



Kapadokya Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Araştırma Enstitüsü

Turist Rehberliği Anabilim Dalı

**YARATICI DRAMA YÖNTEMİYLE TURİST
REHBERLERİNİN SOSYAL BECERİLERİNİN
GELİŞTİRİLMESİ VE MESLEK SORUNLARININ
BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA**

Eymen Demir

Yüksek Lisans Tezi

Nevşehir, 2023

YARATICI DRAMA YÖNTEMİYLE TURİST REHBERLERİNİN SOSYAL
BECERİLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ VE MESLEK SORUNLARININ
BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA

Eymen Demir

Kapadokya Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Araştırma Enstitüsü

Turist Rehberliği Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Nevşehir, 2023

İTHAF

Bu çalışmamı;

Turist rehberliği uygulama eğitim gezisi için gittikleri Adıyaman İsis otelinde yaşanan deprem nedeniyle hayatlarını kaybeden 31 turist rehberi arkadaşşıma, turizm emekçisi araç kaptanına ve yine aynı otelde yaşamlarını yitiren Kıbrıs gençlerine adıyorum. Bu acı kayıpların bir daha yaşanmaması dileğiyle.

Bununla birlikte sevgili ailemin eğitim hayatım boyunca gösterdiği özveriyi hatırlayıp ne kadar şanslı olduğumu düşünüyorum. Benimle aynı şans elde edememiş, eğitimde fırsat eşitliğine ulaşamayan tüm çocuklara ithaf ediyorum. Güzel günler göreceğiz çocuklar...

TEŞEKKÜR

Çalışmamın tüm sürecinde fikirlerime ışık tutan, kaybolduğumu düşündüğüm zamanlarda bana yol gösteren, en umutsuz anlarda dahi kendi umudunu benim için yeşerten, güler yüzünü bir an olsun eksik etmeyen, bilgi ve tecrübelerini sınırsız şekilde benimle paylaşan, öğrencisi olduğum için çok şanslı hissettiğim sevgili tez danışmanın Dr. Öğr. Üyesi Duygu BORA'ya sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Tez savunma jürimde yer almalarından onur duyduğum kıymetli hocalarım Prof. Dr. Nilüfer Şahin PERÇİN ve Dr. Öğr. Üyesi Şükran ÜNSER'e teşekkürlerimi borç bilirim.

Değerli hocalarım Zeynüddin ASLAN, Keziban ÖKTEN, Sinan IŞIK, Dilek YILDIZ KARAKAŞ, Ceyhan ÖZER ve Pınar ÖZDEMİR ŞİMŞEK'e yaratıcı drama eğitmeni olmam yolunda gösterdikleri büyük emeklere minnettar olduğumu belirtmek isterim.

Yaşamım boyunca kurduğum tüm hayalleri gerçekleştirmem adına daima yanımda olan, eğitim hayatımı başarılı şekilde sürdürmem için çokça fedakarlık gösteren, çalışkanlığını ve azmini örnek aldığım canım annem Nevim DEMİR'e, yaşamımın umut kaynağı olan, her zaman bana benden çok inanan ve beni cesaretlendiren canım kardeşim Zafer Oğuz DEMİR'e teşekkür ederim.

Son olarak mesafelere rağmen desteklerini ve güzel dileklerini yanımda hissettiğim sevgili dostlarıma, Serçelere ve akrabalarıma teşekkürlerimi sunarım.

ÖZET

DEMİR Eymen. Yaratıcı Drama Yöntemiyle Turist Rehberlerinin Sosyal Becerilerinin Geliştirilmesi ve Meslek Sorunlarının Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir, 2023.

Turizm sektörünün temel hizmet sağlayıcılarından olan turist rehberliği, insan ilişkileri temelli çok yönlü ve önemli profesyonel mesleklerden biridir (Yenipınar, 2019). Turizm faaliyetlerine katılan turistlerin genellikle yabancı olduğu bir turizm destinasyonuna gittiklerinde, en çok ihtiyaç duydukları hizmetlerden bir tanesinin rehberlik hizmeti olduğu söylenebilir. Turistlerle birebir iletişim kuran, ülkenin kültürel ve doğal değerlerini turiste en iyi şekilde aktaran turist rehberleri ülkenin turizm imajına önemli ölçüde katkıda bulunur. Bu araştırmanın iki temel amacı bulunmaktadır. Birincisi, turist rehberliği eğitiminde yaratıcı drama yönteminin sosyal becerilerin geliştirilmesinde uygulanabilirliğini tartışmaktır. Çalışmanın ikinci amacı ise, yaratıcı drama yöntemi ile turist rehberlerinin mesleki sorunlarını tespit etmek ve bu sorunlara sundukları çözüm önerilerini belirlemektir. Araştırmanın çalışma grubunu Nevşehir ili içerisinde ikamet eden, çeşitli kurumlarda turist rehberliği eğitimi almış, ulusal ve bölgesel olarak farklı rehber çalışma kartlarına sahip, farklı süre ve bölgelerde çalışmış, daha önce yüz yüze yaratıcı drama deneyimi bulunmayan, 21 eylemli profesyonel turist rehberi oluşturmuştur. Araştırma fenomenolojik yaklaşım çerçevesinde tasarlanmış olup, verilerin toplanması ve çözülmesinde nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nitel veri toplama aracı olarak açık uçlu sorulardan oluşan yarı yapılandırılmış bir görüşme formu geliştirilmiştir. Araştırma verileri atölyelere katılan profesyonel turist rehberlerinin her atölye sonunda yazmış olduğu katılımcı günlükleri, rehberlerle yapılan yüzyüze görüşmeler ve eğitmen notlarının içerik analizi yapılmış ve elde edilen bulgular tartışılarak yorumlanmıştır. Elde edilen bulgulara göre yaratıcı drama yöntemi ile gerçekleştirilen atölyelerin turist rehberliği mesleğinde ihtiyaç duyulan sosyal becerilerin gelişmesine katkı sağladığı sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte turist rehberliği eğitiminde yaratıcı drama yönteminin kullanılmasının etkili olduğu belirlenmiştir. Yaratıcı drama yöntemi ile turist rehberliği meslek sorunlarının belirlenmesi ve çözümüne ilişkin öneriler sunulmasına katkı sağladığı sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Yaratıcı drama, turist rehberliği eğitimi, sosyal beceri, meslek sorunu

ABSTRACT

DEMİR Eymen. An Application for Developing Tourist Guides' Social Skills and Identifying Occupational Problems with Creative Drama Method, Master's Thesis, Nevşehir, 2023.

Tourist guiding, one of the main service providers of the tourism sector, is one of the most versatile and important professional professions based on human relations (Yenipinar, 2019). It can be said that when tourists participating in tourism activities go to a tourism destination that they are generally unfamiliar with, one of the services they need most is the guidance service. Tourist guides who establish one-to-one communication with tourists and convey the cultural and natural values of the country to the tourists in the best way contribute significantly to the tourism image of the country. This research has two main aims. The first one is to discuss the applicability of creative drama method in the development of social skills in tourist guiding education. The second aim of the study is to determine the professional problems of tourist guides and to determine the solutions they offer to these problems with creative drama method. The study group of the research consisted of 21 professional tourist guides residing in Nevşehir province, who received tourist guide training from various institutions, had different guide work cards nationally and regionally, worked in different periods and regions, and had no previous face-to-face creative drama experience. The research was designed within the framework of a phenomenological approach and it was planned to use qualitative research method in collecting and solving the data. A semi-structured interview form consisting of open-ended questions was developed as a qualitative data collection tool. The research data were analysed by content analysis of the participant diaries written by the professional tourist guides participating in the workshops at the end of each workshop, the responses obtained as a result of face-to-face interviews with the guides and the instructor notes, and the findings obtained were discussed and interpreted. According to the findings obtained, it was concluded that the workshops carried out with creative drama method contributed to the development of social skills needed in the tourist guiding profession. In addition, it was determined that the use of creative drama method in tourist guiding education is effective. It was concluded that the creative drama method contributed to the identification and solution of the problems of the tourist guiding profession.

Keywords: Creative drama, tourist guide education, social skills, professional problems.

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	ii
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI.....	iii
ETİK BEYAN.....	iii
İTHAF.....HATA! YER İŞARETİ TANIMLANMAMIŞ.	
TEŞEKKÜR	V
ÖZET	vi
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER.....	viii
KISALTMALAR DİZİNİ	xii
TABLolar DİZİNİ	xiii
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xiv
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM	4
TURİST REHBERİ VE TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİ	4
1.1 TURİST REHBERİ	4
1.2. TURİST REHBERLİĞİ TARİHSEL SÜRECİ.....	5
1.2.1. Dünyada Turist Rehberliğinin Gelişimi.....	6
1.2.2. Türkiye’de Turist Rehberliğinin Gelişimi	10
1.3. TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİ ÖZELLİKLERİ	13
1.4. TURİST REHBERLERİNİN ROLLERİ.....	15
1.5. TURİST REHBERLİĞİ EĞİTİMİ	20
1.5.1. Örgün Eğitim	22
1.5.2. Uzaktan Eğitim	28
1.5.3. Yaygın Eğitim	30
1.6. TURİST REHBERLİĞİNDE YAŞANAN GÜNCEL SORUNLAR.....	31
1.6.1. Turist Rehberliğinde Yasal Sorunlar	33
1.6.2. Turist Rehberliğinde Mesleğin Yapısı ve Sektörle İlgili Sorunlar	34

1.6.3. Turist Rehberliği Eğitimi ile İlgili Sorunlar	38
İKİNCİ BÖLÜM.....	41
SOSYAL BECERİ VE SOSYAL BECERİ EĞİTİMİ	41
2.1. SOSYAL ZEKA	41
2.2. SOSYAL YETERLİLİK	44
2.3. SOSYAL BECERİ	46
2.4. SOSYAL BECERİLERİN SINIFLANDIRILMASI	48
2.5. TURİST REHBERİNİN SAHİP OLMASI GEREKEN BECERİ VE ÖZELLİKLER	54
2.5.1. Davranışsal Özellikler	54
2.5.2. Bilişsel Özellikler	55
2.5.3. Duygusal Özellikler	56
2.5.3.1. Yönetim Becerileri	56
2.5.3.2. İletişim Becerileri	59
2.6. SOSYAL BECERİ EĞİTİMİ.....	60
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	67
EĞİTİMDE YARATICI DRAMA.....	67
3.1. EĞİTİMDE YARATICI DRAMA TANIMI	67
3.2. YARATICI DRAMANIN ÖZELLİKLERİ	70
3.3. YARATICI DRAMANIN AMAÇLARI.....	73
3.4. YARATICI DRAMANIN AŞAMALARI.....	76
3.5. YARATICI DRAMADA KULLANILAN TEKNİKLER.....	78
3.6. YARATICI DRAMA VE SOSYAL BECERİ EĞİTİMİ.....	85
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM.....	95
YÖNTEM	95
4.1. ARAŞTIRMANIN TASARIMI	95
4.2. ARAŞTIRMA KONUSU VE ÖNEMİ.....	95
4.3. ÖRNEKLEM	97
4.4. ALAN UZMANLARININ VE ARAŞTIRMACININ ROLLERİ	98
4.4.1. Araştırmacı.....	98

4.4.2. Alan Uzmanları ve Akran Değerlendirmeleri	99
4.5. YARATICI DRAMA ATÖLYELERİNİN PLANLANMASI	99
4.5. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI	101
4.5.1. Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formunun Hazırlanması	101
4.5.2. Katılımcı Günlükleri	102
4.5.3. Eğitimci Notları	102
4.6. ARAŞTIRMANIN GEÇERLİĞİ VE GÜVENİRLİĞİ	102
4.7. YARATICI DRAMA ATÖLYELERİNİN UYGULANMASI	107
4.8. VERİLERİN TOPLANMASI	107
4.9. VERİLERİN ANALİZİ	108
BEŞİNCİ BÖLÜM.....	109
BULGULAR.....	109
5.1. GÖRÜŞMELERDEN ELDE EDİLEN VERİLER İLE İLİŞKİLİ BULGULAR.....	109
5.1.1. Beceri Teması	110
5.1.2. Öğrenme Süreci Teması.....	117
5.1.3. Yaratıcı Drama Yöntemi Teması.....	119
5.1.4. Duygusal Deneyim Teması.....	122
5.1.5. Meslek Sorunları Hakkında Bilgi Edinme Teması	124
5.1.6. Meslek Sorunları Çözümü Hakkında Bilgi Edinme Teması.....	125
5.1.7. Atölye Sürecine İlişkin Öneriler Teması.....	127
5.2. KATILIMCI GÜNLÜKLERİNDEN ELDE EDİLEN VERİLER İLE İLİŞKİLİ	
BULGULAR	129
5.2.1. Beceri Teması	131
5.2.2. Öğrenme Süreci Teması.....	141
5.2.3. Atölye Süreci Teması.....	145
5.2.4. Duygusal Deneyim Teması.....	150
5.3. GENEL DEĞERLENDİRME ATÖLYESİ EĞİTMEN NOTLARINDAN ELDE	
EDİLEN VERİLER İLE İLİŞKİLİ BULGULAR	153
5.3.1. Turist Rehberliği Meslek Sorunları	153
5.3.1.1. Mesleğin Yapısı Gereği Sorunlar Teması	154
5.3.1.2. Yasal Sorunlar Teması.....	157

5.3.1.3. Sektörel Sorunlar Teması.....	159
5.3.1.4. Turist Rehberliği Eğitimine Yönelik Sorunlar Teması	163
5.3.1.5. Turist Grupları ile İlgili Sorunlar Teması	166
5.3.1.6. Rehberlere Dair Sorunlar Teması.....	169
5.3.2. Turist Rehberliği Meslek Sorunlarına İlişkin Çözüm Önerileri	171
5.3.2.1. Mesleğin Yapısı Gereği Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri Teması	172
5.3.2.2. Mesleğin Yasal Sorunlarına İlişkin Çözüm Önerileri Teması.....	174
5.3.2.3. Sektörel Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri Teması.....	176
5.3.2.4. Turist Rehberliği Eğitimi Sorunlarına İlişkin Çözüm Önerileri Teması	178
ALTINCI BÖLÜM	181
6.1. TARTIŞMA	181
6.2. SONUÇ	189
6.2.1. Yaratıcı Drama Süreci ve Sosyal Becerilerin Geliştirilmesine İlişkin Sonuçlar	189
6.2.2. Turist Rehberliği Meslek Sorunları ve Çözüm Önerilerine İlişkin Sonuçlar	197
6.3. ÖNERİLER	204
KAYNAKÇA	206
EK-1.ORİJİNALLİK RAPORU	231
EK-2. ETİK KURUL İZİN FORMU.....	232
EK-3. KATILIMCI BİLGİLENDİRME VE ONAM FORMU.....	233

KISALTMALAR DİZİNİ

akt.: Aktaran

Akts : Avrupa Kredi Transfer Sistemi

bs.: Basım

çev.: Çeviren(ler)

ed.: Editör(ler)

göz. geç. bs.: Gözden geçirilmiş basım

TUREB: Turist Rehberleri Birliği

t.y.: Tarih yok

WFTGA: World Federation of Tourist Guide Associations

YÖK: Yükseköğretim Kurulu

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1. Ön lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi.....	24
Tablo 2. Lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi	26
Tablo 3. Yüksek lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi	28
Tablo 4. Lisansüstü tezlerde elde edilen sonuçların ele alınan konu alanlarına göre dağılımı	91
Tablo 5. Yaratıcı drama atölye planları.....	100
Tablo 6. Görüşmelerden elde edilen veriler sonucunda ulaşılan temalarla ilişkili kod matris tarayıcısı	109
Tablo 7. Katılımcı günlüklerinden elde edilen veriler sonucunda ulaşılan temalarla ilişkili kod matris tarayıcısı	130
Tablo 8. Öğretmen notlarından elde edilen veriler sonucunda ulaşılan temalarla ilişkili kod matris tarayıcısı	154
Tablo 9. Öğretmen notlarından elde edilen veriler sonucunda ulaşılan temalarla ilişkili kod matris tarayıcısı	172

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Turist rehberlerinin rolleri.....	16
Şekil 2. Türkiye’de profesyonel turist rehberliği eğitimi.....	22
Şekil 3. Turist rehberliğinin açmazları.....	32
Şekil 4. Sosyal beceri sınıflandırmaları.....	49
Şekil 5. Sosyal beceri sınıflandırmaları II.....	52
Şekil 6. Akkök (2006) Sosyal beceri sınıflandırması.....	53
Şekil 7. Yaratıcı dramanın genel özellikleri.....	73
Şekil 8. Yaratıcı dramanın amaçları.....	75
Şekil 9. Beceri teması.....	110
Şekil 10: Öğrenme süreci teması.....	118
Şekil 11: Yaratıcı drama yönetimi teması.....	120
Şekil 12: Duygusal deneyim teması.....	122
Şekil 13: Meslek sorunları hakkında bilgi edinme teması.....	124
Şekil 14: Meslek sorunları çözümü hakkında bilgi edinme teması.....	126
Şekil 15: Atölye sürecine ilişkin öneriler teması.....	128
Şekil 16: Beceri teması.....	131
Şekil 17. Öğrenme süreci teması.....	141
Şekil 18. Atölye süreci teması.....	146

Şekil 19. Duygusal deneyim teması	151
Şekil 20. Mesleğin yapısı gereği sorunlar teması.....	155
Şekil 21. Yasal sorunlar teması.....	158
Şekil 22. Sektörel sorunlar teması	160
Şekil 23. Turist rehberliği eğitime yönelik sorunlar teması	163
Şekil 24. Turist grupları ile ilgili sorunlar teması.....	166
Şekil 25. Rehberlere dair sorunlar teması.....	169
Şekil 26. Mesleğin yapısı gereği sorunlara ilişkin çözüm önerileri teması.....	173
Şekil 27. Mesleğin yasal sorunlarına ilişkin çözüm önerileri teması.....	174
Şekil 28. Sektörel sorunlara ilişkin çözüm önerileri teması.....	177
Şekil 29. Turist rehberliği eğitimi sorunlarına ilişkin çözüm önerileri teması....	179

GİRİŞ

Sosyal beceriler gelişen ve hızla değişen dünya koşullarında giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Bireylerin başkalarıyla karşılıklı ve sağlıklı ilişkiler kurabilmesi adına sahip olduğu tüm beceriler sosyal beceri olarak tanımlanır (Bacanlı, 2014). Bu beceriler, bireylerin kişisel başarısının yanı sıra toplumla uyumlanması, sağlıklı ilişkiler yürütebilmesi, iş ve akademik hayatında başarıya ulaşabilmesi adına temel oluşturmaktadır. Ülkemize gelen ziyaretçilerin kültürel farklılıkları oldukça çeşitlilik gösterir bu nedenle rehberin etkili bir iletişim kurmak adına bu farklılıkları göz önünde bulundurması gerekir (Temizkan ve Ergün 2018). Kùltürler arası etkileşimde önemli rolleri olan turist rehberlerinin turist memnuniyetini sağlamak için davranışsal, bilişsel ve duygusal alanlarda becerilere sahip olması gerekmektedir (Min, 2012). Turist rehberlerinin, sahip olması gereken bilgi, beceri, özellik, yetkinlik ve sorumluluklar turların başarılı bir şekilde yönetilmesi ve turist memnuniyetinin sağlanması bakımından oldukça önemlidir ve bu beceriler öğrenerek kazanılabilir ya da geliştirilebilir özellikleri kapsamaktadır (Tetik, 2006). İyi eğitilmiş, çağdaş bir rehberin, kendi ülkesi ve toplumu için ziyarete gelen turistleri gönüllü turizm elçisine dönüştürebilmesi de mümkündür. Bu nedenle bu denli önemli bir misyonu olan turist rehberlerinin eğitimlerinde oldukça özenli davranılması gerekliliği açıktır (Değirmencioğlu, 2001). Türkiye’de turist rehberliği eğitimi örgün, uzaktan ve yaygın eğitim olarak verilmektedir. Turist rehberliği eğitiminde genellikle teorik bilgilere dayalı bir sistemin mevcut olduğu bu bağlamda uygulamaya yönelik derslerin yetersizliğinin turist rehberliği mesleğine ne ölçüde etkileri olduğu tartışılmaktadır. Bu bağlamda sosyal becerilerinin geliştirilmesine yönelik eğitimlerin de sıklıkla verilmesine ihtiyaç duyulduğu söylenebilir.

Turist rehberliği eğitim müfredatı incelendiğinde sosyal becerilerin geliştirilmesine yönelik eğitimin sadece iletişim becerileri adlı ders kapsamında yer alması ve bu dersin farklı üniversitelerde farklı içerik ve ders sürelerinde verildiği tespit edilmiştir (Yenipınar ve Kardaş, 2019). Ayrıca Avrupa standardında turist rehberliği eğitim programı ders içeriği incelendiğinde, Türkiye’de lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi veren üniversitelerin ders programında teknik derslerin yeterli düzeyde olmadığı tespit edilmiştir. Örneğin; İletişim Teknikleri (Sözlü İletişim, Stres Yönetimi), Sunum Teknikleri (Diksiyon, beden dili, harita okuma, CPS kullanımı), (Yenipınar ve Zorkirişci

2013). Bu bağlamda eğitimci merkezli, öğrencinin/rehberin eğitim sürecinde pasif dinleyici konumunda olduğu turist rehberliği eğitiminde yaratıcı drama gibi eğitimci ile katılımcının etkileşiminin yoğun olduğu, demokratik ortamda sürdürülen, katılımcı merkezli öğretim yöntemlerine ihtiyaç duyulması söz konusudur.

Günümüzde, çağdaş eğitim yaklaşımında bireyi öğrenme eyleminde etkili kılan, yaşayarak ve yaparak öğrenmesine imkan sunan, yaratıcı ve üretken bir birey olmasını sağlarken bireyin tüm yönleriyle gelişmesine ve kendini gerçekleştirmesine katkıda bulunan bir yöntem olarak görülen yaratıcı drama yöntemi kullanılmaya başlanmıştır (San, 1990). Yaratıcı drama sürecinde katılımcının birçok özelliği gelişir. Yaratıcı drama bireylere; kendini ifade etme, hayal gücünün gelişimi ve sanatsal farkındalık, sosyal farkındalık, bilişsel farkındalık, konuşma akıcılığı, kendini tanıma, öz saygı geliştirme, kendine güven ve kendini disipline etme gibi özellikler kazanmasına yardım etmektedir (Kaf, 2000). Bu nedenle sosyal becerilerin geliştirilmesinin önemli olduğu turist rehberliği eğitimi de yaratıcı dramanın yöntem olarak kullanılacağı önemli bir alandır.

Ayrıca turist rehberliği birçok sorunu içinde barındırır. Fiziki güç temelli olması, iş güvencesinin olmaması, dışsal etkilere bağımlılığı, sürekli kendini yenileme gerekliliğinin olması turist rehberliği mesleğinin ayırt edici özelliklerini göstermektedir (Ahipaşaoğlu, 2006). Yaratıcı drama yöntemi kullanılarak verilen eğitimin mesleğe dair sorunlara ve çözümlere yönelik tartışmalara zemin sunabileceği söylenebilir. Bu bağlamda çalışma turist rehberliği mesleğinde sorunları ve çözüm önerilerini yaratıcı drama ile inceleyen ender çalışmalardan biri olma özelliğine sahiptir.

Literatürden hareketle çalışmada aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır.

Turist Rehberliği eğitiminde yaratıcı drama yönteminin kullanılması etkili midir?

Turist Rehberlerinin sosyal becerilerin geliştirilmesinde yaratıcı drama yöntemi etkili midir?

Turist Rehberliği alanında mesleğe dair sorunların belirlenmesi ve çözümüne yönelik öneriler sunulmasında yaratıcı drama yöntemi yararlı mıdır?

Bu araştırma sorularından hareketle çalışmanın birinci bölümünde turist rehberi ve turist rehberliği mesleğine dair kavramlara yer verilmiştir. Turist rehberinin tanımı yapılmış ardından turist rehberliği mesleğinin tarihsel sürecine değinilmiştir. Turist rehberinin rollerinin neler olduğu ve rehberlik mesleğinin özellikleri incelenmiştir. Sonrasında turist rehberliği eğitimi incelenerek ülkemizde turist rehberliği eğitimi verilen programlardan bahsedilmiştir. Son olarak turist rehberlerinin güncel sorunları sınıflandırılarak incelenmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümünde sosyal beceri ve sosyal beceri eğitimine yönelik kavramlar incelenmiş olup sosyal zeka, sosyal yeterlilik ve sosyal beceri tanımlamalarının ardından sosyal beceri sınıflandırılmalarına değinilmiştir. Turist rehberlerinin sahip olması gereken beceri ve özelliklerinden bahsedilmiştir. Son olarak sosyal beceri eğitimi hakkında bilgilere yer verilmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde eğitimde yaratıcı drama konusu ele alınmıştır. Yaratıcı dramanın tanımı, özellikleri, amaçları, aşamaları ve kullanılan teknikler sıralanmıştır. Son olarak yaratıcı drama ve sosyal beceri eğitimi arasındaki ilişki incelenmiştir.

Çalışmanın dördüncü bölümünde araştırmanın yöntemine yer verilmiştir. Araştırmanın tasarımı, alan uzmanlarının ve araştırmacının rolleri, araştırma konusu ve önemi, örneklem, yaratıcı drama atölyelerinin planlanması, veri toplama araçları, araştırmanın geçerliği ve güvenilirliği, yaratıcı drama atölyelerinin uygulanması, verilerin toplanması ve analizi detaylı şekilde açıklanmıştır.

Çalışmanın beşinci bölümünde elde edilen veriler bulgular başlığı altında incelenmiştir. Araştırma kapsamında yararlanılan görüşmeler, katılımcı günlükleri ve eğitmen notlarının analizi neticesinde elde edilen bulgular detaylandırılmıştır.

Çalışmanın altıncı ve son bölümünde ulaşılan sonuçlar ifade edilmiş ve tartışılmıştır. Çalışma sonuçlarından hareketle konuyla ilgili gelecek araştırmacılara ve sektöre öneriler sunulurken katkı sağlanmaya çalışılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

TURİST REHBERİ VE TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİ

1.1 TURİST REHBERİ

Turist rehberine ilişkin yapılmış birçok tanımın olmasının yanında uluslararası düzeyde kabul gören Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonu'nun (WFTGA; World Federation of Tourist Guide Associations) tanımı şu şekildedir. Turist rehberi (WFTGA, 2018): "Yurtiçi ya da yurtdışından gelen grup ya da bireysel ziyaretçilere, onların tercihleri doğrultusundaki bir dilde, bir bölge ya da şehirde bulunan anıtlar, müzeler, doğal ve kültürel çevre ve tarihi yerlerde kılavuzluk eden ve eğlendirici bir yorumla bunları ziyaretçilerine aktaran, yetkili otoriteler tarafından tanınan kişidir".

Türkiye’de ise profesyonel turist rehberi çalışma kartı ve/veya turist rehberliği ruhsatnamesine sahip olan kişilerin icra ettiği meslektir. 6326 Sayılı Turist Rehberliği Mesleği Kanunu ‘tanımlar’ başlığı altında madde 2 de 'eylemliler rehberler' ve 'eylemsiz rehberler' şeklinde iki ayrı tanım yapılmıştır. Buna göre “eylemliler turist rehberi; çalışma kartı sahibi, fiilen turist rehberliği hizmeti sunma hak ve yetisine sahip olan turist rehberini, eylemsiz turist rehberi; ruhsatname sahibi olup çalışma kartı olmayan turist rehberini” ifade eder. Türkiye Rehberler Birliği verilerine göre Türkiye’de sayıları her geçen gün artmakla birlikte 12740 ruhsatname sahibi turist rehberi bulunmaktadır. Türkiye’de 38 farklı dilde, eylemliler veya eylemsiz ruhsatname sahibi turist rehberi olduğu görülmektedir. Turist rehberi sayısının en yüksek olduğu dil 8371 rehber ile İngilizce, 1642 ile Almanca, 1132 ile Fransızca, 1028 İspanyolcadır. En az sayıda rehberin ruhsat sahibi olduğu diller arasında ise Tayca, Hintçe, İzlandaca, Arnavutça, Makedonca, Litvanca, Slovakça dilleri bulunmaktadır (“TUREB”, t.y.).

Turist Rehberleri Birliğinin (TUREB) Profesyonel Turist Rehberliği El Kitabı'nda turist rehberliği şu şekilde tanımlanmıştır. “Meslek Kanunu'nda; Turist rehberi: Bu Kanun hükümleri uyarınca mesleğe kabul edilerek turist rehberliği hizmetini sunma hak ve yetkisine sahip olan kişi demektir.” (TUREB, 2007).

Ahipaşaoğlu (2006), turist rehberini; "belirli bir program dâhilinde yerli ve yabancı gezginlere yol gösteren, program kapsamındaki ziyaret yerleri hakkında uygun dilde doğru bilgiler aktaran, ÷lke ya da bölge hakkında tanıtım yapan, gezginlerin doğru sosyal, ekonomik ve kültürel izlenimler almasına yardımcı olan kişi." şeklinde tanımlamıştır. Turist rehberi; "Grupları ya da bağımsız seyahat eden ziyaretçileri yabancı ÷lkelerde veya kendi ÷lkelerinde gezdiren, onlara yol gösteren, aynı zamanda ÷lkelerin, şehirlerin ve bölgelerin tarihî ve turistik yerleri, müzeleri, anıtları, kültürel ve doğal çevresi ile ilgili ziyaretçilere arzu ettikleri dilde eğlendirici ve bilgilendirici anlatılar gerçekteşiren kişidir." (Akbulut, 2006).

Ön Esen (2018)'e göre turist rehberi; "anadilini, dinini, rehberlik yaptığı ÷lkenin kültürünü, tarihini ve coğrafyasını çok iyi bilmesinin yanı sıra, arkeoloji, mitoloji, sanat tarihi, dinler tarihi ve ikonografi gibi konulara da hâkim olması, iletişim becerisinin güçlü olması ve yabancı dil bilgisinin de yeterli olması gerekmektedir." Yenipınar (2019) 'a göre "turist rehberi, iyi bir hatip, iyi bir dinleyici, kültürlerarası iletişim uzmanı, güçlü birtakım lideri, tur sırasında konuklar için dinleme ve öğrenme ortamı yaratan, ÷lkesini iyi tanıtan, zamanı iyi yöneten, yerel halkla iyi diyalog kuran ve onları gözeten, turda çıkan anlık sorunlara çözüm üreten, keşif, eğlence ve dostluk ruhu yaratan, keyifli bir gezi için güvenli ortam yaratan ve seyahat işletmesinin kurallarına uyarak turu başarılı bir biçimde yürüten kişidir."

Yapılan tanımlara bakıldığında turist rehberinin sürekli öğrenme vizyonuna sahip olmak, bilgi ve tecrübelerini doğru yansıtmak, ÷lkesini başarılı şekilde tanıtmak, ziyaretçilerin tatilleri konusunda bir doyum oluşturmak, iyi izlenim yaratmanın yanında olumsuz yöndeki algıları kırmak gibi çok çeşitli görev ve sorumluluklarının olmasına dikkat çekilmiştir.

1.2. TURİST REHBERLİĞİ TARİHSEL SÜRECİ

Literatür incelendiğinde rehberliğin tarihsel gelişiminin çeşitli başlıklarda, dönemlerde incelendiği gör÷lmektedir. Bu çalışmada rehberliğin kısa tarihi gelişimi 'Dünya'da Turist Rehberliğinin Gelişimi' ve 'Türkiye'de Turist Rehberliği Gelişimi' olmak üzere iki başlıkta ele alınmıştır.

1.2.1. Dünyada Turist Rehberliğinin Gelişimi

Araştırmacılar turizmin tarihsel sürecini insanoğlunun dünya üzerinde var olmaya başladığı ilk dönemlere, neolitik çağlardaki alışveriş odaklı kent değiştirmelerine, Sümerlilerin tekerleği bulmasından günümüze kadar uzanan bir süreç dahilinde incelemişlerdir. Bilim insanlarının ticareti ilk başlatan Sümerlileri ve bugün ki anlamda ilk gezginler olan Fenikelileri, hac ziyaretlerini, gezdikleri yerler hakkında bilgi veren seyyahları, spor faaliyetlerini ticaret yollarını ve bunun gibi birçok unsuru ele aldıkları çalışmaları bulunmaktadır. Araştırmacılar ilk çağlarda yapılan seyahatlerin ekonomik nedenler, askeri nedenler, sporla ilgili, dinle ilgili ve sağlıkla ilgili nedenlerden kaynaklandığını ileri sürmüşlerdir (Çolakoğlu, Efendi ve Epik, 2017). Bu temel nedenlerin yanı sıra bilimsel keşif ve araştırmalar için de seyahatler yapılmış bu seyyahlar yanlarında stenograf ve rehber götürmüşlerdir. (Löschburg, 1998).

Fenikeliler günümüz anlamıyla il gezginler olarak anılmakta ve tüccar bir ulus olmaları sebebi ile Karadeniz'den Akdeniz'e oradan İskandinavya'ya kadar uzanan geniş bir coğrafyada, kara ve deniz yollarını kullanarak ticari geziler yapmışlardır (Çakır, 2010).

Yaşadığı dünyayı keşfetmek amaçlı yapılan turistik seyahatlerin ilkinin Eski Yunanistan'da yapıldığı ifade edilir. İlyada ve Odiesus'un yazarı Homeros, Atinalı Solon ve gezileri hakkında eserlerinde sıklıkla söz eden Bodrumlu Heredot ilk turistler olarak anılmaktadırlar (Usta, 2001). Ayrıca Heredot yaşadığı bölge Halikarnas'ın, Pers İmparatorluğu hakimiyetinde olması, Eski Yunan Kolonisi olması, Mısır ile ticari ilişkilerin sıklığı nedeniyle çok sayıda farklı kültürle iç içe yaşamış böylece birçok dile hakim olmuştur. Bu bakımdan günümüz rehberlerinin taşınması gereken birçok özelliğe sahip olduğu söylenebilir (Seyhan ve Evcim, 2012).

Mısırlı rahipler dünyada ilk turist rehberi olarak kabul görse de bu gezilerin daha çok dini mekanlara yönelik yapılmış olması organize bir hareketlilik oluşturmamaktadır (Pond, 1993; Ahipaşaoğlu, 2006). Organize anlamda ilk faaliyetler tanrılar adına düzenlenen festivallerle gerçekleşmiştir. Antik Çağ'da düzenlenen Pythia, Isthmia, Olympia, Nemea festivalleri inanç motivasyonu ile kişileri harekete geçirmiştir çünkü bu festivallerin her biri tanrılara adanmakta, açılışlarında dini ritüeller yapılmaktaydı. Ancak

Olympia festivalinin kişileri harekete geçiren motivasyonu spor olmuştur. Bölgesel şampiyonluk gibi belirli bir başarı kazanımına göre olduğu katılım mümkün olabildiği bu festivalle birlikte çeşitli sayılarda stadion ve colosseumlar yapılmıştır. Buradan yola çıkarak yeni binaların yapımıyla birlikte bir mimari üslup oluşmuş, mimari eserleri görme arzusu yaratılmış, kent ekonomisi gelişmiş, kentte yaşayan önemli düşünürlerden ders almak gibi kültür sanatla ilgili bir merak uyandırılmış ve böylece sporun yanı sıra bir kültür motivasyonu da sağlanmıştır (Tekin ve Tekin, 2014; Güneş ve Çobankir Şengül, 2017). Tüm bu çerçevede Eski Romalılar bugün ki anlamıyla en çok seyahat eden ve turizm olayına yüksek katılımı sağlayanlar olarak bilinmektedir (Akoğlan Kozak vd., 2013). Romalıların bir diğer temel seyahat nedeni sağlıktır. Roma coğrafyasında yer alan hamam ve kaplıcalar iyi bir yatırım alanıdır ve sağlık amaçlı gelen ziyaretçilere eşlik eden rehberlerin bulunduğu bahsetmek olasıdır (Fagan, 2002). Öte yandan Orta Çağ'da seyahatler ticaret amacıyla kıtalararasına taşınmıştır. İpek Yolu başta olmak üzere ticaret yollarının, Avrupa'yı Çin'e ve Hindistan'a kadar bağlaması önemli bir seyahat rotası oluşturmuştur (Eralp, 1983).

Orta Çağ'da seyahat hareketlerinin hızlanmasında en önemli faktör, dini inançlardır. Haçlı seferleri kitlesel anlamda büyük organizasyonların gerçekleştiği seyahatlerin ilk örnekleridir (Güneş ve Çobankir Şengül, 2017). Bu çağda Avrupa'da Hristiyanlar açısından kutsal kabul edilen Efes'te Saint Jean, Saint Martin'in Fransa'daki Mezarı, Mont Saint Michel Manastırı, Roma ve Kudüs gibi yerlere, İslam dini bakımından kutsal kabul edilen Mekke, Medine, Kerbela gibi kutsal mekanlara doğru bir seyahat akımı söz konusudur (Usta, 2001). Haçlı seferleri, kavimlerin kendi ülkelerinde, yaşadıkları bölgelerde organize edilmesi, hazırlıkların başlangıç ve gidiş güzergahı üzerinde yapılmış olması bakımından yüzyıllar süren savaş organizasyonlarından ayrılır. Haçlı seferleri uzun yıllar süren, İstanbul'dan Antakya'ya, Kudüs'ten, Suriye'ye, Mısır'a uzanan seyahatlerdir (Mill, 1990). Venedik Limanı özellikle deniz yolu ile seyahat edenler için önemli hale gelmiştir. Burada yürütülen seyahat acentası faaliyetleri günümüz anlayışına oldukça yakın hizmetler düzenlemiştir. Yolculuk, konaklama yeme içme ve çevre gezileri gibi hizmetler veren bu acentalar Hac organizasyonunda önemli ölçüde başarılı olmuştur (Tanrısever, 2019). Orta Çağ'da yaşadığı ülkenin sınırlarını aşan yaşadığı dönemden sonra da pek çoklarına ilham olan Marco Polo (1271-1295) ilk önemli gezginlerdendir. Ticari amaçla seyahate başlayan sonrasında insanların dünya hakkında

daha çok bilgi sahibi olması için ülkesine geri döndüğünü belirten Marco Polo seyahatlarını “*Dünyanın Tasviri*” adıyla seyahatname haline getirmiştir. Bu bağlamda Marco Polo Orta Çağ’da oldukça az kaynaklara zenginlik kazandırmış ve günümüz turizm tarihine büyük ölçüde katkı sağlamıştır (Akdağ, 2019; Acar, 2021).

Rönesans döneminde ortaya çıkan sanatçılar ve eserleri, bu dönemde turizm faaliyetlerini büyük ölçüde etkileyen ve turistik çekicilik yaratan unsurların başında gelir (Solmaz, Erdoğan, Solmaz, Batman, 2014). Rönesans’ın doğmasıyla, Orta Çağ’dan kalma karanlık düşünceler değişim göstermiş, bilim, sanat, kültür, inanç ve yönetimlerde yeni anlayışlar meydana gelmiştir (Akat, 2000). Sanat eserlerinin yoğun olduğu bölgelere ilgi artmış, bu nedenle başta Roma olmak üzere bu bölgelere yoğun biçimde seyahat hareketliliği başlamıştır. İtalya’da başlayıp tüm Avrupa’ya yayılan Rönesans hareketi sonucunda pek çok ülkeden öğrenciler İtalya’ya gitmiştir. Öğrenci guruplarının sonrasında çok sayıda kişi Atina’daki Akropolü görmek amacıyla önemli seyahat faaliyetleri gerçekleştirmiş ve böylece turizm hareketleri daha da canlılık göstermiş ve yayılmıştır. İtalya dışında Paris de çeşitli öğrencilerin ziyaretinde ilgi odağı olmuştur. Işık şehri olarak anılan Paris bu anlamda ‘Üniversite Turizmi’ adı verilen gençlik turizmine öncülük etmiştir (Usta, 2001; Kozak vd. 2013; Ahıpaşaoğlu ve Arıkan, 2003).

Günümüzde "Grand Tour" (Büyük Tur) olarak bilinen Aristokrat ailelerin İngiltere'den Fransa, Almanya, Avusturya, İsviçre ve Benelux ülkeleri üzerinden İtalya'ya olan seyahatları bugünün kültür turizmi anlayışının öncülerindedir (Hibbert, 1969; Pordges 1981; Clarke 1986; Cook vd., 1999). Bu dönemde günümüze de ışık tutan 14. yüzyıl coğrafyasını keşfettiğimiz İbn-i Battuta Seyahatnamesi, 16. yüzyılda çizilen Piri Reis'in Dünya Haritası, seyahatlerini kaleme alan Evliya Çelebi'nin Seyahatname'si rehber kaynak olarak karşımıza çıkmaktadır (Yenipınar, 2019). Rönesans dönemi sanat, bilim, kültür anlamında gerçekleşen yenilikler, var olan sanatçı ve eserlerine olan ilginin seyahat hareketliliğini artırması bakımından modern turizmin gelişimine zemin hazırlamıştır (Solmaz vd., 2014).

Sanayileşme sonucu ulaşım ve altyapı sistemleri önemli hal almış böylece turizm faaliyetlerinin en temel unsuru olan seyahat kolaylaşmıştır. Bu dönemde 1829’da Boston’da inşa edilen Amerika’da modern otellerin ilk örneği kabul edilen, dönemin en lüks ticari yapısı sayılan, günümüzdeki anlamıyla otelciliği başlatan, “Tremont House” oteli hizmete

açılmıştır (Çakırkaya, 1994). Örgütlü turizm pazarlamasının oluşturulması ve turizm sektörünün en temel öğelerinden biri olan acentaların ortaya çıkışı yine bu dönemde gerçekleşmiştir (Kozak vd., 2021). Günümüzdeki anlamıyla ilk paket tur “Thomas Cook tarafından 1841 yılında İngiltere’nin Leichester kentinden 20 km uzaklıkta bulunan Loughbrough kentindeki bir festivale, seyahat eden 570 kişilik turist kafilesini trenle götürmesi” üzerine gerçekleşmiştir (Yarcan ve Peköz, 2001). Aynı zamanda Cook düzenlediği turları kendisi yöneterek çağdaş rehberliğin de öncüsü olmuştur. Kitlesele gezilerin hem ulaşım hem de konaklama bakımından bireysel gezilerle karşılaştırıldığında daha ucuza gerçekleştirilmesi, seyahat firmalarının bu turlarla daha fazla kar etmeleri, bireysel olarak gezen turistlerin daha az para ve zaman harcamasına katkı sağlamıştır. Bu başarısının ardından birçok turizm acentası açılmış böylece ‘Turizm Endüstrisi’ şekillenmiştir (Löschburg, 1998).

Avrupa’da sanayileşme ile başlayan modernleşme sürecinde buharlı gemilerin, trenlerin icadı, sonrasında otomobil gibi ulaşım araçlarının hızla gelişmesi, çalışma koşullarının iyileşmesi, üretimin mekanikleşmesi, sendikalaşma gibi birçok etkenle bu zamana kadar elitlerin sahip olduğu imkanlar orta sınıf halkın da katılmasıyla 20. yüzyılda tüm dünyaya yayılan bir anlayışa dönüşmüştür (Usta, 2001; Ahipaşaoğlu, 2006). Ayrıca 20. Yüzyıl başlarında rehber istihdam etmiş acentaların varlığından ve rehberlerin eğitimine dayalı çalışmalardan da söz edilebilir (Çokal, 2015).

Seyahat faaliyetleri 1914-1918 yılları arasında Birinci Dünya Savaşı nedeniyle duraklamıştır (Gürdal, 2015). Ancak İkinci Dünya savaşından sonra hızlı bir gelişme göstermiştir. Özellikle toplumsal ve ekonomik anlamda yaşanan değişimler teknolojinin büyük hızda gelişmesi, sendika hakları ile boş zamana sahip olunması, ulaşım araçlarının hızla gelişmesi, savaşta kullanılan hava taşıtlarının sivillerin kullanımına sunulması, sanayiye verilen önemin gün geçtikçe artması hızlı kentleşme ve yoğun çalışma koşulları ile birlikte artan dinlenme ihtiyacı, savaş sonrasında sosyal gezi, karavan, kamp vb. seyahat faaliyetlerinde gerçekleşen yeni eğilimler modern dönemin seyahat hareketliliğini en çok etkileyen unsurlar olmuştur (Topsakal, Yüzbaşıoğlu, Çuhadar, 2018; Budak, 2000, Usta, 2001; Çallı, 2015).

1.2.2. Türkiye’de Turist Rehberliğinin Gelişimi

Osmanlının son dönemlerinde ilk rehberlik yapılanması, Osmanlının Batılılaşma çabaları, 1839 yılında Tanzimat Fermanı’nın ilanının getirdiği güvenceler ve Batı’nın da özellikle İstanbul’a olan ilgisi nedeniyle başlamıştır. Yabancı araştırmacılar tarafından Anadolu’da başlatılan kazılar, aynı zamanda Osman Hamdi Bey’in yapmış olduğu kazılar ve ilk müzecilik çalışmaları, Batı’da sanayileşmeyle birlikte refah artışının getirdiği kültür, sanat, tarih merakı gibi birçok unsur seyahatlerin artmasını sağlamıştır. Batı’da çeviri kitapları sayesinde Anadolu coğrafyasına duyulan ilgi giderek artmış ve böylece Troya Savaşı’nın yaşandığı yerler keşfedilmiştir. Troya’dan çıkarılan eserlerin yurt dışına kaçırılıp götürülmesi de coğrafya hakkında merakı yükseltmiştir (Gülersoy, 1996; Kaya, 2020).

Dünyadaki hızlı gelişmelerle birlikte Thomas Cook, Wagon-Lits şirketi ile birleşmiştir. 1883 tarihinden itibaren Orient Express ile Paris-İstanbul arası düzenlenen tren seferleri güzergahına İstanbul’un dahil edilmesi ile şehir önemli bir “destinasyon” haline gelmiştir. İstanbul’a gelen ziyaretçi sayısındaki artışla birlikte konaklama, yeme içme ve rehberlik hizmetlerine de ihtiyaç doğmuştur. İstanbul’a gelen ziyaretçi sayısındaki artışla birlikte konaklama, yeme içme ve rehberlik hizmetlerine de ihtiyaç doğmuştur (Çavuş, 2009).

İstanbul’a bu dönemde ulaşım, tren ve deniz yolu kullanılarak yapılmakta ve Avrupa’dan gelen ziyaretçilerin konaklama, yeme içme, eğlence ihtiyaçlarını Galata ve Beyoğlu çevresinde karşıladığı bilinmektedir (Amicis, 2013). Beyoğlu ve Galata’daki konaklama ve yeme içme mekanlarını azınlıkların işletmesi, bölgede tüccarlık yapıları, kuyumcuların, antika eser dükkanlarının, turistlerin alışveriş yaptıkları yerlerin onların himayesinde olması, turistlerle birebir ilişki kurmaları, birkaç yabancı dil konuşmaları gibi sebepler ilk rehberlik hizmetlerinin azınlıklar tarafından verilmesine zemin hazırlamıştır. Ticaret, el sanatları, şarapçılık ile Ermeni ve Süryaniler, konaklama ve yeme içme hizmetleri ile Rumlar, komisyonculuk, emlakçılık, doktorluk, eskicilik ile de Museviler ilgilenmiş, böylece ilk tercüman rehberliğin azınlıklar tarafından yapılması doğal bir sonuç olarak nitelendirilmiştir (Gülersoy, 1996; Çakmak, 2018). Ancak hiçbir eğitimi olmayan bu rehberlerin sadece günlük kazançlarına odaklandıkları, kulaktan

dolma yanlış bilgilere dayalı hareket ettikleri, şehirle ilgili tarihsel gerçeklikten uzak bilgilerle kötü itibar yarattığı, birçok kaynakta karşımıza çıkmaktadır. Yaşanan sorunların giderilmesi adına Osmanlı yeni bir meslek kolu olan rehberlikle ilgili ilk belge niteliğini de taşıyan 29 Nisan 1980 tarihinde “Seyyahine Tercümanlık Edenler Hakkında 190 sayılı Nizamname” hazırlamıştır (Ahipaşaoğlu, 2006). Nizamname, uygulanması ve gerekli denetimlerin yapılması bakımından yeterli olmamış sadece yürürlükte kalmıştır (Yılmaz, 2017).

Rehberlik mesleği Cumhuriyetin kurulmasına kadar geçen sürede amatörcü ve denetimsiz bir şekilde sürdürülmeye çalışılmıştır. Zamanında yaratılan ülkenin olumsuz imajını değiştirmek amacıyla tercüman rehberlik konusuna ilişkin çalışmalar yapılmıştır. Bir grup gönüllü genç tarafından tercümanlık yapmak için 1923 yılında “Türk Seyyahın Cemiyeti” kurulmuştur. İlk defa rehberlere yönelik kurslar düzenlenmiş, bir lisans sahibi olunması adına sınav yapılmıştır (Çimrin, 1995; Değirmencioğlu, 2001).

2730 sayılı "Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edecekler Hakkında Kararname" 8 Kasım 1925 tarihinde yayımlanmıştır. Kararname, on bir madde üzerinden rehberlik mesleğinde, eğitimin önemini vurgulamış, tabi olunması gerekli kuralları belirlemiştir. Tercüman-rehberlik mesleğini yapacak kişilerin eğitiminin ne kadar önemli olduğunu vurgulasa da turizm faaliyetlerinin temelinde resmi bir kurum yer almaması bu kararnamenin kâğıt üzerinde kalmasına yol açmıştır (Mısırlı, 2015; Çolakoğlu vd., 2017)

1928 yılında açılan tercüman-rehberlik kursu başvuru sahiplerinin yapılacak sınavdan başarılı olma şartını sunduğu için önemli kabul edilmiştir. İlk defa bir sınavdan geçerek kursa katılmaya hak kazanma ve eğitim sonrasında tercümanlık belgesi sahibi olma söz konusudur. Kurs sonucu 50 kişi belge almaya hak kazanıp tercüman-rehber olarak mezun olmuştur. 1935 yılında belediyelerce açılan turizm şubeleri "Tercüman Rehber Kursları" düzenlemiş ve bu kurslar sayesinde 53 kişi daha rehberlik mesleğine kazandırılmıştır. Basın- Yayın ve Turizm Genel Müdürü tarafından 1950 yılında "İkinci Turizm Danışma Kurulu" düzenlenmiş bu kurulda rehberlik mesleğinin turizm sektöründeki öneminden bahsedilmiştir (Çolakoğlu vd., 2017).

Türkiye Milli Talebe Federasyonu (TMTF), Türkiye Milli Gençlik Teşkilatı (TMGT), ve Milli Türk Talebe Birliği 1951-1960 yılları arasında tercüman rehberliğin

gelişmesine yönelik rehberlik kursları açmıştır. Üniversite öğrencilerinin de katıldığı bu kursların sonunda 128 kişi tercüman rehber olarak mezun olmuştur (Güneş ve Şengül, 2017).

1960 yıllarında dünyada ve Türkiye’de yaşanan gelişmeler, arkeolojik kazıların sonuç vermesi, edinilen bilgilerin yazıya dökülmesi, gün yüzüne çıkan birçok antik kentin Türkiye sınırlarında olması hem turistlerin ilgisini çekmiş hem de rehberlere artı bir kaynak oluşturmuştur. Böylece Türkiye’ye gelen turist sayısındaki artış rehber ihtiyacını da arttırmıştır (Gülersoy, 1996; Ahıpaşaoğlu, 2006; Yılmaz, 2017).

1963 yılında kurulan Turizm ve Tanıtma Bakanlığı tarafından rehberlik mesleği denetim altında alınmıştır. Bakanlık 1965 yılından itibaren İstanbul, İzmir, Antalya olmak üzere farklı noktalarda düzenlediği kurslarla rehber yetiştirmede etkili olmuştur (Çimrin, 1995; Ahıpaşaoğlu, 2006,).

Turist Rehberliğine ilişkin ilk yönetmelik 1971 yılında çıkarılmıştır. 13945 sayılı "Tercüman Rehber Kursları ve Tercüman Rehber Yönetmeliği" 1983, 1986, 1988, 1995 ve 2005 yıllarında çeşitli değişikliklere uğramıştır. 25.11.2005 tarihinde yapılan değişiklik, rehber olabilmek için ön lisans veya lisans rehberlik bölümü mezunu olma şartının kabulünü kapsamaktadır. Şartları taşıyan bireylere rehberlik hizmetini icra edebilmeleri için Bakanlık tarafından ‘kokart’ adı verilen çalışma kartı verilmektedir. Turist Rehberliği Meslek Kanununun çıkarılma sürecine kadar, 2005 yılında yayınlanan son yönetmelik eğitim, denetim, belgelendirme ve çalışma şartları konusunda sürdürülebilirlik sağlamıştır. Sonrasında “Turist Rehberliği Yönetmeliği” adını alarak 2012 yılına kadar yürürlükte kalmıştır (Poyraz, 2006; Yılmaz, 2017 Çakmak, 2018).

7 Haziran 2012 tarihinde 6326 sayılı yasa çerçevesinde Turist Rehberliği Meslek Kanunu olarak TBMM’de kabul edilmiş, 22 Haziran 2012 ve 28331 numaralı resmi gazete yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Turist Rehberliği Meslek Kanunu uyarınca kurulan Turist Rehberleri Birliği (TUREB), kendisine bağlı 7 Meslek Odası ile 6 Bölgesel Meslek Odası olmak üzere tüm Türkiye’de örgütlenmiştir. 13 oda kamu kuruluşu niteliğini taşıyan meslek üst kuruluşlarıdır. 26 Aralık 2014 tarih ve 29217 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren “Turist Rehberliği Yönetmeliği” turist rehberleri için yeni bir dönemin başlangıcını oluşturur. Kanun ile önceki uygulamalardaki

sorunların giderilmesi, meslek sınırları çizilerek, yasal koşullar sağlanması mümkün kılınmıştır (Poyraz, 2006; Eser, 2021).

Turist rehberliği mesleğinin gelişimine katkıda bulunan, ülkemizde turist rehberlerinin öncüsü kabul edilen Cevat Şakir Kabaağaçlı (1886-1973) Halikarnas Balıkcısı olarak anılmakla birlikte, roman, öykü ve sohbetleri ile önemli bir elçi olmuştur. 1925 yılında yazdığı bir öykü sebebi ile üç yıl kalebentlik cezası ile Bodrum'a sürgün edilmiştir. Cevat Şakir Kabaağaçlı aldığı eğitimlerle ve yaptığı araştırmalarla çok yönlü bir kimlik edinmiş bunun yanı sıra Anadolu Uygarlıklarının tüm dünyaya tanıtılması ve hak ettiği değeri görmesi için hayatı boyunca çok çaba sarf etmiştir. Rehber adaylarının gerekli donanımına sahip olmasını doğru bilginin doğru aktarılmasını önemsemiştir. Rehberlik eğitiminin, yabancı dil üzerine olmasının yanı sıra kültürel bir temele dayandırılarak düzenlenmesi gerektiğini savunmuştur. Kendisi de kursların en popüler olduğu dönemde eğitimci olarak rehberlik kurslarına katılım göstermiştir. Ekrem Akurgal, Azra Erhat, Hayrünnisa İnci Pirinçcioğlu ve Dimitri Danieloğlu gibi önemli isimlerin de rehberliğin gelişmesinde büyük ölçüde katkısı olmuştur (Gökovalı, 2014; Tanrısever, 2019).

Anadolu'nun zengin tarihsel gelişimi, varlığını günümüze kadar sürdürmüş binlerce yıllık kültürü, Avrupa Kültür Miras'ının temelini oluşturmuştur. Anadolu'nun zengin coğrafyasında hayat bulmuş değerler Batı'ya taşınarak var olma fırsatı bulmuştur. Bu sebeple bahsi geçen öncülerin, sektörde çalışan rehberlerin, meslek odalarının, akademisyenlerin ve daha pek çok ilgili kişi ve kurumun, rehberliğin gelişiminde, bir meslek olarak tanınmasında, yasal hakların kazanılması ve ilgili kanunun çıkarılmasındaki katkıları oldukça önemlidir (Güneş ve Çobankir Şengül, 2017)

1.3. TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİ ÖZELLİKLERİ

Turist Rehberleri Birliğinin (TUREB) Profesyonel Turist Rehberliği El Kitabı'nda "turist rehberliği hizmeti, seyahat acentalığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesi veya

seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesidir” şeklinde tanımlanmıştır (TUREB, 2007).

Ahipaşaoğlu (2006) ‘Turizmde Rehberlik’ kitabında turist rehberliği meslek özelliklerinden, rehberliğin fiziki güce dayalı olması, mevsimlik bir iş olması, iş güvencesinin olmaması, dışsal faktörlere bağlı olması, rehberlikte emekliliğin olmaması veya çok gecikmesi, rehberlerin sürekli kendini yenileme zorunluluğu şeklinde bahsetmiştir.

Yenişınar (2019)’ da turist rehberliği mesleğinin bünyesinde çok sayıda çekici unsur barındırdığını, bunun yanı sıra zor yönleri de bulunduğunu ifade etmiş ve bu unsurlardan da şu şekilde bahsetmiştir: Turist rehberliği mesleği çekici yönleri arasında iletişim odaklı olunması, edindiği bilgi ve tecrübeyi aktarırken beğenilme duygusunun yaşanması mümkündür. Farklı bölge ve ülkelerde bulunma imkanı olan rehberler böylece çeşitli insanlarla tanışır. Bağımsız çalışma olanağına sahip rehberler aynı zamanda para ödemedi seyahat eder ve yine seyahat ederken para kazanırlar. Mesleğin gereği olan sürekli araştırmak ve öğrenmek rehberlere kendini yenileme imkanı yaratır. Turist rehberleri, meslek gereği monotonluktan uzak, aktif bir yaşam sürerler. Din, dil, ırk farkı gözetmeksizin dünya insanı olan rehberler kültürler arası etkileşimde önemli rolde dirler. Ülkesinin doğası, tarihi, kültürü hakkında geniş bir bilgiye sahiptirler. Turistlerin geldiği ülkenin dilini bilirler ve kültürü ile ilgilidirler. Turist rehberleri, gelen ziyaretçilerin en özel zamanları olan tatillerinde onlarla birlikte dir ve mutluluklarına katkı sağlamış olurlar. Aynı zamanda farklı turistik ürünler ve destinasyonlarda uzmanlığa sahip olabilirler. Kültürel tarihin ve doğal mirasın sürdürülmesi konusunda katkıları vardır. Sahip oldukları kişisel becerilerini sahada uygulayabilme olanakları vardır.

Yukarıda ifade edilen unsurlar mesleği çekici kılıp tercih edilmesini sağlar. Ancak çekici yönlerinin yanı sıra rehberlik mesleği oldukça güç koşullarda çalışma zorunluluğu olan, yorucu bir meslektir. Uzun çalışma saatleri ve mesai kavramının olmaması nedeniyle sabah erken saatte uyanıp geç saatte yatmak olasıdır. Turist rehberlerinin kişisel sorumlulukları oldukça fazladır ve bunun yanı sıra esnek ve tarafsız olma zorunluluğunu taşır. Tur boyunca ziyaret edilecek kültürel, doğal ve tarihi alanlar, müzeler, sanat galerileri, antik kentler, mimari eserler vb. sayısız turistik unsur hakkında detaylı bilgiye

sahip olmak ve bunları doğru bir şekilde turistlere aktarmak. Rehber sahip olduğu bilgiyi çok yönlü kılmalı ve sürekli güncellemelidir. Ayrıca rehberlik bilgi donanımının yanı sıra fiziki güce dayalı bir meslektir. Rehberler turistlerin yemeklerini yedikleri restoranlar, konakladıkları işletmeler ve ulaşım ile ilgili sorunlarla ilgilenmeli ve bunlara çözüm bulmalıdır. Rehberler tatil günlerinde çalışır ve çalışmadığı günlerde ücret alamaz. Hastalanma, bulaşıcı hastalığa yakalanma ve gıda zehirlenmesi risklerinin yüksek olmasına karşın sosyal güvenceleri yoktur. Ülkenin geniş coğrafyası otobüsle uzun yolculuklar yapmasını gerektirebilir ve bu yolculuklar esnasında kaza riskinin yüksek olması aracın, mikrofon vb. teknik aksamın bozulma riskinin bulunması gibi sorunlarla karşılaşabilir (Yenipınar, 2019).

1.4. TURİST REHBERLERİNİN ROLLERİ

Literatür incelendiğinde turist rehberinin sahip olması gereken beceri ve özelliklerin birçok farklı başlık ve sınıflandırma içinde açıklandığı söylenebilir. Performans yönetimi, tur yönetimi gibi temel başlıkların altında turist rehberinin sahip olması gereken nitelikler, kişilik özellikleri, duygusal zeka, motivasyon unsurları, etik, iş ahlakı, duygu yönetimi, duygusal zeka, örgütsel yetenek, kaygı yönetimi, akademik başarı iş doyumu, turist rehberleri yetkinlikleri, sorumluluklar, özellikleri gibi kavramların birbiriyle ilişkisi, paydaşlıkları, birbirlerine etkilerinin incelendiği birçok araştırma bulunmaktadır.

Turist rehberleri ziyaretçiler ve destinasyon arasındaki en önemli unsurdur (App ve Wong, 2001). Ziyaretçilerin rehberin eşlik ettiği bir turu tercih etme sebebi, seyahat deneyimini kolaylaştırmak, sorunsuz ve olumlu deneyimler yaşamak, rehberin bilgi ve becerilerinden yararlanmak istemesidir (İri güler ve Güler, 2015). Bir turun başarısını olumlu ya da olumsuz yönde etkileyen en önemli faktörlerden birisi turist rehberinin performansıdır. Rehberin sergilediği performans, turistlerin tekrar gelme eğilimini ve tatil deneyimine yönelik tatminini etkiler (Şahin, 2021).

Turist rehberlerinin yeterli bilgiye sahip olmasının yanı sıra bu bilgileri doğru, net, etkili şekilde turistlere aktarması gereklidir (Albuz, 2018) Turist rehberinin, sahip olması gereken bilgi, beceri, özellik, yetkinlik ve sorumluluklar turların başarılı bir şekilde

yönetilmesi ve turist memnuniyetinin sağlanmasını önemli ölçüde etkilemektedir (Tetik, 2006). Tur rehberinin çizdiği imaj sadece çalıştığı kurumları değil ülkenin imajını da doğrudan etkileyecektir (Köroğlu ve Avcıkurt, 2014). Bu bağlamda turizm endüstrisinin en önemli aktörlerinden biri olan turist rehberinin turistlere, bağlı olduğu kurumlara, temsil ettiği ülkeye, yerel işletmelere, topluma, çalışma ortaklarına ve kendisine karşı sayısız sorumluluğu vardır. Turist rehberi sorumluluklarını yerine getirebilmek adına çeşitli rolleri gerçekleştirmelidir (Dinç, 20019). Bu çalışmada turist rehberlerinin rollerinin anlaşılması, sahip olunması gereken beceri ve özelliklerin zeminini oluşturacaktır.

Turist rehberlerinin rolleri üzerine yapılan araştırmalar incelendiğinde kavramların kuramsallaşma evresinde olduğu, rollerin birbiriyle ilişkili olduğu ve tek bir sınıflandırmanın mümkün olmadığı görülmüştür. Literatürde yer alan çalışmalar incelenerek turist rehberlerinin rollerine dair tanımlamalara aşağıdaki şekilde yer verilmiştir.

Araştırmacı	Roller
Holloway, (1981)	Aktör
Schmidt, (1979); Pearce, (1982)	Elçi
Fine and Speer, (1985)	Denge unsuru
Ballantyne ve Huges, (2001); Holloway, (1981); Schmidt, (1979); Pearce, (1982); Cohen, (1985)	Grup içi etkileşim sağlayıcı
Holloway, (1981); Katz, (1985)	Katalizör
Holloway, (1981); Hughes, (1991)	Kültür Simsarı
Almagor, (1985); Holloway, (1981); Katz, (1985); Ryan ve Dewar, (1995)	Bilgi Aktarıcı
Cohen, (1985); Geva ve Goldman, (1991)	Tercüman Yorumlayıcı
Schmidt, (1979); Holloway, (1981); Cohen, (1985); Katz, (1985)	Lider
Hughes, (1991); Pearce, (1982); Schuchaf, (1983)	Aracı/Arabulucu
Fine ve Speer, (1985); Almagor, (1985); Katz, (1985); Weiler ve Davis (1993)	Doğa ve Kültür Koruyucusu
Schmidt, (1979); Holloway, (1981); Cohen, (1985); Almagor, (1985); Howard vd. (2001)	Kılavuz
Pearce, (1982); Holloway, (1981); Fine ve Speer, (1985); Mancini, (2001); Howard vd. (2001); Ballantyne ve Huges, (2001)	Öğretmen

Şekil 1. Turist rehberlerinin rolleri.

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur

Şekilde incelenen çalışmalar genel kapsamda değerlendirildiğinde rehberin liderlik, aktör, doğa ve kültür koruyucu, bilgi aktarıcı, kılavuz, etkileşim sağlayıcı, organizatör, arabulucu, kültür simsarı, öğretmen ve yorumlayıcı gibi sayısız rolleri gerçekleştirdikleri görülmüştür.

Dinç (2019) çalışmasında yapılan araştırmaları değerlendirerek rehberlerin temelde gerçekleştirmesi gereken rolleri enstrümantal liderlik rolü, sosyal liderlik rolü, kültürel arabuluculuk rolü, yorumlayıcı rol ve kaynak yönetimi rolü olmak üzere beş ana başlık altında genelleştirmiştir;

◆ **Enstrümantal Liderlik Rolü**

Enstrümantal liderlik rolü, rehberin araçsal rolü olarak da ifade edilmektedir. Bu çerçevede rehberin tur güzergahından, tur programından ve programın yönetilmesinden grubun güvenliğinden sorumlu olmasını kapsamaktadır. Moscardo, (1998) turist rehberinin enstrümantal liderlik rolünün üç şekilde turistlerin deneyimlerine katkı sağladığını savunmuştur. Bunlar; turistlere ne yapacakları ya da nereye gidecekleri ile ilgili detaylı bilgiyi aktarmak, turistlere güvenli ortam sağlamak için detaylı bilgi aktarmak, turistlere çeşitli etkinliklere (yürüyüş, müze, sanat galerisi, antik kentler vb.) katılım gösterebilmeleri için, gerçek deneyimler sunmak ve bunları gerçekleştirmektir. Ayrıca rehberlerin en temel rollerinden birisi problem çözmedir. Karşılaşılan herhangi bir sorunda rehberin müdahale yeteneğini göstermesi gereklidir. Böylece, turistin seyahat deneyimi kalite çerçevesinde korunur. Turistin güvenliği de rehberin önemli bir sorumluluğudur. Hem rehberin hem de turist grubunun güvende olması fiziksel ve psikolojik olarak güvende hissetmelerinin sağlanması, rehberin enstrümantal liderlik rolünü gerçekleştirmesiyle sağlanır. Turistlere tur programı çerçevesinde, tur başlangıcının, turun ne kadar süreceğinin, gidilecek destinasyonların ihtiyaç duyulacak ekipmanların hakkında bilgi verilmesi de enstrümantal rolü kapsamaktadır (Dinç, 2019).

◆ **Sosyal Liderlik Rolü**

İnsan doğası gereği sosyal bir varlıktır, bu bağlamda insanlar hayatlarında gruplar kurar ve onların içerisinde yaşarlar. Sosyal becerilerin temel öğelerinden sosyal etkileşim, bireylerin başkalarıyla olma ihtiyacını karşılayan, psikolojik ve fizyolojik anlamda birçok

faydası bulunan oldukça önemli bir unsurdur. İnsanların oluşturduğu gruplar arasında seyahat grupları da yer almaktadır. Grupların yarattığı sosyal etkileşim, turist deneyimini etkilemesi nedeniyle insanların seyahat tercihlerini belirlemede bir öncelik taşır. Bu bağlamda turist rehberleri sosyal liderlik rolünü kullanarak, seyahat grupları içerisinde bulunan turistlerin birbirleri arasında bir etkileşim yaratır. Grubun psikolojisini anlaması, motivasyon oluşturmaya, liderlik davranışlarıyla uyumu sağlaması turist memnuniyeti için oldukça önemlidir (Köroğlu, 2011).

Turist grupları genellikle birbirlerini tanımayan, aynı ülke veya kültüre mensup olmayan bireylerden oluşmaktadır. Bu durumda rehber, grup içerisinde etkileşim yaratmalıdır. Rehber, grup üyeleri arasında olası gerginlikleri azaltmak veya ortadan kaldırmak, sosyal etkileşimi oluşturmak amacıyla mizah, çeşitli oyunlar, eğlenceli hikayeler ve bunun gibi yöntemlerden yararlanabilir. İyi bir tur deneyimi yalnızca turist rehberi ile turist grubu arasında olumlu bir etkileşim ile problemsiz bir şekilde ilerlemesine değil, bunun yanı sıra rehberin pozitif bir atmosfer yaratmasına da bağlıdır. Rehber bunu iyi bir mizah anlayışı ve arkadaş canlısı olma özelliğiyle tamamlamaktadır (Tangüler, 2002; Dinç, 2019).

