyafet, aksesuar, renk, saç şekilleri gibidir (Kartarı, 2014). Bireylerin tercih ettikleri kıyafetler, sözel olan ifadelerin ve beden dilinin taşıdığı mesajlar gibi iletişimde olduğu kişi veya kişilere verilen değeri gösterir ve kişinin duygu ve düşünceleriyle ilgili mesajları da karşı tarafa iletmektedir (Mısırlı, 2013).

Bireyler mutlu oldukları günlerde daha renkli ve desenli kıyafetleri, mutsuz oldukları günlerde daha sade ve düz renkli kıyafetleri tercih etmektedirler. Günlük yaşamımızda bireyler, yaşlarına uygun renk tercihleri yapmaktadırlar. Bu tercihler, bireylerin renklerle karşı tarafa çeşitli mesajlar aktarmak istediğini göstermektedir. Örneğin; yaşlı kişilerin birincil renkleri olan kırmızı, mavi ve sarı renkleri tercih etmesi, bu kişilerin hala kendini genç, dinamik hissetmesi veya çocukluklarına geri dönme isteklerinin dışa vurumu olarak değerlendirilebilir. Genç kişilerin ise, kahve, turuncu, yeşil, vişneçürüğü gibi renkleri tercih ettikleri durumlarda, bu kişiler, büyüme ve beraberinde olgun görünme isteklerini dışa vurmada renkleri kullanmaktadırlar(Wolfgang, 1993).

Bireyler iletişim sürecinde, tercih ettikleri renklerle iletişimde oldukları kişi veya kişilere bu renklerin esas anlamları dışında mesajlar iletebilirler. Örneğin; siyah rengin tek başına anlamı, '*kasvet, hüznün ve mutsuzluk*'tur (Mısırlı, 2013, s.83). Ancak iş yaşamında güç, tutku, hırs ve yükselme isteğini, cenaze törenlerinde ise yas ve matemi ifade etmektedir (İzgören, 2013). Koyu renk giyilen, siyah, gri, kahve ve lacivert takım elbise veya döpiyes bireyin mesleği hakkında karşı tarafa bilgi vermektedir (Kartarı, 2014). Kişiler, genel olarak duygularını dışa vurmak için renkleri de kullanmaktadır. Renkler kişilerin kullandıkları amaçlar doğrultusunda farklı anlamlar yüklüdürler. Bu anlamlar, genel olarak aşağıdaki gibi mesajları karşı tarafa aktarmaktadır (Wolfgang, 1993, s. 75).

- Kırmızı: '*Hayatı, atılğanlığı ve canlılığı*',
- Sarı: '*Akıl, mantık ve olumlu düşünceyi*',

- Turuncu: ‘*Neşe ve gönül açıklığını*’,
- Mavi: ‘*Duyarlılık ve heyecanı*’,
- Yeşil: ‘*Gerçek ve gerçeğe eğilimi*’,
- Vişneçürüğü: ‘*Manevi değeri*’

gösteren duygu yüklü renklerdir. Yukarıda ifade edilen anlamların kişinin içinde bulunduğu ortama ve iletişime bağlı olarak değişkenlik gösterebilmektedir. Kişilerin tercih ettikleri renkler iletişim sürecinde duygu ve düşünceleri hakkında önemli ipuçları vermektedir.

İletişim sürecindeki bireylerin aksesuar tercihleri de iletişimde olunan bireye çeşitli mesajlar aktarmaktadır. Örneğin; bireylerin ilk karşılaşma veya tanışma sırasında en çok dikkat ettikleri şey, iletişimde olunan kişinin parmağında alyans olup olmadığıdır. Çünkü alyansın olması bireyin sözlü, nişanlı ve evli olduğunun ipucunu karşı tarafa iletir. Diğer bir ipucu ise, kollara takılan bileziklerdir. Bunlar kişinin nişanlı veya evli olduğunun mesajını çevresine veya iletişimde olduğu kişi ya da kişilere iletmektedir (Kartarı, 2014). Ancak yalnız başına aksesuarlar bireylere bir şey iletmez. Bazı durumlarda ise, bireyin taktığı gözlüğün şekline veya gözlük ile yapılan harekete göre farklı mesajlar algılanabilir. Bireyin takılı olan gözlüğü sürekli olarak takıp çıkarma hareketi bir şeye sinirlendiğini ya da kontrolünde olan bir işin istediği gibi gitmediğinin göstergesi olabilmektedir (Wolfgang, 1993).

İletişim sürecinde saçlar, genel olarak bireylerin kendilerine gösterdiği önemi veya önemsizliği yansıtmaktadır (Acar, 2015). Eski zamanlarda, bireylerin saç uzunluğu erkeklerde gücün simgesi, kadınlarda ise güzelliğin bir göstergesi olmuştur (Wolfgang, 1993). Bu durumda erkeklerin saçlarının kısa olması da güçsüz olduklarını ifade eder. Günümüzde ise, erkeklerin saçları ne kadar kısa olursa o kadar tutucu olarak algılandıkları söylenebilmektedir (Altıntaş ve Çamur (2001)’den aktaran, Yıldızhan, 2014).

Yazın taramasının bu bölümünde iletişim süreci ayrıntılı bir şekilde tanımlanmaktadır. İletişimi tanımlarken farklı kaynaklardan yararlanılarak içerikte boşlukların oluşmasının önlenmesi amaçlanmıştır. İletişim türlerinden olan sözel olmayan iletişimin (beden dili), karşılıklı ilişkilerde önemli bir yeri olduğu ve doğru olarak yönlendirildiğinde doğru ve sağlıklı bir iletişim sürecinin gerçekleşmesini

sağlayacağı bilgisi yer almaktadır. Tüm bu bilgiler ışığında, doğru anlaşılma ve olumlu etki yaratmak için sözel iletişim kadar sözel olmayan iletişimin de iyi bilinmesi gerektiği görülmektedir.



İKİNCİ BÖLÜM

TUR, TUR REHBERİ VE DENEYİMLER

Araştırmanın bu bölümünde de ilk bölümde olduğu gibi konuyla ilgili yazın taramasına yer verilmektedir. Tur ve seyahat kavramlarının açıklanmasından başlanarak tur süreci, çeşitleri, tur rehberi, beden dili ve ilişkileriyle ilgili bilgiler verilmektedir. Ayrıca deneyim kavramı tanımlanarak, ortak yaratma, turist ve tur deneyimleri konularından bahsedilerek araştırma alanı ile bütünlük sağlanmaktadır. Tur programlarına eşlik eden rehberlerin iletişim yeterliliği ile doğrudan bağlantısının bulunduğu ifade edilen beden dili kullanımının, turist deneyimlerini nasıl etkilediği veya etkilemediği yönünde yapılan benzer araştırmalardan yararlanılarak bu bölüm ile araştırma alanının bağdaştırılması amaçlanmaktadır.

2. TUR KAVRAMI VE ÇEŞİTLERİ

Tur, turizm ürünlerini tek çatı altında toplayan, seyahat acentelerinin belirli sürelerde turistlere çeşitli destinasyonlar seçme imkânı sunduğu, gidiş ve dönüşü de içeren seyahatlerdir (İçöz, 1998). Seyahat acentesi veya tur operatörlüğü vasıtasıyla farklı işletmelerin sunduğu konaklama, ulaşım, yiyecek-içecek, etkinlik, alışveriş ve rehberlik hizmetlerinin bir araya getirilerek önceden belirlenen program ile hizmete sunulduğu bir bütündür. Sunulan hizmeti bütünleştiren tur öğeleri; konaklama, ulaşım, yiyecek-içecek, rehber, etkinlik ve alışveriş hizmetleridir (Kozak, 1999).

Seyahat eden turistlerin en önemli ihtiyaçları geceleme yapacakları konaklamalardır. Bu ihtiyacın karşılanabildiği unsurlar; otel, motel, pansiyon, apart otel, tatil köyü, hostel gibi konaklama amaçlı hizmet veren işletmelerdir. Turizm ürünü satın alan turistlerin en önemli ihtiyaçları güvenli konaklama yapma gereksinimidir (Kozak, Kozak ve Kozak, 2010). Seyahat acentesi ve tur operatörlerinin tur paketlerini sunabilmesi için ulaştırma hizmeti sağlayan işletmelere gereksinimleri bulunmaktadır. Ulaşım hizmetlerinde yolculuk süresi azalıp, rahatlık arttıkça seyahate olan talep de artmaktadır (Mısırlı, 2015).

Tur kapsamında turistlere sunulan yiyecek-içecek hizmetlerinde, rehberin olası varış saatini ve kişi sayısını yiyecek-içecek işletmesine önceden haber vermesi, grup ulaştığında fazla beklenmeden yiyeceklerin tüketilmesine ve tur programı

aksamadan seyahate devam edilebilmesine olanak sağlamaktadır (Ahipaşaoğlu, 2001). Tur sırasında görev alan kişiler, seyahat acentelerinin büyüklüğüne bağlı olarak az ya da çok olabilmektedir. Acentenin hacmi küçüldükçe, tur görevlilerine daha fazla iş yükü yüklenmektedir (Çolakoğlu, Epik ve Efendi, 2010).

Ahipaşaoğlu (2001), turu; bağımsız, gözetimli ve yönetilen turlar olmak üzere üç ana gruba ayırmaktadır. Günlük yaşamda bu üç grup bir arada kullanılmaktadır. Örneğin; seyahat acentelerinin ve tur operatörlerinin broşürlerinde, gözetimli ve yönetilen turların bir arada kullanıldığı görülmektedir. Ayrıca yöresel ve şehir turlarında, bağımsız ve gözetimli turlar bir arada kullanılabilir.

Çolakoğlu, Epik ve Efendi (2010), paket turları, nitelikleri açısından (bağımsız, karşılayıcı, eskortlu ve özel), konaklama açısından (sejur ve itinerant) ve seyahat amaçları açısından (dinlenme, öğrenme, dini ve etik, serüven, çevreyle ilgili, spor ve rekreasyon, özel ilgi, özel ihtiyaç) olmak üzere üç ana başlık altında toplamaktadırlar. Ayrıca turizmin dinamik özelliğinden dolayı başlıklar çoğaltılabilir.

2.1. DENEYİM KAVRAMI

Türk Dil Kurumu'na göre deneyim kavramı; *'bir kimsenin belli bir sürede veya hayat boyu edindiği bilgilerin tamamı, tecrübe, eksperyans'* olarak tanımlanırken, Oxford İngilizce sözlüğünde deneyim; *'kişi üzerinde etki ve bilgi bırakan olay'* şeklinde tanımlanmaktadır.

Pine ve Gilmore (1998), deneyimi, yaşandıktan sonra unutulmayan ve kişilerin çevreleriyle paylaşmasıyla yayılan yaşantılar olarak tanımlarken, Caru ve Cova (2003), birçok araştırmada tanımlanmış olan deneyim kavramının eksiksiz olarak tanımlanamadığını savunmaktadırlar. Rızaoğlu (2012), deneyimi, kişilerin günlük yaşamlarından elde ettiği bilgi, beceri ve davranışlar olarak tanımlarken, kişilerin günlük yaşamlarından edindiği deneyimleri unutmamasının, ileride karşılaşma ihtimali olan deneyimlere olumlu ya da olumsuz etkiler yaratabileceğinden bahsetmektedir.

Deneyim, kişilerin bireysel olarak edindikleri deneyimler sonrasında ortaya çıkan psikolojik durumdur. Aynı olayı yaşayan iki kişi aynı deneyimi paylaşmayabilir (Büyükkuru, 2015). Örneğin; bir tur programında yer alan yeraltı

şehrinin onarımında olması turistler açısından farklılık göstermektedir. Müze, ören yerleri ve tarihi kalıntılar konusuna ilgi duyan bir turist bu durumu hoş karşılamazken, kapalı alan korkusu olan bir turist için bu durum hoş karşılanabilir bir durumdur.

2.1.1. Ortak Deneyim Yaratma

Windisch'e (2011) göre, ortak deneyim yaratma hem müşteriler için hem de işletmeler için çok önemli fırsattır. Müşterilerin hizmet ya da ürünlerden beklentilerini daha iyi anlamak, çözüm getirmek ve daha yüksek müşteri memnuniyeti yaratmak açısından yarar sağlamaktadır. Ortak deneyim yaratma konusunu işletmeler için rekabet avantajı olarak görmektedir. Ancak bu durumun kişiden kişiye farklılık gösterebileceğinin unutulmaması gerekmektedir (Pralad ve Ramaswamy, 2004).

Turizm sektöründe, ortak yaratılan deneyimlere henüz turistler dâhil edilmeyip, deneyimler sektördeki kişiler tarafından kendi ön sezgilerine göre oluşturulmaktadır (Binkhorst, 2009). Örneğin; bir tur programında yapılacak değişiklikler veya eklenmek istenen yerler hakkında tur operatörleri müşteriler adına fikir yürütmektedir. Caru ve Cova (2003), tüketim deneyimini devam eden bir süreç olarak açıklamaktadırlar. Bu sürece, iki farklı grup olarak firma ve müşteri tarafından ayrı ayrı bakılmaktadır. Süreç içerisinde klasik firma anlayışından uzaklaşarak müşterilerin de dâhil olduğu ortak deneyim yaratma sürecine doğru ilerlemektedirler.

2.1.2. Tur Deneyimi

Tur sürecinde beklenmeyen sorunlar ile karşılaşan tur rehberleri, deneyim ve yeteneklerine bağlı olarak katılımcıların tur deneyimlerinin olumlu ya da olumsuz gerçekleşmesinde önemli rol oynamaktadırlar (Kozak, 1999). Ayrıca rehberlerin tur katılımcıları ile olan ilişkilerini iyi kurmaları, onları olumlu ya da olumsuz etkilemeleri tur deneyiminin kalitesini oluşturmaktadır. Bahsedilen kalitenin olumlu olarak oluşabilmesi için rehberin iletişim yeterliliğinin daha yüksek seviyede olması gerekmektedir (Rabotic, 2010). Tur katılımcılarının geçmiş tur deneyimleri, gelecekteki tur deneyimlerini etkilemektedir.

Tur deneyimi üzerine çalışmalar yapan McDonnell (2001), Sydney’de yaptığı çalışmanın sonucuna göre, tur rehberinin tur deneyiminde önemli derecede etkisinin bulunmaktadır. Tur katılımcılarına yapılan anket sonuçlarında, bütün olarak tur deneyiminin olumsuz etkisinin, rehberin tur deneyimine olumsuz etkisinden daha yüksek oranda olduğu görülmektedir. Ayrıca tur rehberinin tur deneyimi üzerinde olumsuz etkisinin daha az, olumlu etkisinin ise, daha fazla olduğu yapılan anket sonuçlarında ortaya çıkmıştır. Örneğin; rehber eşliğindeki otobüslü bir turda, tur rehberinin gruba karşı sert bir üslup, mutsuz bir yüz ifadesi, sıkıldığını belli eden bir tavırla sesler çıkararak ve kaba davranışlar içeren el ve kol hareketleriyle hitap etmesi katılımcıların tur deneyimini olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

Rabotic (2010), rehberlerin tur deneyimlerine etkisi olduğu için söz etmekle birlikte, turist deneyimlerine de etkisinden söz etmektedir. Bu durumda her iki çalışmanın da sonuçlarında görüldüğü üzere, rehberlerin, tur deneyimine ve tura katılanların turist deneyimlerine etkileri bulunmaktadır. Tur başarisının belirleyicisinin rehberler olduğunu söyleyen Chandralal ve Valenzuela (2013), tur katılımcılarının ise, rehber rollerinin yeterliliğinin yüksek olduğu durumlarda etkilendiğini vurgulamaktadırlar.

2.1.3. Turist Deneyimleri

Uriely (2005), turizm deneyimini, bireysel ve karmaşık bir süreç olarak tanımlarken, turist deneyimlerinin kişiden kişiye değişiminin yanı sıra cinsiyete bağlı olarak da değişebileceğini ve gelecekteki talepleri de etkileyebileceğini söylemektedir. Avcıkurt (2009), tur rehberlerinin tur süresince sergiledikleri performansların, turistlerin tur veya tatil deneyimlerini yüksek düzeyde etkilediğini belirtirken, Rabotic (2010) de rehberin sunum becerisinin ve grup içi etkileşimi sağlama rollerinin turist deneyimleri üzerinde oldukça etkili olduğunu ifade etmektedir. Rızaoğlu (2012), konuya katılırken, ayrıca turistlerin önceki seyahat deneyimlerini hatırlamalarının da tura katılan kişilerde farklı beklentilere ve etkilere yol açtığını söylemektedir. Geçmiş deneyimlerin gücünü gelecekteki deneyimler ile arttırmak, değerli ve güvenli bir bilgi kaynağı olarak görmek için kişiler geçmiş deneyimlerini hafızalarında saklayabilmektedirler (Chandralal ve Valenzuela, 2013).

Örneğin; bir kişi geçmişte olumsuz deneyim yaşadığı tur operatörlüğü yerine olumlu deneyim yaşadığı tur operatörlüğünü tercih edecektir.

Kozak (2001), yaptığı çalışmada, birey için önemli olan bilgi kaynağının geçmiş deneyimler olduğunu, kişilerin unutulmaz deneyimlerinin tekrar aynı deneyimi yaşamak isteyip istemediğinin kararını vermede çok önemli bir etken olduğunu ortaya koymuştur. Kim'in (2010) yaptığı çalışmada ise, turizm deneyimi açısından yedi deneyimsel faktörden bahsedilmektedir. Ona göre seyahatin unutulmaz belirleyicileri; hedonizm, ilişki, yenilik, anlamlılık, canlanma, yerel kültür ve bilgidir (deneyim). Örneğin; seyahate katılan bir kişinin günlük yaşamı dışında yeni yerler görmesi, farklı kişilerle yakın ilişkiler kurması gibi faktörler deneyimi üzerinde etkili olabilmektedir.

Turistler beklentileri dışında bir deneyim ile karşılaştıklarında, kendilerini gergin ve kaygılı hissedebilmektedirler. Bu durumda, kişiler beklenti dışındaki deneyimlerinden birçok şey öğrenerek, bu deneyimi gelecekte oluşabilecek beklenmeyen durumları önlemek için kullanmaktadırlar (Rızaoğlu, 2012). Turistler, aynı hizmeti daha önce satın almış kişilerin ve tur kapsamında çalışanların deneyimlerinin kendilerine aktarılmasını istemektedirler (Ahipaşaoğlu, 2001). Aynı zamanda turistler, kendi deneyimlerini de çevrelerindeki kişilerle paylaşmak isteyebilmektedirler (Rızaoğlu, 2012).

Turistler, daha önce deneyimini yaşamadıkları turun kolaylığına ve maliyetine daha fazla önem verirken, deneyim yaşamış olanlar ise, memnuniyetlerine göre hangi turu seçeceklerine karar verebilmektedirler (Cetin ve Bilgihan, 2017). Örneğin; kişiler tur operatörlerinden veya acentelerinden tur satın alarak günlük yaşamdan bir süreliğine ayrılmak, eğlenmek, farklı kişi veya yerler görmek için turlara katılabilmektedirler. Bu turların başlangıcından bitimine kadar geçen sürede yaşadıkları her olay deneyime dönüşebilmektedir.

2.2. TUR REHBERİ

Tur rehberi, tura katılan turistlerle kendi dillerinde iletişim kuran, gidilen yer hakkında tarihi ve kültürü yorumlayarak bilgi veren ve acente ya da tur operatörlüğü tarafından verilen alana özgü nitelik kazanan kişi olarak tanımlanmaktadır (Suardhana, Nitiasih ve Putra, 2013). Tur rehberleri, seyahat acentelerinin ve tur

operatörlerinin fikirlerini yaşama geçirirken, turistler ile daha yakın ilişki içerisinde olmalarından dolayı önemli bir rol oynamaktadırlar (Hu, 2007). Rehberin tur sürecindeki davranışı, önceden belirlenen tur programın amaçlarını yerine getirmek için önceden yön verilmiş faaliyetleri içermektedir (Alshatnawi, 2014). Tur rehberinin görevleri arasında, tur programının işleyişi, müze, ören yeri ve tarihi kalıntılar hakkında bilgi vermek, tur sürecinde tur katılımcılarının acil durumları ile ilgilenmek, beklenmeyen sorunları veya aksaklıkları çözmek, tur katılımcıların güvenliklerini sağlamak ve iyi bir tur deneyimi yaşatmak yer almaktadır (Kozak, 1999).

Rehberlerin tur katılımcılarına tur ve gidilen destinasyon hakkında doğru bilgi iletebilmeleri için; bilgi bakımından (yabancı dil, arkeoloji, tarih, coğrafya vb.), genel kültür bakımından (örf ve adetler, katılımcıların sosyo-kültürel özellikleri, felsefe gibi.), sosyal ilişkiler ve yönetim bakımından (insan ilişkileri, sosyoloji, psikoloji gibi.) yeterli olmaları ve iyi bir eğitim almış olmaları gerekmektedir (Ahipaşaoğlu, 2001). Ayrıca rehberin sunduğu bilgilerin nesnel olması ve kendi düşünce veya yargılarını dile getirmemesi gerekmektedir (Avcıkurt, 2009). Otobüsle yapılan turlarda, rehber otobüs seyir halindeyken verdiği bilgileri turistlerin kısıtlı görüşünü göz önünde bulundurup, verdiği bilginin konumunu ayrıntılı bir şekilde belirtmeli veya işaret ile göstermelidir (Çolakoğlu, Epik ve Efendi, 2010).

Hacıoğlu (1989), tur programının eksiksiz işleyişinde birinci derecede rehberin etkili olduğunu ifade ederken, Mısırlı (2015), bu görüşe katılmakla birlikte rehberin görevinin sadece turistleri gezdirmek olmadığını, tur süresince programın eksiksiz işleyişi için çaba göstermesi gerektiğini ifade etmektedir. Fay (1992), tur programının iyi planlanmasının, planı yapan bölümün rehberle olan iletişiminin ve rehber yeteneklerinin etkili olduğunu belirtirken, Küçükaslan (2009), yönetilen tur programlarında rehberlerin, ziyaret edilen yerde tura dâhil olduklarından programın eksiksiz işleyişinde ve yönetiminde etkili olmadığını öne sürmektedir.

Rehberler, müze, ören yerleri, tarihi ve kültürel kalıntılar hakkında bilgi veren ve tur katılımcılarına yol gösterici rol oynayan kişilerdir. Tüm bu bilgiler tur programının eksiksiz işleyişinin birden fazla aşamaya bağlı olduğunu kanıtlar niteliktedir. Ayrıca, rehberin tur programının başlangıcından bitimine kadar olması ile tura sonradan katılması arasında rol farklılıkları bulunmaktadır. Örneğin; turun

başlangıcında tura katılan rehber, tüm turistleri karşılayıp yerlerini göstermekte ve açılış konuşmasını tura çıkılan noktada yapmakta, diğer yandan tur başladıktan sonra tura katılan rehber ise, tanışma toplantısı düzenleyebilir ya da katıldığı anda açılış konuşması yapabilmektedir.

Tur rehberi, tur esnasında katılımcılara turun başlangıcından bitimine kadar geçen sürede *‘tura çıkılacak ilk gün hazırlıklarından, otobüsteki diyaloglara, yolculara bilgi verme toplantısından, otele giriş ve çıkış işlemlerine, yemek, alışveriş, gününbirlik gezi gereksinimlerinin karşılanmasından acil durumlarda izlenecek yöntemler’* gibi konular hakkında bilgi vermekle görevlidir (Küçükaslan, 2009, s. 272). Çolakoğlu, Epik ve Efendi (2010), ‘tur öncesi grup toplantısı’nın turun başlangıç saatinden önce yapılması gerektiğini söylerken, Küçükaslan (2009) ise, kısa süreli turlarda bu toplantının, tur sürecinin başlangıcından sonra tur aracında da yapılabileceğini savunmaktadır.

Tur programlarının önceden hazırlanmasına karşın, otobüs yolculuğunun uzun sürdüğü turlarda, tur rehberinin görevleri arasında turistlerin sıkılmasını önlemek ve turun eğlenceli bir deneyim olacağının ilk sinyallerini vermek için oyalayıcı veya eğlendirici küçük oyunlar ve yarışmalar düzenlemek de yer almaktadır. Özellikle turistlerin dışarıda izleyeceği herhangi bir manzaranın olmadığı zamanları tercih ederse, alınabilecek olumsuz eleştirileri de önlemiş olacaktır (Çolakoğlu, Epik ve Efendi, 2010). Örneğin; yoğun kar yağışı altında yavaş ilerleyen bir tur otobüsünde rehber, grupla henüz tanışmadıysa tek tek onları tanıyabilmekte, müzik eşliğinde şarkı söyletebilmekte veya farklı bir oyun oynatarak turistleri sıkıcı bir ortamdan uzaklaştırıp eğlenceli bir deneyime yönltebilmektedir.