◆ Kültürel Arabuluculuk Rolü

Turist rehberleri tur kapsamındaki bölgenin sahip olduğu yöresel kültür ve turistler arasında arabuluculuğun gerçekleşmesinde en önemli faktörlerden birisidir. Turistler için yabancı olan bir kültürün eşsiz bir deneyime dönüştürülmesi için rehberin kültürel arabuluculuk rolü önemli bir yerdedir (Öter ve Sarıbaş, 2021).

Rehberin arabuluculuk rolünde, rehberin amacı turistlere seyahat deneyimlerine yönelik nasıl düşüneceklerini veya hissedeceklerini söylemek değil de onlara kendi deneyimlerini yaşatmak, kendi sonuçlarına götürmektir (Reisinger ve Steiner, 2006).

Kültürler arası etkileşimde rehberin iletişim sorununu ortadan kaldıracak iyi bir dilbilgisine sahip olması onu dil yorumlayıcısı olarak niteler. Ancak burada önemli olan kültürü yorumlamaktır. Anlatılmak istenen rehberlerin diğer kültürlerin çevirmenleri değil, kültürleri deneyimlemelerini sağlayan araçlar olduğunu göstermektedir (Dinç, 2019).

◆ **Yorumlayıcı Rol**

Yorumlama birçok araştırmacı tarafından değinilen bir kavramdır. Ancak konunun uzmanı olarak kabul edilen ve yorumlama kavramını ilk kez tanımlayan Tilden (1967) olmuştur. Tilden'in bu tanımlamasına göre yorumlama "sadece gerçek bilgiyi iletmek yerine, orijinal nesnelere kullanarak, ilk elden deneyimleme yoluyla ve açıklayıcı medya aracılığıyla anlam ve ilişkileri ortaya koymayı amaçlayan bir eğitim faaliyetidir." Rehber yorumlayıcı rolünü kullanırken sadece bilimsel doğruları aktarmaktan ziyade anlam ve ilişkileri iletmekle ilgilenir (Tilden, 1967 akt. Din, 2019)

Rehberin yorumlayıcı rolü ile ilgili çalışmalarda "eğlenceli, doğal ve kültürel çevrenin ve güzelliklerin değerini bilen, eğitim faaliyeti, sürdürülebilir turizme katkı sağlayan, organize, tutkulu, turu deneyime dönüştüren" gibi çeşitli tanımlamalar yer almıştır. Yorumlama bir bakıma sanata ve oyuna benzetilmiş, yaratıcı kaynakları kullanarak bunları deneyime dönüştürmenin sezginin, empatinin, becerinin ve tutkunun bütünleşmesi sonucu mümkün olacağı savunulmuştur (Davidson ve Black, 2007; Rabotic, 2008; Wearing, 2008; Weiler ve Ham, 2010; Poudel ve Nyaupane, 2013).

Bir turun olumlu başarılı ya da başarısız olma durumunda rehberin yorumlayıcı rolünün oldukça önemli olduğu düşünülmektedir (Reisinger ve Steiner, 2006). Yorumlama aynı zamanda kültürel ve doğal miras hakkında turistleri derinlemesine düşünmeye yönelten, turistlerin sorumluluk duygusunu uyandıran bir eğitim etkinliği niteliği de taşımaktadır (Chen vd., 2006). Bu bağlamda rehber turistlerin ziyaret edilen çevreyi daha iyi algılamaları, korumaları ve sürdürebilir bir kalkınma sağlaması için bilgilendirir (Hu ve Wall, 2012). Rehberin yorumlama rolü, turistlerin keyifli deneyimler yaşamasını sağlayan, öğrenmeye teşvik eden, merak uyandıran, doğal ve kültürel mirasla ilgili farkındalığı arttıran, empatik bir yaklaşım gösteren deneyimsel bir eğitim biçimidir (Poudel ve Nyaupane, 2013).

◆ **Kaynak Yönetimi Rolü**

Rehberin kaynak yönetimi rolü, turist etkinliklerinin evre ve doğal kaynaklar üzerindeki olumsuz etkilerini izlemek, bu etkileri en aza indirmektir. Rehber bunu yaparken ziyaretçi davranışını dönüştürmeyi, düzeltmeyi hedefler. Böylece doğal

kaynakların ziyaretçiler tarafından potansiyellerinden fazla tüketimini engeller. Rehber bu rolde çevrenin önemini turist grubuna aktarır. Çevreye karşı olumsuz etkileri en aza indirmek amacıyla çeşitli uygulamalara yönlendirir. Doğal çevrenin yanı sıra kültürel çevrenin de sürdürülebilirliğini sağlar. Böylece turistleri ekolojik veya kültürel tehditlerle ilgili kendi yaşamları çerçevesinde düşünmeye teşvik eder. Rehberin çevre yorumlayıcısı rolü doğal kaynakların bilinçsiz tüketimini azaltılması yönünde önemli bir çözüm yoludur (Dinç, 2019).

Özetle, rehberlerin rolleri araştırmacılar tarafından çeşitli bakış açılarına göre incelenmiş olsa da birbirlerine yakın etkileri söz konusudur. Turist rehberinin mesleği ile ilgili gerekli rolleri gerçekleştirmesinin sürdürülebilir bir turizm açısından oldukça önemli olduğu görülmektedir.

1.5. TURİST REHBERLİĞİ EĞİTİMİ

Turizm sektörü ekonomik büyümeyi yaygınlaştıran çok yönlü bir sektördür. İstihdam yaratması, döviz kazandırması ve yabancı sermaye girişini teşvik etmesiyle birçok ülke için önemli bir gelir kaynağı olmuştur. Turizm, sürdürülebilir bir şekilde yönetildiğinde ülke ekonomisine katkı sağlayarak gelişmeye ivme kazandırabilir (Bahar, Çelik, Samırkaş, 2015).

Turizm, diğer sektörlerden farklı olarak hizmete dayalı bir sektördür. Ancak bu hizmetin kalitesi ve başarısı, turizm konusunda bilgili, iyi yetişmiş ve turizm sevgisi olan işçi varlığına bağlıdır (Ural ve Pelit, 2002). Turist rehberliği eğitimi, destinasyonun tarihi, kültürü, doğal güzellikleri ve diğer önemli turistik noktalar hakkında kapsamlı bilgi sağlamayı amaçlar. Aynı zamanda turizm rehberlerine etkili iletişim becerileri, liderlik, grup yönetimi, güvenlik önlemleri eğitimi verilir. Böylece, ziyaretçilerin turizm deneyimleri daha da zenginleşir, beklentiler karşılanır ve turistik destinasyonlardan en iyi şekilde yararlanmaları sağlanır. Bu nedenle, mesleki bilgilerinin oluşturulması ve geliştirilmesi fonksiyonunu yerine getiren turizm eğitimi, oldukça önemli bir konu olarak ön plana çıkmaktadır. Ülkedeki turizmden elde edeceğimiz faydayı doğrudan etkileyecek olan turist rehberlerinin eğitimi ise, turist rehberliği eğitimi başlığı altında ele alınır (Değirmencioğlu, 2001).

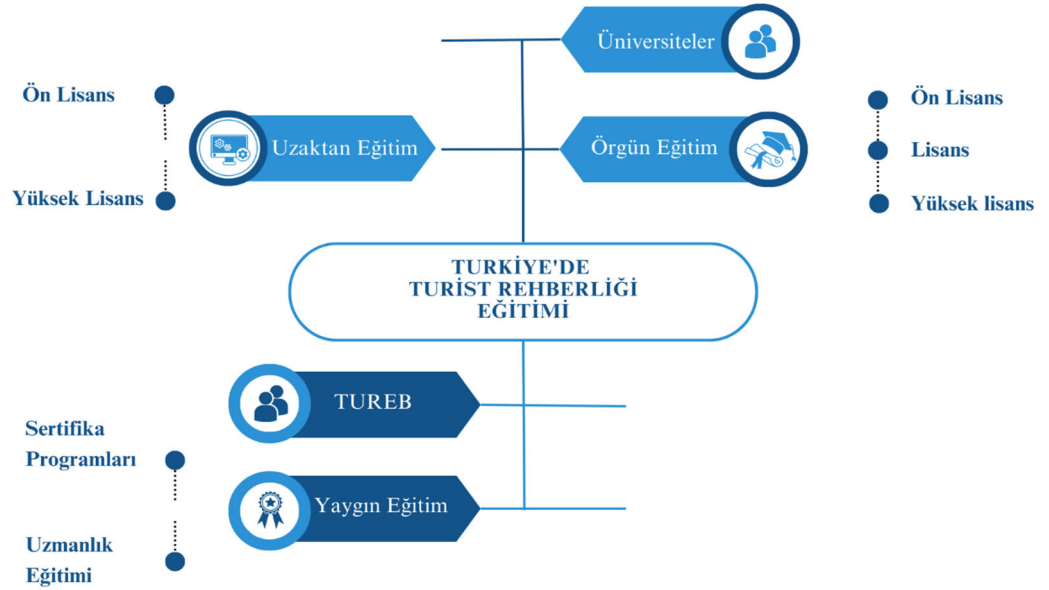
Türkiye’de turizm eğitimi üzerine çeşitli sayılarda çalışma olmasına karşın, profesyonel turist rehberliği eğitimine ilişkin çalışmalara daha az rastlanılmaktadır (Soykan, 2002; Yarcın, 2007; Arslantürk, 2010).

Tur kapsamı boyunca misafirlere eşlik eden, bir nevi ülkenin yüzü olan turist rehberleri, gösterdikleri performanslar ile bir turun başarı veya başarısızlıklarını doğrudan etkilemektedir. Rehberlerin çok sayıda rolü ve sorumluluğu olsa da temel amaç ülkeyi turistlere en iyi şekilde tanıtmak, sevdirmek, ülke hakkında oluşmuş tüm negatif duyguları silerek olumlu bir imaj yaratmak, turistlerde tekrar ziyaret etme isteği oluşturmak, tarihi, kültürel vb. bilgilerin yanı sıra turistlerin keyifli vakit geçirmelerini sağlamaktır. Rehberlik mesleği nitelikli, sürekli kendini yenileyen, ülkesini en iyi şekilde tanıyacak, bilgili ve donanımlı, mesleğin gerektirdiği tüm sorumlulukları yerine getirebilen, tur boyunca misafirlerine her konuda yardımcı olacak bireyler tarafından icra edilmelidir. Dolayısıyla ülkenin imajını doğrudan etkileyen rehberlerin sektöre faydası göz önünde bulundurulduğunda rehberlik eğitiminin önemi ortadadır (Eker ve Zengin, 2016).

Salazar (2006) turizmin evrensel boyutundan bahsetmiş ekonomik yönünün yanı sıra sosyokültürel bir gerçeklik oluşuna dikkat çekmiştir (Salazar, 2006). Ülkenin kültür elçisi rolünde olan turist rehberlerinin sosyokültürel olguları ziyaretçilere aktarması ülkenin turistik imajı açısından oldukça önemlidir (Toker, 2011). Turizm araştırmacılarının sıklıkla dile getirdiği en önemli unsur, en ön safta çalışan turist rehberlerinin gerçekleştirdiği kaliteli işlerin turizm başarısına doğrudan etkisinin bulunmasıdır (Zang ve Chow, 2004). Bilgi, beceri, yaklaşım ve eylemleri ile ülkemizi ve insanını temsili olacak aynı zamanda en iyi şekilde tanıtımını yapacak, turistlerin memnuniyetini, seyahat tatminini sağlayarak onları ülkelere uğurlayacak, kaliteli turist rehberlerinin eğitimi, ayrıntılı ve özenli bir şekilde üzerinde durulması gereken önemli bir konudur (Kuşluvan ve Çeşmeci, 2002)

Türkiye’de örgün eğitim, yaygın ve uzaktan eğitim olmak üzere üç şekilde turist rehberliği eğitimi verilmektedir. Üniversitelerin ilgili fakülte ve yüksekokullarında ön lisans, lisans ve yüksek lisans düzeylerinde örgün eğitim verilmektedir. Dünyada yaşanan hızlı teknolojik gelişmelere uyum sağlamak ve/veya yaşanan koronavirüs salgınının yarattığı pandemi sebebiyle bazı üniversiteler uzaktan öğretim bölümleri açmışlardır.

Uzaktan eğitim bölümlerinin ön lisans ve yüksek lisans programlarında yer aldığı görülmektedir. Yaygın eğitim ise Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın denetimi altında TUREB tarafından ülkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifika programları ve uzmanlık eğitimleri verilmektedir (Albuz, Köşker, Ercan ve Özbek, 2018; Yağcı, Efendi, Akçay, 2019).



Şekil 2. Türkiye'de profesyonel turist rehberliği eğitimi.

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

1.5.1. Örgün Eğitim

Turist rehberliği örgün eğitimi Yüksek Öğretim Kurumuna bağlı üniversitelerde ön lisans, lisans ve yüksek lisans programları ile verilmektedir. 2023 yılı YÖK verilerine göre ön lisans düzeyinde devlet üniversitesinde 23, vakıf üniversitelerinde 9 meslek yüksekokulu, lisans düzeyinde devlet üniversitelerinde 35 ayrı üniversite bünyesinde 38 farklı fakülte ve yüksekokul, vakıf üniversitelerinde ise 3 üniversitede rehberlik eğitimi verilmektedir. Yüksek lisans düzeyinde öğrenime ise 2015-2016 eğitim-öğretim yılında başlanmıştır. Kontenjan bilgilerine program düzeyinde yer verilmiştir.

◆ Ön Lisans Eğitimi

Türkiye’de 1990-1991 eğitim-öğretim yılında ön lisans eğitimi, Ankara Üniversitesi Başkent Meslek Yüksekokulu ile başlamıştır. Sonrasında 96-97 eğitim-öğretim yılından itibaren eğitim alanı yetersizliği sebebiyle bu bölüm Ankara Üniversitesi Beypazarı Meslek Yüksekokulu’na geçmiştir. 2019 yılında Başkent Meslek Yüksekokulu olmuştur. Ankara Üniversitesi’nden sonra çeşitli illerde ve üniversitelerde ön lisans programları artmıştır (Ulusoy ve Avcıkurt, 2019).

Ön lisans düzeyinde program adları “Turist Rehberliği” iken Lisans düzeyinde olanların “Turizm Rehberliği” olarak adlandırıldığı görülmektedir. 6326 sayılı turist rehberliği meslek kanunu dikkate alındığında kavram karışıklığının giderilmesi amacıyla turist rehberliği şeklinde kullanılması önerilmektedir. Turizm sektöründe hizmet verilse de turist rehberliği kavramı yapılan işi daha iyi tanımlamaktadır (Albuz vd., 2018). Türkiye’de turist rehberliği eğitimi, örgün eğitim kapsamında ön lisans düzeyinde devlet ve vakıf üniversitelerinde verilmektedir. Ön lisans programları “örgün”, “ikinci öğretim” ve “uzaktan” olarak ayrılmaktadır (Çokişler, 2017).

2023 yılı verilerine göre Devlet Üniversitelerinin 23 farklı meslek yüksekokulunda “örgün öğretim” ve “ikinci öğretim” kapsamında eğitim verilmektedir. Vakıf üniversitelerinde ise “burslu”, “%50 indirimli”, “ücretli” olarak 9 farklı meslek yüksekokulunda eğitim verilmektedir. Yüksek Öğretim Kurulu 2023 verileri üniversite adı, fakültesi, bölümü, türü ve kontenjanı olmak üzere sınıflandırılarak aşağıdaki tabloda gösterilmiştir. Devlet üniversitelerinde turist rehberliği eğitimi veren meslek yüksekokulu bölümlerinde birinci ve ikinci öğretim toplam 1271 adet kontenjan bulunurken vakıf üniversitelerinin meslek yüksekokulu bölümlerinde “burslu”, “indirimli”, “ücretli” ve “uzaktan öğretim” olarak toplam 643 kontenjan bulunmaktadır. Aşağıdaki tabloda Yüksek Eğitim Kurumu web sitesi incelenerek ön lisans eğitimine ilişkin elde edilen veriler derlenmiştir.

Tablo 1. Ön lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi

Üniversite	Okul	Program	Kurum	Kontenjan
Akdeniz Üniversitesi	Demre Dr. Hasan Ünal Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	62
Ankara Üniversitesi	Beypazarı Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	67
Antalya Akev Üniversitesi	Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Vakıf	23
Bingöl Üniversitesi	Bingöl Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	21
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi	Yeşilova İsmail Akın Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	36
Bursa Uludağ Üniversitesi	İznik Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	52
Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi	Ayvacık Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	62
Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi (İÖ)	Ayvacık Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	48
Erzincan Binalı Yıldırım Üniversitesi	Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	25
Harran Üniversitesi	Halfeti Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	31
Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi	Yalvaç Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	41
İstanbul Arel Üniversitesi	Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Vakıf	30
İstanbul Arel Üniversitesi (İÖ)	Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Vakıf	30
İstanbul Aydın Üniversitesi (İngilizce)	Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Vakıf	60
İstanbul Esenyurt Üniversitesi	Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Vakıf	25
İstanbul Gelişim Üniversitesi	İstanbul Gelişim Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Vakıf	40
İstanbul Gelişim Üniversitesi (İÖ)	İstanbul Gelişim Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Vakıf	40
İstanbul Topkapı Üniversitesi	Plato Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Vakıf	44
İstanbul Topkapı Üniversitesi (Uzaktan Öğretim)	Plato Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Vakıf	60
Kapadokya Üniversitesi	Kapadokya Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Vakıf	60
Kapadokya Üniversitesi (Uzaktan Öğretim)	Kapadokya Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Vakıf	160
Karabük Üniversitesi	Safranbolu Şefik Yılmaz Dizdar Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	36
Kıbrıs İlim Üniversitesi (İngilizce)	Uygulamalı Bilimler Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Vakıf	23
Kocaeli Üniversitesi	Kartepe Turizm Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	62
Kütahya Dumlupınar Üniversitesi	Çavdarhisar Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	26
Kütahya Dumlupınar Üniversitesi	Kütahya Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	62
Malatya Turgut Özal Üniversitesi	Kale Turizm ve Otel İşletmeciliği Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	35
Marmara Üniversitesi	Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	62
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	Marmaris Turizm Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	62
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	Ortaca Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	52
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi (UÖ)	Ortaca Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	73
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi	Ürgüp Sebahat ve Erol Toksöz Turizm Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	82
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi (İÖ)	Ürgüp Sebahat ve Erol Toksöz Turizm Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	62
Niğantaşı Üniversitesi	Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Vakıf	48
Pamukkale Üniversitesi	Denizli Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	31
Selçuk Üniversitesi	Akşehir Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	41
Selçuk Üniversitesi	Beyşehir Ali Akkanat Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	41
Selçuk Üniversitesi	Silifke Taşucu Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	52
Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi	Van Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	Devlet	47

Kaynak: YÖK Ön lisans program atlası, 2023 <https://yokatlas.yok.gov.tr/onlisans-anasayfa.php>

◆ Lisans Eğitimi

Lisans düzeyinde turizm eğitiminin amaçları arasında sektöre bilgili, yabancı dil bilen, yetkin kişiler, yönetici veya yönetici adaylarını yetiştirmektir. Akoğlan Kozak (2009) çalışmasında eğitim öğretim konusunda çözülmesi gereken sorunların günümüzde de devam ettiğini göstermektedir. Araştırma sonuçlarına göre kimi turizm okullarının turizm sektör ihtiyacını karşılamada gereken insan kaynağı ve alt yapı donanımının mevcut olmadığına dikkat çekmiştir. Türkiye’de turizm lisans eğitiminin okul türlerinin farklılık göstermesi, fiziki ve beşeri kaynaklar açısından birçok sorunu ortaya çıkardığı görülmektedir. Turizm yüksekokullarının fakülte statüsüne çıkarılması bu sorunlara çözüm önerisi olarak sunulmuştur (Akoğlan Kozak, 2009).

Türkiye’de “Turist Rehberliği” ismiyle ilk lisans programı Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu bünyesinde 1997 yılında kurulmuş ve hizmet vermeye başlamıştır (Tolga, Korkmaz ve Atay, 2015).

2003-2012 yılları arasında yüksekokulların sayısı fakülte sayısından fazla iken, 2013 yılından itibaren tersi yönünde gelişme olarak fakülte sayısında ciddi bir yükseliş yaşanmıştır (Çokişler ve Öter, 2014). Günümüzde ise Türkiye’de üniversitelerin yüksekokul ve fakülte kapsamlarında “Turizm Rehberliği” adı altında eğitim verilmektedir. Bu üniversiteler “Devlet” ve “Vakıf” üniversitesi olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Bazı üniversitelerde turist rehberliği eğitimi veren birden fazla fakülte ve yüksekokul bulunmaktadır. “Örgün Öğretim”, “İkinci Öğretim” ve “Uzaktan Öğretim” şeklinde eğitim verilmektedir. Yüksek Öğretim Kurulu 2023 verilerine göre çeşitli fakülte ve yüksekokullarda hizmet veren turizm rehberliği bölümleri üniversite adı, fakülte, bölüm, tür ve kontenjan olarak aşağıdaki tabloda gösterilmiştir. Devlet üniversiteleri kapsamında örgün öğretim ikinci öğretim olarak 35 üniversitenin bünyesinde 38 farklı fakülte ve yüksekokul bulunmaktadır. Vakıf üniversitelerinde ise 3 üniversitede burslu, indirimli ve ücretli olarak farklı kontenjanlar açılmıştır. Devlet üniversitelerinin turizm rehberliği eğitimi veren yüksekokul ve fakülte bölümlerinde toplam 2087 kontenjan bulunurken vakıf üniversitelerinde “burslu”, “indirimli”, “ücretli” ve “uzaktan öğretim” olarak toplam 86 adet kontenjan bulunmaktadır.

Tablo 2. Lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi

Üniversite	Fakülte	Program	Kurum	Kontenjan
Adıyaman Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	41
Afyon Kocatepe Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	52
Afyon Kocatepe Üniversitesi (İÖ)	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	41
Akdeniz Üniversitesi	Manavgat Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	62
Akdeniz Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	52
Akdeniz Üniversitesi (İÖ)	Manavgat Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	41
Aksaray Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	41
Anadolu Üniversitesi (KKTC)	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	1
Anadolu Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	41
Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği	Devlet	62
Atatürk Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	103
Aydın Adnan Menderes Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	52
Aydın Adnan Menderes Üniversitesi (İÖ)	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	41
Balıkesir Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	62
Balıkesir Üniversitesi (İÖ)	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	41
Batman Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	36
Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi	Uygulamalı Bilimler Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	41
Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	41
Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği	Devlet	52
Çankırı Karatekin Üniversitesi	İlgaz Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu	Turizm Rehberliği	Devlet	52
Ege Üniversitesi	Çeşme Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	57
Erciyes Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	62
Gümüşhane Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	52
Harran Üniversitesi	Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu	Turizm Rehberliği	Devlet	41
Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	41
İskenderun Teknik Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	31
İzmir Katip Çelebi Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	62
İstanbul Gelişim Üniversitesi	İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi	Turizm Rehberliği	Vakıf	30
Karabük Üniversitesi	Safranbolu Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	31
Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi	Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	Turizm Rehberliği	Devlet	31
Kastamonu Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	52
Kırklareli Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	41
Mardin Artuklu Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	31
Mersin Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	62
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	31
Necmettin Erbakan Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	52
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	52
Niğantaşı Üniversitesi	Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	Turizm Rehberliği	Vakıf	33
Ondokuz Mayıs Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	52
Pamukkale Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	62
Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	62
Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi (İÖ)	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	52
Selçuk Üniversitesi	Beyşehir Ali Akkanat Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	41
Selçuk Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	31
Sinop Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	Turizm Rehberliği	Devlet	62
Yaşar Üniversitesi (İngilizce)	Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	Turizm Rehberliği	Vakıf	23
Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi	Karadeniz Ereğli Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet	41

Kaynak: YÖK lisans program atlası, 2023 <https://yokatlas.yok.gov.tr/lisans-anasayfa.php>

◆ Yüksek Lisans Eğitimi

Lisansüstü eğitim turizmin çeşitli sektörlerle ve farklı bilim alanları ile ilişkili olması, çoklu bir disiplin olarak gelişmesini sağlamıştır. Bu bağlamda turizm sektöründe yaşanan sürekli gelişmeler yetkinliği yüksek insan gücüne ihtiyacı gerektirir. Lisansüstü eğitim ise toplumların ihtiyaç duyduğu yüksek nitelikli iş gören, alan uzmanı, bilim insanı, araştırmacıları ve akademisyenleri yetiştirmek için verilen programlı bir eğitimidir. Türkiye’de öğrencilerin tercih oranlarının yüksekliğine bakıldığında üniversitelerde turizm fakülteleri bünyesinde açılan turist rehberliği bölümünün önemi görülmektedir. Turist rehberliği bölümlerinin ihtiyaç duyduğu akademisyen, alan uzmanı ihtiyacını karşılamak amacıyla lisans üstü bölümler açılmış ve açılmaya devam etmektedir (Yenipınar ve Çınar, 2018).

Yenipınar ve Zor Kirişçi (2013) çalışmasında turist rehberlerinin sahip olması gereken temel konuları belirlemek ve eğitimde değişiklik oluşturacak yeni bilgi alanlarını tespit etmek amacıyla ülkemizde ve Avrupa Birliği ülkelerindeki turist rehberliği eğitim programlarını incelemişlerdir. Araştırmanın sonucunda Türkiye’de yeni açılacak turist rehberliği lisans bölümlerinin müfredatına ekleyebileceği yeni ve güncel ders konuları tespit edilmiş ve öneri kısmında yer almıştır. “*Örneğin; İletişim Teknikleri (Sözlü İletişim, Stres Yönetimi), Sunum Teknikleri (Diksiyon, beden dili, harita okuma, CPS kullanımı, kültürlerarası iletişim, Rönesans Sanatı) gibi teknik; müze rehberliği, inanç rehberliği, Osmanlı sanatı, Selçuklu sanatı gibi uzmanlık dersleri ile mesleki yeterlilik eksikliğinin giderilebileceği düşünülmektedir.*”

Türkiye’de yüksek lisans eğitimi 2014-2015 öğretim yılında ilk defa Ege Üniversitesi Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu bünyesinde “Rekreasyon ve Turist Rehberliği Tezli Yüksek Lisans” programıyla başlamıştır. Ardından Afyon Kocatepe Üniversitesi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi yüksek lisans düzeyinde tezli ve tezsiz olmak üzere programlar açmaya devam etmiştir. Devlet ve vakıf üniversiteleri kapsamında turist rehberliği eğitimi veren toplam 19 yüksek lisans programı bulunmaktadır. Yüksek Lisans eğitimi veren programların 8’i aynı zamanda tezli/tezsiz

eğitim verirken, 5’i sadece tezli 6’sı sadece tezsiz yüksek lisans eğitimi vermektedir. İlgili niversitelerin web sitelerinden edinilen veriler aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3. Yüksek lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi

Üniversite	Enstitü	Program	Kurum
Afyon Kocatepe Üniversitesi	Sosyal Bilimler Enstitüsü	Turizm Rehberliği Tezli/Tezsiz YL	Devlet
Akdeniz Üniversitesi	Sosyal Bilimler Enstitüsü	Turizm Rehberliği Tezli/Tezsiz YL	Devlet
Aksaray Üniversitesi	Sosyal Bilimler Enstitüsü	Turizm Rehberliği Tezli/Tezsiz YL	Devlet
Anadolu Üniversitesi	Sosyal Bilimler Enstitüsü	Turist Rehberliği Tezli YL	Devlet
Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi	Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	Seyahat İŞletmeciliği ve Turizm Rehberliği Tezli/Tezsiz YL	Devlet
Batman Üniversitesi	Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	Turizm Rehberliği Tezsiz YL	Devlet
Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi	Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	Turist Rehberliği Tezli/Tezsiz YL	Devlet
Ege Üniversitesi	Sosyal Bilimler Enstitüsü	Rekreasyon ve Turist Rehberliği Tezli YL	Devlet
Eskişehir Osmangazi Üniversitesi	Sosyal Bilimler Enstitüsü	Turist Rehberliği Tezsiz YL	Devlet
İstanbul Gelişim Üniversitesi	Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	Turizm Rehberliği Tezsiz YL	Vakıf
İzmir Katip Çelebi Üniversitesi	Sosyal Bilimler Enstitüsü	Turist Rehberliği Tezli/Tezsiz YL	Devlet
Kapadokya Üniversitesi	Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Araştırma Enstitüsü	Turist Rehberliği Tezli/Tezsiz YL	Vakıf
Mardin Artuklu Üniversitesi	Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	Turizm Rehberliği Tezsiz YL	Devlet
Necmettin Erbakan Üniversitesi	Sosyal Bilimler Enstitüsü	Ekoturizm Rehberliği Tezli/Tezsiz YL	Devlet
Necmettin Erbakan Üniversitesi	Sosyal Bilimler Enstitüsü	Turist Rehberliği Tezli YL	Devlet
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi	Turizm Araştırmaları Enstitüsü	Turizm Rehberliği Tezli YL	Devlet
Pamukkale Üniversitesi	Sosyal Bilimler Enstitüsü	Turizm Rehberliği Tezli YL	Devlet
Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi	Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	Turizm Rehberliği Tezsiz YL	Devlet
Őırnak Üniversitesi	Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	Ekoturizm Rehberliği Tezsiz YL	Devlet

Kaynak: İlgili niversitelerin web siteleri, 2023.

1.5.2. Uzaktan Eğitim

Türkiye’de turist rehberliği eğitimi uzaktan eğitim Şeklinde n lisans düzeyinde Kapadokya Üniversitesi, İstanbul Topkapı niversitesi ve Muğla Sıtkı Koçman niversitesi tarafından verilmektedir. Turist rehberliği eğitimi veren lisans düzeyinde

uzaktan eğitim programı henüz bulunmamaktadır. Üniversitelerin web sitelerine erişim sağlandığında günümüzde Türkiye’de, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi bünyesinde uzaktan tezsiz yüksek lisans programı ve Kapadokya Üniversitesinde uzaktan tezli/tezsiz yüksek lisans programı şeklinde uzaktan eğitim veren iki üniversitenin mevcut olduğu görülmektedir (YÖK, 2023: <https://yokatlas.yok.gov.tr/index.php>).

Literatür incelendiğinde turist rehberliği uzaktan eğitimine ilişkin kısıtlı sayıda araştırmaya rastlanmıştır. Öğrencilerin çeşitli değişken ve süreçlerde uzaktan eğitime yönelik görüşlerini ve bakış açılarını inceleyen araştırmalar söz konusudur (Arıcı ve Karaçay, 2023; Yağcı vd., 2020; Bahar ve Cankül, 2019; Köksalanlar ve Çözeli, 2021; Erdoğan ve Koç, 2021) Ayrıca turist rehberliği eğitimi veren programların müfredat incelemesi, müfredat geliştirme önerilerinin ve kontenjanların incelenmesine ilişkin çalışmalarla karşılaşılmaktadır (Temizkan ve Ergün, 2018; Topsakal, 2021; Yenipınar ve Kardaş, 2019).

Bahar ve Cankül (2019) çalışmasında uzaktan turist rehberliği eğitimi alanların memnuniyet algılarını belirlemek amacıyla Kapadokya Üniversitesinde uzaktan eğitim programında okuyan ve mezun olan, ön lisans ve lisans öğrencileri ile anket çalışması yapmışlardır. Araştırmanın sonucunda uzaktan eğitimi gönüllü olarak tercih edenlerin daha çok memnun oldukları ortaya çıkmıştır. Bu durum literatürde daha önce örgün eğitim alan öğrencilerin uzaktan verilen derslerin memnuniyetini ölçmeye yönelik yapılmış olan akademik çalışmaların aksine bir sonuç doğurmuştur. Bahsi geçen memnuniyetin özellikle örgün eğitim fırsatı bulamayan, sınırlı zamanı olan, eğitimin verildiği mekâna gitme imkanı bulunmayan kişilerin eğitim ihtiyaçlarını karşılanması sebebiyle olduğundan bahsedilmiştir (Bahar ve Cankül, 2019).

Yağcı ve diğerleri (2019) çalışmasında Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Turizm Rehberliği Bölümü’nde örgün öğrenimine devam eden 25 lisans öğrencisi ile görüşmeler yapmışlardır. Araştırma öğrencilerin turist rehberliği uzaktan eğitim yöntemi konusundaki görüşlerini tespit etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Katılımcı öğrenciler turist rehberliği uzaktan eğitiminin maddi veya zaman açısından kısıtlı bireylerin eğitim almalarında alternatif bir yöntem olarak değerlendirmişlerdir. Ayrıca uzaktan eğitimin yüz yüze alınan eğitim kadar etkili olamayacağını ifade etmişlerdir (Yağcı vd., 2019).

1.5.3. Yaygın Eğitim

Rehberlik kursu açma ve rehberlik çalışma kartı verme konusunda tek yetkili kuruluş, 2012 yılına kadar Kültür ve Turizm Bakanlığında idi. Kursun süresi, yapılacak sınavlar, kursların müfredatı ve uygulama gezisi konuları da bakanlıkça belirlenmekte idi. Ancak 22 Haziran 2012 de resmi gazetede yayımlanıp yürürlüğe giren “Turist Rehberliği Meslek Kanunu” ile bu durum değişmiş ve birlikler tarafından düzenlenen sertifika programları ile mümkün kılınmıştır. Turist Rehberliği Meslek Kanunu’nun Üçüncü Maddesinin Birinci Fıkrasının c Bendine göre;

Mesleğe Kabul: “Üniversitelerin turist rehberliği bölümlerinin ön lisans, lisans veya yüksek lisans programlarından mezun olmak veya üniversitelerin turist rehberliği bölümü dışındaki diğer bölümlerinden en az lisans düzeyinde mezun olduktan sonra, birliklerin ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliğinin ortak önerileri ve Bakanlığın onayıyla turizm sektörünün ihtiyaçları da dikkate alınarak belirlenen dillerde, gerektiği hallerde belirlenen bölgelerde, yönetmelikle kurs ve sınavlara ilişkin belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde Bakanlığın gözetimi ve denetimi altında birlikler tarafından düzenlenen ülkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifika programını başarıyla tamamlamak” şeklinde açıklanmıştır. (“TUREB”, t.y.)

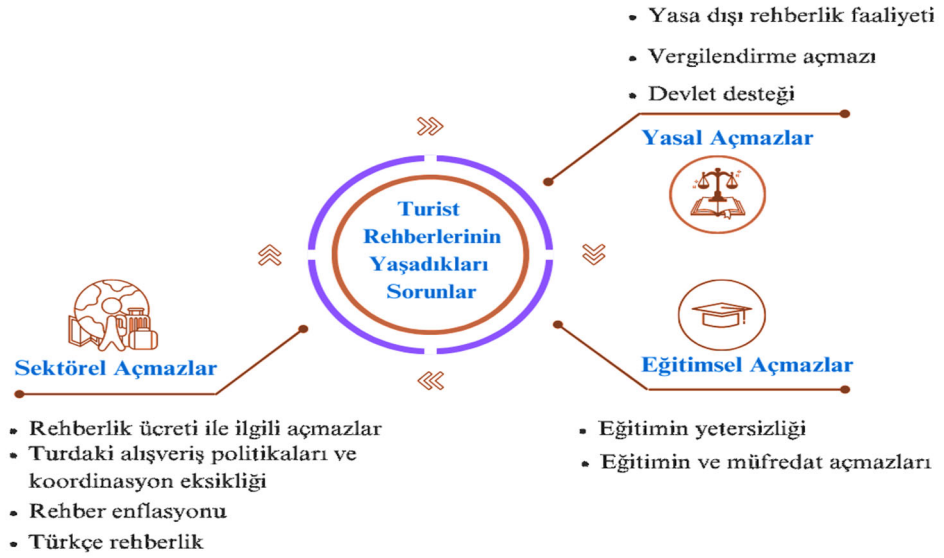
Yaygın eğitim, Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın gözetimi ve denetimi altında TUREB tarafından ülkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifika programları ile gerçekleştirilmektedir. Sertifika programlarına katılabilmek için aranan koşulları yerine getirmek ve seçme sınavını başarıyla geçmek gereklidir. Ülkesel olarak açılan kurslar en az 700 saatlik, bölgesel olarak açılan kurslar en az 150 saatlik ders süresini içerir. Kursu tamamlayan adaylar tarih güzergah ve programı bakanlık tarafından belirlenmiş en az otuz altı gün sürecek olan uygulama gezisine katılırlar. Turist rehberi ruhsatnamesi alabilmek için yurt içi uygulama gezilerinde ve sonrasında yapılan bitirme sınavlarında başarılı olmak koşulu bulunmaktadır. Tüm bu yükümlülükleri yerine getirerek başarılı olanlara bakanlık tarafından rehberlik ruhsatnamesi verilir. Ayrıca turist rehberliği eğitiminde 6326 sayılı Turist Rehberleri Meslek Kanunu ve kapsamda hazırlanan Meslek Yönetmeliğinin 39 uncu maddesinde Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın denetiminde TUREB veya odalar tarafından uzmanlık eğitimleri düzenlenmektedir. Rehberlikte

uzmanlaşma eğitiminin amacı, “turizm çeşitliliği dikkate alınarak, bölgelerine göre uzman turist rehberi yetiştirilmesi ve turist rehberlerinin çeşitli konularda eğitilmesini sağlamaktır”. Uzmanlaşma eğitim programı en az 5 gün olarak düzenlenmekte olup eğitim programının sonunda yapılan sınavdan başarılı olan kişilere “Uzmanlık Sertifikası” verilmektedir. Birliğe gönderilen ve yine birlik tarafından imzalanan uzmanlık sertifikası rehberin bağlı bulunduğu odaya gönderilir ve siciline işlenir. Uzmanlık sertifikası Birliğin veri tabanına işlenerek rehberin hangi konuda uzmanlaştığı belirtilir (“TUREB”, t.y., Tetik, 2012).

1.6. TURİST REHBERLİĞİNDE YAŞANAN GÜNCEL SORUNLAR

Turist rehberliği mesleğindeki güncel sorunların tespit edilmesi ve bu sorunların çözümüne yönelik önlemlerin alınması rehberlerin iş verimliliğini ve performansını arttırarak mesleki bağlılıklarını güçlendirecektir. Verimliliğin ve bağlılığın artması rehberlerin hizmet kalitesinin artmasına, turistlerin ise memnuniyet düzeyinin yükselmesine ve bölgeye/ülkeye tekrar gelme isteklerine olumlu düzeyde katkı sağlayacaktır (Eser ve Şahin, 2020).

Araştırmacılar tarafından turist rehberlerinin sorunlarına yönelik yapılan çalışmalarda, rehberlerin sorunları çeşitli şekillerde sınıflandırılarak incelenmiştir. Çakmak (2018) “Turist Rehberliğinin Açmazları” isimli çalışmasında 2011 yılında turist rehberi birlikleri, üyeleri ve dernekler ile görüşerek 61 ülke çapında yapılan değerlendirmeyi esas alarak ve turist rehberliği mesleğinde yaşanan sorunlarla ilgili literatür araştırmaları sonucu yaşanan sorunları üç başlıkta sınıflandırmıştır (Çakmak, 2018). Bu sınıflandırma aşağıda yer alan şekilde gösterilmiştir.



Şekil 3. Turist rehberliğinin açmazları. **Kaynak:** Çakmak, T. F. (2018). Turist Rehberliğinin Tarihsel Süreç İçerisindeki Gelişimi. Albuz, N., Çakmak, T. F., Eren, A., Tekin, Ö., ve Yeşildağ, G. N. G (Ed.), Turist rehberliğine giriş (s. 287-302) içinde. Ankara: Detay Yayıncılık.

Akbulut (2006), turist rehberliği mesleğinin garantisinin olmamasına, rehberlerin aile hayatının değişkenlik göstermesi ve bu anlamda olumsuz etkilenmesine, fiziki güç gerektirmesine bağlı olarak mesleğin yoruculuğuna bunun yanı sıra mesleğin mevsimsel olmasına dikkat çekerek, “mesleğin özelliğinden kaynaklanan sorunlar” başlığında bir sınıflandırma yapmıştır (Akbulut, 2006).

“Profesyonel Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma” isimli çalışmada rehberlerin algıladıkları engellerin altı boyut içerisinde ele alındığı görülmektedir. Bunlar; *yasal engeller, gelire ilişkin engeller, mesleğe ilişkin engeller, sektöre ilişkin engeller, rehberlere ilişkin engeller, turiste ilişkin engeller* şeklindedir (Güzel, Türker ve Şahin, 2014).

Yılmaz ve Yetiş (2018) “Turizmde Güvenlik Sorunları ve Önleyici Tedbirler” isimli çalışmada turizm ve güvenlik ilişkisini inceleyerek turizmin alt sektörlerinde güvenlik (ulaşım, konaklama ve yeme-içme), turizm ile ilişkili diğer alanlarda güvenlik (terörizm, ekonomik, kamu hizmetleri) olmak üzere iki başlıkta incelemiş ve turizm endüstrisi ve paydaşları için yarattığı sorunlara ve çözüm önerilerine değinmiştir.

Bu çalışmada turist rehberliği mesleğinin güncel sorunları, yapılan araştırmalar örneklendirilerek, “Turist Rehberliği Mesleğinde Yasal Sorunlar”, “Turist Rehberliğinde Mesleğin Yapısı ve Sektörle İlişkili Sorunları” ve “Turist Rehberliği Eğitimi ile İlgili Sorunlar” olarak üç başlıkta ele alınacaktır.

1.6.1. Turist Rehberliğinde Yasal Sorunlar

Yasadışı rehberlik uygulamaları, turist rehberlerini doğrudan etkileyen ve sektörün en önemli sorunlarından biridir. Turist rehberlerinin bireysel veya örgütsel mücadelelerinin yanı sıra rehberler birliği ve odalarının en çok üzerinde durduğu ve yasal çerçevede mücadelesini sürdürdüğü bu sorun hala etkisini devam ettirmektedir. 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu’nun yürürlüğe girmesinin ardından bir denetim mekanizması oluşmuş ve caydırıcı politikalar uygulanmıştır. Ancak akademik çalışmalara bakıldığında turist rehberliği mesleğine dair en önemli sorunlardan biri olan kaçak rehberliğin sahada hala önemli ölçüde etkisini sürdürdüğünü görebiliriz. 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanununda rehberlik mesleğine dair esaslar yer almaktadır. Bu esaslar dışına çıkan rehberlik faaliyetleri yasadışı kabul edilir. Bu bağlamda yasa dışı faaliyet gösteren, çalışma kartına sahip olmayan kişi kaçak rehber olarak nitelendirilir. Yasa çerçevesinde çalışma kartına sahip profesyonel turist rehberi ve çalışma kartı olmayan kaçak rehber tanımları şüpheye yer olmaksızın net bir şekilde tanımlansa da ülkede yaşayan yabancılar, yurtdışından gelen tur liderleri, hanuççular vb. birçok kişi yasa dışı rehberlik faaliyeti yürütmektedir. Seyahat acentalarının da yasa dışı faaliyet gösteren bu kişilere olanak tanıdığı söylenebilir. Yasa dışı rehberlik faaliyetleri konusunda gerekli önlemlerin alınmaması ve bu nedenle turist rehberliği çalışma kartı olmayan kişilerce mesleğin icra edilmesi halinde bu durumun turist rehberleri istihdamını olumsuz etkileyeceği, devletin vergi kaybını arttıracacağı, ülke imajını kötü yönde etkileyeceği öngörülmektedir (Çakmak, 2018; Çakmak, 2019; Şahin vd., 2021).

Çakmak (2018) vergilendirme açmazı içinde; rehberlik mesleğini icra edenleri rehberlik birlikleri, odaları vb. birçok kademeyi ilgilendiren vergilendirme konusunda ciddi açmazlar olduğunu dile getirmiştir. Özellikle hatalı bildirim ve davranışlar nedeniyle hem rehberlerin hem de birlik ve odalarının mali kayba uğramaları ihtimaline dikkat çekmiştir Süreç içerisinde yaşanan sorunlar üzerinde duran araştırmacı, turist

rehberlerinin gelirlerinin vergilendirilmesi hususunda yayınlanan taslak ya da karar metinlerine karşı yapılan itirazların ve bu hususta TUREB ile Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı ile anlaşmazlıkları ifade etmiştir. Temel olarak vergilendirme açmazlarında yaşanan sorunların turist rehberlerinin nasıl vergilendirileceği ve hangi işlemlerin gerekliliği konusunu kapsadığını ve bu açmazın ne gibi olumsuz etkiler yarattığını incelemiştir (Çakmak, 2018).

Turist rehberlerine ilişkin sorunların tartışıldığı kongreler ve yapılan akademik çalışmalara bakıldığında devlet desteklerinin olmaması ya da yetersiz olması sorunu detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Yaşanan büyük çaplı ekonomik ve sosyal krizler, salgın hastalıklar turizm sektörünü böylece turist rehberlerinin iş ve aile yaşamlarını doğrudan etkileyen bir unsur olmaktadır. Koronavirüs salgını gibi meydana gelen pandemi hastalıklarının rehberlik mesleğini icra etmeyi imkansız hale getirdiği görülmektedir (Özkan ve Yeşildağ, 2021).

Krizler, turist rehberinin doğrudan işlerine etki etmekte hayatının merkezine yerleşmekte ve işletmelerin ayakta kalma mücadelesi bir bağlamda turist rehberlerinin hayatta kalma mücadelesi haline gelmektedir. Kriz süreçlerinde turist rehberlerine yönelik devlet desteğinin gerçekleşmemesi ya da yetersiz kalması önemli ölçüde olumsuz etkiler yaratmaktadır. Rehberlerin krizleri daha zor şartlar altında geçirmesi, kriz yönetimi konusunda yalnız bırakılması meslek motivasyonunu etkilemekte, bunun sonucunda mesleği bırakma eğilimi veya iş yapma zorunluluğu gibi etkiler söz konusu olmaktadır. Bu bağlamda Turist Rehberliği Birliği, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın rehberlerin mevcut durumları konusunda bilgilendirmesi gerekmekte; konut yardımı, faizsiz kredi, devlete olan borçların yapılandırılması ve faizlerin silinmesi gibi destekleyici politikalar ile devletin turist rehberliği mesleğinin yaşadığı sorunlara çözüm üreten bir taraf olması beklenmektedir (Çakmak, 2018; İlhan ve Soybalı, 2018).

1.6.2. Turist Rehberliğinde Mesleğin Yapısı ve Sektörle İlgili Sorunlar

Turizm faaliyetlerinde, birbirinden farklı kültürden, çevreden ve sosyolojik yapıdan çok sayıda kişi iş birliği içerisinde çalışır ve yine çeşitli niteliklere sahip insanlara hizmet verilir (Aşar, 2018). Turizm sektörü içerisinde yer alan konaklama, seyahat, yeme- içe vb.

turistik ürün ve hizmet sağlayıcıları ile iş birliği içinde çalışmanın gerektirdiği sorumluluklar algılananın ötesinde çok daha zordur. Turist rehberleri, birlikte çalıştığı paydaşlarının ürettiği hizmet ve ürünü turiste sunan, uygulanması konusunda aracılık eden ve misafirin beklenti, istekleri, sorunları konusunda geri bildirim sunan nihai kişidir. Bu bağlamda turizm sektöründe yaşanan hızlı gelişmelerin, çoklu karmaşık yapısının getirdiği birçok sorundan söz edilebilir (Yenipınar ve Zorkirişci, 2013; Barakazı, 2022).

İlgili alanyazın incelendiğinde turist rehberliği mesleğinin yapısı ve sektörle ilgili pek çok sorunla karşılaşılmıştır. Turist rehberliği mesleğinde sektörle ve mesleğin yapısı ile ilgili sorunları; mesai kavramının olmaması sebebiyle uzun çalışma saatleri, mesleğin fiziksel güce dayalı olması, sürekli kendini yenileme gerekliliği, özel ve aile yaşamına etkileri, acentaların rehberleri satış odaklı çalışmaya zorlaması, rehber enflasyonu, rehberlik taban ücretinin uygulanmaması, turlardaki alışveriş politikası, rehberlik mesleğinin dış faktörlere bağlı olması, mevsimlik bir iş olması, devamlı iş güvencesinin olmaması, rehber istihdamının sağlanamaması, turizm işletmeleri arasındaki koordinasyon eksikliği, cinsiyet temelli problemlerin yaşanması, yönetim kaynaklı sorunlar, bölgenin coğrafi, fiziki ve alt yapı koşullarının yarattığı sorunlar, ulaşım ve güvenlik sorunları, çalışma ortaklarının nitelik sorunları, müze ve ören yerlerinde yaşanan sorunlar şeklinde özetleyebiliriz. (Ahipaşaoğlu, 2006; Zengin vd., 2014; Güzel vd., 2014; Güner, 2016; Albuz vd., 2018; Çakmak, 2018; Yenipınar ve Çınar, 2018; Eser ve Şahin, 2020).

Seyahat acentalarının rehberlik taban ücreti altından fiyatlandırma yapmaları, rehberlik ücretlerini geciktirmeleri zaten iş güvencesinin ve istihdam devamlılığının sağlanmaması gibi sorunların yanı sıra rehberlerin mesleğe ilişkin niyetlerini olumsuz anlamda etkilemektedir. Taban ücretin altında hizmet vermeyi kabul eden turist rehberlerinin varlığı da seyahat acentalarına karşı rehberleri güç durumda bırakmaktadır (Köroğlu, 2011).

Çetin ve Kızılırmak (2012) tarafından gerçekleştirilen çalışmada turist rehberlerinin önemli bir bölümünün rehberlik taban ücretlerinin altında çalıştıkları tespit edilmiştir. Bu sorunun kaynağına yönelik alınan yanıtlarda çalışma kartı olmayan kaçak rehberler ve rehber enflasyonunun olduğu görülmüştür. Benzer bir diğer çalışma da Köroğlu ve Merter (2012) tarafından gerçekleştirilmiştir. Araştırmada acentalar tarafından turist

rehberlerinin işe alım eğilimlerinin tespit edilmesi amaçlanmış ve araştırma sonucunda turist rehberlerinin kazançlarının düşük olduğunu ve bu sorunun rehberleri ciddi ölçüde olumsuz etkilediği dile getirilmiştir.

Karakaş (2018) IRO'ya kayıtlı olan turist rehberlerinin yaşadığı mesleki sorunların belirlenmesi ve bu sorunlara çözüm önerileri sunmak amacıyla yaptığı çalışmada turist rehberleri ile anket gerçekleştirmiştir. Çalışmanın sonucunda katılımcılar tarafından emeklilik güvencesi/sigortalılık, rehberlerin kazançları arasındaki büyük farklılıklar, düzensiz gelir, rehberlik taban ücreti altında çalışma, satış odaklı çalışmaya zorlanma, kaçak rehberlik, devlet desteğinin yetersizliği, rehberlik haklarının korunmaması, denetleme konusundaki eksiklikler gibi birçok sorun ifade edilmiştir.

Karacaoğlu ve Sert (2018) çalışmasında turist rehberlerinin mesleklerine yönelik algıladıkları sorunları dört başlık altında incelemiştir. En önemli üç sorunun yasal yetersizliklere ilişkin olduğu diğer sorunların ise Kapadokya bölgesinin coğrafi, fiziksel ve işgücü özelliklerinden kaynaklı olduğu tespit edilmiştir.

Rehberlik mesleğinin yapısına ilişkin bir diğer sorun mevsimsel olmasıdır. Her ülkenin yoğun olarak talep gördüğü yüksek sezonları vardır. Bunun nedeni kimi zaman mevsim, kimi zaman kültürel veya sosyal etkinliklerdir. Yoğun sezonlarda rehber talebi yükselirken, ölü sezonlarda minimal düzeyde rehber istihdamı sağlanır. Sezon dışında rehberlerin ciddi bir kısmı iş bulamamakta ve yoğun sezonda elde ettikleri kazançları ile tüm yılın giderlerini karşılamak durumunda bırakılmaktadır. Bu durum rehberlerin gelirlerinin sürekliliği ve güvencesi konusunda sorun yaratır (Ahipaşaoğlu, 2006). Belirtildiği üzere mesleğin mevsimsellik özelliği sadece ülkemizde yaşanan bir sorun değildir. Dioko ve Unakul (2005), Asya'daki turist rehberlerinin sorunlarına ilişkin çalışmasında mevsimselliğin büyük bir sorun olduğunu ve rehberlerin meslek motivasyonlarını olumsuz etkilediğini öne sürmüştür.

Doğan, Üngüren ve Kesgin (2010) profesyonel turist rehberlerinin meslek ve aile ilişkisine yönelik algı ve tutumlarını belirlemek amaçlı bir araştırma gerçekleştirmiştir. Profesyonel turist rehberlerine 219 anket uygulanmış %73 geri dönüş alınmıştır. Çalışmada profesyonel turist rehberlerinin evlilik ve meslek ilişkisine yönelik algılama ve tutumlarının medeni durum, yaş ve eğitim düzeyi gibi demografik değişkenlerine bağlı

olarak farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir. Buna göre *“Yaş değişkenindeki artışa bağlı olarak de daha olumlu bir seyir izlemektedir. Genç turist rehberleri, bekarları kendi mesleklerinde daha şanslı ve avantajlı olarak değerlendirirken, mesleklerinde aldatma ve boşanmaların da daha sık yaşandığını düşünmektedirler. Yaşlılara oranla genç turist rehberleri mesleklerinde insanların ailelerini daha fazla ihmal ettiğine, aile üyeleri arasında kıskançlık ve tartışmaların da daha fazla yaşandığına inanmaktadırlar.”* sonucuna ulaşılmıştır. Bunun yanı sıra çalışmada meslek odalarının turist rehberlerine yönelik gerek mesleki gerekse iş ve aile yaşamına ilişkin kurs, seminer ya da konferanslar düzenlemelerinin çok büyük yararlar sağlayabileceğini savunulmuştur.

Ateş ve diğerleri (2022) kadın turist rehberlerinin mesleklerini icra ederken ayrımcılığa uğrayıp uğramadığını saptamak ve ayrımcılığa maruz kalıyorsa bunun ne gibi nedenlerden kaynaklandığını belirlemek amacıyla 15 rehber ile görüşme yapmışlardır. Araştırmada kadın turistlerin yaşadığı sorunlara yönelik ifadeler yer verilmiştir. Meslek hayatlarında yaşadıkları negatif ve pozitif ayrımcılıkla ilgili görüşlerini aktaran kadın turist rehberleri ayrıca işe alım, ücret, sosyal haklar gibi temel konulardaki sorunlarından bahsetmiştir. Karşılaştıkları sorunların meslek motivasyonlarına ve işten ayrılma niyetlerine etkisi dile getirilmiştir. Meslek hayatlarında şoförler ve turistler tarafından sözel veya cinsel tacize uğradıklarını ifade etmişlerdir.

Turist rehberliği mesleğinde cinsiyet ayrımcılığının yarattığı sorunlara değinen bir diğer çalışma ise Köroğlu ve diğerleri (2020)'nin *“Kadın Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarının Belirlenmesi”* isimli çalışmadır. Araştırma, kadın turist rehberlerinin meslekte yaşadıkları sorunları tespit etmek ve sorunların son bulması adına çözüm önerileri sunmayı amaçlamıştır. Araştırma bulgularına göre *“Kadın turist rehberlerinin mesleki sorunları turistler, seyahat acentaları, sektör çalışanları, turun gerçekleşmesinde görev alan elemanlar, mesleğin yapısı ve kadının doğası gereği yaşadığı sorunlar olarak altı grupta toplanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre kadın turist rehberleri en çok tur şoförleriyle sorun yaşamaktadır. Araştırmaya katılan kadın turist rehberlerinin mesleki sorunlarına yönelik çözüm önerileri noktasında en fazla eğitim konusuna değinildiği tespit edilmiştir.”*

Turist rehberleri, tur kapsamında müzeler, ören yerleri, mola yerleri ve buralarda hediyelik eşya satan işletmelerle birlikte çalışmaktadır. Ziyaret edilen yerlerin açılış

kapanış saatleri, hijyen durumları, bu işletmelerde hizmet veren niteliksiz personellerin bulunması, hediyelik eşyalar için yüksek fiyatların talep edilmesi turist memnuniyetini etkileyen sorunlardandır ve çözümü noktasında turist rehberi muhatap alınmaktadır. Ayrıca rehberlerin ulaştırma firmaları ile ilgili eski ve güvenilir olmayan araçların kullanılması, bu araçların hijyeni, teknik sorunları, mola suresinin kısalığı çalışan personelin nitelik problemleri gibi sorunlarla karşılaştıkları tespit edilmiştir. Bu sorunların çözümüne yönelik önerilerde ise caydırıcı yasal yaptırımların uygulanması, hediyelik eşya satan işletmelere yönelik denetimlerin ve caydırıcı politikaların artması; standarda dayalı fiyatlandırmanın sağlanması ifadeleri yer almıştır (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Tokay, 2015; İlhan ve Soybalı 2018; Zorlu ve Erkuş, 2018).

1.6.3. Turist Rehberliği Eğitimi ile İlgili Sorunlar

Turizmin çok yönlü boyutu göz önünde bulundurulduğunda turizm eğitiminin, sistemin en temel kurumlardan biri olduğu görülmektedir (Ayikoru, Tribe ve Airey, 2009). Araştırmacılar, turizm eğitiminde yetersizliğin, turizm endüstrisinin bütününe doğrudan ya da dolaylı şekillerde etkilemesinin mümkün olduğunu savunmuştur. Rehberlik mesleği yabancı dil bilgisinin yanı sıra, birçok alanda bilgi ve beceri bakımından yüksek bir donanım gerektirmektedir. Bilgili, özgüvenli, modern, yetkin bir rehberin kendi ülkesi ve toplumu için turizm elçisi rolü oldukça önemlidir. Yükselen toplumsal duyarlılık turistlerin ve çalışanların talep ve beklentilerinin değişmesi, turizm endüstrisinin gelişimindeki hız vb. nedenlerle eğitim kurumlarının yalnızca idari birimler değil bunun yanı sıra sosyal birimler olduklarını göstermektedir. Bu bağlamda rehberlerin sahip olması gereken bilgi ve beceriler ancak kapsamlı ve sistemli bir eğitimle mümkündür (Değirmenci, 2001; Kuşluyan ve Çeşmeci, 2002; Ayikoru vd., 2009; Aslan ve Berkman, 2009).

Turist rehberliği eğitimi ile ilgili alanyazın incelendiğinde Türkiye'deki turist rehberliği eğitimine dair çeşitli sorunlarla karşılaşılmaktadır. Eker ve Zengin (2016) Türkiye'deki turist rehberliği eğitiminin rehberler bakış açısıyla değerlendirilmesine yönelik çalışmalar gerçekleştirmiştir. Türkiye'de bulunan 13 rehber odasına kayıtlı 28 rehber ile yüz yüze görüşmeler gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda profesyonel turist rehberlerinin yetiştirilmesinde eğitim kurumlarının önemli bir yeri olduğu, ancak

mesleği icra edebilmek adına teorik eğitimin yetersiz kaldığı, uygulamalar ile eğitimin desteklenmesi gerektiği, uygulamaya yönelmenin önemini vurgulayan bilgilere ulaşmışlardır.

Temizkan ve Ergün (2018) “Türkiye’de Turist Rehberliği Öğretiminin Değerlendirilmesi” adlı çalışmasında Türkiye’de turist rehberliği öğretimi veren kurumlar ve kontenjanları incelemiştir. Sonuç olarak Türkiye’de turist rehberliği öğretiminin üniversiteler tarafından ön lisans, lisans ve yüksek lisans programlarında ve bakanlığın düzenlediği kurslar tarafından verildiğini tespit etmişlerdir. Araştırmada kontenjanların yüksekliğine, turist rehberliği öğretiminde bir standart olmamasına, öğretimin dört farklı biçimde verilmesinin yarattığı sorunlara değinilmiştir. Turist rehberliği eğitiminin çok parçalı yapısı eğitimin sistemsal sorunlarının başında gelmektedir. Nitekim turist rehberliği meslek kanununun, turist rehberliği eğitiminin sistem karmaşasının önüne geçemediği savunulmuştur. Çok parçalı yapı sorunu turist rehberliği eğitiminin aynı zamanda hem turizm bakanlığı hem de üniversiteler tarafından verilmesinden kaynaklanmaktadır.

Turist rehberliği eğitiminin farklı nitelikte ve sürelerde verilmesi, belirli bir standart oluşturulmaması olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Farklı seviyelerde eğitim görmüş rehber adaylarının aynı haklara sahip olması fırsat eşitliğine engel olarak görülmüştür. Ayrıca bu sorunun rehberlik bölümlerinde okuyan ve mezun olan öğrencilerin motivasyonunu ve diploma haklarını da olumsuz etkilediği ileri sürülmüştür (Türker, Güzel ve Türker, 2012; Temizkan, Temizkan ve Tokay, 2013; Yenipınar vd., 2014; Eker ve Zengin, 2016)

Eğitimde yaşanan sorunlardan bir diğeri de kontenjanların yüksek tutulmasıdır. Üniversitelerin ilgili bölümlerindeki kontenjan fazlalığı ve bakanlığın rehberlik sektöründeki ihtiyacı gözetmeksizin açtığı kurslardaki yüksek kontenjanlar da rehber enflasyonuna neden olmaktadır. Bu durum rehber taban ücretlerinin uygulanmasını zorlaştırmış hatta giderek taban ücretlerinin altında çalışan rehberler ortaya çıkmıştır. Üniversitelerde yaygın olarak tabir edilen dillerde İngilizce dilinde çok fazla mezun verilmektedir. Üniversite düzeyinde verilen turist rehberliği eğitiminde ilgili alanda eğitim uzmanı, öğretim üyesi ve akademisyenin yeterli olmadığı ortadadır. Bu bağlamda rehberlik mesleğine ilişkin teorik, teknik ve alan bilgisine sahip olan akademisyen

eksikliğinden söz edilebilir. Turist rehberliğinin ekonomik ve nitelik ile ilgili sorunlarının çözümü, turist rehberliği eğitiminin yalnızca üniversitelerin ilgili lisans programlarında verilmesi, ön lisans programlarının kapatılıp, lisans düzeyine getirilmesi ile sonuç bulabilir. Ayrıca lisans ve yüksek lisans düzeyindeki eğitim programlarında farklı disiplinlerden derslerin bulunması, eğitim programlarının son döneminde uzmanlaşmaya ve uygulamaya yönelik programların tasarlanması mevcut tezsiz yüksek lisans programlarının tezli program olarak değiştirilmesi gereklidir. Yüksek lisans programlarında öğrenci kabulü filoloji, yabancı dil öğretmenliği ve yabancı dil yeterliliğini ispatlayan diğer lisans mezunları ile gerçekleştirilmelidir. Türker, Güzel ve Türker, 2012; Temizkan, Temizkan ve Tokay, 2013; Yenipınar vd., 2014; Eker ve Zengin, 2016)

Eğitim kalitesinden ödün verilmemesi adına ticari kaygılardan uzak durulmalıdır. Turist rehberliğine ilişkin ana bilim dalları ile TUREB ve ilgili odalar iş birliği içerisinde olmalıdır. Kültür ve Turizm Bakanlığının, birliklerinin ve meslek odalarının asli görevi eğitim vermek değil, verilen eğitimlerin niteliğini, belgelendirilmesini ve kanunlara uygunluğunu denetlemek olmalıdır. Üniversitelerin turist rehberliği eğitiminde nadir diller ihtiyacını karşılamak adına Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın gereksinim duyulan uzmanlaşma alanlarında ve dillerde rehberlerin yetiştirilmesi için MEB ve YÖK ile iş birliği ve koordinasyon sağlanmalıdır. Araştırmacıların turist rehberliği eğitimi sorunlarına ilişkin, yaptığı çalışmalarda belirlenen sorunlara karşı sunulan çözüm önerilerinin turist rehberlerine uzmanlaşma imkanı sunulması, turist rehberliği alanında akademik insan kaynağının yaratılması, sektöre kaliteli bilgi ve becerilere sahip profesyonel turist rehberliği yetiştirilmesi gibi pozitif kazanımlara zemin oluşturacağı ön görülmektedir. Turist rehberliği eğitiminin sadece lisans düzeyinde verilmesi, rehberlik eğitiminin çok parçalı yapısının yarattığı sorunların önüne geçecektir. Böylece yeterli nitelikte aynı sürelerde ve belli bir standarda dayandırılmış sistemli bir turist rehberliği eğitiminden söz etmek mümkün olacaktır. Bu bağlamda rehberlik mesleğinin imajı ile ilgili sorunlar çözüm bulacaktır. Ayrıca kontenjan fazlalığı nedeniyle rehber enflasyonu oluşmasının önüne geçilecek ve ekonomik problemler de giderilecektir (Arslantürk, Küçükergin ve Apalı, 2016; Çokişler, 2017; Kuşluyan ve Çeşmeci, 2002; Özbay, 2002; Albuz vd., 2018).

İKİNCİ BÖLÜM

SOSYAL BECERİ VE SOSYAL BECERİ EĞİTİMİ

Bu bölümde sosyal becerilere yönelik kuramsal bilgilere değinilmiştir. Sosyal zeka, sosyal yeterlilik ve sosyal beceri tanımlarına yer verilmiştir. Ayrıca sosyal becerilerin eğitimi konusunda dramanın etkisine dayalı kaynaklar incelenmiştir.

2.1. SOSYAL ZEKA

Yirminci yüzyılın başlarından itibaren yapılan çalışmalarla sosyal zeka kavramlarına yönelik tartışmalar hala devam etmektedir. Sosyal zeka tanımları, alt boyutları, ölçümü, genel zeka ile ilişkisine dair kuramsal problemler birbirine benzerlik gösterdiği gibi farklılıklar da içermektedir (Somazo, 1990).

Eğitim psikolojisinin en önemli ismi Edward Thorndike sosyal zeka kavramı ve boyutları ile ilgili önemli çalışmalar yapmıştır. Thorndike, 1920’li yıllarda zekanın üç türünden bahsetmiştir. Bunlar; soyut zeka, mekanik zeka ve sosyal zeka şeklinde gruplandırılmıştır. Thorndike’e göre sosyal zeka çalışmalarında günümüzde de etkilerini sürdüren iki öge vardır: Bilişsel (anlama) ve psikomotor (davranma). Bu bağlamda Thorndike sosyal zekanın tanımını “insanları anlama ve idare etme, insan ilişkilerinde bilgece davranma yeteneği” şeklinde tanımlamıştır (Bacanlı, 2014). Sosyal zeka kişilerin hislerini, ruh durumlarını ve güdülerini doğru bir şekilde yorumlamasıdır (Wedek, 1947).

Sosyal zekayı, kişilerarası durumlarda kendisinin ve diğer kişilerin hislerini, fikirlerini ve davranışlarını anlamlandırma ve buna uygun şekilde hareket etme yeteneği şeklinde tanımlamıştır. Bu bağlamda sosyal zeka bireyin kişiler arasındaki sorunları bulmasını ve/veya çözümlemesini ve yararlı sosyal ürünler oluşturmasını sağlayan çeşitli sorun çözme becerisinden oluşmaktadır (Marlowe, 1985).

Marlowe birbiriyle ilişkili ancak kısmen farklı olduğunu söylediği beş sosyal zeka tanımından bahseder. Birincisi, sosyal zekayı amaçlar, geliştirme ve daha sonra bunlara ilişkin aktivite üretme kapasitesi olarak gören motivasyonel bir tanımdır. Sosyal zekanın

yakından ilişkili bir tanımı, kendine yeterlilik, yani bireyin kişisel ustalık ve başarı beklentisidir. Bir başka tanımı, olumlu pekiştirmeler getiren veya olumsuz pekiştirmeleri ortadan kaldıran eylemler gerçekleştirme yeteneğidir; başka bir deyişle, yeterlilik bir beceridir. Sosyal zekayı tanımlamanın dördüncü bir yolu performansa odaklanmaktır. Bu noktadan yetkili kişi, sosyal açıdan faydalı davranışlarda bulunur (hedeflere ulaşma vb.). Ayrıca sosyal zeka organize bilişsel, duygusal ve/veya davranışsal işlevsellik kalıplarında yer alan kişilik özellikleri olarak tanımlanır. Marlowe dört ana alandan oluşan sosyal zeka modeli geliştirmiştir. Bunlar, başkaları için endişe duymayı içeren sosyal ilgi, sosyal öz yeterlilik, empati becerileri ve gözlemlenebilir sosyal davranışları içeren sosyal performans becerileridir. Böylece yaptığı çalışmalar çerçevesinde çeşitli sosyal zeka tanımları ile sosyal zekanın çok boyutlu bir yapı olabileceğini göstermektedir. (Marlowe, 1984, 1985, 1986).

Albrecht (2006), sosyal zekayı başarının yeni bilimi olarak görür ve onu diğer insanlarla iş birliği yapmak ve onlarla anlaşabilme yeteneği olarak yorumlar. Goleman (2007)'a göre sosyal zeka, sosyal farkındalık ve sosyal beceri olmak üzere iki bölümden oluşur. Sosyal farkındalık "bir başkasının içsel durumunu anında algılamaktan, duygularını ve düşüncelerini anlamaya, karmaşık sosyal durumları elde etmeye" kadar uzanan bir çeşitliliğe sahiptir.

Goleman (2007) sosyal farkındalığı 4 öge başlığında ele almıştır. Bunlar;

İlkel empati: Başkalarıyla hissetmek; sözel olmayan duygusal sinyalleri algılamaktır. Konuşmayı bırakabilsek de hissettiklerimiz hakkında sinyaller (ses tonumuz, kısacık ifadelerimiz) göndermeyi bırakamayız. İnsanlar duygularının tüm belirtilerini basturmaya çalıştıklarında bile, hislerini yine de sezmenin bir yolu vardır. Goleman çalışmasında şu örneğe değinmiştir. Küçük çocukları olan kadınlar, sözsüz kod çözmede çocuksuz olan yaş arkadaşlarından daha iyidir.

Uyumlama: Tam bir alıcılıkla dinlemek; bir kişiye uyum sağlamak anlamındadır. Gerçek dinleme duygulara uyum sağlanması, konuşmanın karşılıklı olarak ilerlemesine olanak sağlar. İki yönlü dinleme, karşılıklı bir diyalog kurar, her kişi diğerinin nasıl tepki verdiğine ve hissettiğine uygun olarak söylediklerini ayarlar. Bununla birlikte, zayıf bir şekilde bağlı olduğumuzda, iletişimimiz tek taraflı bir hale gelir. Mesajımız diğer kişinin

durumuna uyacak şekilde değişmez, ancak basit bir şekilde kendi mesajımızı yansıtır. Dinlemek fark yaratır; karşımızdakini anlar, onun duygularına yönelik hareket ederiz. Bir kişiyi dinlemek yerine onunla konuşmak, konuşmayı monoloğa indirger. Byylece empati ile cevap vermek bir yana, diğer insanların duygularını ve ihtiyaçlarını daha az fark edebiliriz.

Empatik doğruluk: Başka bir kişinin düşüncelerini, duygularını ve niyetlerini anlamaktır. Empatik doğruluk, ilkel empatiye dayanır, başkalarının ne hissettiği ve düşündüğü konusunda açık bir anlayış ekler.

Sosyal biliş: Sosyal dünyanın nasıl çalıştığını bilmektir. Kişilerarası dünyanın ince ve değişken hallerinde gezinmek ve sosyal olayları anlamlandırmak için sosyal biliş hareketine geçiriyoruz. Örneğin, sosyal çevremizde görgü kurallarını bilme anlama ve ona göre davranma, yeni şehre tanışan bireylerin arkadaşlık edinme davranışları, siyasi partilerin politikalarını yorumlamaktan anaokulu çocuğunun en yakın arkadaşlarını listelemesine kadar çok kapsamlı bir algılamadan bahsediliyor.

Sosyal zekanın ikinci kısmı olan sosyal beceri sadece bir başkasının nasıl hissettiğini hissetmek, ne düşündüklerini veya niyet ettiklerini bilmek, verimli etkileşimleri garanti etmez. Sosyal beceri, sorunsuz ve etkili etkileşimlere izin vermek için sosyal farkındalığa dayanır. Sosyal beceri yelpazesi şunları içerir:

Eşzamanlılık: Sözsüz düzeyde sorunsuz etkileşimdir. Sosyal becerinin temeli, diğer ynlerin üzerine inşa edildiği temel ögedir. Eşzamanlılık, kişilerin sözsüz ipuçlarını anında okumalarını ve düşünmek zorunda kalmadan sorunsuz bir şekilde hareket etmelerini gerektirir. Sözsüz senkronizasyon işaretleri, doğru anda gülümsemekten veya başını sallamaktan vücudumuzu diğer kişiyeye doğru yönlendirmeye kadar, uyumlu bir şekilde düzenlenmiş etkileşimlerin çeşitliliğini içerir.

Benlik: Kendimizi etkili bir şekilde sunmaktır. Duyguların ifadesini "kontrol etme ve maskeleyme" yeteneği kendini sunmanın anahtarı olarak kabul edilir.

Etki: Sosyal etkileşimlerin sonucunu şekillendirmektir.

Endişe: Başkalarının ihtiyaçlarını önemsemek ve buna göre davranmaktır. Örneğin; İş dünyasında bizi yapılması gerekenler için sorumluluk almaya iten endişe, iyi bir örgütsel vatandaşlığa dönüşür. Endişeli insanlar, zaman ayırmaya ve bir meslektaşına yardım etmek için çaba göstermeye en istekli olanlardır. Sadece kendi çalışmalarına odaklanmak yerine, daha büyük hedeflere ulaşmak için grup iş birliğine duyulan ihtiyacı anlarlar ve bu yönde hareket ederler. Kişinin şefkat gösterme, iyilik yapma yeteneği ile ilgilidir (Goleman, 2007)

Özetle sosyal zekası yüksek bireyler diğer insanlarla doğru iletişim kurmak için bütün fiziksel niteliklerini etkili bir şekilde kullanır. Diğer insanları anlamak adına bilişsel ve davranışsal özelliklerini geliştirmiş olanlardır. Arkadaş edinmenin ve arkadaşlığı sürdürmenin yollarını bilirler bu anlamda sosyal çevreleriyle uyumludurlar. Sağlıklı bir iletişimin iyi bir dinlemeden kaynaklandığını bilirler. Farklı yaş, cinsiyet, inanç, toplum, kültür ve ırktan insanlarla rahatça ilişkilendirir ve kendilerini rahat hissetmelerini sağlamaya yönelik hareket ederler. İnsanları anlayabilme ve onlarla olan ilişkilerinde akıllıca davranabilme, hislerini, niyetlerini öngörme, sorunlarını keşfedebilme sosyal zekası üstün insanların en önemli özelliklerindedir.

Sosyal zeka anlamında yeterli becerileri gösteremeyen bireyler iş, eğitim, aile ve sosyal çevreleri birlikte sürdürdükleri yaşamda olumsuz yönde çeşitli zorluklarla karşılaşabilirler. Potansiyel yeteneklerini sergileyemedikleri için hak ettikleri başarıya ulaşmakta zorlanır uygun becerilerin çok altında bir performans gösterirler.

2.2. SOSYAL YETERLİLİK

Sosyal yeterlilik ve sosyal beceri kavramları birbiri ile iç içe geçmiş olsa da birbirinden ayrı ele alınmalıdır. McFall'a (1982) göre sosyal beceriler, bir bireyin bir görevde yetkin bir şekilde performans göstermek için sergilediği belirli davranışlardır. Buna karşılık sosyal yeterlilik ise, bir kişinin bir görevi yeterince yerine getirdiğine dair yargılara (belirli kriterler göz önüne alındığında) dayanan değerlendirici bir terimi temsil eder. Bu değerlendirmeler, önemli başkalarının (örneğin, ebeveyn öğretmenleri) görüşlerine, açık kriterlerle karşılaştırmalara (örneğin, bazı kriterlere göre doğru bir

şekilde gerçekleştirilen sosyal görevlerin sayısı) veya bazı normatif örneklerle karşılaştırmalara dayanabilir.

Sosyal yeterlilik, sadece performans anlamına gelmez; performansın yeterli olduğunu belirtir. Sosyal yeterlilik konusu, psikiyatrik tanı, tedavi ve psikiyatrik hastaların toplumsal hayata uyarlanması da önemli bir yerdedir. Kazdin (1979), sadece kişilerarası davranışları değil, aynı zamanda demografik faktörleri (örneğin yaş, sosyoekonomik durum, medeni durum) içeren sosyal yeterliliğin, şizofreni gibi ciddi psikopatoloji biçimlerinde çok önemli bir yerde olduğunu dile getirir. Kapsamlı bir çalışmada, Paul ve Lentz (1977), sosyal yeterliliğin hastane ortamlarında tedaviye beceri verme ve tedaviden sonra başarılı topluluk uyumu ile ilgili olduğunu öne süren veriler sunmaktadır.

Reschly ve Gresham (1981) sosyal yeterliliği iki bileşende kavramsallaştırdılar: Uyarlanabilir davranış ve sosyal beceriler. Çocuklar için uyarlanabilir davranış, bağımsız işleyiş becerilerini, fiziksel gelişimi, dil gelişimini ve akademik yetkinlikleri içerecektir. Öte yandan sosyal beceriler, kişilerarası davranışları (otoriteyi onaylama, sözlü becerileri, işbirlikçi davranışlar, oyun tepkiler), kendisiyle ilgili davranışları (duyguları söyleme, etik davranış, kendine yönelik olumlu tutum) ve görevle ilgili davranışları (örneğin, davranışa katılma, görevleri tamamlama, talimatları takip etme, bağımsız çalışma) içerir (Reschly ve Gresham, 1981; Boncheva, 2012).

Sosyal yeterliliğin önceki kavramsallaştırmaları, sosyal yeterliliğin davranışsal performansa ve/veya demografik özelliklere dayalı küresel bir yargı olduğu konusunda hemfikir olsa da bu yapının oldukça farklı görüşleri bulunmaktadır

McFall (1982), sosyal yeterliliği, başkalarının yargılarına veya bazı kriterlerle karşılaştırmalara dayanan bir değerlendirme terimi olarak görür. Kazdin (1979) sosyal yeterliliği sadece kişilerarası davranışları değil, aynı zamanda yaş, sosyo-ekonomik durum, medeni durum vb. demografik değişkenleri de içeriyor olarak görür. Reschly ve Gresham (1981) ise sosyal yeterliliği, her bir sosyal davranışın farklı yönlerini vurgulayan uyarlanabilir davranış ve sosyal becerilerden oluştuğunu ifade eder.

Cooper ve Farran (1988) çalışmasında sosyal yeterliliğin kişilerarası beceriler ve öğrenmeyle ilgili beceriler olarak ikiye ayrılması gerektiğini öne sürmüştür. Öğrenme ile ilgili beceriler, öğrenme etkinliğinin başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesi için gerekli olan becerileri içermektedir (örneğin, talimatları duyma ve takip etme becerisi, grup etkinliklerine katılma becerisi, ödevleri tamamlama becerisi). Kişilerarası beceriler, öğrenme etkinliğinin gerçekleştiği bir sosyal grupta iyi işlev görmek için akranlarla olumlu iletişim, paylaşma becerisi vb. gerekli becerileri içerir (Cooper ve Farran, 1988; Lim, Rodger ve Brown, 2013).

Görüldüğü üzere sosyal yeterlilik kavramı, ilgili bilim insanları tarafından birbiriyle ilişkili ve/veya kısmen farklı temel ve bileşenlerle tanımlanmıştır. Sosyal yeterlilik bireylerin diğerlerini gözlemlemesiyle doğal bir şekilde kazanılabileceği gibi doğrudan öğretilen becerileri kapsar. Sosyal yeterliliği doğal yolla kazanmak mümkün olmayan bireyler için okul ortamı gibi bir çevrede bu beceriler doğrudan kazandırılabilir. Okul temelinde planlanan sosyal beceri programları sosyal yeterlilikleri artırarak akademik başarıya, aile ve akran ilişkilerine, iş yaşamına, olumlu yönde etki eder (Tagay, Baydan ve Acar, 2010).

2.3. SOSYAL BECERİ

Sosyal beceri, sosyal yeterlilik olarak bilinen daha geniş bir yapının parçası olarak görülebilir. Çocukların davranışlarının geçmiş kavramsallaştırmaları, sosyal davranışın değişken yönlerini vurgulamıştır. Sosyal becerilere olan ilgi, öncelikle literatürde olumlu davranışlar oluşturmaya ve olumsuz davranışları ortadan kaldırmaya odaklanmıştır (Smith ve Travis, 2001; Ladd, Buhs ve Troop, 2002).

Sosyal becerilerin çeşitli tanımları ortaya çıkmıştır. Sosyal beceriler "belirli bir sosyal bağlamda başkalarıyla toplumsal olarak kabul edilebilir veya değer verilen ve aynı zamanda kişisel olarak faydalı, karşılıklı olarak faydalı veya öncelikle başkaları için faydalı olan belirli şekillerde etkileşim kurma yeteneği" olarak tanımlanır (Combs ve Slaby, 1997).

Foster ve Ritchey (1979) sosyal beceriyi "belirli bir durumda etkili olduğunu kanıtlayan veya başka bir deyişle, etkileşim için olumlu etkiler üretme, sürdürme veya

geliştirme olasılığını maksimize eden beceriler" olarak tanımlamışlardır. Bazı tanımlamalar, sosyal becerilerin ne olduğuna dair biraz belirsiz kalırlar. Örneğin, "kişisel olarak faydalı" "karmaşık yetenek", "pozitif etkiler" ve benzeri terimlerin operasyonel anlamda ne anlama geldiği belirsizdir. Açıkçası, sosyal becerinin tanımı kavramsal ve pratik olarak yararlı olabilmek için tanımlama, operasyonelleştirme ve açıklama gerektirir.

Sosyal beceriler üzerine literatürde en az üç genel tanımdan bahsedilebilir. Tanımlardan ilki araştırmacıların sosyal beceriyi tanımlamak için öncelikle akran kabulü veya popülerlik endekslerini (örneğin, akran sosyometrisi) kullanmalarındadır. Okul ve/veya toplum ortamlarında akranlarınca kabul edilen veya akranları arasında tanınmış çocukların sosyal olarak yeteneğe sahip oldukları söylenebilir. Bu tanım, sosyal beceriler alanındaki birçok önde gelen araştırmacının çalışmalarında örtük olmuştur. Göreceli nesnellığıne rağmen, bir akran tanımının en büyük dezavantajı, hangi belirli davranışların akran kabulüne veya popülerliğine yol açtığını belirleyememesidir (Gresham, 1986).

Bazı araştırmacılar sosyal becerilerin davranışsal bir tanımını tercih etmişlerdir. Bu yaklaşım, esasen sosyal becerileri, pekiştirmeyi sürdürme olasılığını en üst düzeye çıkararak ve kişinin sosyal davranışına bağlı olarak ceza olasılığını azaltan duruma özgü tepkiler olarak tanımlanır. Sosyal becerileri bu şekilde tanımlamak için kullanılan önlemler tipik olarak natüralist veya rol yapma durumlarında ve ortamlarında davranış gözlemlerinden oluşur. Sosyal becerilerin katı bir davranışsal tanımına bağlı kalan araştırmacılar, sosyal becerileri tanımlama kriterlerinin bir parçası olarak akran kabulünü (sosyolojik ölçümler yoluyla) neredeyse hiçbir zaman kullanmazlar.

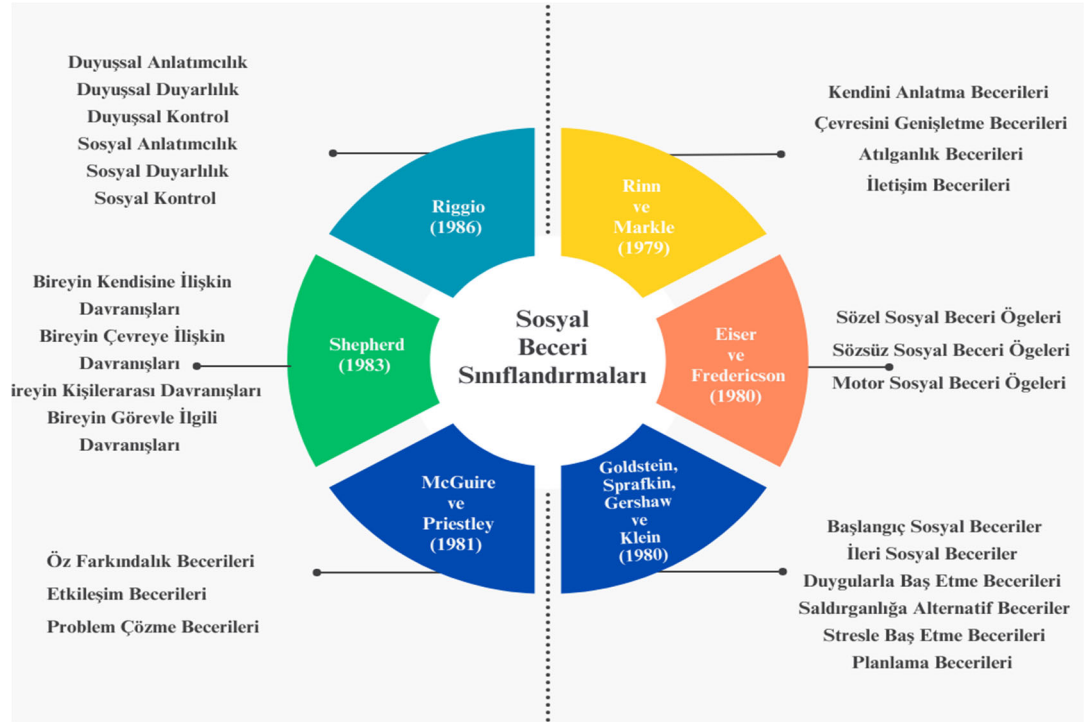
Birçok tanınmış araştırmacı, öncelikle çocukların sosyal becerilerine ilişkin davranışsal bir bakış açısı benimsemiştir (Combs ve Slaby, 1977; Foster ve Ritchey, 1979). Davranışsal bakış açısı belirli sosyal davranışların öncüllerinin ve sonuçlarının değerlendirme ve iyileştirici amaçlar için tanımlanabileceği, belirlenebileceği ve işletilebileceği için akran kabul tanımı üzerinde bir avantaja sahiptir. Avantajlara rağmen, davranışsal bakış açısı sosyal davranışların aslında sosyal olarak yetenekli, sosyal açıdan önemli olmasını sağlamaz. Yani, araştırmacıların "sosyal beceriler" olarak tanımladığı belirli davranışların sıklığını artırmak, genel olarak toplum tarafından değer verilen hedefler veya sonuçlar üzerinde herhangi bir etkiye sahip olmayabilir.

Nihai ve daha az-sıklıkla tartışılan bir tanım, sosyal geçerlilik tanımı olarak adlandırılabilir. Sosyal geçerlilik tanımında sosyal beceriler, belirli bir durumda, çocuklar için önemli sosyal çıkışları öngörmektedir. Önemli atfedilen sosyal sonuçlar: Akran kabulü veya popülerliği, önemli başkalarının sosyal beceri yargıları (örneğin, ebeveynler, öğretmenler) ve/veya bu tanımlar ile tutarlı bir şekilde ilişkili olduğu bilinen diğer sosyal davranışlar olabilir. Sosyal beceriyi değerlendirmek ve tanımlamak için davranışların doğal gözlemleri, sosyometrik endeksleri ve önemli başkalarının derecelendirmeleri kullanılır. Sadece bir bireyin eksik olduğu davranışları belirlemekle kalmayıp, aynı zamanda bu davranışları sosyal olarak önemli sonuçlarla (örneğin, akran kabulü, ebeveyn kabulü, öğretmen kabulü) ilişkilerine dayanarak sosyal anlamda yetenekli olarak tanımlayabilme avantajına sahiptir.

Çocukların sosyal becerilerinin yukarıda belirtilen tanımları sosyal yeterliliği vurgulamaktadır. Akran kabul tanımı, akran erişimini veya popülerliği sosyal beceri ile eşitler. Bu nedenle, kötü bir şekilde reddedilen, sosyal olarak reddedilen veya popüler olmayan bir çocuk, tanımı gereği, sosyal olarak beceriksizdir. Davranışsal tanım, davranışlardaki eksiklikleri veya aşırılıkları zayıf sosyal becerinin göstergeleri olarak kabul eder. Böylece birincil olarak belirtilen belirli seviyelerin altında veya üzerinde davranışlar sergileyen çocuklar sosyal olarak vasıfsız kabul edilir. Son olarak, sosyal geçerlilik tanımı, belirli sosyal davranışlar sosyal olarak önemli sonuçlar hakkındaki duruşları öngörüyorsa, çocuk sosyal olarak vasıfsız olarak kabul eder. Bu tanım, akran kabulü ve davranışsal tanımların bir meleziidir ve çocuklar için önemli sosyal sonuçları tahmin etme anlamında sosyal olarak en geçerli olanıdır.

2.4. SOSYAL BECERİLERİN SINIFLANDIRILMASI

Sosyal becerilerle ilgilenen araştırmacılar çok yönlü boyutları dikkate alarak çeşitli sınıflandırmalar yapmışlardır. Öne çıkan bu sınıflandırmalar aşağıdaki şekillerde açıklanmıştır.



Şekil 4. Sosyal beceri sınıflandırmaları.

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

◆ Eiser ve Fredericson ile Collins ve Collins (1980) sınıflandırması

Araştırmacıların sosyal becerileri üzerine yaptığı çalışma, sözel, sözsüz, motor şeklinde üç öğeden oluşmaktadır. Sınıflandırmanın ilki “Sözel Sosyal Beceri Öğeleri” dir. Bu öğeler net bir biçimde uygun olmayan teklifleri güçlü bir sebep sunarak reddetme, diğerlerini güç duruma sokmayan, tehdit içermeyen, doğrudan uygun talepte bulunma, başkalarının hislerine saygı göstererek diğerlerini anladığımı dile getirmek, başkalarının davranışları, fikirlerine geri bildirim verme ve övgüde bulunma şeklinde sıralanmıştır. İkinci sınıflandırma ‘Sözsüz Sosyal Beceri Öğeleri ’dir. İletişim esnasında uygun bir ses tonu kullanma, akıcı bir şekilde konuşma, karşısındaki ile göz kontağı kurma öğelerini içerir. Son sınıflandırma “Motor Sosyal Beceri Öğeleri”dir. Bu öğeler konuşma esnasında bedenimizi etkili şekilde kullanmayı içerir. Bunun için jestler, mimikler, onaylama hareketleri uygun şekilde kullanılmalıdır (Bacanlı, 2014).

Collins ve Collins (1992)' de sosyal becerileri Eiser ve Fredericson'un aksine motor becerileri sözsüz öğeler başlığında kategorilendirdiği sözel, sözsüz şeklinde benzer bir diğer sınıflandırma ile ele almıştır.

◆ **McGuire ve Priestley (1981) sınıflandırması**

Araştırmacılar söz konusu çalışmada sosyal beceri kavramını diğer araştırmacılara göre farklı şekillerde ele alarak bir sınıflandırma yapmışlardır. “Yaşam Becerileri” ve “Sosyal Beceriler” şeklinde gruplandıkları kavramlar arasında keskin bir ayırım söz konusu olmasa da iki becerinin de toplumla birlikte yaşayabilmek adına önemli olduklarını vurgulamışlardır. İş bulma, paranın yönetimi, toplumla birlikte yaşayabilmek adına ihtiyaç duyulan karmaşık davranışlar olarak tanımladıkları ilk kategori yaşam becerileridir. Sosyal becerileri ise yüz yüze etkileşimi kişiler arasında etkili kılan davranış biçimleri şeklinde tanımlamışlardır.

Ayrıca sosyal becerileri öz farkındalık becerileri, etkileşim becerileri ve problem çözme becerileri olarak üç grupta sınıflandırmışlardır. Öz farkındalık becerileri bireyin kendi dürtülerini anlama, amaçlar oluşturma, kendisini değerlendirme gibi öğeleri içermektedir. Etkileşim becerileri ise kişinin başkalarıyla etkili iletişimi için ihtiyaç duyduğu dinleme, akıcı konuşma gibi becerileri kapsar. Son olarak kişiler arasında yaşanan problemlere yönelik sergilenmesi gerekli davranışları incelemişler ve sorunun kaynağını bilme, çözümü için gerekli davranışları belirleme ve bunlara karar verip uygulama, planlar yapabilme öğelerini problem çözme becerileri başlığında incelemişlerdir (Önalın Akfırat, 2006).

◆ **Riggio (1986) sınıflandırması**

Araştırmacı altı boyuttan oluşan sosyal beceriler gruplandırması yapmıştır. Söz konusu boyutlar içerikleri ile şu şekilde sıralanmıştır;

Duyuşsal Anlatıcılık: Kişilerin sözsüz iletişimde, özellikle duyuşsal mesajları gönderme becerilerini ifade eder. Kişilerin hislerini kendiliğinden ve hızlıca, sözsüz olarak ifade etme yeteneği ile ilişkilidir. Duyuşsal anlatımcı birey, duygu yüklü, canlı ve neşeli olarak nitelendirilebilir. Bu kişiler duygu durumlarını yansıtmaya yetenekleri sebebiyle diğerlerini duygusal olarak etkileyebilir, ilham verip uyandırabilir.

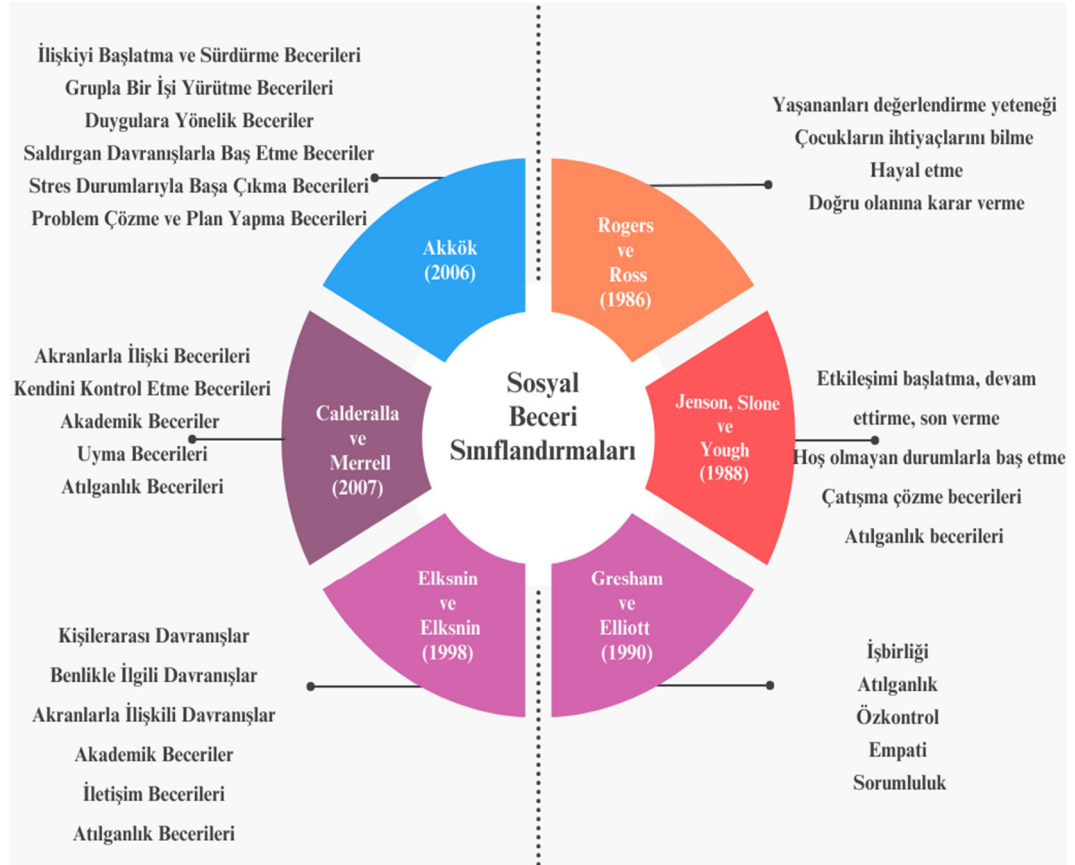
Duyuşsal Duyarlılık: Başkalarının sözsüz mesajlarını alma ve bunları çözme yeteneğini ifade eder. Duyuşsal duyarlılığı yüksek kişiler, diğerlerinin sözsüz duygusal ipuçlarını gözlemlemekle ilgilidir ve bu konuda uyanıktır. Bu yapıdaki bireyler, diğer bireylerin durumları ile empati kurabilir ve kendileri de başkalarından kolayca etkilenebilir.

Duyuşsal Kontrol: Kişilerin duygusal durumlarını kontrol etme ve düzenleme becerilerini ifade eder. Duyuşsal kontrol bakımından yetenekli kişinin iyi bir duygusal aktör olması mümkündür. Bu kişiler istek üzerine duygu uyandırabilir, duygusal durumlarının üstünü örtebilir. Örneğin; üzgün birinin duygusunu gizlemek için bir gülümseme takınması. Duyuşsal kontrolü yüksek kişiler duygularını dile getirmekten kaçınabilir ve onları kontrol etmeye yönelebilir.

Sosyal Anlatımcılık: Sosyal anlatımcılık kişilerin sözlü olarak iletişim kurma ve başkalarını sosyal etkileşime dahil etme becerileri ile ilgilidir. Sosyal anlatımcılık bakımından güçlü kişiler dışa dönük ve sosyal olarak nitelendirilebilir. Bunun yanı sıra konuşmayı başlatan, kendiliğinden kontrol ihtiyacı olmadan konuşabilen kişilerdir.

Sosyal Duyarlılık: Başkalarının sözel mesajlarını çözümleme, anlama ve buna karşın uygun sosyal davranışı sergileme becerilerini ifade eder. Sosyal olarak duyarlı olan kişiler çevresine karşı dikkatlidir. Bir anlamda iyi gözlemci ve dinleyici olarak tanımlanabilirler. Sosyal kurallar hakkındaki bilgileri sebebiyle kendilerinin ve diğerlerinin davranışları konusunda endişe sahibi olabilirler. Bu durum aşırı olduğunda kişinin sosyal etkileşime dahil olmasını engelleyebilir ve sosyal kaygı yaratabilir.

Sosyal Kontrol: Kişinin kendisini sosyal anlamda sunma becerileri ile ilgilidir. Bu becerilerle donanan kişiler kendine güvenli, kibar ve bir nevi sosyal etkileşimde uzmandırlar. Oyunculuk bağlamındaki yetenekleri nedeniyle birçok sosyal role bürünebilirler. Herhangi bir çatışmada rahat bir şekilde bir tavır takınabilir. Sosyal anlamda çok gelişmiş ve bilgidir. Özetle sosyal kontrol becerileri yüksek olan kişiler davranışlarını herhangi bir sosyal duruma uygun olduğunu düşündükleri şeylere uyacak biçimde düzenleyebilir (Riggio, 1986).



Şekil 5. Sosyal beceri sınıflandırmaları II.

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

◆ Jenson ve arkadaşlarının (1988) sınıflandırması

Jenson, Slone ve Yough (1988) sosyal beceriler alanında çalışma yapan önemli araştırmacılar. Jenson ve arkadaşları sosyal becerileri “etkileşimi başlatma, devam ettirme ve son vermeye dair beceriler, hoş olmayan durumlarla baş etme becerileri, çatışma çözme becerileri ve atılganlık becerileri” şeklinde sınıflandırmışlardır (Bacanlı, 2014).

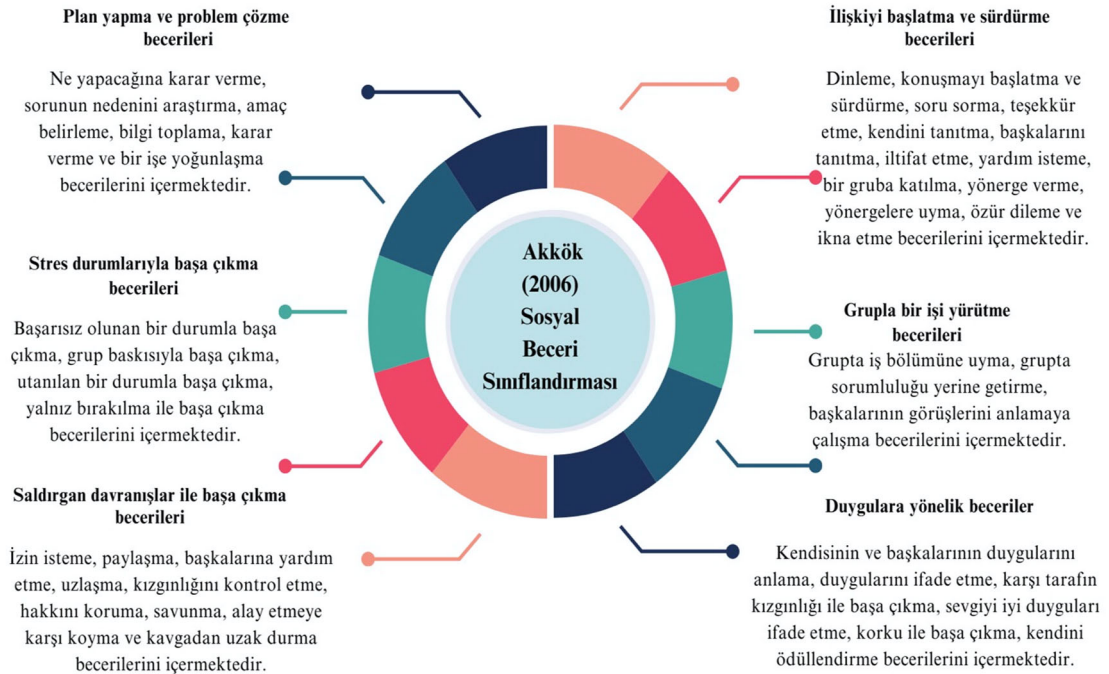
◆ Gresham ve Elliott (1990) sınıflandırması

Araştırmacılar sosyal becerileri beş boyutta sınıflandırmıştır: İş birliği, atılganlık, empati, öz kontrol, sorumluluk. Birinci boyutta, iş birliği insanlara yardım etmek, bir şeyleri, paylaşmak, kurallara uymak ve insanların isteklerini yerine getirmek gibi davranışları içerir. İkinci boyut, girişkenlikle ilgilidir, başkalarının eylemlerine cevap

vermek anlamında kullanılmıştır. Üçüncü boyut olan empati, başkalarının duygu ve düşüncelerinin endişe ve takdirini gösteren bir davranıştır. Dördüncü boyut öz kontrol, çatışma durumları esnasında meydana gelen davranışlardır. Müdahale edilmesi veya ödün verilmesi gereken şeylerle yüzleşirken uygun davranışı sergileme yeteneğidir. Son olarak beşinci boyut, sorumluluk ise başkalarının isteklerine ve kurallara verilen tepkilere yönelik becerileri kapsar (Gresham ve Elliott, 1990).

◆ Akkök (2006) sınıflandırması

Türkiye’de alana önemli katkıları bulunan Akkök (2006), altı öğeden oluşan bir sınıflandırma yapmıştır. Sosyal beceriler ilişkiyi başlatma ve sürdürme becerileri, grupla bir işi yürütme becerileri, duygulara yönelik beceriler, saldırgan davranışlar ile başa çıkma becerileri, stres durumlarıyla başa çıkma becerileri ve plan yapma ve problem çözme becerileri şeklinde sınıflandırılmıştır. Şekil. 8’ de Akkök (2006) sosyal beceri sınıflandırılması detaylandırılmıştır.



Şekil 6. Akkök (2006) Sosyal beceri sınıflandırması. Tetik, N. (2006). Türkiye’de profesyonel turist rehberliği ve turist rehberlerinden sonuçların analizi (Kuşadası örneği) (Yüksek lisans tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).

2.5. TURİST REHBERİNİN SAHİP OLMASI GEREKEN BECERİ VE ÖZELLİKLER

Rehberlerin rollerini gerçekleştirebilmesi için çeşitli beceri ve özelliklere sahip olması gerekir. Ülkemize gelen ziyaretçilerin kültürel farklılıkları oldukça çeşitlilik gösterir. Rehberin etkili bir iletişim kurmak adına bu farklılıkları göz önünde bulundurması gerekir. Bu anlamda turist rehberlerinin dil, iletişim, mizah becerilerini geliştirmeleri gerekir. Ayrıca turistlerle ilgilenme ve kriz yönetimi konusunda da sorumluluklarını bilerek hareket etmelidirler (Temizkan ve Ergün 2018). Literatür incelendiğinde rehberlerin sahip olması gereken beceri ve özellikler araştırmacılar tarafından çeşitli başlık ve sınıflandırmalarda incelenmiştir. Kültürler arası etkileşimde yetkin olan turist rehberlerinin turist memnuniyetini sağlamak için davranışsal, bilişsel ve duygusal alanlarda becerilere sahip olması gerekmektedir (Min, 2012). Bu çalışmada rehberin sahip olması gereken özellikler; davranışsal özellikler, bilişsel özellikler ve duygusal özellikler olmak üzere üç ana başlıkta ele alınacaktır. Ayrıca duygusal özellikler başlığı altında rehberlerin sahip olması gereken beceriler yönetim becerisi ve iletişim becerileri sınıflandırmasında incelenecektir.

2.5.1. Davranışsal Özellikler

Turist rehberi yeterli bilgiye, akıcı bir yabancı dil bilgisine sahip olmakla birlikte doğru davranışları sergilemelidir. Turist rehberi mesleğini icra ederken güler yüzlü olmalı ve kişisel hayatındaki sorunları turistlere yansıtmamalıdır. Rehber, turistler tarafından ev sahibi olarak görülmektedir. Bu nedenle, bir turist rehberinin öncelikle misafirperver olması gereklidir. Bunun yanı sıra tur programında çeşitli sorunlarla karşılaşması mümkün olduğundan soğukkanlı, pratik ve sabırlı olmalıdır. Turist grubu içerisinde farklı ırk, din, ülkelere mensup çok sayıda farklı insanın bulunması rehberin demokratik tutum sergilemesi, hoşgörülü, esnek ve saygılı olması hem rehberin bireysel imajı hem de tanıttığı ülkenin imajı bakımından oldukça önemlidir. Turist rehberi tur programı boyunca yöre çalışanları, çalışma ortakları, çalıştığı acentalar vb. birçok meslek grubuyla iş birliği içerisinde çalışmaktadır. Bu bağlamda rehber dürüst, kibar ve dakik olmalıdır. (Pond, 1993; Tetik, 2006; Kozak ve Yetgin, 2013).

Turist grubu içerisinde olası tartışmalara karşı önyargısız bir tutum sergileyerek objektif olmalıdır. Özgüven; kişinin kendisinin başaracağına inanması, kendine saygı duyması var olan gücünün farkında olup yeteneklerini objektif değerlendirmesi, duygularını kontrol etmesi, sınırlarını ve yetersizliklerini bilerek başkalarına saygılı olmayı, kendi kararlarını alabilen, diğerlerinin etkisinde kalmayarak sorumluluk alabilen anlamlarını taşır. Turist rehberleri de bu tanımlamaların karşılığı olan özgüveni taşımalıdır. Turist rehberlerini başarılı kılan temel özelliklerinden biri, dürüst ve güvenilir olmasıdır. Turist rehberlerinin acenta ve tur operatörlerine karşı da sorumlulukları vardır. Bu sorumluluklar çerçevesinde rehber kurallara uyan, sorumluluk sahibi, meslek etiğine ve meslektaşlarına saygılı olmalıdır. (Pond, 1993; Ceylan, 2019)

2.5.2. Bilişsel Özellikler

Bireyin bilişsel özellikleri; bilgiyi hatırlama, kavrama, düşüncelerini organize etme, verileri analiz etme ve sentezleme, bilgiyi uygulama, problem çözümede seçenekler içerisinden karar verme, düşünceleri ya da hareketleri değerlendirme gibi becerileri kapsar (Bloom, 2000). Rehberlik mesleğinin çok boyutluluğu düşünüldüğünde turist rehberlerinin bu özelliklere sahip olması gerekliliği söz konusudur.

Turistlerin ziyaret ettikleri yerlerle ilgili detaylı bilgilere ulaşma isteği rehberli turları tercih etmelerinde önemli bir etkidir. Bu bağlamda rehber, tur programındaki destinasyonlarla ilgili yeterli ve doğru bilgiye sahip olmalıdır. Ayrıca turistlerin kültürleri ve rehberin turistlere aktardıkları kültür hakkında da doğru ve güçlü bilgiye sahip olmaları gerekmektedir. Rehberlerin sahip olduğu bilginin yanı sıra, kültürler arası bir etkileşim sağlamak ve sahip olduğu bilgileri turistlere aktarmak amacıyla her iki kültürün dilini akıcı, anlaşılır ve iyi seviyede konuşuyor olması gerekmektedir. (Yu vd., 2001; Şenol ve Aliyev, 2015).

Günümüzde her geçen gün farklı tur seçenekleri oluşmaktadır. Turist grubu içerisindeki her bir bireyin ilgi ve beklentileri değişkenlik gösterebilmektedir. Bu bağlamda rehber genel kültür bilgisiyle, grubun beklentilerini doğru analiz edip herkesin memnun olabileceği bir şekilde turu yönetebilir. Rehberler çalıştıkları ülkedeki otel, müze, öğrenme yerlerini iyi bilmelidir. Özellikle tur organizasyonundaki süreçler hakkında

detaylı bilgiye sahip olmalı ve bunları uygulayabilmelidir. Bilim ve teknolojinin hızla gelişmesi nedeniyle, mesleğindeki gelişmeleri takip edebilmesi için sahip olduğu bilgileri, becerileri geliştirmeli kısacası kendini sürekli yenilemelidir (Albuz, 2018; Ceylan, 2019).

2.5.3. Duygusal Özellikler

Bu başlık altında çalışmanın diğer değişkeni olan bazı sosyal becerilere değinilecektir. Bu beceriler yönetim becerisi ve iletişim becerileri olarak sınıflandırılmıştır.

2.5.3.1. Yönetim Becerileri

Turist rehberinin, turun ve grup üyelerinin yönetiminden sorumlu olduğu evredir. Turist gruplarının memnuniyetinin beraberinde tur sürecinin başarılı şekilde sonlandırılması açısından oldukça önemlidir.

Liderlik becerileri: turist rehberinin sahip olması gereken başlıca özelliklerden birisi, liderliktir. Cohen (1985) çalışmasında turist rehberlerinin liderlik özelliklerinin dört rol gerektirdiğini ifade etmiştir. Bu roller araçsal rol, sosyal rol, interaktif rol, iletişimsel rol olarak 4 kategoride incelenmiştir: Turun hatasız ilerlemesini sağlamak adına yol tariflerini verme ve bölgeye güvenli bir şekilde ulaşılmasını kapsayan araçsal roldür. Sosyal rol ise, grup içerisindeki sosyal etkileşime ve bütünleşmeye odaklanmakta, olumlu bir atmosfer yaratmak adına motivasyon sağlamaktır. Grup moralini yükseltmek ve devamlılığını sağlamak adına mizah ve eğlencenin kullanılması sosyal rolün gereklerindedir. İnteraktif rol rehberin turistlere bir alan sunması, grup, varış yeri, tur çalışanları ve yerel toplum arasındaki koordinasyonu sağlamasıdır. İletişimsel rol ise, grubun ilgisini çeken konulara odaklanmak, soru işaretlerini açıklığa kavuşturmak ve bunu yaparken doğru bilgiyi kullanmaktır. Rehber böylece bölgeyi doğru şekilde anlatarak kültürler arası bir etkileşime imkan verir.

Planlama Becerileri: Tur faaliyetleri belirli bir program çerçevesinde gerçekleştirilir. Turist rehberinin ön hazırlık yapması ve tur esnasında planlı şekilde

hareket etmesi tur sürecinin başarılı şekilde sonlanmasına katkı sağlayacaktır. Ayrıca rehberlerin tur sürecinde yapılacak işlemleri, ziyaret edilecek destinasyonları, mola yerlerini ve buralarda geçirilecek süreleri dahil ettiği günlük tur planlamasını yapması gerekmektedir. Planlama becerilerine sahip olan ve bunları etkin şekilde uygulayabilen turist rehberinin tur içerisindeki başarısı genel anlamda turun bütününe olumlu şekilde yansımaktadır (Ahipaşaoğlu, 2002; Karaman ve Gürsoy, 2018).

Problem çözme becerileri: Turlarda yaşanabilecek sorunlar, rehberin karşılaşılabileceği aksaklıklar oldukça fazladır. Turist rehberlerinin sahip olması gereken problem çözme becerileri turistten, tur programından, hizmet alınan işletmelerden, mesleğin içinde barındırdığı özelliklerden, turist rehberinin kendilerinden kaynaklanan sorunların çözümüne yönelik davranışların bütünü kapsar. Hastalıklar, kazalar, bagajların kaybolması, konaklama ve yiyecek içecek işletmelerinin nitelikleriyle ilgili sorunlar, müze, ören yerleri, acentalar vb. sorunlar rehberin problem çözme becerisi ile olumlu anlamda sonuçlanabilir. Bu bakımdan rehberin çözüm odaklı olması, pratik yaklaşımı, hızlı çözüm üretme potansiyeli büyük önem taşımaktadır. Seyahatin başarılı şekilde sonlanması için, turist rehberinin problem çözme becerilerini geliştirmesi ve tüm ihtimallere karşı ön görülmesi gerekmektedir (Şahin, 2021).

Grupla Çalışma Becerileri: Rehber tur programı kapsamında turistlerin yanı sıra konaklama ve yeme içme işletmeleri, müze ve ören yerleri, satış yerleri, acentalar, tur operatörleri ve yöre halkı ile iş birliği içinde çalışmaktadır. Bu nedenle, rehber, takım çalışması konusunda uyumlu olmalıdır. Rehberlerin çalıştığı turist gruplarının farklı beklenti ve istekleri olabilmektedir. Bu anlamda grup üyelerinin görüşlerini anlama ve beklentilerini iyi analiz etmek tur başarısında etkili olacaktır. (Albuz, 2018). Ayrıca turist rehberlerinin grup yönetimi bağlamında üstlendikleri birtakım sorumluluklar bulunmaktadır. Tur boyunca turist rehberleri, grup uyumunu sağlamak adına turist gruplarında yer alan üyelerin birbirini tanımalarına ve kaynaşmasına katkı sağlanmalıdır (Dinç, Balıkoğlu, Mutlu, 2022). Özetle temelde grup üyeleri ve hizmet sağlayıcılarla birlikte çalışan turist rehberleri grupların kaynaşmasına aracılık etmeli ve grupların iletişimine yardımcı olmalı (Cohen, 1985 turist grupları ile karşılaştıkları yerel kişiler arasında kolaylaştırıcı bir rol üstlenerek aracılık etmelidir (Hughes 1991). Bununla

birlikte rehber iki kültür arasında huzurlu bir atmosfer yaratmak ve gruplar içerisinde yaşanan çatışmaları azaltmak amacıyla gerekli becerilerini kullanmalıdır (Rabotic, 2010).

Koordinasyon Becerileri: Turist rehberleri, turist grupları ve tur programında yer alan hizmet sağlayıcılarının bütünüyle iş birliği içinde çalışmaktadır. Bu bağlamda turist rehberlerinin gerekli koordinasyon becerilerini kullanarak çalışma ortakları ile etkili bir iletişim kurması, iş birliğinde bulunması ve bilgi transferini doğru şekilde yönetmesi gerekmektedir. Turist memnuniyetinin sağlanması ve turun başarılı şekilde sürdürülmesi açısından rehberlerin koordinasyon becerilerini etkili şekilde kullanmaları oldukça önemlidir. Rehberlerin tur sürecinde seyahat acentaları, konaklama işletmeleri, ulaşım ve transfer işletmeleri, yeme-içme işletmeleri, müze ve ören yerleri, rekreasyon vb. hizmet sağlayıcıları ile bilgi alışverişinde bulunması tur programının sorunsuz şekilde sürdürülebilmesini kolaylaştırır (Olca, Bozgeyik, Akköz, Sürme, 2015).

İnisiyatif Kullanma Becerileri: Turist rehberleri tur sürecinde yetkilerini kullanabilme konusunda özgüvenli olmalıdır. Rehberin aldığı kararların sonucunda sürekli yetkili kişilerin onayına ihtiyaç duymamalı ve gerekli sorumlulukları tek başına yerine getirmelidir. Bu anlamda tur sürecinde karşılaşılabilecekleri problemleri çözüme ulaştırmak amacıyla turist rehberinin inisiyatif alma becerisini etkin kullanması gerekmektedir (Pond, 1993).

Kendini ve Duygularını Kontrol Etme (Özdenetim) Becerileri: Duygularını bilen, bu anlamda farkındalığa sahip, duygularını kontrol edebilen ve başkalarının duygularına karşı empati kurabilen kişilerin bireysel ve iş yaşamlarında başarılı olmakta daha avantajlı oldukları düşünülmektedir (Goleman, 1996). Turist rehberlerinin sahip olması gereken beceriler göz önünde bulundurulduğunda rehberin kendini ve duygularını kontrol edebilmesi gerekmektedir (Tetik, 2006). Ancak turist rehberleri duygularını salmak, kontrol etmek ve duygusal zorluklarla başa çıkabilmek adına kısıtlı özel alan ve zamana sahip kişilerdir. Bu nedenle turist rehberlerinin tur sürecinde kendini ve duygularını baş etme becerilerini geliştirmeleri iş motivasyonunu sürdürebilmeleri açısından da oldukça önemlidir (Wong ve Wang, 2009).

Zaman Yönetimi: Turist rehberlerinin tur programında müze ve ören yerlerini ziyaret saatlerine, mola ve yemek saatlerine, başlangıç ve bitiş saatlerine uymaları

gerekmektedir. Nitekim tur programları gün saat gibi belirli bir zaman diliminde gerçekleşecek şekilde programlanır. Turist rehberinin turun planlandığı gibi gerçekleşmesinde önemli bir faktör olan zaman yönetimi konusunda başarılı olması gerekmektedir (Hacıoğlu, 2000; Albuz, 2018).

2.5.3.2. İletişim Becerileri

Bilgiyi yorumlama: Rehberin, gerekli bilgi donanımına sahip olması gerekliliğinin yanı sıra, bu bilgiyi doğru yorumlaması, grubun özelliklerini dikkate alarak uygun bir şekilde aktarması gerekmektedir. Etkili bir yorum ve sunumla doğru bilgileri turistlere aktarmak, onların memnuniyetlerini etkileyebileceği gibi, tekrar ziyaret eğilimlerine katkı sağlayacaktır (Hu ve Wall, 2012). Turist rehberleri bilgileri sıradanlığın dışına çıkarak düz bir anlatımın dışında kültürleri yorumlama özelliğine sahip olmalıdır (Yenen, 2017)

Sunum becerisine sahip olma: Rehber, turist grubundaki farklılıklara göre hareket etmelidir. Grubun yaşı, eğitim düzeyi, kültürlerine göre aktaracağı bilgiyi şekillendirmeli ve aldığı geri bildirimlere göre sahip olduğu bilgileri tekrar düzenlemelidir. Sunum yaparken, grubun dikkatini üzerine çekmeyi başarmalı, dikkatlice dinlemelerine ve anlamalarına yardımcı olmalıdır. Rehber sunumu boyunca, konuya dair heyecanını, tutkusunu gruba yansıtmalıdır.

Anlaşılabilir bir dil kullanma: Turist rehberleri anadilinin yanı sıra çeşitli dilleri konuşmalıdır. Konuşma sırasında açık, anlaşılır ve kendinden emin olmalıdır. Cinsiyet, yaş ve eğitim düzeyi gibi farklılıkları dikkate alarak, kullandığı dili şekillendirmeli ve akıcı olmalıdır. Dili kullanırken, iletişim kurallarına dikkat etmeli, farklı dillerde yanlış anlaşılacak kavramlardan uzak durmalıdır.

Beden dilini iyi kullanma becerisi: Turist rehberi sözlü iletişim kadar sözsüz iletişimin de gereklerini bilmelidir. Rehber, göz teması kurma, jest ve mimiklerini iyi kullanmanın yanı sıra turistlerin beden dillerini doğru okuyarak da etkili bir iletişim süreci gerçekleştirebilir (Büyükkuru, 2015).

İkna Kabiliyeti: Tur rehberi, tur programının tüm bileşenleri ile koordine edebilmek adına, ikna kabiliyetini kullanmalı, turist grubunu yönlendirmeyi başarabilmelidir.

Dikkat toplama becerisi: Öncesinde sıraladığımız temel iletişim becerilerini, ses tonunu, beden dilini iyi kullanmalı, iyi bir sunum yapabilme ve espri yapabilme yeteneği ile misafirlerin ziyaret ettikleri yerleri daha iyi anlama, özümseme, daha eğlenceli ve unutulmayacak bir tur gerçekleştirme fırsatını dikkat toplama becerileri ile gerçekleştirmelidir. (Albuz, 2018)

Empati Becerisi: Turist rehberinin sergilediği performans tur başarısını etkilemektedir. Turist rehberlerinin ziyaretçilerin psikolojisini anlamaları bu anlamda empati becerilerine sahip olmaları gerekmektedir (Huang, Hsu ve Chan, 2010). Turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin arttıkça daha yapıcı oldukları, çatışma durumlarında çözüme yönelik davranış sergiledikleri ve daha sağlıklı ilişkiler kurdukları belirlenmiştir. Bu anlamda turist rehberlerinin sahip olduğu empati becerisi turistler, çalışma ortakları, meslektaşları ile çatışmadan uzak, birbirini anlamaya dayalı ve yapıcı bir ilişki kurulmasına zemin sağlayacaktır (Kılıç ve Şahin, 2019).

Espri yapabilme becerisi: Turist rehberlerinin anlatımlarda eğlenceli bir yorum kullanmalarının ya da mizaha yer vermelerinin, grup uyumunun sağlanmasında önemli bir araç olduğunu belirtmektedirler. Eğlenceli yorumlar ya da mizah, grup içerisindeki uyumsuzluğun giderilmesine, tur katılımcılarının zorlu doğa koşullarında az da olsa eğlenmesine neden olacağı için grup içinde olumlu bir ortam yaratır. Ayrıca mizah, kişilere, yabancıların da kendileri gibi grubun bir üyesi olduklarını kabul etmelerini sağlayıcı bir araç olarak kullanılmaktadır. Mizah, grubun ilgisini yenilemekte ve eğlenceli bir deneyim yaşatmaktadır (Howard vd. 2001)

2.6. SOSYAL BECERİ EĞİTİMİ

Sosyal beceri eğitimi, performansa dayalıdır. Bireysel olarak gerçekleştirilebildiği gibi grup olarak uygulanan bir eğitim ve rehabilitasyon yöntemidir. Sosyal becerilerin kazandırılmasına yönelik çoğunlukla davranışçı yöntemlere dayandırılmaktadır (Shepherd, 1983).

Sosyal beceriler kazandırılabilir ve öğretileridir davranışlardır ve sistematik bir eğitim süreciyle desteklenir (Gresham, 1997). Yeterli olmadığı tespit edilmiş becerilerin sistematik bir biçimde geliştirilmesi hedeflenirken, kişilerin etkileşim yeteneklerinde ilerleme sağlamak, içinde buldukları sosyal hayata uyum göstermelerine yardım etmek ve yaşam niteliklerini yükseltmek sosyal beceri eğitimi ile mümkün kılınır (McGuire ve Priestley, 1981).

Cartledge ve Milburn'un hedefledikleri eğitim sisteminde, kişinin hislerinin ve fikirlerinin farkına varmasını ve sosyal etkileşime imkan sunan davranışlar sergilemesini mümkün kılmaktır şeklinde tanımlamıştır. Bu amaçlara ulaşabilmek adına, kişilerin sosyal oluşları tahlil edebilmeleri, kendinin ve diğerlerinin hislerinin farkında olabilmeleri ve ihtiyaç duyulduğunda farklı bilişsel taktikleri gerçekleştirmeleri şarttır (Cartledge ve Milburn, 1983).

Sosyal beceri eğitimi bireysel olarak yapılabileceği gibi grupla da uygulanabilir. Bu bakımdan grupla birlikte uygulanacak eğitimlerde bazı temellere dikkat etme gerekliliği vardır. Bilişsel yaklaşım, davranışçı yaklaşım, sosyal öğrenme, yöntem ve tekniklerinden yararlanılarak bir sosyal eğitim programı hazırlanmaktadır. Sosyal becerilerde yetersizlikler bakımından ortak olan bireylerin yaşları, bireysel özellikleri ve gelişimlerine yönelik bir program hazırlanmalıdır. Yine bu özellikler göz önünde bulundurularak hangi yaklaşımın teknik ve yöntemlerinden yararlanılacağına karar verilir (Merrell ve Gimpel, 1998).

Çocukların yaşamlarını sürdürdükleri topluma uyum sağlayabilmelerini kolaylaştırmak sosyal beceri eğitimin önemli amaçlarından birisidir. Çocukların topluma uyum göstermeleri, sosyal ortam içerisinde etkili bir birey olabilmeleri adına sosyal gelişimlerini doğru bir şekilde tamamlamalarına ihtiyaç duyulur. Çocukların akran ebeveyn, öğretmen, sosyal çevresi tarafından kabul görmüş davranışlara sahip olmaları sosyal gelişimlerine önemli ölçüde etki eder. Çocukluk yıllarında kazanılan sosyal beceri ileriki yıllarda sergilenecek sosyal davranışların temelini oluşturmaktadır (Çubukçu ve Gültekin, 2006).

Sosyal beceri eğitiminde kullanılan bazı yöntemler araştırmacılar tarafından aşağıdaki şekilde sınıflandırmışlardır (Cartledge ve Milburn, 1983; Cartledge ve Milburn, 1986; Gresham, 1988; Kerr ve Nelson, 1989; Herbert, 1996).

Model alma: Bandura, kişinin beceriyi öğrenebilmesi için öncelikle uygun modeli gözlemlemesi, gözlemlediği davranışı aklında tutması, öğrendiği davranışı yapması ve tekrar yapmak için teşvik edilmesi gerektiğini belirtmektedir. Bu sebeple sosyal becerilerin gözlem yoluyla öğrenilebildiğini ileri sürmüştür (Bandura, 1977).

Model alma da öğrenmenin aşamaları; odaklanma, akılda tutma ve davranışı yapma olarak gerçekleşir. Örnek olan modeli seyretmek davranışı öğrenmek için yeterli olmayabilir bu nedenle modele odaklanılmalı, dikkatli bir şekilde gözlem yapılmalıdır. Gözlenen davranışın kalıcı olması, tekrarlanabilmesi adına davranışların akılda tutulması ve hatırlanması gereklidir. Kişinin öğrendiği, davranışı yapması sonunda beklediği ödüle ilişkindir. Bu anlamda teşvik edilmesi gerektiğinden davranışın sonrasında alacağı ödül davranışın sıklığını, şiddetini ve devamlılığını belirmesi yönünden önemlidir. Kişinin çevresinden alacağı beğenilme ifadesi, arkadaşları ve ailesi tarafından kabul görme ya da akran gruplarına çağırılma gibi tutumlar, kişinin ödülü olabilir (Hasdemir, 2005).

Bu öğede, kişiye becerinin ne şekilde gerçekleşeceği, modeli ne şekilde taklit etmesi gerektiği, sosyal olaylarda hangi doğru yanıtların verileceği model tarafından gösterilir. İlk önce kişiye bir model gösterilir ve kişi bu modeli gözlemler daha sonra, kişinin bu davranışı taklit etmesi sağlanır, kişiye taklit ettiği davranışa yönelik geri bildirim yapılır, gerçek hayatta davranışı yapmasına imkan verilir

Liderlik: Cartledge ve Milburn, (1983) ve Herbert (1996) yaptıkları çalışmalarda model alma ögesi ile liderlik ögesi arasında benzerlik söz konusudur. Gözlemleyen kişinin lider olması yönünden farklılaşır. Kişi ile lider arasında beceri ile ilgili bir görüşme yapılır ve kişinin beceriyi anlamasına yönelik bilgilendirmeler yapılır. Kişi davranışı prova etme olanağı bulur ve bu sırada lider kişiyi davranışı sergilerken gözlemler. Lider kişinin performansına yönelik geri bildirimde bulunur. Liderin öneri ve değerlendirmelerine uygun bir şekilde davranış kişi tarafından tekrar denenir. Kişinin beceri eğitimiyle ilişkili davranışı yeterli seviyeye geldiğinde gerçek hayatta davranışı yapması mümkün kılınır.

Davranışsal prova-Rol oynama: Bireye öğretilmesi amaçlanan davranışı gerçekleştirebilmesi için yönlendirilmesi gereklidir. Bireye gerçek yaşantısında olması mümkün bir senaryo verilir ve birey rol arkadaşıyla bunu canlandırır.

Bireyin amaçlanan beceriyi kazanması için süregelen bir şekilde prova yapması, defalarca tekrar etmesi gereklidir. Bu bağlamda rol oynama tekniği kullanılarak beceri öğrenimi sağlanır. Rol oynama tekniğinin en önemli avantajı grupla birlikte gerçekleştirildiğinden aynı rol oynayan birey hem de onu izleyen bireyler için yararlı hale gelmesidir. Söz konusu diğer tekniklere nazaran rol oynama daha az yapılandırılmıştır. Öğretmenin liderlik yapması rol oynama tekniğine uygun yönlendirmeleri gerçekleştirmesi önemlidir. Bu anlamda öğretmenin yaratıcı drama alanında eğitim almış olması, gerekli bilgi ve deneyime sahip olması gereği söz konusudur (Cartledge ve Milburn, 1983; Herbert, 1996; Agran ve Wehmeyer, 1999).

Geribildirim verme: Sosyal beceri eğitiminde kullanılan en önemli modellerden birisi de geribildirim vermedir. Bu model, bireyin denediği davranışla ilgili olumlu fikirlerin bireye iletilmesiyle ilgilidir. Geri bildirim rol oynarken bireye hedeflenen beceriyi uygun şekilde gösterip göstermediğine ilişkin değerlendirme yapmaktır ve bu model çocuğun beceriyi öğrenmesini arttırıcı niteliktedir (Cartledge ve Milburn, 1983; Kerr ve Nelson, 1989; Herbert, 1996).

Rol oynama gerçekleştikten sonra veya ev ödevlerinin değerlendirilmesi esnasında kişinin görevini ne derece yapabildiğini, eksiklerin ne olduğunu, dönüştürmek için neler yapabileceğini bireye anlatmak, davranışın öğrenilmesi ve devamlılığında fayda sağlamaktadır. Sosyal beceri eğitim sürecinde, rol oynayanları gözlemleyen diğer grup üyeleri rol oynayanlara geri bildirim verirler. Böylece rol oynamayan bireyler gözlemci olarak sürece katılır ve akranların birbirlerini nasıl algıladıkları fark edilir. Grup üyeleri arasında bir etkileşimin başlamasına imkan sunan geri bildirim gözlemcilerin de model olarak beceri kazanmalarına yardımcı olmaktadır (Altınoğlu Dikmeer, 1997).

Çakıl (1998) geribildirim rahatsız edici olabilme ihtimalini öne sürerek bu sürecin oldukça dikkatli bir şekilde yöneltmesi gerektiğini ifade eder. Geribildirim hem bireyin kendisine yönelik hem de gözlemciler tarafından bireye yönelik gerçekleşebilir. Geri bildirim esnasında lider, bireyi kırmamaya, nazik ve uyumlu olmaya özen göstermeli

ayrıca geribildirim yararlı olması için de net ve kararlı olmalıdır. Geribildirim cezalandırıcı unsurlar içermemeli, olumlu ve bireyin değiştirmesi mümkün davranışlarına ilişkin olmalıdır (Hackney ve Cormier, 2008)

Uygulama- Genelleme: Beceri eğitimleri tamamlandığında ve birey yeterli düzeye geldiğinde, hayatta kazandığı becerileri uygulamasıdır. Bireyin kazandığı beceri, çeşitli zaman mekan, olaylarda kullanıldığında becerinin geliştirildiği bunun yanı sıra genele yansıtılabildiği söylenebilir (Cartledge ve Milburn, 1983; Gresham, 1988; Herbert, 1996).

Sosyal algı: Sosyal beceri alanında çalışma yapan araştırmacılar sözsüz mesajlarla gerçekleşen iletişimin de sosyal becerilerde önemli olduğunu ifade etmişlerdir. Bu anlamda sözel olmayan iletişim becerilerini de ölçmeye çalışmışlardır.

Sosyal algı yapılan araştırmaların sonucunda geliştirilmiştir. Bireye mimikler, beden dili, ses tonu vb. sözel olmayan iletişim mesajlarının hangi anlamlara geldiğinin ve ne şekilde yorumlanması gerektiğinin öğretilmesini amaçlar (Cartledge ve Milburn, 1983; Riggio, 1986; Herbert, 1996; Agran ve Wehmeyer, 1999).

Duygular: Sosyal beceri başkalarının duygularını göz önünde bulundurarak neşe ve öfkesini gösterme, diğerlerini kırmadan hakkını savunabilme, diğerlerine yardım etme, sabırlı olma vb. sosyal duygusal amaçlara yönelik kişilere öğretilmesi istenen davranışlar olarak tanımlanmaktadır.

Bu anlamda sosyal beceri eğitiminde duygular, bireyi insanların duygularını anlamaya yöneltir. Bireylere, sosyal çevresindeki davranışlarını yorumlarken duygularını ne şekilde kullanılabileceğinin aktarılmasıdır (Cartledge ve Milburn, 1983; Whitted, 2011; Herbert, 1996; Gresham, 1988).

Ev Ödevi: Birey yeni edindiği davranışları kendi yaşamında, gerçek ortam koşullarında denemelidir. Davranışın gerçekleşmesi adına verilen ev ödevleri bireyin hayatındaki her alanda ev, okul, alışveriş merkezi vb. denenebilir. Ödev verilen sosyal beceri eğitim programlarının, bireyin sosyal gelişimine önemli ölçüde fayda sağladığı belirtilmektedir (Altinoğlu Dikmeer, 1997).

Sosyal beceri eğitiminde birbirine benzer, kısmen farklı birçok yöntem ve teknik kullanılmaktadır. Sosyal beceri eğitiminde yer alan bir diğer sınıflandırma “*rol oynama, gösterim, model olma, antrenörlük, doğrudan öğretim, bilişsel süreç yaklaşımı, bilişsel sosyal öğrenme yöntemi, akran destekli öğrenme, drama ve işbirlikçi öğrenme yöntemi*” şeklindedir (Kurt, 2016). Yukarıda ilk olarak verilen diğer sınıflandırmadan farklılık gösteren öğeler şu şekilde açıklanmıştır;

Doğrudan Öğretim Yöntemi: Davranışçı yaklaşımdan referansla geliştirilmiş bu yöntem öğretilmesi amaçlanan sosyal becerilerin tanımının yapılması, çocuğun beceriyi sergilemesi adına beceriye gereksinim duymasının sağlanması, becerinin alt adımlara bölünmesi, model tarafından becerinin çocuğa aktarılması, bireyin beceriye ait davranışı yapması ve davranışın değerlendirilmesi öğelerinden oluşur (Avcıoğlu, 2012).

Bilişsel Süreç Yaklaşımı: Bu yaklaşımda sosyal beceriler ayrı ayrı öğretilmez. Sosyal becerilere ilişkin tüm becerilerin uygulanmasında fayda sağlayan genel aşamalar üzerinde çalışılır. Bu bağlamda bireye farklı sosyal durumlarda sorunu çözme ve duygusal kontrol becerileri kazandırılır. Hikayelerden faydalanılarak gerçekleştirilebilen bu yöntemde; öğrencilere hikayenin başlangıcında ve sonunda neler yapılması gerektiğine dair açıklamalar yapılır. Problem çıkaran durumlar gösterilir, öğrenim deneyimi sonrasında verilen çözüme yönelik tavsiyeleri ve bunların yararlı sonuçları tartışılır (Kurt, 2016)

Bilişsel Sosyal Öğrenme Yöntemi: Bandura; gözlem yaparak öğrenmenin kişinin, diğerlerinin performanslarını birebir tekrar ederek değil, sosyal çevresindeki durumların zihinsel süreçlerde işlenmesiyle gerçekleştiğini ifade eder (Senemoğlu, 2013). Bireyin başkalarını gözlemleyerek ya da sözel talimatları dinleyerek öğrenmesi sosyal bilişsel öğrenmede temel faktördür (Yeşilyaprak, 2011; Avcıoğlu, 2012). Sosyal öğrenme yönteminde birey davranışı tekrar tekrar yapar, aldığı geribildirim ile beceriyi devamlı kılar ve genelleme yaparak tüm sosyal olaylarda kullanır (Çiftçi ve Sucuoğlu, 2005; Avcıoğlu, 2012)

Akran Destekli Öğrenme: Bu yöntemde amaç kişilerin akranlarıyla pozitif etkileşim sağlamalarına destek olmaktır. Bu öğrenme sürecinde birey, akranının ve öğretmenin denetimindedir. Birey ihtiyaç duyduğu bilgi, beceri, davranışı bu denetim

yoluyla sınıf içinde öğrenebileceği gibi sınıf dışında da gerçekleştirebilir (Batu ve Kırcaali İftar, 2005). Akran destekli öğrenmenin en önemli avantajları hem beceriyi kazanması hedeflenen bireye hem de akranlarına duygusal yönde katkı sağlaması ve iş birliğini kolaylaştırmasıdır (McKellar, 1986).

İşbirlikçi Öğrenme Yöntemi: Bu yöntem sosyal beceri eğitimi verilmesi planlanan grupların sınıf içinde veya sınıf dışında belirli bir öğrenim amacına uygun şekilde bir araya geldikleri ve aktif katılım sağladıkları yöntemdir. Bireyler bu süreçte birbirinden öğrenir, özgüven, iletişim, sorun çözme ve sorgulayıcı düşünme gibi birçok beceriyi kazanır (Şimşek, Doymuş ve Şimşek, 2004).