2.2.1. Tur Rehberi ve Beden Dili

Kueh ve Bagul (2013), beden dili hareketlerinin olumlu mesaj içermesinin olumlu duyguyu, olumsuz içeriklerin ise, olumsuz duyguyu getirdiğini söylemektedirler. Jung ve Yoon (2011), bu görüşü doğrulamakla birlikte konunun, katılımcı deneyiminin olumlu veya olumsuz yönde etkilenmesine yol açacağı düşüncesindedirler. Bu durumda, beden dilinin pozitif duygu içermesi, katılımcı ya da müşteri tatmini ile pozitif ilişkili, negatif duygu içermesi ise, katılımcı ya da müşteri tatmini ile negatif ilişkilidir. Suardhana’nın (2013) çalışmasının sonucuna

göre, tur rehberlerinin sözel olan iletişiminin ve beden dili iletişim düzeyinin yüksek olması, çalıştıkları acente açısından avantajlı bir durum olmakla birlikte, turist tatminin olumlu olmasına da yol açmaktadır. Rehberin turistler ile ilişkilerinde sergilediği olumlu davranışları, güven duygusunu ve memnuniyeti arttırabilmektedir (Asmadili, 2015).

Turun başlangıç günü, rehberlerin olumlu davranışları kendileri hakkında iyi bir izlenim bırakmaları açısından önemli bir avantajdır. Çünkü rehberin grup ile tanışma sırasında bırakmış olduğu ilk izlenim tüm tur sürecinde etkisini gösterecektir. Bu nedenle rehberlerin, ilk gün tercih ettikleri kıyafet, aksesuar, renk, saçlarına gösterdikleri özen, sözcüklerin yanında beden hareketlerini kontrollü bir şekilde kullanmaları ve diğer tüm davranışlarında da temkinli olmaları gerekmektedir (Küçükaskan, 2009). Örneğin; saçları dağınık, kıyafetlerinin üzeri kirlenmiş, kaba bir ses tonuyla konuşan bir kişi olumsuz bir izlenim yaratırken, saçları özenle yapılmış, temiz giyimli, hafif bir tebessümle konuşmaya başlayan bir kişi ise olumlu izlenim bırakabilmektedir.

Kağıtçıbaşı ve Cemalcılar'a (2016) göre, karşılıklı olarak ilk tanışmalarda, bireyler iletişimde olduğu kişi veya kişilerin ilk önce genel görünüşü ile birlikte tercih ettiği kıyafetleri gözlemleyerek, tanışılan kişi hakkında sözel olmayan mesajları algılamaya çalışmaktadırlar. Daha sonra algılanan mesajlar ile karşıdaki kişi hakkında ilk izlenimi oluşturarak, iletişim ilerledikçe diğer sözel olmayan mesajları algılamaya çalışmaktadırlar. Örneğin; tur rehberlerinin sinirli veya sert bir ruh hali içerisinde olması turistler üzerinde olumsuz bir izlenim yaratabilmektedir (Hosseyini, 2012).

İlk izlenimde en önemli mesajları, ilk olarak rehberin beden duruşu vermektedir. İletişimde olunan kişilere olumlu mesajlar iletmek istenirse, beden duruşu dik ve rahat olmalıdır. Bu duruşun tam tersi olan kambur ve gergin duruş olumsuz mesajlar iletebilmektedir. Ayrıca ilk izlenimde, göz teması da oldukça önemlidir. Deneyimli rehberler, katılımcılarla kolay göz teması kurarken, deneyim sahibi olmayan rehberler gergin olduklarından göz teması kuraktan çekinmektedirler. Bu durumda deneyimsiz rehberlerin gergin hareketleri veya önceden planlanmış bilinçli jestleri tur katılımcılarının rehberine olan güven duygularını azaltacaktır (Çolakoğlu, Epik ve Efendi, 2010). Örneğin; rehberlerin

grupla olan iletişimde göz teması önemlidir. Rehber, kişilerin konuşma veya olayla ilgili düşüncelerini ve geri bildirimlerini göz teması ile algılayarak işini daha iyi yapabilmektedir.

Tur rehberinin turistler ile olan iletişimi sırasında kullandığı sözcüklerin doğru seçimi ve uygun kullanımı grubu hızlı bir şekilde etkilemektedir. Ancak sadece iyi sözcük kullanımı yeterli değildir. Beden dili kullanımı ve sözel olan iletişim yöntemlerinin de aynı anda bilinçli kullanımı tur rehberinin görevlerini kolaylaştırır ve turistleri hızlı bir şekilde etkilemektedir. Rehberlerin grupla olan ilişkilerinde, kullanılan sözel veya sözel olmayan iletişimin çelişkili mesajlar iletmesi anlaşılma açısından karışıklığa neden olabilmektedir (Hosseyini, 2012).

Örneğin; rehber burada sizinle olmaktan çok mutluyum derken, yüz ifadesinin somurtkan olması karşısındaki kişileri çelişkiye düşürebilmektedir. Sözel ve sözel olmayan iletişim yöntemleri ile verilen mesajlar arasında tutarsızlık olduğunda, kişilerin sözel olmayan mesajları daha fazla dikkate aldıkları ortaya çıkmıştır. Çünkü sözel olmayan iletişimde mesajların net ve etkili bir biçimde iletilmesi söz konusudur (Gürses, 2006).

2.2.2. Tur Rehberi ile Turist İlişkisi

Tur rehberi ve tura katılan turistler veya katılımcıların birbiriyle olan ilişkileri son derece önemlidir. Çünkü karşılıklı olarak iki tarafın da birbirinden ve tur programından beklentileri bulunmaktadır. Bu beklentilerin olumlu bir deneyime dönüşebilmesi için tur rehberlerinin ve katılımcıların iyi bir ilişki içerisinde olup, karşılıklı olarak birbirlerinin beklentilerini anlamaları sağlanmalıdır (Kozak, 1999). Turistlerin rehberli bir tur programına katılması ve sorular sorması rehber turist ilişkisini zorunlu kılmaktadır (Rızaoğlu, 2012). Örneğin; rehberin grup önünde sunum yaparken turistlere sorular yöneltmesi, konuşmalarına dâhil etmesi ya da karşılıklı bilgi alışverişi sağlaması sayesinde iletişim süreci gerçekleşmiş olmaktadır.

Tur programının başlangıcından bitimine kadar geçen süreçte, kültürel bakımından yeterli olmayan rehberler, tura katılanların seyahat deneyimlerini olumsuz yönde etkileyebilmektedirler. Bu durumda, rehberin turistlere olan ilgisizliği, iletişim yetersizliği ve otoriteyi yanlış zamanda uygulama çabası turist rehber ilişkilerini de olumsuz yönde etkilemektedir (Avcıkurt, 2009). Örneğin; tur

katılımcıları, peri bacalarının oluşumu hakkında bir soru yönelttiği rehberden yanıt alma beklentisi içerisinde. Rehberin yanıtının yetersiz oluşu turist-rehber ilişkilerinin olumsuz yönde etkilenmesini sağlayabilmektedir.

Avcıkurt'a (2009) göre, tur rehberlerinin grup ile olan ilişkileri ve iletişimleri turist memnuniyetini doğrudan etkilerken, Jung ve Yoon (2011), tur rehberlerinin etkisine katılmakla birlikte, konunun beden dilinin olumlu veya olumsuz mesajlar içermesiyle de ilgili olduğunu ve memnuniyetin oluşumunda doğrudan etkisi olduğunu vurgulamaktadırlar.

2.2.3. Tur Rehberi ve Grup İlişkisi

Rehber, kişileri gruptaki diğer katılımcılar ile tanıştırmak, bireysellikten kurtarmalı ve yakın ilişkiler kurmalarını sağlamalıdır. Kişilere toplu fotoğraf çektirerek veya yemek sırasında büyük masalar oluşturarak katılımcıları grup ile kaynaştırabilmektedir (Çolakoğlu, Epik ve Efendi, 2010). Örneğin; rehber serbest zamanlarda turistler ile zaman geçirerek ilişkileri kuvvetlendirebilmektedir. Bu sayede grup ile iletişim sürecinin de sağlıklı bir şekilde yürütülmesine imkân yaratabilmektedir.

Kağıtçıbaşı ve Cemalcılar (2016), grubun bireyin davranışını olumlu-olumsuz etkileme düzeyinin grupla etkileşim düzeyinin yüksek olduğu ortamlarda daha fazla olduğunu ortaya koymuşlardır. Gruba dâhil olan bireyin, aynı davranışa sahip olan diğer grup üyelerini algılamasıyla davranışa olan eğilim artabilmekteyken Ahipaşaoğlu (2001), grup içerisinde bulunan bireylerin çoğunluğunun aile ya da arkadaş grubu olmasının, davranışların birden çok farklı etki ve tepki eğilimleri ortaya çıkaracağı görüşündedir.

Bu bölümde, iletişim sürecinde önemli bir yeri olan beden dilinin, tur rehberi ve ilişkilerindeki önemi ve etkileri ayrıntılı bir biçimde açıklanmaktadır. Ayrıca beden dilinin deneyimlere olan etkisi örnekler aracılığıyla anlatılmaktadır. Bu nedenle, bu bölümde beden dilinin deneyim üzerindeki etkileri ve önemi vurgulanmaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

Son zamanlarda yerli turistler tarafından da tercih edilen kültür turlarına talep artarak devam etmektedir. Oluşan bu talebi karşılamak için seyahat acenteleri ve tur operatörleri paket turlar düzenlemektedirler. Paket tur, bir bütün halinde turistlere sunulmaktadır. Sunulan paket turdan satın alan turist, rehberler eşliğinde ilgili bölgeyi görmektedir. Bu nedenle, seyahat acentesi ve tur operatörlüğünü temsil eden rehberin, sözel iletişimi ve beden dili kullanımı önemlidir. Tur rehberlerinin beden dili hareketlerinin turist deneyimine etkisinin olup olmadığını saptamak amacıyla hazırlanan araştırmanın bu bölümünde, araştırmanın amacı, konusu, kapsamı, önemi, süreci, sınırlılıkları, araştırma soruları ve yöntemi ayrıntılı bir şekilde açıklanmaktadır. Açıklanan yöntemin neden araştırmaya uygun olduğuna, veri toplama süreci ve analizi için nasıl bir yöntem kullanıldığına da ayrıntılı bir şekilde yer verilmektedir.

3.1.ARAŞTIRMANIN AMACI

Son zamanlarda hem dünyada hem de Türkiye’de pek çok kültür turları yapılmaktadır. Türkiye’de kültür turizminin kalbi kabul edilen ‘Kapadokya Bölgesi’, her yıl kültürel amaçlı olarak ziyaret eden milyonlarca yerli ve yabancı turiste ev sahipliği yapmaktadır. Kapadokya’nın uluslararası tanınırlığının, UNESCO (Birleşmiş Milletler Eğitim-Kültür ve Bilim Teşkilatı) tarafından dünyanın ‘*olağanüstü güzellikte doğal ve kültürel mirası*’na katılmasıyla arttığı düşünülmektedir (Başkanlığı, 2015). İnsanoğlunun varoluşundan beri iletişim, insanların yaşamlarını devam ettirebilmelerinde önemli bir yer kapsamaktadır. Özellikle bireylerarası kurulan yakın ilişkilerde sözel iletişimin yanı sıra sözel olmayan iletişimin de (beden dili) olumlu ya da olumsuz etkilerinden de söz edilmektedir. Bu konuda, turların tanıtım yüzü olan tur rehberlerine önemli görevler düşmektedir. Turistlerin en fazla yakın ilişki kurduğu kişiler olan tur rehberleri, turistlerin deneyimleri üzerinde yüksek derecede etki gücüne sahip kişilerdir (Mcdonnell, 2001).

Bu nedenle, rehberlerin turistlere karşı sergiledikleri, beden dili yeterliliğine sahip olmaları gereken hareketleri ne değerde kullandıklarının ve kullanılan beden dili hareketlerinin turistlerin deneyimlerini ne yöne etkilediğinin açıklanması amaçlanmaktadır. Bu araştırmanın temel amaçları; tur deneyimi sırasında tur rehberlerinin turistlere karşı sergilediği beden dili hareketlerinin ortaya çıkarılması, tur rehberlerinin beden dili hareketlerinin turist deneyimine etkisinin saptanması ve değişen tur şartlarının tur rehberinin kullandığı beden dili hareketlerine etkisinin ortaya çıkarılmasıdır.

Bir tur operatörünün düzenlendiği Kapadokya kültür turuna katılan turistlerin; tur deneyimi sırasında tur rehberinin turistlere karşı sergilediği beden dili hareketlerinin ortaya çıkarılması, beden dili hareketlerinin turist deneyimine etkisinin saptanması, değişen tur şartlarının kullandığı beden dili hareketlerine etkisinin olup olmadığının ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır. Bu amaçlar doğrultusunda, düzenlenen turun ardından görüşmeler yapıldı. Kapadokya bölgesinin turistler tarafından fazla tercih edilmesi ve tur operatörlerinin bu bölgeye rehberli turları sık düzenlemesi nedeniyle araştırmanın veri toplama kısmının burada yapılması planlandı.

3.2. ARAŞTIRMANIN KONUSU VE KAPSAMI

Kültürel amaçlı rehberler eşliğinde turlara katılan turistler üzerine yapılan bu araştırma, tur rehberlerinin beden dilinin turist deneyimlerine etkisinin incelenmesini kapsamaktadır. Bu araştırmanın ana kitlesini, bir tur operatöründen ‘Kapadokya Turu’ satın alan turistler ve tur programını yürütmek ve bilgi vermek için turda yer alan tur rehberi oluşturmaktadır. Araştırmanın tek bir tur rehberi ile yapılmış olmasının nedeni, aynı tur rehberinin farklı ortamlardaki beden dili hareketlerinin karşılaştırılmasıyla farklılıkların ya da benzerliklerin tura katılan turistlerin deneyimlerine etkisini açık bir şekilde ortaya koyabileceği düşüncesidir.

Araştırmanın kapsamı, aynı tur rehberi ile biri habersiz, bir diğeri tur rehberinin bilgisi dâhilinde olan iki ayrı tur katılımını içermektedir. Araştırma kapsamında, araştırmacının bizzat katılımı ile gerçekleşen bu turlar, biri rehberin ‘doğal ortamı’ diğeri ise ‘bilinçli ortamı’nda gerçekleştirilmektedir. Birinci tur, 20 Nisan 2017 günü İzmir içi farklı noktalardan turistleri alarak başlayan, 23 Nisan

2017 günü sona eren, toplam iki gece üç gün süren ve Ürgüp, Göreme, Avanos, Uçhisar, Aksaray ve Konya bölgelerini içeren, bir tur operatörünün düzenlediği bir kültür turudur ve 25 turistten oluşmaktadır. İkinci tur, 25 Mayıs 2017 günü başlayan 28 Mayıs 2017 günü sona eren, 27 turistten oluşan, toplam gün sayısı ve gezilen bölgeleri birinci tur programı ile aynı olan bir başka turu kapsamaktadır.

Araştırma kapsamında, araştırmacı, bahsi geçen 20-23 Nisan tarihleri arasında gerçekleşen Kapadokya turunda, tur rehberinin beden hareketlerini gözlemlendi ve diğer tura katılan turistlerle sohbet ortamında görüşmeler yapıldı. 25-28 Mayıs 2017 tarihlerini kapsayan ikinci turda, araştırmacı yine bizzat katılarak, tur rehberini araştırma konusunda bilgilendirip, gözlem yapmak amacıyla rehberden izin aldı. Araştırmacı, tur başlangıcında turistlere dağıtacağı veri toplama günlüğünü ve görüşme formunu araştırma öncesi geliştirdi. Araştırmada, değerlendirmeler boşluk bırakılmasına yol açacak herhangi bir düşünceye izin verilmeyecek şekilde tüm veriler dikkate alınarak yapılmaktadır. Araştırmacının iki ayrı tura aynı rehberle bizzat katılmasının nedeni, rehberin doğal ve bilinçli ortamdaki beden dili davranışlarının farklılıklarını gözlemlemek ve görüşme ile elde edilemeyecek bulgulara gözlem tekniği ile ulaşmaktır. Ayrıca rehberin kendisinin gözlemlendiğini fark etmeden yaptığı beden dili hareketleri ile gözlemlendiğinin farkında olduğu ortamlarda yaptığı beden dili hareketlerinin karşılaştırılması amaçlanmaktadır.

3.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Tur rehberliği kapsamında turizm, iletişim ve sosyal psikoloji kavramlarının bir arada ele alınması, araştırmayı önemli kılmaktadır. Bu özelliğiyle, gelecekte yapılacak araştırmalara, bu tür araştırmalarda birçok alanın bir arada kullanılması gerekliliğini hatırlatacağı düşüncesi oluşmaktadır. Araştırmanın, kültür turu düzenleyen tur operatörlerine ve aracılık eden seyahat acentelerine, turistin hizmeti satın alma aşamasında ve sonrasında yapılacak olan tur paketlerine ve tanıtım çalışmalarına katkıda bulunacağı sonucuna varılmaktadır. Ayrıca araştırma sonucunda elde edilecek sonuçlar ile tur rehberlerinin sözel iletişiminin yanı sıra beden dili iletişimi konusunda da yeterli olmaları gerekliliğini ve turistlerin deneyimlerine etkisini göz önünde bulundurarak, rehberlerin bu konuda eğitim almalarına dolayısıyla turistlerin tur deneyimlerinin olumlu olmasına aracı olacağı

düşünülmektedir. Toplanacak veriler ile varılacak olan sonuçların, kültür turlarına katılan turistlerin deneyimleri üzerine yapılacak olan araştırmalara katkı sağlayacağı da ön görülmektedir. Tur rehberlerinin beden dili ve turist deneyimine etkisini belirlemeye yönelik hazırlanan bu araştırma ile ilgili yapılan yazın taramasında konu üzerine sınırlı sayıda çalışma bulunduğu görüldüğünden dolayı daha sonra yapılacak araştırmalara bir temel oluşturarak ilgili literatüre katkı sağlayacak olması ve uygulamaya dönük bazı sonuçları açısından da önem teşkil etmektedir.

3.4. ARAŞTIRMANIN GÖRÜŞME SORULARI

Bu araştırmada, aşağıda yer alan sorulara yanıt bulunmaya çalışılmaktadır:

- Tur programının başlangıcından bitimine kadar geçen sürede, rehberin katkısını nasıl görüyorsunuz?
- Rehber/tur hakkındaki ilk izleniminizle son izleniminiz arasında ne gibi bir değişim olduğunu düşünüyorsunuz? Buradaki etken nedir?
- Rehberin sorunları çözüm yeteneği konusunda ne düşünüyorsunuz?
- Rehberin bilgi düzeyini nasıl değerlendirirsiniz?
- Rehberin iletişim sırasında göz teması, ses tonu ve yüksekliği, yüz hareketleri ve size karşı davranışları nasıldı?
- Rehberin anlatımı sırasında rahatsız/memnun olduğunuz beden hareketleri nelerdir? Sizde yarattığı etki konusunda ne düşünüyorsunuz?

3.5. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Tur operatörleri ve seyahat acenteleri tarafından ülkenin her bölgesine kültür turları düzenlenmekte olup, uygulama alanı olarak geniş bir alanı kapsamaktadır. Ancak nitel araştırmalarda tümdengelim gibi bir durum söz konusu olmasa da bazı sınırlılıklar söz konusudur.

- Araştırma için, belirtilen tarihler arasında Kapadokya turuna katılan turistlerden ve tur rehberinden veri toplanmıştır. Bu nedenle, diğer turist grupları ve diğer tur rehberleri arasında bir karşılaştırma durumu söz konusu olmamıştır ve bu konuda sınırlılık oluşmaktadır.

— Araştırmanın, İzmir çıkışlı ‘Kapadokya Turu’ kapsamında planlanması nedeniyle, diğer şehirlerdeki çıkışlar araştırma kapsamına alınmadığından sınırlılığa neden olmaktadır.

— Tur sonrasında turistler ile yapılan görüşmelerde elde edilen verilerin geçerlilikleri değişebileceğinden dolayı yalnızca görüşmelerin ve gözlemin yapıldığı süre ile sınırlıdır.

— Araştırmanın, verilerinin toplandığı 20-23 Nisan- 25-28 Mayıs 2017 tarihlerinde yapılması tura katılan turistler ile sınırlı kalınmasına neden olmaktadır.

Yukarıda belirtilen sınırlılıklar ışığında, araştırma alanının kapsamı genişletilerek daha ayrıntılı veriler elde edilebilir. Araştırma, aynı rehber ile iki farklı yöntemle aynı bölgede gerçekleştiği için bazı sınırlılıklar oluşmuştur. Bu nedenle, farklı rehberlerin birbirleriyle karşılaştırılması da araştırmaya farklı bir bakış açısı sağlayabilmektedir.

3.6. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu çalışmada, tur rehberinin beden dili davranışları ve turistlerin tur deneyimlerine etkisinin nitel araştırma yöntemi ile incelenmektedir. Veri toplama tekniği gözlemci olarak bizzat katılım, tam katılım, gözlem, veri toplama günlüğü ve görüşme teknikleri kullanılmaktadır. Araştırmada nitel araştırma yönteminin kullanılmasının nedeni, araştırmaya en geniş kapsamlı olarak ve farklı yönlerden bakılabileceği düşüncesidir. Deneyimlerin, duyguların ve düşüncelerin açık bir şekilde gözlemleneceği en doğru yer kişilerin kendi doğal ortamlarıdır. Bu doğal ortamlarda yaşanan deneyimleri en ince ayrıntısına kadar somut bir şekilde kavrayabilmek ve tanıya ulaşabilmek için nitel araştırma yapılmaktadır (Ger, 2009).

Nitel araştırma yöntemleri; görüşme, odak grup, gözlem, katılımcı gözlem, arşiv taraması, senaryo analizi, açık uçlu soru formu ve örnek olay inceleme gibi başlıklar altında toplanıp yazılı, sözel ya da görsel kaynaklardan faydalanarak sonuca varılmasını amaçlayan yöntemler olarak tanımlanmaktadır. Nitel araştırmalarda, sıklıkla kullanılan soru formu ya da görüşme gibi alışılmış veri toplama yöntemlerinin kullanılması önemini yitirmektedir. Özellikle sosyal davranış araştırmalarında belirli bir sürecin incelenmesi gerektiğinden dolayı, araştırmacının

mekâna bizzat katılımı sağlanarak gözlem ve katılımcı gözlem yöntemi ile sağlıklı sonuçlar elde edilebilir (Kozak, 2014). Bu durumda araştırmacı, incelenmesi planlanan grubun içinde olduğu ortama bizzat katılarak yaşadıkları deneyimleri yaşamaya, anlamaya ya da anlamlandırmaya çalışır ve veri toplama sırasında dikkatli bir şekilde veriyi kaydeder, izler ve düzenleyerek farklı bakış açılarıyla bakarak birden fazla değerlendirme yaparak yorumlar. Ancak bu yorumlama, anlama ve verileri analiz etme araştırmacının kapasitesi ile sınırlıdır (Varnalı, 2012).

Nitel araştırmalarda örneklemin belirli bir grup olarak belirlenmesi ve tüm evreni temsil edebilecek sayıda kişiyi bu sürece dâhil etmek mümkün olmadığından araştırma sürecinde elde edilen bulguların genellenebilmesi zordur. Bu nedenle, araştırmaların yöntem olarak kullandığı nitel araştırmalarda sınırlı bir genelleme söz konusudur ve sınırlı bir genelleme yapılırken de araştırmacının kuramsal çerçevesi ve sınırlılıklarına dikkat edilmelidir (Karataş, 2015). Bu yöntemle, rehberli turların turistler üzerinde bıraktığı etkilerin en ince ayrıntısına kadar incelenmesi ve belirlenmesi, elde edilen bulguların gelecekte bu konuyla ilgili yapılacak olan araştırmalara kaynak sağlaması amaçlanmaktadır.

Bu araştırmanın ana kitlesini bir tur operatörlüğüne bağlı olarak çalışan tur rehberi ve tur programını satın alan iki farklı katılımcı grubu oluşturmaktadır. Araştırmanın tur rehberi ile yapılmış olmasının nedeni, turun görünen yüzü, kültür elçisi olan tur rehberlerinin turistlere tur hakkında verdikleri bilgiler ışığında tur deneyimlerini etkileyebileceği düşüncesidir. Mcdonnell'ın (2001), Sydney'de yaptığı araştırmanın sonuçlarına göre, tur rehberlerinin katılımcıların tur deneyimlerine olumlu ya da olumsuz etkisinin birinci derecede önemi olduğu sonucuna varılmaktadır. Bu nedenle araştırmacı, araştırma konusunun ana kitlesi olarak tur rehberlerini seçti.