Drama: Dramada katılımcılar nasıl davranacaklarını ne şekilde uygun tepkiler vereceklerini yaşayarak öğrenirler (Demirel, 2002). Durumlar diğer grup üyeleri önünde canlandırılırken (Küçükahmet, 2006) öğrenciler duygu düşünce, davranış, sosyal etkileşimlerini geliştirmiş olurlar (Katz, 2000).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

EĞİTİMDE YARATICI DRAMA

Eğitimde yaratıcı dramanın kuramsal çerçevesinin incelendiği bu bölümde ilk olarak yaratıcı dramanın tanımı verilmiştir. Ardından, yaratıcı dramanın temel öğeleri, özellikleri, amaçları, aşamaları ve yaratıcı dramada kullanılan tekniklerden bahsedilmiştir.

3.1. EĞİTİMDE YARATICI DRAMA TANIMI

Dramanın tanımı eğitim programlarının amaçlarına, eğitim kuramcılarının felsefelerine, kültürel ve kurumsal kavramlara ve diğer unsurlara bağlı bir şekilde bilim insanları arasında değişkenlik gösterir (Wee, 2009). Yaratıcı drama, kavramsallaşma sürecinde birçok eğitim bilimci tarafından tanımlanmış, tarihsel süreci boyunca geliştirilmiş, kimi zaman ortak, kimi zaman farklı tanımlamalarla karşılaşılmıştır. Bu nedenle yaratıcı dramayı genel olarak tanımlamak için öncelikle yaratıcı drama olgusunu oluşturan temel bileşenlerin neler olduğunu bilmek gerekmektedir. Kavramsallaştırmada ortaya çıkan sorulara kolayca cevap verebilmek için yaratıcı dramanın temel bileşenlerinin ve özelliklerinin neler olduğunu dikkate alınması, yaratıcı drama hakkında daha net ve anlaşılır bir tanım sunabilir (Adıgüzel, 2017, s. 40).

“*Grup, eğitimci (lider), mekan ve düşünce*” den oluşan öğeler yaratıcı dramanın ana bileşenleridir. Yaratıcı dramanın gerçekleşebilmesi için bu dört öğeye gereksinim duyulur. Bunu yanı sıra yaratıcı drama eğitimcinin bir gruba açık veya kapalı bir mekanda grubun düşüncelerini bir süreç içerisinde harekete geçirmesi için bir takım teknik, strateji ve yöntemlere ihtiyacı vardır. Yaratıcı drama tekniklerinin en önemlilerinin rol oynama ve doğaçlama olduğu söylenebilir. Spontaniteye (kendiliğindenliğe) dayalı, -miş gibi yapabilmeye, şimdi ve burada ilkesine sahip canlandırmalar yaptıran yaratıcı drama eğitimci, grubun düşüncelerini geliştirip bir sonuca varmaları için bunlar gibi birçok teknikten yararlanarak uygulamalar gerçekleştirir. Ayrıca yaratıcı drama katılımcıların yaşantısından yola çıkar ve oyunun özelliklerinden yararlanır. Bu bilgilerden yola çıkarak Adıgüzel (Adıgüzel, 2017) yaratıcı dramanın tanımını şu şekilde yapmıştır:

“Yaratıcı drama; bir grubu oluşturan üyelerin yaşam deneyimlerinden yola çıkarak, bir amacın, düşüncenin, doğaçlama, rol oynama (rol alma) vd. tekniklerden yararlanarak canlandırılmasıdır. Bu canlandırma süreçleri deneyimli bir lider/öğretmen eşliğinde yürütülürken kendiliğindenliğe (spontaniteye), şimdi ve burada ilkesine, -mış gibi yapmaya dayalıdır ve yaratıcı drama, oyunun genel özelliklerinden doğrudan yararlanır.”

Dramayı “yaşamın uygulaması” olarak tanımlayan, drama / tiyatro öğretmeni ve kuramcısı olan Brian Way, 1967 yılında yayımladığı “Drama Yoluyla Gelişim” (Development Through Drama) kitabında eğitimde yaratıcı dramanın işlevini, katılımcıların akıllarını, duygularını, dillerini, bedenlerini, daha etkin kullanmalarını sağlamak, kendi yaşantılarından, deneyimlerinden yararlanacakları anlara götürmek, salt bilginin sınırlarını aşarak, hayal gücünü zenginleştirerek aklın yanında duyguya ve kalbe dokunarak katılımcıların bireysel gelişimlerini sağlamak olarak tanımlamıştır.

Yaratıcı dramanın gelişimine katkı sağlayan bir diğer isim Henry Caldwell Cook 1917 yılında yazdığı “The Play Way (Oyun Yolu)” kitabında ilginin olmadığı yerde öğrenmenin mümkün olmayacağını ifade ederek öğrenmede ilginin ne denli önemli olduğuna dikkat çekmiştir. Bu nedenle kişinin öğrenmeye ilişkin ilgisini çekmek için oyundan yararlanılabilir. Öğrenmeye karşı ilginin oluşturulmasında oyunun eğitsel bir potansiyel taşıdığını söylemektedir (Cook, 1917). Aynı zamanda Cook yaratıcı dramayı hazırlık süreci olmayan, doğaçlamaya dayalı ve göstermeci olmayan, süreç odaklı bireylerin hayal etmelerini sağlamak ve deneyimlerini göstermek amacıyla bir lider eşliğindeki drama formu olarak tanımlar. “Creative Drama, Drama with and for Children-1960” (Yaratıcı Drama- Bütün Çocuklara Drama) yazarı Winiferd Ward doğaçlamaya dayalı dramanın çocuklar için yaratıcı ifadenin aracı ve doğal bir sanat biçimi olarak kullanılması gerektiğini ifade eder. Tiyatro ve eğitim kuramı anlayışını birleştiren bir yaklaşıma sahip Ward dramayı “çocukların bir lider tarafından ele alınan konuda düşünmeye, onu hissetmeye ve ona katılmaya yönlendirdiklerinde karakterler, eylemler ve diyaloglar yaratmasıdır” şeklinde tanımlamıştır (Ward, 1960).

Öğrencilerinin geçmiş yaşantılarını geliştirmek ve onlara yalnızca kendileriyle ilgili değil, insan olmakla da ilgili derin anlamlar vermeyi amaçlayan Dorothy Heathcote’a göre drama “yaşamın pratiğidir”. Yaratıcı drama bir tür yaşam pratiği, oyuna dayalı bir

grup çalışmasıdır. Eğitimde dramanın öğrenme için etkin bir yöntem olduğunu vurgulayan Heathcote eğitsel bir yöntem olmasının yanında dramada çeşitli oyun süreçlerinin yaşanmasını öğrenmeye karşı motive edici bir unsur olarak görür (Heathcote, 1984).

McCaslin dramayı bir nehre benzetir. Sürekli hareket eden bağlantılar yapan nehir, kıyılarının başlangıç ve varış noktalarını bağlar. Bu bağlamda insanların doğaçlama, etki tepki yoluyla; düşünme ve hissetmeyi, girişim ve karşılığı hatta yüzyıllar arasındaki ilişkileri bağlayacağını söyler. Dramayı her insan için gerekli bir tümel sanat olarak gören Caslin dramanın kalıplaştırılmaz olmasına dikkat çeker. Yaratıcı dramanın bütün sanat dalları içinde katılmayı, duygusal, sözel, fiziksel, entelektüel ve toplumsal olarak kapsayıcı bir alan olması nedeniyle günümüzde pek çok ülkede kabul gördüğü ve çeşitli programlarda kullanıldığını ifade eder. Çocukların kendilerinden farklı insanların değerlerini, sorunları öğrenip duyarlı oldukları rolleri üstlendiğini aynı zamanda bir grup içerisinde birlikte çalışmaya uygun davrandıklarını belirtir (McCaslin, çev. 2016)

Tiyatro Sanatçısı Tamer Levent yaratıcı dramanın Türkiye’deki öncülerinden biridir. Tamer Levent yaratıcı dramayı “insanın her türlü eylem ve ediniminde var olan durumlar bütünü” olarak tanımlar. Hangi yaşta olursa olsun öğrenen bireyin yaşayarak öğrenmesine olanak sağlayan bir yöntem olarak gördüğü dramanın insanların kendileriyle ve başkalarıyla olan ilişkilerinin tümünü kapsadığını söyler (Adıgüzel, 2017).

Sanat eğitimi ve sanat bilim uzmanı İnci San özellikle akademik çalışmalarda yaratıcı dramanın Türkiye’deki başarılı öncülerinden biridir. San drama sözcüğünün önüne yaratıcı sözcüğünün bilerek ve özellikle eklendiğini, bu anlamda yaratıcı drama kavramının “önceden yazılmış bir metin olmaksızın, katılımcıların kendi yaratıcı buluşları, özgün düşünceleri ve bilgilerine dayanarak oluşturdukları eylem durumları, doğaçlama ve canlandırmalar” olarak tanımını yapar (San, 1990). Yaratıcı dramada canlandırmalar bir grup çalışması içinde, öğrencilerin bir yaşantıyı, bir kavramı, ders ünitelerinde belirli tema ya da konuları, yaşayarak oynayarak öğrenmelerini sağlayan bir süreç ve eğitsel bir ortamda gerçekleşir (San, 1996).

3.2. YARATICI DRAMANIN ÖZELLİKLERİ

18. yüzyılda gelişen romantizm, sanata yansıdığı ölçüde eğitim alanını da etkilemiş ve böylece yaratıcı dramanın gelişimine katkıda bulunmuştur. İlerici eğitim hareketleri bu dönemde yaratıcı drama üzerinde konuşmaya başlamıştır. Öğrenenin merkeze alındığı, kişinin duygularının, yaşamlarının, deneyimlerinin de önemsendiği bir düşünce hakimdir (Adıgüzel, 2017).

Eğitimde dramayı savunan öncülerin drama yaklaşımları, ebetteki yaratıcı dramanın özelliklerinde belirleyici nitelikte olmuştur. Örneğin Edmond Holmes, Finlay - Johnson'un yazdığı "Dramatic Method of Teaching" (Dramatik Öğretim Yöntemi) kitabı için "eğitimin gerçek incisi" demiştir. H.F. Johnson çalıştığı okullarda dramatik yöntem adını verdiği yeni bir eğitim anlayışına yönelmiş ve oyun, -mı gibi yapma üzerine etkinlikleri gerçekleştirmiştir. Finlay-Johnson (1913), günümüzdeki yaratıcı drama lideri kavramının oluşmasına katkı sağlayacak bir rehberlikten bahsetmiştir. Liderin sınıf ortamında heyecanlı bir ekip yönetici olduğunu ve öğrencilerinin kendi deneyimlerini yaşarken onlara kenardan rehberlik ettiğini ifade etmiştir. "Bitmiş bir üründen çok, ifade etme ve özümsemenin aracıdır" şeklinde tanımladığı dramatizasyonun sonuçtan çok süreç odaklı olmasına dikkat çekmiştir. Bir diğer yandan herkesin oyuna katılmasının gerekliliğinden bahsederek role katılmanın sonuçtan çok daha önemli olduğunu söyler. Yaratıcı dramanın tiyatrodan ayırıcı en belirgin özelliğini role dayalı oyunlarda birilerinin aktör diğerlerinin seyirci olmasına izin vermeyerek, önemli olanın "seyirci için bir şey yapmamak" olduğunu savunur (Sapmaz, 2010).

Yaratıcı dramayı konunun bütünlüğünü derinlemesine ele almak olarak gören Caldwell Cook (1917) oyun etkinliğinin eğitimin temeli olduğunu savunmuş ve kendini "oyun lideri" olarak tanımlamıştır. Cook'a göre öğrenmek için en önemli anahtarlar yapmak, oynamak ve kendiliğindenliktir. Öğrenmenin eğlenceli biçimi olarak gördüğü oyunu, çocuğu harekete geçiren unsur olarak ifade etmiştir. Araştırmacı yaşamın kendi pratiğini oluşturan üç eylemden bahsetmiştir; yapmak, aktif olmak, gönüllülük. Hayata dair yapılan çalışmaların tümünde gönüllü katılımı önemsemiştir. Cook drama anlayışının diğer konulardan farklı olarak iş birliği gerektirdiğinden bahsetmiş ve sınıftaki öğrencilerin karşılıklı olarak birbirlerinden etkilenecek öğrendiklerini dile getirmiştir. Ayrıca öğretmenin öğrenen ile olan ilişkisinin önemini vurgulayarak öğretmeni, eğitim

programında en gerekli öge olarak adlandırmıştır. Öğretmenin önemli sorumluluğunun öğrenciye rehberlik etmek ve onu anlamak olduğunu savunmuştur (Adıgüzel, 2017; Gümüş, 2019).

Yaratıcı drama alanının bir diğer öncüsü Peter Slade öğretmenin görevinin gösteri sanatı becerilerini geliştirmekten ziyade onların kendilerini keşfedecek ortamlar yaratarak bu konuda cesaretlendirmek olduğunu belirtir. Çocukların kendi gelişimlerini izlemeli ve onları bu konuda acele ettirmemelidir. Öğretmenin sınıfta bir arkadaş gibi olması, yalın ve anlaşılır olması gerekliliğinden bahsetmiştir. Peter Slade'e göre çocukların yaptığı drama çalışmaları tiyatrodan farklıdır. Oyunu çocukların kişisel gelişimleri için en iyi araç olarak görür. Kendilerini keşfetmesi, ekip ruhu ve sosyal farkındalık geliştirmesi, tutku ve erdemlerini dengelemesi için dramatik oyunun önemli bir yöntem olduğunu savunur. (Kömür ve Öztürk, 2013).

İngiltere'de uzun yıllar yaratıcı drama ile ilgilenen herkesin birincil kaynağı olmayı başarmış, Brian Way 'in yazmış olduğu Drama Yoluyla Gelişim kitabı, yaratıcı dramanın ne olduğu, uygulamalara nerden başlanması ve nasıl uygulanması gerektiği konularının en anlaşılır şekilde anlatıldığı kitaptır. Way, dramanın insanların bireysel gelişimi ile ilgili olduğuna dikkat çekerek sadece bir okul dersi olmadığını savunmuştur. Gelişen insanı dikkate alan drama bunu bütünsel olarak geliştirme düşüncesiyle hareket etmiştir. Bu bağlamda yaratıcı dramanın amacının oyuncu yetiştirmek değil eğitim ile “yaşamın uygulaması” nı sağlamak olduğunu söylemektedir. Drama katılımcıları seyirciden bağımsız kazandıkları deneyimleri dikkate alırken, tiyatro aktör ile seyirci arasındaki iletişimi önemser. Way, drama ve tiyatroyu birbirinden keskin bir biçimde ayrı tutmuştur. Seyirci için oynanan tiyatro drama ile özdeş olmayacağını savunmuştur. Dramanın mükemmel bir şekilde sergilenmesini değil, çocuğun drama ile gelişmesini amaçlamıştır. Dramada önemli olanın çocuğun kendi yaşantısı olduğunu ileri sürmüştür. Drama çalışmalarında çocuğa kesin roller vermek onu belirli kalıplara sokmak zararlı olacağını ifade etmiştir. Dramada en önemli faktör öğretmendir. Öğretmenin drama derslerini yaptırması için ön hazırlık gerekliliğinden bahsederken akademik bir yeteneğe, bir tiyatro eğitimi görmüş olmasının zorunlu olmadığını belirtir. Öğretmen çocuklara şefkatli bir davranış sergilemeli, katılımcının kendinden emin olduğu hazır ve en mutlu hissettiği zamanı gözetmelidir. Katılımcıların bireysel özellikleri tümsel bir gelişme için oldukça

önemlidir. Bu bağlamda kitabında “olduğın yerden başlamak” ve “kişiliğın yedi boyutu” başlıkları altında bireyin bireyselliğini ve bu boyutuyla drama çalışmalarında nasıl bir yol izleneceğini açıklar (Way, 1967; Metinnam, 2011/2016).

“Kişiliğın Yedi Boyutu Çemberi” herkes için kullanılabilir bir geliştirme önerisi, modelidir. Olduğın yerden başlamak da bu çemberi işletmek ve genişletmek için içselleştirilmesi gereken en önemli yaklaşımdır. Böylece her ne düzeyde, her ne özürde, her ne yaşta olursa olsun tüm bireylerle yaratıcı drama çalışması yapılabilir ve tüm bireyler gelişebilir, geliştirilebilir (Metinnam, 2016).

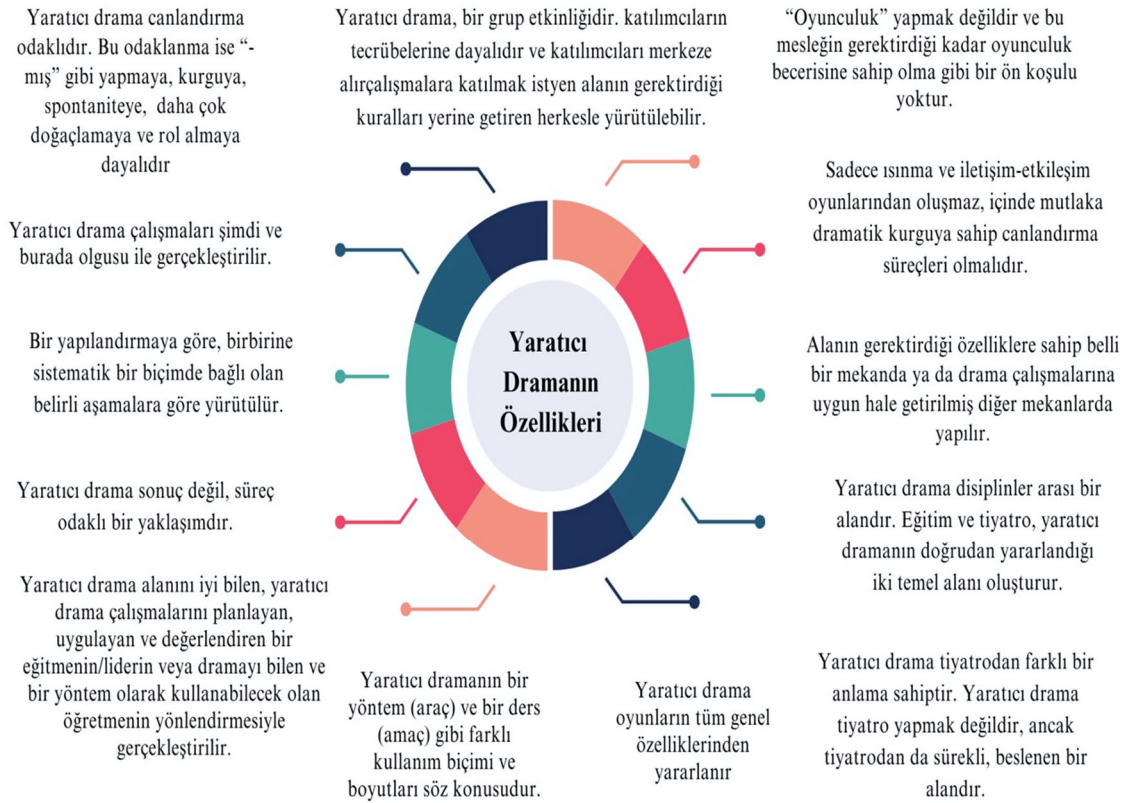
Dramanın en önemli öncülerinden Dorothy Heathcote dramanın bir grup çalışması olduğunu, dramanın özünün topluluk halinde gerçekleşmesinden kaynaklandığını savunmuştur. Katılımcıların yaşam deneyimlerinin birbiri ile etkileşim içinde olduğunu; benzerliklerini ya da farklılıklarını keşfederek öğrenmenin gerçekleştiğini söyler. Drama çalışmalarında dramatik çalışmaların ve doğaçlamanın önemine vurgu yapar (Adıgüzel, 2017, s.181).

Yaratıcı dramada doğaçlamanın yeni kullanımıyla ilgili önemli çalışmaları olan Winifred Ward, “oyun yaratma” ya da “oyun kurma” ismini verdiği yöntemlerle drama alanına önemli katkılarda bulunan ilk Amerikalıdır. Yaratıcı dramanın özel bir yetenek gerekmez, bazı açıdan engelli olanlarla, herkesçe yapılabileceğini savunur. Bireylere kendi öğrenme biçimlerini seçme, planlama ve değerlendirme imkanlarının sağlanması gerekir. Öğrenmenin gerçekleşmesi için doğaçlamaların zevkli hale getirilmesi gereklidir. Ward bir öğretim aracı olarak sadece tiyatrodan yararlanmaz edebiyat kaynaklarıyla, eğitim kuramlarını harmanlar (Ward, 1960, aktaran, Adıgüzel, 2017).

Drama terminolojisi üzerinde önemli çalışmaları olan Gavin Bolton dramanın eğitsel yönünün yanı sıra sanatsal beklentilere de cevap verecek ölçüde olduğunu savunur. Dramanın sanat olup olmadığı ile ilgili tartışmalar uzun yıllar süregelmiştir. Dramatik bir yapının varlığı için tiyatronun temelini oluşturan öğelerin kullanılması uygun görülmüştür. Eğitimde dramanın amacı aklın gücünü geliştirmektir böylece hayatı anlama gücü de geliştirilmiş olur. Ortak anlayış bilginin biçimlerini karşısına alır ve bu ders

konularına “içeriden” yaklaşmanın titiz bir yoludur. Yığınlar biçiminde hazırlanmış bilgiler halinde anlatılan klasik ders anlayışından daha iyidir” (Öztürk, 2013).

Eğitim kuramcılarının yaptığı çalışmalara, tanımlara, tarihsel süreçteki gelişimine bağlı olarak yaratıcı dramanın özelliklerini de belirlemek mümkündür. Türkiye’de dramanın gelişmesi ve yaygınlaşması adına çok önemli çalışmaları bulunan Ömer Adıgüzel, Eğitimde Yaratıcı Drama kitabında yaratıcı dramanın özelliklerini incelemiştir. Bu çalışmada sıralanan yaratıcı dramanın özellikleri aşağıdaki Şekil. 3’ te gösterilmiştir.



Şekil 7. Yaratıcı dramanın genel özellikleri. Adıgüzel, Ö. (2017). Eğitimde yaratıcı drama (10.Basım). Ankara: Pegem Akademi

3.3. YARATICI DRAMANIN AMAÇLARI

Eğitimde çocuğun hem bireysel hem de toplumun bir üyesi olarak en üst seviyede gelişmesini sağlamak için bazı eğitimsel amaçların düzenlenmesi gereklidir. Genel

anlamda belirlenen amaçlar bir ölçüde farklılık gösterse de çağdaş eğitim programları her çocuğun şu amaçlara ulaşmasını sağlamaya çalışır (McCaslin, çev. 2016).

Okuma, yazma, aritmetik, fen, sosyal bilimler ve güzel sanatlarda vurgulanan temel becerileri geliştirmek.

- ◆ Fiziksel ve ruhsal sağlığı iyi bir şekilde korumak ve geliştirmek.
- ◆ Düşünme yeteneğini geliştirmek.
- ◆ Değerlerini netleştirmek, inanç ve beklentilerini dile getirmek.
- ◆ Sözcük, renk, ses ve hareket içeren çoklu ortamı kullanarak güzellik anlayışı geliştirmek.
- ◆ Yaratıcılığını geliştirmek ve böylece kendi yaratıcı gücünü deneyimlemektir.

Uzun yıllar önce yazılmış olmasına rağmen bahsedilen hedefler zamandan bağımsızdır ve evrensel olarak geçerliliğini sürdürmektedir. Elbette günümüz koşullarına uygun amaçlar eklenebilir ancak temel amaçların bu kapsamda şekillendiği söylenebilir.

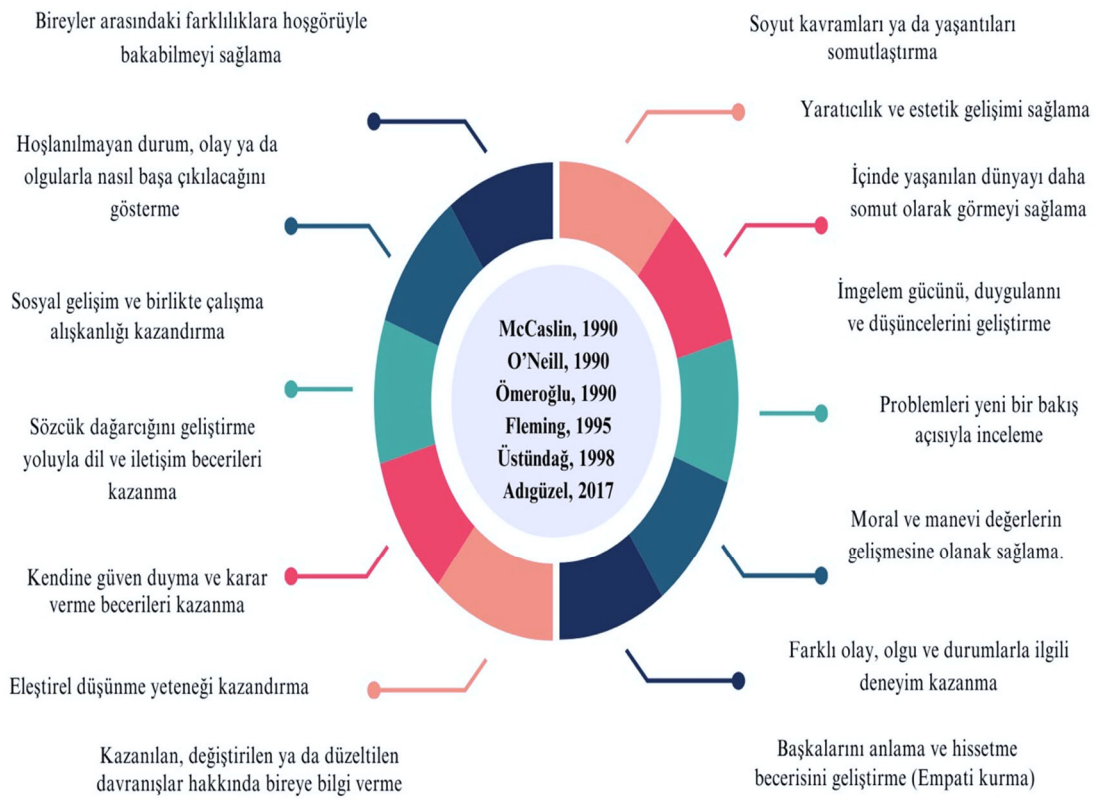
Yaratıcı dramının amaçları ile çağdaş eğitimin amaçlarının ortak bir zeminde olduğu ve bu amaçlara ulaşmadaki ihtiyaçları karşılayabileceği açıktır. Bu ortak amaçlar şu şekilde sıralanabilir (Üstündağ, 2006).

- ◆ Yaratıcılık ve estetik gelişim,
- ◆ Eleştirel düşünme yeteneği,
- ◆ Sosyal gelişim ve başkalarıyla iş birliği içinde çalışma yeteneği,
- ◆ İletişim becerilerinin geliştirilmesi,
- ◆ Ahlak ve manevi değerlerin gelişimi,
- ◆ Kendini tanıma,
- ◆ Başkalarının değerlerini ve kültürel geçmişlerini anlama ve değer verme

Drama çalışmaları ile bağımsız düşünebilen, demokratik davranışlar sergileyen, konular arasında bağlantı kurabilen, hoşgörülü ve yaratıcı bireyler yetiştirmek amaçlanır (Güneysu, 1999). Drama öğrenenin, kendi yaşam deneyimiyle öğrendikleri arasında bağlantı kurabilmesine, grupla hareket etmesine, konuya karşı istekli olmasına, kendi

deneyimleri ile buldukları drama çalışmalarında kendini konunun bir parçası olarak görmesine olanak sağlar (Karadağ, Korkmaz, Çalışkan ve Yüksel, 2008).

“Yaratıcı drama, uyum, özgüven ve güven, karar verme becerilerini kazandırma, farklı olay ve durumlarla ilgili deneyim kazanma, problem çözme ve karşılaşılan problemleri yeni bakış açısıyla inceleme, bireyler arasındaki farklılıklara hoşgörüyle bakabilmeyi sağlama, soyut kavramları, olguları ya da yaşantıları somutlaştırma, içinde yaşanılan dünyayı daha kolay ve somut olarak görmeyi ve anlamayı sağlama, hoşlanılmayan durum, olay ya da olgularla nasıl başa çıkılacağını gösterme gibi değişik alt amaçlara dönük olma özelliğine sahiptir” (Adıgüzel, 2017, s.69).



Şekil 8. Yaratıcı dramının amaçları. Adıgüzel, Ö. (2007). Dramada amaç ve özellikler. A. Öztürk (Editör), İlköğretimde drama (s. 20-32) içinde. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayınları incelenerek yazar tarafından oluşturulmuştur.

3.4. YARATICI DRAMANIN AŞAMALARI

Yaratıcı drama çalışmaları liderin yapacağı etkinliğe göre değiştirilebilir ve biçimlendirebilir olmasının yanında belli aşamaları izlemelidir. Adıgüzel (2017) yaratıcı drama ders ve etkinliklerinde izlenilmesi gereken aşamaları “Isınma-Hazırlık Çalışmaları”, “Canlandırma”, “Değerlendirme- Tartışma” şeklinde sınıflandırmıştır.

◆ Isınma- Hazırlık

İngilizce 'den dilimize geçen “warming up” olarak adlandırılan kavram spor pedagojisinde kullanılmaktadır. Isınmak, bir şeye yakınlık duymak, alışmak, benimsemek ve yadırgamaz olmak anlamlarında kullanılır. Isınma- hazırlık aşaması yaratıcı drama çalışmaları yapılandırılırken ilk aşama; bir nevi açılış aşaması olarak planlanır. Bu aşamada grup dinamiğini oluşturmak, katılımcıların dikkatlerini yoğunlaştırmak amaçlanırken bir sonraki aşamaya hazırlık yapılmış olunur. Bu aşama çoğunlukla beden hareket içinde olduğu, dans ve devinim çalışmalarından yararlanılarak katılımcıların planlanan drama sürecine ısınmalarının sağlandığı etkinliklerle tasarlanır. Lider tarafından planlanan bu aşamada katılımcılar iş birliğine hazırlanır, güven kazanma, uyum sağlama, motive olma, odaklanma gibi birçok hedefe yönelik etkinlikler gerçekleştirir. Lider bu aşamada spor, dans, müzik, çocuk oyunları, tasarlanmış diğer oyunlardan yararlanabilir. Ancak bu bağlamda yaratıcı dramanın sadece oyun oynamak olmadığı hatırlanmalı ve oyunun dramada kullanılan tekniklerden biri olduğuna dikkat çekilmelidir. Lider özellikle yaratıcı drama çalışmalarına ilk kez katılacak bireylerde oluşabilecek yadırgamanın, çekingenliğin, izleniyor ya da komik duruma düşüyor olma gibi kaygıların önüne geçmek adına etkinliklere daha aktif katılımında bulunmalıdır. Katılımcıların bedensel ve zihinsel etkinliklerle bir sonraki aşamaya hazır hale gelmesi adına bu aşamanın lider tarafından titizlikle planlanması gereklidir. (Adıgüzel, 2006).

◆ Canlandırma

Kelime anlamıyla “*Etkin bir duruma gelmesini sağlamak, etkinliğe geçirmek, geçmiş bir olayı ya da durumu göstererek yaşatmak ya da birinin kılığına, kişiliğine girip onu oynamak*” demektir (Püsküllüoğlu, 2004).

Doğaçlama, rol oynama ve dramada yer alan diğer tekniklerin yoğunlukla kullanıldığı aşamadır. Yaratıcı drama çalışmasındaki konunun ortaya çıktığı, biçimlendiği aşamadır. Yaratıcı drama deneyimine bağlı tüm sonuçlar bu aşamada gerçekleştirilen canlandırmalar sonrasında şekillenir. Katılımcılar, liderin belirlediği bir başlangıç ve bitiş noktası çerçevesinde canlandırmalar yapar. Bireysel, ikili veya grup tarafından gerçekleştirilen bu canlandırmalar sonucunda katılımcıların drama deneyimlerine, işlenen konuya dair bir izlenimleri oluşur. Canlandırma aşaması, dramatik kurgunun bileşenlerine göre hazırlanıp yine bu çerçevede değerlendirildiği aşamadır. (Adıgüzel, 2016)

◆ Değerlendirme-Tartışma

Yaratıcı drama çalışmalarında elde edilen tüm sonuçların, deneyimlenen tüm sürecin değerlendirildiği, geri bildirimlerin verildiği aşamadır. Katılımcıların sürece dair tüm duygu, düşünce, izlenim ve önerileri bu aşamada konuşulur. Hedeflenen kazanımlara ulaşıp ulaşılmadığı, katılımcıların gelecek yaşantılarına etkisinin olup olmadığı, drama deneyiminin nasıl anlaşıldığı bu aşamada tartışılır. Değerlendirme aşaması sözel olarak yapılabileceği gibi drama tekniklerinden yararlanarak rol içinde (doğaçlama, rol oynama vb.) veya rol dışında yazma etkinlikleri (mektup, günlük, afiş tasarlama, gazete çıkarma) ile de yapılabilir. Bu aşamada planlanan drama çalışmasında bilişsel bir kazanım hedeflenmişse bilgi düzeyini ölçecek bir araç ya da tutuma yönelik bir kazanım söz konusu ise tutum ölçeği de kullanılabilir. Yaratıcı drama çalışmaları planlanırken aşamalar arasında bağlantılar kurulmalı, aşamaların gerekçeleri açık ve anlaşılır olmalı, kazanıma yönelik, birbirini destekler nitelikte kurgulanmalıdır. “Öğretmenin tek yönlü bilgi vermesinden çok, öğrenci boyutlu eğitimi, derslerde aktiflik, bireyler arası iletişim, yaratıcılık ve kişisel eğitimi gibi pek çok boyut, doğal bir öğrenme ortamında gerçekleşebilir”. Kendi yaşam deneyimlerinden yola çıkarak, kendini keşfederek, oynayarak, grup dinamiğinden etkilenerek, eleştirerek, birbirlerinin farklılıklarını ya da benzerliklerini gözlemleyerek, tartışarak, doğal bir öğrenme ortamında gerçekleşen drama çalışmaları birbiri üzerine yığılan, tek taraflı bir öğrenme biçiminden daha etkili olacaktır (Adıgüzel, 2017).

3.5. YARATICI DRAMADA KULLANILAN TEKNİKLER

Doğaçlama: Doğaçlama insanla birlikte var olan önceden hiç belirlenmemiş veya çok az tasarlanmış, kendiliğinden gerçekleşendir. Belirlenen amaca imgelem gücüyle ulaşan doğaçlama doğallık ve içtenlikle yaratılır. Doğaçlamaya dayalı yaratıcı drama çalışmaları katılımcıların kendini anlatma, yaratıcılık, hayal gücü, deneme, kelime dağarcığı, akıcı ve anlamlı konuşma gibi becerilerini geliştirirken, kontrol mekanizmalarını bırakarak özgür olma hissini yineler. Doğaçlama kendiliğindenliğe dayalı ve onu geliştiren bir tekniktir. Bu süreçte katılımcı kendisine verilen herhangi bir konu üzerinden kendiliğinden canlandırmalar yapar. Bu canlandırmalar her türlü nesne, konu, öyküden yola çıkarak gerçekleştirilebilir. Doğaçlama çalışmaları tasarlanırken katılımcıların yaş grupları, yaşam deneyimleri, bireysel özellikleri dikkate alınmalıdır. Özetle bir duruma, bir karaktere bir nesneye dayalı doğaçlamalar, tamamlamaya dayalı doğaçlamalar gibi çeşitli şekilde gerçekleştirilebileceği gibi tek başına, ikili, grupta birlikte de olabilir (Öztürk, 2007; Neelands ve Goode, 2015; Adıgüzel, 2017).

Rol Oynama: Yaratıcı dramada bir teknik olarak kullanılan rol oynama, bir başkasının kimliğini, görevlerini veya yerini kabullenip onu canlandırmaktır. Katılımcıların bir başkasının rolünü üstlenmesi, rolün gerektirdiği şekilde davranması birçok becerisinin gelişmesine katkı sağlayacaktır. Rol içindeki katılımcı farklı fikirler üreten geçmiş ya da gelecekte yaşayan, farklı mesleklerden, yaşlardan, cinsiyetlerden olduğu canlandırmalar yapabilir. Bu canlandırma süreçlerinde rol oynayan katılımcıların empati kurma, farklı bakış açıları geliştirme, problem çözme, kültürel, toplumsal davranışları anlamlandırma, beden dili ve sözel ifade gelişimi, özgüven, kendini ve dünyayı keşfetme, iletişim becerileri gibi birçok davranış geliştirirler. (Öztürk, 2007; Neelands ve Goode, 2015; Adıgüzel, 2017).

Geriye dönüş: Yaratıcı drama sürecinde sıkça kullanılan “Geriye Dönüş” tekniği canlandırma sırasında veya sonrasında rolü oynayan aynı katılımcıların yaşanılan olayın ya da rolü üstlenen karakterin geçmişine gidip tekrar canlandırmasıdır. Rolü oynayan kişilerin geçmiş ile şimdi arasındaki bağlantıyı kurmasına olanak sağlar. Karakterin veya olayın geçmişi anlama, şimdiye etkisini fark etme, bu süreçteki kritik olayları, dönüm noktalarını keşfeder (Neelands ve Goode, 2011).

Toplu Çizim: Katılımcıların tümüyle veya küçük gruplar oluşturarak drama sürecindeki bir yeri ya da kişileri temsil eden kolektif bir resim oluşturur. Bu resim tartışılan fikirler için somut bir referansa dönüşür. Bu teknik, hayal edilen yerlere ve yüzlere biçim vermeyi, görselle ilgili fikirler üzerinde tartışmayı, yabancı kültürlerin veya tarihsel dönemlerin çizimlerinde özgünlüğü yakalamayı ve grupla iş birliği içinde olmayı destekler niteliktedir. Söz gelimi grup bir vagon treni ile Batı'ya gitmeyi planlamaktadır. Böylesine destansı bir yolculuğa çıkma nedenlerini ve bunun geçmişleriyle nasıl örtüştüğünü ortaya koymak için grup, sergilenmek üzere iki toplu çizim hazırlar. Biri, göç ettikleri yeri temsil eder ve ayrılmalarına neyin neden olduğuna dair ipuçları içerir. İkincisi ise nihai varış noktalarına dair hayallerini temsil eder (Neelands ve Goode, 2015).

Mekanı Tanımlamak: Mevcut malzeme ve mobilyalar, bir dramanın gerçekleştiği yeri 'doğru' bir şekilde temsil etmek ya da dramadaki bir şeyin fiziksel ölçeğini göstermek için kullanılır. Odaların, evlerin, olayların gerçekleştiği yerlerin konumunu ve yakınlığını belirler. Mevcut kaynakları yaratıcı bir şekilde kullanmayı destekleyen bu teknik bir yerin nasıl görünmesi gerektiği konusunda tartışma imkanı sunar. Ayrıca bu teknik anlamları mekansal olarak betimler, kurguyu detaylandırmayı kolaylaştırır, bağlam ve eylem arasındaki ilişkileri yansıtır (O'Neill ve Lambert, 1991; Neelands ve Goode, 2000).

Röportaj-Söyleşi-Sorgu-Görüşme: “Röportaj-Söyleşi tekniği olayların bir gazeteci görüşüyle yansıtılmasına dayalıdır. Ön sayfa haberleri, televizyon röportajları, belgesel gibi program biçimleri kullanılabilir. Grup, gazeteci rolünde olabilir ya da dramanın dışında durup neler olduğunu da gözlemleyebilir. Bu teknik katılımcıların dışarıdan bir izleyici gibi konu edinilen olayın dış etmenlerden nasıl etkilendiğini değerlendirmesini sağlar. Yanıtlamasını istediğimiz kişi veya kişilere uygun soru sormak ve aldığımız cevaplar neticesinde süreci devam ettirmek gibi bir amacı olan bu teknik çeşitli sorunlar üzerine konuşma imkanı da yaratır. Soru soran ve cevaplayan katılımcının rol içinde olduğu bu teknik, birçok değer ortaya çıkarılması, sorgulanması, üzerinde tartışılmasını sağlamaktadır. Uygun sorulara uygun cevapların verilmesi, bu cevapların doğru olup olmaması, olayların veya kişilerin benzer ve farklı yönlerinin görülmesi, sürecin gerçek dünya ile karşılaştırılmasına imkan veren geri dönüş tekniğinin eğitsel amaçlara yönelik ana becerilerin gelişmesine katkı sağladığı söylenebilir (Neelands ve Goode, 2015).

Sıcak sandalye: Drama çalışmalarına ana karakter veya konuya dair sorunun çözümünde etkisi olabilen ana karakter kadar mühim diğer birinin sandalye üzerine oturtularak diğer katılımcıların kendisine soru sorması şeklinde gerçekleşir. Bu teknikle dikkat edilmesi gereken husus sandalyedeki kişiyi özel hayatlarıyla ilgili soruların sorulmamasıdır. Bu etkinlik katılımcının kişisel yaşamı, duyguları, drama sürecinin öznesi haline getirilmemesi için lider tarafından keskin çizgiler, kurallar koyularak planlanmalıdır Sıcak sandalyedeki kişi belirlenen bir olayı ya da yaşantıyı konunun uzmanını, bir karakteri, canlı ya da cansız bir nesneyi yansıtabilir (Adıgüzel, 2017; Arslan, 2019; Davies ve McGregor, 2020).

Dedikodu Halkası: Katılımcıların rol içerisinde, yaratıcı drama sürecindeki karakter hakkında dedikodu yaparak veya fısıltılı bir şekilde konuşarak gerçekleştirdikleri etkinliktir. Dedikodu karakterin sorununa dayalı bir davranışı veya genel davranışları üzerinedir. Bu teknikle karakter hakkında yapılan konuşmalarda kinaye yapılabilir abartmaya gidilebilir. Katılımcılar drama sürecindeki ana karakterin yaşantısını, yakınlarının düşüncelerini, karakteri nasıl etkilediklerini, çevresinin özelliklerini bu teknikle keşfedebilir (Neelands ve Goode, 2015; Adıgüzel, 2017).

Toplantı Düzenleme: Yaratıcı drama sürecinde katılımcıların hep birlikte karar vermek, bilgi paylaşımı yapmak, herhangi bir sorunun sebebini ve sonuçlarını tartışmak, problemleri çözüm üretmek, farklı alternatifler sunmak, önerilerde bulunmak, bir şeyi planlamak ve bunun gibi amaçlara yönelik toplantı düzenlemesidir. Katılımcılar bu teknikle gerçekleşen canlandırmalarda rol içindedirler. Yaratıcı drama çalışmalarında sıklıkla kullanılan bu teknik; katılımcıların konuya odaklanmasını, birbirlerinin istekleri arasında dengenin sağlanmasını, konuşma dinleme becerilerinin gelişmesini, durum ve olayların grup olarak tespit edilmesini, alternatif çözüm önerilerine ön yargısız yaklaşılmasını, demokratik tutum ve davranışların geliştirilmesini destekler (O'Neill ve Lambert, 1991; Neelands ve Goode, 2011; Adıgüzel, 2017)

Duvardaki Rol: Yaratıcı drama çalışmalarına konu olan karakterin bir resmi duvara veya zemine yerleştirilir. Süreç boyunca bu karakterle ilgili bilgiler okunur, bu bilgilere yenileri eklenebilir. Bireyler doğaçlamalarda rolü sırayla üstlenebilirler, böylece rol kişisel bir yorumdan ziyade kolektif bir temsil haline gelir. Neelands'a göre karakteri derinden anlamak, sıfırdan karmaşık bir karakter inşa etmek, alternatif tasvirler yoluyla

bir rolü paylaşabilmenin mümkün olduğu bu teknik insan özelliklerini ve davranışlarını keşfetmek için güçlü bir formdur. Portreler, posterler; kitap, film, TV karakterleri, efsanevi figürler, karikatürler, çizgi filmler, kişisel kayıtlar ve dosyalar, tanınmış figürleri taklit etme duvardaki rol tekniğinde kullanılabilir (Neelands ve Goode, 2000).

Anlatı Tekniği: Bu teknik, hemen herkesin anlatacak bir öyküsü olması fikrinden yola çıkarak bu öyküleri farklı şekillerde anlatabilme imkanı sunar. Anlatıcı öyküleri doğaçlama yoluyla anlatabileceği gibi yazılı bir kaynağa da dayandırabilir. Anlatıcı öyküyü anlatırken diğer katılımcılar öyküyü canlandırabilir. “Playback tiyatrosu” olarak adlandırılan anlatıcının dudaklarını kıpırdattığı, sesin başka bir yerden geldiği şekilde de canlandırma gerçekleştirilebilir (Adıgüzel, 2017).

Bilinç Koridoru: Yaratıcı drama çalışmalarında bu teknik ana karaktere uygulanır. Karakterin içinde bulunduğu ikilemlerde, ciddi bir karar almasında, yaşadığı karmaşık durumları fark etmesine destek olmak için bu teknik sıklıkla kullanılır. Ana karakter haricindeki diğer grup üyeleri yüzleri birbirine bakacak şekilde ayakta her iki tarafın karşılıklı durarak bir koridor oluşturmasıyla gerçekleştirilir. Ana karakter, oluşturulan koridorda yavaşça yürüyerek ilerler. Koridorda hangi katılımcının önüne gelirse, koridorda bulunan birey veya bireyler karaktere rol içerisinde görüşlerini söyler. Bu görüşler karakterin yaşadığı ikilem veya vermesi gereken karara yönelik olmalıdır. Görüşler birbirinden farklı, kafa karıştırıcı, baskı dolu, zorlayıcı, suçlayıcı, eleştirel nitelikte olumsuz duygu ve düşüncelerden oluşabileceği gibi cesaret verici, savunmacı, destekleyici vb. olumlu özelliklerde de olabilir. Öneri niteliğinde olan bu söylemler bir nevi ana karakterin vicdanın sesi olarak yansır. Koridor boyunca katılımcıların tüm söylemleri, düşünceleri, ifade edilen duygular, karakterin bir karara varmasına yaşadığı ikilemin çözümüne yardımcı olur. Ana karakter geçidin sonuna ulaştığında kararını verir. Karar varılmayan durumlarda söz konusu olabilir. Gerilimin azaldığı durumlarda lider gerekli müdahaleleri yapabilir (O’Neill ve Lambert, 1991; Neelands ve Goode, 2015; Adıgüzel, 2017).

Uzman Görüşü: Yaratıcı drama çalışmalarında katılımcıların aldıkları görevler doğrultusunda uzman anlayışı veya becerileri gereklidir. Bu teknikte katılımcılar durumla ilgili uzmanlık bilgisine sahip karakterler haline gelir: tarihçiler, sosyal hizmet uzmanları, dağcılar vb. Bu teknikte güç ve sorumluluk öğretmenden/liderden gruba geçer.

Katılımcılar uzman statüsüne sahip olarak saygı gördüklerini hissederler, farklı uzman mesleklerine ilişkin bilgiler keşfedilir.

Örneğin eğitimci, toplumunda uyuşturucu kullanan gençlerin sayısından endişe duyan bir toplum lideri rolündedir ve bir grup reklamcı ve eğitim psikoloğundan yardım ister. Toplum lideri, mevcut uyuşturucu karşıtı tanıtımların gençlere gerçekten dokunmadığından endişe duymaktadır. Grup, uzman rollerinde sahip oldukları tüm beceri, bilgi ve anlayışı listeler ve bunları gerçekten işe yarayan bir kampanyaya tasarlamak için kullanır. Daha sonra kampanyayı üretmeye devam ederler (Neelands ve Goode, 2000).

Telefon Görüşmeleri (Telephone Conversations): Bu teknikte grupların telefon konuşmasının sadece bir tarafını dinlediği tek yönlü konuşmalar olabileceği gibi çiftler halinde tasarlanan iki yönlü konuşmalar da olabilir. Lider bu tekniği bir konuyu aydınlatmak, haber vermek ya da bilgilendirmek, tavsiye almak, dramatik durum yaratmak ya da yeni bilgiler sunmak için kullanabilir (O'Neill ve Lambert, 1991).

Grup heykelleri- Tablo Oluşturma (Group Sculpture): Katılımcılardan biri, incelenen tema veya konunun belirli bir yönünü yansıtmak için diğer gönüllü katılımcıları bir şekilde sokar. Bu teknik, anlamın somut bir şekilde görselleştirilmesi, grubun olaylara ilişkin kendi kolektif yorumlarına odaklanmasını kolaylaştırabilir. Toplu bir grup heykeli veya tablo oluşturma adı verilen bu teknik yaratıcı drama çalışmalarında başlangıç oluşturma, bitmiş bir çalışmanın özeti, güven çalışmaları içinde kullanılabilir ((Neelands ve Goode, 2000; Adıgüzel, 2017).

Anı işaretlemek: Bu teknik dramada bir duygunun uyandırıldığı, güçlü tepkilerin verildiği, konunun anlaşıldığı anı 'işaretlemek' için yansıtıcı bir araç olarak kullanılır. Ölüm, doğum günü, siyasi ve toplumsal tepkiler, hayal kırıklığına uğrama vb. çalışmaya ilişkin hassas noktaların farkındalığını yaratır. Katılımcılar kendi odak anını seçer, kişisel duygu ve düşüncelerini sözlü ya da sözsüz bir biçimde ifade eder.

Örneğin I. Dünya Savaşı'nın çeşitli yönlerini araştıran birkaç haftalık çalışmanın doruk noktası olarak, grup drama stüdyosunda kendi yeni anlayışlarının gerçekleştiğini düşündükleri konuma ve yere geri döner. Bazıları siperleri, bazıları askere alınmayı,

bazıları mektup almayı, bazıları yeni iş becerileri öğrenmeyi, bazıları da bir şarkıyı 'işaretler'. Bireyler seçtikleri an hakkında konuşur ve daha sonra anlayışlarını ve duygularını hareketsiz görüntüler, şiirler, doğaçlamalar, dans / mim yoluyla temsil ederler (Neelands ve Goode, 2000, s.83).

Gerçek An (Moment of Truth): Yaratıcı drama çalışmalarında katılımcılar son sahnenin nasıl olması ile ilgili tartışmalar yapar ve drama sürecini tekrar gözden geçirir. Gruptakiler sonuç sahnesi için bir odak noktası yaratmak zorundadırlar. Amaç diğer katılımcılara gerçekte ne olabileceğini yansıtmaktır. Bu teknikte katılımcılar bir final sahnesi için temeldeki olaylar üzerine tartışılarak dramayı çözümlenmeye çalışır. Gönüllüler, ana kahramanları içeren önemli gerilim anını, eğlenceli ya da tiyatral bir an yaratmaya çalışmak yerine, grubun geri kalanı için gerçekte ne olacağını belirlemek amacıyla spontane olarak canlandırır. Sahne, grup o anın gerçeğe uygun olduğuna ikna olana kadar farklı gönüllülerle oynanır. Neelands ve Goode 'a göre bu teknik "katılımcıların drama anlayışlarını tartışmadan ziyade eyleme dönüştürmelerini sağlar; önyargıları ve varsayımları eylem içinde test eder; bağlamın insan eylemleri üzerindeki etkisini vurgular, sınıf, cinsiyet, ırk, yetenek gibi kişisel ve sosyal etkilere karşı eleştirel bir tutumu teşvik eder." (Neelands ve Goode, 2015; Öztürk, 2007).

Aradaki boşluk: Bu teknik katılımcıların yaratıcı drama çalışmalarında ortaya çıkan karakterlerin birbirlerine olan yakınlık derecelerini belirlemek amacıyla kullanılır. Bu teknik ile katılımcılar rol ilişkilerini analiz eder. Aynı zamanda bu teknik duygu durumları ve düşünceleri somutlaştırırken, eylemin sonuçları hakkında eleştirel farkındalığı teşvik eder. Katılımcılar, gruptan gönüllüleri, dramaya konu karakterleri temsil edecek şekilde, aralarındaki boşlukların şu anda ne kadar yakın olduğunu gösterecek şekilde düzenler. Kim kime yakın hissediyor? Kim kendini uzak ve yabancılaşmış hissediyor? Öğrencilerden zaman içinde bu alanda ne gibi değişiklikler olabileceğini düşünmeleri de istenebilir. Karakterler birbirine yaklaşacak mı yoksa daha da mı uzaklaşacak? Ayrıca bu mesafeleri sevgi, saygı, suçluluk, ihanet, öfke, vb. bir isim koymaya çalışabilirler. (Neelands ve Goode, 2011).

Şu yol/ Bu yol: Bu teknik, çeşitli karakterlerin aynı önemli olaya ilişkin yorumları arasındaki farklılıklara işaret etmek ve böylece sahip olunan bakış açılarının karakterlerin kazanılmış çıkarlarını yansıtabileceğini göstermek için bir araç olarak kullanılır. Grup,

her bir karakterin olayla ilgili farklı versiyonunu canlandırır, farklılıkların detaylarına dikkat eder ve bu detayları karakterle ilgili anlayışlarıyla ilişkilendirir. Bu teknik mahkeme davalarında savunma/iddia tanıkları; gazete haberlerinde farklılıklar, parti-politik yayınlar; uzun hikayeler vb. konulara yönelik çalışmalar yürütülebilir. Bu teknik sınıf, ırk ve toplumsal cinsiyet çıkarlarının bireysel bakış açıları üzerindeki etkisinin incelenmesine imkan sağlar. Grubun aynı olayla ilgili anlatımlardaki önyargı ve önyargı düzeyini tespit etmesini ve yapı söküme uğratmasını sağlar (Neelands ve Goode, 2000).

İç Sesi / Kafa Sesi: Bu teknik, dramadaki bir karakterin karşılaştığı zor bir seçimin karmaşıklığını yansıtmak için kullanılır. Canlandırma sürecinde kişi veya kişilerin dışında diğerleri, belirli bir anda karakterin zihnindeki muhtemelen uyumsuz düşünceleri temsil eder ve yüksek sesle konuşur. Karakterin iç dünyasını yansıtmak, söylemlerinin arkasındaki asıl nedenlere değinmek için sanki sesli düşünüyormuş gibi sorunun karmaşıklığına yönelik fikir ve hislerini söylerler. Karaktere seslerle doğrudan etkileşime girme ve böylece sunulan tavsiyeye meydan okuma fırsatı vererek bu geleneği daha da geliştirmek mümkündür. Karakter dinlerken seslerin kendileri de tartışmaya girebilir. Bu teknikle karakter içinde bulunduğu sorunun daha fazla farkına varır. Diğer katılımcılar ise yaklaşan eylemin karmaşıklığını ifade eder, dahil olur ve etkiler. Olay veya durumlara gerilim ekler ve daha fazla düşünmeye izin vermek için eylemi yavaşlatır (Neelands ve Goode, 2000).

Duvarların kulakları var: Grup, karakterin önceden hazırlanmış bir çiziminin ya da hayalinin etrafında sıralar halinde durarak bir odanın dört duvarını oluşturur. Daha sonra bu karakterin başına gelen önemli olayların izlenimlerini, diyalog, ses vb. kesitler ve tekrarlar aracılığıyla kolektif olarak geri yansıtırlar. Bu teknikle katılımcılar kişisel duygusal tepkileri için bir biçim bulurlar. Ayrıca katılımcıların, bir karakterin keşfi ve gelişimine dayanan bir dizi deneyimin unsurlarını sentezlemelerini sağlar (Neelands ve Goode, 2015).

Rol İçinde Yazma: Yaratıcı dramada gerçekleştirilen her yazı çalışması “rol içinde yazma” tekniği ile ilgili değildir. Bu tekniğin en önemli özelliği katılımcıların bir kurgu dahilinde, ana karakterin veya farklı bir karakterin rolünü alarak günlük, mektup vb. kişisel ve kişinin iç dünyasını yansıtan bilgi, fikir ve hislerin olduğu yazma çalışmalarıdır. Katılımcılar tarafından yazılan mektup, günlük gazete yazınları

birbirleriyle kıyaslanabilir ayrıca grupla birlikte değişik çıkarımlar oluşması adına çeşitlilik yaratıla bilinir. Rol içinde yazma tekniğinin tüm katılımcıların yazılı ifade becerilerinin arttırılmasına olumlu etkileri vardır. Özellikle çocuklara yönelik yapılan edebi metinleri anlamaya yönlendirmede önemli bir hazırlık niteliği taşır (Öztürk, 2007; Neelands ve Goode, 2015; Adıgüzel, 2017).

Bölünmüş Ekran (Split-Screen): Katılımcılar farklı zaman ve mekanlarda geçen iki veya daha fazla sahne planlar. Daha sonra film/TV'de olduğu gibi iki sahne arasında geriye ve ileriye doğru gitme şeklinde çalışırlar. İki sahenin kurgusu, ikisi arasındaki bağlantıları, ironiyi en üst düzeye çıkarmak için dikkatlice hazırlanmalıdır (Neelands ve Goode, 2011)

3.6. YARATICI DRAMA VE SOSYAL BECERİ EĞİTİMİ

Literatür incelendiğinde yaratıcı dramının sosyal beceri eğitiminde bir yöntem olarak kullanılabilceği ifade edilmektedir (Siks, 1958; Way, 1967; San, 1985; Gresham, 1988; Barnes, 1998; Önalın, 2006; Aslan, 2008; Kaf, 2000; Katz, 2000; Kara ve Çam 2007; McCaslin, çev. 2016; Adıgüzel, 2017)

Yaratıcı drama, katılımcıların rol oynamalarını, rolleri çözümlmelerini ve duygusal kontrolün gerekli olduğu görevlerde iş birliği içinde çalışmalarını gerektiren etkinliklere katılım imkanı yaratır (Freeman, Sullivan ve Fulton, 2003).

Yaratıcı drama hikaye veya durum ile başlayabilir. Lider, katılımcılara hikayede veya durumda ortaya çıkan problemleri hayal etmeleri, işe koymaları ve yansıtmaları için rehberlik eder. Katılımcılar tarafından hazırlanan canlandırmalarda roller ve karakterler grup tarafından planlanır ve doğaçlamaya dayalı gerçekleştirilir. Yaratıcı dramada, senaryo gibi belli yazılı metinler veya izleyici kullanılmaz (Siks, 1958).

Way (1967) dramının tüm insanla ilgili olduğunu öne sürmüştür. Olumlu bir benlik kavramı, bir bireyin sağlıklı akran ilişkilerinin gelişmesinin ve diğer kişisel özelliklerin gelişiminin ön kabulüdür. Yaratıcı dramının, eleştirel olmayan bir atmosferde gerçekleştiğini ve özgüven kazanmaya imkan sunarak gelişmiş bir benlik kavramına fayda sağladığını ifade etmiştir. Drama, sağlıklı benlik bilincinin lehinedir ve negatif

benliğin üstesinden gelir. Yaratıcı drama süreci, kişinin benliğini kabul etmesini, bireysel kaynaklarını tanımasını, hayatı üzerindeki iç ve dış etkilerin fark edilmesini sağlar (Way, 1967).

Yaratıcı dramada, sosyal büyüme, öğretimin ortak bir amacıdır (McCaslin, çev. 2016). Dramanın sosyal büyümeyi kolaylaştırdığı bilinmektedir. Yaratıcı dramada bireyin öncelikle kendisini anlama ve kabullenme duygusu gelişirken çevresindeki diğerleri için de aynı duyguyu geliştirir. Başkalarını anlar, kabul eder ve onlarla paylaşım içinde olur. Katılımcılar duygularını salıverir ve tehdit edici unsurlar içermeyen bir atmosferde sosyal becerilerini kazanır ve geliştirir. Yaratıcı drama tüm bu becerilerin gelişmesine zemin hazırlar.

Eisler ve Frederiksen, tüm sosyal etkileşimleri tanımlamak için sosyal becerileri tek bir tanıma dayandırmanın mümkün olmadığını buna karşın sosyal becerilerin ifadesi için ihtiyaç duyulan ortak özelliklerin bulunduğunu ifade eder. Bu özellikler arasında sosyal tepkilerin geliştirilmesi, sosyal kuralların keşfi, çeşitli durumlarda en uygun beceriyi seçme becerisi, davranışı değiştirmek adına yapılan geri bildirimleri anlama ve kullanma becerisi bulunmaktadır (Bandura, 1969; Eisler ve Frederiksen, 1980).

Drama, bireylerin sahip olduğu yaratıcılığı geliştirmektedir. Bireylerin kendini tanımasının yanı sıra olayları, konuları ve duyguları çok yönlü algılamasını desteklemektedir. Yaratıcı drama katılımcılara üst düzey bir motivasyon sağlar bununla birlikte bireylere özgüven, empati yeteneği, yaratıcı düşünme, kendini ifade etme, eleştirel bakış açısı edinme, problem çözme, algı ve dikkat gelişimi, benlik saygısı, sosyal yaşama uyum, zaman yönetimi vb. becerilerin kazandırılması ve geliştirilmesine yönelik oldukça önemli katkılar sağlamaktadır (Koçak Tümer ve Tanju Aslışen, 2022)

Yaratıcı drama, katılımcıları iş birliği yapmaya teşvik eder ve buna uygun bir ortam hazırlar. Böylece katılımcılar yapıcı davranışları uygulama imkanı bulur. (Sternberg, 1998). Katılımcılar bireysel veya gruptaki diğerlerinin duygusal deneyimlerinden yola çıkarak problemleri keşfeder ve çözüme ulaşmak için bu deneyimleri kullanır. Bireyler duygusal kontrol ve çeşitli sosyal durumlarla baş etmek adına gerekli becerileri geliştirdikçe davranış gelişir.

Başkalarıyla olumsuz ilişkilerden kaçınmak, uygun akran ilişkileri ve sosyal roller geliştirmek, sosyal becerilerin edinimi için gereklidir. Sosyal etkileşim, genellikle sosyal beceriler olarak tanımlanan çok çeşitli davranışları içermektedir (Gresham ve Elliott, 1990). Bir insanın başkalarıyla etkileşime girme yeteneği, insanlığın en önemli özelliklerinden biri olarak kabul görür (Eisler ve Frederiksen, 1980). Sosyal beceri, “bireyin başkalarıyla başarılı bir şekilde etkileşimde bulunmasına olanak sağlayan davranışlar” dır (Bacanlı, 2000). Sosyal becerinin birçok farklı tanımlaması bulunmasına rağmen farklı kuramsal perspektiflerde birtakım benzerlikler görülmüştür. Uzlaşılan kavramlardan birisi sosyal etkileşimdir.

San (1985)’a göre etkileşim bir insanın diğer bir insanla karşılaşması, diğer insana uyum göstermesi, birbirinin davranışını izlemesi, birbirlerinin etkinliklerinden hareket kazanılmasıdır. İnsanlar birbiriyle devamlı olarak bir ilişki içerisindedir bu bağlamda etkileşim birbirini etkileme eylemi olarak tanımlanabilir. Ayrıca etkileşim aynı esnada birden fazla bireyin ‘etkilenme’ eylemini birlikte ve karşılıklı olarak gerçekleştirmelerini mümkün kılar. Yaratıcı drama bir grup etkinliğidir. Yaratıcı drama çalışmalarına katılan bireyler karşılıklı bir şekilde birbirlerini tüm süreç boyunca etkilerler. Yaratıcı drama kavram, kapsam ve işleyiş bakımından etkileşimden ayrı düşünülemez böylece etkileşimden bağımsız bir yaratıcı drama çalışması gerçekleştirilemez. Yaratıcı drama atölyelerinde yer alan hazırlık çalışmalarında gerçekleşen tanışma etkinlikleri ve oyunlar lider ve katılımcıların birbiriyle kuvvetli şekilde etkileşimde bulunduğu unsurları barındırır (Adıgüzel, 2006).

Araştırmacıların sosyal beceri tanımları ve sınıflandırmaları dikkate alındığında empati ögesinin önemi ortaya çıkmaktadır. Okvuran (1993) empati becerisini kazanmak ve kazandırmanın zor bir süreç olduğunu söyler ve becerinin öğretilmesi için yaşanması gerektiğine dikkat çeker. Çeşitli yaşam pratiklerinin empatik süreçlerin yaşanmasına olanak sağlayabileceğini öne sürer. Bu bağlamda yaratıcı dramanın katılımcıların yaşam deneyimlerine bağlı olma özelliğinden bahsedilebilir. Yaratıcı drama çalışmaları doğrudan bir sağaltım amacı taşımaz. Katılımcılar drama çalışmalarında kendilerine dönük öngörülerde bulunabileceği gibi, rol oynayarak, canlandırma yaparak veya yapılan doğaçlama çalışmalarını izleyerek bir başkasının duygu ve düşüncelerini anlayabilir ve hissedebilir. Kendi yaşamında daha önce hiç karşılaşmadığı veya sadece gözlemlediği

olaylarda rol oynayabilir. Rol oynadığı kişinin kimliğine bürünebilir, onun yaşadığı deneyimleri içselleştirebilir, empatik bir yaklaşımla olay ve durumları yorumlayabilir (Adıgüzel, 2006).

Drama çalışmaları bireye empati becerisinin gelişmesi bakımından en uygun ortamı sağlamaktadır. Farklı roller alan, değişik kişiliklere bürünen bireyler hem kendisini hem de sosyal çevresini kolaylıkla anlamlandırır. Diğer bireylerin sergilediği davranışları, durumları anlayışla karşılar (Gönen ve Dalkılıç, 2004). Rogers (1983) empatinin gerekliliğinden öte empatinin şart olduğunu ifade ederek bu kavramı bir teoriden ileri taşımış ve keşfedilmesi gerekli bilişsel beceri olarak tanımlamıştır. *“Empatik tepkilerin gelişimi sosyal becerilerin önemli bir parçası olarak kabul edilmektedir”* (Ersoy ve Köşger, 2016) Literatürde yer alan çalışmalarda yaratıcı dramanın empati becerisinin kazandırılmasına olumlu etkisi gözlemlenmiştir (Okvuran,1993; Okvuran, 1995; Kortan, 2010; Kahrıman, 2014; Güneş, 2019; Yılmaz, Ceylan, 2020; Briones, Gallego, Palomera, 2022).

Sosyal beceri öğelerinden iletişim, yaratıcı dramanın da en önemli kavramlardandır. Öncelikle çocuklar olmak üzere yaratıcı dramada bütün katılımcıların iletişim becerileri gelişir. Düşünme, konuşma, kendini ifade etme karşısındakini dinleme vb. birçok iletişim becerileri yaratıcı drama etkinliklerinde kazanılır ve geliştirilir (Adıgüzel, 2014).

Sosyal beceri ile ilişkin birçok kavram, kapsam ve amaç, yaratıcı drama çalışmaları ile örtüşmektedir. Drama kendi içerisinde sosyalleşmeyi barındırır. Yaratıcı drama çalışmalarında birey tartışarak, konuşarak, olayları yaşayarak, gözlemleyerek sosyal iletişimin temellerini kuvvetlendirir. Dramanın amaçları da sosyal becerinin amaçlarıyla uyumludur. Drama çalışmalarının amacı bireyin her alanda kendini daha çok tanımasına imkan sunar. Katılımcılar hayal ve yorumlama becerilerini kullanarak çevresini anlamlandırır. Duygularını, düşüncelerini dile getirir. Yaratıcı drama sürecinde birçok farklı yaşantıya rast gelir ve bunları kendi yaşam deneyimi ile birleştirip tekrar düzenleme yapar. Yaratıcı dramanın geliştirdiği beceriler, bireylerin gelişimlerini bütünsel olarak desteklemelerine imkan verdiğinden, bireysel gelişim için önemli bir yöntem olarak görülmektedir. Hareketli ve yaratıcılık anlamında zengin unsurlar barındıran drama ortamı bireylerin keyifle öğrendiği bir ortamdır. Etkinliklere katılım gösteren, görev alan, yaratıcılığını, bedenini kullanan, sözlü sözsüz iletişim kuran bireyler bu becerilerini

sosyal yaşantılarına da taşır. Drama etkinliklerinde bireyin yorum, münazara ve hareketlerle kendilerini kolayca ifade etmeleri onların özgüven becerisini kazanmasına destek sağlar. Drama çalışmaları oyundan yararlanır ve oyun dil, bilişsel, sosyal, motor ve öz bakım becerilerinin yansıtıldığı önemli bir etkinliktir. Yaratıcı dramının kavramlardan başlayarak işleyişe kadar tüm süreçlerinde bireyin sosyal, duygusal, bilişsel gelişimine, öz bakım becerilerine, motor becerilerine, dil gelişimi ve akademik başarısına doğrudan veya dolaylı şekilde olumlu etkisi olduğu ve bu anlamda sosyal beceri hedefleriyle ortaklaştığı söylenebilir (Gönen ve Dalkılıç, 2002; Koçak Tümer ve Tanju Aslışen, 2022).

Sosyal becerilerin gelişimi için çeşitli modeller önerilmiştir. Sosyal becerileri geliştirmek için planlanan çeşitli modeller benzer eğitim metotlarını kullanır. Tüm modellerde yer alan dört bileşen, tepkinin öğrenilmesi, tepkinin uygulanması, tepkinin şekillenmesi ve bilişsel yeniden yapılandırmasıdır (Eisler ve Frederiksen, 1980). Yaratıcı drama çalışmaları sosyal beceri eğitiminin bu dört bileşenini içerir. Yaratıcı drama ile dört bileşen arasındaki ilişki şu şekilde incelenmiştir.