Antik bölge olarak kabul edilen Kapadokya, ismini Perslerin bölgeye taktığı 'Güzel Atlar Ülkesi' anlamına gelen 'Katpatuka' isminden almaktadır. Kapadokya bölgesinin iç ve dış turizmde önemi büyüktür. Son yıllarda ülkemizin kültür turizmi merkezi (Değirmencioğlu ve Ahıpaşaoğlu, 2011) olarak görülen Kapadokya bölgesi araştırma amacına uygunluğundan dolayı araştırma alanı olarak seçildi.

Araştırma alanı, bir tur operatörlüğünün düzenlediği, Kapadokya kültür turuna aynı rehber ile iki farklı turun katılımcılarıyla bizzat katılım sağlanarak

oluşturuldu. Birinci otobüslü Kapadokya kültür turu 20 Nisan 2017 tarihinde perşembe gecesi İzmir'den Kapadokya'ya doğru otobüs yolculuğu ile başlayıp, 23 Nisan 2017 tarihinde pazar günü Konya'dan İzmir'e doğru dönüş ile sona ermektedir. Bu tura toplam 25 turist turu katılmıştır. Turda, araştırmacı, katılımcı gözlem yönteminin tam katılım tekniğini kullanarak günlük notlar tutmuş, ses ve video görüntülerini kaydetniş olduğu tur deneyimini içermektedir. Bahsedilen bu turda araştırmacının varlığından tur katılımcılarının ve rehberin haberi yoktur.

İkinci tur da araştırmacının bizzat katılımıyla, 25 Mayıs 2017 Perşembe gecesi İzmir'den Kapadokya'ya doğru otobüs yolculuğu ile başlayıp 28 Mayıs 2017 Pazar günü İzmir'e dönüş ile son bulmaktadır. Araştırmacı ikinci turda rehber kimliği hakkında bilgi vererek katılımcı gözlem yönteminin gözlemci olarak katılım tekniğini kullanmaktadır. Ayrıca birinci turda kullanılan araştırmacının günlük notlarına ek olarak turistlere dağıtılmak üzere hazırlanan 'Veri Toplama Günlüğu' ve tur sonrası turistlerin arasından rastgele seçilen turistler ile önceden mülakat tekniği ile görüşme yapılması planlandı. Araştırmacı birinci turda 'Ege Üniversitesi giriş kapısı' kalkış noktasından, ikinci turda ise 'Atatürk Lisesi önü' kalkış noktasından tur grubuna dâhil oldu. Ayrıca birinci turda araştırmacı, doğal görüntüsüyle katılırken, ikinci turda fiziksel görünümünde değişimler yaparak (saçların kısaltılması, gözlük kullanma ve farklı soyadının kullanılması) katıldı.

Bu araştırmada veri toplama sürecinde dört farklı tekniğin kullanılmaktadır. Kendi günlük notlarını tutan ve rehberin beden hareketlerini, bilgi aktarımını ses ve video aracılığıyla kayıt eden araştırmacı, kimliğini gizleyerek gözlem yaptı. 25 Mayıs 2017 tarihinde başlayan 28 Mayıs 2017 tarihinde sona eren Kapadokya kültür turuna araştırmacı varlığı hakkında rehberi bilgilendirmek ve gözlem yapmak amacıyla katılmaktadır. Araştırmacının kendi günlük notlarına ek olarak, katılımcıların günlük notlarından yararlanılmış ve katılımcılar arasından rastgele seçilen bireyler ile görüşmeler yapıldı. İki turda da araştırmacı katılımcıların tur boyunca yanlarında olmuş ve gözlemlerini gerçekleştirdi.

Gözlem, soru sorma gereği olmadan belirli bir grubun davranışlarını, olayları ve nesnelere ait bilgileri, önceden belirlenmiş bir amaçla sistemli olarak izleyerek kaydetme ve not alma sürecidir. Gözlemde iki taraf bulunmaktadır. Bunlar; araştırmayı yürüten ve planlayan gözlemci ve davranışları incelenen gözlenenidir

(Baş ve Akturan, 2013). Nitel araştırmalarda ‘katılımcı’ ve ‘katılımsız’ gözlem olmak üzere iki şekilde gözlem gerçekleştirilebilir (Agafonoff, 2006). “*Bir tura katılarak olayın içinde olmak istiyorsak, katılımcı gözlem yöntemine başvurmak durumundayız*”(Kozak,2014, s.95.). Nitel araştırmalarda kullanılan katılımsız ya da katılımcı gözlemlerde belirli bir sürecin takip edilmesi ve özellikle davranış araştırmalarında gözlenen bireyler ile aynı ortamda olmak önemlidir. Bu doğrultuda araştırmacı, araştırılan konuya en uygun gördüğü ‘katılımcı gözlem’ yöntemini kullanarak grup ile tura katılarak gözlem yapmaktadır.

Agafonoff’a (2006) göre, katılımcı gözlem iki şekilde gerçekleştirilebilir: Tam katılım ve gözlemci olarak katılım. İki yöntemi birbirinden ayıran en önemli farklılık tam katılımda araştırmacının kimliğinin gözlenen bireyler tarafından bilinmemekte oluşudur. Gözlemci olarak katılım, araştırmacının kimliği bilinmektedir. Araştırmacı, ilk tur olarak 20-23 Nisan 2017 tarihleri arasında bizzat katıldığı İzmir çıkışlı otobüslü kültür turu kapsamında, bir tur operatörlüğü tarafından düzenlenen ‘Kapadokya Turu’nda, tam katılım yöntemi kullanarak araştırmacı kimliğini gizli tuttu. Tur otobüsünde, araştırmacı dâhil olmak üzere toplamda 26 tur katılımcısı, bir tur rehberi, yardımcı rehber ve iki otobüs şoförü bulunmaktadır.

Araştırmacı, tur süresi boyunca rehberin tur katılımcılarına olan sözel ve sözel olmayan davranışlarını ve iletişimini, beklenmeyen durumlarda beden dili davranışlarını, sunum sırasında kullandığı ya da kullanmadığı beden hareketlerini gözlemlerken, diğer yandan not, ses kaydı, fotoğraf ve video kayıtları aldı. Nitel araştırmalarda veri toplama sürecinde mekanik gözlem için birçok araç gereçten yardım alınmaktadır. Her iki gözlem yönteminde de kullanılabilen bu yöntem, araştırmacı açısından destekleyici, yardımcıdır (Baş ve Akturan, 2013). Mekanik gözlem, araştırmacıya davranışın gerçekleştiği ortamda gözden kaçırdığı ayrıntıları daha sonradan görebilme olanağı sunmaktadır. Tur süresi boyunca bulunulan ortama ait gözlemler fotoğraf, video ve ses kaydı ile kayıt altına alınmaktadır.

Veri toplama sürecinin ikinci aşaması olarak görülen 25-28 Mayıs 2017 tarihleri arasında araştırmacı, tura katılmadan önce aynı rehber ile tura çıkmasının araştırma amacı için uygunluğundan dolayı büyük bir çaba harcadı. Araştırmacının aynı rehber ile tura çıkma isteğini başta kabul eden tur operatörü, ikinci tur tarihini belirlemek istediğinde olumsuz bir tavırla karşılaştı. Bu nedenle, araştırmacı bu

süreçte çeşitli tur operatörlüğünde çalışan tanıdıklarını arayarak yardım istedi. Yoğun uğraş verilen bu sürecin sonunda rehberin tur takvimini öğrenerek turu satın aldı. Araştırmacı, ikinci tur olarak 25-28 Mayıs 2017 tarihleri arasında aynı İzmir çıkışlı otobüslü ‘Kapadokya Turu’nda gözlemci olarak katılım yöntemini kullanarak ve tur rehberine araştırmanın içeriğinden bahsederek kimliğini açıkladı.

Tur otobüsünde araştırmacı dâhil olmak üzere toplam 28 tur katılımcısı, bir tur rehberi, yardımcı rehber ve iki otobüs şoförü bulunmaktadır. Tur süresi boyunca rehberin davranışlarını gözlemlerken not, fotoğraf ve ses kaydı almıştır. Araştırmacının diğer turda yaptığı kendi günlük notlarına, ses, video ve fotoğraflara ek olarak, 27 katılımcıya dağıtılmak üzere hazır olan ‘veri toplama günlüğü’, araştırmacı, tur rehberine vererek dağıtılmasını sağladı (Bakınız EK-2).

Katılımcılara dağıtılan günlük üç sayfadan oluşmaktadır. Günlüğün içeriği ise, katılımcıların tur süresi boyunca her gün için ‘gün içerisinde neler yaptığı, keyif aldığı ya da almadığı olaylar, rehberin beden hareketlerinden kaynaklı olumlu ya da olumsuz etki, rehberin çözüm yolları hakkında düşünceleri ve genel olarak turun onlar için nasıl geçtiğinin’ daha iyi anlaşılabilmesi için dağıtıldı. Gözlem yönteminin kullanıldığı bazı araştırmalarda gözlem yöntemine ek olarak veri toplama günlükleri de kullanılmaktadır. Araştırmacının gözlemleyemediği durumlar, katılımcıların gerçekte ne yaptığı, nasıl bir duygu hissettiği ve düşüncelerinin neler olduğu gibi çok çeşitli veriler sunmaktadır (Baş ve Akturan, 2013).

Araştırmada kullanılan son yöntem ise görüşmedir. Görüşme, katılımcıya belirli bir konu hakkında düşünce ve gözlemlerini açıklayabilmeleri adına açık uçlu sorular soran araştırmacının bilgi edinme sürecidir (Kozak, 2014). Katılımcıya önceden hazırlanmış soru formu ile sorular sorularak yanıtlar beklendi. 25-28 Mayıs 2017 tarihli Kapadokya turuna katılanların arasından rastgele yöntem ile altı kişi seçildi ve tur bittikten sonra kendileriyle iletişime geçip görüşme talep edildi. Önceden yapılandırılmış açık uçlu soru formu kullanılarak, yüz yüze görüşmeler yapıldı (Bakınız Ek-3).

Görüşmeler ortalama olarak 20-30 dakika arasında değişmiştir. Görüşme sürecinde araştırmacı dört katılımcının isteği üzerine elle kayıt tuttu. Diğer iki katılımcının ise ses kaydı ile bilgilerine başvurulmaktadır. Her bir görüşmenin hemen ardından elde edilen bilgiler bilgisayar ortamına aktarılmaktadır.

Tablo 2. Turist Profili

Görüşülen Kişi	Yer	Tarih	Süre
T1	Bornova	29.05.2017	30:00
T2	Urla	03.06.2017	28:06
T3	Urla	03.06.2017	22:10
T4	Karşıyaka	06.06.2017	20:00
T5	Alsancak	07.06.2017	25:00
T6	Konak	07.06.2017	27:39

Araştırmacı, görüşme sürecini başlatmadan hemen önce araştırmanın konusu ve amacı hakkında kısa bilgiler vererek araştırmaya katkı sağladıkları ve görüşmeyi kabul ettikleri için teşekkür etti ve katılımcıların kimliklerinin gizli kalacağı belirtti. Turistler ile yapılan görüşmeler gönüllülük esasına dayanmaktadır. Görüşmelerin yer, tarih ve süreleri, Tablo 2’de yer almaktadır. Turistler, verilen harf ve numara ile birbirlerinden ayırt edilebilir olarak sınıflandırılmaktadır.

Tur Programı

1995 yılında kurulan köklü bir tur operatörlüğü olan, Türkiye genelinde otel bağlantıları olan, yurtdışı ve yurtiçi kültür turları düzenleyen, müşteri deneyimlerine ve memnuniyetine önem veren bir firmadır. Tur yelpazesi geniş olan operatörlük, müşterilerine farklı seçenekler sunmaktadır. Firma bünyesinde çok sayıda rehber bulunmaktadır. Bu tur operatörlüğünün hazırlamış olduğu tur programının, farklı tarihler ile turistlere sunduğu Kapadokya kültür turu, Birinci tur, 20 Nisan 2017 Perşembe günü, ikinci tur, 25 Mayıs 2017 Perşembe günü İzmir’den başlamaktadır. Birinci tur, 23 Nisan 2017 Pazar günü, İkinci tur, 28 Mayıs 2017 Pazar günü başlangıç yeri olan İzmir’de sona ermektedir. Tur süresi üç gece dört gündür. Bir gecesi yolda geçmek kaydıyla otel konaklaması iki gece üç gündür. Tur programı, konaklama, ulaşım, tur rehberi hizmeti ve seyahat sigortası ile bir bütün olarak sunulmaktadır. Tur programında gezilmesi planlanan yerler ise gün gün ayrılıp aşağıda verilmektedir:

1.Gün: İzmir’den hareketle Uşak, Afyon, Konya, Aksaray yoluyla Nevşehir-Niğde-Kayseri üçgenindeki Kapadokya bölgesine doğru gece yolculuğu ile tura başlanmaktadır. Kalkış noktaları:

- 20:45 Mavişehir (Ege Park AVM)
- 21:00 Girne (Yunuslar)
- 21:30 Lozan Meydanı (Atatürk lisesi önü)
- 21:50 Üçkuyular (Shell benzin istasyonu önü)
- 22:00 Bornova sapağı (Ege Üniversitesi giriş kapısı).

2.Gün: Tüm gece süren otobüs yolculuğundan sonra Kapadokya bölgesine varıldı. Rehber, tur programında yaptığı değişikliklerden ve kısaca turdan bahsederek tur sürecini başlattı. İhlara Vadisi, Narlı Göl, Derinkuyu Yeraltı Şehri, Çavuşin Ören Yeri, Çömlek Yapım Atölyesi, Mustafa Paşa Köyü ve Asmalı Konak gün içinde görüldü. Aşağıda belirtilen yerler ise, güzergâhın yakınlığı nedeniyle diğer günlere dağıtıldı.

- Göreme Açık Hava Müzesi
- Elmalı Kilise
- Azize Barbara Kilisesi
- Aziz Basileus Kilisesi
- Çarıklı Kilise
- Tokalı Kilise
- Sinassos (Mustafa Paşa Köyü)
- Asmalı Konak
- Uçhisar Kalesi
- Ürgüp
- Onyx Taş Atölyesi.

3.Gün: Üç ayrı otelde konaklama yapan turistler, rehberin önceden belirttiği saatte otel önünden otobüse bindiler. Tur programının bu günü de, Göreme Açık Hava Müzesi ve içerisinde yer alan kiliselerin görülmesiyle başlamaktadır.

- Balon Turu (isteğe bağlı)
- Çavuşin Ören Yeri

- PaşabağıDevrent Vadisi
- Avanos
- Çömlek Yapım Atölyesi
- Kızılırmak
- Hacı Bektaş Veli
- Halı Atölyeleri
- Türk gecesi (isteğe bağlı).

4.Gün: Son gün sabah saatlerinde otel çıkışları alınarak tur programının dahilinde olan Uçhisar Kalesi görülerek güne başlandı. Daha sonra Konya şehrinde yer alan Mevlana Müzesine doğru otobüs yolculuğumuz başladı.

- Derinkuyu Yeraltı Şehri veya Kaymaklı Yeraltı Şehri
- Narlı Göl
- Ihlara Vadisi
- Yılanlı Kilise
- Ağaçaltı Kilisesi
- Alaaddin Tepesi
- Mevlana Müzesi

Konya'dan İzmir'e doğru seyahat ederek turistleri turumuzun başlangıcında alınan noktalara geri bırakarak süreç tamamlanmaktadır. Tur operatörlüğünün düzenlediği ve rehberin değişiklik yapmadığı tur programı “-“ simgesi ile günlere dağıtılarak gösterilmektedir.

3.7. VERİ ANALİZİ

25-28 Mayıs 2017 tarihleri arasında araştırmacının bizzat katıldığı Kapadokya turu katılımcıları arasından rastgele yöntem ile seçilen turistler ile görüşmeler gerçekleştirildikten sonra veri toplama süreci tamamlanmaktadır. Elde edilen verilerin kodlanması analiz sürecinde yer almaktadır. Görüşme yapılan her bir turiste aynı harf ve farklı numara verilmektedir. Turistler: T(1), T(2), T(3), T(4), T(5), ve T(6) olarak numaralandırılmaktadır. Dört katılımcının ses kayıt cihazı kullanılmamasını istemesi üzerine bu turistler ile görüşme sürecinde tutulan notlar, araştırmacı ve katılımcı arasında geçen diyaloglar değiştirilmeden bilgisayar

ortamına aktarıldı. İki katılımcının izin verdiği ses kayıtların deşifresi kayıtlar tekrar dinlenerek yapıldı.

Veri toplama aşamasının ikinci kısmında birinci kısmında kullanılan veri toplama tekniklerine ek olarak, turistlere dağıtılmak üzere “Veri Toplama Günlükleri” kullanılmaktadır. Dağıtılan veri toplama günlüklerinde bulunan turist ifadelerine araştırmanın bulgularında yer verebilmek için, tüm günlükler V1.....V27 arasında kodlanarak araştırma sürecine dâhil edilmektedir.

Araştırmacı yapılan görüşmeler ve veri toplama günlükleri ışığında elde edilen verileri tek tek okuyup kayıtların analizinde ‘içerik analizi yöntemi’ kullanılmaktadır. İçerik analizi, elde edilen verilerin ayrıntılı bir şekilde incelenmesine, uygun bölümlere ayırarak anlamlı bir bütün oluşturmaya, benzer verileri belirli temalar altında bir araya getirmeye olanak sağlayan bir analiz yöntemidir (Tören, 2014). Nitel araştırma verilerinin incelenmesinde kullanılan içerik analizi dört aşamada analiz edilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2011):

- Verilerin kodlanması
- Temaların bulunması
- Kodların ve temaların düzenlenmesi
- Bulguların tanımlanması ve yorumlanmasıdır.

Nitel veri analiz sürecinde araştırmacı, incelenen sosyal gerçeklikle etkileşim içerisinde. Bu süreçte birden fazla veri toplama tekniğinden yararlanılarak elde edilen benzer veriler kategorilere ayrılmakta ve ana ve alt temalar oluşturulmaktadır (Özdemir, 2010). Bu nedenle, verilerin kodlanabilmesi için araştırmacının bizzat katılarak araştırma sürecini yürüttüğü ve verileri topladığı belgeler, beş kez okunarak anlam ifade eden sözcük, kelime ve cümlelerin altı çizildi. Toplamda 449 tane anlamlı ifade bulundu. Bu anlamlı ifadeleri bölümlere ayırmak amaçlı kodlama yapıldı. Kodlama sonucunda, 112 tane kod bulunmuştur. Bu kodların arasından da benzer veya ilişkili kodlar ile ana tema ve alt temalar oluşturuldu. Tüm kodlama sürecinin bitirilmesiyle sekiz ana tema ve 29 alt tema ortaya çıkmaktadır. Ortaya çıkarılan bu temalar aşağıda verildiği gibidir:

- Tema1: Rehberin ilk izlenimi

Alt temalar: Fiziksel görünüm, Beden hareketleri, Yüz ifadeleri

- Tema 2: Rehberin turistler ile iletişimi
Alt temalar: Sözel iletişim, Beden dili ile iletişim
- Tema 3: Turistlerin rehber ile iletişimi
Alt temalar: Sözel iletişim, Beden dili ile iletişim
- Tema 4: Beklenmeyen durumlarda rehberin iletişimi
Alt temalar: Ses tonu, hızı ve yüksekliği, Sözcük seçimi, Postür, Beden hareketleri, Mesafe, Sorun çözme yeteneği
- Tema 5: Rehberin sunum sırasında kullandığı beden dili
Alt temalar: Postür, Beden hareketleri, Yüz ifadeleri, Ses tonu, hızı ve yüksekliği, Sözcüklerin yerine kullanılan beden hareketleri
- Tema 6: Deneyimler
Alt temalar: Tur deneyimi, Turist deneyimi, Ortak yaratma deneyimi
- Tema 7: Rehberin beden dilinin turistlerin tur deneyimlerine etkisi
Alt temalar: Olumlu etki, Olumsuz etki, Etkisiz
- Tema 8: Rehberin kalıcı izlenimi
Alt temalar: Beden dili, Bilgi düzeyi, Tur programı yürütme yeteneği, Tura ve gruba karşı ilgisi, Sözcükler ile beden hareketleri arasındaki çelişkiler.

Veri toplama sürecinde elde edilen verilerin anlamlı olanlarının altı çizilerek kodlama yapıldı ve benzer ifadeler, aynı başlık altında toplanarak ana tema ve alt temalar oluşturuldu.

3.8. ARAŞTIRMANIN İNANDIRICILIĞI

Nitel araştırmalarda yaygın olarak kullanılan görüşme yöntemi ile toplanan verilerin güvenilirliğini desteklemek amacıyla gözlem ya da arşiv yöntemi kullanılabilir (Kozak, 2014). Araştırmanın güvenilirliği, elde edilen verilerin araştırmada değiştirilmeden, doğru ve anlaşılır bir şekilde kullanıldığıyla da doğrudan bağlantılıdır (Thomas ve Magilvy, 2011).

Araştırmanın inandırıcılığını yüksek düzeye çıkarabilmek için ilk şart, araştırmaya uygun yöntemin seçilmesi ve kullanılmasıdır. Araştırma kapsamında yürütülen veri toplama süreci, yöntemi, soruları ve analitik süreçler birbiriyle uyumlu olduğunda yöntemsel olarak uygunluk sağlanmış olmaktadır. Aksi takdirde uygun

olmayan yöntem ile yürütülecek araştırma, tutarsız sonuçlar ortaya kayacaktır. İkinci şart, araştırmacının katılımcılar ile ilişkisindeki tarafsızlığını etkileyecek yakınlıktan kaçınması araştırmanın inandırıcılığını arttırmaktadır. Üçüncü şart, çeşitleme yönteminin kullanılmasıdır. Başka bir deyişle, araştırmacının benzer araştırmalardan elde ettiği bulgular ve sonuçlar ile araştırmacının yürüttüğü araştırma çıkarımları örtüşürse, okuyucu tarafından bu araştırma daha anlaşılır ve net olacaktır. Araştırmaya katılan katılımcıların gönüllülük esasına göre katılması araştırmanın inandırıcılığı açısından önem taşımaktadır. Ayrıca araştırmacı tarafından görüşme kapsamında, katılımcılara yöneltilen soruları, farklı kelimeler ile aynı anlamı taşıyacak şekilde tekrar sormak araştırmanın inandırıcılığı açısından önemlidir. Ek olarak, yapılan araştırmanın bulgularının başka bir araştırmaya aktarılabilir olması için benzer koşulların yapılacak olan araştırma ile aynı olması gerekmektedir (Şener et al., 2017).

Araştırmanın tutarlılığının değerlendirilmesi açısından iki ölçüt önemli rol oynamaktadır. İç tutarlılık, çalışmadan çıkarılan neden-sonuç ilişkisi, dış tutarlılık ise çalışmanın sonuçlarını araştırmaya katılan kişiler dışında ve farklı ortamlarda ne derecede kullanılabileceği araştırma güvenilirliği ve geçerliliği konusunda önem taşımaktadır (Kağıtçıbaşı ve Cemalcılar, 2016). Yukarıdaki açıklamalar ışığında, araştırmanın inandırılığı ve tutarlılığı kapsamında veri analiz basamakları:

— **Birinci basamak:** Araştırmacı veri toplama ortamına bizzat katılımıyla gözlemler, ses kayıt, video, fotoğraf ve not alma ile kayıt altına alınarak elde edilen verilerin güvenilirliği sağlandı.

— **İkinci basamak:** Görüşme kayıtları, katılımcıların veri toplama günlükleri ve araştırmanın veri toplama günlüğünden toplanan veriler okunarak olduğu gibi bilgisayar ortamına kaydedildi.

— **Üçüncü basamak:** İkinci okumada, elde edilen tüm veriler için belirli başlık altında kodlama yapıldı. Kodlama yapıldıktan sonra sekiz ana tema, 29 alt tema belirlenerek kodlama süreci tamamlandı.

— **Dördüncü basamak:** Son okumada ise, veriler tekrar okunarak gözden kaçan veri olup olmadığı kontrol edildi.

Ayrıca araştırmanın güvenilirliğini arttırmak için araştırmacı tarafından, veri toplama aşamasının birinci kısmında yer alan gözlem yöntemine ek olarak, veri toplama günlükleri ve görüşme yöntemini kullanılarak araştırmada hem boşluk bırakılmamaya hem de inandırıcılık arttırılmaya çalışılmaktadır.

Araştırmanın analizi sürecinde içerik analizi kullanılmaktadır. Elde edilen veriler, aşamalar halinde birden fazla kez okunarak ve incelenerek anlamı ifadeler kodlandı. Tüm verilerin ayrıntılı bir şekilde irdelenmesi sonucunda üst ve alt temalar ortaya çıktığı açık bir şekilde görülmektedir. Daha sonra araştırmanın sınırlılıkları ve güvenilirliği konusunun, sınırlılık ve inandırıcılık konusunda araştırma yapan kişiler ile karşılaştırılarak değerlendirildiği görülmektedir.



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

Bu bölümde, araştırmacının veri toplama aşamasında elde ettiği veriler ışığında bulgular ve yorumlara yer verilmektedir. Bulgular üç ana kısma ayrılarak açıklanmaktadır. Birinci kısımda, araştırmacı tam katılım tekniğini kullanmak ve gözlem yapmak amacıyla katıldığı 20-23 Nisan 2017 tarihli turda elde ettiği veriler ve yorumlar yer almaktadır. İkinci kısımda, araştırmacı gözlemci olarak katılım tekniğini kullanmak ve gözlem yapmak için katıldığı 25-28 Mayıs 2017 tarihli turda elde ettiği veriler ve yorumlar yer almaktadır. Son kısımda ise, iki turdan elde edilen verilerin karşılaştırılması bulunmaktadır.

4.1. BİRİNCİ TUR

Birinci Kapadokya kültür turuna katılan toplam turist sayısı araştırmacı hariç 25'dir. Bunların 10'unu erkek, 15'ini kadın turistler oluşturmaktadır. Turistlerin 20-50 yaş aralığında olduğu görülmektedir.

Araştırma alanının bu kısmında tura katılan turistler ile birebir görüşmeler ve veri toplama günlükleri araştırma sürecine dâhil edilmemektedir. Araştırmacının tur programı süresince araştırmacı kimliğini gizlemesi nedeniyle eğitim durumu, İzmir'de yaşam süresi, bireysel ve aile gelirler bulguları bulunmamaktadır. Ek olarak, turistlerin, turun gerçekleştirildiği otobüsün iç görüntüsü ve turistlerin oturma planları EK4'te verilmektedir. Ayrıca tura sadece araştırmacı tek katılım gösterdiğinden dolayı herhangi olumsuzlukla karşı karşıya kalmadı.

4.1.1. Rehberin İlk İzlenimi

Araştırmacı, veri toplama sürecinden önce oluşturduğu veri toplama günlüğü, ses kayıt, video, fotoğraf ve not alma aracılığıyla, tur rehberinin ilk izlenimi hakkında görüşler ortaya koymak amacıyla elde ettiği verilerin analizde, "rehberin ilk izlenimi" ana tema, "fiziksel görünüm", "beden hareketleri" ve "yüz ifadeleri" olmak üzere üç alt tema ortaya çıkmaktadır. İzmir'in farklı noktalarından toplanan turistlerin son biniş durağı olan Ege Üniversitesi kapısında rehber ile tur grubuna araştırmacı da dâhil olmaktadır.

Tur otobüsü gelmeden önce rehberin aramızda beklediğinin farkına varamadık. Ancak aramızdan bir kadın “*otobüsümüz birazdan burada olacak ve ...tur operatörlüğünün sayın misafirleri lütfen beni takip edin*” biçimde konuşarak grubu istediği noktaya götürdü ve kendisini turun rehberi olarak tanıttı. Rehberin ilk izlenimde fiziksel görünümü temiz, düzenli, spor tarzı giyimli, renk olarak da canlı renkler tercih etmiş, yüzünde hafif tebessümlü bir ifade söz konusuydu.

Tur otobüsünün hareketi ile rehber grup önünde ilk konuşmasını yaptı. Grup ile ilk konuşması sırasında, rehberin beden duruşu ve omuzları dik, başı hafif yukarıda bir duruş ve hareket ile kendini kısaca anlattı. Konuşmasının ilk dakikalarında heyecanı ses tonuna yansıdı. Rehber anlatım yaparken nazik ve tatlı bir ses tonu ile konuştu. Yüz ifadesi ise mutlu, tedirgin ve heyecanlı görünüyordu. Tur rehberi konuşması süresince dikkat çekebilecek kadar fazla bedeniyle mesajlar ilettili. Rehber, gökyüzünden bahsederken (yağmurlu bir geceydi) işaret parmağıyla yukarı doğru hareketi, kuralları sayarken parmaklarıyla birer birer havaya kaldırması, genel anlatımı sırasında kolları iki yanda ve bacakların açık konumunu kullanırken tur programında yapacağı değişiklikleri anlattı ve bu sırada kollarını yarım kapatıp bacaklarını çapraz olarak konumlandırdı.

Kapadokya ve Kayseri arasındaki mesafe aralığından bahsederken rehber, avuç içleri birbirine dönük bir şekilde ellerini iki ayrı mesafede tuttu. Ayrıca bu hareketi grubun kalacağı üç ayrı oteli anlatırken de kullandı. Rehber, Kapadokya bölgesi hakkında bilgi verirken ise, duraksamalar yaşadı. Sunum yaptığı alandan kendini geri çekerek bedeninin yarısını koltuk arkasında konumlandırdı. Bu alanda konuşmasını sürdürürken kaçamak bakışları ile önceden hazırladığını düşündüğüm notlarına baktı ve ara sıra boynuna ve saçlarına dokundu. Konu hakkında akıcı konuşmaya başladığında ise, bedenini grubun rahat görebileceği eski konumuna geri döndürdü. Rehber tur programında yaptığı değişiklikleri gruba açıklarken konuşmasının uzama ihtimalini yok eden bir ses tonuyla “*program zamanlamasında hava, yol vb. gibi nedenlerle rehber gerekli gördüğü takdirde değişiklik yapabilir*”konuştu. Rehber katılımcılar tarafından bu durum ile ilgili bir soru veya tepki gösterilmedi.

Genel çerçeveye bakıldığında, rehberin tura katılan turistlerde bıraktığı ilk izlenim, kendine güvenen dik bir duruşa sahip, yöre hakkında tarihi ve kültürel

bilgisi zayıf, beden dilini söyledikleriyle aynı anlamda kullanan, neşeli ve heyecanlı, kibar bir üslubu olan biri olarak algılandı. Ek olarak, rehberin beden hareketlerini konuşmasına dâhil etmesi yukarıdaki örneklerde açıkça görüldü. Gergin durumdan kendisini kurtarma amaçlı bedensel tepkiler verdi. Koltuğun arkasına bedenin yarısını saklaması, boynuna ve saçlarına dokunması sakinleşmek için yaptığı hareketlerdir.

4.1.2. Rehberin Turistler ile İletişimi

Tur operatörlüğünü temsilen bir tur rehberi, yardımcı rehber ve iki otobüs şoförü kültür turunun eksiksiz ve sorunsuz bir şekilde yürütülmesinden sorumlu olarak turda varlık gösteren kişilerdir. Bu kişiler hem tur operatörlüğüne hem de tura katılan turistlere karşı sorumludurlar. Tur rehberinin turistler ile olan iletişimi grubun bir arada olduğu zamanlarda, yöreyle ilgili bilgiler aktarırken ve turistlerin soruları ile gerçekleşti. Tur süresince alınan fix menülü öğle yemeklerinde rehber tur gruba eşlik etmedi. Bu nedenle, grupla rehber arasında samimi bir ilişkiden söz etmek mümkün değildir. Rehber turun bitimine kadar mesafeli duruşunu korudu. Rehber grup ile tanışmayı ikinci günün sonunda yaptı. Bu nedenle, rehberin gruba karşı yaklaşımı bu süreye kadar mesafeli ve görev odaklı geçti.

İletişim sırasında bazı sözcükleri kullanmadan sözsüz hareketler ile turistlere kendisini ifade etti. Örneğin; başın iki yana sallama hareketini “hayır” anlamında, başın aşağı yukarı sallama hareketini “evet” anlamında kullandı. Sağ kolunu kaldırarak el sallama hareketini iki anlamda ifade etti. Birincisi; veda konuşmasından sonra otobüsten inerken “güle güle, görüşmek üzere” anlamında, İkincisi; ören yerlerinde kendisini bulmamız adına “buradayım” anlamında ya da ara sıra sağ eliyle pembe şemsiyesini tutma ve sallama hareketlerini sık olarak kullandı. Rehber nadir olarak “hızlı hareket ettirme amaçlı” sağ elini kaldırarak avuç içi aşağıya dönük şekilde parmaklarını hareket ettirdi.

4.1.3. Turistlerin Rehber ile İletişimi

Turun ikinci gününde yaşanan geç kalma olayından sonra bazı turistlerin rehberle karşı davranışları olumsuz yönde değişmedi. Değişen bu davranışların sebebi olarak rehberin geç kalan kişileri geride bırakması görüldü. Örneğin; bazı turistler

rehbere karşı soru sorarken alaycı bir yaklaşım sergiledi. Bu durum, grubun arasında huzursuzluğa neden olsa da rehber tarafından ciddiye alınmadı. Oluşan gerginlik nedeniyle turistler rehber ile yakın bir ilişki kurmadı.

4.1.4. Beklenmeyen Durumlarda Rehberin Turistler ile İletişimi

Rehber sorunlar karşısında tepkisiz kalmadı. Sorun yaşadığı kişilere karşı mesafeli davranarak problemlerin uzamamasını sağladı. Ama bu davranışı ile kişilerin gruptan kopmasına yol açtı. Örneğin; Göreme Açık hava Müzesinde serbest zaman sonrasında, zamanında otobüste olamayan üç kişi rehber tarafından hoş karşılanmadı. Rehber bir ya da iki dakika bekledikten sonra onları bulması için yardımcı rehberi bırakarak tura devam etme kararı aldı. Bu hareketi grubu rahatsız etti. Gruptan gelen sesleri bastırma amaçlı yüksek sesle *“turun seyir saatlerini aksatmam bu yüzden herkes kurallara uysun”* diyerek yerine oturdu ve otobüsü hareket ettirdi. Rehberin bu davranışından sonra turistlerin bazıları rehberin konuşmalarını alaya alır gibi sorular sordular. Rehber bu konuda kısa yanıtlar verdiği sırada, yüzü sakindi. Ama bir şeylerden hoşnut olmadığı kaşının yukarda olması, yüzündeki kızarıklığı oluşması gibi beden tepkileri ile öfkeli olduğunu hissettirdi.

Bunun dışında, rehber sunum sırasında da farklı bir sorun yaşadı. Örneğin; tur rehberi Çavuşin Köyü’ne gelmeden yöre hakkında anlatımının başlangıcında kendinin net olarak görülebildiği koridorda durdu. Anlatımına devam ederken duraksamalar yaşadı. Ayaklarını iki yana hafif hareketi ve daha sonra küçük adımlarla gövdeden aşağısını koltuğun arkasına alarak bilgi vermeye devam etmiş ve bu sırada konuşması daha da akıcı bir hal aldı. Rehberin omuzları dikleşmiş ve gözlerinde parlak ifade oluştu. Rehberin bu hareketleri analiz edildiğinde, tur otobüsünün düz, engebesiz ve asfalt bir yolda ilerlediği araştırmacının gözlemiyle bilindiğinden dolayı rehberin bilgileri unuttuğu veya eksik hatırladığı sonucuna varılabilir. Bu nedenle, Rehber, Çavuşin Köyü ile ilgili tarihi ve kalıntıları hakkında verdiği bilgilerin eksikliği veya yanlış bilgi verme korkusuna kapılabileceği düşüncesine, rehberin vermiş olduğu bedensel tepkilerden dolayı varılmaktadır. Bu nedenle de bir objenin arkasına geçerek kendisini sakinleştirmeye çalıştı.

Yukarıda ifade edilen iki sorun da incelendiğinde, rehber sunum sırasında yaşadığı gerginliği kontrol altına alabildi ve bilgi aktarmasını aksatmadı. Fakat

rehberin geç kalan kişilere karşı devam eden davranışı diğerkatılımcılar tarafından da hoş karşılanmayarak rehber karşı olumsuz davranışlarda bulundular.

4.1.5. Rehberin Sunum Sırasında Kullandığı Beden Dili

Tur rehberi gruba iki farklı ortamda bilgi aktarmaktadır. Bunlar otobüs içi ve dışı alanlardır. Otobüs içi sunum sırasında bulunduğu alanlara EK-4 ve EK-5’te ayrıntılı olarak yer verilmektedir. Rehberin otobüs içinde sunum süresince durduğu üç nokta bulunmaktadır. Bu noktalar, koltuk arasında bedeninin herkes tarafından görüldüğü, koltuk arkasında bedeninin yarısının görüldüğü gruba dönük duruşu ve arkası dönük bir şekilde koltukta oturarak sunum yaptığı noktalardır. Bedeninin yönü gruba doğru dönük olduğu zamanlarda rehber, genellikle gözlerini grup arasında gezdirerek herkes ile göz teması kurmaya çalıştı. Fakat rehber anlatımlarının büyük çoğunluğunu oturarak arkası dönük bir şekilde yapması nedeniyle göz teması fazla kurulmadı. Bu durum bireysel olarak soru soran kişiler ile de yaşandı. Örneğin; İhlara Vadisi’nde birkaç kişi rehber sorular sordu. Bu sırada rehber kiliseye doğru çabuk adımlarla yürüdü ve sorular karşısında hiç temposunu bozmadı arkası dönük bir şekilde kısa yanıtlar verdi. Bir başka örnek ise; tur operatörlüğünden müze kartı satın almayan kişileri müze ve ören yerlerinde almaları için beklemeyeceğini yüz ifadesi ciddi, ses tonu sert bir şekilde “bekleyemem” kelimesini ifade etmek için kullandı. Kelimenin yanı sıra sağ elini yukarı kaldırarak işaret ve başparmağını birleştirerek ellini vücuduna ve dışarıya doğru sallayarak sözcüğü beden hareketiyle vurguladı.

Rehber, Derinkuyu Yeraltı Şehri yerine Kaymaklı Yeraltı Şehri’ni tercih etmesinin nedenini anlatırken, “tünel” kelimesini iki kolunu koridor şeklinde tutarak aşağı ve yukarıya hareket ettirdi. Derinkuyu Yeraltı Şehrinde giriş ve çıkışın aynı tünel üzerinden gerçekleşmesi nedeniyle grupların karşılaşmasında geri dönüşlerin zor olduğu anlatırken, iki avcunu birleştirdi. Tur rehberi, Hasan Dağı hakkında bilgi verirken işaret parmağı ile olduğu yeri göstererek kapladığı alanı gökyüzünde çizdi. Örneğin; peri bacalarının çeşitliliği hakkında konuşurken, sağ elini yan şekilde tutup sağa doğru bir şey keser gibi hareket ettirerek peri bacalarının çeşitlerini saydı.

Rehber, her konuşmasını gruba dönük bir şekilde yapmadı. Kendi koltuğunda arkası dönük bir şekilde sadece başının arka kısmının görülebildiği bir duruşla gruba

bilgi verdi. Bu durum iki şekilde incelenebilir. Birincisi; önemsiz veya öneminin az olduğunu düşündüğü yerlerin oluşumlarını hızlıca açıklamak. İkinci; beden de hissettiği yorgunluktan dolayı oturduğu. İkisi de içinde bulunulan zaman açısından mantıklı görünmektedir. Bir başka örnek ise; rehber önemli olduğunu düşündüğü yerleri anlatırken daha istekli, gözlerinin içi güleç ve beden dilini de grubun dikkatini çekmek amaçlı sık kullandı. Özellikle Peribacalarını çeşitli figürlere benzetirken yaptığı sevimli hareketler yukarıdaki birinci durumun gerçekliğinin daha yüksek olabileceğini göstermektedir.

Turun rehberi beden dili ile konuşmasını destekleyici hareketler için de kullanmaktadır. Bu destekleyici ifadeler ile ilgili örnekler verilebilir. Örneğin; Göreme Açık Hava Müzesi'ndeki anlatımları sırasında, “yasak” kelimesini iki kolunu çapraz şekilde tutarak konuşmasına bedenini de dâhil etti. Kilise içinde eserlerin yerine açıklarken ise “kilise” kelimesini iki el parmaklarını çatı şeklinde birleştirerek ve içeride görmemiz gereken resimleri sağ elinin ön yüzünü gruba tutarak sol eliyle bazı noktaları göstererek anlattı.

Yukarıdakiler ışığında, tur rehberi beden dilini sözcükleri desteklemek, yer göstermek, vurgulamak ve daha kalıcı olmasını sağlamak amacıyla birden fazla kullanmaktadır.

4.1.6. Deneyimler

Araştırmacının turistler ile sohbeti sırasında, turistlerin vermiş olduğu bilgiler ışığında, turist deneyimine rehberin etkisinin olduğu ortaya çıkmaktadır. Rehber turistler ile yakın ilişki içerisindeyken olumlu ve olumsuz davranışlar sergiledi. Bu nedenle, turistler öğle yemeklerinde ve diğer serbest zamanlarda, kendi aralarında rehber hakkında konuştular. Örneğin; bir katılımcı rehberle ilgili, “*Peribacalarını anlatma biçimi, bilgi düzeyi, espri anlayışının olması, tatlı gülümseyişiyle güzel günler geçiriyorum*” şeklinde konuştu. İkinci bir katılımcı ise; “*geç kaldığımız için soğuk ve kırıcı konuşması rahatsız ediciydi*” dedi. Bu iki konuşanın içeriği ile ilgili diğer katılımcılar da düşüncelerine destekler nitelikte konuştular. Özellikle tur rehberinin bilgisinin çok fazla olduğu konusunda tüm katılımcılar hem fikirdi. Ama geç kalma konusunda bazı katılımcıların rehberin davranışlarını desteklemeseler de çözüm yolunu yerinde buldular. Araştırma alanının birinci kısmını oluşturan bu turda

araştırmacının gözlemleriyle ulaştığı veriler incelendiğinde, turistlerin deneyimlerinin rehber ile doğrudan bir ilişkisinin olduğu söylenebilir. Fakat bu ilişkinin rehberin sözel olan iletişimi ve beden dili hareketleri kullanımının her ikisinde de etkili olduğu göz önüne alınmaktadır. Ek olarak, kültür turunun süresi boyunca turistlerin programa herhangi bir katkısı veya önerisi olmamaktadır. Programda değişiklik yetkisi sadece tur rehberine ait olduğunu turun başlangıcında rehber net olarak ifade etti. Bu nedenle, ortak yaratma deneyiminden bahsetmek söz konusu değildir.

4.1.7. Rehberin Beden Dilinin Turistlerin Tur Deneyimlerine Etkisi

Araştırmacının araştırma alanı için yürüttüğü ve veri toplama süreci için elde ettiği verilerin analiziyle, tur rehberinin turistler ile iletişimde, bilgi aktarma sırasında sergilediği beden hareketlerinin turistlerin tur deneyimlerinde olumlu, olumsuz etkileri, ya da bir etkisinin olup olmadığının kesin sonucunu saptamak mümkün olmamaktadır. Ancak gözlem sırasında ve öğle yemeklerinde grubun kendi aralarında konuşurken kullandığı kelimeler ile çıkarım yapılabilir. Örneğin; geç kalan çift “rehberin bizi geride bırakmasından çok bize karşı yaptığı hareketleri sınırlendirdi. Sayesinde bu günüm çok kötü geçti” şeklinde konuştu. Onların bu konuşmalarını çoğu kişi desteklerken, bazı kişiler karşı çıktı, yorumsuz kalan kişiler de çoğunlukta idi.

4.1.8. Rehberin Kalıcı İzlenimi

Turun başlangıcında rehberin bıraktığı ilk izlenim; kendine güvenen, neşeli, kıbar üsluba sahip, kültürel bilgisi yeterli olmayan biri olarak anlaşıldı. Rehberin kültürel bilgisinin yeterli olmamasının nedeni, sunum sırasında sergilediği gergin ve çelişkili davranışlarda bulunmasıdır. Tur programının ilerleyen günlerinde rehber ile bazı turistler arasında yaşanan sorunlar, ilk izlenimde oluşan bu olumlu düşüncelerin yerini olumsuz duygulara bıraktı. Ayrıca ilk izlenimde kültürel bilgisinin yeterli olmadığı düşüncesi ise tamamen doğru olmadığı ortaya çıktı. Tur rehberi gidilen bölgenin tarihi, kültürel kalıntıları, oluşumları ve hikâyeleri hakkında yüksek seviyede bilgisi olduğunu ayrıntılı anlatımlarıyla açıkça ortaya koymaktadır. Bu durumda, ilk izlenimde bilgi düzeyi konusunda yanlış bir çıkarım oluşmaktadır. Bu

yanlış çıkarım gösteriyor ki, ilk defa karşılaştığımız biri için izlenim oluştururken davranışlar hakkında karara varmadan önce aynı durumda birden fazla benzer davranışları sergilediğine ve kişilik özelliklerine dikkat etmek gerektiği ortaya çıkmaktadır. Tura katılan turistler arasından sorun yaşayan kişiler ve onları destekleyen kişiler dışında geriye kalan göz ardı edilemeyecek çoğunlukta olan kişiler, bilgi düzeyi dışında rehber hakkında ilk izlenimde oluşan düşünceleri kalıcı olmaktadır. Turistler arasından rehber ile sıkıntı yaşayan kişiler, geç kalan kişilere karşı davranışından hoşnut olmayan kişiler üzerinde ise, rehberin kalıcı izlenimi olumsuz yönde oluştu.

4.2.İKİNCİ TUR

25-28 Mayıs 2017 tarihli otobüslü Kapadokya tur programını satın alan turistlerden en genci 25, en yaşlısı 55 yaşındadır. Cinsiyet olarak değerlendirildiğinde ise turistlerin dördü kadın, ikisi erkektir. Diğer tur katılımcıları dâhil edilerek cinsiyete bakıldığında ise sekizi erkek, 19'u kadındır.

Tablo 3. Görüşme Yapılan Turistlerin Demografik Yapısı

Kod	Yaş	Cinsiyet	Eğitim Durumu	Medeni Hal	İzmir’de Yaşam Süresi	Bir Yılda Tura Katılım Sayısı	Meslek	Bireysel Gelir	Aile Top.Gelir
T(1)	25	Kadın	Lisans	Evli	10 Yıl	2 Kez	Reyon Görevlisi	2.000 TL	5.250 TL
T(2)	27	Kadın	Lisans	Evli	27 Yıl	2 Kez	Satış Görevlisi	1.800 TL	3.600 TL
T(3)	32	Erkek	Lisans	Evli	32 Yıl	3 Kez	Şef Garson	2.400 TL	3.800 TL
T(4)	34	Erkek	Önlisans	Evli	23 Yıl	2 Kez	Müdür	3.000 TL	4.400 TL
T(5)	55	Kadın	Lisans	Evli	55 Yıl	4 Kez	Emekli	1.700 TL	5.000 TL
T(6)	38	Kadın	Lisans	Bekâr	38 Yıl	2 Kez	İK. Personeli	2.500 TL	5.300 TL

Görüşme yapılan turistlerden sadece bir kişi Önlisans öğrenim mezunu iken, diğer tüm turistler lisans düzeyinde öğrenim mezunudur. Benzer şekilde, turistlerin medeni hallerinde yalnızca bir kişi bekâr olup geriye kalan turistler evlidir. Tur programının başlangıcı ve tüm turistlerin tura katıldığı yer olan İzmir’de yaşam

sürelerine bakıldığında ortalama olarak tüm turistlerin 31 yıldır bu şehirde yaşadıkları ortaya çıkmaktadır.

Turistlere yöneltilen, “yılda kaç kez yurtiçi/yurtdışı tura katıldınız?” sorusuna verilen yanıtlar analiz edildiğinde, turistlerin yılda çoğunluk olarak iki kez tura katılım sağladıkları görülmektedir. Turistlerin bireysel gelir düzeyi ortalama olarak 2.233 TL iken, aile toplam gelir düzeyi ortalama olarak 4.558 TL’dir. (en düşük gelir, 1.700/ en yüksek gelir ise, 3.000). Ek olarak, araştırma alanının ikinci kısmını oluşturan bu ikinci turda dört kişi tek olarak tura katılım göstermektedir.

4.2.1. Rehberin İlk İzlenimi

Araştırmacı, veri toplama sürecinden önce oluşturduğu araştırmacı ve katılımcı veri toplama günlüğünden ikinci turda yararlanmaktadır. Ayrıca ses kayıt, video, fotoğraf, not alma ve görüşme aracılığıyla tur rehberinin ilk izlenimi hakkında görüşler ortaya koydu ve elde ettiği verilerin analiz sonucunda, “rehberin ilk izlenimi” ana tema, “fiziksel görünüm”, “beden hareketleri” ve “yüz ifadeleri” olmak üzere üç alt tema ortaya çıkmaktadır. Turistler ile görüşme sırasında yöneltilen, “Rehber hakkındaki ilk izleniminiz?” sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda ortaya çıkan kodlar değerlendirildiğinde öne çıkan izlenimler, “güler yüzlü (T1)”, “neşesi bol (T2)”, “temiz giyimli, bilgili, etkileyici ses tonu (T3)”, “komik (T4)”, “mutlu yüz ifadesi (T5)” ve “el ve kol hareketleri (T6)” elde edilmektedir. Araştırmanın veri toplama sürecinde elde edilen verilerin analizleri ile yapılan kodlamalar turistlerin ifadeleriyle desteklenmektedir. Yukarıdaki açıklamalar ışığında, turistlerin ifadeleri şunlardır: “Rehberi ilk gördüğümde çok tatlı, sevimli ve güler yüzlüydü (T1)”. “İlk olarak rehberi neşesi bol, esprili ve bilgili bir kişi olarak düşündüm (T2)”. “ Rehberin ilk görüşte fazlasıyla bilgili bir duruşu ve etkileyici bir ses tonu vardı. Ayrıca temiz giyimli ve bakımlıydı (T3)”. “İlk izlenimde çocuksu, komik ve bilgili biri olarak göründü (T4)”. “Tur rehberi ilk konuşmasında mutlu bir yüz ifadesiyle konuştu (T5)”. “ Rehberimizin kendine has el ve kol hareketleriyle anlatımları etkileyiciydi (T6)”.