Yaratıcı drama çalışmalarında liderin yönergeleri ve modelleme yolu katılımcıların beceri edinimine destek sağlar. Lider, katılımcıları verdiği yönergeler ile iş birliği içerisindeki gönüllü ekip çalışmalarına hazırlar (Siks, 1958). Lider kuralları ve yönergeleri verirken basit ve anlaşılır bir dil kullanmalı ve aşırı müdahaleden kaçınarak katılımcılara rehberlik etmelidir. Lider kuralları (diğeri konuşurken dinlemek, sırası geldiğinde konuşmak, başkalarına yer verme vb.) çok müdahale etmeden kendi gerçekleştirerek ortaya koyar ve katılımcıların gözlemlemesini, hatırlamasını sağlar. Böylece bir model olarak katılımcıların kendi kendine dayatılan davranış normları oluşturmasına, tepkinin edinilmesine, becerinin gelişmesine katkıda bulunur (Siks, 1958).

Yaratıcı dramada modelleme yoluyla beceri edinimi, katılımcıların rol oynama, canlandırma gibi süreçleri planlama ve uygulama evrelerinde uygun sosyal davranışları tasvir eden başkalarını gözlemledikleri için dolaylı olarak gerçekleşir (Slade, 1955). Yaratıcı dramının, rol oyununa doğrudan dahil olmayan grup üyeleri dışında izleyicisi yoktur (Landy, 1982).

Rol oynamada, katılımcılar kendi yaşam deneyimlerini karakterlere yansıtır ve başkalarıyla özdeşleştikçe deneyime derinlik katar (Way, 1967). Öğrenciler, çeşitli içerikler, çatışmalar, dramatik kurgular aracılığıyla hayal kırıklığı, öfke, problem çözme gibi duygusal kontrol sergiledikleri davranışlarda bulunurlar (Sternberg, 1998). Yaratıcı drama çalışmalarında katılımcılar, rol oynama ile tepkinin pratiğini yaşarlar ve hikayeleri dramatize ettikçe, eylemleri tartıştıkça, rolleri değiştirdikçe farklı bakış açıları kazanırlar. Tepkinin uygulaması, katılımcıların birlikte planlama ve değerlendirme yaparken de ortaya çıkar (Siks, 1958).

Yaratıcı drama çalışmalarında tepkinin şekillenmesi, akranların, liderin geri bildirimleri ile gerçekleşir. Lider, çocukların çabalarını bilir onları teşvik eder ve öğrenciyi başkalarıyla karşılaştırarak değerlendirmeyi daha az kişisel ve karşılaştırmalı hale getirmek adına katılımcıları drama sürecinde aldığı görevlerde zamanlama ve takım çalışması açısından analiz eder. Geribildirim amacını, neyin yanlış gittiğini belirlemek değil, davranışı iyileştirmektir. Yaratıcı drama aşamalarından olan değerlendirme aşamasında gerçekleştirilen etkinlikler bu geri bildirimlerin, değerlendirmelerin ve önerilerin yapıldığı tepkinin şekillenmesi modeliyle örtüşür (Freeman, Sullivan ve Fulton, 2003).

Slade (1955)' e göre “nihai amaç mutlu ve dengeli bir insana sahip olmak” tır. Yaratıcı drama, katılımcıların düşünce ve davranışını değiştirme potansiyelini taşır (Pinciotti, 1993). Bireyler yaşamla ilgili gerçekleri içeren hikayeler ve kurgular canlandırırken, gerçek yaşam hakkında bilgi edinir ve duygusal benliğin tüm yönlerini fark ederler. Bireyler çeşitli karakterlerin eylemlerini, isteklerini ve yaşamlarını keşfederler ve böylece kendilerine ve başkalarına karşı tutumlarını geliştirirler (Freeman, Sullivan ve Fulton, 2003).

Koçak Tümer ve Tanju Aslışen (2022) adlı çalışmasında Türkiye’de 2016-2020 yılları arasında okul öncesi eğitimde yaratıcı drama alanında yapılan lisansüstü tezlerini incelemiştir. Çalışmada araştırmaya dahil edilen lisansüstü tez çalışmalarında çeşitli konu alanları ve ulaşılan sonuçlar şu şekilde açıklanmıştır.

Tablo 4. Lisansüstü tezlerde elde edilen sonuçların ele alınan konu alanlarına göre dağılımı

Konu alanları	Lisansüstü tezlerde elde edilen sonuçlar
Sosyal beceriler	<p>Yaratıcı Drama Eğitim Programının çocukların yaratıcı davranışlarını ve sosyal becerilerini geliştirdiği tespit edilmiştir.</p> <p>Deney ve kontrol gruplarının puanlarında deney grubu lehine anlamlı bir farklılık olduğu ve uygulanan programın sosyal beceri gelişimini olumlu etkilediği bildirilmiştir.</p> <p>Kişilerarası beceriler, öfke davranışını kontrol etme ve değişikliklere uyum sağlama becerileri, sözel ifade becerileri, öz kontrol becerileri, görevleri tamamlama ve sonuçları kabul etme becerileri alt boyutlarında deney grubu lehine anlamlı bir farklılık bulunmuştur.</p> <p>Deney grubundaki çocukların problem çözme becerileri ile sosyal beceri puanlarının artmasında yaratıcı drama temelli etkinliklerin anlamlı bir etkisi olmuştur.</p> <p>Deney ve kontrol gruplarının sosyal etkileşim, sosyal bilgi işleme ve işbirliği-yardımlaşma-paylaşma davranışları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur.</p> <p>Sosyal becerilere yönelik yaratıcı drama uygulamalarının yapıldığı deney grubunun puanlarında anlamlı bir farklılık bulunurken, karşılaştırma grubunun toplam puanında anlamlı bir farklılık elde edilmemiştir.</p>
Sanat becerileri	<p>Sanat etkinliklerinde yaratıcı drama yönteminin kullanılması çocukların sanata olan ilgilerini olumlu yönde etkilemiştir.</p>
Problem çözme becerileri	<p>Drama destekli problem çözme eğitim programının çocukların problem çözme becerilerini olumlu yönde etkilediği ve bu etkinin kalıcı olduğu belirlenmiştir.</p> <p>MEB 2013 Okul Öncesi Eğitim Programı ile entegre gerçekleştirilen drama temelli hikâye anlatımı yöntemi, beş yaşındaki çocukların problem çözme becerilerine olumlu katkılar sağlamıştır.</p> <p>Uygulanan yaratıcı drama etkinlikleri, sosyal problem çözme becerileri üzerinde olumlu etki yaratmıştır.</p> <p>Fen temelli çocuk kitaplarının drama ile çözümlendiği araştırma, deney grubundaki çocukların belirlenen fen kavramlarını edinmelerine, geliştirmelerine ve problem çözme becerilerine katkı sağlamıştır.</p>
Yaratıcı düşünme becerileri	<p>Drama eğitimi alan çocuklarda zihin kuramı ölçeğinin beş faktöründe anlamlı farklılıklar bulunmuştur.</p> <p>Uygulanan drama eğitimi, okul öncesi eğitime devam eden çocukların zihinsel becerilerini olumlu yönde etkilemiştir.</p>

	<p>Deney ve kontrol grubundaki çocukların yaratıcı düşünme puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.</p> <p>Yaratıcı drama, dikkat gelişimi üzerinde etkili sonuçlar göstermiştir.</p> <p>Okul öncesi eğitime devam eden 4-5 yaş çocuklarına uygulanan bütünlüştük yaratıcı drama-sanat etkinliklerinin yaratıcı düşünme becerilerine etki ettiği belirlenmiştir.</p>
Değerler eğitimi	<p>Değerler Kontrol Rubriği ile deney ve kontrol grubu arasında ön test, son test ve kalıcılık puanları açısından anlamlı bir fark bulunmuştur.</p> <p>Deney grubundaki çocukların ön test, son test, ön test kalıcılık ve son test kalıcılık puanları arasında anlamlı farklılık görülmüştür.</p> <p>MEB 2013 Okul Öncesi Eğitim Programına uygun olarak hazırlanan değerler eğitimi, etkinlik planı uygulamalarına göre daha etkili bulunmuştur.</p> <p>Yaratıcı drama eğitiminin çocukların farklılıklara saygı duymaları üzerinde olumlu etkisinin olduğu belirlenmiştir.</p> <p>Yaratıcı drama etkinliklerinin çocukların yardım etme konusunda olumlu tutum geliştirmelerini desteklediği belirlenmiştir.</p>
Dikkat gelişimi	Yaratıcı dramanın dikkat gelişimi üzerinde etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
Öz güven	Müzikli yaratıcı drama uygulamalarının okul öncesi çocuklarının özgüven gelişimlerine olumlu yönde katkı sağladığı sonucuna ulaşılmıştır.
Duygu düzenleme stratejileri	Deney ve kontrol grubu çocukların öntest-sontest duygu düzenleme düzeylerinde ve sosyal problem çözme becerilerinde deney grubu lehine, öntest-sontest duygu düzenleme düzeylerinde ise cinsiyet değişkeni açısından kızların lehine anlamlı bir farklılık bulunmuştur.
Öz-düzenleme becerileri	<p>Uygulanan eğitici drama programı okul öncesi dönem çocuklarında öz düzenleme becerilerinin gelişmesinde etkili olmuştur.</p> <p>Çocukların öz düzenleme becerilerini engelleyici kontrol ve dikkat faktörleri ile annelerin öz düzenleme becerilerini engelleyici kontrol davranışları ve engelleyici kontrol-duygu faktörleri, sosyo-dramatik oyun faktörüne göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermiştir.</p> <p>Okul öncesi çocukların öz düzenleme becerileri, sosyo-dramatik oyunların karmaşıklık düzeyi ile ilişkilendirilmiştir.</p>
Özyeterlik	<p>Öğretmenlerin drama eğitimi, mezun oldukları lisans programında aldıkları drama dersi ile sınırlı bulunmuş, çoğunun drama eğitimi ile ilgili derslere katılmaya istekli olduğu, drama tekniğinin de derslerde en çok bilinen ve en çok kullanılan teknik olduğu belirlenmiştir.</p> <p>Öğretmenlerin dramaya yönelik genel, kişisel ve eleştirel tutumları oldukça olumlu sonuç vermiş, bu tutumları ile dramaya ilişkin algıları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.</p> <p>Cinsiyet, medeni durum, yaş, mesleki deneyim, çalışılan okul çevresinin sosyo-ekonomik düzeyi değişkenleri açısından okul öncesi öğretmenlerinin drama uygulamaya yönelik tutumları anlamlı farklılık göstermemiştir.</p> <p>Günlük işler ve sosyal duygusal beceriler ile ilgili boyutta eğitim öncesi ve sonrası öz-yeterlik açısından anlamlı farklılıklar bulunmuştur.</p>
Matematik eğitimi	Öğretmenlerin kullandığı drama yöntemiyle hazırlanan matematik etkinlikleri, öğretmenlerin cinsiyeti, görev yeri, çalışma yılı, mezun oldukları okul (açık öğretim/örgün öğretim), öğrenim durumu değişkenleri açısından gruplar arasında anlamlı bir farklılık oluşturmamıştır.

Kaynak: Koçak Tümer, B. & Tanju Aşlışen, E. H. (2022). Türkiye’de 2016-2020 yılları arasında yaratıcı drama alanında yapılan lisansüstü tezlerin incelenmesi . Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi , 32 (2) , 501-516 . Doi: 10.18069/firatsbed.1061601

Önalın Akfırat (2006) alışmasında yaratıcı dramanın özellikleri nedeniyle bilişsel, duyuşsal ve devinişsel becerilerin, diğer bir deyişle sosyal becerilerin öğretilmesinde etkin ve etkili bir öğretime ve öğrenme yöntemi olarak görüldüğünü belirtmiştir. Çalışmanın sonucunda *“yaratıcı drama yönteminin, grup çalışmasına olanak vermesi, okul öncesinden başlayarak tüm eğitim kademelerinde kullanılabilmesi ve ekonomik olması nedeniyle sosyal beceri eğitiminde etkin olarak kullanılması gereken bir yöntem”* olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Anasınıfına devam eden çocuklara yaratıcı drama yoluyla uygulanan sosyal beceri eğitim programının çocukların yaratıcı davranışlarına ve sosyal gelişimlerine etkisinin inceleyen Sevgen (2016) araştırmasında 32 çocuğun kontrol grubunu farklı sınıfta yer alan diğer 32 çocuğun deney grubunda olduğu toplam 60 çocukla çalışmasını sürdürmüştür. Çalışmanın sonucunda yaratıcı drama eğitim programı çocukların yaratıcı davranışlarını ve sosyal becerilerini olumlu yönde geliştirmektedir. *“Deney grubu öğrencilerinin program sonrasında Torrance Yaratıcı Düşünme Testi-Şekilsel formundan aldıkları akıcılık ve orijinallik puanları ile sosyal beceri ölçeğinden aldıkları puanlar program öncesi puanlarına göre anlamlı derecede yüksek olduğu”* tespit edilmiştir.

Kara ve am (2007) alışmasında gelişim ve öğrenme dersinde grupla bir işi yapma ve yürütme, ilişkiyi başlatma ve sürdürme ile kendini kontrol etme sosyal becerilerinin kazandırılmasında yaratıcı drama yönteminin etkisini araştırmışlardır. Çalışma gelişim ve öğrenme dersi alan toplam 74 öğretmen adayı ile bir deney ve bir kontrol gruplu deneme modeli kullanılarak yürütülmüştür. Deney grubu yaratıcı drama yönteminin kullanıldığı 37 öğretmen adayı oluştururken geleneksel öğretim yönteminin uygulandığı kontrol grubunu ise diğer 37 öğretmen adayından oluşturulmuştur. Deney grubunda 12 haftalık ders saati süresince sosyal becerileri geliştirecek biçimde düzenlenen yaratıcı drama çalışmaları uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda *“grupla bir işi yapma ve yürütme becerileri, ilişkiyi başlatma ve sürdürme becerileri ile kendini kontrol etme becerilerini”* kazandırma konusunda yaratıcı drama yönteminin etkili olduğu tespit edilmiştir.

Öğretmen adaylarının da sosyal becerilerinin kazandırılması ve geliştirilmesine yönelik birçok araştırma bulunmaktadır. Yaratıcı drama ile öğretmen adayları ile yapılan

çalışmalarda, öğretmen adaylarının yaratıcı drama dersinin bireysel ve akademik kazanımlarına ilişkin görüşleri (Kaf Hasırcı, Bulut ve İflazoğlu Saban, 2008) demokratik tutum, biliş üstü farkındalık ve duygusal zekâ (Selçioğlu Demirsöz, 2010), konuşma becerileri (Aykaç ve Çetinkaya, 2013) eleştirel düşünme becerileri ve eğilimleri (Saçlı, 2013), öğretmen yeterliliklerinde kişisel gelişim (Çayır ve Gökbulut, 2015) yaratıcı dramının öğretmen adaylarının sosyal becerilerine etkisi (Oğuz Namdar ve Camadan, 2016), iletişim ve sosyal problem çözme becerileri (Dereli, 2018) gibi pek çok alanda yaratıcı dramının olumlu etkilerinin olduğu tespit edilmiştir.

Özetle yaratıcı dramının tüm savunucuları, tehdit edici unsurlar barındırmayan bir ortamda çalışmanın, özgüvenin yaratılmasına fayda sağladığını belirtmektedir. (Slade,1955). Sosyal becerilerin, eğitim kurumlarında çocukların gelişimsel özellikleri, ilgi ve gereksinimleri dikkate alınarak tasarlanan, güçlü temellere dayalı, nitelikli içeriğe sahip öğretim programlarınca kazandırılmaya çalışılmasının öğrencilerin akademik düzeylerini önemli ölçüde olumlu etkilediği tespit edilmiştir (Docksai, 2010).

Sosyal becerilerin temelinde olan eylem, etkileşim, performans, empati, iletişim gibi en gerekli kavramların yaratıcı dramının doğasında olduğu ifade edilmiştir. Yaratıcı drama çalışmaları, sosyal yeterliliğin artmasına, uygun davranışın geliştirilmesine, duygusal kontrol becerisine, iletişim becerilerine, iş birliğine, kendi deneyimlerinden ve başkalarına ilişkin gözlemlerinden yola çıkarak geliştirdikleri davranışların gerçek yaşama aktarılmasına, sosyal etkileşime, bilişsel, duyuşsal, motor becerilerinin geliştirilmesine, empati becerisine, öz yeterliliğe katkıda bulunduğu söylenmektedir. Yaratıcı dramının sosyal beceri eğitim modellerini içinde barındırdığı ve sosyal beceri eğitiminde bir yöntem olarak kullanılabileceği görülmektedir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

4.1. ARAŞTIRMANIN TASARIMI

Araştırmanın deseni fenomenolojik yaklaşım çerçevesinde tasarlanmıştır. Fenomenoloji deseni “*bir olgunun gerçek doğasını anlamaktır*” (Patton, 2014). Ayrıca “*insanların belirli bir olguya karşı verdiği çeşitli tepkileri veya algıları*” (Fraenkel vd., 2012) “*olguyu derinlemesine yaşayan kişilerin deneyimlerinin özünü anlamaktır*” (Creswell, 2018).

Araştırmada içerik analizine dayalı nitel araştırma yöntemlerinden yararlanılmıştır. “*Gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama tekniklerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma*” olarak tanımlanan bu yöntem ile yaratıcı drama yönteminin etkisinin daha iyi anlaşılacağı ve katılımcıların yaratıcı drama deneyimine yönelik algılarının daha detaylı inceleneceği düşünülmüştür. Nitekim, “herhangi bir olguya ilişkin bütüncül anlayış ancak çoklu bakış açıları yoluyla elde edilebilir.” görüşü bu çalışmanın amacını desteklemektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2008).

4.2. ARAŞTIRMA KONUSU VE ÖNEMİ

Araştırmanın konusu “*Turist Rehberliği Eğitiminde Sosyal Becerilerin Geliştirilmesi ve Mesleğe Dair Sorunların Yaratıcı Drama Yöntemiyle Çalışılması*” dır. Turist rehberlerinin sahip olması gereken beceriler ve bu becerilerin önemi birçok çalışmada konu edinilmiştir. Ancak turist rehberliği eğitiminde bu becerilerin öğretilmesi ve geliştirilmesine yönelik çok az ders olduğu bilinmektedir. Konunun seçilmesinin nedeni, turist rehberliği eğitim müfredatı incelendiğinde sosyal becerilerin geliştirilmesine yönelik eğitimin sadece iletişim becerileri adlı ders kapsamında yer alması ve bu dersin farklı üniversitelerde farklı içerik ve ders sürelerinde verildiğinin tespit edilmesidir (Yenipınar ve Kardaş, 2019).

Tetik (2006) çalışmasında turist rehberlerinin bilgi düzeylerinin yanı sıra çeşitli becerilere de sahip olması gerektiğini savunmuştur. *“Rehberlerin beceri ve kabiliyetleri, rehberlerin yetiştirilme tarzları, yetiştirildikleri ülke ve bölge, aile ve toplumdan kazandıkları bilgi, gelenek ve göreneklerden etkilenebilmektedir. Ancak, sahip olmaları gereken beceriler öğrenerek kazanılan ya da geliştirilebilir özelliklerdir.”* Bu bağlamda Tetik (2006) ‘a göre *“Yüksek kalitede verilen rehberlik eğitiminin, rehber adaylarının ileriki meslek yaşamlarında büyük etkisi olacağı da bir gerçektir. Bu nedenle üniversiteler düzeyinde rehberlik eğitiminin kalitesinin daha da artırılması gerekmektedir. Bilgi öğretilmesinin yanı sıra rehber adaylarına, turistlerle nasıl iletişim kurulabileceği, onlara nasıl davranılması gerektiği, bir turun başarılı bir şekilde nasıl yönetilebileceği gibi beceriler de kazandırılmalıdır.”*

Yenipınar ve Kardeş lisans düzeyinde eğitim veren turizm rehberliği bölümlerinin müfredatlarını incelemiş ve mevcut müfredatlarını turist rehberliği mesleğinin güncel ihtiyaçlarını ve sektörün beklentilerini karşılama düzeylerini araştırmışlardır. *“İletişim Becerileri adlı dersin 7 bölümde seçmeli olduğu 3 bölümde müfredatta yer almadığı bununla birlikte Erciyes Üniversitesi Turizm Rehberliği Bölümünde ilgili ders yedinci yarıyıldan itibaren teorik olarak haftalık iki saat ve iki akts kredi puanına sahipken, aynı ders Balıkesir Üniversitesi Turizm Rehberliği Bölümünde altıncı yarıyıldan itibaren teorik olarak haftalık iki saat ve dört akts kredi puanına sahip olduğu tespit edilmiştir”* (Yenipınar ve Kardeş, 2019).

Sezerel ve Özoğul (2019) Anadolu Üniversitesi Turizm Rehberliği Programında okuyan 14 öğrenci ile drama dersleri yapmışlardır. Öğrencileri kurgusal alanda birer uzman rolüne büründüren bir drama yaklaşımı olan uzman mantosu yaklaşımının turist rehberliği eğitiminde uygulanabilirliğini tartışarak, öğrencilerin uzman mantosu yaklaşımı tabanlı derslere yönelik algılarını incelemişlerdir. Bununla birlikte uzman mantosu yaklaşımı ile *“turizm rehberliği programı öğrencileri turist rehberlerinin var olan sorunlarının çözümüne yönelik kurgusal bir kurum oluşturmuşlardır. Öğrenciler bu süreçte, sorunların neler olduğunu bir uzman gibi farklı rollere girerek tartışmış, öğrencilerin meslekleri ile ilişkili olarak var olan sorunların çözümüne karar almaları sağlanmıştır.”* Çalışmanın sonucunda, *“öğrencilerin mesleki hayatlarıyla bağdaştıracakları konuları uzman mantosu yaklaşımı ile ele almalarının etkili olduğu”*

sonucuna ulaşılmışlardır. Ayrıca “öğrencilerin çoğu, uzman mantosu yaklaşımının rehberlik sorunlarına yönelik farkındalıklarını artırdığını ifade etmiştir. Gerçekleştirilen etkinliklerde var olan bilgilerinden ve deneyimlerinden yola çıkarak sorunların çözümüne katkı sağlamaya çalıştıkları” tespit edilmiştir.

Araştırmanın konusu, alanyazın incelemesi sonucu turist rehberliği mesleğinde sosyal becerilerin geliştirilmesinin önemi dikkate alınarak ve bu becerilerin geliştirilmesine yönelik eğitimlerin turist rehberliği eğitimi programlarında yer alması gerekliliğinden hareketle tasarlanmıştır. Bu bağlamda turist rehberliği eğitiminde yaratıcı drama yönteminin sosyal becerilerin geliştirilmesinde etkisinin belirlenmesi adına turist rehberleri ile yaratıcı drama atölyeleri gerçekleştirilmiştir. Ayrıca turist rehberleri ile yürütülen meslek sorunlarına yönelik çalışmaların (Akbulut, 2006; Eker ve Zengin, 2016; Güzel vd., 2014; Güzel ve Şahin, 2018; Hacıoğlu vd., 2018; İlhan ve Soybalı, 2018) genellikle yüz yüze görüşme tekniği ve anket yöntemleriyle gerçekleştirildiği tespit edilmiştir. Sezerel ve Özoğul (2019) turizm rehberliği öğrencileri ile gerçekleştirdikleri uzman mantosu yaklaşımıyla gerçekleştirdikleri drama çalışmalarının sonuçları göz önünde bulundurulduğunda mesleklerini hali hazırda icra eden profesyonel turist rehberleri ile meslek sorunlarına dair yaratıcı drama çalışmalarının gerçekleştirilmesinin etkili sonuçlar doğuracağı düşünülmüştür. Bu sebeple yaratıcı drama atölyeleri turist rehberlerinin sosyal becerilerinin geliştirilmesinin yanı sıra turist rehberliği meslek sorunlarının tespiti ve çözüm önerilerinin oluşturulabilmesine yönelik tasarlanmıştır. Bu araştırmanın, yaratıcı drama yöntemi ile turist rehberliği eğitiminde sosyal becerilerin geliştirilmesi, meslek sorunlarının ve çözüm önerilerinin belirlenmesine yönelik ilk çalışmalardan biri olması nedeniyle alana katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

4.3. ÖRNEKLEM

Araştırma grubu amaçlı örneklem çerçevesinde belirlenmiştir. “Fenomenolojik araştırmalarda araştırmanın odaklandığı fenomeni ya da araştırılan gerçekliği yasayan, fenomen ile ilgili deneyimi olan, bu fenomeni dışa vurabilecek veya yansıtabilecek bireylerden ya da gruplardan bilgi toplanmaktadır” (Tekindal, Uğuz Arsu, 2020). Bu bağlamda araştırma konusuna yönelik deneyimleri bulunan, mesleklerini eylemli şekilde sürdüren turist rehberlerinin araştırmaya katılımı uygun görülmüştür. Araştırmanın

çalışma grubunu amaçlı örneklem kapsamında Nevşehir ili içerisinde ikamet eden, çeşitli kurumlardan turist rehberliği eğitimi almış, ulusal ve bölgesel olarak farklı rehber çalışma kartlarına sahip, farklı süre ve bilgilerde çalışmış, daha önce yüz yüze yaratıcı drama deneyimi bulunmayan, 21 eylemli profesyonel turist rehberleri oluşturmaktadır.

4.4. ALAN UZMANLARININ VE ARAŞTIRMACININ ROLLERİ

4.4.1. Araştırmacı

Araştırmacı yaratıcı drama alanında yetkinlik kazanmak amacıyla Çağdaş Drama Derneği'nin 320 saatlik, 6 aşamadan oluşan Milli Eğitim Bakanlığı onaylı “Yaratıcı Drama Eğitmenliği” programına katılmıştır. Araştırmacı yaratıcı drama eğitmenliği programında yer alan 5. Aşama eğitiminde raportör olarak görev yapmıştır. Kapadokya Engelli Yetenekler derneğinde yaratıcı drama alanında gönüllülük çalışmaları sürdürmüştür. Sonrasında “Toplumsal Cinsiyet Eşitsizliğinin Gündelik Yaşama Etkilerinin Yaratıcı Drama Yöntemiyle Çalışılması” bitirme projesini yazmış olup Milli Eğitim Bakanlığı'nın düzenlediği sınavı başarıyla geçerek yaratıcı drama eğitmenliği programını tamamlamıştır. Araştırmacı hali hazırda “İklim İnsan Derneği” bünyesinde yaratıcı drama eğitmeni olarak görev yapmaktadır. Araştırmacı yüksek lisans tezinde yaratıcı drama temelli turist rehberliği eğitimi üzerine çalışmak istediğinden kendini daha da geliştirmek amaçlı çeşitli eğitim programlarına katılmıştır.

Araştırmacı, süreç boyunca yapılacak tüm çalışmaların planlanması, literatür incelemesi, yaratıcı drama atölyelerinin uygulanması, görüşmelerin yapılması, elde edilen verilerin nitel verilerin içerik analizi aşamalarını yerine getirmiştir. Tez çalışmasının kapsamına yönelik nitel veri analizi uzmanları, yaratıcı drama alan uzmanları ve turizm alan uzmanları ile görüşmeler gerçekleştirmiştir. Tez çalışmasına ilişkin araştırmacı tarafından hazırlanan yaratıcı drama atölyeleri bağımsız farklı alan uzmanlarının görüşlerine sunularak desteklenmiştir. Planlanan yaratıcı drama atölyeleri profesyonel turist rehberlerinden oluşan gruba uygulanmış ve sonuçları tez danışmanına

sunulmuştur. Son olarak, araştırma sürecinde gerçekleştirilen tüm çalışmalar rapor halinde tez danışmanına sunulmuş ve görüşleri alınmıştır.

4.4.2. Alan Uzmanları ve Akran Değerlendirmeleri

Araştırma, Bursa Kent Müzesi sanat tarihçisi olarak görev yapan aynı zamanda Çağdaş Drama Derneği Bursa Temsilci olan yaratıcı drama eğitmeni, Bursa Müzeler Şube Müdürlüğünde görev yapan aynı zamanda Çağdaş Drama Derneği Bursa Temsilci olan yaratıcı drama eğitmeni olan yaratıcı drama alanında uzman meslektaşların görüşlerine sunulmuştur.

4.5. YARATICI DRAMA ATÖLYELERİNİN PLANLANMASI

Araştırmanın uygulama aşamasında gerçekleştirilecek atölyeler yaratıcı dramanın temel ilkelerine uygun şekilde tasarlanmıştır. Yaratıcı drama atölyeleri çok amaçlı çalışma salonları düşünülerek planlanmıştır. Salon, ses yalıtımlı ve aydınlık, içerisinde 22 adet minder ve/veya 22 adet sandalye bulunması düşünülmüştür. Yaratıcı drama atölyeleri eğitim planlarını konu, kazanımlar, süre, grup, araç-gereçler, yöntem ve teknikler ve süreç oluşturur. Yaratıcı drama süreci ise hazırlık-ısınma, canlandırma ve değerlendirme aşamalarından oluşmuştur. Aşağıda yaratıcı drama atölye planlamasına yer verilmiştir.

Tablo 5. Yaratıcı drama atölye planları

Tarih/Yer	Atölye Başlığı	Süre	Etkinlikler
23/03/2023	Araştırmanın ve Atölyelerin Tanıtımı		Rehberler ile yüz yüze görüşmeler
04/04/2023 Yaratıcı Drama Dersliği	Dramayla tanışma	3 Saat	<ul style="list-style-type: none"> • Isınma ve tanışma oyunları • Donuk imge ve heykel çalışmaları • Sözlü-Sözsüz doğaçlama • Değerlendirme
07/04/2023 Yaratıcı Drama Dersliği	Sosyal Beceriler (İletişim)	3 Saat	<ul style="list-style-type: none"> • Isınma oyunları • Gerçek an tekniği • Sözlü-Sözsüz doğaçlama • Değerlendirme
11/04/2023 Yaratıcı Drama Dersliği	Sosyal Beceriler (Grupla çalışabilme)	3 Saat	<ul style="list-style-type: none"> • Isınma oyunları • İkili ve grup doğaçlamaları • Sözlü-Sözsüz doğaçlama • Değerlendirme
14/04/2023 Yaratıcı Drama Dersliği	Sosyal Beceriler (Yönetim)	3 Saat	<ul style="list-style-type: none"> • Isınma oyunları • Sözlü-Sözsüz doğaçlama • Değerlendirme
18/04/2023 Yaratıcı Drama Dersliği	Sosyal Beceriler (Liderlik)	3 Saat	<ul style="list-style-type: none"> • Isınma oyunları • Sözlü-Sözsüz doğaçlama • Değerlendirme
21/04/2023 Yaratıcı Drama Dersliği	Turist Rehberliği Meslek Sorunları	3 Saat	<ul style="list-style-type: none"> • Isınma oyunları • Rol oynama • Röportaj tekniği • Dedikodu halkası tekniği • Değerlendirme
25/04/2023 Yaratıcı Drama Dersliği	Turist Rehberliği Meslek Sorunları	3 Saat	<ul style="list-style-type: none"> • Isınma oyunları • Toplantı tekniği • Televizyon Programı • Sözlü-Sözsüz doğaçlama • Değerlendirme
28/04/2023 Yaratıcı Drama Dersliği	Turist Rehberliği Meslek Sorunları	3 Saat	<ul style="list-style-type: none"> • Isınma oyunları • Uzman görüşü tekniği • Sözlü-Sözsüz doğaçlama • Değerlendirme
02/05/2023 Yaratıcı Drama Dersliği	Genel Değerlendirme	3 Saat	<ul style="list-style-type: none"> • Isınma oyunları • Sözlü-Sözsüz doğaçlama • Değerlendirme

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

4.5. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırma sürecinde katılımcıların sözel ve yazınsal paylaşımları incelenip verilerin yorumlanması planlanmıştır. Nitel veri toplama aracı olarak açık uçlu sorulardan oluşan yarı yapılandırılmış bir görüşme formu geliştirilmiştir. Araştırma verileri atölyelere katılan profesyonel turist rehberlerinin her atölye sonunda yazdığı katılımcı günlüklerinden, görüşmelerden elde edilen yanıtlardan ve eğitmen notlarından elde edilmiştir.

4.5.1. Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formunun Hazırlanması

Sezerel (2017) çalışmasından faydalanılarak 10 adet açık uçlu sorudan oluşan görüşme formu geliştirilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşme formu soruları alan uzman görüşüne sunulmuş ve bu çerçevede tekrar biçimlendirilmiştir.

Yarı yapılandırılmış görüşme formu soruları şu şekilde ifade edilmiştir:

1. Yaratıcı drama yöntemi ile işlenen konular öğrenmenize katkı sağladı mı?
2. Eğitim sisteminde yaratıcı drama yönteminin kullanılması ile ilgili fikriniz nedir?
3. Yaratıcı drama yöntemi ile yapılan atölyelerin sonunda iletişim becerileriniz gelişti mi? Açıklayınız.
4. Yaratıcı drama yöntemi ile yapılan atölyelerin sonunda grupta çalışma becerileriniz gelişti mi? Açıklayınız.
5. Yaratıcı drama yöntemi ile yapılan atölyelerin sonunda problem çözme becerileriniz gelişti mi? Açıklayınız.
6. Yaratıcı drama yöntemi ile yapılan atölyelerin sonunda yönetim becerileriniz gelişti mi? Açıklayınız.
7. Yaratıcı drama yöntemi turist rehberliği mesleğine dair sorunlar hakkında bilgi edinmenizde etkili oldu mu? Açıklayınız.

8. Yaratıcı drama yöntemi turist rehberliği mesleğine dair sorunların çözümü hakkında bilgi edinmenizdeki etkili oldu mu? Açıklayınız.

9. Atölyelerde neler hissettiniz (mutluluk, keyif, gerginlik, üzüntü, vb. duygular)? Açıklayınız.

10. Atölye süreci ile ilgili önerileriniz nelerdir?

4.5.2. Katılımcı Günlükleri

Günlükler çalışılan olgular hakkında önemli verileri toplamak için zengin bir kaynaktır. Günlüğün en güçlü yönlerinden birinin genellikle belirli şeyler hakkında yazmanın onlar hakkında konuşmaktan çok daha kolay olması nedeniyle günlüğün bir röportaj veya gözlemden daha fazla bilgi sağladığı söylenebilir (Woll, 2013).

Yaratıcı drama uygulama sürecinde her atölye sonrasında katılımcıların tuttuğu günlüklerden yararlanmışlardır. Katılımcılara nasıl günlük tutacaklarına dair açık ve anlaşılır bilgiler verilmiştir. Katılımcılardan atölye süreçleri boyunca farkındalıklarını ne hissettiklerini ve süreç hakkında ne düşündüklerini yazmaları istenmiştir. Katılımcı günlüklerinin her atölye sonrasında yazılması eğitmen gözetimi ile gerçekleştirilmiştir.

4.5.3. Eğitimci Notları

Araştırmacı tarafından planlanan yaratıcı drama genel değerlendirme atölyesinde turist rehberlerinin meslek sorunlarının tespitine ve bu sorunların çözümüne ilişkin katılımcı görüşlerinin yer aldığı eğitimci notlarından elde edilmiştir. Katılımcılardan meslek hayatlarında karşılaştıkları ve yaratıcı drama sürecinde bilgi edindikleri meslek sorunlarına ve çözümlerine yönelik görüşlerini ifade etmeleri istenmiştir.

4.6. ARAŞTIRMANIN GEÇERLİĞİ VE GÜVENİRLİĞİ

Araştırmanın sürecinde gerçekleştirilen tüm aşamalarda, araştırmacı sürece dahil olmuş, araştırmanın gerekli tüm ilkelerine, yöntemlerine bağlı kalarak titizlikle

çalışmalarını yürütmüştür. Bu bağlamda araştırmada nitel verilerin geçerlik ve güvenilirlik ölçütleri ile ilgili çeşitli literatür incelemeleri yapmıştır.

Bu araştırmada nitel verilere yönelik Lincoln ve Guba (1985), Silverman (2013), Forrester ve Sullivan (2018), Tutar (2023) tarafından önerilen geçerlilik stratejileri kullanılmıştır. Araştırma sürecinde faydalanılan geçerlik ölçütleri aşağıda açıklanmıştır.

Veri çeşitlemesi: Araştırmanın geçerliliğini arttırmak amacıyla verileri çeşitlendirmek ve araştırma süresi boyunca katılımcıların farklı bakış açılarını katmaktır. Bu kapsamda araştırma verileri katılımcılarla yapılan görüşmelerden, atölyelerin sonun yazdıkları katılımcı günlüklerinden ve eğitmen notlarından elde edilerek veriler çeşitlendirilmiştir.

Ayrıntılı betimleme: Araştırma sürecinin yeterli ve ayrıntılı bir şekilde betimlenmesidir. Araştırma sürecinde amaçlanan hedefler, kazanımlar, kullanılan yöntem ve teknikler, veri toplama araçları detaylı şekilde açıklanmıştır. Görüşme formlarında yer alan soruların anlaşılır olup olmadığına ilişkin ön hazırlıklar yapmıştır. Soruların tüm katılımcılar tarafından eşit düzeyde aynı anlam taşıması, anlama gücü yaratan kavramların çıkarılması, benzer ifadelerin tekrarlanmaması, soruların uzunluğu sıralanışı ve veri toplama araçlarının biçimsel özellikleri uzman görüşlerine sunulmuş ve geliştirilmiştir. Ayrıca araştırmanın sözel ve yazınsal verileri titizlikle incelenip kodların ve temaların çeşitlendirilmesi, katılımcılara atölyelerin tanıtımı ve uygulama sürecinde detaylı bilgiler verilerek katılımcıların araştırma bağlamına ve araştırma sürecine daha fazla hakim olmasını sağlamak amaçlanmıştır.

Öznelerarasılık: Araştırmada birçok kişinin üzerinde hemfikir olduğu, olabileceği ancak farklı karşı görüşlerin varlığı kabul edilmiştir. Araştırma sürecinde kolektif fikirlere duyulan güvenin yansıtılması hedeflenmiştir. Araştırma süresince tez danışmanı, bağımsız araştırmacılar, alan uzmanları, akran değerlendirilmelerine, katılımcı görüşlerinin yansıtılmasıyla öznelerarasılık sağlanmaya çalışılmıştır.

Araştırma konusuna aşinalık: Araştırmacının araştırma konusuna, literatüre ve çalışma evrenine vakıf olmasıdır. Bu anlamda araştırmacı turizm işletmeciliği lisans

mezunu olması, turizm sektöründe aktif çalışması, turist rehberliği bölümünde yüksek lisans yapması nedeniyle turizm alanına aşinadır. Ayrıca yaratıcı drama alanında eğitimci olması, hali hazırda açık hava müzelerinde yaratıcı drama uygulamaları ile müzelerde ders işleme bakımından yaratıcı drama alanına da hakimdir. Müzelerde yaratıcı drama çalışmaları sürdürdüğü süreç içerisinde turist rehberliği mesleğinin icrasını uzun dönemler gözlemleme fırsatı bulmuştur.

Amaçlı örnekleme: Bu teknik ilgili birey veya grupların, araştırmanın kapsamına alınması gerekliliği ile ilgilidir. Bu bağlamda araştırma kapsamına amaçlı örneklem çerçevesinde daha önce yüz yüze katılım ile yaratıcı drama deneyimi bulunmayan çeşitli kurumlardan turist rehberliği eğitimi almış, farklı meslek odalarına bağlı, Nevşehir ilinde ikamet eden eylemli rehberler dahil edilmiştir.

Yüz yüze görüşme: Yüz yüze görüşmelerin, telefon veya soru formlarının çeşitli yollarla gönderilerek gerçekleştirilen veri toplama tekniklerine göre daha geçerli bir teknik olduğu savunulmuştur. Araştırma sürecinde katılımcı gruplarla hem araştırmanın drama atölyelerinin tanıtımı aşamasında, hem yaratıcı drama atölyelerinin uygulanması aşamasında hem de görüşme formlarının sorularının yanıtlanmasında yüz yüze görüşmeler yapılmıştır.

Görüşme süresi: Araştırmada elde edilen verilerin görüşmelere ayrılan süre ile doğrudan ilişkisini ifade eder. Bu araştırmada yapılan tüm görüşmelerde sınırlılıkların yanında araştırmacı tarafından esneklik sağlanmış. Katılımcıların samimi ve doğal ortamda hissetmeleri amaçlanmıştır. Ayrıca gerçek geçerliliği yüksek verilere ulaşmak amacıyla görüşme süreleri yeterli uzunlukta gerçekleştirilmiştir.

Katılımcı teyidi: Araştırma süresinde elde edilen verilerin katılımcı tarafından doğrulanmasıdır. Araştırmada yapılan açıklamalar, yorumlamalar, katılımcı görüşleri, kodlar, temalar katılımcı görüşlerine sunulmuştur. Yaratıcı drama atölyelerinin uygulamasında raportör olarak görev yapan bir kişi bulundurulmuştur. Tutulan bu raporlar katılımcılara iletilmiş geri bildirimleri çerçevesinde araştırma temellendirilmiştir. Görüşmelerden elde edilen yanıtlar, katılımcı günlükleri ve eğitimci notları analiz sürecinin tüm aşamalarında katılımcı teyidine sunulmuştur.

Uzman değerlendirmesi: Alanında uzman kişilerin araştırma yöntemi bulguları ve süreci hakkında objektif değerlendirmede bulunmalarını ifade eder. Araştırma tüm aşamalarında alan uzmanlarının görüşleri ile desteklenmiştir. Araştırmada turizm alanında akademisyenlerin görüşlerine başvurulmuştur. Sosyal beceri literatür sınıflandırmaları ve kodlamaları uzman psikolog görüşüne sunulmuştur. Nitel araştırmalar kapsamında alan uzman görüşleri alınmıştır.

Akran değerlendirmesi: Araştırmadan bağımsız meslektaşın araştırmanın amaç, yöntem, uygulama, bulgular gibi araştırma sürecinin bütününe yönelik detaylı ve objektif değerlendirmesidir. Bu bağlamda araştırmada öznellik eleştirilerini ortadan kaldırmak amacıyla akran değerlendirilmelerinden yararlanılmıştır. Yaratıcı drama alanında uzman üç farklı meslektaşına yarı yapılandırılmış görüşme sorularının kapsamı, yaratıcı drama uygulama planlarının kapsam ve içeriği teknikleri ve elde edilen verilerin analizi aşamalarında yapılan çalışmalar sunulmuştur. Meslektaşlar tarafından sunulan geri bildirimler çerçevesinde gerekli düzeltmeler yapılmıştır.

Bu araştırmada nitel verilere yönelik Miles ve Huberman (1994), Silverman (2000), Davies ve Dodd (2002), Streubert ve Carpenter (2011), Yin (2011), Yaşar (2018) çalışmalarından hareketle araştırma sürecinde aşağıda açıklanan güvenilirlik ölçütlerinden faydalanılmıştır.

Metodolojik titizlik: Araştırmanın tüm aşamalarında sergilenen titizlik güvenilirliği arttırmasında temel ilkelere dayanır. Araştırmanın belirli ilkelere kurallara bağlamına yöntem ve tekniklere bağlı kalarak sürdürülmesidir. Bu bağlamda araştırma süreçlerindeki tüm çalışmalar araştırmanın amacına hizmet edilecek şekilde tasarlanmıştır. Uygulama sürecinde yapılan atölyelerde yaratıcı drama ilkelerine bağlı kalınmış, verilerin toplanması ve analizi aşamalarında yapılan tüm çalışmalara dikkatle odaklanılmıştır. Özellikle yazılı metinlerin kontrolleri tekrar tekrar yapılmış kodlamalar ve yorumlara ilişkin uzman ve katılımcı görüşleri göz önünde bulundurulmuştur.

Kodlama güvenilirliği: Araştırma kodlarının yapılan farklı araştırmalarda yer alan kodlamalar ile karşılaştırılmasıdır. Bu bağlamda araştırmada alanyazın incelenerek yapılan kodlamalar diğer araştırmalarla karşılaştırılmıştır. Ayrıca araştırmada kodların

kendi içerisinde de anlam ve kapsayıcılığı birden çok kez okunarak, uzaman görüşleri ve katılımcı teyitleri ile sağlam bir temele oturtulması sağlanmıştır.

Benzer bulgularla karşılaştırma: Bu ölçüt elde edilen verilerin analiz sonuçlarının daha önceden yapılmış araştırma sonuçları ile karşılaştırılmasını kapsar. Bu bağlamda literatür incelenerek benzer çalışmaların sonuçlarına bakılmış benzerlik ve farklılık gösteren yanları incelenmiştir.

Uzman Görüşü: Araştırmanın geçerliğinde olduğu gibi güvenilirliği açısından da uzman görüşü aynı önemi taşır. Bu bakımdan yukarıda açıklandığı gibi araştırmanın tüm sürecinde uzman görüşleri ile araştırma desteklenmiştir.

Katılımcı özgünlüğü: Nitel çalışmalar, belli özellikleriyle benzerlik ve farklılıklar gösteren katılımcılarla sürdürüldüğünde ele alınan konun farklı yönleri sunulabilir. Bu bağlamda araştırmaya amaçlı örneklem çerçevesinde dahil edilen katılımcılar alanında bilgi ve tecrübeleri olan rehberlerden oluşmaktadır. Katılımcı turist rehberlerinin birbirleri ile aynı mesleği yapmaları bakımından benzerlik göstermeleri ancak çalışma süreleri, bağlı oldukları meslek odaları, ülkesel ve bölgesel olarak çalışma alanlarında farklılıklara sahip olması araştırmanın verilerinin çeşitlendirilmesinde önemli ölçüde katkı sağlamıştır. Böylece araştırmanın katılımcı özgünlüğünün sağlanması mümkün olmuştur.

Kontrollü öznellik: Nitel araştırmalarda araştırmacının sürece dahil olması gerekliliğini yansıtır. Ancak araştırmacının dahil olduğu süreçte araştırmanın güvenilirliği ve geçerliğini riske atacak davranışlardan kaçınması ve kontrollü bir öznellik sergilemesi oldukça önemlidir. Bu bağlamda araştırmacı yaratıcı drama atölyelerinde dramının yapısı gereği sürece liderlik etmiş, ihtiyaç duyulduğunda liderin role girmesi tekniğini kullanmış ancak hem yaratıcı drama sürecinin hem de araştırma sürecinin niteliğini tehdit edecek bir davranışta bulunmamaya büyük özen göstermiştir. Ayrıca yapılan görüşmeler çerçevesinde katılımcıların kendini rahat ifade edebileceği bir ortam yaratırken de aynı kontrollü öznelliği sergilemeye dikkat etmiştir.

4.7. YARATICI DRAMA ATÖLYELERİNİN UYGULANMASI

Araştırmacı tarafından yaratıcı dramanın yapılandırma ilkelerine uygun şekilde 9 atölye hazırlanmıştır. Araştırmanın amacına uygun şekilde içerikleri şekillendirilmiştir. Daha önce araştırmanın ve atölyelerin tanıtımı için görüşülen rehberlerin dahil edildiği atölyelerin uygulanmasından önce katılımcılardan gönüllü katılım onayları yazılı şekilde alınmıştır (EK-3).

Yaratıcı drama uygulamaları haftada 2 gün, 3 saat şeklinde Kapadokya bölgesinin doğasına uygun olacağı düşünülerek kaya mekanda gerçekleştirilmiştir. Tüm katılımcılar atölyelere devamlılık göstermiştir. Hazırlık- ısınma, canlandırma ve değerlendirme aşamalarından oluşan atölyeler, çeşitli yaratıcı drama teknikleri kullanılarak içerik zenginleştirilmiştir.

4.8. VERİLERİN TOPLANMASI

Veri toplama sürecinde ilk olarak literatür incelemesi yapılmıştır. Literatürde yer alan kavramlar ve temaların bilinmesi araştırmacının yeni bakış açıları kazanması ve veri analizlerinin kolaylaştırılmasını sağlar (Maxwell, 2013).

Bu bağlamda literatür taraması yapılarak, Akkök (2006) çalışmasında sosyal beceri sınıflandırmaları incelenmiş, yaratıcı drama ve uzman mantosu yaklaşımı temelinde turizm eğitimi alanında araştırmalar yapan Sezerel (2017) ve Özoğul (2019) çalışmaları incelenmiş ve araştırmanın şekillenmesinde referans alınmıştır.

Araştırmanın uygulama sürecinde yaratıcı drama atölyeleri boyunca bir bağımsız raportör bulundurulmuştur. Atölye uygulamalarının tüm sürecini raporlaştırmıştır. Atölyelerde katılımcıların izni içerisinde fotoğraflar çekilmiştir. Tutulan raporlar ve çekilen fotoğraflar atölye sürecini gözlemlemek ve gerekli düzenlemeleri yapmak için katkı sağlamıştır. Uygulama sürecinde her yaratıcı drama atölyesinin sonunda katılımcılar tarafından eğitmen gözetimi altında katılımcı günlükleri yazılmıştır. Günlüklerin yazımı hakkında tüm katılımcılara detaylı bilgi verilmiştir. Uygulama sürecinin son yaratıcı drama atölyesinde genel değerlendirme yapılmış, katılımcılar tarafından meslek sorunlarının tespiti ve çözümleri hem sözlü hem rol içinde yazma tekniği ile sıralanmıştır

daha sonra bu bilgiler eğitimci notları çerçevesinde yazılı bir rapora dönüştürülmüştür. Son olarak yaratıcı drama uygulamalarını tamamladıktan sonra 21 katılımcı rehber ile yüz yüze görüşmeler yapılarak nitel veriler elde edilmiştir. Bu görüşmelerde süre esnek tutulmuş bir sohbet ortamı yaratılmaya çalışılmış ve telefon ile ses kaydı alınmıştır.

4.9. VERİLERİN ANALİZİ

Araştırma verileri tümevarımsal içerik analizi yaklaşımıyla çözümlenmiştir. İçerik analizi araştırma verilerini incelenmesi, elde edilen verilerin kodlanması, temaların belirlenmesi, tematik ağların oluşturulması, temaların bütünlüğünün sağlanması ve bulguların yorumlanması aşamalarından oluşmaktadır. (Robson, 2017). İçerik analizinde kodlama aşamasında elde edilen veriler parçalara ayrılır, ayrılan parçalar anlamlandırılır birbiriyle benzeşen veriler dikkate alınarak genel başlıklar altında toplanır (Miles ve Huberman, 2016)

Araştırmada elde edilen veriler içerik analizi yapılarak kodlanmış, temalar belirlenmiş belirlenen bu kod ve temalar düzenlenerek bulgular yorumlanmıştır. Bu bağlamda yarı yapılandırılmış görüşmelerde elde edilen ses kayıtları bilgisayar ortamında deşifre edilmiştir. Yaratıcı drama uygulamalarında raportör tarafından bilgisayar üzerinde tutulan tüm raporlar tekrar tekrar okunmuştur. Katılımcıların her atölye sonunda tuttıkları günlükler araştırmacı tarafından yazılı metin haline getirilmiştir. Araştırma sürecinde elde edilen tüm nitel veriler, Araştırmada elde edilen veriler Maxqda nitel veri analizi programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin analizi aşamasında görüşmelerden, katılımcı günlüklerinden ve eğitimci notlarından oluşan yazılı metinler Maxqda nitel veri analiz programına aktarılmıştır. Aktarılan tüm yazılı dokümanlar çok kez okunarak kontrol edilmiş ve kodlama aşamasına geçilmiştir. Bu aşamada veri toplama sürecinde incelenen araştırmalar ışığında kodlamalar oluşturulmuş, temalar belirlenmiş, temaların ve kodların bütünlüğü sağlanmıştır. Katılımcıların gerçek isimleri kullanılmamış ve K1, K2, ..., K21 şeklinde kodlanmıştır. Oluşturulan kodlar alan uzman görüşüne sunulmuş ve öneriler çerçevesinde son haline getirilmiştir. Araştırma verilerinde yer alan ilgili kavramlar ve kategoriler arasındaki ilişkilerin daha anlaşılır hale getirilmesi adına görselleştirme kullanımının önemi (Clarke, 2016) dikkate alınarak analiz edilen veriler görsel şekillerde sunulmuştur.

BEŞİNCİ BÖLÜM

BULGULAR

5.1. GÖRÜŞMELERDEN ELDE EDİLEN VERİLER İLE İLİŞKİLİ BULGULAR

Katılımcı turist rehberleri ile yapılan görüşmelerden elde edilen verilere ilişkin yapılan tümevarımsal içerik analizi sonucunda yedi temaya ulaşılmıştır. Araştırmada, yer alan turist rehberleri görüşleri; beceri, öğrenme süreci, yaratıcı drama yöntemi, duygusal deneyim, meslek sorunları hakkında bilgi edinme, meslek sorunları çözümü hakkında bilgi edinme ve atölye sürecine ilişkin öneriler temaları altında incelenmiştir. Görüşmelerden elde edilen veriler sonucunda ulaşılan temalarla ilişkili kod matris tarayıcısına Tablo 6'da yer verilmiştir.

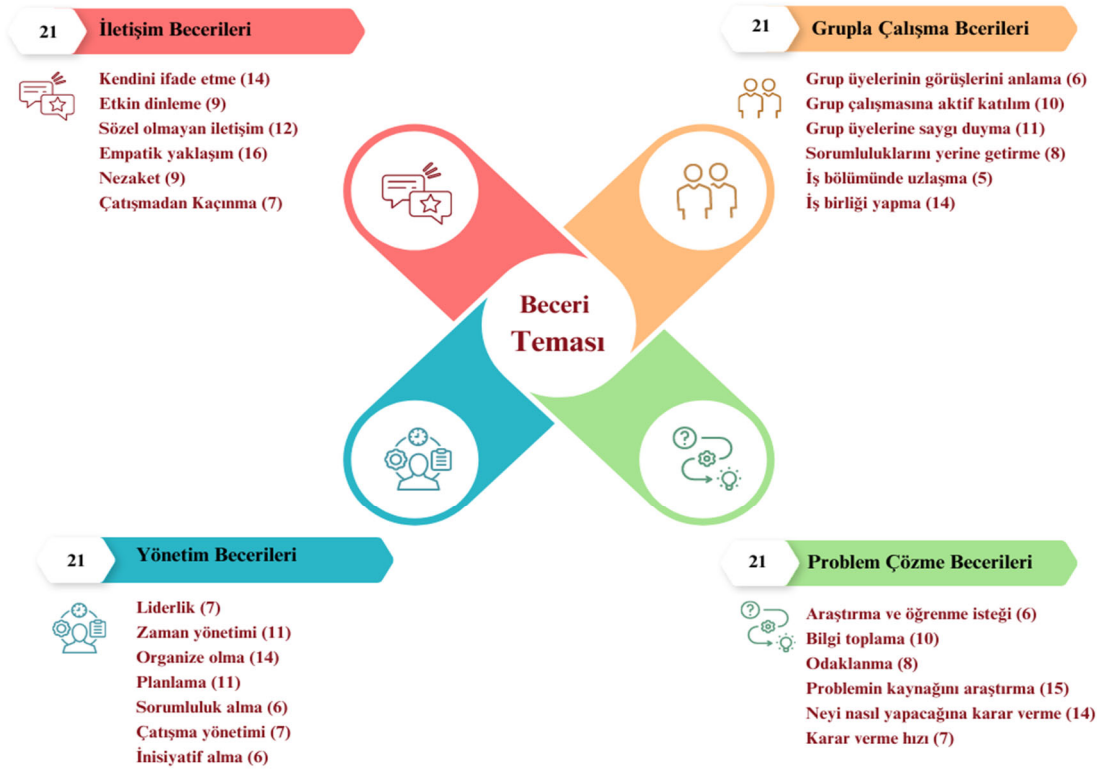
Tablo 6. Görüşmelerden elde edilen veriler sonucunda ulaşılan temalarla ilişkili kod matris tarayıcısı

Kod Sistemi	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19	K20	K21	TOPL...	
Beceri																							9
İletişim Becerileri																							21
Kendini İfade Etme																							14
Etkin Dinleme																							9
Sözel Olmayan İletişim																							12
Empatik Yaklaşım																							16
Nezaket																							9
Çatışmadan Kaçınma																							7
Grupla Çalışma Becerileri																							21
Grup Üyelerinin Görüşlerini Anlama																							6
Grup Çalışmasına Aktif Katılım																							10
Grup Üyelerine Saygı Duyma																							11
Sorumluluklarını Yerine Getirme																							8
İş Bölümünde Uzmanlaşma																							5
İş Birliği Yapma																							14
Problem Çözme Becerileri																							21
Araştırma ve Öğrenme İsteği																							6
Bilgi Toplama																							10
Öğünme																							9
Öğünme Kaynağını Araştırma																							15
Neyi Nasıl Yapacağına Karar Verme																							14
Karar Verme Hızı																							7
Yönetim Becerileri																							21
Liderlik																							7
Zaman Yönetimi																							11
Organize Olma																							14
Planlama																							11
Sorumluluk Alma																							6
Çatışma Yönetimi																							7
İnisiyatif Alma																							6
Öğrenme Süreci																							10
Yaparak Öğrenme																							15
Eğlenirken Öğrenme																							6
Karşılıklı Öğrenme																							9
Konuları İçselleştirme																							8
Akılda Kalıcı																							4
Yaratıcı Drama Yöntemi																							0
Yöntemin Sevilmesi																							15
Yönteme Zamanla Alışma																							8
Yöntemi Eğlenceli Bulma																							13
Yöntemi Faydalı Bulma																							6
Yöntemi Eğitici Öğretici Bulma																							11
Artan Katılım İsteği																							5
Özgür Ortam																							16
Katılımcının Merkezde Olması																							9
Bireysel Gelişime Fayda Sağlama																							7
Yöntemi Meslek İçin Gerekli Görme																							15
Meslekte Pratik Edinilmesi																							9
Yaratıcı Dramanın Eğitimde Yer Alması İsteği																							21
Duygusal Deneyim																							0
Dinlenmiş Hissetme																							3
Özgür Hissetme																							10
Keyifli Hissetme																							7
Heyecanlı Hissetme																							4
Rahat Hissetme																							6
Eğlenmiş Hissetme																							16
Tedirgin Hissetme																							3
Gergin Hissetme																							4
Meslek Sorunları Hakkında Bilgi Edinme																							0
Yeni Bilgi Kazanma																							9
Farklı Sorunları Keşfetme																							21
Mevcut Sorunların Bilinmesi																							0
Meslek Sorunlarının Çözümü Hakkında Bilgi Edinme																							0
Çözümü Yönelik Harekete Geçme İsteği																							16
Sorunların Kaynağını Belirleme																							11
Farklı Çözüm Yollarını Keşfetme																							13
Problem Çözme Yaklaşımı																							19
Atölye Sürecine İlişkin Öneriler																							0
Mekan Seçimi																							4
Müzik Kullanımı																							6
TOPLAM	31	32	33	33	33	33	32	32	32	33	31	32	31	33	31	31	32	31	32	31	31	31	670

Tablo 5 incelendiğinde araştırmada yer alan turist rehberleri ile yapılan görüşmelerden elde edilen görüşlerin sıklığı ve kodlamaların kaç ifade dikkate alınarak oluşturulduğu görülmektedir. Araştırmanın sonraki başlıklarında temalarla ilişkili açıklamalara ve turist rehberleri görüşlerine yer verilmiştir.

5.1.1. Beceri Teması

Araştırmada yer alan 21 turist rehberi ile yapılan görüşmelerden elde edilen bulgulara göre turist rehberleri yaratıcı drama yönteminin turist rehberlerinin iletişim, grupla çalışma, problem çözme, yönetim becerilerinin geliştirdiğini ifade etmişlerdir. Buna ilişkin olarak *beceri teması*; *iletişim, grupla çalışma, problem çözme ve yönetim becerileri* alt temalarından oluşmaktadır. Beceri temasına ilişkin alt temalar ve kodlar Şekil 9’ da yer verilmiştir.



Şekil 9. Beceri teması

Araştırmada yer alan turist rehberlerinin tamamı (n=21), yapılan görüşmeler çerçevesinde yaratıcı dramının iletişim becerilerini geliştirdiklerine yönelik ifadelerde bulunmuşlardır. İletişim alt temasına göre turist rehberlerinin görüşleri; *kendini ifade etme, etkin dinleme, sözel olmayan iletişim, empatik yaklaşım ve nezaket* şeklinde kodlanmıştır. Turist rehberlerinin iletişim becerilerine ilişkin görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

K4: “... Kendimi iletişim becerileri yüksek birisi olarak tanımlıyordum. Ancak yaratıcı drama atölyesinde şunu fark ettim; günlük hayatımda kendimi ifade ederken çok sabırsız ve telaşlıyım. Atölyelerde çok özgür bir ortam var. Sanırım bunun etkisiyle yanlış anlaşılma endişesi olmadan kendimi çok rahat ifade ettim. Herkes çok nazik kimse kimsenin sözünü kesmiyor, birbirini özenle dinliyor, empati yapıyor en önemlisi. Bundan dolayı atölyelerde iletişim becerilerimiz çok kuvvetlendi bence...”

K8: “... şunu söylemeye çalışıyorum özellikle konuşmadan beden dilimizi kullanarak yaptığımız atölyeyi çok faydalı buldum. Hem çok eğlendim hem de çok şey öğrendim bu süreçte. Rehberler iletişim becerileri yüksek kişiler olmalıdır. İş yaşantımızda beden dilimizi ne kadar etkin kullandığımız üzerine düşündüm hem bu etkinlikte engelli bireylerle de bir empati yaptım. Aslında iletişimi güçlendirerek tüm engelleri ortadan kaldırabiliriz. İnsan yaratıcı dramada kendini çok rahat bir şekilde ifade etme imkanı buluyor bu da kendi adıma çok özgür hissettirdi...”

K12: “İlk önce süreci gözlemledim oyun oynamayalı epey oldu ama zamanla hemen uyum sağladım. Kendi adıma sözsüz iletişim kurmaya çalıştığımız atölyeden çok etkilendim şöyle ki ne kadar eğlenceliydi bir o kadar da öğretici. Etkinlikler içimize işledi resmen farkında olmadığımız küçük şeylerin aslında ne kadar önemli olduğunu gördük. Birbirimizi anlamaya yönelik bir özen oluştu kendi kendine başta şaşırırım ben başka bir evrende miyim diye ... ayrıca gözlemlediği bir şey daha vardı o kadar kaosun, kurgunun olduğu canlandırmalarda herkes empati kurarak çatışmalardan uzak durdu. Empati aşısı yapılmış gibiydik ...”

K18: “Ben iletişimde çevresel faktörlerin çok önemli olduğunu düşünüyordum özellikle rehberlik mesleğinde bunu çok kez deneyimliyoruz. Parazit oyununda o yüzden kendimden geçmiş olabilirim ... gerçekten tüm süreç boyunca iletişimin çok yönlü

boyutlarına değindik, keşfettik her birini. Ben şahsım adına sözsüz iletişimin gücünü bir kez daha hissettim. Bir oyun daha vardı tüm içime işledi karşımızdaki ne yaparsak yapalım bizi dinlemiyordu. Ne kadar sinir olduğumu anlatamam, çırpındım resmen. Dinlemek yaşamımızda iletişimin temel taşlarından aslında dramada bunu hep birlikte tekrar deneyimledik hem de çok güçlü bir etki ile...”

K21: “Elbette ki olumlu yönde çokça etkisinin olduğunu düşünüyorum. Genel anlamda çok faydalı, etkili içerikler vardı. Birebir iletişim odaklı çalışmaların yanı sıra atölyelerin tüm sürecinde bu etkiyi hissettik. Kendimi çok rahat ifade ettiğim bir ortamdı birbirimizi dinelemeye ve anlamaya odaklıydık. Ayrıca günlük iş yoğunluğunda göz ardı ettiğimiz tüm ufak nezaket kurallarının nasıl iletişim engellerini ortadan kaldırdığına şahit olduk. Aslında iletişim ne kadar güçlü ise sorunlar o derece ortadan kalkıyor.”

Araştırmada yer alan turist rehberlerinin tamamı (n=21), yapılan görüşmeler çerçevesinde yaratıcı dramının grupla çalışma becerilerini geliştirdiklerine yönelik ifadelerde bulunmuşlardır. Grupla çalışma alt temasına göre turist rehberlerinin görüşleri; *grup üyelerinin görüşlerini anlama, grup çalışmasına aktif katılım, grup üyelerine saygı duyma, sorumluluklarını yerine getirme, iş bölümünde uzlaşma, iş birliği yapma*, şeklinde kodlanmıştır. Turist rehberlerinin grupla çalışma becerilerine ilişkin görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

K1: “Evet yaratıcı dramının beceri gelişimine faydası olduğunu düşünüyorum. Grupla çalışmak çok keyifliydi. Gruplardaki herkes sorumluluklarını yerine getirmek konusunda aktif görev aldı. Örneğin farklı fikirlerin ortaya konduğu canlandırma çalışmalarında herkes birbirinin fikrine saygılıydı, iş birliği içinde çalıştık süreç boyunca.”

K3: “Atölyelerin en sevdiğim yanı grupla çalışmak olabilir. Siz eğitmen olarak yönlendirmeleri yapıyordunuz ama bu süreçte karar veren uygulayan süreci yöneten bizdik. Olayların merkezinde olmak, doğaçlamaları gerçekleştirirken grupla uyum içerisinde çalışmak süreci eğlenceli kıldı. Birebirimizin görüşlerini anlamaya çalıştık çok yaratıcı fikirler ortaya çıktı. İş birliği yapmak meslek hayatımızda çok da kolay bir şey değil. Çalışmalar hem eğlenceliydi hem de bu yardımlaşma, nasıl desem süreci kolaylaştırdı bence...”

K9: “Evet kesinlikle gelişti. Biz rehberler günlük rutinimizde turist gruplarına hizmet ediyoruz ama mesleğimizi icra ederken tek başınayız. Tabi bu durum hem fiziksel hem de zihinsel bir yorgunluk yaratıyor. Etkinliklerde herkes görevlerini, sorumluluklarını yerine getirirken hem çok istekli hem de çok aktifti bu nedenle çalışmaları başarı ile sürdürmek mümkün oluyordu. Kalabalığın yarattığı zihinsel bir yükten ziyade kolaylaştırıcı bir etkiden bahsediyorum. Ayrıca dramanın özgür ortamı, farklı fikirlere karşı birbirine saygı duymayı birlikte getiriyordu bu durum grup çalışmalarının bütününe yansiyordu.”

K15: “Evet çalışmaların tümü becerileri güçlü bir şekilde destekliyor bence. Kalabalık gruplarla çalışırken her zaman fikir birliğinin olması mümkün olmayabiliyor. Yaratıcı dramanın yarattığı bir atmosfer var. Tüm etkinliklerde grupta yer alan kişiler çok saygılıydı. İş bölümü yaparken herkes sürece uyum gösteren, birbirleriyle uzlaşan bir tutum sergiliyordu. Söylediğim gibi yaratıcı dramanın enerjisi, atmosferi bence buna zemin sunuyor.”

K19: “Rehberlik mesleği çok sayıda iş birliği gerektirir ancak bir yerde bireysel anlamda turu yöneten bizler oluruz. Bu anlamda bağımsız çalışmaya, gerekli işleri tek başıma gerçekleştirmeye alışkınım. Grupla çalışmak bana çok eğlenceli geldi. Herkes birbirlerinin farklı önerilerine, görüşlerine o kadar açık ve saygılıydı ki, birbirimizi anlamaya çalıştık. Sorumluluklar aldık, sorunsuz şekilde gerçekleştirdik. Hatta bir ara bundan sonra hep birlikte mi tur yapsak esprisini yapmıştım hatırlarsanız...”