Turistlere tur başlamadan önce dağıtılan veri toplama günlüklerinden de elde edilen verilerin analizi turistlerin ifadeleri ile desteklenmektedir. Turistlere dağıtılan günlüklerde kişisel bilgiler içermediğinden V1,V2, V3,, V27 şeklinde

kodlanmaktadır. Turistlerin ifadeleri: “Kendine özgü hareketleri ve anlatımlarıyla (V9)”. “Rehber ilk konuşmasına tebessüm ve hoş bir ses tonu ile başlaması güzel bir davranıştı (V27)”. “ Bu turda bize rehberlik eden rehberimiz yüzü güleç, samimi ve bilgi düzeyi yüksek biri gibi (V23)”. “ Rehber turun başlangıcında kendini tanıtırken profesyonel bir duruşu vardı (V24)”. “Güler yüzlü ve ilgili (V18)”. “Rehber biraz aceleci (V1)”. “Eğlenceli bir kişiliği bize sesi kötü olmasına rağmen şarkı söyleyip söyletmesi herkesi kahkahalara boğdu (V9)”. “Sevimli hareketleri (V7)”. “El, kol hareketleriyle sıkıcı konuları anlatması on numaraydı (V10)”. “Beden hareketleri görsel bir şölen (V15)”. “Profesyonel tavrı (V21)”. “İlk intibada cana yakın, bakımlı ve konuşkan (V26)”. “Tura uygun ve sade bir giyim tarzı tercih etmiş (V22)”. “İlk kez mikrofonda konuştuğunda sesi titredi. Heyecanlı olduğu her halinden belliydi (V25)”.

Turist ifadelerinden elde edilen yukarıdaki bilgiler ışığında, tur rehberinin ilk izleniminde olumlu yönlerinin görüldüğü, olumsuz bir yönünün bulunmadığı görülmektedir. Bu nedenle, turistlerin rehberi ilk gördüklerinde pozitif bir kişiliğe sahip olduğu düşüncesi ortaya çıkmaktadır. İlk izlenim sürecinde turistler, fiziksel görünüm, yüz ifadeleri, beden hareketleri, ses tonu ve kişiliği ile ilgili kavramlara bakarak rehber hakkında kanaat varılmaktadır.

Araştırmacı tarafından elde edilen verilerin analizi sonucunda ortaya çıkan ifadeler: “ilk izlenimde kendine güvenen dik bir duruşu, temiz ve düzenli fiziksel görünümü, konuşulan konunun içeriğine bağlı olarak mutlu, heyecanlı ve tedirgin yüz ifadeleri, kültürel bilgiler verirken bilinçli tebessüm ettiği, iletişim sırasında ara sıra kedinge çekti düzen verme hareketi, bilgi aktarımı yaparken kollarının iki yanda duruşu ve bacakların açık ve iletişimde olduğu kişiye dönük konumu” gibi beden hareketlerini içeren bilgiler ortaya çıkmaktadır.

Yukarıdaki verilen bilgiler ışığında, araştırmacı da rehberin ilk izleniminde olumlu duygular hissetti. Rehber olumsuz bir duygu yansıtmadı. Ek olarak, araştırmacının veri toplama günlüğü, fotoğraf, video ve ses kayıtları aracılığıyla rehberin ilk izlenimi hakkında elde edilen veriler ile turist ifadelerinden edinilen veriler arasında ilişki söz konusudur.

4.2.2. Rehberin Turistler ile İletişimi

Tur rehberi ve tura katılan turistlerin birbirlerinden ve tur programından birçok beklentisi söz konusudur. Bu beklentilerin karşılanabilmesi için karşılıklı olarak iletişim sürecinin olumlu ilerlemesi gerekmektedir. Araştırmacının elde ettiği tüm verilerin analizi ile ortaya çıkan “rehberin turistler ile iletişimi” ana tema olan ve “sözel iletişim ve beden dili ile iletişim (sözel olmayan iletişim)” olarak iki alt tema oluşturulmaktadır.

Sözel olan iletişim: “Hikâye tarzı anlatımı beni tarih sayfalarında oradan oraya sürükledi (T2)”. “Başarılı aktarım (T3)”. “Bilgili (T4)”. “Sevecen bir konuşma tarzıyla gönlümü kazandı (T5)”. “Doğru kelimelerle söyleyeceklerini ifade edebiliyor (T6)”. “Rehber anlatmıyor sanki beynimize bir resim çiziyor (V1)”. “Beş yaşındaki kızımın çocuksu konuşarak vadiyi hikâye gibi anlatması beni ve kızımı çok mutlu etti (V6)”. “Baştan sona Nevşehir rehberin anlatımıyla muazzamdı (V15)”.

Beden dili ile iletişim (sözel olmayan iletişim): Turistlere görüşme ve veri toplama günlüklerinde yöneltilen, “rehberin iletişim sırasında göz teması, ses tonu ve yüksekliği, yüz hareketleri ve size karşı davranışları nasıldı?” sorusuna verilen cevapların analizi ile oluşan kodlar turistlerin ifadeleriyle desteklenebilir. Bu ifadeler: “ rehber ile hiç göz göze gelmedik, konuşurken arkası dönük bir şeyler ile uğraşırken ve kısa cevaplar veriyor, bana karşı davranışları ilgisiz ve mesafeliydi (T1)”. “Anlatım yaparken hafif bir gülümseme ile normal seviye ses tonu olan nazik ve saygılı biri olan rehberimiz sorularıma istekli cevaplar verdi (T2)”. “Sürekli olmasa da göz göze geldik, rehberin davranışları normaldi ancak fazla samimi değildi, aramızda görünmeyen bir çizgi vardı (T3)”. “Yüz hareketleri grup önünde sevecen, güler yüzlü fakat kendisine soru sorduğumda soğuk ve uzak bir hali vardı (T4)”. “Rehberle birebir konuşmamızda nazikti diyemeyeceğim, topluluk içinde kibar davrandı, benimle konuşmasında ise kaba davrandı, bu tutarsızlığa pek anlam veremedim (T5)”. “Cana yakın, içten davrandı (T6)”. “Müzeye ilk girdiğimizde rehber gezeceğimiz kiliselerde nerelere bakmamız gerektiğini el hareketleriyle resimlerin yerlerini anlattı. İçeriye girdiğimde elimle koymuş gibi nereye bakmam gerektiğini biliyordum (V1)”. “Müze içinde anlatımın yasak olması nedeniyle

dışarıda bize içerideymiş gibi hissettirerek bedeniyle anlatımı hayal etmemizi sağlaması harikaydı (V9)”. “Yeraltı şehrine girmeden önce dar alanlarda nasıl yürümemiz gerektiğini gösterdi. Söylediklerini hareketleri ile de göstermesi kalıcı oldu (V2)”. “Tüm hareketleri sempatikti (V7)”. “Dar alanları nasıl geçeceğimizi bedeniyle göstermesi herkese kolaylık sağladı (V10)”. “Daha içeride görmemizi istediği tabloları görmeden hayal edebildik (V15)”. “Söylediklerini vücuduyla yaşıyor (V23)”.

Turistlerin ifadeleri ile elde edilen veriler, tur rehberi iletişim sürecinde sözel iletişimin yanı sıra beden dilini de kullandığını göstermektedir. Diğer bir deyişle, rehber, turistler ile iletişimi sırasında, bilgi aktarımı yaparken el ve kol hareketlerini sık kullandığı, grupta iletişim sürecinde göz teması kullandığı ama karşılıklı olarak bireysel iletişimde göz teması kurmadığı yukarıdaki ifadelerle ortaya çıkmaktadır. Sözel ifade gücünü de beden dili kadar iyi kullandığı turist ifadelerinde açıkça görülmektedir.

4.2.3. Turistlerin Rehber ile İletişimi

Karşılıklı bir süreç olan iletişime turistler tarafından bakıldığında, tur rehberi ile sorun yaşayan kişilerin rehberlere soru sormadığı ya da daha çekimser bir davranışla soru sorduğu araştırmacının tura bizzat katılarak yaptığı gözlemi sonucunda elde edilmektedir. Aşağıdaki turist ifadeleri ile de araştırmacının elde ettiği bulgular desteklenmektedir. Bu ifadeler: “Aramızda görünmeyen bir çizgiden dolayı kendisiyle konuşmadım (T3)”. “Olumsuz davranışları yüzden karşı karşıya gelmedim (T4)”. “Konuşmaya çalıştım ama rehberin umursamaz tavrı ve öfkeli hali nedeniyle soru sormaya çekindim (T5)”.

*Rehberin aşırı tepkilerinin sonucunda kendisiyle birebir konuşmadım.
Birkaç kez yanına gidip konuşmaya çalıştığımda ise kısa cevaplar
aldım. Konuşurken yüzüme bile bakmadı (T1).*

Turistlerin rehber ile iletişimi başlıklı ana temanın oluşumunu sağlayan verilerden edinilen bulgulara göre, rehber ile problem yaşayan turistler karşılıklı

olarak iletişimini rahat bir ortamda gerçekleştiremedi. Bu nedenle, bireysel olarak yapılan bu görüşmeler sağlıklı bir iletişimin gerçekleşmediğini ortaya çıkarmaktadır.

4.2.4. Beklenmeyen Durumlarda Rehberin Turistler ile İletişimi

Araştırmanın veri toplama sürecinde farklı teknikler kullanılarak ulaşılan verilerin analizinden, “Beklenmeyen durumlarda rehberin iletişimi” ana tema, “Paradil”, “Sözcük seçimi”, “Postür”, “Beden hareketleri” ve “Mesafe” olmak üzere beş alt tema oluşturulmaktadır. Araştırmaya bizzat katılarak gerçekleştirilen veri toplama sürecinde araştırmacı, verileri kayıt altına aldı ve not tuttu. Elde edilen verilerin analizi ile ortaya çıkan veriler kodlandıktan sonra ana temanın içeriğini oluşturan alt temalar ortaya çıkmaktadır. Turistlere dağıtılan veri toplama günlüklerinde yöneltilen, “Beklenmedik durumlarda karşılaşılan sorunların çözümü/tur rehberinin çözüm yolları hakkındaki düşünceniz?” sorusuna verilen yanıtlar analiz edildiğinde, elde edilen veriler turist ifadeleri ile desteklenmektedir. Bu ifadeler: “Rehber çözümü en basit yöntem ile yaptı. Yaşanılan problemle karşı karşıya kalmaktansa insanları bilmedikleri bir yerde bıraktı (V1)”. “Geç kalan kişiler konusunda doğru kararı verdi. Daha fazla beklemek bizim hakkımıza saldırı olurdu (V2)”. “Geç kalanlara karşı tepkisi abartılıydı (V3)”. “Kapalı yerlerde yaşadığım paniği tatlı diliyle çözdü(V7)”. “Rehber geç kalma konusunda fazla hassas (V9)”. “Peri bacalarını benzettiği figürleri göremedim. Rehber benimle bireysel olarak ilgilenerek figürleri havada çizerek oldukları yerleri elimi oldukları yere yönelterek gösterdi (V10)”. “Çözüm yolu basit arkada bırakıp gitmek (V11)”. “Geç kalanlar konusunda bulunduğu dondurma ısmarlatma harika bir çözümdü (V12)”. “Zamanında istenilen yerde olmayan kişilere karşı takıntılı (V14)”. “Geç kalmayı abartan kişiler için mantıklı bir çözüm getirdi (V15)”. “Saatinde otobüste olamadığımız için rehber turun diğer günleri bizi görmezden geldi (V18)”. “Geciken insanlar karşısında cетvelli hoca (V19)”. “Hızlı ve güzel çözümler (V20)”. “Geç kalanlara ceza bize ödöl yöntemi güzeldi (V21)”.

Beş yaşındaki kızım ile birlikte tura katıldık. Seyahatimiz süresince kızım ara sıra huysuzlandı. Herkesi rahatsız ettiği düşüncesiyle biraz utandım. Rehber durumu fark edip yanımıza geldi. Gülümseyen yüzü

ile kızıma taklitler yaparak gideceğimiz her yerin hikâyesi olduğunu söyledi ve kısa bir hikâye anlattı. Kızım çok heyecanlandı. Tüm seyahatimiz boyunca rehberden bir an olsun gözlerini ayırmadı. Bir çocuğun kalbini bu kadar kısa zamanda kazandı. Tüm grubu ağlama sesinden kurtardı (V6).

Geç kalan bahtsız kişilerden biriydim. Beş dakikadan daha bir kısa süre geç kaldık. Bu kadar kısa bir süre için rehberin eli belinde, suratı sinirden köpürmüş olarak karşılamayı hak etmediğimiz düşüncesindeyim. Ayrıca geç kaldığımız için verdiği ceza ile yetinmeyip bu şekilde davranması turdan ve kendisinden soğuttu (V5).

İlk gezi durağı olan Ihlara Vadisi'nde cüzdanım çalındığını fark ettim. Ben feryat figan bağırırken rehber otobüstekileri alıp vadiye gezmeye gitti. O anda otobüste kalan yedek rehberin söylediğine göre ikinci mola yerinde rehberinde cüzdanının çalındığını söyledi. Belki rehber bizi uyarsaydı benim cüzdanım çalınmamış olacaktı. Otobüs şoförü bile problemimle daha fazla ilgilendi. Rehber ise tepkisiz kaldı. Kendisinin bu davranışı profesyonel bir rehberle hiç yakışmadı (V4).

Rehber gruptan iki kişinin ilk kez 10-15 dakika geç kalma olayında fazla sinirli davrandı. O kişileri geç kaldıkları köyde yardımcı rehber ile bırakıp otele gönderdi. Gün içerisinde tekrar bir geç kalma olayında geç kalan kişileri bekledi ve makul bir ceza verdi. Tüm gruba dondurma ısmarlama cezasının geç kalma konusunda caydırıcı çözüm olduğunu düşünüyorum (V22).

Yukarıda turist ifadelerinden alıntı yaparak verilen bilgilerde, üç turistin rehberin olumsuz davranışlarından olumsuz yönde etkilendiği, bir turistin ise, olumlu davranışından olumlu yönde etkilendiği açık bir şekilde görülmektedir.

Turistlere yöneltilen, “Rehberin sorunları çözüm yeteneği konusunda ne düşünüyorsunuz?” sorusuna verdikleri cevapların analizi sonucunda elde edilen

veriler: “Problemler karşısında sessiz ve mesafeli duruyor (T1)”. “Sorunlar karşısında adaletli davrandı ancak fazla disiplinli (T2)”. “Karşılaştığı sorunları görmezden geliyor (T3)”. “Ceza yöntemi caydırıcıydı (T4)”. “Derdime çare bulmadı (T5)”. “ Fazla dakik davranması sorunlara yol açtığından çözümleri havada kaldı (T6)”.

25-28 Mayıs 2017 tarihli turda rehber toplamda üç farklı sorun ile karşı karşıya kaldı. Verilere bakıldığında sorunların rehberin olumsuz davranışlarından kaynaklandığı düşüncesine varılmaktadır. Rehberin karşılaştığı sorunlar sırasında turistlere karşı sergilediği olumsuz tutumlarının çoğunluğunu bedeniyle verdiği tepkiler oluşturmaktadır. Yukarıdaki araştırmacının bizzat topladığı veriler ve turistlerden elde ettiği verilerin analiziyle, rehberin sözcükleri yerinde ve anlamlı bir biçimde kullandığı, tarihi olaylar, tarihi kalıntılar hakkında bilgi verirken ses tonu ve yüksekliğinin uygun olduğu ve geç kalma konusunda yaşanan sıkıntılara rağmen ses düzeyini hiç yükseltmediği ortaya çıkmaktadır. Rehber genellikle dik duruşunu korurken, geç kalan turistleri beklerken akimbo (eller belde) ve kol kavuşturma duruşlarıyla turistleri olumsuz etkiledi.

4.2.5. Rehberin Sunum Sırasında Kullandığı Beden Dili

Otobüslü kültür turlarında günün çoğunluğu otobüs içinde geçer. Bu nedenle, rehberin sunumu iki farklı ortamda gerçekleşir. Otobüs içinde ve dışında (kültürel yerler, müzeler, yeraltı şehirleri vs.) gruba bilgiler aktarır. Rehberin otobüs içinde sunum yaparken bulunduğu yer EK4 ve EK5’te gösterilmektedir. Grup önünde konuşurken ifade gücü yüksek, sözcükleri doğru yerde net bir şekilde kullandı, ses tonu ve seviyesi önceden ayarladığı sesini normal bir seviyede kullandı. İlk konuşmasında rehber, kendine güvenen dik bir duruş ile kolları iki yanda olarak kendini kısa ve net bir şekilde ifade etti.

Tur programının ayrıntıları hakkında eksiksiz bilgi verirken tereddütlü bir şekilde duraksama yaşadı. Bunun nedeni olarak tur programında yaptığı değişikliklerin grup tarafından nasıl karşılanacağını tahmin edememesi olabilir. Rehberin değişikliği anlatırken sergilediği beden hareketleriyle yukarıdaki ifade desteklenmektedir. Örneğin; rehberin konuştuğu sırada ayaklarının sağa sola hafif yürümesi, boynuna dokunması, sesinin titremesi ve ara sıra duraksayarak elindeki

kalemin arkasına saklanması gergin olduğunun göstergesidir. Kültürel kalıntıların tarihinden ve olayların işleyiş sırası hakkında bilgi aktarırken sunum yaptığı alandan uzaklaşarak bedeninin yarısını saklandı ve önceden hazırladığı notlara bakma sırasında gruba kaçamak bakış yöneltti. Tüm bu hareketler ışında rehberin gerginliği bedensel ifadesinde açıkça görüldü.

Araştırmacının bizzat gözlemleyerek elde ettiği verilerin analizi sonucunda tur rehberi sessiz konuşmalar yani beden dili ile yaptığı iletişim amaçlı hareketler kullandı. Bu hareketler: Parmak, el, kol, bacak, ayak ve yüz, bedenin iletişimde olduğu kişilere karşı yönü, konuşma sırasında iletişimde olduğu gruba arkası dönük hali, ara sıra göz kontağı kurma, sağ avcunun yukarıya dönük işaret parmağı ve başparmağını birleştirme, iki işaret parmağını çapraz şekilde tutma, işaret parmağını dudakta tutma gibi hareketlerdir. Belirli bir konudan bahsederken normal seviyede ses tonu, önemli olayları anlatırken ise yükselip alçalan konuşma sesi kullanmaktadır.

Yukarıda bahsedilen hareketlere tur programında yaşanan olaylardan örnekler verilebilir. Rehber, Göreme Açık Hava Müzesi'nin içerisinde bulunan kiliselerde rehberlerin anlatım yapmasının yasak olduğunu açıklarken iki işaret parmağını çapraz birleştirerek “yasak” kelimesini görsel olarak da anlattı. Örneğin; Konya’da tek gezi noktası olan Mevlana Müzesi’ne gelmeden önce rehber, arkası dönük bir şekilde otobüs koltuğunda oturarak müze hakkında hızlı hızlı bilgi verdi. Ancak rehberi kimse dinlemedi. Bir diğer örnek ise; Kaymaklı Yeraltı Şehri’nde tünellerde sessiz olmamız konusunda uyarı yaparken işaret parmağını dudağında tuttu, aynı zamanda çok sık olarak kullandığı sağ avcunun yukarıya dönük işaret parmağı ve başparmağının birleştirme hareketini de konunun önemini vurgulama amaçlı kullandığı söylenebilir. Benzer şekilde, rehber bazı sözcüklerin yerine beden dilini kullanmaktadır. Bunlar; “bilmiyorum” anlamında dudaklarını bükmesi, geç kalan kişileri beklerken başının öne doğru sallanarak yüzünün öfkeli hali, “buradayım” anlamında sağ eliyle el sallaması, “hayır” anlamında başın sağa ve sola sallaması, “evet” anlamında ise başın aşağıya ve yukarıya sallama hareketlerini sözcüklerin yerine ifade etmektedir.

Elde edilen tüm verilerin ışığında, rehber sunum sırasında aktif olarak beden dilini kullandığı görülmektedir. Rehberin, beden dili kullanımının sözel iletişimini

desteklemek amaçlı olduğu örneklerde açıkça gör÷lmektedir. Ek olarak, rehber sözcüklerin yerine beden hareketlerini kullanarak gruba kendisini ifade etti. Rehberin grup karşısında anlatım yaparken sergilediği beden hareketlerine bakıldığında, genellikle kendine güvenen dik bir duruş, konuşurken dişlerini göstermeden hafif tebessümlü yüz ifadesi, sergilediği iletişime açık olduğunu gösteren beden hareketleridir.

4.2.6. Deneyimler

Araştırmmanın ikinci veri toplama sürecinde elde ettiği verilerin analizi sonucu ortaya çıkan “deneyimler” ana tema “tur deneyimi”, “turist deneyimi”, “ortak yaratma deneyimi” olmak üzere üç alt tema bulunmaktadır. Oluşan bu temalar aşğıdaki turist ifadeleri ile desteklenmektedir. Bu ifadeler: “Burası harika bir yer. Ama keşke rehber başka biri olsaydı. Tur daha güzel geçerdi (V18)”. “Güzel ve keyifli bir turdu (V2)”. “Enerjisi bol, kendine has tarihi canlandıran hareketli anlatımlarıyla etrafı gezmeden önce yaşatan sevimli kadın Kapadokya seninle güzeldi (V3)”. “Tur daha güzel olabilirdi. Rehber biraz daha ilgili ve sorunları çözerken bizi düşünseydi (V4)”. “Güzel atlar diyarında rehberimizin aktarımları ve özellikle canlandırma yaparak kültürü bize yeniden yaşattı. Bir turdan daha mutlu döndük (V5)”. “Beklentimin çok üstünde bir tur oldu. Turda eğlenmemize ve rahat gezmemizi sağlayan kıvrıcık saçlı rehberimiz sayesinde tüm tur güzel geçti (V6)”. “Sevimli hareketleri, tebessümü hiç terk etmeyen yüzü sayesinde harika bir turdu (V7)”. “Genel anlamda tur programı güzel ve yeterliydi ancak rehber daha anlayışlı olmalı (V8)”.

Tek başıma tatile çıkma fikrinden çok uzakken birden kendimi turda buldum. Tabi giderken yanıma birkaç kitap almayı ihmal etmedim. Tek başıma sıkılıyorum diye düşündüm. Ama katıldığım otobüslü Kapadokya turu tüm bu düşüncelerimi değiştirdi. Kitapları okumak bir yana uykuya bile az vakit kaldı. Neyse tur hem kültürel eserlerimizi gezip gördüğümüz, nedensizce kahkahalara boğulduğumuz, her ne kadar kültür turu olsa da farklı aktivitelere katılma olanağı

bulduğumuz mükemmel bir turdu. Tabi ki tüm bunlar güler yüzlü, dünyalar tatlısı bir rehber sayesinde (V9).

Genel olarak tur programı iyi olsa da rehberin telaşlı hali, sürekli yetişme telaşı içerisinde hızlı konuşması onaylamadığım ve doğru olmayan davranışlardı. Bu yüzden tur hızlı, çabucak bitti diyebilirim (V16).

Tez canlı rehberimiz koşturmacayla turu bir çırpıda bitirdi. Daha sakın bir rehber ile tur keyifli olabilir (V19).

Yukarıdaki bilgiler değerlendirildiğinde, bir turistin olumlu yönde etkilendiği açıkça görülmektedir. Diğer yandan, iki turist rehber hakkında olumsuz yorum yapmasalar bile rehberin hızlı ve heyecanlı olması tur hakkındaki düşüncelerinin olumsuz olmasına yol açmaktadır.

Diğer turist veri toplama günlüklerinden elde edilen veriler incelendiğinde aşağıda yer alan bilgiler ortaya çıkmaktadır. “Eğlenceli, dolu dolu seyahatti (V10)”. “Rehber tarafından grup dışı bırakıldığımızdan turdan hiç keyif alamadık (V11)”. “Turun rehberi iş disiplini biraz abartsa da yüksek derecede yöre bilgisiyle turu güzelleştirdi (V12)”. “Tüm turu değerlendirsem rehberle ilgili bir sıkıntı vardı. Bu da turun geneline olumsuz yansıdı (V14)”. “Tur boyunca hoşça vakit geçirdim. Bunda rehberin katkısı büyük (V15)”. “Tur sürecinde tur rehberi kültürel paylaşımları, profesyonel davranışları ile müthiş günler geçirmemizi sağladı (V21)”. “O harika bir rehber ve turu unutulmaz yaptı (V20)”.