Araştırmada yer alan turist rehberlerinin tamamı (n=21), yapılan görüşmeler çerçevesinde yaratıcı dramının problem çözme becerilerini geliştirdiklerine yönelik ifadelerde bulunmuşlardır. Problem çözme alt temasına göre turist rehberlerinin görüşleri; araştırma ve öğrenme isteği, bilgi toplama, odaklanma, problemin kaynağını araştırma, neyi nasıl yapacağına karar verme ve karar verme hızı şeklinde kodlanmıştır. Turist rehberlerinin problem çözme becerilerine ilişkin görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

K2: “Evet, geliştiğini düşünüyorum. Atölyelerdeki oyunlarda ve doğaçlamalarda sıklıkla karşılaştığımız problemlere yönelik becerilerimizi geliştirdik. Hepimiz sorunların nedenini bulup bilgi ve deneyimlerimizi ortada topladık ve çözüme yönelik karar alırken zamanla yarıştık. Hızlı bir şekilde çözüm üretmek için grup üyeleri ile tartıştık strateji

geliştirdik. Özellikle meslek sorunları atölyesinde bilmediğimiz yasalara yönelik daha sonrasında da araştırmalar yaparak bir sonraki atölyede bunları birbirimizle paylaştık. Bu anlamda da dramanın meslek adına ne kadar uygulanması gerekli bir eğitim olduğunu da düşündüm”

K5: “Mesleğimizin en önemli gereklerinden biri problemler karşısında çözüm odaklı bir yaklaşım sergilemektir. Yaratıcı drama atölyeleri boyunca rol içinde çok fazla sorunla karşılaştık. Tur programında olduğu gibi sorunun kaynağını bulmak çözüme giden ilk yoldur aynı zamanda kritik anlarda hızlı kararlar almanız gerekir. Atölyelerde çalıştığım grup arkadaşlarımla iş birliği yaparak sorunların nedenini araştırdık, topladığımız bilgiler ışığında hızlıca hareket ettik. Çok farklı ve yaratıcı çözümlere ulaştık. Hatta doğaçlamalardan sonra daha iyi nasıl olabilirdi diye araştırdık birlikte. Bir nevi meslek adına pratik yaptık”

K6: “... Gerçekten siz bizi sürece çok iyi hazırladınız çünkü şöyle düşünüyorum problem çözme becerilerini düşündüğümde atölyede karşılaştığım problemleri ve işte grupla ya da işte kendi başıma çözmek gereken sorunlarda çok gerçekçi bir deneyimim oldu. Daha yeni bir rehberim ve yolun başında sayılıyorum umarım yaşamam ama hiç kalp krizi geçiren bir misafirim olmadı. Üniversitede ilk yardım dersleri görürüz ama teorik anlamda teknik bilgi verilir. Yaratıcı dramadan önce bu deneyimi daha önce yaşamadığım için o doğaçlama da birdenbire karşımdaki kalp krizi geçirdiğinde ne yapacağımı şaşırdım tabii sonrasında kendimi toparladım hızlı karar verdim. Soruna odaklandım daha önceki bilgilerimi toparladım ve ilk şoktan sonra hızlıca hareket ettim. Hakkını da verdim bence. Elbette problem çözme becerilerimiz bence o yaptığımız rollerde gerçekleştirdiğimiz canlandırmadaki kurgular mı senaryolar mı demeliyim onlarla gerçekten çok fazla gelişti. Yaşayarak öğrenme tam da bu olsa gerek. Bence rehberlik eğitiminde ilkyardım vb. birçok derste teknik bilginin yanında bu yöntemle eğitim verilmeli meslek adına çok gerekli bu beceriler.”

K11: “Dramanın kesinlikle bu becerileri geliştirdiğini söyleyebilirim. İş yaşamımızda birçok problemle başa çıkmak durumundayız bu anlamda drama sürecinde yaşadığımız tüm deneyimler problem çözme becerilerimizi geliştirdi elbette. Rehberler genellikle araştırmacı kimlikleriyle kariyerlerinde güçlü basamaklar oluştururlar. Sürekli bir araştırma ve öğrenme süreci ile kendilerini yenilemeleri gerekir. Atölyelerde de hem

dramanın kendi sürecindeki hem de meslek sorunlarımızla ilgili etkinliklerde birçok araştırma yaptık. Herkes deneyimlemediği sorunlara yönelik bir öğrenme çabası sergiledi. Bu anlamda herkes bilgi birikimini ortaya koydu ve bu çerçevede çözüm önerisi üretti. Ben bir rehber olarak tüm öğrencileri, çalışma arkadaşlarımla drama yöntemiyle tanışmasını isterim mesleklerine çok faydası olur. Eğitimin uygulamaya yönelik eksikliğini konuştuk bakın işte drama ne de güzel bir meslek pratiği hele ki problem çözme yaklaşımını kazanmak için.”

K13: “Evet tabiki de oyunlarda bile bir strateji gerekiyordu çoğu zaman. Ayrıca problemlerle karşı karşıya olsak da atölyeler çok eğlenceliydi. Günlük yaşamımızda çok zorlu süreçler olabiliyor. Ama burada tam tersine problem çözmek eğlenceliydi. Hepimiz iş birliği yaparak problemlerin nedenini keşfettik. Sonrasında bir bilgi havuzu oluşturduk. Fikirlerimizi, bilgi ve tecrübelerimizi o havuzda toplayıp ne yapacağımıza nasıl bir yol izleyeceğimize karar verdik. Bir problemi çözmek hiç bu kadar eğlenceli ve kolay olmamıştı.

K17: “Nasıl gelişmesin öyle bir atölye süreci gerçekleştirdik ki çok eğlenceliydi. Problemlerin sebebini bularak nasıl bir strateji uygulayacağımıza karar veriyorduk. Şöyle ki hiç unutmayacağım bir andı; atölyelerin birinde turumda hamile olan bir kadın doğum yaptı. Daha önce meslek hayatımda böyle bir anla karşılaşmadım. Hamile olan kadın misafiri bir erkek arkadaşımız canlandırmıştı. Sergilediği performans çok eğlenceli olmasına rağmen çok da stresli bir andı benim için. Kriz durumunda duygularımı, telaşımı kontrol etmeye çalıştım. Hepimiz olaya odaklandık ve sağlıklı bir şekilde çözüm bulmak için tüm becerilerimizi sergiledik ekip arkadaşlarımla. Turumda böyle bir şey yaşarsam emin ellerdesiniz misafirlerim demek istiyorum.”

Araştırmada yer alan turist rehberlerinin tamamı (n=21), yapılan görüşmeler çerçevesinde yaratıcı dramının yönetim becerilerini geliştirdiklerine yönelik ifadelerde bulunmuşlardır. Yönetim becerileri alt temasına göre turist rehberlerinin görüşleri; *liderlik, zaman yönetimi, organize olma, planlama, sorumluluk alma, çatışma yönetimi ve inisiyatif alma* şeklinde kodlanmıştır. Turist rehberleri yönetim becerilerine ilişkin görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

K7: “Siz soruları sordukça ben aslında yaptığımız bütün drama çalışmalarının turist rehberliği mesleğine ne kadar uygun şekilde planlanmış olduğunu fark ettim bugün bir kez daha. Çünkü rehberlik mesleğinin başarılı şekilde yapılması için en önemli faktörlerinden bir tanesi turu iyi şekilde yönetmektir. Tur sürecinde yönetim becerilerinizi kullanmanız gerekir. Çalıştığınız acenta her zaman sahaya hakim olmayabilir bu yüzden yaptığı tur planları yetersiz kalabilir bu anlamda tur sürecini tekrar planlamanız gerekebilir. Liderlik özelliklerinizle grubu yönetirken zaman yönetimiyle de tur sürecini şekillendirirsiniz. Bunlardan şu sebeple bahsediyorum drama sürecinin tamamında bu becerileri geliştirmek adına bir işleyiş vardı hem de bir öğretmen öğrenci, bir patron çalışan ilişkisinin ötesinde merkezde bizlerin olduğu bir süreç. Yani kısacası dramada sizin yönlendirmeleriniz olsa da tüm süreci biz planladık, zamanı doğaçlamaları biz yönettik işte tam da bu yüzden yönetim becerilerinin geliştiğini düşünüyorum tabii ki de”

K8: “Drama çalışmalarının bütününde yönetim becerilerine uygun içerikler vardı. Hem oyunlar hem doğaçlamalarda bu becerilerimizi sergiledik yani zaten kendi kendine bir öğrenme ortamı mevcut dramada. Örneğin turda bir problemle karşılaştığınızda rehber olarak inisiyatif alırsınız dramada da aynı şekilde davranmamız gereken anlar oldu. İyi şekilde yaptığınız tur planlaması, organize olmak tur sürecini kolaylaştırır dramada da grupla çalıştığımızda koordine şekilde hareket etmenin süreci yönetirken çok faydası oldu bunu yaşayarak gördük. İşte tamda bu sebeple sürecin tamamı ne kadar mesleğe ve becerilerimize entegreydi diye düşünüyorum. Sürecin sonunda bunları sıralarken daha da anlamlandırdığım bir deneyim oldu benim için.”

K10: “Şöyle ifade edeyim tur süreci çok büyük bir organizasyon sürecidir. Dramanın işlenişi, yapısı tamda bu bahsettiğim tur sürecine çok uygun. Bizler drama çalışmalarında aktif bir şekilde planlama sürecinde yer aldık en basit örneği doğaçlamaları planlarken herkes iş birliği içinde görev aldı, bilgi deneyimini paylaştı. Organize şekilde hareket ettik kimi zaman turlarda olduğu gibi liderlik ettiğimiz çalışmalar oldu. Bunun için dramanın bu anlamda çok eğitici olduğunu düşünüyorum.”

K14: “Rehberler tur yönetiminin en önemli parçasıdır. Bu anlamda sorumluluk alırlar, tüm süreci organize eder ve liderlik vasıfları ile çıkan krizleri, çatışmaları yönetirler. İşte dramada tam bu anlamda rehberlik mesleği için gerekli bir yöntem gerçekten bir öğrenci bu yöntemle meslek becerileri edinebilir bir pratik edinebilir. Biz

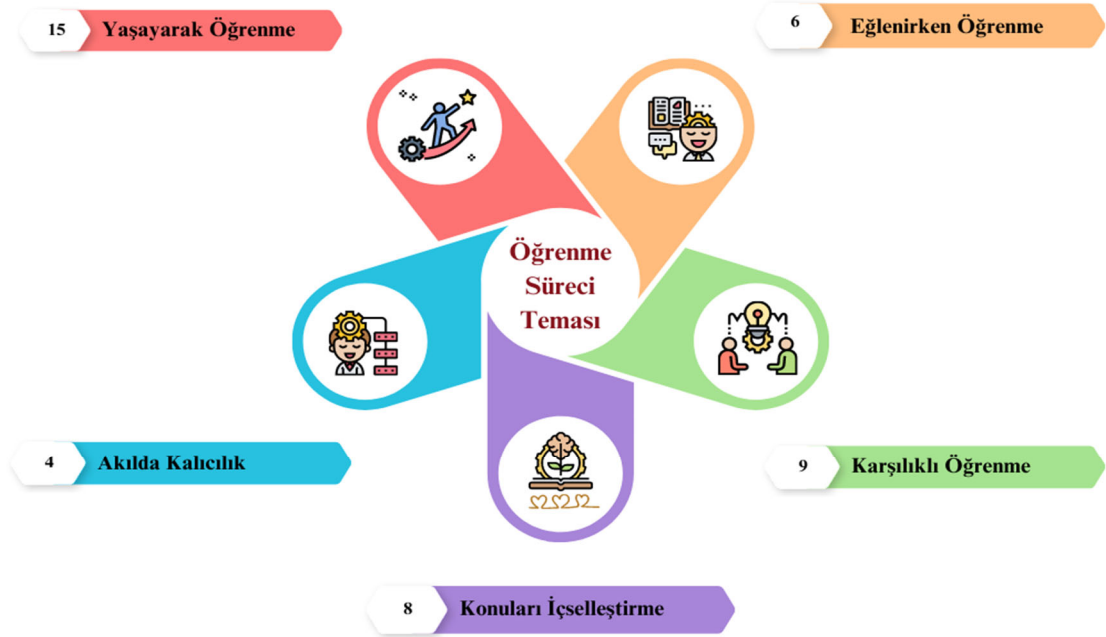
atölyelerde deneyimleyerek buna şahit olduk. Hem eğlenceli hem de eğitici. Sadece meslek açısından deneyimler kazanmadık ayrıca bireysel anlamda yönetim becerileri de sosyal hayatta çok önemlidir buna da katkısı oldu fikrimce...”

K16: “Yönetim becerileri aslında hepimize okullarda öğretilir. Planlama, koordinasyon işte denetim vesaire ama bunlar hep başlıkta kalırdı. Tabii ki meslek hayatımızda deneyimleyerek bunları öğrendik ve güzel uygulamalara dönüştürdük. Eğer bir yönetim becerisi kazandırmak istiyorsanız dramanın gerçekten çok uygun bir yöntem olduğunu düşünüyorum çünkü bütün süreci planlıyoruz işte kim hangi rolde olacak, doğaçlamaları organize ediyoruz, grup içerisinde bir koordinasyon durumu var ve bu bir uyum gerektiriyor herkes sorumluluk alıyor bütün bu becerileri kullanıyoruz tıpkı tur yönetiminde olduğu gibi. Sadece kendi mesleğim için söylemiyorum, farklı sektörlerde, işletmelerde de özellikle yöneticilere bu yöntemle eğitim verilmesi gerekliliği çok açık.

K20: “Evet geliştiğini düşünüyorum. Drama eğitici bir yöntem ama bunun yanı sıra bir büyüsü var fark etmeden sizi bir şekilde etkiliyor. En yetkin olduğunuz bir alanda bile o rol içinde hissettiğiniz bir şey kendinizle ya da olayla ilgili farkında olmadığınız bir fikir veriyor size. Eminim siz bunları hedefleyerek planlıyorsunuzdur ama dramada bir atmosfer var anlatılmaz yaşanır ... Ben kendi adıma bu zaman diliminde yaptığımız tüm çalışmaları yönetirken hiç zorlanmadım çünkü hem sizin liderliğiniz hem arkadaşlarımla yaptığımız planlar buna destek oldu. Çatışmalarda, fikir ayrılıkları da oldu elbette ancak işte tam olarak bundan bahsediyorum çok kritik anlarda bile bu çatışmaları yönetebildik. Her atölye sonrası hazırlık süreçlerimiz daha da hızlandı örneğin. Çok keyifliydi gerçekten.”

5.1.2. Öğrenme Süreci Teması

Araştırmada yer alan 21 turist rehberi ile yapılan görüşmelerden elde edilen bulgulara göre turist rehberleri yaratıcı drama yönteminin öğrenim sürecine olumlu katkıları olduğunu ifade etmişlerdir. Buna ilişkin olarak *öğrenme süreci* teması; yaşayarak öğrenme, eğlenirken öğrenme, karşılıklı öğrenme, konuları içselleştirme, akılda kalıcılık şeklinde kodlanmıştır. Öğrenme süreci temasına ilişkin kodlara Şekil 10’ da yer verilmiştir.



Şekil 10: Öğrenme süreci teması

Turist rehberleri öğrenme sürecine ilişkin görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

K3: “Kesinlikle olduğunu düşünüyorum. Birbirimizden ve süreçten çok fazla şey öğrendik. Kendi deneyimlerimizi paylaştık ve diğer meslektaşlarımızın deneyimleri meslek hayatımıza farklı bakış açıları getirdi. Bir de dramada hem eğlenip hem öğrenmek işin tuzu biberi sanırım.”

K8: “Evet büyük ölçüde katkı sağladığımı düşünüyorum. Atölyelerin bütününde karşılıklı bir etkileşim vardı. Bumerang gibi! Ben kendi bilgi tecrübe becerilerimi ortaya koydum bana arkadaşlarımla birlikte çoğalarak geri geldi. Turist rehberliğinde hep uygulamalı mesleki eğitimlerin az olduğunu tartıştık atölyelerde çünkü pratik edinmek, yaşayarak öğrenmek çok etkili. Dramanın etkisi nasıl yaşayarak hissettik ve şu an bunun üzerine konuşuyorsak gerçekten tüm eğitimlerde çok etkili bir öğrenme ortamı yaratacaktır drama.”

K11: “Süreç boyunca birbirimizden neler öğrenmedik ki bu anlamda yaratıcı dramının öğrenmeye büyük katkıları olduğunu düşünüyorum. Eğlenceli bir şekilde başarı kaygısı gütmeyen öğrenmek eminim öğrenciler için de çok iyi bir seçenek olur.”

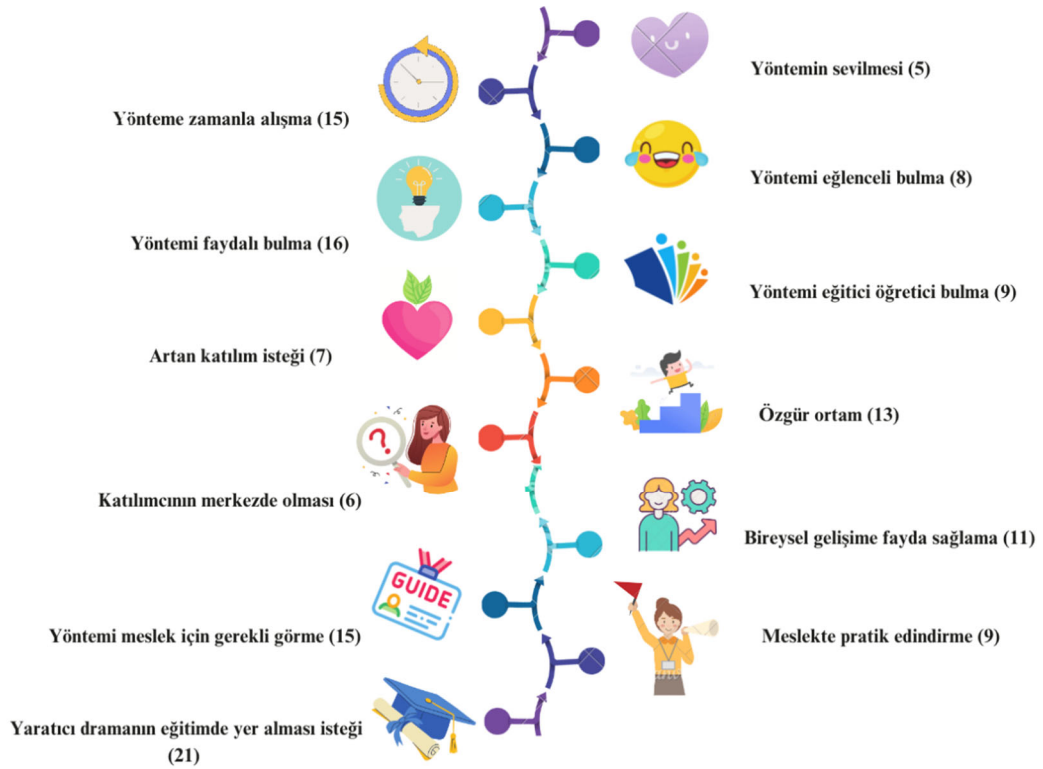
K14: “Evet dramının süreç boyunca çeşitli katkıları oldu öğrenmemize. Ben turizm meslek lisesi ön büro bölümü mezunuyum. O zaman okullarımızda mutfak, servis, ön büro kat hizmetleri atölyelerimiz vardı. Lisede öğretmenimiz bize senaryolar verirdi işte rezervasyon yapardık telefon görüşmesiyle, çıkan krizleri yönetirdik vs. meslek üzerine o kadar uygulamalarla dolu bir eğitimdi ki üniversite hayatımı başarıyla tamamlamam o bilgilerin çeşitliliğinin, yaşanmışlığın etkisi idi. Ya da haftanın belli günleri uygulama otelinde çalışırdık orda bire bir yaşadığımız tecrübelerin çok büyük etkisi oldu hem okul hem iş yaşamımıza. Anlatmak istediğim yaşayarak öğrenmenin etkisinin çok önemli olduğu. Deneyim denilen şey içinizde bir yer edinir. Ona dair hem bir hissiniz hem de bir bilginiz oluşur, işte drama tam anlamıyla buna hizmet ediyor başarısının sırlarından biri bu bence ...”

K20: “Evet bence çok katkı sağladı. Düşündüğümde gerçekleştirdiğimiz çeşitli etkinlikler sonucunda herkesin bir şey öğrenerek süreci sonlandırması. Zaten dramının kendi yapısı da bunun üzerine kurgulanmış. Ayrıca doğaçlamalarda oyunlarda yaşadığımız hiçbir süreci bilgiyi unutmanın mümkün olduğunu düşünmüyorum. Hele bazı anlar, oyunlar, konular vardı ki içimize işledi ben hala çevreme anlatıyorum deneyimlerimi.”

5.1.3. Yaratıcı Drama Yöntemi Teması

Araştırmada yer alan 21 turist rehberi ile yapılan görüşmelerden elde edilen bulgulara göre turist rehberleri yaratıcı drama yönteminin eğitimde kullanılmasına görüşlerini ifade etmişlerdir. Buna ilişkin olarak yaratıcı drama yöntemi teması; yöntemin sevilmesi, yöntemle zamanla alışma, yöntemi eğlenceli bulma, yöntemi faydalı bulma, yöntemi eğitici öğretici bulma, artan katılım isteği, özgür ortam, katılımcının merkezde olması, bireysel gelişime fayda sağlama, yöntemi meslek için gerekli görme, meslekte pratik edindirme ve yaratıcı dramının eğitimde yer alması isteği şeklinde kodlanmıştır. Yaratıcı drama temasına ilişkin kodlara Şekil 11’de yer verilmiştir.

Yaratıcı Drama Yöntemi Teması



Şekil 11: Yaratıcı drama yönetimi teması

Turist rehberlerinin yaratıcı drama yöntemine ilişkin görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

K1: “Ben yaratıcı dramayla ilk kez burada tanıştım. Sizle araştırmanızla ilgili yaptığımız ilk görüşmede çok heyecanlanmıştım ama bu deneyimi yaşamak başka bir şeydi bence. Derslerin işlenişini oyunları ürettiklerimizi gerçekten çok sevdim. Arkadaşlarımızla da konuşuyoruz daha önce böyle özgür bir eğitim ortamında bulduğumuz mu diye. Yani şöyle ki bizlerin tüm süreçte aktif ve merkezde olduğu, başarı ve yanlış anlaşılma kaygısından uzak eşit bir ortamı var dramanın. Hangi faydasından bahsetsem az kalır çok eğlenmek de cabası. Kesinlikle dramanın aktif şekilde her yerde yer almasını dilerim.

K4: “Ben ilk günü hatırlıyorum başta biraz gergindim tabi ilk defa katılacağım bir etkinlik ama ilk oyundan itibaren kendimi koşar oynarken buldum. O gerginlik hissi kendini özgür hissetmeye bıraktı. Dramanın yarattığı atmosferin yanında çok fazla şey

fark ettik, öğrendik. Ben kesinlikle turist rehberliği eğitimi alan herkesin katılmasını isterim. Keşke üniversitelerde de sıklıkla kullanılsa bu yöntem öğrenciler için çok faydalı olur eminim.

K6: “İlk önce bir tedirginlik vardı üstümde ilginç buldum sonrasında daha fazla merak ettim süreci, endişem ile başa çıkmam alışmam çok zaman almadı. Özellikle konuların işlenişini çok eğlenceli buldum. Eğitim hayatımız boyunca klasik anlatan-dinleyen rollerinde eğitim gördük. Tabi başarı endişesi de taşıyor öğrenciler dramadaki gibi özgür bir alanları olmuyor. Bu pasif eğitimin olumsuz etkilerine mesleğimizde de şahit oluyoruz. Kendi adıma arkadaşlarımdan ve süreçten çok fazla şey öğrendiğimi ve bu süreci unutmayacağını düşünüyorum. Diğer eğitim öğretim kurumlarında, her alanda dramanın bu eğlenceli ve öğretici rolüyle bir merkezde olmasını isterim. Özellikle rehberlik mesleği eğitimi verem kurumlarda yer alırsa öğrenciler için çok faydalı olacağını, meslek için bir pratik sağlayacağını düşünüyorum. Zaten aileme ve arkadaşlarıma methiyeler diziyorum dramanın güzelliği ile ilgili...”

K10: “Dramanın oluşturduğu öğrenme ortamını çok yararlı buluyorum. Bu süreçte hem sistemli bir işleyişin olduğunu fark ettim hem de bu işleyişin ne kadar özgür bir alanda sürdürüldüğünü. Duyguları keşfetmek ve yaratıcılığı ortaya çıkarmak adına çeşitli etkinliklerin özenle planlandığının farkına vardım. Bu anlamda aynı zamanda bir eğitimci olarak şunu söylemek isterim ki drama eğitiminin her alanda yer alması özgüvenli yüksek becerilere sahip, yaratıcı, başarılı, mutlu, kendini tanıyan ve yetiştiren güçlü bireyler oluşmasına katkı sağlayacaktır. Çünkü bu süreçte dramanın eğitici-öğretici olmasının yanında bireysel gelişime de ne derece katkısı olduğunu gözlemledim. Bireysel anlamda yüksek becerilere sahip kimseler meslek yaşamlarında başarılı olacaklardır. Küçük yaştan itibaren eğitimin her alanında, farklı disiplinlerde yer almasını çok isterim. Tabiki de rehber olarak meslektaşlarım, turizm öğrencileri, akademisyenleri, işletme ve yöneticileri içinde drama eğitimlerinin aktif şekilde uygulanması temennim. Hatta meslek sorunları ve çözümleri atölyesini birliklere, bakanlıklara da vermek hepimiz için faydalı olabilir empati kurmak onları harekete geçirir belki ...”

K13: “Şöyle ki ilk atölyeye gelirken iş yoğunluğu nedeniyle nereye gidiyorum ben dedim evde çocuk bekliyor ... Tabi insan bilmediği bir şeyle ilgili merakta duyuyor, ilk oyundan hemen sonra ne kadar hızlı uyum sağladığımı anlatamam. Oyun oynamayı çok

özlemişim gerçekten ilk önce bunu fark ettim. Tabii haliyle sonrasında çok komik bir şekilde işten çıkıp koşa koşa yetişmeye çalıştım. Çok eğlenceliydi tüm atölyeler ne kadar çok güldük hep birlikte ... hem eğlenmek hem öğrenmek hem de önyargıdan uzak aktif şekilde olayların konuların merkezinde yer almak. Keşke daha sık karşılaşılsak bu tür yöntemlerle özellikle bizim mesleğimiz için ne kadar önemli olduğunu burada deneyimledik bizler. Hem bir rehber olarak tüm öğrencilerin, meslektaşlarının katılmasını isterim hem de bir baba olarak çocuğumun da okullarda böyle bir eğitimle yetişmesini. Zaten atölyelerdeki oyunların bazılarını birlikte oynadık onunla ...”

5.1.4. Duygusal Deneyim Teması

Araştırmada yer alan 21 turist rehberi ile yapılan görüşmelerden elde edilen bulgulara göre turist rehberleri yaratıcı drama atölyelerinde duygu durumlarına yönelik görüş bildirmişlerdir. Buna ilişkin olarak *duygu durumu* teması; *dinlenmiş hissetme*, *özgür hissetme*, *keyifli hissetme*, *heyecanlı hissetme*, *rahat hissetme*, *eğlenmiş hissetme*, *tedirgin hissetme* ve *gergin hissetme* şeklinde kodlanmıştır. Duygusal deneyim temasına ilişkin kodlara Şekil 12’de yer verilmiştir.



Şekil 12: Duygusal deneyim teması

Turist rehberlerinin duygu durumu temasına ilişkin görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

K2: *“Atölyenin ilk etkinliğinde biraz gergindim. Tanımadığım insanlar ve daha önce katılmadığım bir eğitim şekli. Ancak oyunlara başladığımız andan itibaren çok rahatladım ... ayrıca dramada bir önyargının olmaması başarı kaygısı, yanlış anlaşılma gibi bir düşünce olmadığından kendimi çok rahat ifade ettim koştum oynadım dans ettim bu ortam çok özgür hissettirdi bu süreç boyunca”*

K4: *“Gerçekten hepimizin yoğun bir hayatı var aile yaşantısı iş yaşamı günlük telaşlar vs. tüm bunların içinde nasıl zaman ayıracağım çok yorucu olmaz mı diye düşünüyordum gerilmiştim o nedenle ama tam aksine buradaki koşuşturmaya, oyunlara, hareketliliğe rağmen ben süreçte çok dinlenmiş hissettim. Atölyelerdeki tüm etkinliklerin sonunda edindiğimiz deneyimler gerçekten üzerine çok konuşulur ancak kısaca buradaki demokratik ortamın, empatinin, saygının yarattığı özgürlüğü uzun zamandır benle birlikte bence çoğumuz hissetmemiştir. Eğitimin böyle bir ortamda hem eğlenip hem yaşayarak gerçekleşmesi benim için hafızamda daima yer edinecek bir deneyim olarak kalacak diye düşünüyorum.”*

K7: *“Çok eğlendim ben her atölyede hala hatırladıkça güldüğüm bir sürü anım var. Dramanın işleniş şekli enerjisi insanı çok rahat ve özgür hissettiriyor. Çok uzun zamandır malum ülkemizde yaşanan deprem ve sonrası, iş yoğunluğu vb. birçok stresten dolayı üzgündük, ilaç gibi geldi atölyelerin ortamı bazı etkinliklerde sanki içimde birikmiş bir enerji vardı aktı gitti.”*

K12: *“Ben açıkça başta çok gergindim. Birkaç etkinlik sonrasında şaşkınlığımı gizleyemedim sizde hatırlarsanız nereye düştük biz esprisini yapmıştım. Çok eğlendim sürekli gıdıklanıyor gibi bir his hatta bitmesine üzülüyorum şu an ... Gençlerin, öğrencilerin bu yöntemle eğitim alması öğrenirken özgür hissetmesi açıkça fikrini, eleştirisini, yapabilmesi nasıl güzel bir gelecek yaratır, eğitimin kalitesini, toplumu etkiler diye düşünmeden duramıyorum...”*

K15: *“... gerçekten yüzümdeki gülümsemeden anlayacağınız üzere çok eğlendim hem arkadaşlarımın bazı doğaçlamalarda, oyunlardaki performansları hem kendi*

duygularımı hatırladıkça çok iyi hissediyorum, çok gülüyorum hala ... Ben çok heyecanlıydım bir ara coşkumu kontrol etmeyi başardım ama çocukluğumun oyunlarında olduğu gibi içimde bir heyecan, bir enerji hele o iskele sancak oyununda, labirentte kazanma hırsıma şahit olmuşsunuzdur ... gerçekten oyun oynamak onun duygusunu hatırlamak bile benim için başlı başına çok büyük bir kazanım diğerlerini say say bitmez.”

5.1.5. Meslek Sorunları Hakkında Bilgi Edinme Teması

Araştırmada yer alan 21 turist rehberi ile yapılan görüşmelerden elde edilen bulgulara göre turist rehberleri meslek sorunları hakkında bilgi edinme konusunda yaratıcı dramının etkilerine yönelik görüş bildirmişlerdir. Buna ilişkin olarak *meslek sorunları hakkında bilgi edinme* teması; *mevcut sorunların bilinmesi, farklı sorunları keşfetme, yeni bilgi kazanımı* şeklinde kodlanmıştır. Meslek sorunları hakkında bilgi edinme temasına ilişkin kodlara Şekil 12’ de yer verilmiştir.



Şekil 13: Meslek sorunları hakkında bilgi edinme teması

Turist rehberlerinin meslek sorunları hakkında bilgi edinme temasına ilişkin görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

K5: “... zaten rehber olarak iş yaşamımızda karşılaştığımız sorunlar hakkında konuştuk ayrıca özellikle kadın rehber arkadaşlarımın cinsiyet üzerinden yaşadığı farklı sorunları da fark etmiş oldum...”

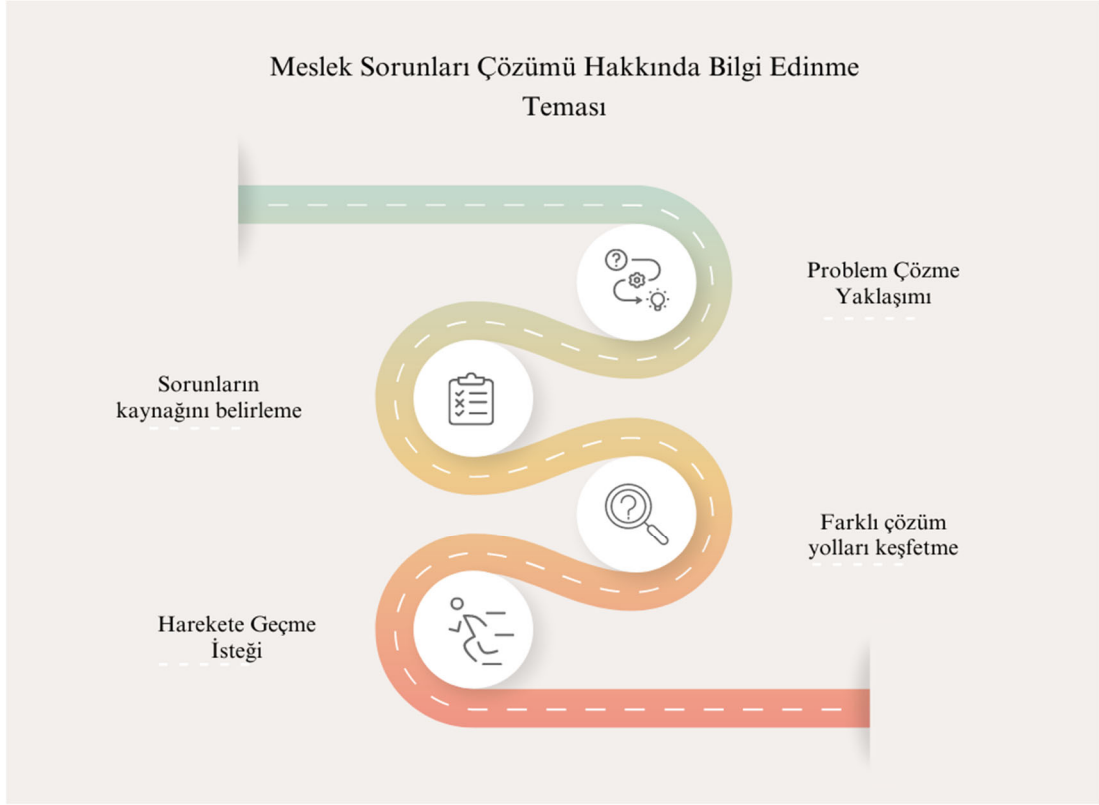
K9: “... iş rutinimizde sıklıkla karşılaştığımız, bildiğimiz sorunların yanında farklı bölgelerde, farklı sürelerde, sezonlarda çalışmış meslektaşlarımdan öğrendiğim yeni bilgiler, farkına vardığım çeşitli sorunlar oldu ...”

K16: “Elbette bu konuda hali hazırda bildiği yaşadığım sorunların dışında farklı birçok sorunu tartıştık. Ben Kapadokya bölgesinde çalışıyorum örneğin İstanbul’da trafik sorunu nedeniyle yaşanan tur aksaklıkları benim gündemimde yer almıyordu. Bunun gibi sayısız farklı sorunun olduğunu fark ettim ...”

K19: “Evet dramanın bu konuda etkisi oldu. Bildiğimiz sorunlar üzerine tartıştık çokça, işlediğimiz sorunları hiç yabancılamadık tanıdık hepsi ne kadar üzücü ... arkadaşlarımdan deneyimleri bu konuda ışık tuttu kendi adıma özellikle yasal sıkıntılarla ilgili çok sayıda yeni bilgi öğrendim...”

5.1.6. Meslek Sorunları Çözümü Hakkında Bilgi Edinme Teması

Araştırmada yer alan 21 turist rehberi ile yapılan görüşmelerden elde edilen bulgulara göre turist rehberleri meslek sorunlarının çözümü hakkında bilgi edinme konusunda yaratıcı dramının etkilerine yönelik görüş bildirmişlerdir. Buna ilişkin olarak *meslek sorunlarının çözümü hakkında bilgi edinme* teması; *sorunların kaynağını belirleme, farklı çözüm yollarını keşfetme, problem çözme yaklaşımı, çözüme yönelik harekete geçme isteği* şeklinde kodlanmıştır. Meslek sorunlarının çözümü hakkında bilgi edinme temasına ilişkin kodlara Şekil 14’ de yer verilmiştir.



Şekil 14: Meslek sorunları çözümü hakkında bilgi edinme teması

Turist rehberlerinin meslek sorunlarının çözümü hakkında bilgi edinme temasına ilişkin görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

K10: *“Evet etkisi olmaz mı dramanın yarattığı ortam tamda sorunları ve çözümleri konuşmak için çok uygun hele empatinin bu kadar yoğun yaşandığı bir atmosferde..... herkes problemlerin çözümüne yönelik tüm etkinliklere katılım gösterdi. Birlikte en temel en kritik konuları nedeninden, yarattığı sonuçlara kadar tartıştık. Tabi bu kadar farklı bilgi ve deneyimlere sahip insanlarla çok çeşitli, yaratıcı çözüm önerileri ortaya konu...”*

K17: *“... herkes bu anlamda çok özverili bir yaklaşım sergiledi problemleri hep tartışırız zaten günlük yaşamımızda da sürekli sorunlar üzerine konuşuyoruz ama çözüme yönelik ne yapıyoruz sorusunu sorduk birbirimize kendimize, yaptıklarımızın yeterliliğiyle ilgili özeleştiri de verdik kendimize burada. Gerçekten herkesin problemlere çözüm odaklı yaklaşımını görmek beni çok mutlu etti...”*

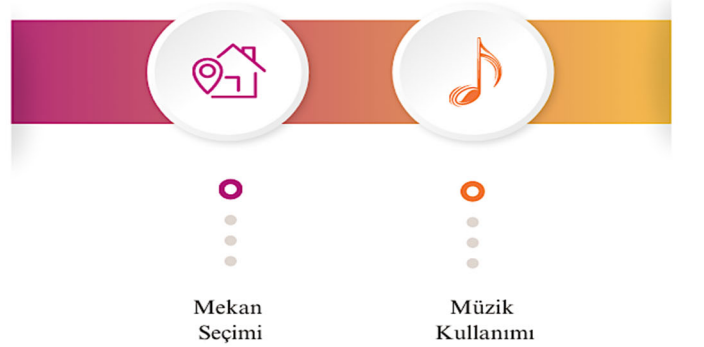
K18: “Evet kesinlikle etkisi olduğunu düşünüyorum. Böyle demokratik bir ortamda yürütülebilirdi ancak meslek sorunları ve çözümlerine dair çalışmalar. Bizim meslek odalarımıza ve birliklerimize de gerek bu eğitimler ... Evet mevcut sorunlarımız daima farkında olduğumuz maruz kaldığımız yaşamımızın merkezinde zaten...bunların dışında farklı rehber arkadaşlarımızın bahsettiği çeşitli sorunlara şahit olduk bunları fark etmek çok önemli ... herkesin sorunlar karşısında harekete geçmek gerektiği mesleğimizin sürdürülebilmesi adına bu sorunların çözümlerinin ne derece kritik önemde olduğunu tartıştık.

K21: “Benim kendimde ve herkeste fark ettiğim şey şuydu, içime umut doldu. Herkes meslek sorunları karşısında çözüm odaklı bir tutumda ve atölyenin son oturumunda sanki söz birliği yapılmışçasına şunu ifade ediyordu herkes “bir şey yapmalı”. Drama bence insanların günlük rutininde yaşamadığı sorunların da içselleştirilmesini sağladı öyle yoğun bir empati var ki drama da bunun yarattığı duygu buradaki birliktelik hali bence herkes de harekete geçme isteği uyandırdı. Bu anlamda problem çözümüne odaklı, farklı fikirler ürettiğimiz, öğrendiğimiz bütünüyle çok iyi kurgulanmış bir atölye idi bence.”

5.1.7. Atölye Sürecine İlişkin Öneriler Teması

Araştırmada yer alan 21 turist rehberi ile yapılan görüşmelerden elde edilen bulgulara göre turist rehberleri, yaratıcı drama atölye sürecine ilişkin önerilerde bulunmuşlardır. Buna ilişkin olarak *atölye sürecine ilişkin öneriler* teması; *mekan seçimi* ve *müzik kullanımı* şeklinde kodlanmıştır. Atölye sürecine ilişkin öneriler temasında yer alan kodlara Şekil 15’ de yer verilmiştir.

Atölye Sürecine İlişkin Öneriler
Teması



Şekil 15: Atölye sürecine ilişkin öneriler teması

Turist rehberlerinin atölye sürecine ilişkin önerilerine aşağıda yer verilmiştir.

K1: “... değerlendirme atölyesinde de bunu söylemişim şimdi tekrarlamış olacağım ama tek önerim mekan konusunda evet Kapadokya'nın doğasına çok uygun kaya bir mekan seçilmiş çok samimi sıcak bir ortam ancak sanırım biz sürekli yeraltı şehri açık hava müzesi gibi kaya mekanlarda çalıştığımız için bir değişiklik aradım ...”

K3: “Benim önerim mekanla ilgili olacak havalandırma açısından bir sıkıntı yaşamadım, hijyenik samimi bir kaya mekandı ancak sürekli kaya mekanlarda çalıştığımızdan sanırım penceresi olan bir mekanda çalışmak isterdim, gerçi aydınlatmayı ikinci atölyede güçlendirdik ancak keşke hava koşulları uygun olsa da açık alanda yapsaydık diye düşünmedim değil tabi o zaman da bizim çalışma saatlerimiz uygun olmazdı ... karışık oldu biraz ama tek önerim bu.”

K12: “Çok keyifli bir süreç yaşadık teşekkür etmekle birlikte önerim mekan ve müzik üzerinden olacak. Mekanın kaya olarak seçilmesi gerçekten çalıştığımız bölgeye çok uygun ancak sanırım ben bu çalışma için rutinin dışında bir yerde olmayı dilerdim. Müzik konusunda da şöyle ki çok beğendim seçtiğiniz müzikleri o kadar duyguları uyaran

ve odaklanmayı sağlayan seçimlerdi ki ben daha fazla kullanılmasının etkili olacağını düşünüyorum”

K17: “Ben müziklerinize bayıldım açıkçası müzik listeme ekledim ama iki, üç atölye dışında daha çok kullanılsa daha iyi olur diye düşünüyorum. Özellikle bir yürüyüş çalışmasında kullandığımız bir müzik vardı ne kadar derinlemesine düşünmemizi desteklemişti bunu dışında süreç çok eğlenceli çok güzeldi tekrar buluşalım dileğim dışında başka bir önerim yok.”

K20: “En son atölyede bunları konuşmuştuk bazı arkadaşlarım mekan ile ilgili önerilerde bulunmuştu ben onların aksine mekanın tamda drama ortamına, Kapadokya'nın ruhuna uygun olduğunu düşünüyorum. Ancak arkadaşlarımla ortak fikirde olduğum diğer konu müzik kullanımı. Biz aramızda konuştuk müzik seçiminizi. Hangi dil, hangi sanatçı size sorduk hatta çok beğendik. Çalışmalarda müzik kullanımının odaklanmaya olumlu bir etkisi oldu, duyguya soktu bizi hatta bazılarında duygularımızı salıverdik bazıları çok komik coşkuyu arttırıcı bazıları dinlendiriciydi. Bu anlamda daha fazla kullanılmasını tavsiye edebilirim.”

5.2. KATILIMCI GÜNLÜKLERİNDEN ELDE EDİLEN VERİLER İLE İLİŞKİLİ BULGULAR

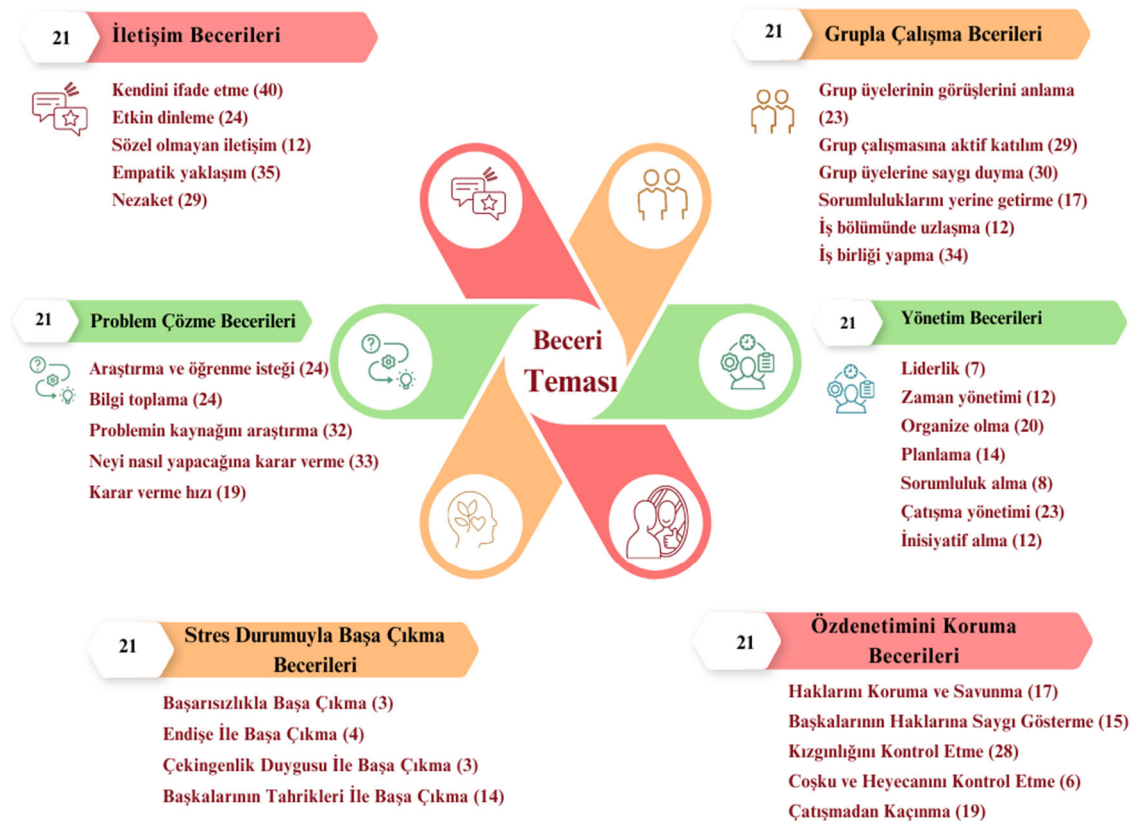
Katılımcı turist rehberlerinin uygulama sürecinde her atölye sonrasında yazdığı katılımcı günlüklerinden elde edilen verilere ilişkin yapılan tümevarımsal içerik analizi sonucunda dört temaya ulaşılmıştır. Araştırmada, yer alan turist rehberleri görüşleri; beceri, öğrenme süreci, atölye süreci, duygusal deneyim temaları altında incelenmiştir. Katılımcı günlüklerinden elde edilen veriler sonucunda ulaşılan temalarla ilişkili kod matris tarayıcısına Tablo 6’ da yer verilmiştir.

Tablo 7. Katılımcı günlüklerinden elde edilen veriler sonucunda ulaşılan temalarla ilişkili kod matris tarayıcısı

Kod Sistemi	1. Atölye	2. Atölye	3. Atölye	4. Atölye	5. Atölye	6. Atölye	7. Atölye	8. Atölye	9. Atölye	TOPL...
▼ Beceri										0
▼ İletişim Becerileri										0
Kendini İfade Etme	2	7	2	1		11	4	2	11	40
Etkin Dinleme	2	6	2	1		4	5	2	2	24
Sözel Olmayan İletişim	2	10								12
Empatik Yaklaşım	2	9	5	4	3	3	4	1	4	35
Nezaket	9	5	4	2	1	4	2		2	29
▼ Grupla Çalışma Becerileri										0
Grup Üyelerinin Görüşlerini Anlama	2	2	5	3		4		2	5	23
Grup Çalışmasına Aktif Katılım	3	6	9	2	2	2			5	29
Grup Üyelerine Saygı Duyuma	1	8	8	5	1		2	1	4	30
Sorumluluklarını Yerine Getirme	2	2	5	6	2					17
İş Bölümünde Uzlaşma			6	5	1					12
İş Birliği Yapma	3		12	7	7	2	2	1		34
▼ Problem Çözme Becerileri										0
Araştırma ve Öğrenme İsteği	5	1		8	2	7	1			24
Bilgi Toplama		2	1	8	4	3	2		4	24
Problemin Kaynağını Araştırma		2	2	7	3	5	7		6	32
Neyi Nasıl Yapacağına Karar Verme	6	2	5	5	2	4	3		6	33
Karar Verme Hızı		2	7	6	4					19
▼ Yönetim Becerileri										0
Liderlik					7					7
Zaman Yönetimi		2		3	7					12
Organize Olma	4		8		6	2				20
Planlama	3	2	3		6					14
Sorumluluk Alma	2				6					8
Çatışma Yönetimi				3	7	2	4	3	4	23
İnsiyatif Alma			5	3	4					12
▼ Stres Durumuyla Başa Çıkma Becerileri										0
Başarısızlıkla Başa Çıkma	3									3
Endişe ile Başa Çıkma	4									4
Çekingenlik Duygusu ile Başa Çıkma	3									3
Başkalarının Tahrikleri ile Başa Çıkma			2		2	2		1		7
▼ Özdenetimini Koruma Becerileri										0
Haklarını Koruma ve Savunma				2		6		3	6	17
Başkalarının Haklarına Saygı Gösterme				3	3	2		3	4	15
Coşku ve Heyecanını Kontrol Etme	3	2						1		6
Kızgınlığını Kontrol Etme				3	10	5		6	4	28
Çatışmadan Kaçınma			3	4			3	4	5	19
▼ Öğrenme Süreci										0
Yaşayarak Öğrenme		5		10	8	4	6	4	9	46
Eğlenirken Öğrenme	2	5	5	2					7	21
Karşılıklı Öğrenme		3	7		2	9	7	3	12	43
Konuları İçselleştirme		8				2	6	2	4	22
Akılda Kalıcılık						8		2	6	16
▼ Atölye Süreci										0
Yöntemin Sevilmesi	5	5	3		4	2	4		4	27
Yönteme Zamanla Alışma	7	2								9
Atölyeleri Eğlenceli Bulma	7	7	8	5					6	33
Atölyeleri Faydalı Bulma	4			3	3	7	3	6	7	33
Atölyeleri Eğitici Öğretici Bulma	3	6			2	4	5	2	6	28
Artan Katılım İsteği	9	3								12
Özgür Ortam		3	8			3	4	2	8	28
Katılımcının Merkezde Olması		5	8	4	9				3	29
Bireysel Gelişime Fayda Sağlama		9	2	3			2	1	9	26
Odaklanma		8		7	4					19
Meslek İçin Gerekli Görme		14	2	9	9	8	6	2	7	57
Meslekte Pratik Edindirme				8	8	3	2	2	2	25
▼ Duyusal Deneyim										0
Dinlenmiş Hissetme			2			2				4
Özgür Hissetme		4	2				8		7	21
Keyifli Hissetme	4	4		3	2	3	4	4	3	27
Heyecanlı Hissetme	6								2	8
Rahat Hissetme			5			4		3	3	15
Eğlenmiş Hissetme	10	7	5	5	2	3	2	2	8	44
Tedirgin Hissetme	2	1								3
Gergin Hissetme	4									4
Σ TOPLAM	117	170	157	150	143	130	98	65	185	1215

5.2.1. Beceri Teması

Araştırmada yer alan rehberlerinin uygulama sürecinde her atölye sonrasında yazdığı katılımcı günlüklerinden elde edilen bulgulara göre turist rehberleri yaratıcı drama yönteminin, grupla çalışma, problem çözme, yönetim, stres durumuyla başa çıkma, özdenetimi koruma becerilerini geliştirdiğini ifade etmişlerdir. Görüşmelerde ulaşılan beceri temalarından farklı olarak turist rehberleri yazdıkları katılımcı günlüklerinde stresle başa çıkma ve özdenetimi koruma becerilerine yönelik ifadelerde bulunmuşlardır. Buna ilişkin olarak *beceri* teması; *iletişim, grupla çalışma, problem çözme, yönetim, stres durumuyla başa çıkma, özdenetimi koruma becerileri* alt temalarından oluşmaktadır. Beceri temasına ilişkin alt temalar ve kodlar Şekil 16’ da yer verilmiştir.



Şekil 16: Beceri teması

Araştırmada yer alan turist rehberleri, her atölye sonunda yazdıkları katılımcı günlüklerinde yaratıcı dramının iletişim becerilerini geliştirdiklerine yönelik ifadelerde bulunmuşlardır. İletişim alt temasına göre turist rehberlerinin görüşleri; *kendini ifade etme, etkin dinleme, sözel olmayan iletişim, empatik yaklaşım ve nezaket* şeklinde kodlanmıştır. Turist rehberlerinin iletişim becerilerine ilişkin görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

K1: *“Bugün dramayla tanıştığım ilk gün heyecanlıydım atölyenin yapısını anlayamaya çalıştım...tanışma etkinlikleri çok etkiliydi. Kendimi çok rahat ifade ettim ... herkes çok güler yüzlü, anlayışlı günlük hayatımızda küçük ama etkisi büyük olan şeyleri hatırladım teşekkür etmek, takdir etmek vb. ...” (1. Hafta)*

K19: *“Bugün ilk gün olmasından dolayı çok heyecanlıydım ama çok güzel geçti süreç herkesin birbirine karşı anlayışla yaklaştığı günlük hayatımızda üzerinde çokça durmadığımız nezaket kurallarının yarattığı samimi bir ortam vardı ...” (1. Atölye)*

K2: *“... özellikle konuşmadan yaptığımız tüm etkinlikler çok etkiledi beni, beden dilimizi kullanmanın önemini hatırladım. böylece engelli bireylerle empati yapmış olduk iletişim bizim mesleğimizde çok önemli bir yerde ama bugün dramada hem eksikliklerimi fark ettim hem de yeteneklerimi ...” (2. Atölye)*

K5: *“Bugün gerçekleştirdiğimiz atölyede kendime ve çevreme dair çok fazla şey öğrendim ... işte bahsettiğim parazit oyunu ve diğer tüm etkinliklerde dinleme, konuşma, beden hareketleri, bunların sosyal hayatım ve mesleğim adına ne kadar önemli olduğunu bir kez daha hissettim ... (2. Atölye)*

K4: *“... grupta birlikte çalışırken fark ettiğim şey herkesin birbirinin sözünü kesmeden kendini ifade etmesi ve birbirini anlamaya gösterdiği çabaydı drama bunu destekleyen bir ortama sahip genelde kalabalık olduğunda karmaşa olur ama tam aksine bir hoşgörü, saygı çerçevesinde çalıştık ...” (3. Atölye)*

K7: *“.... bugün hem oyunlarda hem doğaçlamalarda çok sayıda engel ve sorunla karşılaştık. Yaptığımız çalışmalarda birbirini anlamaya, organize olmaya bunu yaparken de tartışmadan uzak durup duygularımızı kontrol etmeye çalıştık çok stresli dramatik anlar vardı o zamanlarda bile kendi duygumla heyecanıyla baş ettim ...birbirine saygılı,*

alan açan, özverili bir ekiple çalıştım gün boyu kişiler değişse de tutumlar aynıydı...” (4. Atölye)

K9: “Çok yoğun ve keyifli bir atölyeydi. Tüm tur programını bizim planladığımız iş birliği içinde çalıştığımız etkinliklerde kendimi çok rahat ifade ettim.... herkesin yardımseverlik gösterdiği ve uyumla çalıştığı çok faydalı etkinlikler vardı. ... böyle sorunların çıktığı zamanlarda saygı ve anlayış içerisinde çözüm bulmak önemli bunu başardık ben ve harika ekip arkadaşlarım ...” (5. Atölye)

K11: “Bugün gerçekten herkesin eteklerindeki taşı tüm bilgi birikimini paylaştığı kendini özgürce ifade ettiği bir atölye gerçekleştirdik. Meslek sorunlarını hiç bu kadar demokratik özgür bir ortam da tartışılmamıştır bence herkesin yargılanma gibi bir endişesi olmadan, birbirine saygılı, anlayışlı davrandığı bir atmosfer söz konusu... çok güzel etkinlikler yaptık ... iletişimi doğru kurduğumuzda çözülemeyecek sorunun olmadığını anladık ayrıca ...” (6. Atölye)

K17: “Bugün gerçekten empatinin en yüksek seviyesini yaşamış olabiliriz, mesleğimizde hala bu kadar çok sorunla karşı karşıya bırakılmak çok üzücü drama çalışmalarında duygularımızı ifade etmek, haklarımızı bir kez daha savunmak başkalarının yaşadığı sorunları anlamaya çalışmak bir nebze de olsa rahatlattı beni ... herkesin birbirini saygıyla dinlediği ... bir atölyeydi.” (7. Atölye)

K16: “İnsanlar bu mesleğe çok fazla emek veriyor atölyelerde yaptığımız tüm etkinlikler sorunları anlamak içselleştirmek adına çok etkiliydi. Sorunların çözülmemiş olması hala bu denli şiddetli şekilde hissedilmesi düşündürdü beni. insan duygularını kontrol etmekte zorlanmıyor değil ... böylece dramanın özgür ortamında bunları konuşmak tartışmak birbirimizin sorunlarını dinlemek anlamaya çalışmak duygusal anlamda iyi hissettirdi ...” (8. Atölye)

K21: “Bugün tüm süreç hakkında bir genel değerlendirme yaptık ayrıca meslek sorunlarını ve çözümlerini sıraladık ... Dramaya bu anlamda teşekkür etmek gerek kendimizi bu özgür ortamda rahatça ifade etmek birbirimizi dinlemek anlamaya çalışmak gerçekten süreci çok keyifli bir hale getirdi ...” (9. Atölye)

Araştırmada yer alan turist rehberleri, her atölye sonunda yazdıkları katılımcı günlüklerinde yaratıcı dramının grupla çalışma becerilerini geliştirdiklerine yönelik ifadelerde bulunmuşlardır. Grupla çalışma alt temasına göre turist rehberlerinin görüşleri; *grup üyelerinin görüşlerini anlama, grup çalışmasına aktif katılım, grup üyelerine saygı duyma, sorumluluklarını yerine getirme, iş bölümünde uzlaşma, iş birliği yapma*, şeklinde kodlanmıştır. Turist rehberlerinin grupla çalışma becerilerine ilişkin görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

K3: *“İnsanlarla tanışmak kısa sürede anlaşmak ve birlikte fikir üretip çalışmanın, iş birliği yapmanın bu kadar kısa sürede sağlanabileceğini düşünmezdim ilk günden güzel bir atölyeydi ...” (1. Atölye)*

K5: *“Çok eğlendiğim bir gün oldu tüm ekip arkadaşlarımızla kısa sürede koordine olduk. Özellikle parazit oyununda ekiple nasıl bir duvar ördük öyle. ... herkes etkinliklere aktif katılıyor böylece birlikten kuvvet doğuyor...” (2. Atölye)*

K6: *“Bugün atölyelerde bireysel çalışmalardan çok grup çalışmaları vardı her etkinlikte farklı gruplara dahil oldum ... oyunlarda doğaçlamalarda grupla uyum içerisinde çalışmak çok eğlenceliydi ... hemen iş bölümü yaptık ve herkes sorumluluklarını yerine getirdi. Gruptaki herkesin fikirlerini anlamaya çalıştık bu sürecin önemli bir kısmı çünkü süreci biz organize ediyoruz. İş birliği ya da iş bölümü yaparken hiç sorun yaşamadık herkes sorumluluklarını yerine getirdi ... (3. Atölye)*

K8: *“Bugün sayısız problemle başa çıktık tüm etkinliklerde ekip olarak sıkı çalıştık... ayrıca dramının etkisi herkes birbirini anlamaya özen gösteriyor biz rehberler saha da tek başına çalışıyoruz burada sorunlarla hep birlikte mücadele etmek bunu yaparken saygılı olmak karşımızdakini anlamak onunla uzlaşmak işleri çok kolaylaştırıyor... (4. Atölye)*

K10: *“... gerçekten grupla çalışmanın birlikte üretmenin keyfi bir başka... yaptığımız tur planında herkesin bir emeği, fikri, yaratıcı bir stratejisi vardı... çok hızlı şekilde koordine olduk... Kalabalığın olduğu yerde kaos olur diye düşünürdüm tam tersi işler çok hızlı ve verimli şekilde gerçekleşti ...” (5. Atölye)*

K19: “... atölyede ne kadar çok sorunla karşılaştık bugün günlük hayatımızda da sürekli yaşadığımız için kanıksamışız sanırım böyle doğaçlamalarda ince ince ayrıntı düşündüğümüzde tablo çok üzücü ... problemler karşısında çözüm odaklı kararlar aldık hızlı şekilde müdahaleler ile turu kurtardık bu iş birliği yardımlaşma ve bunu yaparken yaşadığımız bu özgür ortam gerçekten günlük hayatımıza entegre edilmeli bugün söylediğim gibi bundan sonra tura tek çıkmam bu grubu da götürüp hep birlikte tur yapacağız, turizme ne katkısı olur ama ...” (6. Atölye)

K20: “Genel değerlendirme atölyesi çok verimli geçti bugün günlüğümü genel sürece yönelik yazmak istedim bende ... grupla çalışmak çok keyifliydi ... ben günlük hayatımda kalabalıklardan yorulurum mesleki deformasyon diyebiliriz erkenden eve gidip dinlenmek isterim ama dramının kalabalığı iş birliği demek, farklı fikirler üretmek deme, birbirine destek olmak uyum içinde çalışmak işleri kolaylaştırmak güzelleştirmek demek ...” (9. Atölye)

Araştırmada yer alan turist rehberleri, her atölye sonunda yazdıkları katılımcı günlüklerinde yaratıcı dramının problem çözme becerilerini geliştirdiklerine yönelik ifadelerde bulunmuşlardır. Problem çözme alt temasına göre turist rehberlerinin görüşleri; araştırma ve öğrenme isteği, bilgi toplama, problemin kaynağını araştırma, neyi nasıl yapacağına karar verme ve karar verme hızı şeklinde kodlanmıştır. Turist rehberlerinin problem çözme becerilerine ilişkin görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

K3: “... eve gittiğimde ilk turizm hareketliliklerini tekrar araştırma isteği uyandırdı bu atölye bende. İlk tren yolculuğuna çıkmak üzerine yaptığımız doğaçlama beni çok etkiledi tarihsel süreç üzerine ezber bilgilerin ötesinde bir deneyim edindik.” (1. Atölye)

K12: “Bugün çok eğlenceli oyunlar oynadık ve engeller karşısında sorunun kaynağını ve çözüme giden stratejileri nasıl uygulayacağımıza birlikte karar verdik ...” (2. Atölye)

K13: “... atölyelerde çok çeşitli sorunlarla karşılaştık. Arkadaşlarımızla birlikte fikirlerimizi ve deneyimlerimizi paylaşıp, ortak bir havuz oluşturduk. Daha sonra bu havuzda topladığımız bilgileri çözüme yönelik nasıl kullanacağımıza karar verdik. Hepimiz problemin çözümüne çok odaklıydık ...” (3. Atölye)

K6: “Bugün doğaçlama yaparken turumda misafirim kalp krizi geçirdi ben şok oldum yani böyle bir kurgu beklemiyordum. Arkadaşımın rol kartında ne yazdığını bilmediğimden hemen kendimi toparladım problemin nedeni, çözümü, ne yapmam gerektiği, hızlı müdahale etmek önemli hem düşündüm hem oynadım rolümü zorlu ama çok önemli bir deneyimdi benim için ...” (4. Atölye)

K14: “... bugün bir tur nasıl yönetilirse bunu baştan aşağıya deneyimlediğimiz bir gün geçirdik ... problemlere karşı hızlı bir şekilde müdahalede bulunmak tur sürecinde de çok önemlidir. Bu nedenle bugün ki etkinliklerin tamamında daha önce önceki atölyelerden daha hızlı karar verdiğimizizi düşünüyorum ...” (5. Atölye)

K18: “... bugün meslekte karşılaştığımız birçok sorunu atölyedeki etkinliklerde tekrar tekrar canlandırdık. Hepimiz problemlere odaklandık, çözüme yönelik stratejiler ürettik ve hangi problemi hangi etkili yolla çözeceğimize karar verdik ...” (6. Atölye)

K5: “... meslek sorunlarını konuştuğumuz bu atölyede herkesin probleme ve çözüme yönelik yaratıcı fikirleri vardı ... karar alma aşamasında daha etkin ve hızlı davrandığımızı fark ettim ...” (7. Atölye)

K20: “... meslek sorunlarını belirlemede ilk adım problemlerin nedenini bulmaktı. Bu konuda tüm arkadaşlarımız fikirlerini ve tecrübelerini bizimle paylaştı. Etkinliklerde deneyimlediğimiz ve daha önce karşılaşmadığımız birçok probleme karşı çözüm üretebildik ...” (8. Atölye)

K8: “... bugün genel anlamda tüm süreci değerlendirdiğimiz etkinlikler yaptık ... problemleri çözme aşamasında yaşadığımız deneyimlerin, aldığımız kararların, olaylara müdahale hızımızın ne kadar geliştiğini gözlemliyorum ...” (9. Atölye)

Araştırmada yer alan turist rehberleri, her atölye sonunda yazdıkları katılımcı günlüklerinde yaratıcı dramının yönetim becerilerini geliştirdiklerine yönelik ifadelerde bulunmuşlardır. Yönetim becerileri alt temasına göre turist rehberlerinin görüşleri; liderlik, zaman yönetimi, organize olma, planlama, sorumluluk alma, çatışma yönetimi

ve *inisiyatif alma* şeklinde kodlanmıştır. Turist rehberleri yönetim becerilerine ilişkin görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

K1: “... atölyenin ilk günü olmasına rağmen çok hızlı şekilde koordine olduk. Herkes planlama sürecinde bilgi ve deneyimini paylaştı ...” (1. Atölye)

K2: “ ... ayrıca doğaçlamaları planlarken grup içerisindeki herkes aktif şekilde sorumluluk üstlendi ...” (2. Atölye)

K4: “... doğaçlamaları organize ederken zaman yönetiminde ve süreci başarılı sonlandırmakta çok büyük avantaj sağlıyor ...” (3. Atölye)

K7: “... problemlerin çözümü aşamasında bazı zamanlarda inisiyatif almam gerekti ...” (4. Atölye)

K9: “... tur yönetiminde iyi bir planlama turun tüm sürecini etkiler. Bugün yaptığımız tüm etkinliklerde ekip arkadaşlarımızla doğaçlamaları planlarken etkili bir şekilde organize olduk. Çıkan çatışmalara karşı önlemler aldık. Zamanı da iyi yönettiğimizi düşünüyorum.” (5. Atölye)

K19: “... tur programında olduğu gibi dramada da iyi bir planlama sürecin daha kolay ve verimli geçmesini sağlıyor. Bu aşamada arkadaşlarımızla bilgi ve deneyimlerimiz ışığında iyi şekilde organize olmayı başardık.” (6. Atölye)

K17: “... bu konuda grup arkadaşlarımla çatışmadan uzak bir tutum sergilemesinin ve dramanın etkisi olduğunu düşünüyorum ...” (7. Atölye)

K16: “... ancak tüm çalışma arkadaşlarımla meslek sorunlarını konuşurken tartışmadan uzak, çatışmaları iyi yöneten anlayışlı bir tavır sergiledi ...” (8. Atölye)

K21: “... meslek sorunlarımızı tartışırken duygularımızı kontrol etmek herhangi bir olumsuzluktan kaçınmak rehber olarak iş hayatımızda gerçekleştirdiğimiz gibi çatışmaları yönetmek önemliydi ...” (9. Atölye)

Araştırmada yer alan turist rehberleri, her atölye sonunda yazdıkları katılımcı günlüklerinde yaratıcı dramının stres durumuyla başa çıkma becerilerini geliştirdiklerine

yönelik ifadelerde bulunmuşlardır. Stres durumuyla başa çıkma becerileri alt temasına göre turist rehberlerinin görüşleri; *başarısızlıkla başa çıkma, çekingenlik duygusu ile başa çıkma, endişe ile başa çıkma* ve *başkalarının tahrikleri ile başa çıkma* şeklinde kodlanmıştır. Turist rehberleri stres durumuyla başa çıkma becerilerine ilişkin görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

K2: *“Bugün atölyenin ilk günü ama o nedenle biraz gergindim başlangıçta. Atölyelerde doğaçlamalarda oyunlarda yapabilir miyim ki diye düşünmedim değil. Başarısız olmak istemezdim sahne almak gibi bir şeydi sonuçta. Ama sonra drama ortamında aslında başarı kaygısı güdülmendiğini eğlenip öğrendiğimizi fark ettim bu endişemin yersiz olduğunu düşünüp çekingenliğimi üstümden atmaya çalıştım hatta öyle bir attım ki ortada bir oraya bir buraya koşturdum durdum ...”* (1. Atölye)

K4: *“Bugün buraya gelirken bin bir tane bahane uydurdum bu yoğunlukta ne gerek var dedim zaten çok yorucu her şey tanımadığın bir ortam şimdi eğitim dediğin bir çaba bir başarı getirmeli. Ama buraya geldikten sonra nasıl önyargı ile düşündüğümü fark ettim. Çünkü burada başarı kaygısından eser yok bu duygu ile kendi kendine başa çıkıyorsunuz dramanın ortamı sizi buna itiyor endişe etmeme gerek kalmadı açıkçası ...”* (1. Atölye)

K12: *“Sevgili günlük bugün atölyenin ilk günü ben çok gerildim en başta. Ama öyle özgür bir ortamla karşılaştım ki başarısızlık endişesinden eser kalmadı. Çekingenliğimi üstümden sıyırın, utanma duygumu ortadan kaldıran bir enerji vardı çok ilginç bir anda kendini koşup oynarken kakhaha atarken buluyorsun başka hiçbir yerde bu kadar hızlı uyum sağlamamışımıdır hayatımda sonra ...”* (1. Atölye)

K3: *“... gözlerimizi kapadığımız etkinlikte biraz tedirgin oldum. Aslında empati duygumu destekledi drama Müziğinde etkisiyle ben biraz fazla yoğunlaştım sanırım depremin etkisinden olduğunu düşündüm hocamız ilk gün atölyenin başında herhangi bir şekilde rahatsız olduğumuzda travmatik bir durum yaşamamamız için bizim istediğimiz zaman rolden, durumdan çıkabileceğimizi söylemişti ancak ben kendi duygumla yüzleşmek istedim. Duyguyla yüzleşmek endişem ile başa çıkmamı sağladı aslında ilginç bir deneyim oldu benim için bakalım dramada bizi daha neler bekliyor bu anlamda.”* (2. Atölye)

K1: “... turu sürecinde de bugün ki etkinliklerde olduğu gibi çok fazla çatışma söz konusu olabilir bu anlamda kişilerin tahrikleri çok iyi işlenmiş kurgularda bunlarla başa çıkmak adına pratik yapmış olduk atölyede ...” (5. Atölye)

K7: “... yasal süreçleri işlerken çeşitli sorunlarla karşılaştık hem oyunlarda hem doğaçlamalarda kurgu şeklinde kışkırtmalar vardı sanki damara basarcasına bunlara kapılmamayı başardık ...” (6. Atölye)

K16: “... özellikle doğaçlamalarda rol oynarken bile patronların, turistlerin veya sorunun muhatabı kimse onların tahrik edici tavırlarını yumuşatıp süreci çok iyi yönettik.” (8. Atölye)

Araştırmada yer alan turist rehberleri, her atölye sonunda yazdıkları katılımcı günlüklerinde yaratıcı dramının özdenetimi koruma becerilerini geliştirdiklerine yönelik ifadelerde bulunmuşlardır. Özdenetimi koruma becerileri alt temasına göre turist rehberlerinin görüşleri; *haklarını koruma ve savunma, başkalarının haklarına saygı gösterme, kızgınlığını kontrol etme, coşku ve heyecanını kontrol etme ve çatışmadan kaçınma* şeklinde kodlanmıştır. Turist rehberleri özdenetimi koruma becerilerine ilişkin görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

K15: “Bugün atölyenin ilk günü çok eğlendim bir ara heyecanımı oynama isteğimi içimdeki coşkuyu kontrol etmeseydim ne olurdu bilmiyorum gerçekten kahkahamla çınıladı duvarlar ...” (1. Atölye)

K18: “Bugün ki iletişim oyunlarının hepsi çok etkiliydi. Özellikle konuşmadan beden dilimizi kullandığımız etkinlikler. Ben bir ara kontrolden çıktım gözlerim kapanınca tedirgin olmak yerine çok heyecanlandım. Oradan oraya savrulmuş olabilirim arkadaşlarımda da desteğiyle heyecanımı kontrol ettim ...” (2. Atölye)

K9: “... bugün grupta yaptığımız bir doğaçlamada büyük bir çatışma çıkar diye düşünmüştüm tabi dramının yapısında çatışma var elbette ama bu durumları olumsuz bir tavır sergilemeden kavgadan kaçınarak gerçekleştirme beceri gerektirir ve biz bunu başardık ...” (3. Atölye)

K10: “Bugün atölyenin her aşamasında problemler silsilesi ile karşı karşıyaydık ... bazı doğaçlamalar öyle kurgulanmıştı ki bütün becerileri sergilemek gerekti ... Turda çıkan bir sorunda haksız bir iftira söz konusuydu elbette kendi hakkımı savundum karşımdaki beni o kadar çok öfkelenmeye yönelik hareket etti ki başarılı bir şekilde duygularımı kontrol altına aldım ama zorlanmadım değil ...” (4. Atölye)

K11: “Bugün baştan aşağı bir tur programı hazırladık ekip arkadaşlarımızla ama bir turda ne kadar sorun çıkabilirse o kadarı vardı doğaçlamalarda ... sonrasında duygumu kontrol etmek için büyük çaba sarf ettim gerçekten karşı grupta olan arkadaşlarımda zorlayıcı şekilde performans sergiledi ama bunca soruna rağmen gerektiği gibi hareket etmeyi başarmak haklarımı savunmak, diğerlerinin hakkını da gözeterek, saygı göstererek görevleri tamamlamak, işte bu başarmanın en keyifli hali. ...” (5. Atölye)

K12: “Meslek sorunlarını işlediğimiz bu atölyede özellikle yasal sorunlara karşı yapılan doğaçlamalarda haklarımı bilmek onları savunuyor olmak çok iyi hissettirdi ... sorunların hala çok ciddi sonuçlara yol açtığı bazı durumlarda öfkemi kontrol etmek zordu hele haksızlığa maruz kaldığımızda bu gerçekten de rolde bile olsak çok etkili oluyor bu nedenle kızgınlığının haklılığının önüne geçmesine izin vermediğim için bugün kendim ve ekip arkadaşlarımla gurur duyuyorum sorunlara yönelik fikirlerimi rahatça ifade ettim ...” (6. Atölye)

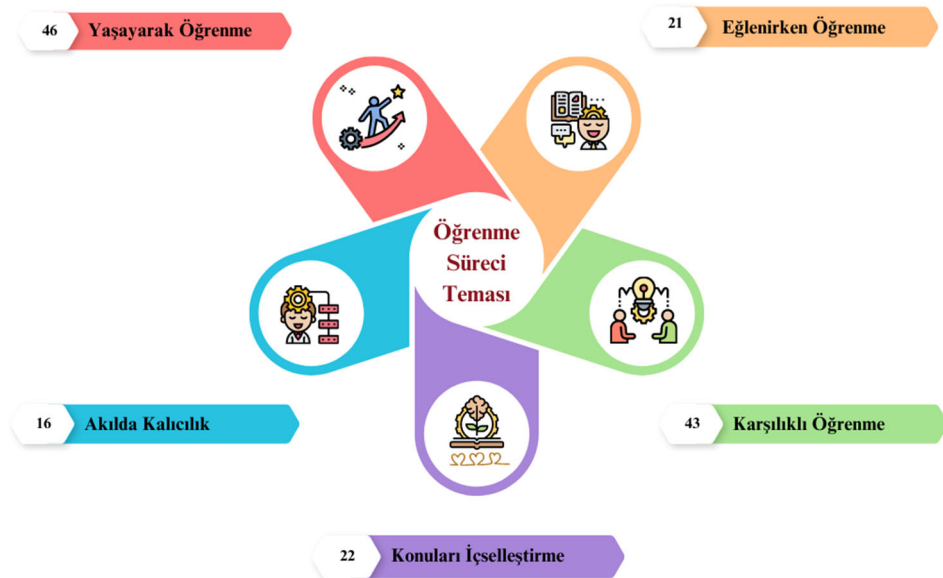
K13: “Bugün atölyeler daha çok acentalarla ya da diğer çalışma ortaklarımızla yaşadığımız sorunlarla ilgiliydi. Doğaçlamalarda çıkan birçok problemle, tartışmayla başa çıkmak çatışmalardan kaçarak onları başarılı şekilde yönetmek ekipçe yaptığımız güzel işlerden biriydi ayrıca ...” (7. Atölye)

K14: “meslek sorunlarımızın hala bu kadar güncel olması karşısında kızgınlığımızı kontrol altında tutmak çok zor olmakla birlikte gerekli drama sorunları tartışmak adına en uygun ortamlardan bence ancak böyle özgür bir ortamda bu tartışmalar sağlıklı sonuçlara dönüşebilir haklarımızı savunmak kendimizi rahatça ifade etmek duygusal anlamda iyi geldi hepimize ...” (8. Atölye)

K16: “Bugün hepimiz yaşadığımız süreçle ilgili genel değerlendirmeler yaptık özellikle meslek sorunlarımıza yönelik tespitlerde ve çözüm önerilerinde bulduk süreç boyunca hepimiz haklarımız hakkında çok çeşitli bilgiler edindik ve onları bilmek savunmak adına çeşitli etkinlikler yaptık. Bu süreçte kendim de dahil olmak üzere duygularını deneyimlerini açıkça ifade eden, kızgınlığını kontrol edip tartışmalardan uzak duran birbirimizin haklarına ve düşüncelerine saygı duyan tüm arkadaşlarıma ve bu ortamı bize sağlayan dramaya yazdığım bu son günlükte teşekkür etmek istiyorum ...” (9. Atölye)

5.2.2. Öğrenme Süreci Teması

Araştırmada yer alan rehberlerinin uygulama sürecinde her atölye sonrasında yazdığı katılımcı günlüklerinden elde edilen bulgulara göre turist rehberleri yaratıcı drama yönteminin öğrenim sürecine olumlu katkıları olduğunu ifade etmişlerdir. Buna ilişkin olarak öğrenme süreci teması; yaşayarak öğrenme, eğlenirken öğrenme, karşılıklı öğrenme, konuları içselleştirme, akılda kalıcılık şeklinde kodlanmıştır. Öğrenme süreci temasına ilişkin kodlara Şekil 17’ de yer verilmiştir.