Turistlere görüşme sürecinde sorulan sorular arasında yer alan, “size göre, tur nasıl daha güzel olabilirdi? Rehber ile tekrar bir tur deneyimi yaşamak ister misiniz?” sorusuna verilen yanıtların analizi sonucu öne çıkan deneyimler: “Rehber ile aramızda geçen olumsuz durundan sonra rehberin bana karşı davranışları yapıcı olsaydı tur daha güzel olurdu. Kendisiyle tekrar bir deneyim yaşamak istemem (T1)”. ”Tur çok güzeldi. Bu hali ile kalmalı tabi ki aynı rehber de olmalı (T2)”. “Rehber grupla fazla vakit geçirirse ve sorunları çözmede daha etkili olursa tur daha güzel olur. Tekrar deneyimlemek istediğimden emin değilim (T3)”. “Tur programı daha

geniş bölgeyi kapsadığında ve rehber değiştirildiğinde tur daha iyi olur. Aynı rehber ile tura çıkmak istemem (T4)”. “Hiçbir değişiklik yapılmadan aynen kalmalı. Tekrar aynı rehberle turda olmak isterim (T6)”.

Rehber daha nazik ve ilgili olmalı, problemleri yakından çözüp takibini yapmalıdır. Çözemeyeceği bir konuya üzgün olduğunu ya da elinden bir şey gelmediğini her hali ve sözleriyle göstermeli, bakışları ile dövmemelidir. Kesinlikle rehber değiştirildiğinde tur çok daha iyi olur. Başka bir turda karşılaşmak istemem (T5).

Yukarıda verilen bulgulara göre, turistler ifadelerinde tur deneyimlerini rehberin kendilerine olumlu ya da olumsuz davranışlarından yola çıkarak değerlendirdiler. Başka bir anlatımla, rehberin turistlere karşı olumsuz davranışı olumsuz bir deneyim, olumlu davranışı ise olumlu bir deneyim oluşturmaktadır. Tur programının başlangıcından bitimine kadar geçen sürede turistler programın akışı konusunda değişiklik talebinde veya ek olarak gezmek istedikleri yerler konusunda rehberle öneride bulunmadı. Bu nedenle, yapılan kültür turunda ortak yaratma deneyimine rastlanılmamaktadır. “Tur programının sözleşmesinde yer alan, rehber uygun gördüğü zamanda tur programının akışında değişiklik yapabilir”. Sözleşmede geçen bu ibarenin varlığıyla rehber tur programında değişiklikler yaptı.

4.2.7. Rehberin Beden Dilinin Turistlerin Deneyimlerine Etkisi

Araştırma bünyesinde turistlere dağıtılan veri toplama günlüklerinden, görüşülen turistlerden ve araştırmacının gözlem yoluyla elde ettiği verilerin analizi sonucunda “Rehberin beden dilinin turistleri deneyimlerine etkisi” ana tema: “olumlu etki”, “olumsuz etki” ve “etkisiz” olmak üzere üç alt tema ortaya çıkmaktadır.

Olumlu etki: Analiz sürecinde elde edilen veriler aşağıdaki turist ifadeleri ile desteklenmektedir. Bu ifadeler: “Rehber bölgeyi bilen ve iyi anlatan biri. Özellikle anlatım biçimine kattığı bedeniyle bende olumlu etki yarattı. Yeraltı şehrine girmeden dar alanlarda nasıl yürümemiz gerektiğini gösterdi (V2)”. “Rehberin peri bacalarını çeşitli figürlere benzetirken yaptığı el, kol hareketleri, dar yerlerden nasıl geçeceğimizi çökerek göstermesi ve o an ki yüzünün hali olumluydu (V5)”. “Kızımınla

konusurken çocuksu konuşması, hareketleri, gözlerinin içinin gülmesi beni ve kızımı olumlu anlamda etkiledi (V6)”. “Sıcak tavrı, kolunu omzuma koyup sırtımı sıvazlaması kendimi iyi hissetmemi sağladı (V7)”. “Nesneleri tanımlarken onları hayal etmemizi sağlayan hareketleri iyi hissettirdi (V8)” “Kilise resimlerini anlatırken vücudunu kullanması, daha iyi görebilmemiz açısından yararlıydı (V9)”. “Rehberimiz kendine has tatlı beden hareketleri olumlu duygu hissettirdi. Örneğin, peri bacalarını deveye, kuşa, kadına, erkeğe, çocuğa benzetirken hem gösterdi hem de elleriyle havada çizerek anlattı (V10)”. “Karşımdaki kişinin pozitif olması benim de pozitif olmama yol açtı (V15)”. “ Aile peri bacasının hikâyesini anlatırken ki hali beni duygusal anlamda olumlu etkiledi (V21)”. “ İletişim gücünü her yönden kullanmayı bilen yetenekli rehber etkileyiciydi (V22)”. “Güven duygusu yaratan duruşu kendisi hakkında olumlu düşünmeme sebep oldu (V24)”. “Konuşmuyorken bile karşısındakine bir şeyler anlatabilen kabiliyetli rehberimizin tavırları oldukça olumluydu (V27)”.

Turistlerin rehberin beden hareketlerinden olumlu olarak etkilendiği hareketlerinin betimleyici özellik taşıması göze çarpmaktadır. Bu nedenle, sözcüklerin yanı sıra kullanılan beden dilinin önemi bir kez daha ortaya çıkmaktadır.

Olumsuz etki: Kişinin karşı tarafın hareketleri veya beden anlatımları nedeniyle hissettiği olumsuz etkilerdir. Bu bilgiyle turist ifadeleri incelendiğinde aşağıdaki verilere ulaşılmaktadır. “Rehberin yeni evli çifti geç kaldıkları için beklememesi hem onların adına hem de kendi adıma kötü hissettim (V1)”. “Rehberin geç kalan kişiler yüzünden uzun bir süre suratı asık olması iyi bir davranış değildi (V3)”. “Üzgünmüş gibi davranması bana inandırıcı gelmedi. Üzülse daha sıcak davranabilirdi. Bu davranışları rahatsız ediciydi (V4)”. “Konuşurken yüzüme bakmaması, başka şeylerle ilgilenmesi saygısızlıktı (V11)”. “Başka bir rehber ile güzel tur olurdu. Bu haliyle berbat (V18)”.

Fotoğraf çekmeyi seven biri olarak serbest zamanlar çok kısaydı.

Özellikle ‘Narlığöl’ neredeyse otobüsten inmemizle binmemiz bir oldu.

Nedenini sorduğumda rehber, burası için ayarlanmış vakit bu kadar

dedi. Sesindeki kaba ve soğuk ton, dur işareti gibi eliyle aramıza engel koyar gibi kaldırması çok çok olumsuz (V14).

Rehber çok hızlı yürüyor. Arkasından yetişmek ayrı dert yürürken soru sormak ayrı dert. Durup dinleyen biri değil. Bu davranışı çok rahatsız ediciydi. Bu kadar acele etmek zorunda mı? Maalesef olumsuz (V19).

Geç kalanların karşısındaki sinirli hali ve tehdit eder gibi parmağını sallaması hoş değildi (V20).

Diğer turist ifadeleri ile benzerlik taşıyan etkiler gözlenmektedir. Ancak geç kalma durumunda sergilediği olumsuz hareketinin sonucu olarak olumsuz bir etki yarattığı görülmektedir.

Etkisiz: Kişinin sözel iletişim ve beden dili kullanımıyla ilgili olarak olumlu ya da olumsuz düşünceye sahip olmayışı durumu olarak tanımlanabilir. Bu ifadelere aşağıda yer verilmektedir. “Hiçbir etki yaratmadı (V12)”. “Etkilendiğim bir davranışı yok(V16)”. “Yaratmadı (V23)”. “Rehberin davranışlarında aşırılık yoktu. Bu yüzde etki söz konusu değil (V25)”. “Dikkatimi fazla çeken hareketi olmadı. Etkilenmedim (V26)”.

Turistler ile yapılan görüşlerde sorulan, “Rehberin anlatımı sırasında rahatsız/memnun olduğunuz beden hareketleri nelerdir? Sizde yarattığı etki konusunda ne düşünüyorsunuz?” soruya verilen cevapların analizi sonucunda ortaya çıkan etkiler aşağıda özetlenmektedir. Özetlenen bu etkiler: “Rehberin en sevdiğim yönü bedeniyle anlatımlarıydı. Bu hareketleri mutlu hissettirirken, geç kalanlar konusunda sinirden kıpkırmızı olan suratı kötü hissettirdi (T1)”. “Omzuma dokunurken samimi davranışı ve konuşurken insanı rahatlatan sıcak bir gülümsemesi benim memnun olmama yetti (T2)”.

Serbest zamandan sonra rehberin otobüsün önünde kollarını kavuşturup beklemesi hoş değildi. Anneler çocuklarına kızdıklarındaki

duruş aklıma geldi. Kendimi küçük bir kız çocuğu gibi hissettim. Bu hareketi beni rahatsız etti (T3).

Görüşme yapılan bir turistin yukarıda ifade ettiği bilgiyle, rehberin olumsuz beden hareketi sonucunda olumsuz bir etki yaratması olarak özetlenebilir. “Konuşurken bana doğru işaret parmağını sallaması tehditkârıydı (T4)”. “Benimle konuşurken kafasını sallayıp elleriyle yapacak bir şeyim yok derken ki yüz ifadesi bende negatif duygular uyandırdı (T5)”. “Benzetme yeteneği, pembe şemsiyesini sallayarak buradayım derken ki sevecen hali iyi etkiler yarattı (T6)”.

Tura katılan kişilerin yanıtlarından elde edilen bulgular ışığında, tur rehberinin beden dilinin turistlerin tur deneyimlerine etkisi söz konusudur. Rakamsal olarak ifade edildiğinde turistlerin 12’sinin olumlu, sekizinin olumsuz etkilendiği beşinin de hiç etkilenmediği ortaya çıkmaktadır.

4.2.8. Rehberin Kalıcı İzlenimi

Rehberin kalıcı izlenimi, turistlerin turun başlangıcından bitimine kadar geçen sürede, rehber hakkında olumlu ve olumsuz etki ya da etkilenmediği düşüncesinin kesinleştiği durumdur. Bu bilgiyle, turist ifadeleri incelendiğinde aşağıdaki verilere ulaşılmaktadır. Turistlere yöneltilen, rehberin bilgi düzeyini nasıl değerlendirirsiniz?, genel olarak tur hakkındaki görüşleriniz? , tur programının başlangıcından bitimine kadar geçen sürede rehberin katkısını nasıl görüyorsunuz? , sorularına verilen yanıtlardan elde edilen verilerin analizi sonucunda “rehberin kalıcı izlenimi” ana tema, “bilgi düzeyi”, “tur programını yürütme yeteneği”, “tura ve gruba karşı ilgisi”, “sözcükler ile beden dili arasındaki çelişkiler” olmak üzere beş alt tema oluşturulmaktadır. Turistlere görüşme sırasında sorulan, “Tur programının başlangıcından bitimine kadar geçen sürede rehberin katkısını nasıl görüyorsunuz?” ve “Rehberin bilgi düzeyini nasıl değerlendirirsiniz?” sorularıyla elde edilen veriler: “Rehber tüm turun kötü geçmesine sebep oldu. Çok fazla bilgiye sahip, (T1)”. “Başarılı aktarımları, bilgisi ve yöre hâkimiyeti iyiydi (T2)”. “Tura olan katkısı görmezden gelinemez, ileri seviyede bilgili (T3)”. “Rehberin tura olan katkısı davranışları sebebiyle olumsuz ancak bölge bilgisi üst düzeydeydi (T4)”. “Tarihi bilgisi fazla (T5)”. “Bilgili ve etrafı bilen biriyle dolaşmak daha keyifli (T6)”.

Turistlere veri toplama günlüklerinde yöneltilen, “Genel olarak tur hakkındaki görüşleriniz?” sorusuna verilen yanıtlar ile elde edilen veriler: “Güzel bir turdu (V1)”. “Rehber düşünceli, ilgili olsaydı tur daha güzel olabilirdi (V4)”. “Turдан mutlu döndüm (V5)”. “Beklentimin üstündeydi (V6)”. “Sempatik hareketleriyle turu güzelleştirdi (V7)”. “Tur programı güzel, yeterli görünse de rehberin anlayışsız tavırları sayesinde iyi değildi (V8)”. “Eğlenceliydi (V9)”. “Harikaydı (V10)”. Bu ifadeler ışığında, turistlerin tur deneyimlerinin olumlu olduğu yukarıdaki veriler ile desteklenmektedir.

Bize rehberlik eden güler yüzlü, samimi, her istediğimizi yerine getirmek için elinden geleni yapan, cana yakın, dakik (gerçekten dakik, geç kalınca ceza falan veriyor) kesinlikle çok bilgili, tecrübeli, içindeki yaramaz kız çocuğunu kaybetmemiş turu güzelleştiren biricik rehberimize çok teşekkür ederim (V2).

Enerjisi bol, takındığı tebessümlü yüzü, kendine has hal ve hareketleriyle gezmeden önce yaşatan sevimli rehberimizle Kapadokya güzeldi (V3).

Rehberin olumlu ve olumsuz hareketleri turistler tarafından aynı şekilde algıladığı ve aynı etkiyi hissettikleri görülmektedir. “Kötü bir seyahatti (V11)”. “Tur fazlasıyla dolu, eğlenceli ve keyifliydi (V12)”. “Rehberle ilgili sıkıntı vardı. Bu durum yüzünden turun geneline olumsuz yansıdı (V14)”. “Rehberin anlatımlarıyla gezi muazzamdı (V15)”. “Turu yetiştirmek için telaşlı ve hızlı olması yorucuydu (V16)”. “Rehber değişikliği olduğunda güzel olabilir (V18)”. “Koşturmacayla geçti (V19)”. “Tur unutulmazdı (V20)”. “Müthiş günlerdi (V21)”. “Hareketli ve yorucuydu (V26)”.

Araştırmacının veri toplama günlüğünden yararlanarak gözlem ile elde ettiği veriler: Genel olarak rehberin tur sürecini yürütme yeteneği yeterli ve gidilen yöre hakkında bilgi düzeyi üst düzeydeydi. Kontrollü ve disiplinli bir kişiliğini yaşanan gecikme durumlarında net olarak ortaya koydu. Rehberin dinleme yeteneği iki yönden değerlendirilebilir. Bireysel olarak konuşurken ilgisiz, grup önünde

konusurken ilgili bir dinleyici görünmektedir. Rehberin kullandığı sözcükler ile beden hareketleri arasında çelişki söz konusuydu. Örneğin; Geç kalan kişiler ile konuşması sırasında yapıcı ve ilgili konuşurken surat ifadesi “Kızgın, öfkeli” dir. İşaret parmağını da iletişimde olduğu kişiye yönelterek konuşmasını sürdürmesi davranışları ve sözel ifadesiyle tezatlık yaratmaktadır.

Yukarıda ifade edilen tüm veriler ışığında, rehberin turistlerde kalıcı bıraktığı izlenim çoğunlukla olumlu duygular içeriyor. Ancak olumsuz duyguların göz ardı edilemeyecek kadar hissedildiği görülmektedir. Genel olarak, turist ifadeleri ve araştırmacının elde ettiği veriler, rehberin bilgi düzeyinin üst düzeyde olduğunu göstermektedir. Bununla paralel olarak duyulan memnuniyet düzeyi de yüksek olmaktadır. Rehberin bilgi düzeyi ve beden dili ile anlatımları turistlerin genel tur izlenimleri ile ilişki söz konusudur. Bu konuda dikkat çeken turist ifadeleri gösteriyor ki, tur ile rehber iç içe geçmiş ve turun olumlu ya da olumsuz geçmesi direkt olarak rehberin davranışlarıyla bağdaştırılmaktadır.

4.3.BİRİNCİ VE İKİNCİ TUR KARŞILAŞTIRILMASI

Araştırmacı “Tur rehberinin beden dili ve turist deneyimine etkisi” başlıklı çalışma konusu hakkında veri toplama sürecini iki kısımda gerçekleştirdi. Araştırmacı iki tur kapsamında toplamda 56 saat gözlem yaptı. Birinci kısım olarak; 20-23 Nisan 2017 tarihli turda, araştırmacı kimliğini gizleyerek gözlem yaparak veri elde etti. İkinci kısım olarak ise, 25-28 Mayıs 2017 tarihli turda, araştırmacı rehber turda bulunma amacından bahsederek turu gözlemledi, turistlere veri toplama günlükleri dağıttı ve tur bitiminden sonra rastgele seçtiği turistler ile görüşmeler yaparak süreci tamamladı. Araştırmacı bu iki turda da bazı benzerlikler, farklılıklar, üstünlükler ve zayıflıklar yaşadı. Birinci turda araştırmacı turda bulunma amacını gizlediğinden dolayı rehberin doğal hareketlerini, tepkilerini ve davranışlarını gözlemledi. Gözlemi süresince araştırmacı hiçbir zorluk yaşamamıştır. Araştırma konusuyla ilgili veri toplarken yararlandığı fotoğraf, video ve ses kayıtlarını çekerken olumsuz bir davranış ile karşılaşmadı.

İkinci turda araştırmacı kimliğini rehberle açıkladığı için fotoğraf ve video ile kayıt alma konusunda rehberin bazı olumsuz davranışları ile karşılaştı. Örneğin; rehber araştırmacıdan geç kalma olaylarında kamerayı kapatmasını sert sözlerle ifade

etti ve sağ elini kaldırarak avuç içi dönük olarak “dur” kelimesini sözsüz olarak da kullandı. Bu konuda, zorluk düzeyleri açısından farklılıkları, araştırmacı kimliğini gizlemenin, kayıt alma açısından üstünlükleri ve veri yelpazesinin genişliği açısından üstün olduğu iki turun karşılaştırılması ile tespit edilmektedir.

Ek olarak, rehber izlendiğinin farkında olmadığı birinci turda, katılımcılara daha sert tavırlar sergiledi ve grubun dağılmasına yol aırmaktayken, ikinci turda izlendiğinin farkındalığı ile katılımcılara karşı tepkisiz ya da daha yumuşak bir tavır izledi. Başka bir deyişle, rehber izlendiğini bildiği ortamda hareketlerini kontrollü sergilerken, izlendiğini bilmediği ortamda ise içinden geldiği gibi yani doğal hareketlerini sergilemektedir. Araştırmacının veri toplama sürecinin iki kısmından da elde ettiği verileri oluşturulan ana temalar ışında karşılaştırması aşağıda ayrıntılı olarak yer verilmektedir.

4.3.1. Rehberin İlk İzlenimi

Yukarıda yer alan her iki turun bulguları ışığında, rehber turistler üzerinde olumlu izlenim bırakmaktadır. Ancak olumsuz izlenim açısından bakıldığında, birinci turda rehber hakkında olumsuz izlenim yok iken, ikinci turda turist ifadelerinden edinilen bulgularda rehberin hızlı hareketleri olumsuz izlenime yol aırmaktadır. Bu nedenle, olumlu ilk izlenim düzeyleri açısından benzerlikler, olumsuz düzeyleri açısından ise, farklılıklar olduğu tespit edilmektedir. Rehberin fiziksel görünümü, bedeninin dik duruşu, mutlu yüz ifadesi ile ilk konuşmasına başlaması, kendine özgü hareketleri ve anlatımları araştırmacının katıldığı iki turda da benzerlik göstermektedir. İlk izlenim oluşum sürecinde, rehber birinci turun başlangıcında bilgi verirken yaşadığı sıkıntıdan dolayı bedensel tepkileri mesaj içerikli yansıtırken, ikinci turun başlangıcında bu durumdan söz etmek doğru değildir. Rehberin bilgi düzeyi hakkındaki düşünceler, Turistler tarafından ilk anda iki turda da farklı anlaşılmaktadır

. Birinci turda rehberin kültürel bilgi aktarırken duraksamalar yaşaması, sesinin titremesi bilgi düzeyinin düşük olduğunu gösterirken, ikinci turda rehberin akıcı bir şekilde konuşma tarzıyla bilgi aktarması yüksek düzeyde bilgiye sahip olduğu düşüncesine varılmasına yol aırmaktadır. Ek olarak, ikinci turda yalnız olarak tura çıkan kişiler birinci tura göre daha fazladır.

4.3.2. Rehberin Turistler ile İletişimi

Rehberin turistler ile olan iletişimi birinci turda daha mesafeli ve soğuk iken, ikinci turda bazı turist ifadeleri ile bu yargı desteklense de olumlu gelişen iletişim süreci tur süresince devam etmektedir. İkinci turda rehber ile turistler arasındaki iletişim süreci iki aşamada incelenmektedir. Rehberin sözel ifade gücü ve beden dili ile iletişimi etkin bir biçimde kullandığını elde edilen bulgular göstermektedir. İlk turda da benzer davranışlar içerisinde bulunduğu görülmektedir.

Ancak 20-23 Nisan 2017 tarihli turda rehberin aşırı sert davranışları nedeniyle turistlerin kendisinden uzaklaşarak bireysel iletişim sürecinin sağlıklı olmamasına neden olmaktadır. İkinci turda daha nazik davranışlar içerisinde olan rehber, grup ile iletişimini koparmamaya çalışarak bazı turistler ile yakın ilişkiler yürüttü. Araştırma alanının ikinci kısmını oluşturan 25-28 Mayıs 2017 tarihli turda araştırmacının gözlemine ek olarak görüşme ve turist veri toplama günlüklerinin kullanılması nedeniyle 20-23 Nisan 2017 tarihinde gerçekleştirilen tura göre daha geniş bir veri elde edilmektedir. Bu durum, birinci turda araştırmacının gözlemiyle elde edilen verilerin, ikinci turda elde edilen verilere göre eksik olduğunu göstermektedir. Diğer bir deyişle; ana temanın içeriğini tam olarak doldurmadığı açıkça görülmektedir.

4.3.3. Turistlerin Rehber ile İletişimi

Gezi boyunca turistlerin rehberle aralarında geçen bazı sorunlar nedeniyle karşılıklı olarak iki turda da fazla iletişim kurulmadı. Özellikle geç kalma durumunda rehberin aşırı hassasiyeti ve olumsuz hareketleri 20-23 Nisan 2017 tarihli turda grup tarafından tepkiyle karşılandı. Bazı turistler rehberle karşı alaycı bir tavır sergiledi. Bu nedenle, birinci turdaki katılımcılar ve rehber arasında görünmeyen bir mesafe oluştu. Fakat ikinci turdaki turist ifadelerinden elde edilen bulgularda, çok az kişinin rehberle iletişim kurmada sıkıntı yaşadığını ya da çekimser kaldığı görülmektedir. Bu durumda, ikinci turda bulunan katılımcıların tümünün aynı sıkıntıları yaşadığını söylemek mümkün değildir. Araştırmacının iki turun bulguları karşılaştırıldığında, grup ve rehber arasında sağlıklı bir iletişim sürecinin oluşmadığı açık bir biçimde görülmektedir.

4.3.4. Beklenmeyen Durumlarda Rehberin Turist ile İletişimi

Tur rehberi, yaşadığı sorunları düzeltmek ya da gidermek amaçlı farklı çözüm yolları kullandı. Çözüm yolları açısından farklılıklar olduğu her iki turun verileri incelendiğinde bu sonuca varılmaktadır. Rehber birinci turda geç kalan çifti beş dakika bile beklemezken, ikinci turda üç kişiyi on beş dakika, iki kişiyi de beş dakika bekledi. Bu durum, rehber davranışlarının incelendiğini bildiği turda daha anlayışlı ve grup bütünlüğünü koruyucu bir davranış sergilerken, gözlemlendiğini farkına vardığı durumda ise keskin bir kararla iki turisti günün yarısında gezilecek yerlerden mahrum etmiş ve grup dışı bıraktı. Rehberin bu iki davranışı incelendiğinde, birinci turda beş dakika bile beklemeden tur dışı bırakması, ikinci turda ise 15 dakika bekleyip gruba tur programının aksayacağını açıklayarak tur dışı bırakması ve diğer geç kalan üç kişiyi ise beş dakika bekleyip ceza vermesi yukarıdaki ifadeleri destekler niteliğindedir.