Şekil 17. Öğrenme süreci teması

Turist rehberleri öğrenme sürecine ilişkin görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

K13: “... ilk gün olmasına rağmen bu kadar kısa süre içerisinde bu kadar eğleneceğimi eğlenirken öğreneceğimi düşünmemiştim ...” (1. Atölye)

K20: “... gerçekten çok eğlendim bunun yanı sıra özellikle rehberliği tarihsel sürecinde bindiğimiz o ilk tren doğaçlaması sayesinde çok şey öğrendim, eğlenirken öğrenmek bu olsa gerek ...” (1. Atölye)

K11: “... çok etkileyici çalışmalar yaptık. Empati kurmak için sadece karşımızdakinin yerinde kendimizi düşünmekten öte onun yerine geçmek onun yaşadıklarını yaşamak gerekiyormuş gerçekten yaşayarak öğrenmenin ne olduğunu deneyimledik hem de bunu eğlenerek, oynayarak yaptık ...” (2. Atölye)

K16: “... gerçekleştirdiğimiz etkinlikler çok etkileyiciydi, özellikle bedenimizi kullandığımız konuşmadığımız göremediğimiz duyamadığımız bunlar iletişime yönelik en önemli konuların içimize işlemesine neden oldu yaşayarak hissettik, öğrendik. Sürecin eğlenceli olması bu öğrenmeyi daha da etkili kılıyor bence ...” (2. Atölye)

K1: “... grupla çalışmanın en büyük avantajlarından biri de birbirimizin bilgi ve tecrübelerinden yararlanmak. Yaptığımız etkinliklerde hem eğleniyor hem de birbirimizden çok şey öğreniyoruz ...” (3. Atölye)

K10: “... bu süreçte birbirimizden çok fazla şey öğrendik. Grupla çalışırken herkes birbirine anlayış içerisinde kendi deneyimlerini aktarıyor, bu bilgiler ışığında doğaçlamaları planlıyor birlikte uyum içerisinde ve eğlenerek çalışıyoruz ...” (3. Atölye)

K14: “... bu kadar kalabalık bir grup içerisinde çalışmanın fikir birliği oluşması açısından zor olacağını düşünmüştüm ancak herkes çalışmalara aktif katılarak fikirlerini ve deneyimlerini paylaştı. Drama sürecinde birbirimizin deneyimlerden ve birlikte yaptığımız etkinliklerden çok şey öğrendik ...” (3. Atölye)

K9: “... oynadığımız oyunlar ve canlandırdığımız kurgularda çok fazla sayıda problemle baş ettik. Özellikle günlük rutinimizde karşılaşmadığımız kritik sorunlar vardı. Bunları yaşayarak deneyimlemek hem eğlenceli hem de öğreticiydi ...” (4. Atölye)

K21: “Bugün atölyede problem çözmeye dair bütün yeteneklerimizi sergilememiz gereken çok sayıda etkinlik yaptık. Problemleri birebir deneyimlemek öğrenmeye başka bir boyut katıyor. Deneyimleyerek ve eğlenerek öğrenmenin mümkün olduğuna drama boyunca şahit olacağız sanırım ...” (4. Atölye)

K8: “Bugün dramada yaptığımız her etkinlik bir rehberin tur boyunca mesleğini icra ederken yaşadığı süreci destekler nitelikteydi. Bir tur programını tüm detaylarıyla plandık, bu süreçte turist rolünde olduğum zamanlarda oldu. Bu anlamda onların rolünde olmak misafirlerimin yaşadığı süreci daha da yakından anlamamı sağladı. Drama empati yapmanın, öğrenmenin yaşayarak, deneyimleyerek daha da etkili olduğunu şahsım adına bana öğretti ...” (5. Atölye)

K18: “... tur sürecini planlarken fark ettiğim şey başka bölgelerde çalışan arkadaşlarımın dikkat ettiği hususlardı. Örneğin Antalya'da çalışan arkadaşım müze giriş yerindeki gölge alanını dahi planlama sürecine eklemişti. İstanbul'da çalışan arkadaşım trafiğin yoğun olduğu saatleri detaylandırmıştı. Bunun gibi birçok detayı birbirimizin bilgilerinden öğrenme fırsatı elde etmiş olduk ...” (5. Atölye)

K6: “Bugün meslek sorunlarımıza dair çeşitli çalışmalar yaptık. Grup içerisinde farklı bölgelerde, sürelerde rehberlik yapmış arkadaşlarımın deneyimlerden çok şey öğrendim. Kendi duygu ve düşüncelerimi açıkça ifade ettim. Doğaçalamalarda bu sorunları yaşayarak tekrar tekrar deneyimlemek özellikle yasal sorunlar bakımından benim için oldukça akılda kalıcı oldu ...” (6. Atölye)

K17: “... meslek sorunlarını işlediğimiz bu atölyede bir erkek olarak meslek hayatımda birebir yaşamadığım ancak kadın meslektaşlarımın yaşadığı cinsiyet sorunlarını deneyimledim. Bu etkinlikler onlarla derin bir şekilde empati kurmamı sağladı. Yaşayarak deneyimlediğim cinsiyet problemlerini içselleştirdiğimi ve bundan sonra bu sorunlara karşı daha duyarlı davranacağımı düşünüyorum. Dramanın yaşattığı bu deneyimler birbirimizden çok fazla şey öğrenmemizi sağlıyor ...” (6. Atölye)

K7: “... zaten iş yaşamımızda mevcut sorunlarımızın farkındaydık ancak drama çalışmalarında rutinimizin dışında dramatik durumlarla karşılaştık. Olayları yaşayarak deneyimlemek içimizde anlamlandırmak adına çok etkili oldu. Süreç boyunca karşılıklı bir etkileşim söz konusuydu bu da birbirimizden öğrenmemize zemin sağlıyor ...” (7. Atölye)

K19: “... meslek sorunlarının ne derece kritik sonuçlar doğurduğuna bir kez daha şahit olmak hem üzücü hem de bu konu hakkında çok farklı görüşlerin, çözümlerin var olduğunu bilmek bana iyi hissettirdi. Arkadaşlarımdan deneyimlerden çok şey öğrendim. Doğaçlamalarda bu sorunlarla baş etme çabası konuların önemini içselleştirmemi sağladı ...” (7. Atölye)

K2: “... meslek sorunlarımızın hala çözülememiş olması beni derinden üzse de burada bulunan rehber arkadaşlarımdan sorunlara yönelik bilgileri, deneyimleri ve çözüm önerileri beni çok umutlandırdı. Bu süreçte ne kadar çok şey öğrendiğimi, yaşayarak deneyimlediğimi düşününce iyi ki bu atölyelere katılmışım diyorum ...” (8. Atölye)

K3: “... bir rehber olarak mevcut sorunlarımızı zaten biliyordum ancak buradaki rehber arkadaşlarımdan çalıştığı bölgelerin, yaşlarının, uzmanlık alanlarının, çalıştığı sürelerin çok çeşitli olması birbirimizden öğrendiğimiz bilgilerinde zenginleşmesine neden oldu. Doğaçlamalarda meslek sorunlarını yaşayarak işlemek benim açımdan hem akılda kalıcı hem de eşsiz bir deneyim oldu ...” (8. Atölye)

K12: “... benim açımdan meslek sorunlarına yönelik yaptığımız etkinliklerin en büyük etkisi özellikle meslek kanunları, yasal sorunlar, vergilendirme gibi sorunların akılda kalıcı nitelikte olmasıydı. Bazı rehber arkadaşlarımdan bu konuda oldukçaengin bilgilere sahipti. Rehberliğe yeni başlamış bir meslektaşları olarak kendilerinden çok fazla şey öğrendim.” (8. Atölye)

K5: “... sorunları işlediğimiz bu atölyelerde dramanın bende yarattığı en büyük etki bildiğim mevcut sorunları ve henüz karşılaşmadığım ama mesleğimin geleceği açısından oldukça önemli gördüğüm sorunları bizzat yaşayarak deneyimlemek ve buradaki arkadaşlarımdan çokça şey öğrenmek oldu. Ayrıca eğitim hayatımız boyunca

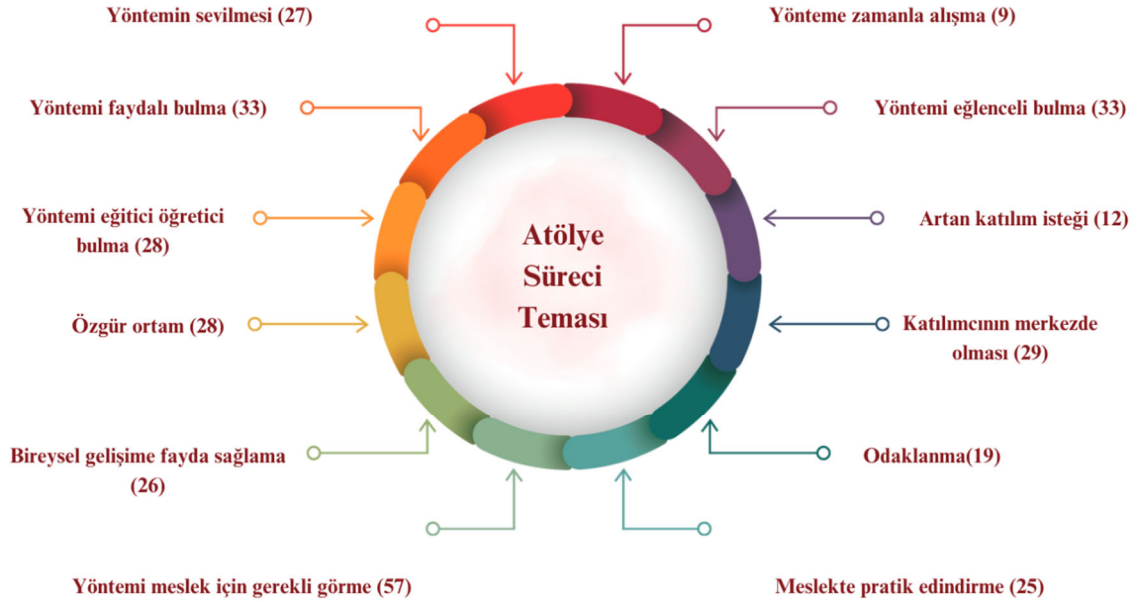
meslek kanunlarını ders olarak işleriz ancak hiç bu kadar etkileyici ve akılda kalıcı olmamıştı ...” (8. Atölye)

K15: “Yaşadığımız drama sürecini değerlendirdiğimiz bu atölyede ilk günden son güne kadar edindiğim deneyimleri düşündüm. Bu eğitime katıldığım için gerçekten çok mutluyum. Eğitim ve meslek hayatımda yaşayıp yaşamadığım tüm süreçleri burada kurgu içerisinde tekrar tekrar yaşayarak deneyimledim. Bu süreç tüm deneyimleriyle benim hayatımda kalıcı bir yer edinecek ...” (9. Atölye)

K4: “... daha önce bu şekilde bir eğitimle hayatımın hiçbir aşamasında karşılaşmadım. Dramanın bu özgür ortamında hem eğleniyor hem öğreniyoruz. Bu yazdığım son günlük olması sebebiyle tüm arkadaşlarıma bu karşılıklı öğrenme imkanını samimiyetle benimle paylaştıkları için teşekkür ederim ...” (9. Atölye)

5.2.3. Atölye Süreci Teması

Araştırmada turist rehberlerinin uygulama sürecinde her atölye sonrasında yazdığı katılımcı günlüklerinden elde edilen bulgulara göre turist rehberleri yaratıcı drama atölye süreci hakkında görüşlerini ifade etmişlerdir. Buna ilişkin olarak *atölye süreci* teması; *yöntemin sevilmesi, yönleme zamanla alışma, atölyeleri eğlenceli bulma, atölyeleri faydalı bulma, atölyeleri eğitici öğretici bulma, artan katılım isteği, özgür ortam, katılımcının merkezde olması, odaklanma, bireysel gelişime fayda sağlama, meslek için gerekli görme ve meslekte pratik edindirme* şeklinde kodlanmıştır. Atölye süreci temasına ilişkin kodlara Şekil 18’ de yer verilmiştir.



Şekil 18. Atölye süreci teması

Turist rehberlerinin atölye sürecine ilişkin görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

K8: “Bugün atölyenin ilk günü çok yaratıcı, eğlenceli etkinlikler yaptık Başta hiç bilmediğim bir yöntemle işlenmesini ilginç buldum ancak oyunlar devam ettikçe süreci çok sevdim ve kolayca uyum sağladım ... bir sonraki etkinliği merakla bekliyorum” (1. Atölye)

K16: “merhaba günlük. Süreç boyunca benimle olacaksın bugün çok eğlenceli etkinlikler yaptık, baştaki tedirginliğimden eser kalmadı hem de rehberliğin tarihsel sürecini işledik hiç bu kadar etkili faydalı bir konu işlenişiyile karşılaşmamıştım çok sevdim bu yöntemi ... önümüzdeki günleri sabırsızlıkla bekliyorum umarım hep böyle devam eder ...” (1. Atölye)

K1: “... gerçekten nereye geldim diye düşündüm ilk önce koşup oynuyorduk ama sonra fark ettiğim şey eğlenirken öğrendiğimiz, becerilerimizi geliştirdiğimiz oldu

özellikle empati kurmanın bu kadar derinden yaşandığı dramanın, yaptığımız tüm iletişim çalışmalarının meslek için çok faydalı olacağını düşünüyorum. İş yoğunluğunsa zaman ayıramam diye düşünüyordum şimdi koşar adım geliyorum ...” (2. Atölye)

K10: “Her geçen gün şaşırmaya devam ediyorum okullarda iletişim dersi görürüz veririz ancak Aynı zamanda bir eğitimci olarak hiçbir kurumda bu derece etkili etkinliklerle karşılaşmamıştım özellikle beden dilimizi kullandığımız etkinlikleri büyüleyici buldum o kadar derin bir empati yapmamızı sağladı ki anlatamam. Rehberler için en temel gereklilik iletişim becerilerinin yüksek olmasıdır bugün dramada iletişimin tüm boyutlarını yaşayarak deneyimledik ayrıca kişisel olarak insanın kendi içine duygularına korkularına yeterliliklerine dönmesini sağlıyor bugün atölyeyi hem bir eğitmen olarak çok öğretici buldum hem de mesleğimiz için en temel gereklilikleri bu kadar faydalı ve güzel içeriklerle eğlenceli bir şekilde işlenmesini çok takdir ettim. Meslekte ve okullarda dramanın çoğalarak var olmasını dilerim” (2. Atölye)

K2: “ Bugün daha kalabalık gruplarda çalıştık atölye özelinde fark ettiğim şey bizlerin merkezde yer alması liderin eşliği söz konusu ancak tüm süreci biz şekillendiriyoruz. Bunun öğretene öğrenen hiyerarşik ilişkisi dışında kaldığını ve klasik eğitimin dışına çıkarak onun pasif yapısını aktifleştirdiğini düşünüyorum tabi dramanın yarattığı özgür ortam bu faydaları destekliyor. Dramayı bu sebeplerden ötürü hem çok eğlenceli hem de çok eğitici ve öğretici buldum. Özellikle mesleğimiz için çok gerekli bir eğitim yöntemi bence ...” (3. Atölye)

K11: “... çok faydalı etkinlikler vardı hem bireysel anlamda hem de grupla birlikte birbirimizin deneyimlerinden de yola çıkarak çok güzel çalışmalar yaptık bu kadar özgür bir ortamda öğrenmemek mümkün değil, eğitici bir gün oldu hepimiz adına ...” (3. Atölye)

K3: “Bugün atölyedeki her etkinlikte sayısız problemlerle karşılaştık drama sürecinin bizim merkezde olduğumuz şekilde ilerlemesi alışık olmadığımız bir eğitim sistemi problemleri deneyimleyerek çözüm diyoruz bu aşamada mesleğimiz için bu atölyelerin çok gerekli olduğunu düşünüyorum hem bireysel anlamda gelişmemize hem de meslekte pratik edinmenize destek oldu ... bugünkü atölyede yaptığımız etkinliklerle bahsettiğim

sosyal becerilerimizin geliştiği hem de eğlenerek öğrendiğimiz bir günü daha tamamlamış olduk” (4. Atölye)

K12: “bugün yaptığımız atölyede problem çözme becerilerimiz üzerine odaklandık etkinliklerin hem bireysel gelişimimizi hem de meslek için gerekli tecrübeleri geliştirmeye yönelik çok faydalı olduğunu düşünüyorum” (4. Atölye)

K4: “... Bugün atölyede tur programını bütünüyle planladığımız etkinlikler gerçekleştirdik Mesleğimiz için pratik edinmede çok eğlenceli ve faydalı bir yöntem olduğunu düşünüyorum umarım bu yöntem eğitim öğretim hayatında da daha sıklıkla uygulanır ...” (5. Atölye)

K13: “... Bir tur programını planlamak hiç bu kadar eğlenceli ve pratik olmamıştı ... Yaptığımız etkinlikleri çok faydalı buluyorum hatta bir baba olarak evde çocuklarla oynadığımız oyunları tekrarlıyoruz bu da dramanın her yaştan, her eğitim düzeyinden, her meslekten kişileri kapsadığını hissettiriyor bana drama yöntemini gerçekten çok sevmekle beraber mesleğimiz ve sosyal becerilerimiz adına eğitici ve öğretici buluyorum ...” (5. Atölye)

K5: “... meslek sorunlarını işlediğimiz bu atölyeleri çok faydalı buluyorum özellikle burada yaptığımız etkinlikler mesleğimiz adına çok gerekli sorunlar hakkında düşüncelerimi şeffaf bir şekilde paylaştım bu anlamda kendini ifade etmek drama sayesinde hiç de zor olmadı bence bir nevi pratik yapmış oluyoruz atölyelerin özgür ortamında gerçekleştirdiğimiz her çalışma bu anlamda öğretici oluyor ...” (6. Atölye)

K14: “... bugün meslek sorunlarımızı tartışmak bunlara yönelik çeşitli çalışmalar yapmak bu süreçte meslek adına çok faydalı oldu. Drama yöntemi işleniş bakımından bence mesleğimiz için çok uygun içeriklere sahip. Özellikle yasal içerikler hiç bu kadar akılda kalıcı olmamıştı. ... Hem sosyal becerilerimizi geliştirdiği hem de meslek adına pratik edindiğimiz oldukça zengin çalışmalar yapıyoruz. Zaten sosyal becerilerin mesleğimizde den bağımsız bir konu olduğunu düşünmüyorum bu anlamda dramanın oluşturduğu özgür atmosferde bu etkinliklere katılmak herkes için eğitici ve öğretici oldu ...” (6. Atölye)

K6: “Bugün acentalarla ve tur kapsamında çalıştığımız diğer işletmelerle ilgili yaşadığımız sıkıntıları işledik ... Bence mesleğimiz için çok önemli ve faydalı etkinlikler

vardı drama bize hem bireysel anlamda hem de mesleğimiz açısından çok büyük katkılar sağlıyor bu nedenle bu yöntemi çok seviyor ve meslek kuruluşlarımızın her alanında yer almasını diliyorum ...” (7. Atölye)

K15: “Mesleğimiz içerisinde zaten sıklıkla karşılaştığımız problemleri tartıştığımız bugün de diğer arkadaşlarımızın deneyimlerinden faydalanarak çok verimli bir atölye daha gerçekleştirdik drama yöntemiyle bu konuların içselleştirerek yaşanması problemlerin sebeplerine ve çözümlerine odaklanması elbette ki günlük rutinimiz de etki edecektir bunun için dramayı meslek eğitiminde çok önemli bir yerde görüyorum ...” (7. Atölye)

K7: “bugün atölyelerde mesleğimiz adına çok gerekli faydalı etkinlikler yaptık dramada en çok sevdiğim şeylerden bir tanesi bizim merkezde olmamız tüm süreci ilerleten bir nevi şekillendiren yöneten kişilerin biz olması çünkü genelde meslek sorunları belli başlı başlıklar altında toplanıyor ve güncellemeden bizlere sunuluyor oysa dramada tam da sorunları yaşayan bizlerin sözüyle hareket ediliyor bence bu detay çok önemli bizim adımıza kimse konuşmuyor burada kendi sözümüzü kendimizi ifade ediyor ve çözüme yönelik önerileri de yine yaşayan bizlerin sunuyor olması bu konuda çok önemli bence drama bunu gözetiyor ve buraya katılma isteğimi arttırıyor ... ” (8. Atölye)

K8: “Buraya her geçen gün büyük bir istekle geliyorum hatta sonuna yaklaşmış olmak beni üzmüyor değil özellikle meslek sonlarını işlediğimiz bu atölyelerde sorunları muhatabı olan bizlerin sözlerini, deneyimlerinin bu kadar özgür bir ortamda böyle bir projede yer alacak olması beni çok mutlu ediyor buraya katılarak hem bireysel anlamda kendime çok şey kattığımı hem de mesleğim adına önemli bir şey yaptığımı düşünüyorum dramaya bu anlamda bize bu yaratıcı alanı sunduğu için teşekkür etmek gerek ...” (8. Atölye)

K17: “bugün gerçekten drama atölyenin sonuna geldiğimiz için üzgünüm ancak bu kadar keyifli vakit geçirmenin ve gerçekleştirdiğimiz son atölyede kendimiz ve mesleğimiz için ne kadar güzel bir projenin içinde yer aldığımızı düşünmek beni mutlu ediyor Dramayı mesleğim için çok önemli bir yerde olduğunu düşünüyorum özellikle meslek sorunlarımızı belirlediğimiz ve çözüm önerileri sunduğumuz bu atölyede sorunlarla karşılaşan, mücadele eden ve maalesef çözülmeyen sorunlar karşısında bedenler ödeyen

rehberler olarak bizim sözüümüzün bu konuda önemli atfedilmesi ayrı bir önem taşıyor benim için ... genel değerlendirme sürecinde ifade ettiğim gibi dramayı çok faydalı, eğlenceli ve sağladığı özgür ortam sayesinde çok etkileyici bir yöntem olarak görüyorum umarım mesleğimizin her alanında hatta eğitimin her alanında sıklıkla yer alır ...” (9. Atölye)

K19: “bugün atölyenin son günü ne kadar keyifli ve eğlenceli vakit geçirdiğimi tekrarlamak istiyorum. Tüm bunların yanında çok sayıda bilgi ve deneyimle bu süreci tamamladığım için çok mutluyum rehber arkadaşlarımdan farklı bakış açıları edinmek birbirimizden çok şey öğrenme ve bunları yaşayarak içimize sindirerek gerçekleştirmek benim için daha önce karşılaşmadığım eşsiz bir deneyimdi özellikle son atölyede gerçekleştirdiğimiz meslek sorunlarını belirleme ve çözüme yönelik öneriler sunma konusunda biz rehberlerin görüşlerinin merkeze alınması sürecin bizim etrafımızda şekillenmesi oldukça önemliydi dramanın patron-çalışan, meslek odası-üyesi öğretmen-öğrenci ilişkisinin ötesinde oldukça samimi yaratıcı demokratik bir işlenişi var bunlar drama yöntemini sevmemin en başlıca nedeni ... ” (9. Atölye)

5.2.4. Duygusal Deneyim Teması

Araştırmada yer alan turist rehberlerinin uygulama sürecinde her atölye sonrasında yazdığı katılımcı günlüklerinden elde edilen bulgulara göre turist rehberleri yaratıcı drama atölyelerinde duygu durumlarına yönelik görüş bildirmişlerdir. Buna ilişkin olarak *duygu durumu* teması; *dinlenmiş hissetme, özgür hissetme, keyifli hissetme, heyecanlı hissetme, rahat hissetme, eğlenmiş hissetme, tedirgin hissetme, gergin hissetme* şeklinde kodlanmıştır. Duygu durumu temasına ilişkin kodlara Şekil 19’ da yer verilmiştir.



Şekil 19. Duygusal deneyim teması

Turist rehberlerinin duygu durumu temasına ilişkin görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

K6: “ Bugün ilk atölye olduğundan biraz tedirgindim tanımadığım insanlar ve hiç bilmediğim bir yöntem aslında açık olmak gerekirse bir arkadaşımın ısrarı ile gelmişim hem de belki bu araştırmaya bir desteğim olur düşüncesiyle ve bugünün sonunda çok eğlendim çocuklar gibi şendim hatta ne söylesem az kalır bu kadar hızlı bir duygu değişimi beklemiyordum kendimde ama burada öyle samimi bir ortam oluştu ki oyun oynamanın etkisi sanırım çok güldüm hatta günlüğümü yazarken şu anda da çok gülüyorum bir sonraki atölyeyi çok merak ediyorum şimdiden ... ” (1. Atölye)

K11: “ Bugün atölye biter bitmez yanınıza geldim ve dramanın psikolojide kullanılıp kullanılmadığını sordum evet sizin yetkiniz dışında psikologların bu tekniği kullandığı psikodramadan bahsettiniz bunu sorma amacımı günlüğüme de not düşmek istiyorum buraya gelirken bir sürü endişe taşıyordum kim var, ortam nasıl, eğitim sonuçta sıkıcı olabilir gibi bin bir soru vardı kafamda hatta huysuzdum bile bence başlangıçta. Süreç başladı nasıl bitti anlamadan üç saatin sonunda ben bulut gibiydim yani eğitmenimizin eğitimin amacı direk duygu salınımına yönelik olmadığını söylemesine rağmen ben çok rahatlamış, çok eğlenmiş ve günün yorgunluğunu üstümden atmıştım Çok heyecanlıyım diğer atölyeler için iyi ki geldim ... ” (1. Atölye)

K8: “... hem çok eğlendim hem de çok şey öğrendim ...” (2. Atölye)

K12: “bugün ki kağıdı düşürmeme oyununda çok eğlendim grupla çalışmak çok keyifli ben bu kadar kalabalık bir ekiple çalışmanın, bu yoğun fikir alışverişinin yorucu olacağını sanmıştım ama aksine burada bunca koşturmaya rağmen dinlendiğimi hissettim bugün ...” (3. Atölye)

K14: “... ayrıca bugün çok keyifliyim atölyedeki etkinliklerde iş yaşamında ne kadar kriz çıkabilirse bir fazlasını yaşadık ve bunlarla mücadele ettiğimiz bir gündü bazı arkadaşlarımın performanslarına çok güliyorum, gerçekten hep birlikte çok eğlendik ...” (4. Atölye)

K20: “... ne kadar güzel bir etkinlikti çok keyif aldım ... Yine çok eğlendiğimiz bir günün sonu daha geldi” (5. Atölye)

K15: “... meslek sorunlarını konuşmak bir yanıyla hala çözülmemiş çok sayıda sorunumuzun varlığını keşfetmek açısından üzücü olsa da burada kendimizi ifade etmek bir nevi dertleşmek ve bunu dramanın demokratik ortamında özgürce herhangi bir yanlış anlaşılma vb. endişeleri taşımadan, baskı hissetmeden gerçekleştirmek beni çok rahatlattı ...” (6. Atölye)

K18: “... bugün gerçekten kendimi süreç boyunca en özgür hissettiğim atölyeydi hem oyunlarda bu hissimi fark ettim hem de meslek sorunlarını tartıştığımız etkinliklerde maalesef bazı zamanlar sorunlarımızı bu ciddiyetle dile getiremiyoruz ya kendimizi açıkça rahatça ifade edebildiğimiz bir ortam oluşmuyor ya da buradaki gibi bazı endişelerden uzak kalamıyoruz. Özellikle bir kadın olarak cinsiyet ayrımcılığına dair problemlerimizi ne kadar şeffaf şekilde paylaşabildik burada herkes etkinlikler sayesinde bizimle derin bir empati yaşadı gerçekten çok teşekkür ederim bu özgürlük hissini yaratan bu yöntem, eğitmenimize ve arkadaşlarıma ...” (7. Atölye)

K10: “... meslek sorunlarını işlediğimiz bu atölye bizim için kritik önem taşıdığından duygularımız biraz yoğundu tabii ki kızgınlığımızı kontrol ettik zaten drama sayesinde bu kadar ciddi meseleleri bile eğlenceli bir şekilde ele alabiliyoruz ... benim bugün çok keyif aldığım bir süreç yaşandı atölyede ...” (8. Atölye)

K13: “Bugün atölyenin son günü hem sürece dair bir genel değerlendirme yaptık hem de meslek sorunlarının belirlenmesi ve çözüm önerileri için çeşitli etkinlikler gerçekleştirdik ... herkes süreç içerisinde ne kadar çok eğlendiğin, güldüğünü, oyun oynamaya duyduğu özlemi, endişelerinin nasıl drama ortamı sayesinde yok olduğunu hem kendimize hem mesleğimize fayda sağlayarak çok keyifli, rahat hissettiğini dile getirdi. Drama süreci ile ilgili duygu ve düşüncelerinden bahsedip önerilerde bulundu.. Bende arkadaşlarımın tüm fikirlerini katılarak, atölyelerin bitmesine üzülen yazdığım son günlüğümü özellikle bu yaratıcı ve özgür ortamı eğlenceli etkinliklerle bize sunan tüm becerilerimize ve bilgilerimize sayısız katkısı olan dramaya, eğitmenimize ve katılan tüm rehber arkadaşlarıma sonsuz teşekkür ederek noktalamak istiyorum, sevgiyle.” (9. Atölye)

5.3. GENEL DEĞERLENDİRME ATÖLYESİ EĞİTMEN NOTLARINDAN ELDE EDİLEN VERİLER İLE İLİŞKİLİ BULGULAR

5.3.1. Turist Rehberliği Meslek Sorunları

Katılımcı turist rehberlerinin genel değerlendirme atölyesinde meslek sorunlarının belirlenmesi ve sorunların çözümüne ilişkin sunduğu önerilerin bir araya getirildiği eğitmen notlarından elde edilen verilere ilişkin yapılan tümevarımsal içerik analizi sonucunda yedi temaya ulaşılmıştır. Araştırmada, yer alan turist rehberleri görüşleri; *mesleğin yapısı gereği sorunlar, yasal sorunlar, sektörel sorunlar, turist rehberliği eğitime yönelik sorunlar, turist grupları ile ilgili sorunlar ve rehberlere dair sorunlar* temaları altında incelenmiştir. Eğitmen notlarından elde edilen veriler sonucunda ulaşılan temalarla ilişkili kod matris tarayıcısına Tablo 7’ de yer verilmiştir.

Tablo 8. Eğitimden elde edilen veriler sonucunda ulaşılan temalarla ilişkili kod matris tarayıcısı

Kod Sistemi	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19	K20	K21	TOPLAM	
Turist Rehberliği Meslek Sorunları																							0
Mesleğin Yapısı Gereği Sorunlar																							0
Sezonluk Çalışma																							13
İş Güvencesinin Olmaması																							21
Sosyal Güvencesinin Olmaması																							21
Emeklilik Sorunu																							16
Dış Etkenlere Bağlı Olması																							15
Fiziksel Güç Gerekirmesi																							9
Sürekli Kendini Yenileme Gerekliliği																							10
İş Ve Aile Çatışması																							7
Uzun ve Düzensiz Çalışma Koşulları																							12
Duygusal Olarak Yıpratıcı Olması																							8
Sağlık Problemleri Yaratması																							11
Yasal Sorunlar																							0
Kaçak Rehberlik Sorunu																							21
Vergilendirme Sorunu																							10
Devlet Desteğinin Yetersizliği																							21
Meslek Yasasının Uygulamadaki Eksiklikleri																							21
Denetim Eksikliği																							21
Odalar, Birlikler ve Bakanlık Arasında Koordinasyon Eksikliği																							12
Sektörel Sorunlar																							0
Rehberlik Taban Ücretinin Uygulanmaması																							21
Rehber Enflasyonu																							17
Satış Odaklı Çalışmaya Zorlanma																							16
Çift Dilde Tur Yapmaya Zorlanma																							17
Fiziki Altyapı Koşullarının Yaratıldığı Sorunlar																							9
İşletmelerin ve Çalışanlarının Nitelik Sorunları																							21
Müze ve Ören Yerlerinde Nitelik Sorunları																							8
Ulaşım Ve Transfer Süreçlerindeki Sorunlar																							10
Cinsiyet Ayrımcılığına Dayalı Sorunlar																							8
Türkçe Rehberlik																							21
Turist Rehberliği Eğitimine Yönelik Sorunlar																							0
Uzmanlık Eğitimlerinin Yetersizliği																							6
Kontenjan Fazlalığı																							16
Müfredat Yetersizliği																							15
Parçalanmış Eğitim Yapısı																							12
Turist Grupları ile İlgili Sorunlar																							0
Turistlerin Entelektüel Birikiminin Yetersizliği																							9
Turist Profiliinin Değişkenliği																							10
Turistlerin Güvenlik Endişesi Duyumaları																							6
Turistlerin Rehberlere Saygı Göstermemesi																							6
Turistlerin Rehberlere Olan Güvensizliği																							7
Rehberlere Dair Sorunlar																							0
Bazı Rehberlerin Taban Ücret Altında Hizmet Vermesi																							21
Bilgi Ve Donanımı Yetersiz Rehberler																							11
TOPLAM	23	22	24	20	23	30	25	26	27	21	29	25	29	23	25	25	28	23	25	21	22	516	

5.3.1.1. Mesleğin Yapısı Gereği Sorunlar Teması

Katılımcı turist rehberlerinin genel değerlendirme atölyesinde meslek sorunlarının belirlenmesi ve sorunların çözümüne ilişkin sunduğu önerilerin bir araya getirildiği eğitimden elde edilen bulgulara göre turist rehberleri mesleğin yapısı gereği yaşadıkları sorunları ifade etmişlerdir. Buna ilişkin olarak *mesleğin yapısı gereği sorunlar* teması; *sezonluk çalışma, iş güvencesinin olmaması, sosyal güvencesinin olmaması, emeklilik sorunu, dış etkenlere bağlı olması, fiziksel güç gerektirmesi, sürekli kendini yenileme gerekliliği, iş ve aile çatışması, uzun ve düzensiz çalışma koşulları, duygusal olarak yıpratıcı olması ve sağlık problemleri yaratması* şeklinde kodlanmıştır. Mesleğin yapısı gereği sorunlar temasına ilişkin kodlara Şekil 20' de yer verilmiştir.



Şekil 20. Mesleğin yapısı gereği sorunlar teması

Turist rehberlerinin mesleğin yapısı gereği sorunlar temasına ilişkin görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

K1: “Mesleğimizin yapısı birçok sorunu beraberinde getiriyor. Şu anda Kapadokya bölgesinde çalışıyoruz ancak Akdeniz bölgesi gibi sezonun düşük olduğu bölgelerde çalışmak rehberler açısından olumsuz bir durum. Zaten mesleğimizin iş güvencesi yok her türlü dışsal faktörlerden etkilendiği gibi düşük sezonun olduğu bir bölgede çalışmak çok sayıda sorunu beraberinde getiriyor. Bunun dışında mesleğimiz fiziki güce dayalı bir meslek, mesaimizin de olmadığını düşündüğümüzde yaşadığımız bu sıkıntılar beraberinde sağlık problemlerini getiriyor. Bu sorunlar sosyal güvenceleri olmayan biz rehberler için kritik seviyede olumsuz sonuçlar yaratıyor.”

K2: “Rehberlik mesleğinin bence en büyük problemlerinden birisi iş güvencesinin olmaması. Hem sürdürülebilir bir istihdam yaratmakta zorlanılıyor hem de sosyal

güvencenin olmaması rehberlik mesleğini icra etmekte bir dezavantaj olarak karşımıza çıkıyor. Tabi bu durumlar emeklilik hakkımıza da yansıyor ya çok geç emekli olabiliyoruz ya da hiç.”

K3: “Rehberlik mesleği aslında dışardan bakıldığında bağımsız çalışma avantajı göz önünde bulundurulduğunda oldukça çekici bir meslek ancak rehberlerin sürekli olarak kendisini yenilemesi gerekir ancak bu iş güvencesini sağlayamayan açıkçası geçim derdine düşen rehberler için çok da kolay olmuyor malumunuz değişen dünya koşullarına ayak uydurmak eğitime katılmak kitapların ve eğitimlerin pahalılığına kadar uzanır bu sorun. Ayrıca rehberlik mesleği mesaisi olmayan, uzun ve belirsiz çalışma saatlerinin olduğu bir meslektir. Maalesef bu koşullar çoğu zaman bizler için hem fiziki hem de duygusal anlamda yıpratıcı oluyor.”

K4: “Rehberlik mesleğinin sezonluk olması sorunu mesleğimizin iş güvencesi anlamında büyük problemlerinden. Akdeniz bölgesi gibi düşük sezonda çalışan rehberler elde ettiği tüm kazancını yılın geri kalanına paylaşmak zorunda bırakılıyor. Sosyal güvencemizin olmaması da ekonomik anlamda bizleri etkiliyor. Bu sorun emeklilikte de karşımıza çıkıyor maalesef emeklilik bu koşullar altında sadece bir hayal”

K5: “Mesleğimizi icra ederken bazen aile ve iş yaşamı arasında dengeyi bulmak zor olabiliyor tabi ki “rehberden eş olmaz” klişesi tam anlamıyla gerçek değil evli ve çocuklu rehberler de gayet sürdürülebilir bir aile yaşamına sahip. Ancak bazı zamanlar bu yaratılan algı yüzünden kadın-erkek fark etmeksizin bu anlamda bir ayrımcılığa maruz kalabiliyoruz. Tabi mesleğimizde mesainin olmaması ya da yaşanan krizlerin direkt bizleri ekonomik anlamda etkiliyor olması hem bireysel yaşamımıza hem aile yaşantımızı etkilemiyor değil.”

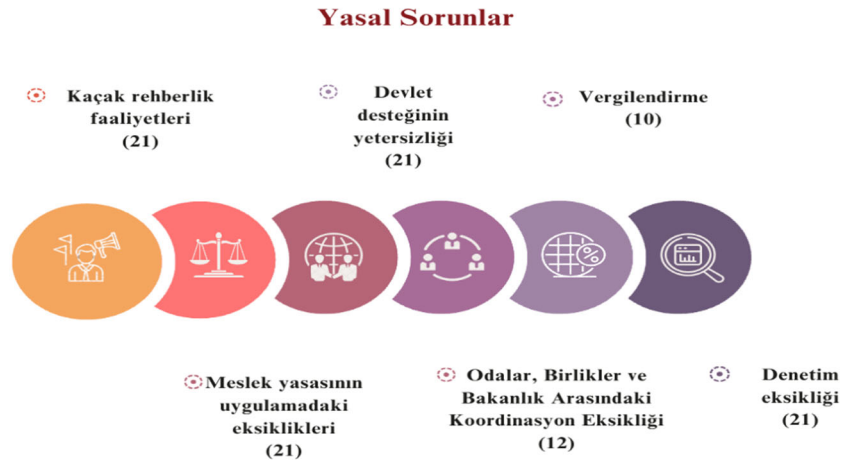
K6: “Aslında biz rehberler genel anlamda mesleklerini çok severek icra eden kişileriz. Bu sebeple mesleğimizin yapısı gereği yaşadığımız sıkıntılar bir yerde bizim meslek motivasyonumuzu direkt olarak etkilemiyor yani şunu söylemeye çalışıyorum uzun ve belirsiz çalışma saatleri bizler için hem duygusal hem de fiziki anlamda sağlık sıkıntıları yaratıyor elbette ancak sosyal güvencemiz olduğunu varsaydığımızda bu sorunlar mesleğin gereği denilip çözümlenemeyecek hale dönüşmüyor. Haklarımız yasalarla korunup, uygulandığında, emeğimizin karşılığını tam anlamıyla aldığımızda, iş

istihdamı konusunda süreklilik sağlandığında, sosyal güvencemiz emeklilik sorunumuz çözüldüğünde bahsedilen kendini yenileme gerekliliği gibi sorunların büyük krizlere yol açmayacağını mesleği bırakmaya kadar uzanan sonuçlara varmayacağını düşünüyorum.

K7: “Gerçekten mesleğimizin çözülemeyen sorunlarının bu derece büyük boyutlarda olması ne kadar üzücü. Fiziki bir iş gücü gerektiren ve uzun çalışma saatlerinde hizmet verdiğimiz bu meslekte sosyal güvencenin olmaması sağlık problemlerinin boyutunu giderek arttırıyor. Ülkenin imajı için çok önemli olduğumuz ülkemizin yüzü olduğumuz her defasında bize hatırlatılıyor “aman ha sizler turizm elçilerisiniz” biz zaten yaptığımız işin sorumluluklarını ve önemini bilerek severek mesleğimizi yapıyoruz. Bu anlamda yetkililerin bu koşullar altında bile bizden beklediği özeni bizde meslek sorunlarımızın çözümü için göstermelerini istiyoruz.”

5.3.1.2. Yasal Sorunlar Teması

Katılımcı turist rehberlerinin genel değerlendirme atölyesinde meslek sorunlarının belirlenmesi ve sorunların çözümüne ilişkin sunduğu önerilerin bir araya getirildiği eğitmen notlarından elde edilen bulgulara göre turist rehberleri meslekte yaşadıkları yasal sorunları ifade etmişlerdir. Buna ilişkin olarak *yasal sorunlar* teması; *kaçak rehberlik faaliyeti sorunu, vergilendirme sorunu, devlet desteğinin yetersizliği, meslek yasasının uygulamadaki eksiklikleri, odalar, birlikler ve bakanlık arasındaki koordinasyon eksikliği ve denetim eksikliği* şeklinde kodlanmıştır. Yasal sorunlar temasına ilişkin kodlara Şekil 21’ de yer verilmiştir.



Şekil 21. Yasal sorunlar teması

Turist rehberlerinin yasal sorunlar temasına ilişkin görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

K8: “Bence rehberlik mesleğinin en temel sorunlarından bir tanesi maalesef ki kaçak rehberlik faaliyeti yürüten kişiler. Aslında meslek kanunu bu anlamda çok kapsayıcı fakat uygulama konusunda hala çok büyük sıkıntılar olduğunu düşünüyorum. Meslek yasasının uygulamada yarattığı sorunlar sadece kaçak rehberlik faaliyeti ile sınırlı kalmayıp rehberlik taban ücretlerinden iş etiğine kadar denetlenmeyen birçok sorunla karşılaşyoruz.”

K9: “Yasal sorunlar çerçevesinde en büyük sıkıntılardan bir tanesinin vergilendirme konusunda yaşadığını düşünüyorum. Çok çeşitli sayıda vergi usulüne tabii tutulmak hala vergi kalemleri konusunda karışıklığın engellenip belli bir standarda oturtulmamış olması problemlerin kaynağı bence.”

K10: “Yasal sorunlardan bahsettiğimizde yaşadığımız en önemli sıkıntının devlet desteğinin çoğu durumda yetersiz kalması diye düşünüyorum. Yakın zamanda bir pandemi süreci geçirdik. Bunun dışında turizmin etkilendiği büyük ekonomik krizler, terör saldırıları gibi dışsal faktörlerin yaratmış olduğu olumsuz ekonomi koşullarında maalesef rehberlik mesleği direkt olarak etkilenen meslek gruplarından. Bu anlamda

devlet desteğinin yeterli hale getirilmesi biz rehberlerin mesleğini sürdürmesi açısından oldukça kritik önem taşıyor.”

K11: “Devlet desteğinin yetersizliği konusunda rehberler olarak sıkıntı yaşadığımızı düşünüyorum. Turizm dışsal faktörlerden etkilenen birincil mesleklerden. Bu anlamda rehberler de yaşanan krizler sonucunda mesleklerini bırakmak ya da ek bir iş yapmak mecburiyetinde kalıyor. Yasal çerçevede meslek odalarının, TUREB ve TÜRSAB’ın yetkinlikleri tartışılır. Maalesef ki bakanlıkla yaşanan anlaşmazlıklar, koordinasyon eksikliği, denetimlerin yapılmaması birincil derece de bizleri etkiliyor.

K12: “Rehberler olarak büyük mücadeleler sonucu kazanılmış meslek yaşamızın içerik olarak daha da kapsayıcı olması ve uygulanabilir hale getirilmesi çok önemli. Özellikle rehberlik taban ücretinin uygulanması, vergilendirme sıkıntıları, rehber enflasyonunun önüne geçilmesi, işletmelerde yaşanan hizmet kalitesi ve turizm çalışanlarda nitelik problemleri ile ilgili yasal denetim eksikliğinin olduğunu görüyoruz.”

K13: “Yasalara aykırı şekilde rehberlik yapan kişiler hepimizin en büyük problemi. Bölgemizde taksiciler dahil olmak üzere birçok kişi tarafından rehberlik mesleği yasalara uygun olmayan şekilde icra edilmeye çalışılıyor. Bu sorun tahmin edildiğinin çok ötesinde ülkenin imajına ve rehberlik mesleğine gölge düşürüyor. Ayrıca yasal sorunlarda meslek odaları, birlikler ve bakanlık arasında bir koordinasyon eksikliği olduğunu düşünüyorum.

K14: “Kaçak şekilde rehberlik yapılması bence de mesleğimizin çözülemeyen en büyük en güncel problemi. Yasaların var olması maalesef uygulanabilir olduğu anlamına gelmiyor. Biz rehberler olarak meslek kanununun koruyucu etkisini maalesef yaşayamıyoruz. Bu konuda denetim eksikliği ciddi bir oranda olumsuz sonuçlar doğuruyor.”

5.3.1.3. Sektörel Sorunlar Teması

Katılımcı turist rehberlerinin genel değerlendirme atölyesinde meslek sorunlarının belirlenmesi ve sorunların çözümüne ilişkin sunduğu önerilerin bir araya getirildiği

eğitmen notlarından elde edilen bulgulara göre turist rehberleri turizm sektöründe yaşadıkları sorunları ifade etmişlerdir. Buna ilişkin olarak *sektörel sorunlar* teması; *rehberlik taban ücretinin uygulanmaması, rehber enflasyonu, satış odaklı çalışmaya zorlanma, çift dilde tur yapmaya zorlanma, fiziki alt yapı koşullarının yarattığı sorunlar, işletmelerin ve çalışanlarının nitelik sorunları, müze ve ören yerlerinde nitelik sorunları, ulaşım ve transfer süreçlerindeki sorunlar, cinsiyet ayrımcılığına dayalı sorunlar ve Türkçe rehberlik şeklinde kodlanmıştır. Sektörel sorunlar temasına ilişkin kodlara Şekil 22' de yer verilmiştir.*



Şekil 22. Sektörel sorunlar teması

Turist rehberlerinin sektörel sorunlar temasına ilişkin görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

K15: “Bizler tur kapsamında birçok hizmet sağlayıcı ile ortak çalışırız. Bu anlamda paydaşımız olan işletmelerin nitelik problemleri bizleri birebir etkiliyor. Maalesef bu

durumların çok ciddi sonuçları olabiliyor. Hem öfkeyle hem de üzülecek söylüyorum ki yakın zamanda yaşadığımız depremde hayatlarını kaybeden 32 meslektaşımızın acısını yaşadık İsias Oteli örneğinde. Yaşam hakkımıza bir tehdit olmamalı mesleğimiz. Bu derece ağır, acılı sonuçlar yaratan sorunların sadece başlıklarda kalmaması gerek. Her anlamda denetlenen, kaliteli, güvenli alanlarda yaşamak ve çalışmak istemek en temel haklarımızdan sanırım.”

K16: “Mesleğimiz, doğrudan eğitim ve öğretim sistemleriyle iç içe olduğundan dolayı, iş hayatımızda karşılaştığımız sorunların kökeni de aynı. Müze ve ören yerlerinde turistlere hizmet veren görevliler, otel ve restoran gibi ağırlama hizmetlerinde çalışanlar, acenta çalışanları ve tur aracını kullanan kaptanlar, genel olarak turizm servislerinde paydaşlarımız olan emekçilerdir. Bahsi geçen iş kollarında çalışanların çoğunluğunun özellikle günümüz Türkiye’inde nitelikli olma yani çeşitli kurs ve sertifikalı programlara dahil olup belirli bir eğitim ve görgü sahibi olma gereksinimleri her geçen gün somut bir şekilde artıyor. Toplumun sosyo-ekonomik şartlarının sonucu da olan bu durum rehberlik mesleğinin önemli bir sorunudur.”

K17: “Bu zamana kadar rehberlik sorunlarından bahsedilirken rehberlerin çift dilde tura çıkmaları bir problem olarak başlıklarda yer almıyordu. Ancak çok sayıda farklı ülkeden gelen turist gruplarına tek rehberin eşlik etmesi hiç de etik değil. Farklı dillerde konuşan turist gruplarının aynı tur programında yer alması tartışmasız şekilde tura olumsuz şekilde yansıyor. Acentalar biz rehberlerden çift dilde hizmet etmemizi talep ediyor hatta buna zorlandığımız zamanlar oluyor. Genel anlamda bu durum bir dilde anlatım yaparken diğer misafirlerin tur memnuniyetini olumsuz anlamda etkiliyor. Beklemek istememeleri gayet anlaşılır bir talep. Biz rehberler bu konuda turistlerle birebir diyalog kuran kişileriz haliyle bu konudaki sıkıntılarını direkt bize ve tura yansıtıyorlar. Ayrıca uzun ve esnek çalışma saatlerine sahip bir mesleğimiz bir de çift dilde anlatım yapmak bizlerin performansını da negatif şekilde etkiliyor.”

K18: “Turizm sektöründe yaşadığımız sıkıntıların baş aktörlerinden birisi de seyahat acentaları. Özellikle rehber taban ücretinin uygulanması konusunda çok büyük sıkıntılar var. Zaten rehber enflasyonunun yarattığı rekabet ortamında rehberlerin düşük ücrette çalıştırılmak istenmesi hem yasalara aykırı hem de iş etiğine uygun değil. Maalesef ki bu konuda caydırıcı unsurların olmaması bu uygulamaların önünü açıyor.”

K19: “Benim yaşadığım sorunlardan bir tanesi günümüzde hala altyapı sorunlarının büyük ölçüde çözülememiş olması. Bu durum seyahat eyleminin en büyük unsuru olan ulaşımı olumsuz şekilde etkiliyor. Bu da turun başarılı olarak tamamlanmasını engelliyor haliyle. Ayrıca ulaşım ve transfer hizmeti veren işletmelerin nitelik sorunları çok ciddi boyutlarda. Güvenilir olmayan otobüslerde seyahat ediyor; kurallara uymayan kaptanlarla büyük sorunlar yaşıyoruz. Destinasyonlarda yer alan işletmelerin ve personellerin de nitelik anlamda sorunları mevcut konaklama, yeme- içme işletmelerindeki yetersizlikler, mola yerlerindeki tesislerin yetersizliği, hijyen problemleri, müze ve ören yerlerinde gerekli güvenlik önlemlerinin alınmaması, hediyelik eşya satan işletmelerdeki çalışanların turistlere hem ticari hem de etik dışı davranışları ciddi anlamda mesleğimizi kötü etkiliyor.”

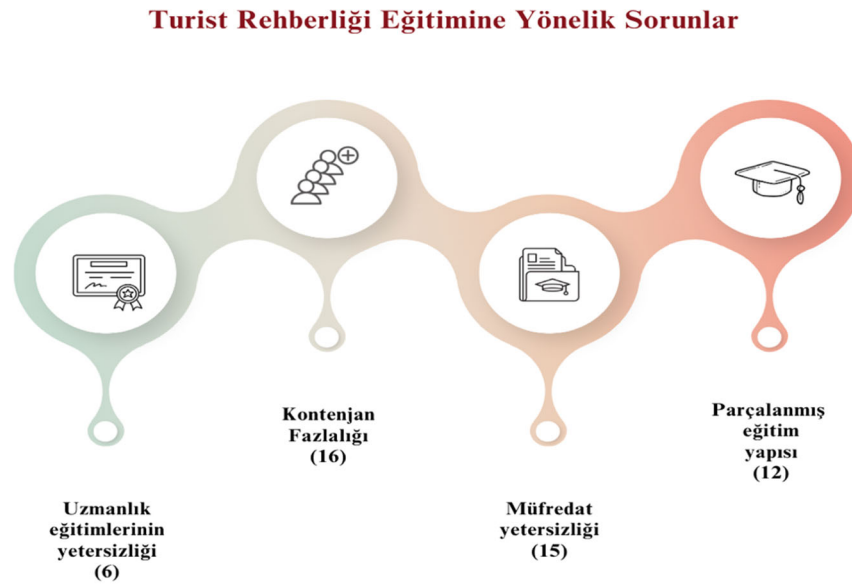
K20: “Seyahat acentalarının rehberlik taban ücretini uygulamamalarını hala tartışıyor olmak beni gerçekten çok üzüyor. Bunun yanı sıra biz rehberleri satış odaklı çalışmaya zorluyor. Bizlerin ülkenin imajı olduğumuzu unutup sadece ticari kaygı güden bir sektörün çalışanları olarak göremez. Çift dilde tur yapmamız konusunda büyük bir dayatma var hatta tur başladıktan çok sonra tura dahil edilen turist grupları oluyor. Gerçekten şaşılabilir ama yaşadığımız sorunlar. Ayrıca acentaların ulaşım ve transfer sürecinde koordinasyon eksikliğinden kaynaklı yarattığı sorunlarla da baş başa kalıyoruz. Bu da turun başarısını olumsuz anlamda etkiliyor bu koşullarda başarılı bir tur yönetmemizi beklemeleri gerçekten sektörün iş etiğinden, turizm bilincinden çok uzakta. Dünyadaki gelişmelere uyum sağlamayı bırakın biz meslek olarak hala olduğumuz yerde sayıyoruz meslek büyüklerimiz hala mesleğini severek yapan rehber meslektaşlarımızın kazanımıyla elde ettiğimiz yasanın varlığı maalesef bizlerin haklarını korumaya yetmiyor.”

K21: “Bir kadın rehber olarak sektörde cinsiyet ayrımcılığına maruz kaldığımız zamanlar oluyor. Bunu ücret politikalarında çokça yaşamıyor olsak da maalesef turizm çalışanları özellikle araç kaptanları, bazen turistler tarafından sözlü ve fiziksel tacize uğrayabiliyoruz. Çok üzücü ama gerçekte yaşananlardan uzak değil. Bunun dışında mesleğimizin diğer önemli sorunlarından rehber enflasyonu ve gölge rehberlik. Meslek kanununun bu sorunların önüne geçememesi gerçekten denetimsiz, sorunların kaynağını

tespit edip çözüme ulaştırılmayan bir sistemde mesleğimizi başarıyla, yüksek bir motivasyonla sürdürmek oldukça zor.”

5.3.1.4. Turist Rehberliği Eğitimine Yönelik Sorunlar Teması

Katılımcı turist rehberlerinin genel değerlendirme atölyesinde meslek sorunlarının belirlenmesi ve sorunların çözümüne ilişkin sunduğu önerilerin bir araya getirildiği eğitmen notlarından elde edilen bulgulara göre turist rehberleri turist rehberliği eğitimine yönelik sorunları hakkında görüşlerini dile getirmişlerdir. Buna ilişkin olarak *turist rehberliği eğitimine yönelik sorunlar* teması; *uzmanlık eğitimlerinin yetersizliği, kontenjan fazlalığı, müfredat yetersizliği ve parçalanmış eğitim yapısı* şeklinde kodlanmıştır. Turist rehberliği eğitimine yönelik sorunlar temasına ilişkin kodlara Şekil 23’ de yer verilmiştir.



Şekil 23. Turist rehberliği eğitimine yönelik sorunlar teması

Turist rehberlerinin turist rehberliği eğitimine yönelik sorunlar temasına ilişkin görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

K1: “Turist rehberliği eğitiminde var olan eksiklikler sorunların temelini oluşturabiliyor çoğu zaman. Örneğin rehber enflasyona etki eden faktörlerden birisi rehberlik eğitiminde kontenjanlarının fazlalığı, sektörün ihtiyaçları düşünülmeden planlanmış bir eğitim sağlıklı sonuçlar vermeyecektir.”

K2: “... turist rehberliği eğitimindeki en önemli sorunların başında bence belli bir standardın oluşturulamaması geliyor. Bir rehber 2 yıllık, 4 yıllık bir üniversiteden mezun oluyor hatta son dönemde uzaktan tezsiz yüksek lisanslar mevcut ilgili bölümlerden de geçiş yapılmıyor üstelik. 1.5 yıl uzaktan eğitim gör, staj yok, uygulama yok ders verimliliği tartışılır sonra turist rehberisin. Farklı sürelerde farkı niteliklerde eğitim alıp aynı kaliteli hizmeti beklemek hiç mantıklı değil ...”

K3: “... bende turist rehberliği eğitimindeki yetersizliklerin mesleğimizi direkt olarak etkilediğini düşünüyorum bence rehber enflasyonuna diğer bir sebep nadir diller olarak adlandırdığımız dillerde eğitim verilmemesi. Genel anlamda okullardan İngilizce dili ağırlıklı rehber yetiştiriyor. Bu anlamda müfredatta bir yenilik, düzenleme ihtiyacı var ...”

K4: “... eğitimin her alanında olduğu gibi bence rehberlik eğitiminde de müfredat sıkıntıları yaşıyor. Yetersiz içerikler, alanında yetkin olmayan hocanın derse girmesi, ders saatlerinin her programda değişiklik göstermesi bunun gibi sorunlar hala mevcutken eğitimin kalitesinde niteliklerinde bir standart yokken rehberlik mesleğinde de olması bekleniyorsa yanıt alınamaması çok normal değil mi ...”

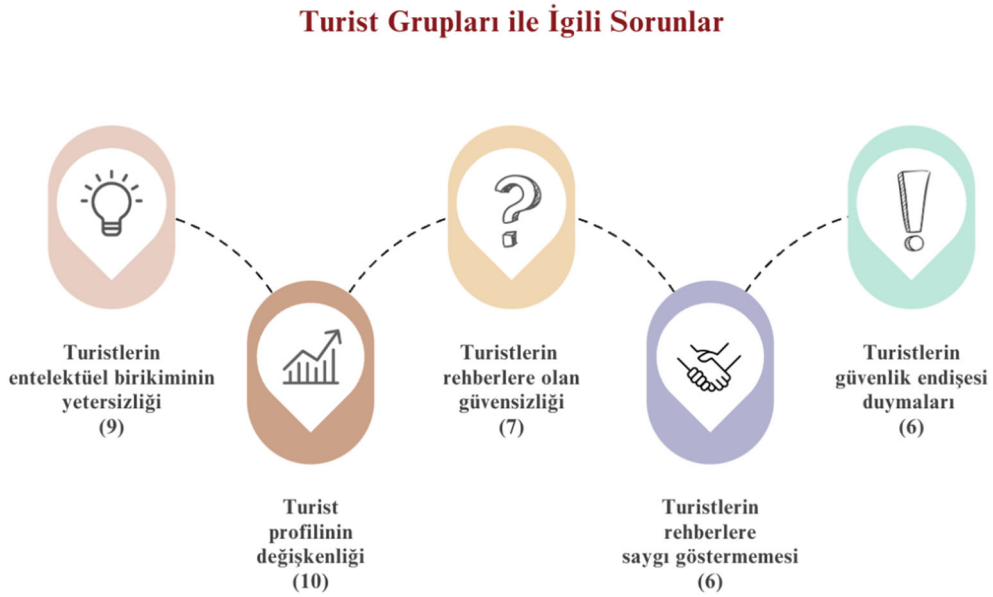
K5: “... evet arkadaşımın da bahsettiği gibi bir rehber çok çeşitli kurumlardan eğitim alarak mesleğine başlıyor. Yani bakanlık tarafından açılan kurslar var, üniversitelerde farklı sürelerde programlar, özel üniversiteler, uzaktan eğitim programları. Yani düşünmüyor değilim benim dört yıl emek verip okuduğum, stajını yaptığım, sınavlarını başarıyla tamamladığım bölümü bir başkası 3 dönemde bitirdiğinde ve mesleğe başladığında nasıl bir tepki vermeliyim. Bizim diploma hakkımız bir şekilde korunmalı diye düşünüyorum. Hem bu sıkıntının turizm sektörüne ne kadar ciddi etkileri olduğunu bilinmiyor mu senelerdir genişleterek sürdürüyorlar aynı eğitim sistemleri... rehberlik kontenjanlarını arttırarak rehber enflasyonu yaratmaya devam ediliyor.”