Ek olarak, rehberin sözel ifadeleri yumuşak ve yapıcı olsa da bedeniyle karşıya ilettiği sinirli hali bazı katılımcıları olumsuz yönde etkiledi. Kullandığı sözcükler ile beden hareketleri arasında çelişki yarattı ve asıl hislerini beden dili ile ifade etti. Bu nedenle, rehber olumsuz ya da olumlu duygularını beden hareketlerinde saklayamadığı ortaya çıkmaktadır. İlk turun bulgularına göre, rehber kültürel bilgileri aktarırken yaşadığı sıkıntıyı giderme amaçlı yatıştırıcı hareketler sarf etti. İkinci turda da kendisini yatıştırma amaçlı kullandığı hareketler benzerlik göstermektedir. Araştırmacının gözlemi ve turistlerin ifadeleri sonucunda tur rehberinin beklenmeyen durumlar ile karşılaştığı zaman ortaya çıkan beden hareketleri üç grupta değerlendirilebilir: yatıştırıcı hareketler, olumsuz mesaj ileten hareketler ve dil-ötesi.

- ***Yatıştırıcı hareketler:*** Bir şeyin arkasına saklanma hareketi, ayakların iki yana küçük adımlar atma hareketi, Boyun ve saçına dokunma,
- ***Olumsuz mesaj ileten hareketler:*** Kol kavuşturma hareketi, eller belde hareketi, işaret parmağını kişiye yöneltme hareketi, yüz kızarıklığı, sert, ciddi ve soğuk yüz ifadeleri, kaşların birinin kalkık ve çatık olması,

— **Dil ötesi:** Yüksek sesle konuşma, kısa ve net cevaplar verme, ses titreme, kelimeler arası duraksama, durgun ve kızgın bir ses tonu kullanımı gibi beden dili hareketleri elde edilen veriler sonucunda ortaya çıkan beden dili hareketleridir.

4.3.5. Rehberin Sunum Sırasında Kullandığı Beden Dili

Her iki turda da rehber sunum sırasında destekleyici, vurgulayıcı, sözcüklerin yerine geçen veya kullandığı sözcükler ile çelişen bazı beden hareketleri kullandı. Destekleyici olarak kullandığı beden hareketleri; birinci turda kullandığı “yasak” kelimesini iki kolunu çapraz şekilde tutarak anlatırken, ikinci turda iki işaret parmağını çapraz tutarak anlattı. Bu hareketleri farklılık gösterse de, aynı anlamı iletme için kullanılmaktadır. Birinci ve ikinci turda işaret parmağı ile yer gösterme, sağ elinin işaret ve başparmağının birleştirilerek sallama hareketini vurgu amaçlı, evet anlamında başın aşağı yukarı sallama ve hayır anlamında başın iki yana sallanma hareketleri benzerlik göstermektedir. Rehberin sunum sırasında kullandığı sözcükleri ve anlatımlarını pekiştirmek, vurgulamak ve daha etkili kılmak amacıyla beden dili hareketlerini kullandığı sonucuna varılmaktadır. Burada anlatılmak istenen beden hareketlerini bir kaç örnekle açıklayalım. Örneğin; “evet” anlamında başın aşağı yukarı sallanma hareketi, “hayır” anlamında başın sağa sola sallanma hareketi, “Buradayım” anlamında sağ eliyle şemsiye sallama hareketi, “gel” ve “hızlı” anlamında sağ elin yukarıya kaldırılarak avuç içi aşağıya dönük parmakların hızlı bir şekilde yukarı aşağı hareketi, “çarşıma” anlamında iki el avucunun birleşme hareketi, “kilise” anlamında iki el parmaklarının çatı şeklinde birleştirme hareketi, yasak” anlamında iki kolun veya iki işaret parmağının çapraz şekilde tutma hareketi ve “dur” anlamında sağ el avcunun iletişimde olunan kişiye doğru sabit tutma hareketleri ile yukarıdaki ifadeler desteklenmektedir.

4.3.6. Deneyimler

Turistlerin deneyimlerinin rehber ile direkt olarak bağlantısı olduğu her iki turun bulgularında açıkça görülmektedir. Bu durumda, rehberin sözel ifadeleri, davranışları, yüz ifadesi, hitap şekli turistlerin deneyimlerinde önemli bir etki yaratmaktadır. Araştırmacının bizzat katıldığı iki tur programında da ortak yaratma deneyimi açısından benzer ilişki söz konusudur. Başka bir anlatımla, tur

programların süresi boyunca turistler turun işleyişi, gezilen yerler konusunda herhangi bir katkı sağlamamaktadır. Tur programın işleyişini, zamanını ve gezilen yerler hakkında tur operatörlüğü tarafından turistlere programı satın alırken imzalatılan sözleşme ile de desteklenerek tur hakkında değişiklik yapma yetkisi sadece rehber verilmektedir.

4.3.7. Rehberin Beden Dilinin Turistlerin Tur Deneyimlerine Etkisi

Genel olarak, rehberin davranışları her iki turda da turistleri olumlu ya da olumsuz etkilemektedir. Fakat rehberin beden hareketlerinde etkilenmeyen turistlerin varlığı göz ardı edilmemektedir. Birinci tura katılan turistlerin çoğunluğu rehberin davranışlarından olumsuz etkilenirken, ikinci tura katılan turistlerin çoğunluğu olumlu yönde etkilenmektedir. Bu iki keskin değişimin nedeni olarak rehberin birinci turda gözlemlendiğinin farkında olmamasıyla doğal davranışlarını sergilediği, ikinci turda gözlemlendiğini farkında olması sebebiyle daha kontrollü hareket ettiği düşüncesine varılmaktadır. Tablo 4, ikinci turda veri toplama sürecinde tur deneyimi konusunda elde edilen verilerin birinci tura göre daha kesinlik arz ettiğini göstermektedir.

Tablo 4: Rehberin Tur Deneyimine Etkisi

Etki	Birinci Tur (25 kişi)	İkinci Tur (25 kişi)
Çok olumlu	Bazı kişiler	3 kişi
Olumlu	Birçok kişi	9 kişi
Etkisiz	Birkaç kişi	5 kişi
Olumsuz	Birçok kişi	4 kişi
Çok olumsuz	2 kişi	4 kişi

Tablo verileri değerlendirildiğinde, tura katılan turistlerin çoğunluğu rehberin beden hareketlerinden olumlu ve olumsuz etkilediği görülmektedir. Bu nedenle rehberin iletişim sürecinde sergilediği olumsuz davranışlarının olumsuz, olumlu davranışlarının ise, turistler üzerinde olumsuz etki gücüne sahip olduğu turist ifadelerinde yer almaktadır. Ancak herhangi bir etki hissetmeyen turistlerin varlığı da

göz önüne alınmaktadır. Tablo 4'te yer alan iki turun verileri karşılaştırıldığı durumda, ikinci tur birinci tura göre daha net bilgiler içermektedir.

4.3.8. Rehberin Kalıcı İzlenimi

Rehber hakkında oluşan kalıcı izlenim birinci turdaki ilk izlenime göre değişkenlik gösterirken, ikinci tura katılan turistlerin çoğunluğunda bir değişikliğin olduğundan söz etmek mümkün değildir. Rehberin kaba, fazla disiplinli ve dakik olması her iki turda da tepkilere yol açsa da ikinci tur programında ilk tura göre az sayıda turisti olumsuz yönde etkilemektedir. Tur rehberinin birinci turda geç kalanları iki ya da üç dakika bekledikten sonra onları orada bırakması, çoğu turistin anlayışına göre adil bir davranış olarak değerlendirilmemektedir. İkinci turda ise, rehber geç kalan kişileri on ya da on beş dakika bekledikten sonra gruba açıklama yaparak onları orada bırakması ve diğer geç kalan kişileri bekleyip ceza vermesi grup tarafından rehberin adetli davranış sergilediği düşüncesine varıldığı için çoğunluğun rehber hakkındaki düşünceleri olumlu olmaktadır.

İki turda yaşanan geç kalma durumu benzerlik taşısa da rehberin davranış şekli değişmektedir. Değişen bu davranışlar sonucunda turistler rehber ile ilgili olumlu ya da olumsuz bir düşünce içerisindeyler. Ek olarak, turist ifadeleri ve yukarıda iki tur programı boyunca elde edilen bulgular, kalıcı izlenimin olumsuz olması için yaşanan bir olayın yeterli olduğu, olumlu izlenimin ise tur boyunca devam eden davranışlar ile değerlendirilerek oluştuğu söz konusudur. Başka bir anlatımla, kişiler üzerinde olumsuz etki bırakmanın kolay, olumlu etki bırakmanın ise daha zor olduğu görülmektedir.

Turistlerden elde edilen bulgulara göre, rehber turistler üzerinde dolaylı veya doğrudan etki yaratmamaktadır. Dolaylı etki, tur programını yetiştirme amaçlı hızlı hareket etmesi bazı turistleri olumsuz yönde etkilemektedir. Doğrudan etki ise, olumlu veya olumsuz bir durum karşısında rehberin sergilediği olumsuz veya olumlu beden hareketi turistlerin bazılarını olumlu bazılarını ise, olumsuz etkilemektedir. Örneğin; geç kalma durumunda iki elin belde olması olumsuz etki yaratırken, yüzünün sürekli tebessümü olumlu etki yaratmaktadır. Azınlık bir grup olarak değerlendirilse de herhangi bir davranıştan etkilenmeyen turistlerin de varlığından da söz etmek mümkündür.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma, tur rehberliği kapsamında turizm, iletişim, sosyal psikoloji kavramlarının bir arada ele alınmasına katkıda bulunmaktadır. Yapılan araştırma ile bir tur operatörlüğünden Kapadokya kültür turu satın alan turistlerin deneyimine, tur rehberlerinin beden dilinden turistlerin olumlu, olumsuz, etkisiz yönde etkilenip etkilenmedikleri saptanmaya çalışılmaktadır. Bu amaçla, alan araştırması kapsamında bir tur operatörlüğü tarafından düzenlenen “Kapadokya kültür turu” tercih edilmektedir. 20-23 Nisan 2017 ve 25-28 Mayıs 2017 tarihleri arasında gerçekleşen iki tura araştırmacı bizzat katılıp, turistler ile vakit geçirerek gözlemde bulunmaktadır.

Veri toplama aşamasının birinci kısmını oluşturan turda araştırmacı kimliğini gizli tutarak sadece gözlem yapmakta, ikinci kısımda ise kendi gözlemine ek olarak veri toplama günlükleri ve rastgele seçilen altı kişi ile görüşme yaparak araştırma alanına katacağı verileri zenginleştirmektedir. İki turun karşılaştırıldığı üçüncü kısımda ise, iki turdan da elde edilen veriler birbiriyle karşılaştırılmaktadır. Yapılan karşılaştırmanın sonucunda, ikinci turun birinci tura göre daha fazla kesin bilgiler içerdiği açıkça görülmektedir.

Bu durumda, birinci turda kullanılan yöntemin tek başına yeterli olmadığı ortaya çıkmaktadır. İkinci turda birinci tura ek olarak kullanılan yöntemler aracılığıyla geniş bakış açısı ve zengin bir içerik elde edilmektedir. Sonuç olarak, ikinci turun veri zenginliği ve kesinliği açısından birinci turdan üstün olması kullanılan yöntem ve ek teknikler ile bağdaştırılmaktadır. İki turun farklı yöntemle yapılmasının amacı, rehber davranışlarındaki farklılıkları ve benzerlikleri belirlemektir. Bu nedenle, araştırmacı iki farklı tura iki farklı yöntemle katılmıştır. Dolayısıyla araştırmada boşluk bırakmamaya çalışılmaktadır.

Verilerin analizinde kullanılan, içerik analizi yöntemi kapsamında, sekiz ana tema, 29 alt tema ve 112 kod oluşturulmaktadır. Nitel araştırma yöntemiyle yapılan araştırmalarda genelleme söz konusu olmadığından, veri toplama aşamasının her iki turda ayrı katılımcılar üzerinden aşağıdaki sonuçlara ulaşılmaktadır. Kapadokya bölgesine yapılan aynı tur rehberi ile iki farklı tur katılımcılarını kapsayan bu

çalışmada, turistlerin demografik yapısı incelendiğinde, her iki tura katılan kadın turistlerin, erkek turistlere oranla daha fazla katılım sağladıkları görülmektedir.

Yalnız olarak katılım açısından bakıldığında, çok az kişinin katılım sağladığı anlaşılmaktadır. Birinci turda yalnız başına tura katılan kişi görülmezken (araştırmacı hariç), ikinci turda üç turistin katıldığı sonucuna varılmaktadır. Tura yalnız katılan turistlerin hepsinin kadın olması dikkat çekmektedir. Bu durumda, erkek turistlerin neden yalnız olarak tura katılmadığı bilinmemektedir. Ancak grup içinde kadınların kolay kabul görme durumu olabileceği düşüncesi akla gelmektedir. Tura çift olarak katılımın ise yalnız katılıma göre daha fazla olduğu sonucuna varılmaktadır.

Katılımcıların yaş ortalamaları incelendiğinde, en gencinin 20; en yaşlısının da 55 yaşında olduğu görülmektedir. Görüşme yapılan turistlerden bir kişi hariç diğer tüm katılımcılar lisans mezunudur. Benzer şekilde, bir kişi hariç tüm katılımcıların medeni hali evlidir. İki farklı tur grubu açısından bakıldığında, yalnız ikinci turda görüşme yapılan turistlerin yaşı, öğrenimi, medeni hali kesin olarak bilinmektedir. Diğer turistlerin ise, yaşı, öğrenimi ve medeni hali hakkında kesin bir yargıya varılamamaktadır. Turistlerin demografik yapısına göre, tur deneyimlerinde değişik bir etki oluşup oluşmadığı analiz edilmektedir. Analiz sonucuna göre, cinsiyet, yaş, eğitim, medeni hal gibi özellikler tur deneyiminde bir farklılık bulunmamaktadır.

Kapadokya otobüslü rehber eşliğindeki kültür turuna katılan turistlerin turun başlangıcında rehber hakkında oluşan ilk izlenimleri incelendiğinde, “güler yüzlü”, ”temiz giyimli”, “komik”, “etkileyici ses tonu”, “sevimli hareketler” ve “dik duruş” gibi kelimelerin varlığı yoğun olarak turist ifadelerinde geçmektedir. Tur rehberinin turistlerde yüksek oranda olumlu ilk izlenim oluşturduğu söylenebilir. Diğer taraftan, tur programı boyunca turistlerin rehber hakkındaki kalıcı izlenim ana teması değerlendirildiğinde, olumlu izlenim düzeyleri açısından ilk izlenimle farklılıklar olduğu tespit edilmektedir. Bu değişikliğin nedeni olarak rehberin turun devam eden sürecinde, turistlere karşı sergilemiş olduğu olumsuz içerikli davranışlar olduğu sonucuna varılmaktadır. Ayrıca araştırma bulgularında, rehberin olumsuz davranışlarının olumsuz; olumlu davranışlarının ise, olumlu etki yarattığı sonucu ortaya çıkmaktadır.

Güz’ün (1998) çalışması, bireylerin iletişim sürecinde karşıdaki kişiye olumsuz veya olumlu davranışlarının, aynı olumlu ya da olumsuz davranışlar ile

yanıt bulacağını söyleyerek bu bulguyu desteklemektedir. Asch (1946), “Kişisel İzlenim Oluşturma” çalışmasıyla, ilk anda oluşan izlenimin daha sonra oluşan izlenime göre daha etkili olduğu konusundaki bulgu, araştırmanın bulgularını destekler niteliktedir.

Ancak Baltaş ve Baltaş (2014) ile Mısırlı (2013), ilk izlenimin değiştirilmesinin zor olduğu konusundaki düşünceleri ile araştırma bulguları arasında bir tezatlık oluşmaktadır. Araştırmanın bulgularında, bazı turistlerin turun başlangıcındaki izlenimlerinin olumsuz olarak değiştiği gözlenmektedir.

Ek olarak, turistler rehber hakkında izlenim oluştururken sözsüz iletişimden (beden dili), sözel iletişime oranla daha fazla yararlanmaktadırlar. Diğer bir ifadeyle beden dilinin diğer iletişim yollarına göre daha yüksek oranda etkilediği araştırmanın bulgularında açıkça görülmektedir. Karşılıklı olarak devam eden iletişim sürecinde sözel mesajların sessiz mesajlara göre daha az dikkat çektiği ortaya çıkmaktadır (Orta, 2009). Mesafe, bedensel temas, beden duruşu, baş hareketleri, yüz ifadeleri, göz teması, el, kol, ayak ve bacak hareketleri, olumlu ve olumsuz davranışlar izlenim oluşturma, turist deneyimlerinin beklenen düzeyde sürdürülebilmesi açısından beden dili ile yapılan iletişimin çok önemli olduğu anlaşılmaktadır.

Araştırmanın ana kitlesini oluşturan turistler tur rehberinin beden hareketleri arasından; gülümseyerek konuşmaya başlaması, çocuksu ve etkileyici ses tonu, bedensel temas “rehberin turistin sırtını sıvazlaması”, elleriyle havada şekiller çizmesi, kendine has beden hareketleri ile anlatımı ve kendine güvenen dik duruşu olumlu davranışından olumlu etkilendiklerini ifade etmektedirler.

Rehberin bilgi aktarmadan önce konuşmasına hafif bir tebessümle başlaması olumlu bir atmosfer yaratır. Bu mutlu ya da memnuniyet içeren yüz ifadesini tur boyunca devam ettirmelidir. Ayrıca tur rehberinin olumsuz beden dili davranışları da turistlerde olumsuz duygular uyandırmaktadır. Bu davranışlar; göz teması kurmamak, iletişimde olduğu kişiye bedeninin arka kısmının dönük hali, ses tonu ciddi, sert ve soğuk tonu, mesafeli davranışlar, öfkeli, asık, mutsuz yüz ifadesi gibi olumlu hareketler turistlerde olumsuz duygular hissettirmektedir. Karşılıklı iletişim sürecinde kişiler olumlu duygu hissettiğinde bedeninin ön kısmını, olumsuz duygu hissettiğinde ise bedeninin arka kısmını dönerek mesaj iletirler (Navarro ve Karlins,

2016). Bu bağlamda, tur rehberi de turistler ile iletişimi sırasında olumsuz duygular içerisinde olduğu anlaşılmaktadır.

Bu araştırmada tur rehberinin iletişim yeterliliğinin grup karşısında yeterli düzeyde, bireysel olarak ise yeterli olmadığı sonucuna varılmaktadır. Bu sonuç, turist ifadeleriyle desteklenmektedir. Diğer yandan, turistlerin rehberin bilgi düzeyi hakkındaki olumlu izlenimleri göz ardı edilmeyecek kadar çoğunluktadır. Tur rehberinin turistlerin yörede bulunan tarihi ve kültürel kalıntılar, doğal güzellikler, müzeler, ören yerleri ve yeraltı şehirleri hakkında bilgi sağlayacak düzeyde tarih, kültür, kronoloji, coğrafya, gelenek-görenek gibi konular ile ilgili bilgi verebilecek düzeyde bilgiye sahip olması gerekmektedir. Elde edilen bulgular ışığında, tur rehberinin bilgi düzeyi ile olması gereken ve turistlerin beklentileriyle aynı doğrultuda ilişki söz konusudur.

Turistler çeşitli nedenlerden dolayı ferdi olarak değil, çoğunlukla rehber eşliğinde tur ile seyahat etmektedirler. Bu nedenle turistlerin tur programından ve rehberlerden birçok beklentisi bulunmaktadır. Yurtiçi ve yurtdışı kültür turlarının devamlılığının sağlanması, tur programına katılan turistlerin deneyimlerinin olumlu geçmesi ve kendi çevrelerine önermeleri için tur operatörlüğünün görünen yüzü olan rehberin görevi önem arz etmektedir. Çünkü turistler tur süresince rehber ile iletişimleri sayesinde yöre ve gezilen bölgede yer alan tarihi kalıntılar hakkında kişisel izlenimleri oluşmaktadır (Büyükkuru, 2015).

Turistler turun başlangıcından bitimine kadar geçen süre boyunca beklenti içerisinde. Bu beklentilerin karşıladıkları zaman olumlu duygular hissederler. Duyulan deneyim düzeyi de olumlu olmaktadır (Boonpat ve Suvachart, 2014). Turistlerin beklentilerini karşılamak ve deneyimlerinin olumlu olması için, rehberin iletişim düzeyinin hem bireysel hem de grup bazında yüksek düzeyde olması gerekir. Araştırma kapsamında her iki turda da araştırmacı tarafından gözlenen kadın rehber sadece grup bazında yeterli düzeyde iletişim kurabilmekte ve olumlu etkiler yansıtabilmektedir.

Beklentileri tur programı tarafından karşılanan turistler aynı tur deneyimini tekrar yaşamak ve çevrelerine turu tavsiye edeceklerdir (Beeho ve Prentice, 1997). Ayrıca turistlerin turun rehberinden de beklentileri bulunmaktadır. Bu beklentiler: tur programının akışı hakkında ve konaklama yapılacak oteller hakkında bilgi

aktarması, kibar, ilgili davranması, katılımcıların sorunlarına çözüm getirmesi, müze, ören yerleri ve tarihi kalıntılar hakkında ayrıntılı bir biçimde anlatması turistlerin deneyimlerini olumlu yönde etkileyebilir (Truong ve Foster, 2005). Tur rehberlerinin turistlerin beklentilerini tam olarak karşılayabildiğini deneyim sürecinin olumlu olmasından anlaşılabileceği ortaya çıkmaktadır.

Araştırma sürecine dâhil olan turistlerin tur rehberinin tur boyunca sergilediği olumlu beden dili hareketlerinden olumlu; olumsuz beden dili hareketlerinden ise olumsuz etkilendiği görülmektedir. Araştırmanın bu sonucu Şen (2006), Bağcı (2008), Kaya (2011), aracılığıyla yürütülen araştırmaların bulguları ile örtüşmektedir. Ek olarak, araştırmanın bulguları ışığında elde edilen “evet” anlamında başın aşağı yukarı sallanma hareketi ve “hayır” anlamında başın sağa sola sallanma hareketi, Baltaş ve Baltaş (2014), İstanbul’da yaptığı araştırma sonuçları ile benzerlik göstermektedir.

İlgili yazında öne sürüldüğü gibi, turistler üzerinde yapılan çalışmalarda tur rehberinin tur deneyimi açısından beden dili hareketlerinin birinci derecede etkisinin bulunduğu araştırma sonuçlarında açıkça görülmektedir. Hosseyini’nin (2012), sözsüz iletişim becerilerinin etkisinin olup olmadığının araştırdığı çalışma sonucuna göre, tur rehberi sözsüz iletişimi kullanarak turistler ile karşılıklı iletişim sürecinde iken davranışlarıyla onları etkilediği ve tatmin ettiği sonucuna varılmaktadır. Suardhana ve arkadaşlarının (2013), tur rehberlerinin sözel ve sözsüz iletişim becerilerinin incelendiği araştırmada, tüketici yönetimi konusunda beden dili, göz teması, jestler ve yüz ifadeleri açısından bakıldığında, iyi derecede etkili olduğu çalışmanın sonucunda ortaya çıkmaktadır.

McDonnell (2001), Sidney’de yaptığı araştırma sonucunda, tur rehberlerinin turistlerin tur deneyimleri üzerindeki etkisinin önemli boyutta olduğu çalışmanın anket sonuçları ile net bir biçimde ortaya koymaktadır. Yukarıdaki araştırma sonuçlarıyla bu çalışmanın bulguları ışığında, elde edilen sonuçlar örtüşmektedir. Bunun yanında, tur boyunca rehberin kullandığı beden dilinin turistler üzerinde oldukça etkili olduğu da görülmektedir. Ama turistler üstünde etkisi fazla olan beden dili “yüz ifadeleri” ve “beden hareketleri” olduğu yapılan araştırma sonucunda ortaya konulmaktadır. Turistlerin rehber ile iletişimlerinin olumlu düzeyde seyretmesi “ses tonu”, “mesafe” davranışlarıyla da olumlu ilişkinin bulunduğu görülmektedir.

Son olarak, araştırmanın bulguları ışığında, 20-23 Nisan 2017 ve 25-28 Mayıs 2017 tarihli iki tur süresince, tur katılımcıları, turun işleyişi ve gezilecek yerlerin seçiminde herhangi bir katkıda bulunamadılar. Başka bir deyişle, tur programında ortak yaratma deneyimi söz konusu değildir. Binkhorst (2009), yaptığı araştırmada turizm sektöründe ortak yaratılan deneyimlere turistlerin dâhil edilmediği araştırma sonucuyla ile örtüşmektedir.

Elde edilen bulgular ışığında uygulamaya dönük bazı önerileri belirtmekte fayda görülmektedir:

- Turlarda görev yapan tur rehberlerinin beden dili ile iletişim konusunda eğitim alması,
- Acentelerin ve tur operatörlerinin beden dili konusunda daha bilinçli durumda olmaları için seminer düzenlenmesi,
- Rehberlik yapmaya hak kazanan kişilerin beden dili sertifika almaları zorunlu olması,
- Nitel araştırmada, gözlem yöntemine ek olarak görüşme ve veri toplama tekniklerinden yararlanılması,
- Turizm ile ilgili bölümlerde öğrenim gören öğrencilerin ders programlarında beden diliyle iletişim konusuna yer vermesi,
- Kültür turu veya diğer amaçlarla düzenlenen turlarda ortak yaratma deneyiminin acente ve tur operatörlerine olumlu etkisinin olduğu konusunda bilinçlenmesidir.

Benzer konuda gelecek yıllarda yürütülecek benzer araştırmalar için öneriler ise,

- Benzer konuda araştırma yaparken, turizm, iletişim ve sosyal psikoloji kavramlarının bir arada ele alınması,
- Araştırma alanın diğer bölgelerde rehberlik yapan tur rehberleri ile karşılaştırılarak, rehber beden hareketlerinin tam olarak ortaya çıkarılması,
- Yabancı turist grubuna tam katılım ve gözlemci olarak katılım sağlanarak ortak yaratma deneyiminin olup olmadığı saptanması,

- Turizm sektöründe iletişimin yüz yüze gerçekleştirildiği her alanında yer alan turizm çalışanlarının beden dili kullanımı ile ilgili çalışma yapılması önerilmektedir.

Yukarıda verilen bilgilere göre, tur rehberinin beden dilinin turist deneyimlerine olumlu ve olumsuz etki yarattığı saptanmaktadır. Diğer yandan, bazı turistlerin rehberin beden dilinden etkilenmediği yadsınamaz bir gerçektir. Bu durumda, tur grubunda yer alan turistlerin çoğunluğunun olumlu veya olumsuz etkilendikleri araştırmanın bulgularındada görülmektedir. Araştırma kapsamında saptanmaya çalışılan diğer faktör ise, ortak yaratma deneyiminin olup olmadığıdır. Bu amaçla, yapılan araştırmada turistler, tur programına herhangi bir katkıda bulunmadığı ortaya çıkmaktadır. Araştırma sonunda tur rehberlerinin beden dili hareketleri ortaya çıkarılarak ilgili literatüre katkı sağlanmaktadır.

KAYNAKÇA

- Acar, N. V. (2015). *İnsan İlişkileri-İletişim*. Ankara: Nobel.
- Agafonoff, N. (2006). Adapting Ethnographic Research Methods to Ad Hoc Commercial Market Research. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 9(2), 115-125.
- Ahipaşaoğlu, S. (2001). *Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ahipaşaoğlu, S. (2001). *Turizmde Rehberlik*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Akgül, K. P. (2006). *Kişilerarası İletişimde Dans ve Beden Dili İşlevini Etkileyen Etmenler ve Bir Alan Araştırması*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Alshatnawi, E. A. (2014). Assessing Communication Skills among Jordanian Tour Guides: German Tourists Perceptions. Aqaba, Jordan, Ürdün: Macrothink Institute- The University of Jordan.
- Asch, S. E. (1946). Forming Impressions of Personality. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 41(3), 258-290.
- Asmadili, V. U. (2015). *Paket Turlardaki Müşteri Memnuniyetini Arttırma Aracı olarak Algılanan Riskin Azaltılmasında Turist Rehberinin Rolü*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi-Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Avcıkurt, C. (2009). *Turizm Sosyolojisi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Bağcı, M. (2008). *Öğretmenin Beden Dilinin Öğrenciler Tarafından Algılanması (Esenler İlçesi Örneği)*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Baltaş, Z., & Baltaş, A. (2014). *Bedenin Dili*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baş, T., & Akturan, U. (2013). *Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Başkanlığı, U. B. (2015). *Uçhisar Kapadokya'nın Zirvesi*. Nevşehir: Can Ajans.
- Beeho, A. J., & Prentice, R. C. (1997). Conceptualizing the Experiences of heritage tourists: A Case Study of New Lanark World Heritage Village. *Tourism Management*, 18(2), 75-87.

- Binkhorst, E. (2009). The Co-Creation Tourism Experience. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 18(2-3), 311-327.
- Boonpat, O., & Suvachart, N. (2014). Tourist Expectation and Tourist Experience in Cultural Tourism. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 2(3), 124-132.
- Büyükkuru, M. (2015). *Turist Rehberlerinin İletişim Becerilerinin Turistlerin Tur Deneyimi Üzerine Etkisi: Nevşehir İlinde Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Cereci, S. (2014). İnsan Biyolojisinin İletişim Refleksleri. *Marmara İletişim Dergisi*, 14, 163-173.
- Cetin, G., & Bilgihan, A. (2017). *Components of Cultural Tourists' Experiences in Destinations*. *Current Issues in Tourism*, 19(2), 137-154.
- Chandralal, L., & Valenzuela, F. R. (2013). Exploring Memorable Tourism Experiences: Antecedents and Behavioural Outcomes. *Journal of Economics, Business and Management*, 1(2), 177-181.
- Cova, B., & Caru, A. (2003). Revisiting Consumption Experience: A More Humble but Complete View of the Concept. *Marketing Theory*, 3(2), 259-278.
- Cüceloğlu, D. (2015). *İnsan İnsana*. İstanbul : Remzi Kitabevi.
- Çalışkan, N., & Karadağ, E. (2005). Dramada Beden Dili. *Gazi Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(2), 103-113.
- Çolakoğlu, O. E., Epik, F., & Efendi, E. (2010). *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Değirmencioğlu, A. Ö., & Ahıpaşaoğlu, H. S. (2011). *Anadolu'da Turizm Rehberliği- Temel Bilgiler*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Dökmen, Ü. (2006). *İletişim Çatışmaları ve Empati*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Ekman, P., & Friesen, W. V. (1986). Motivation and Emotion- A New Pan-Cultural Facial Expression of Emotion. *Plenum Publishing Corporation*, 10(2), 159-168.
- Erol, K., & Erol, E. E. (2015). Dil-İletişim İlişkisi Kapsamında Beden Dilinin İşlevi. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 35, 89-97.
- Fay, B. (1992). *Essentials of Tour Management*. New Jersey: Prentice Hall.

- Ger, G. (2009, Haziran 01). Tüketici Araştırmalarında Nitel Yöntemler Kullanmanın İncelikleri ve Zorlukları. *Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 1-19.
- Gürses, Y. (2006). *Eğitim Örgütlerinde Yöneticilerin Etkili İletişim Kurma Becerilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi-Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güz, N. (1998). İlk İzlenim. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 0(8) 109-118.
- Hacıoğlu, N. (1989). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Bursa: Uludağ Üniversitesi Basımevi.
- Hall, E. T. (1966). *The Hidden Dimension*. New York: Anchor Books, Doubleday.
- Hosseyini, S. S. (2012). The Role of Nonverbal Communication Skills in Guiding. *Global Advanced Research Journals*, 1(8), 253-258.
- Hu, W. (2007). *Tour Guides and Sustainable Development: The Case of Hainan, China*. Ontario, Canada: Waterloo University.
- İçöz, O. (1998). *Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- İzgören, A. Ş. (2013). *Dikkat Vücudunuz Konuşuyor*. Ankara: Elma Yayınevi.
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2011). The Effects of Nonverbal Communication of Employees in the Family Restaurant upon Customer's Emotional Responses and Customer Satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 30, 542-550.
- Kağıtçıbaşı, Ç., & Cemalcılar, Z. (2016). *Dünden Bugüne İnsan ve İnsanlar- Sosyal Psikolojiye Giriş*. İstanbul: Evrim Yayınevi.
- Karataş, Z. (2015). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 62-80.
- Kartarı, A. (2014). *Kültür, Farklılık ve İletişim*. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Kaya, İ. (2011). *Sosyal Bilgiler Öğretmenlerinin Beden Dili Hareketlerinin Öğrencilerin Sosyal Bilgiler Dersine İlişkin Tutumlarına Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

- Kim, J.-H. (2010). Determining the Factors Affecting the Memorable Nature of Travel Experiences. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 27(8), 780-796.
- Kozak , M. (2001). Repeater's behavior at Two Distinct Destinations. *Annals of Tourism Research*, 28(3), 784-807.
- Kozak, M. (2014). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, M. A., Maviş, F., Nergis, H. G., & Çiçek, D. (2013). *Otel İşletmelerinde Yönetim- Fonksiyonel Yaklaşım*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, N., Kozak, M. A., & Kozak, M. (2010). *Genel Turizm*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, S. (1999). *Seyahat Acentalarında Tur Düzenleme*. Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları; No.1160- Eskişehir Meslek Yüksekokulu Yayınları; No.7.
- Kueh, S., & Bagul, A. H. (2013). The Effects of Nonverbal Communication of Hotel. *IRACST- International Journal of Research in Management & Technology*, 3(4), 126-135.
- Küçükaslan, N. (2009). *Seyahat İşletmelerinde TurPlanlaması ve Tur Yönetimi*. Bursa: Alfa Aktüel.
- Lunenburg, F. C. (2010). Communication: The Process, Barriers, and Improving Effectiveness. *Schooling*, 1(1), 1-11.
- Macdonald, J., & Tanner, S. (1998). *Başarılı İletişim*. (E. Köymen, Çev.) Ankara: Dünya Yayıncılık.
- Martin, J. N., & Nakajama, T. K. (2010). *Intercultural Communication in Contexts*. New York: McGraw-Hill.
- Mcdonnell, I. (2001). The Role of the Tour Guide in Transferring Cultural Understanding . *University of Technology Sydney*, Working Paper 3, 1-11.
- MEB. (2011). *Beden Dili*. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları.
- Mısırlı, İ. (2013). *Genel ve Teknik İletişim*. Ankara: Detay yayıncılık.
- Mısırlı, İ. (2015). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Navarro, J., & Karlins, M. (2016). *Beden Dili*. (T. Taftaf, Çev.) İstanbul: Alfa.
- Odabaşı, Y., & Oyman, M. (2013). *Pazarlama İletişimi Yönetimi*. İstanbul: Mediacat.

- Orhon, E. N., Eriş, U., Küçük, M., Oğuz, T., Dal, A., & Aydın, C. H. (2012). *İletişim Bilgisi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Orta, A. Z. (2009). *Etkili İletişim Sürecinde Kişilerarası İletişim Becerileri ve Yaratıcı Drama Uygulama Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özdemir, M. (2010). Nitel Veri Analizi: Sosyal Bilimlerde Yöntembilim Sorunsalı Üzerine Bir Çalışma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), 323-343.
- Öztürk, A. (1999). İletişim Sistemleri ve İletişim Teorisi. *Selçuk İletişim*, 1(1), 58-69.
- Prahalad, C. K., & Ramaswamy, V. (2004). Co-creation Experiences: The Next Practice in Value Creation. *Journal of Interactive Marketing*, 18(3), 5-14.
- Rabotic, B. (2010). Tourist Guides in Contemporary Tourism. *International Conference on Tourism and Environment* toplantısında sunulan bildiri, Sarajevo, March 4-5.
- Rızaoğlu, B. (2012). *Turizm Davranışı*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Schober, O. (2000). *Beden Dili (Davranış Anahtarı)*. (S. Özbent, Çev.) İstanbul: Arion Yayınevi.
- Sherman, J. W., & Klein, S. B. (1994). Development and Representation of Personality Impressions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67, 972-983.
- Suardhana, N., Nitiasih, P. K., & Putra, A. J. (2013). The Communication Skills of Tour Guides in Handling Customers. *e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha*, 3, 1-8.
- Şen, S. (2006). *Sınıf İçi İletişimde Beden Dili (Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Öğretmenlerinin Beden Dilini Kullanma Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma)*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Şener, S., Bahçeci, V., Doğru, H., Sel, Z. G., Ertaş, M., Songür, S., & Tütüncü, Ö. (2017). Turizm Alanındaki Nitel Araştırmaların Güvenirlilik ve Geçerlik Ölçütleri Kapsamında Değerlendirilmesi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 28(1), 7-26.

- Thomas, E., & Magilvy, J. K. (2011). Qualitative Rigor or Research Validity in Qualitative Research. *Journal for Specialists Pediatric Nursing*, 16, 151-155.
- Tören, E. (2014). *Diasporaların Anavatan Ziyaretleri: Almanya Federasyon Türkiye Kültür Gezisi 2013 Üzerine Bir Alan Araştırması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Truong, T. H., & Foster, D. (2005). Using Holsat to Evaluate Tourist Satisfaction at Destinations: The Case of Australian Holidaymakers in Vietnam. *Tourism Management*, 27, 842-855.
- Uriely, N. (2005). The Tourist Experience Conceptual Developments. *Annals of Tourism Research*, 32(1), 199-216.
- Üstünsel, G. (2011). *Etkili İletişim Becerileri ve Beden Dili*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Tekirdağ: Namık Kemal Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Varnalı, K. (2012). *Dijital Kabilelerin İzinde: Sosyal Medyada Netnografik Araştırmalar*. İstanbul: MediaCat Kitapları.
- Vural, İ., Tuna, Y., Birsen, Ö., Erzurum, F., Küçük, M., Çolak, F. Ü., & Özkoçak, L. (2012). *İletişim*. Ankara: Pegem Akademi.
- Windisch, K. (2011). *Co-Creation and The Ethics of Stakeholder Engagement for Value Creation*. Aarhus School of Business. Aarhus: Aarhus University.
- Wolfgang, Z. (1993). *Sözsüz Konuşma*. (E. Nermi, Çev.) Ankara: Say Yayınları.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2011). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldız, E. (2005). *Kişilerarası İletişim Sürecinde İletişimsizlik: Üniversite Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İzmir: Ege Üniversitesi-Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yıldızhan, N. (2014). *Lise Öğrencilerinin, Coğrafya Öğretmenlerinin Beden Dili Hareketlerine Yönelik Görüşleri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

EKLER

EK 1: Görüşme Bilgi Formu

Görüşmeyi Yapan:

Tarih:

Yer:

Görüşülen Kişi

Ad-Soyad:

Tel:

Yaş: ☐ 18-24 ☐ 25-34 ☐ 35-44 ☐ 45-54

55 ve üzeri ☐

Cinsiyet: Kadın ☐ Erkek ☐

Medeni Hâli: Evli ☐ Bekâr ☐

Eğitim durumunuz: İlkokul ☐ Ortaokul ☐ Lise ☐

Önlisans ☐ Lisans ☐ Lisansüstü ☐

İzmir'de kaç yıldır yaşıyorsunuz.....

Yılda kaç kez yurtiçi/yurtdışı tura katıldınız.....

Mesleğiniz:

Kendinize ait aylık toplam geliriniz:.....

Ailenize ait aylık toplam geliriniz:.....

GÖRÜŞME SORULARI

1. Tur programının başlangıcından bitimine kadar geçen sürede, rehberin katkısını nasıl görüyorsunuz?
2. Rehber/tur hakkındaki ilk izleniminizle son izleniminiz? Arasında ne gibi bir değişim olduğunu düşünüyorsunuz? Buradaki etki nedir?
3. Rehberin sorunları çözüm yeteneği konusunda ne düşünüyorsunuz? Rehberin bilgi düzeyini nasıl değerlendirirsiniz?
4. Rehberin iletişim sırasında göz teması, ses tonu ve yüksekliği, yüz hareketleri ve size karşı davranışları nasıldı?
5. Size göre, rehberin anlatımı sırasında rahatsız/memnun olduğunuz beden hareketleri nelerdir? Sizde yarattığı etki konusunda ne düşünüyorsunuz?
6. Size göre, bu tur nasıl daha güzel olabilirdi? Rehber ile tekrar bir tur deneyimi yaşamak ister misiniz?

EK 2:Veri Toplama Günlüğü

Sayın Katılımcı

Bu ‘Veri Toplama Günlüğü’ halen devam etmekte olan ‘Yüksek Lisans Tezi’ kapsamında hazırlanmıştır. Katılmış olduğunuz bu tur kapsamında, her gün için ayrılmış olan sayfaya, gün içerisinde yaptıklarınızı, en keyif aldığınız ya da almadığınız olayları, tur rehberi ile ilişkinizde beden hareketlerinin etkisinin olup olmadığını kısaca not etmenizi sizden rica ederiz.

Bu bilimsel araştırmaya yapacağınız katkıdan dolayı şimdiden çok teşekkür eder ve saygılarımı sunarım.

Selin ALTUN

Dokuz Eylül Üniversitesi

1.GÜN

.... /... /....

Gün içerisinde neler yaptınız? En keyif aldığınız ya da almadığınız olaylar nelerdir? Tur rehberi ile ilişkinizde rehberin beden hareketleri sizde olumlu veya olumsuz bir etki yarattı mı? Yarattıysa kısaca bahsedebilir misiniz? Beklenmedik durumlarda karşılaşılan sorunların çözümü/ tur rehberinin çözüm yolları hakkındaki düşünceniz? Genel olarak tur hakkındaki görüşleriniz?

2.GÜN

... /... /....

Gün içerisinde neler yaptınız? En keyif aldığınız ya da almadığınız olaylar nelerdir? Tur rehberi ile ilişkinizde rehberin beden hareketleri sizde olumlu veya olumsuz bir etki yarattı mı? Yarattıysa kısaca bahsedebilir misiniz? Beklenmedik durumlarda karşılaşılan sorunların çözümü/ tur rehberinin çözüm yolları hakkındaki düşünceniz? Genel olarak tur hakkındaki görüşleriniz?



3.GÜN

... /... /....

Gün içerisinde neler yaptınız? En keyif aldığınız ya da almadığınız olaylar nelerdir? Tur rehberi ile ilişkinizde rehberin beden hareketleri sizde olumlu veya olumsuz bir etki yarattı mı? Yarattıysa kısaca bahsedebilir misiniz? Beklenmedik durumlarda karşılaşılan sorunların çözümü/ tur rehberinin çözüm yolları hakkındaki düşünceniz? Genel olarak tur hakkındaki görüşleriniz?



EK 3:Araştırmacının Tur Rehberi Veri Toplama Günlüğü

1.GÜN

1. İLK İZLENİM

Fiziksel Görünüm:

Temiz Kirli Düzenli Dağınık

--	--	--	--

Giyim Tarzı :

Spor Klasik

--	--

Aksesuar Tercihi:

Yüzük:

Sağ Sol Yok

--	--	--

Renk Tercihi:.....

Postürün Duruşu:

Dik Duruş Kambur Duruş

--	--

Yürüyüş Tarzı:.....

Saçlar:

Temiz Kirli Özenli Özensiz

--	--	--	--

Yüz İfadesi:

Mutlu Mutsuz Utangaç Öfkeli

--	--	--	--

Tedirgin Şaşkın Asık Surat Heyecanlı

--	--	--	--

Gülümseme: Bilinçli Bilinçsiz

--	--

Bakışlar: Derin Bakış Yan Bakış

--	--

İş Bakışı Sosyal Bakış

--	--

Kaşlar: Çatık Normal

--	--

Başın Yatay Eksen Olarak

Yukarıya Dönüş Hareketi : Evet Hayır

(Burun Havada)

--	--

Başın Yatay Eksen Olarak

Aşağıya Dönüş Hareketi : Evet Hayır

(Uysal, Çekingen)

--	--

Kolların Konumu: İki Yanda Duruşu Kol Kavuşturma Duruşu

--	--

Bacakların Konumu: Çapraz Konumu Açık Konumu

--	--

Ayakların Konumu: İletişimde Olunan Kişiye Dışarı Doğru

--	--

İletişimde Kendine Çekidüzen Verme: Hiç Sık Ara sıra

--	--	--

Rehberin Beden Hareketlerini Esas Alarak Çıkarılan İlk İzlenimi:

2. BEKLENMEYEN DURUMLARDA REHBERİN İLETİŞİMİ:

Ses Tonu: Sinirli Normal Sakin

--	--	--

Ses Hızı: Yüksek Orta Alçak

--	--	--

Sözcük seçimi: Uygun Uygun Değil

--	--

Mesafe alanı: Samimi Sosyal Genel

--	--	--

Duruş: Akimbo Dik Kaplumbağa Kolların Açık

--	--	--	--

İşaret parmağı kullanımı: Evet Hayır

--	--

Hangi durumda kullandığı: Tehdit Amaçlı İşaret Amaçlı

--	--

Oturma Şekli:

Bacakların Açık Konumu

Koltuk Ucunda Oturma

--	--

Amerikan Stili Oturma

Bacak Bacak Üstünde Oturma

--	--

Dik Oturuş

Kambur Oturuş

--	--

3. REHBERİN SUNUM SIRASINDA KULLANDIĞI BEDEN HAREKETLERİ:

Grup Önünde

Konuşurken:

Rahat

Çekingen

Tedirgin

Doğal

--	--	--	--

İstekli

İsteksiz

--	--

NOT:

Postür duruşu:

Dik ve rahat duruş

Dik ve gergin duruş

--	--

Omuzlar düşük çekingen duruş

--

Grupla Göz

Teması Kurma:

Daima

Genellikle

Ara sıra

--	--	--

Nadiren

Hiç

--	--

NOT:

Ses Tonu:

Sabit Ton

Yükselip Alçalan Ton

--	--

Düşük

Yüksek

Normal

--	--	--

NOT:

Konuşma Hızı:

Hızlı

Yavaş

Normal

--	--	--

4. REHBERİN GERGİN ANLARINDA KULLANDIĞI YATIŞTIRICI HAREKETLERİ:

	Kullandı	Kullanmadı
• Elleri Cebe Koymak	☐	☐
• Çeneye Yaslanmak	☐	☐
• Yanağa Yaslanmak	☐	☐
• Şakağa Yaslanmak	☐	☐
• Ağza Temas Etmek	☐	☐
• Kollarla Bedene Sarılmak	☐	☐
• Kendine Temas	☐	☐
• Ağza Sokulan	☐	☐
• Bir Objeye	☐	☐
• Objenin Arkasına Saklanma	☐	☐

- **Obje ile Oynama**

--	--

- **Kol Kavuşturma**

--	--

5. SÖZCÜKLERİN YERİNE KULLANILAN BEDEN HAREKETLERİ:

Başın Omuza Yaklaştırılarak Dudakların Bükülmesi:

Başın Öne Doğru Sallanırken Yüzün Sinirli Bir Hal Alması:

Başın Öne Doğru Sallanarak Yüzün Mutlu Bir Hal Alması:

İşaret Parmağının Dudakta Tutulma İşareti:

Bedenin Kambur Duruşu ile Ellerin Kolları Sıvazlaması:

Sağ Kolun Kaldırılarak El Sallama Hareketi:

Sağ El Kaldırılarak Avuç İçi Yukarıya Dönük Şekilde Parmakların Hareketi:

Sağ El Kaldırılarak Avuç İçi Aşağıya Dönük Şekilde Parmakların Hareketi:

Başın Sağa ve Sola Sallanma Hareketi:

Başın Aşağıya ve Yukarıya Sallanma Hareketi:

**SON GÜN
REHBERİN KALICI İZLENİMİ**

Genel Olarak Rehberin Tur Programını Yürütme Yeteneği:

Yeterli	Orta	Yetersiz

Rehberin Tura ve Gruba Karşı İlgisi:

Yeterli	Orta	Yetersiz

Rehberin Bilgi Düzeyi:

Yeterli	Orta	Yetersiz

Rehberin Kullandığı Sözcükler ile Beden Hareketleri Arasında Çelişki?

Var	Yok

Örnek:

Rehberin Dinleme Yeteneği: İlgili İlgisiz

--	--

Rehberin Mikrofon Kullanımı: Yeterli Yetersiz

--	--

• **Turun Genel Özeti:**



Not: Bu formun geliştirilmesinde aşağıdaki kaynaklardan yararlanılmıştır.

- Baltaş, Z., & Baltaş, A. (2014). Bedenin Dili. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Cüceloğlu, D. (2015). İnsan İnsana. İstanbul : Remzi Kitabevi.
- Navarro, J., & Karlins, M. (2016). Beden Dili. (T. Taftaf, Çev.) İstanbul: Alfa.

EK 4 :Birinci Tur Otobüsü İç Görünümü (20-23 Nisan 2017)

Otobüs Şoförü		Rehberin Sunum Sırasında Bulunduğu Yer	Yardımcı Rehber	
1	2		Tur Rehberi	4
5	6		7	8
9	Araştırmacı		11	12
13	14		15	16
17	18		19	20
21	22		KAPI	
25	26		23	24
29	30		27	28
31	32		33	34
35	36		37	38
39	40		41	42
43	44		45	46

EK 5: İkinci Tur Otobüsü İç Görünümü (25-28 Mayıs 2017)

Otobüs Şoförü		Rehberin Sunum Sırasında Bulunduğu Yer	Yardımcı Rehber	
1	2		Tur Rehberi	4
5	6		7	8
9	10		11	12
13	14		15	16
17	18		19	20
21	22		KAPI	
25	26			
29	30			
31	Araştırmacı			
35	36		23	24
39	40		27	28
43	44		33	34
			37	38
			41	42
			45	46
Dolu		Boş		
Kadın Erkek				