K6: “Ben de arkadaşım gibi eğitim müfredatında çok büyük sıkıntılar olduğunu düşünüyorum nadir dillerde eğitim oranı çok düşük örneğin. Onun dışında dramada sürekli bahsettiğimiz şey şu “yaşayarak öğrenmek” nasıl büyük bir etki yaratıyor deneyimleyerek bunu bir kez daha hatırladık oysaki turist rehberliği mesleğinde uygulamaya yönelik dersler çok az var olanlar yetersiz. Biz burada günlerdir sosyal becerilerimize yönelik çalışmalar yapıyoruz ki bir rehberin bilgisinin yanında başarılı olabilmesi için en temel gereklilik becerilerini etkin şekilde kullanabiliyor olmasıdır. Biz rehberlerin turizm sektöründeki rollerini düşündüğümüzde bunun önemini anlamamak mümkün değil. Ben üniversite hayatım boyunca bu becerileri geliştirecek bir eğitimle karşılaşmadım işte slaytlarda rehberin iletişim becerileri yüksek olmalıdır dışında. Eğitim turları düzenleniyor içerikleri yine tartışılır koştur koştur sıkıştırılmış programlar, en son acı örneğini yaşadık depremde arkadaşlarımız canlarını kaybetti niteliksiz otellerde konaklama, eğitim turu hocalarının yetersizlikleri vb. bazılarını tenzih ediyorum tabi ki ama madem sorunları konuşuyoruz var olan güzelliklere şükredip yetinmek olmayanlar için çaba göstermemek daha iyisini talep etmemek meslek etiğinden de vicdani sorumluluktan da vazgeçmek demektir.”

K7: “... onun dışında burada uzmanlık eğitimi almış başarıyla tamamlamış arkadaşlarımızda var onlarla tartıştık bu konunun üzerine drama çalışmalarında. Ülkemiz gerçekten istenilen hep bahsedilen turizm cenneti olabilir. Bir ülkenin doğal ve kültürel kaynakları, turizm potansiyeli ancak bu kadar ziyan edilebilir. Türkiye her anlamda doğal, tarihi ve kültürel özelliklere sahipken bu topraklar üzerinde dünyada gerçekleştirilen her çeşit tur yapılabilir geliştirilebilir. Gastronomi, spor rekreasyon, özel ilgi turları, ekolojik turlar saymakla bilmez şu an atladığım sayısız organik sermayeden bahsediyorum. Oysa bu anlamda bu kadar zengin iken çok yetersiz kalıyoruz eskiden eğitim seminerleri zorunluydu gelişen değişen dünyaya uyum sağlamak için yenilikçi eğitimler şart. Uzmanlık eğitimleri bu anlamda çok büyük önem taşıyor. Ama maalesef bu konuda da çözülemeyen sıkıntılar mevcut. Ücretleri, içerikleri, alan yetersizlikleri ne demeli ben bahsederken yoruldum gerçekten ...”

5.3.1.5. Turist Grupları ile İlgili Sorunlar Teması

Katılımcı turist rehberlerinin genel değerlendirme atölyesinde meslek sorunlarının belirlenmesi ve sorunların çözümüne ilişkin sunduğu önerilerin bir araya getirildiği eğitimci notlarından elde edilen bulgulara göre turist rehberleri turist grupları ile ilgili yaşadıkları sorunları ifade etmişlerdir. Buna ilişkin olarak *turist grupları ile ilgili sorunlar* teması; *turistlerin entelektüel birikiminin yetersizliği*, *turist profilinin değişkenliği*, *turistlerin rehberlere olan güvensizliği*, *turistlerin rehberlere saygı göstermemesi* ve *turistlerin güvenlik endişesi duymaları* şeklinde kodlanmıştır. Turist grupları ile ilgili sorunlar temasına ilişkin kodlara Şekil 24’ de yer verilmiştir.



Şekil 24. Turist grupları ile ilgili sorunlar teması

Turist rehberlerinin turist grupları ile ilgili sorunlar temasına ilişkin görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

K8: “Şu anda Kapadokya bölgesinde rehberlik yapıyorum ve burası kültür turizmi açısından oldukça önemli bir merkez. Ancak son zamanlarda turist profilleri o kadar çok değişkenlik gösteriyor ki. Bir zamanlar Avrupalı turistlerin Japonların kültür turizmi açısından rağbet gösterdikleri Kapadokya şu anda maalesef anlatım dahi yapmamı istemeden fotoğraf çekilme destinasyonuna dönüşmekte. Tur programları en önemli destinasyonlara gidilmeden anlatım yapılmadan turistler tarafından bitirilmek isteniyor. Maalesef grupların entelektüel birikimleri ya da tüketim odaklı seyahat alışkanlıkları meslek motivasyonumu etkiliyor ...”

K9: “Genel anlamda turist grupları ile çok büyük sorunlar yaşamıyorum. Şimdi kelimelerimi özenle seçmeye çalışıyorum bir turist grubunun milliyetinden bahsederken bahsettiğim sorunların hepsini kapsamadığının altını çizmek isterim. Bunun için bazı kelimesini kullanmaya özen gösteriyorum. Örneğin bazı Hintli misafirlerimiz ülkelerindeki kast sisteminin burada da yaşandığını düşünüyor sanırım. İşçilerden kölelerden oluşan alt tabaka olarak adlandırdıkları kast sisteminin kendilerine koşulsuz hizmet etmesine olan alışkanlıkları bizlere de yansıyor. Evet biz turizm işçileri, emekçileri olarak bir hizmetten kaçınıyor değiliz ancak hizmet ile kölelik arasında bir ayırım yapmalarını hatırlatmak gerekebiliyor.”

K10: “Evet turistlerle yaşadığımız sorunları hakkında bir genelleme yapmak mümkün olmayabilir ama bende turist profilinin çok hızlı şekilde değişmesi, misafirlerin eğitim düzeylerinin, tüketim alışkanlıklarının, kültürlerinin, inançlarının getirdiği birtakım problemler yaşanmıyor değil. Ama son zamanlarda sıklıkla konuştuğumuz konu şu ki bir turist grubu gelse de şöyle doya doya bir anlatım yapsak. Onlarca sorundan bahsettik ama benim için gerçekten araca in bin fotoğraf çekil ve tur bitsin gerçekten o günüm hiç keyifli geçmiyor. Sonuçta mesleğimizin kültürel anlamda bir iş tatmini sağlıyor olması gerekir bu bu mesleği tercih etme sebeplerimizden bu gibi sorunlar yaşandığında bu güzel coğrafyamızı hakkıyla tanıtamadım gibi bir his oluyor içimde.”

K11: “Rehberlik uzun zaman meslek olarak görülmedi bazı turist grupları da bu anlamda rehberlere saygı göstermiyor. Kadın rehber arkadaşlarımızın yaşadığı tacizler buna çok üzücü bir örnek. Az önce arkadaşımızın anlattığı kast sistemi örneği gibi bizlerin bir köle olduğumuz değil gönüllü hizmetkarlar olduğumuz unutulmamalı. Hangi statü ve

milletten olursa olsun rehberlik mesleğine, turizm çalışanlarına tüm emekçilere yapılan saygısızlıklar kabul edilemez.”

K12: “Ben çoğu zaman turist grupları ile dolaylı yoldan sıkıntılar yaşıyorum. Yani şöyle ki hediyelik eşya satan bir işletme kaba tabirle konuşacağım onu kazıklamış bazı durumlarda gerçekten önceden önerdiğim güvenilir küçük esnaflar, işletmeler oluyor rehberlere bir güven duymayıp kendi tercih ettiği yerde bir sorun çıktığında eyvah ki ne eyvah durum yine benim başıma patlıyor. Hayır bana güvenmemesine mi yanayım, gittiği işletmenin yaşattığı çirkin duruma mı? Kısacası turist gruplarının rehberlere güvenmemesi bunun gibi sayısız örneği olan bazı sorunlara yol açabiliyor.

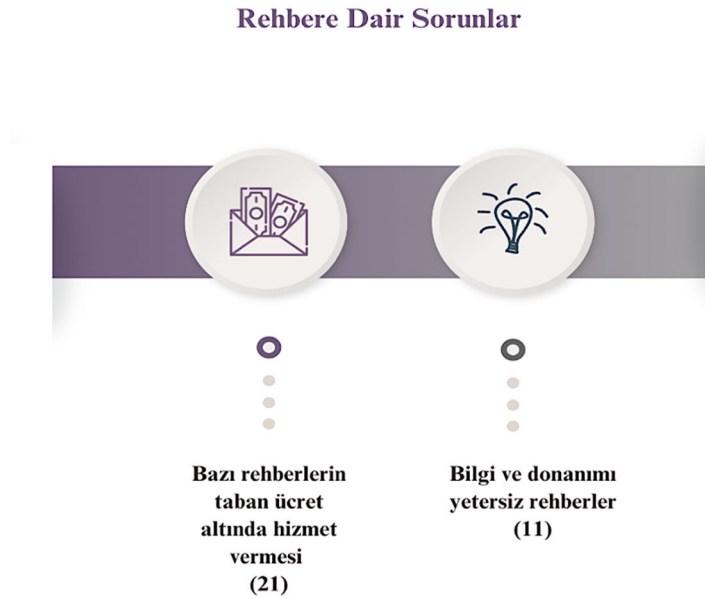
K13: “Turist grupları ile yaşadığım sıkıntıların benden kaynaklanmasını tercih ederim hemen özür diler, telafi eder ve memnuniyeti için çaba gösteririm en azından. Oysaki genelde sıkıntılar üçüncül etkilerden kaynaklanıyor. Turizm hareketleri hepimizin bildiği gibi psikolojik etkenlerle gerçekleşiyor. Yani tüm yıl çalışmış dinlenmek, gezip görmek için uzun yollardan gelmiş misafirimizin ören yerinde kafasına bir şey düşmesin değil mi, yediği bir yemekten zehirlenmesin ya da terör endişesi taşımamasın. Maalesef bazı turist grupları güvenlik endişesi ile seyahat ediyorlar. Deneyimleri ya da daha önceden edindikleri yargıları haliyle onlarla birebir ilgilenen biz turist rehberlerine sayısız isyan hakkı doğuruyor. Olan bize oluyor mu demeli bilemedim”

K14: “Bence de turist grupları ile ilgili yaşanan sorunlar hakkında genelleme yapılması zor. Çünkü insanın olduğu her yerde çeşitlilik var demektir. Hepimiz burada turistlerle yaşadığımız olayları anlatsak gerçekten sabahlar olmaz. Çoğu trajikomik ben duşta suları kesildiğinde ne yapacağım diye beni arayan misafir biliyorum, ya da Antalya’da bir alakart restoranda rezervasyon doldu diye ek masa atmam için inceden tehdit edildiğimi, çocuğunun yediği pamuk şekeri beğenmemesinden sorumlu tutulmuşluğum var anlatırken gülünüyor ancak gerçekten bazı tavırlar sınırlarını çok aşan ve yıpratıcı olabiliyor bunlar en masum örnekleri. O nedenle bende üstün körü bir genelleme yapacak olursam rehberlere olan güven eksikliğinden bahsediyorum daha geçen gün yeraltı şehri ziyaretinde yaşı ve hastalığını düşünerek içeri girmemesinin daha iyi olacağını söyledim misafirime tur programını kısaltmak istemekle, işimin gerekliliklerini yapmamakla suçlandım ancak maalesef ki bana önyargıda bulunup yeraltı şehrine girdi ve ciddi bir panik atak geçirdi. Kapıda yüzlerce kişi onu bekledi bazı gruplar geri döndü.

Hem kendine hem de insanların haklarına zarar vermiş oldu. Yani rehberlere güvenmek gerekli .”

5.3.1.6. Rehber Dair Sorunlar Teması

Katılımcı turist rehberlerinin genel değerlendirme atölyesinde meslek sorunlarının belirlenmesi ve sorunların çözümüne ilişkin sunduğu önerilerin bir araya getirildiği eğitmen notlarından elde edilen bulgulara göre turist rehberleri, meslekte rehber dair sorunlar hakkında görüşlerini dile getirmişlerdir. Buna ilişkin olarak rehber dair sorunlar teması, bazı rehberlerin taban ücret altında hizmet vermesi ve bilgi ve donanımı yetersiz rehberler şeklinde kodlanmıştır. Rehber dair sorunlar temasına ilişkin kodlara Şekil 25’ de yer verilmiştir.



Şekil 25. Rehber dair sorunlar teması

Turist rehberlerinin rehberlere dair sorunlar temasına ilişkin görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

K15: “... seyahat acentalarının rehberlik taban ücretinin altında fiyat uygulamaları kabul edilebilir değil ancak bazı meslektaşlarımız düşük ücretli çalışmayı kabul ediyor. Bu durum zaten rehber enflasyonunun olduğu mesleğimizde biz turist rehberlerine oldukça zarar veriyor. Bu anlamda hepimizin fikir birliğinde bulunduğu konuya dönmüş oluyoruz seyahat acentalarının bu anlamda denetimsiz bırakılması ...”

K16: “Az önce bahsettiğimiz eğitim yetersizliklerinin de sebep olduğu rehberlerin bilgi ve donanımlarının yetersizliği maalesef turist rehberliği mesleği için oldukça ciddi sorunlar yaratabiliyor. Ülkenin elçisi rolümüz çok gerçekçi bir tanımlama bu anlamda turist rehberinin sergilediği performans elbette ki ülkenin imajı ve turizmin kalkınması için ciddi bir öneme sahip. Bu nedenle turist rehberinin mesleğin gerektirdiği bütün bilgi ve becerilere sahip olması ve bunları etkili şekilde gerçekleştirmesi gerekir ...”

K17: “Rehberlik mesleği çok çekici unsurlara sahip olsa da icra edilmesi zor bir meslek sürekli kendini yenileme gerekliliği mesleğimizin temel özelliklerinden bu anlamda bilgi ve donanımı eksik, yabancı dili etkin kullanamayan rehberler turizm sektörüne oldukça büyük zararlar verebiliyor. Yasalara aykırı şekilde rehberlik yapanlar, gölge rehber olarak adlandırılan aslında tercümanlık hizmeti vermekle sınırlı olan kişiler mesleğe ciddi anlamda zarar veriyor.”

K18: “Evet taban ücretin altında çalışmayı kabul eden arkadaşlarımız haksız bir rekabet ortamı yaratıyor ve mesleğimizin geleceğini tehdit altında bırakıyor. Gerekli denetimler yapılırsa biz rehberleri bu anlamda yasaların uygulanması için mücadele etmek mecburiyetinde kalmasak ne güzel olur.”

K19: “Rehberlik alanındaki eğitimin önemi burada bir kez daha karşımıza çıkıyor. Kendini hem bireysel anlamda hem de meslek açısından yetiştirememiş rehberler mesleğe ve turizm hareketlerine tahmin edildiğinden daha fazla zarar veriyor.”

K20: “Rehberlik mesleği tarihsel süreçte de örneklerini gördüğümüz gibi kötü amaçlarla da kullanılabilir bir ülkenin turizm gelirini, imajını etkilemek istiyorsanız yanlış bilgilerle dolu rehberler bulundurmanız yeterli. Gerçekten bilgi ve deneyimi

yetersiz rehberlerin bu mesleği icra ediyor olması kritik zararlar veriyor. Yanlış bilgiyi düzeltmek oluşan kötü imajı düzeltmek düşünüldüğünden daha zor bir şey. Bu anlamda turist rehberi gerekli tüm bilgiye sahip olmalı yabancı dilini etkili şekilde konuşmalı ve bunları gerçekleştirmek adına tüm gerekli becerileri sergilemelidir.”

K21: *“Rehberlik mesleğinde aslında tüm sıkıntılar iç içe geçmiş durumda evet taban ücretin altında hizmet veren arkadaşlarımız var ama bu sorunun muhatabı onlar olmamalı meslektaşlarımızı bu koşullara iten sebeplerin neler olduğunu tartışmalıyız. Hangimiz terör olaylarının, pandeminin ya da ekonomik krizlerin etkisini derinden hissettiğimiz zamanlarda taban ücret altındaki fiyatları kabul etmek zorunda kalmadık. Geçim derdine düşmek, ailesini düşünmek, mesleği bırakmak ya da ek iş yapmak zorunda kalanlarımız olmadı mı? Tabi ki keyfi, art niyetli, haksız rekabet için düşük fiyat kabul edenlerden bahsetmiyoruz hiçbirimiz. Acentaların cezai yaptırımlarla rehberlik taban ücreti altındaki fiyatı teklif dahi edememeler. Denetim yetersizliğinin nelere yol açtığını senelerdir söylemeyi geçtik haykırıyoruz artık yasal mücadele verdiğimiz de sözleşmeler ortaya atılıyor maalesef rehberler sözleşmelere ekonomik sıkıntılar nedeniyle imza atmamak zorunda kalıyor. Gerçekten çözümü bu derce mümkün olan sorunlarda bile bir arpa boyu yol alamamak çok üzücü”*

5.3.2. Turist Rehberliği Meslek Sorunlarına İlişkin Çözüm Önerileri

Katılımcı turist rehberlerinin genel değerlendirme atölyesinde meslek sorunlarının belirlenmesi ve sorunların çözümüne ilişkin sunduğu önerilerin bir araya getirildiği eğitmen notlarından elde edilen verilere ilişkin yapılan tümevarımsal içerik analizi sonucunda dört temaya ulaşılmıştır. Araştırmada, yer alan turist rehberlerinin *meslek sorunlarına çözüm önerileri; mesleğin yapısı gereği sorunlara ilişkin çözüm önerileri, mesleğin yasal sorunlarına ilişkin çözüm önerileri, sektörel sorunlara ilişkin çözüm önerileri ve turist rehberliği eğitimi sorunlarına ilişkin çözüm önerileri*, temaları altında incelenmiştir. Eğitmen notlarından elde edilen veriler sonucunda ulaşılan temalarla ilişkili kod matris tarayıcısına Tablo 8’de yer verilmiştir.

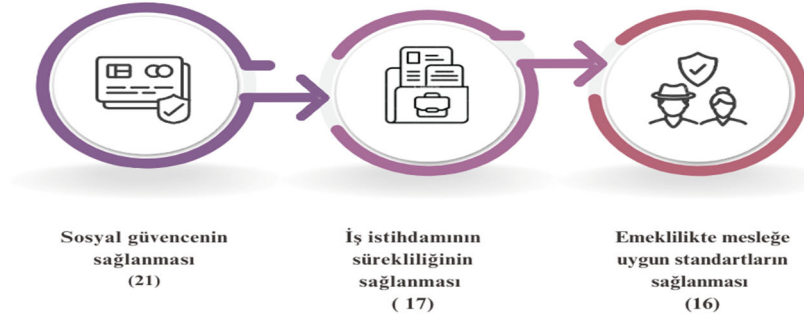
Tablo 9. Öğitmen notlarından elde edilen veriler sonucunda ulaşılan temalarla ilişkili kod matris tarayıcısı

Kod Sistemi	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19	K20	K21	TOPL.	
▼ Turist Rehberliği Meslek Sorunlarına İlişkin Çözüm Önerileri																							0
▼ Mesleğin Yapısı Gereği Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri																							0
Sosyal Güvencenin Sağlanması	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	21
İş İstihdamının Sürekliliğinin Sağlanması	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	17
Emeklilikte Mesleğe Uygun Standartların Sağlanması	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	16
▼ Mesleğin Yasal Sorunlarına İlişkin Çözüm Önerileri																							0
Meslek Yasasının İhtiyaçlara Uygun Şekilde Güncellenmesi	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	13
Meslek Kanunu Aktif Şekilde Uygulanması	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	21
Devlet Desteğinin Sağlanması	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	21
Caydırıcı Cezaların Uygulanması	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	18
Odalar, Birlikler ve Bakanlık Arasında Koordinasyon Sağlanmalı	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	13
Türkçe Rehberliğin Engellenmesi	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	21
▼ Sektörel Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri																							0
Turizm Hizmet Sağlayıcılarının Bütünüyle Denetlenmesi	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	21
Acentaların Yasa Dışı Faaliyetleri Önlenmesi	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	19
Fiziki Altyapı Koşullarının İyileştirilmesi	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	8
Cinsiyet Ayrımına Dair Çalışmaların Yürütülmesi	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	9
▼ Turist Rehberliği Eğitimi Sorunlarına İlişkin Çözüm Önerileri																							0
Rehberlik Eğitiminin Sadece Lisans Düzeyinde Olması	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	18
Eğitim Müfredatının Geliştirilmesi	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	16
Rehberlik Bölümü Kontenjanlarının Sınırlanması	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	15
Uygulamaya Yönelik Eğitimin Artırılması	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	9
Uzmanlık Eğitimlerinin Artırılması	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	6
Σ TOPLAM	15	13	14	15	13	14	14	13	14	13	15	14	13	11	12	15	15	13	11	13	12	12	282

5.3.2.1. Mesleğin Yapısı Gereği Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri Teması

Katılımcı turist rehberlerinin genel değerlendirme atölyesinde meslek sorunlarının belirlenmesi ve sorunların çözümüne ilişkin sunduğu önerilerin bir araya getirildiği öğretmen notlarından elde edilen bulgulara göre turist rehberleri mesleğin yapısı gereği sorunlara ilişkin çözüm önerilerini ifade etmişlerdir. Buna ilişkin olarak *mesleğin yapısı gereği sorunlara ilişkin çözüm önerileri* teması; *sosyal güvencenin sağlanması*, *iş istihdamının sürekliliğinin sağlanması* ve *emeklilikte mesleğe uygun standartların sağlanması* şeklinde kodlanmıştır. Mesleğin yapısı gereği sorunlara ilişkin çözüm önerileri temasına ait kodlara Şekil 26' da yer verilmiştir.

**Mesleğin Yapısı Gereği Sorunlara İlişkin
Çözüm Önerileri**



Şekil 26. Mesleğin yapısı gereği sorunlara ilişkin çözüm önerileri teması

Turist rehberlerinin mesleğin yapısı gereği sorunlara ilişkin çözüm önerilerine aşağıda yer verilmiştir.

K6: “... iş ve sosyal güvencemizin sağlanması açısından gerekli çalışmalar yürütülmelidir. Özellikle emeklilik haklarımızı kazanmak için gerekli tüm yasalar getirilmelidir ...”

K3: “... emeklilik için gerekli politikalar geliştirilmeli ...”

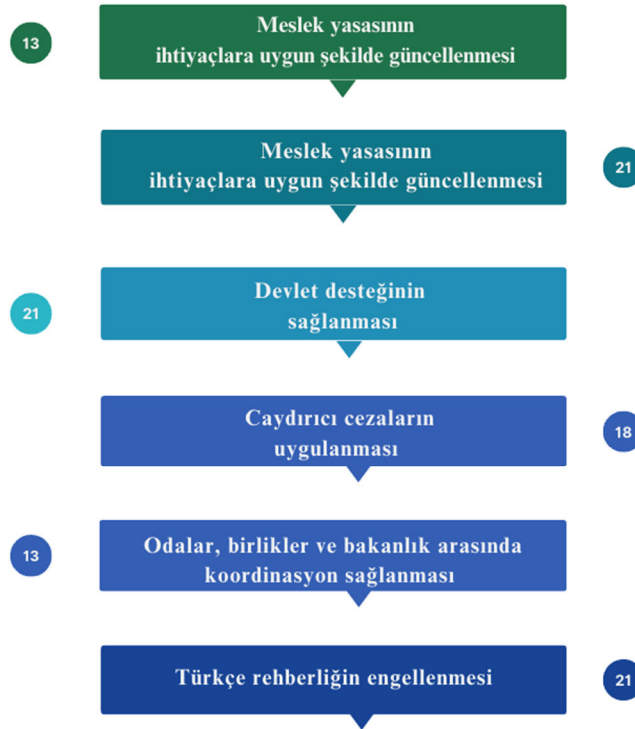
K17: “... özellikle pandemi, terör olayları gibi dış faktörlerin etkisiyle çok zorlu dönemler geçirdik iş ve sosyal güvencemizin sürdürülebilir olması açısından gerekli çalışmalar yapılmalı ...”

K20: “... pandemi sürecinde ek iş yapmak zorunda kalan ya da mesleği bırakan çok kişi oldu. İşimizin güvencesi yok buna bağlı olarak sosyal güvencemiz de tabi bu anlamda çözüm stratejileri geliştirilmeli ...”

5.3.2.2. Mesleğin Yasal Sorunlarına İlişkin Çözüm Önerileri Teması

Katılımcı turist rehberlerinin genel değerlendirme atölyesinde meslek sorunlarının belirlenmesi ve sorunların çözümüne ilişkin sunduğu önerilerin bir araya getirildiği eğitimci notlarından elde edilen bulgulara göre turist rehberleri mesleğin yasal sorunlarına ilişkin çözüm önerilerini ifade etmişlerdir. Buna ilişkin olarak *mesleğin yasal sorunlarına ilişkin çözüm önerileri* teması; *meslek yasasının ihtiyaçlara uygun şekilde güncellenmesi, meslek kanunu aktif şekilde uygulanması, devlet desteğinin sağlanması, caydırıcı cezaların uygulanması, odalar, birlikler ve bakanlık arasında koordinasyon sağlanması ve Türkçe rehberliğin engellenmesi* şeklinde kodlanmıştır. Mesleğin yasal sorunlarına ilişkin çözüm önerileri temasına ait kodlara Şekil 27’ de yer verilmiştir.

Mesleğin Yasal Sorunlarına İlişkin Çözüm Önerileri



Şekil 27. Mesleğin yasal sorunlarına ilişkin çözüm önerileri teması

Turist rehberlerinin mesleğin yasal sorunlarına ilişkin çözüm önerilerine aşağıda yer verilmiştir.

K1: “... meslek yasamızın aktif şekilde uygulanması şart, özellikle yasa dışı rehberlik uygulamasının engellenmesi için gerekli cezai yaptırımlar uygulanmalı ... yaşanan ekonomik krizlerde, terör olaylarında, salgınlarda ilk etkilenen sektörlerden birisi olmak bizi zor koşullar altında bırakıyor bu zamanlarda devlet desteğini hissetmek istiyoruz gerekli önlemler alınmalı örneğin borçlarımızın faizleri silinebilir.”

K3: “... değişen ve gelişen dünya koşullarında mesleğimizi sürdürüyoruz bu sebepler bahsettiğim çözüm önerilerinin yanı sıra rehberlik sorunları ile ilgili odalar, birlikler ve bakanlıkların koordinasyonunda araştırmaların, anketlerin sayısı artmalı ...”

K5: “... tüm bu bahsettiğimiz sorunların çözümünde yetkili kurumların yani odalar TUREB, TURSAB, Kültür ve Turizm Bakanlığı ortak çalışmalar gerçekleştirmeli ve bu çalışmaların rehberlerin ihtiyaçlarından uzak olmaması gerekir. Mesleğimizin ve bizlerin sorunları hakkında doğru tespitler ve ihtiyaca yönelik önleyici ve caydırıcı politikalar belirlenmelidir ...”

K10: “... Bu gibi ekonomik krizlerin ya da salgınlara yaşandığı zamanlarda faizsiz kredi kullanılabilir, ya da devlete olan borçlarımız tekrardan yapılandırılabilir. Ayrıca bir diğer sorun cezaların etkin uygulanmaması örneğin ben kokartımı düşürürüm diye aklım çıkıyorken kaçak rehberlik faaliyeti yapanlar ise elini kolunu sallayarak çalışmalarını anlamıyorum aynı şekilde gölge rehberlik yapan tercümanlar içinde geçerli olacak şekilde kesinlikle caydırıcı cezai yaptırımlar sıkı şekilde uygulanmalı ...”

K12: “... ayrıca kesinlikle meslek yasamız bir kazanım olsa da mesleğin değişen ihtiyaçlarına uygun şekilde yenilenmeli daha da kapsayıcı hale getirilmelidir ...”

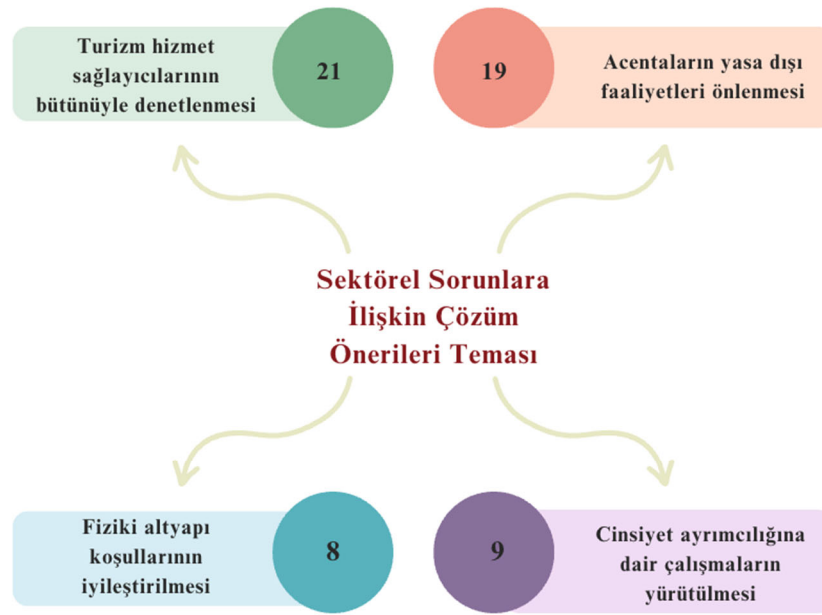
K15: “... şöyle ki hepimizin ortak noktada bulunduğu şey denetim eksikliği bu anlamda etkin bir politika uygulansa genel anlamda sorunların çözüleceğini düşünüyorum. Ayrıca meslek odaları, birlikler daha aktif çalışmalar yürütmeli kongreler, seminerler, anket çalışmaları meslek eğitimleri vb. ...”

K19: “Biz diploma haklarımızı korumak adına büyük mücadeleler gösterirken devletin Türkçe rehberliğin önünü açmaya çalışması inanılır gibi değil. Yani rehber enflasyonunun bu kadar çok olduğu bir sektörde hali hazırda bu sorunda çözülememişken bir de Türkçe rehberlik uygulamasından söz edilmesi mesleğimizin bugünü ve geleceği için çok kötü sonuçlar yaratacaktır. Üstelik arkeoloji tarih lisans mezunlarının da bu hakka sahip olması biz devlet olarak size iş imkanı sunuyoruz burada zaten rehber fazlalığı olan bir meslek grubu var haydi onlara düşen pastayı daha da bölelim demektir. Açıkça meslek haklarımıza bir saldırıdır. Zaten günümüz koşullarında tüm olumsuzluklardan ilk etkilenen sektörüz, devletin desteği de yetersiz ekonomik anlamda eee daha ne olsun ben anlamıyorum. Meslek odalarının, birliklerin, meslek büyüklerinin, akademisyenlerin ve biz rehberlerin bu duruma karşı acil bir tavır alması gerek ...”

K21: “... bende arkadaşlarımdan çoğu gibi denetim eksiliği olduğunu düşünüyorum. Rehberlik yasamız meslek ihtiyaçlarına göre güncellenmeli caydırıcı cezalar kapsayıcı kanunlar konulmalı, Türkçe rehberlik bir daha gündeme getirilmeyecek şekilde diploma haklarımız korunmalı ...”

5.3.2.3. Sektörel Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri Teması

Katılımcı turist rehberlerinin genel değerlendirme atölyesinde meslek sorunlarının belirlenmesi ve sorunların çözümüne ilişkin sunduğu önerilerin bir araya getirildiği eğitmen notlarından elde edilen bulgulara göre turist rehberleri sektörel sorunlara ilişkin çözüm önerilerini ifade etmişlerdir. Buna ilişkin olarak *sektörel sorunlara ilişkin çözüm önerileri teması; turizm hizmet sağlayıcılarının bütünüyle denetlenmesi, acentaların yasa dışı faaliyetleri önlenmesi, fiziki altyapı koşullarının iyileştirilmesi, cinsiyet ayrımcılığına dair çalışmaların yürütülmesi* şeklinde kodlanmıştır. Sektörel sorunlara ilişkin çözüm önerileri temasına ilişkin kodlara Şekil 28’ de yer verilmiştir.



Şekil 28. Sektörel sorunlara ilişkin çözüm önerileri teması

Turist rehberlerinin sektörel sorunlara ilişkin çözüm önerilerine aşağıda yer verilmiştir.

K1: “... yapılması gerekli denetimler sadece acentalarla sınırlı kalmamalı çünkü mesleğimiz turizm sektörünün bütününden etkileniyor. Bu anlamda etkili denetimler yeme-içme, konaklama, hediyelik eşya satıcıları, dinlenme tesisleri, rekreasyon hizmeti veren işletmelerin bütünüdür ...”

K2: “ ... ben maalesef yaşadığımız depremde meslektaşlarımızın hala bir eğitim gezisinde kaldıkları otelde can vermelerini sindiremiyor ve duygularına hakim olmakta zorlanıyorum. En acil şekilde tüm işletmelerin sıkı bir denetimden geçmesi şart. Herhangi bir usulsüzlük var ise mutlaka ortaya çıkmalı ve bir daha yaşanmaması için en sıkı önlemler alınmalı ... bizlerin ve turistlerin güvenlik endişesi taşımamaları gerek”

K4: “... turizm çok boyutlu bir endüstri bu anlamda hizmet sağlayıcı unsurları çok çeşitli. Hem işletmeler ve kuruluşların nitelikleri hem de çalışanların nitelikleri belli bir standart zemine oturtulmalıdır ...”

K8: “... bu anlamda fiziki alt yapı sorunları çözülmeli var olanlar iyileştirilmelidir. ...”

K9: “... acenteler rehberlik taban ücreti altında rehber çalıştırmamalı bu konuda kapsayıcı ve uygulanabilir denetimler yapılmalı, önlemler alınmalıdır ...”

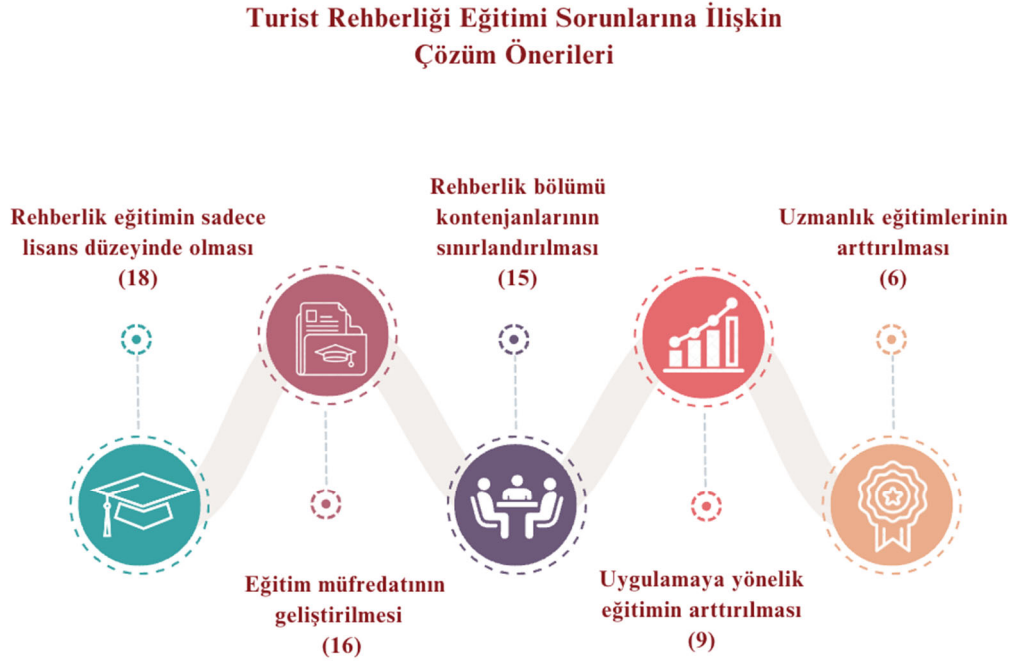
K14: “... yaşanan cinsiyet ayrımcılığını önlemek toplumsal cinsiyet eşitliğine dayalı bir sektör yaratmak adına turizm çalışanlarının bu konu özelinde eğitim alması gerektiğini düşünüyorum. Ayrıca meslek odaları ve birliklerinde bu konuyla ilgili kriz masaları oluşturulması gerektiği ve şikayetlerimizi ileteceğimiz çözüm merkezlerinin yer alması gerektiğini düşünüyorum ...”

K16: “Devletin ilgili kurum ve kuruluşları tarafından, mesela Turizm Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı vb. reformsal bir yapı oluşturulmalı. Bu oluşumun sahip olması gereken işlevleri şöyle maddelenebiliriz: Tüm kayıt dışı turizm çalışanlarını kayıt altına almak, turizm emekçilerine, sosyal ve hukuki hakları konusunda farkındalık ve güvence sağlamak, bu kişilere gerekli eğitim öğretim programlarını zorunlu olmak kaydıyla ve sürdürülebilir şekilde organize etmek, periyodik olarak denetimler gerçekleştirmek ,gerekli ve yasal yaptırımlar uygulamak, yerel halkın turizm farkındalığı edinmesine yönelik tanıtım ve faaliyetlerde bulunmak, tüm bunları çağdaş, adil ve ilkesel bir mekanizma ile geliştirerek sürdürülebilir kılmak.”

5.3.2.4. Turist Rehberliği Eğitimi Sorunlarına İlişkin Çözüm Önerileri Teması

Katılımcı turist rehberlerinin genel değerlendirme atölyesinde meslek sorunlarının belirlenmesi ve sorunların çözümüne ilişkin sunduğu önerilerin bir araya getirildiği eğitmen notlarından elde edilen bulgulara göre turist rehberleri turist rehberliği eğitimi sorunlarına ilişkin çözüm önerilerini ifade etmişlerdir. Buna ilişkin olarak *turist rehberliği eğitimi sorunlarına ilişkin çözüm önerileri teması; rehberlik eğitimin sadece lisans düzeyinde olması, eğitim müfredatının geliştirilmesi, rehberlik bölümü kontenjanlarının*

sınırlandırılması, uygulamaya yönelik eğitimin artırılması ve uzmanlık eğitimlerinin artırılması şeklinde kodlanmıştır. Turist rehberliği eğitimi sorunlarına ilişkin çözüm önerileri temasına ait kodlara Şekil 29’ da yer verilmiştir.



Şekil 29. Turist rehberliği eğitimi sorunlarına ilişkin çözüm önerileri teması

Turist rehberlerinin turist rehberliği eğitimi sorunlarına ilişkin çözüm önerilerine aşağıda yer verilmiştir.

K7: “... eğitim anlamında da müfredatlar geliştirilebilir bunu yaparken mesleğim değişen ihtiyaçlarını göz önünde bulundurmak gerekli bence sonuçta hızla ilerleyen teknolojik çağın gerektirdiği birçok uygulamayla baş başa kalacağız ilerde şimdiden mesleğin geleceğine kaliteli nitelikte rehber yetiştirmek hedeflenmeli ...”

K11: “... eğitim anlamında rehber enflasyonunu da olumlu anlamda etkileyecek şeyin kontenjanların sınırlandırılması gerektiğini düşünüyorum ...”

K13: “... eğitimin bu çok yönlü parçalı hali standart bir sisteme dönüştürülmeli bu anlamda eğitimin sadece lisans düzeyinde üniversiteler aracılığıyla gerçekleştirilmesi gerektiğini düşünüyorum ...”

K18: “... turist rehberliği eğitimindeki bu çeşitlilik, parçalara ayrılmış sistem tek bir çatı altında toplanmalı. Bununda sadece lisans eğitimi ile mümkün olacağını düşünüyorum. Ya da benim 4 yılda eğitim alarak elde ettiğim diploma hakkı mı koruyucu bir politika geliştirilmelidir. Örneğin müfredatlar genişletilmeli ya da bölgesel sınırlandırma getirilebilir, 2 yıllık mezunlar sadece bölgesel çalışabilir. Yani lisans mezunlarının haklarını koruyacak bir önlem alınmalıdır. Bu konu rehber enflasyonu içinde önemli bence.”

K20: “... turist rehberliği eğitimde müfredatın genişletilmesi, güncellenmesi bu anlamda uygulamaya yönelik derslerin yer almasını diliyorum tabi ki de burada geçirdiğim güzel süreç sonunda dramının da bu eğitim sisteminde yer almasını isterim. Rehber fazlalığına neden olan problemlerden biri de ülkemizde İngilizce ağırlıklı eğitim verilmesi ve nadir dillerde eğitimin yetersizliği. Bu çerçevede nadir diller sorununa ilişkin eğitim bilimciler tarafından nitelikli çözümler bulunmalıdır ...”

ALTINCI BÖLÜM

6.1. TARTIŞMA

Bu araştırmada yaratıcı drama yönteminin turist rehberlerinin sahip olması gereken birçok sosyal becerinin gelişmesine katkı sağladığı belirlenmiştir. Bununla birlikte yaratıcı dramanın, turist rehberlerinin meslek sorunları hakkında yeni bilgi edinmesine, bilinen mevcut sorunlara farklı bakış açıları geliştirmesine, konuya yönelik tartışmaların yapılmasına, sorunların ve çözüm yollarının belirlenmesine imkan sunduğu ortaya çıkmıştır.

Bu çalışma turist rehberliği eğitiminde yaratıcı drama yöntemi ile gerçekleştirilen diğer çalışmalardan (Sezerel ve Özoğul, 2019) birincil amacı sosyal becerileri geliştirmek olması, meslek sorunlarının belirlenmesi ve çözüme yönelik önerilere ulaşılması yönüyle ayrılmaktadır. Bununla birlikte bu çalışmada, daha önceki çalışmalarda belirlenen yaratıcı drama yöntemi ile ilgili benzer sonuçlar tespit edilmiş ve daha önceki görüşleri tamamlayacak veriler sunulmuştur. Ayrıca bu çalışma turist rehberliği mesleğinde sorunları ve çözüm önerilerini yaratıcı drama ile inceleyen ilk araştırma olma özelliğine sahiptir. Araştırma turist rehberliği mesleğinde sorunları inceleyen diğer çalışmalardan konu sınırlaması olmaksızın turist rehberleri görüşlerinin mesleki sorunlara ve çözüm önerilerine genel olarak odaklanması, yüz yüze görüşmeler yapılarak derinlemesine veriler elde edilmiş olması ve araştırmada yaratıcı drama yönteminin kullanılması yönüyle ayrılmaktadır. Bununla birlikte bu çalışmada, daha önceki çalışmalarda belirlenen meslek sorunlarına benzer sorunlar belirlenmiş ve daha önceki çalışmaları bu noktada tamamlayacak veriler sunulmuştur.

Bu araştırmada ortaya çıkan iletişim, grupla çalışma, problem çözme, yönetim, stres durumuyla başa çıkma ve özdenetimi koruma becerilerinin, turist rehberlerinde sahip olması beklenen özellik ve becerilerle ilişkin olarak yapılan çalışmalarla örtüştüğü tespit edilmiştir.

Araştırmada ortaya çıkan iletişim, grupla çalışma, problem çözme, yönetim, stres durumuyla başa çıkma ve özdenetimi koruma becerileri ve bu becerilerin alt temaları ile ilgili sonuçların Albuz'un (2018) çalışması ile bağdaştığı belirlenmiştir. Araştırmada ortaya çıkan iletişim, planlama, koordinasyon, liderlik gibi becerilerin Karaman ve Gürsoy'un (2018) çalışması ile örtüşmektedir. Araştırmada ortaya çıkan araştırma öğrenme isteği, iletişim becerileri, bireysel gelişim, zaman yönetimi becerileri ile ilgili sonuçlar Köksalanlar ve Köroğlu'nun (2019) çalışması ile benzerlik göstermektedir. Araştırmada ortaya çıkan grupla çalışma, grup üyelerini anlama, liderlik, çatışmadan kaçınma gibi becerilerin Köroğlu'nun (2019) çalışması ile benzerdir. Araştırmada ortaya çıkan stres durumuyla başa çıkma ve özdenetimi koruma becerileri, kendi duygularını anlama ve yönetebilme ile ilgili rehber görüşlerinin Şahin ve Güzel'in (2017) ve Ehtiyar'ın (2017) çalışması ile tutarlı olduğu tespit edilmiştir.

Sezerel ve Özoğul (2019) uzman mantosu yaklaşımının turist rehberliği eğitiminde uygulanabilirliği tartıştıkları çalışmalarında öğrencilerin uzman mantosu yaklaşımı tabanlı derslere yönelik algılarını incelemiştir. Anadolu Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği Programı'nda Drama derslerine katılan 14 öğrenci uygulamalar gerçekleştirmişlerdir. *“Bu çalışmada ele alınan yaklaşımın temeli; öğrencilerin yaparak, yaşayarak ve araştırarak; bir konuyu, bir kurum oluşturma süreci içerisinde ele almalarıdır. Çalışmada, öğrencilerin mesleki hayatlarıyla bağdaştıracakları konuları uzman mantosu yaklaşımı ile ele almalarının etkili olduğu sonucuna varılmıştır.”* Araştırmaya katılan öğrencilerin *“empati kurabilme, problem çözebilme, çatışmaları yönetebilme, zamanı iyi kullanabilme, hızlı düşünebilme, takımla çalışabilme ve araştırma yapabilme gibi becerilerin gelişimine”* katkı sağladığı tespit edilmiştir.

Özoğul (2019) Turizm eğitiminde yaratıcı drama yönteminin öğrenci başarısına, tutumuna, görüşlerine ve başarının kalıcılığına etkisini ortaya koymak amacıyla Anadolu Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü ders programında yer alan otel yönetimi dersini alan öğrenciler ile yaratıcı drama uygulamaları gerçekleştirmiştir. Araştırmada *“yaratıcı drama yöntemiyle ders işlenmesi durumunda turizm ve konaklama sektöründe ihtiyaç duyulan becerilerin gelişmesine katkı sağlandığı sonucu ön plana çıkmaktadır”*. Bu beceriler, eleştirel düşünme, araştırma-sorgulama, problem çözme,

takım çalışması, farklı bakış açılarını görebilme, zaman yönetimi ve yaratıcı düşünme şeklinde belirlenmiştir.

Turizm eğitimi ve yaratıcı drama ile ilişkin çalışmalar (Sezerel, 2017; Özoğul, 2017; Özoğul ve Sezerel, 2019; Sezerel ve Özoğul, 2019)incelendiğinde bu araştırmada ortaya çıkan iletişim, grupla çalışma, problem çözme, yönetim becerileri, duygusal deneyimler, öğrenme süreci, atölye süreci, yaratıcı drama yöntemi ve meslek sorunları hakkında bilgi edinme ile ilgili sonuçların Sezerel ve Özoğul'un (2019) uzman mantosu yaklaşımıyla ilgili yaptıkları çalışmada ulaştıkları sonuçlarla, Sezerel 'in (2017) turist rehberleri ile ilgili çalışmasında elde ettiği sonuçlarla ve Özoğul'un (2017) turizm eğitiminde yaratıcı drama etkisi üzerine yaptığı çalışmasıyla, Özoğul ve Sezerel (2019) Turizm, çalışma yaşamı ve süreçsel drama ile ilgili çalışmasıyla örtüşmektedir.

Araştırmada görüşmeler, katılımcı günlükleri ve eğitmen notlarında ortaya çıkan bazı becerilerin yaratıcı dramanın amaçlarıyla ve özellikleriyle (Üstündağ, 1998; Güneysu, 1999; Engin ve Karadağ, 2008; Adıgüzel, 2017) örtüştüğü ve farklı veri toplama araçlarıyla toplanan verilerin tutarlı olduğu söylenebilir. Bu beceriler, *“kendi yaşam deneyimiyle öğrendikleri arasında bağlantı kurabilmesine, grupla hareket etmesine, konuya karşı istekli olmasına, kendi deneyimleri ile buldukları drama çalışmalarında kendini konunun bir parçası olarak görme, uyum, özgüven ve güven, karar verme becerilerini kazandırma, farklı olay ve durumlarla ilgili deneyim kazanma, problem çözme ve karşılaşılan problemleri yeni bakış açısıyla inceleme, bireyler arasındaki farklılıklara hoşgörüyle bakabilmeyi sağlama, soyut kavramları, olguları ya da yaşantıları somutlaştırma, içinde yaşanılan dünyayı daha kolay ve somut olarak görmeyi ve anlamayı sağlama, hoşlanılmayan durum, olay ya da olgularla nasıl başa çıkılacağını gösterme, sosyal gelişim ve başkalarıyla iş birliği içinde çalışma yeteneği, iletişim becerilerinin geliştirilmesi, kendini tanıma”* becerileridir.

Araştırmada elde edilen sonuçlar yaratıcı dramanın sosyal becerilerin geliştirilmesine ilişkin bir yöntem olarak kullanılabileceği ile ilgili çalışmalarla (Siks, 1958; Way, 1967; Kaf, 2000; McCaslin, çev. 2016; Barnes, 1998; Aslan, 2008; Adıgüzel, 2006; Önalın Akfırat, 2006; Gresham, 1988; San, 1985; Küçükahmet, 1998; Katz, 2000; Demirel, 2002; Kara, Çam 2007) benzerlik göstermektedir.

Yaratıcı drama, katılımcıları iş birliği yapmaya, bireysel veya gruptaki diğerlerinin duygusal deneyimlerinden yola çıkarak problemleri keşfetmeye ve çözüme ulaşmak için bu deneyimleri kullanmaya, duygusal kontrolü sağlamaya, çeşitli sosyal durumlarla baş etmeye (Sternberg, 1998), olumsuz ilişkilerden kaçınmaya, uygun akran ilişkileri kurmaya (Gresham ve Elliott, 1990), kendisini anlama ve kabullenme duygusunu geliştirmeye, empati kurmaya (McCaslin, çev. 2016) imkan sunar. Bir insanın başkalarıyla etkileşime girme yeteneği, insanlığın en önemli özelliklerinden biri olarak kabul görülür (Eisler ve Frederiksen, 1980). Bu bağlamda yaratıcı drama çalışmalarına katılan bireyler karşılıklı bir şekilde birbirlerini tüm süreç boyunca etkilerler. Yaratıcı drama kavram, kapsam ve işleyiş bakımından etkileşimden ayrı düşünülemez böylece etkileşimden bağımsız bir yaratıcı drama çalışması gerçekleştirilemez (Adıgüzel, 2006). Empati becerisini kazanmak ve kazandırmak zor bir süreçtir ve becerinin öğretilmesi için yaşanması gerekir (Okvuran, 1993). Bu bağlamda yaratıcı dramanın katılımcıların yaşam deneyimlerine bağlı olma özelliğinden bahsedilebilir. Rol oynamada, katılımcılar kendi yaşam deneyimlerini karakterlere yansıtır ve başkalarıyla özdeşleştikçe deneyime derinlik katar (Way, 1967). Öğrenciler, çeşitli içerikler, çatışmalar, dramatik kurgular aracılığıyla hayal kırıklığı, öfke, problem çözme gibi duygusal kontrol sergiledikleri davranışlarda bulunurlar (Sternberg, 1998). Yaratıcı drama çalışmalarında katılımcılar, rol oynama ile tepkinin pratiğini yaşarlar ve hikayeleri dramatize ettikçe, eylemleri tartıştıkça, rolleri değiştirdikçe farklı bakış açıları kazanırlar. Tepkinin uygulaması, katılımcıların birlikte planlama ve değerlendirme yaparken de ortaya çıkar (Siks, 1958). Ayrıca yaratıcı drama bireyin her şeyi doğrudan öğrenmesine gerek olmadığı, başkalarının deneyimlerini gözleyerek de öğrenmenin mümkün olduğu (Bandura, 1986) savunusunun gerçekleştirildiği bir işleyişe sahiptir. Bu bağlamda araştırmada turist rehberlerinin kendi deneyimlerinden yola çıkarak, başkalarının deneyimlerini gözlemleyerek, yaşayarak ve karşılıklı bir etkileşimle öğrendikleri ortaya çıkmıştır.

Özetle yaratıcı dramanın tüm savunucuları, tehdit edici unsurlar barındırmayan bir ortamda çalışmanın, sosyal becerilerin geliştirilmesine fayda sağladığını belirtmektedir. (Slade,1955). Sosyal becerilerin, eğitim kurumlarında kişilerin gelişimsel özellikleri, ilgi ve gereksinimleri dikkate alınarak tasarlanan, güçlü temellere dayalı, nitelikli içeriğe sahip öğretim programlarınca kazandırılmaya çalışılmasının öğrencilerin akademik düzeylerini önemli ölçüde olumlu etkilediği tespit edilmiştir (Docksai, 2010). Bu

bağlamda turist rehberliği eğitiminde de yaşayarak öğrenmenin gerçekleştirildiği yaratıcı drama yönteminin uygulanması öğrencilerin meslek hayatına hazırlanması bakımından oldukça önemlidir.

Sosyal becerilerin temelinde olan eylem, etkileşim, performans, empati, iletişim gibi en gerekli kavramların yaratıcı dramının doğasında olduğu ifade edilmiştir. Yaratıcı drama çalışmalarının, sosyal yeterliliğin artmasına, uygun davranışın geliştirilmesine, duygusal kontrol becerisine, iletişim becerilerine, iş birliğine, kendi deneyimlerinden ve başkalarına ilişkin gözlemlerinden yola çıkarak geliştirdikleri davranışların gerçek yaşama aktarılmasına, sosyal etkileşime, bilişsel, duyuşsal, motor becerilerinin geliştirilmesine, empati becerisine, öz yeterliliğe katkıda bulunduğu söylenmektedir. Yaratıcı dramının sosyal beceri eğitim modellerini içinde barındırdığı ve sosyal beceri eğitiminde bir yöntem olarak kullanılabileceği görülmektedir. Bu bağlamda turist rehberliği eğitiminde de yaşayarak öğrenmenin gerçekleştirildiği yaratıcı drama yönteminin uygulanması öğrencilerin meslek hayatına hazırlanması bakımından oldukça önemlidir.

Bu araştırmada turist rehberlerinin genel değerlendirme atölyesinde meslek sorunlarının belirlenmesi ve sorunların çözümüne ilişkin sunduğu önerilerin bir araya getirildiği eğitmen notlarından elde edilen sonuçların turist rehberliği meslek sorunları ve çözüm önerilerine ilişkin yapılan çalışmalarla örtüşmektedir.

Araştırmada *mesleğin yapısı gereği sorunlar; sezonluk çalışma, iş güvencesinin olmaması, sosyal güvencesinin olmaması, emeklilik sorunu, dış etkenlere bağlı olması, fiziksel güç gerektirmesi, sürekli kendini yenileme gerekliliği, iş ve aile çatışması, uzun ve düzensiz çalışma koşulları, duygusal olarak yıpratıcı olması ve sağlık problemleri yaratması* şeklinde ortaya çıkmıştır. Turist rehberliği mesleği yapısı gereği birçok sorunu içinde barındırır. Turist rehberliği mesleğinin yapısı gereği sezonluk çalışma, iş güvencesinin sağlanamaması, sosyal güvencenin olmaması, emeklilik sorunu, dış etkenlere bağlı olması, fiziksel güç gerektirmesi, sürekli kendini yenileme gerekliliği gibi sorunların mevcut olduğu görülmektedir. (Dioko ve Unakul, 2005; Ahipaşaoğlu, 2006; Kabii vd., 2017) Ayrıca turist rehberliği mesleği uzun ve düzensiz çalışma koşullarına sahiptir. Bu nedenle turist rehberlerinin büyük ölçüde aile ve iş yaşamlarında dengeyi sağlamak adına özveride bulunmak zorunda kaldıkları bilinmektedir. Mesleğin bu

özelliğinin iş ve aile çatışması yarattığı görülmektedir (Akbulut, 2006; Doğan, Üngüren ve Kesgin, 2010). Turist rehberliği duygusal emeğin en yoğun olduğu mesleklerden biri olması nedeniyle duygusal olarak yıpratıcı olabilmektedir. Fiziki güç gerektiren ve esnek çalışma saatlerine sahip mesleğin sağlık problemleri yaratması söz konusudur (Güzel vd., 2014; Eser ve Şahin, 2020). Turist rehberleri *mesleğin yapısı gereği sorunlara “sosyal güvencenin sağlanması, iş istihdamının sürekliliğinin sağlanması ve emeklilikte mesleğe uygun standartların sağlanması* şeklinde çözüm önerileri sunmuştur. Bu anlamda araştırmada elde edilen sonuçlar konuya ilişkin yapılan diğer çalışmalarla (Güzel vd., 2014; Düz, 2017) benzerlik göstermektedir.

Turist rehberliği mesleğinde yaşanan *yasal sorunlar; kaçak rehberlik faaliyeti sorunu, vergilendirme sorunu, devlet desteğinin yetersizliği, meslek yasasının uygulamadaki eksiklikleri ve denetim eksikliği* şeklinde belirlenmiştir. Bu anlamda araştırmada elde edilen sonuçlar konuya ilişkin yapılan diğer çalışmaları (Yarcan, 2007; Güzel vd., 2014; Çakmak, 2018; Pelit ve Katırcıoğlu, 2018; İlhan ve Soybalı, 2018; Çakmak, 2019; Şahin vd., 2021; Özkan ve Yeşildağ, 2021) destekler niteliktedir. Turist rehberliği mesleğine dair en önemli sorunlardan biri kaçak rehberlik faaliyetleridir. Kaçak rehberlik faaliyetleri rehberlik istihdamını, devletin vergi kaybını, mesleğin, ülkenin imajını ve turizm ekonomisini olumsuz yönde etkilemektedir (Nyoman, 2012; Pelit ve Katırcıoğlu, 2018; Çakmak, 2019). Çakmak (2018) turist rehberliği açmazları çalışmasında vergilendirme konusunda rehberleri, meslek birliklerini, meslek odalarını vb. birçok kademeyi ilgilendiren vergilendirme konusunda ciddi açmazlar olduğunu dile getirmiştir. Özellikle hatalı bildirim ve davranışlar nedeniyle hem rehberlerin hem de birlik ve odalarının mali kayba uğramaları ihtimaline dikkat çekmiştir Süreç içerisinde yaşanan sorunlar üzerinde duran araştırmacı, turist rehberlerinin gelirlerinin vergilendirilmesi hususunda yayınlanan taslak ya da karar metinlerine karşı yapılan itirazların ve bu hususta TUREB ile Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı ile anlaşmazlıkları ifade etmiştir. Turizm sektörü terör olayları, ekonomik krizler ve salgınlar gibi dış faktörlerden etkilenen birincil meslek gruplarından. Özkan ve Yeşildağ (2021) çalışmasında turist rehberlerinin Covid-19 salgın sürecinden ekonomik, sosyopsikolojik ve mesleki olarak etkilenme düzeylerini ortaya çıkarmak amacıyla Çanakkale ilinde 33 turist rehberin ile görüşme yapmışlardır. Araştırmanın sonucunda turist rehberleri salgın sürecinden ekonomik, sosyo-psikolojik ve mesleki anlamda olumsuz etkilendiğini tespit

etmişlerdir. Ekonomik anlamda gelir kayıpları yaşadıkları, birikimlerini harcadıklarını, bu sebeplerle mesleklerini çok sevmelerine rağmen farklı işler yapmak zorunda kaldıklarını ifade etmişlerdir. Kriz süreçlerinde turist rehberlerine yönelik devlet desteğinin gerçekleşmemesi ya da yetersiz kalması önemli ölçüde olumsuz etkiler yaratmaktadır. Rehberlerin krizleri daha zor şartlar altında geçirmesi, kriz yönetimi konusunda yalnız bırakılması meslek motivasyonunu etkilemekte, bunun sonucunda mesleği bırakma eğilimi veya iş yapma zorunluluğu gibi etkiler söz konusu olmaktadır (İlhan ve Soybalı, 2018) Araştırmada elde edilen sonuçlara göre *mesleğin yasal sorunlarına ilişkin çözüm önerileri*; “*meslek yasasının ihtiyaçlara uygun şekilde güncellenmesi, meslek kanunu aktif şekilde uygulanması, devlet desteğinin sağlanması, caydırıcı cezaların uygulanması, odalar, birlikler ve bakanlık arasında koordinasyon sağlanması ve Türkçe rehberliğin engellenmesi*” şeklinde ortaya çıkmıştır. Bu anlamda araştırmada elde edilen sonuçlar konuya ilişkin yapılan diğer çalışmalarla (Yarcan, 2007; İlhan ve Soybalı, 2018; Karakaş, 2018; Pelit ve Katırcıoğlu, 2018) benzer olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmada elde edilen sonuçlara göre *sektörel sorunlar*; *rehberlik taban ücretinin uygulanmaması, rehber enflasyonu, satış odaklı çalışmaya zorlanma, çift dilde tur yapmaya zorlanma, fiziki alt yapı koşullarının yarattığı sorunlar, işletmelerin ve çalışanlarının nitelik sorunları, müze ve ören yerlerinde nitelik sorunları, ulaşım ve transfer süreçlerindeki sorunlar, cinsiyet ayrımcılığına dayalı sorunlar ve Türkçe rehberlik* şeklinde belirlenmiştir. Turist rehberliği mesleğine yönelik en önemli ve devam eden tehdit olarak görülen bir diğer sorun rehberlik taban ücretinin uygulanmamasıdır (Eser ve Şahin, 2020). Çetin ve Kızılırmak (2012) tarafından gerçekleştirilen çalışmada turist rehberlerinin önemli bir bölümünün rehberlik taban ücretlerinin altında çalıştıkları tespit edilmiştir. Bu sorunun kaynağına yönelik alınan yanıtlarda çalışma kartı olmayan kaçak rehberler ve rehber enflasyonunun olduğu görülmüştür. Benzer bir diğer çalışma da Köroğlu ve Merter (2012) tarafından gerçekleştirilmiştir. Araştırmada acentalar tarafından turist rehberlerinin işe alım eğilimlerinin tespit edilmesi amaçlanmış ve araştırma sonucunda turist rehberlerinin kazançlarının düşük olduğunu ve bu sorunun rehberleri ciddi ölçüde olumsuz etkilediği dile getirilmiştir. Ateş ve diğerleri (2022) kadın turist rehberlerinin mesleklerini icra ederken ayrımcılığa uğrayıp uğramadığını saptamak ve ayrımcılığa maruz kalıyorsa bunların ne gibi nedenlerden kaynaklandığını belirlemek

amacıyla 15 rehber ile görüşme yapmışlardır. Araştırmada kadın turistlerin yaşadığı sorunlara yönelik ifadelere yer verilmiştir. Meslek hayatlarında yaşadıkları negatif ve pozitif ayrımcılıkla ilgili görüşlerini aktaran kadın turist rehberleri ayrıca işe alım, ücret, sosyal haklar gibi temel konulardaki sorunlarından bahsetmiştir. Karşılaştıkları sorunların meslek motivasyonlarına ve işten ayrılma niyetlerine etkisi dile getirilmiştir. Meslek hayatlarında şoförler ve turistler tarafından sözel veya cinsel tacize uğradıklarını ifade etmişlerdir. Bu anlamda araştırmada elde edilen sonuçların konuya ilişkin yapılan diğer çalışmalarla (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Köroğlu, 2011; Çetin ve Kızılırmak, 2012; Köroğlu ve Merter, 2012; Güzel vd., 2014; Tokay, 2015; Karakaş, 2018; Pelit ve Katırcıoğlu, 2018; Yılmaz ve Yetiş, 2018; Zorlu ve Erkuş, 2018; İlhan ve Soybalı, 2018; Karacaoğlu ve Sert, 2019; Karamustafa ve Kılıçhan, 2019; Köroğlu vd., 2020; Ateş vd., 2022) tutarlılık gösterdiği belirlenmiştir. Araştırmada elde edilen sonuçlara göre *sektörel sorunlara ilişkin çözüm önerileri*; “*turizm hizmet sağlayıcılarının bütünüyle denetlenmesi, acentaların yasa dışı faaliyetleri önlenmesi, fiziki altyapı koşullarının iyileştirilmesi, cinsiyet ayrımcılığına dair çalışmaların yürütülmesi*” olarak tespit edilmiştir. Bu anlamda araştırmada elde edilen sonuçlar konuya ilişkin yapılan diğer çalışmalarla (Yarcan, 2007; Güzel vd., 2014; Karakaş, 2018, Pelit ve Katırcıoğlu, 2018) tutarlı olduğu belirlenmiştir.

Turist rehberliği eğitime yönelik sorunlar; uzmanlık eğitimlerinin yetersizliği, kontenjan fazlalığı, müfredat yetersizliği ve parçalanmış eğitim yapısı şeklinde tespit edilmiştir. Rehberler görüşleri *turist rehberliği eğitimi sorunlarına ilişkin çözüm önerileri*; “*rehberlik eğitimin sadece lisans düzeyinde olması, eğitim müfredatının geliştirilmesi, rehberlik bölümü kontenjanlarının sınırlandırılması, uygulamaya yönelik eğitimin artırılması ve uzmanlık eğitimlerinin artırılması*” şeklinde ortaya çıkmıştır. Bu anlamda araştırmada elde edilen sonuçlar konuya ilişkin yapılan diğer çalışmalarla Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013; Güzel vd., 2014; Karakaş, 2018; Albuz vd., 2018; Temizkan ve Ergün, 2018; Ergün, 2020) tutarlıdır.

Turist rehberleri görüşleri çerçevesinde *turist grupları ile ilgili sorunlar; turistlerin entelektüel birikiminin yetersizliği, turist profilinin değişkenliği, turistlerin rehberlere olan güvensizliği, turistlerin rehberlere saygı göstermemesi ve turistlerin güvenlik endişesi duymaları* olarak belirlenmiştir. Bu anlamda araştırmada elde edilen sonuçlar

konuya ilişkin yapılan diğer çalışmalarla (Güzel vd., 2014; Pelit ve Katırcıoğlu, 2018; Ar, 2021) paralellik göstermektedir.

Rehberlere dair sorunlar; “bazı rehberlerin taban ücret altında hizmet vermesi ve bilgi ve donanımı yetersiz rehberler” şeklinde ortaya çıkmıştır. Bu anlamda araştırmada elde edilen sonuçlar konuya ilişkin yapılan diğer çalışmalarla (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Güzel vd., 2014; Düz, 2017, Karamustafa ve Kılıçhan, 2019) benzerlik göstermektedir.

Tüm tartışmalar doğrultusunda bu araştırmada, yaratıcı drama yöntemi ile gerçekleştirilen atölyelerin turist rehberliği mesleğinde ihtiyaç duyulan sosyal becerilerin gelişmesine katkı sağladığı sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte turist rehberliğinde yaratıcı drama yönteminin kullanılmasının etkili olduğu belirlenmiştir. Ayrıca yaratıcı drama yöntemi ile gerçekleştirilen atölyelerin turist rehberliği meslek sorunlarının belirlenmesi ve çözümüne ilişkin öneriler sunulmasına katkı sağladığı sonucuna ulaşılmıştır.

6.2. SONUÇ

6.2.1. Yaratıcı Drama Süreci ve Sosyal Becerilerin Geliştirilmesine İlişkin Sonuçlar

Çalışma kapsamında oluşturulan araştırma sorularına elde edilen veriler doğrultusunda yanıtlar bulunmuştur. Yaratıcı drama atölyelerine katılan turist rehberleri ile yapılan görüşmelerden elde edilen verilere ilişkin yapılan tümevarımsal içerik analizi sonucunda yedi temaya ulaşılmıştır. Araştırmada, yer alan turist rehberleri görüşleri; beceri, öğrenme süreci, yaratıcı drama yöntemi, duygusal deneyim, meslek sorunları hakkında bilgi edinme, meslek sorunları çözümü hakkında bilgi edinme ve atölye sürecine ilişkin öneriler temaları altında incelenmiştir.

Turist rehberleri yaratıcı drama yönteminin iletişim, grupla çalışma, problem çözme ve yönetim becerilerini geliştirdiğini ifade etmişlerdir. Turist rehberlerinin konuya yönelik görüşleri *beceri* teması altında sınıflandırılmıştır. Turist rehberlerinin görüşleri doğrultusunda “**Turist rehberlerinin sosyal becerilerin geliştirilmesinde yaratıcı drama yöntemi etkili midir?**” araştırma sorusu yanıtlanmıştır.

İletişim becerileri alt temasıyla ilişkili olarak turist rehberleri, yaratıcı dramada kendilerini rahatça ifade edebildiklerini, kendilerini etkin dinleme anlamında geliştirdiklerini, beden dili, mimik ve ses tonlarını kullanarak sözel olmayan iletişim becerilerini geliştirdiklerini, kendilerini ve birbirlerini anlamaya yönelik derin empati kurduklarını, birbirlerinin sözünü kesmeden fikirlerini paylaştıklarını, teşekkür etme, yardım etme, takdir etme, güler yüz gösterme gibi günlük hayatta sıradanlaşan ama çok önemli olduğunu hatırladıkları nezaket kurallarını yinelediklerini ve yaratıcı drama sürecinde yaşanan problemlere karşı herhangi bir olumsuz kavgadan, çatışmadan kaçındıklarını ifade etmişlerdir.

Grupla çalışma becerileri alt temasıyla ilişkili olarak turist rehberleri, genel anlamda tur programlarını tek başına yönettiklerini bu çerçevede yaratıcı drama sürecinde grupla çalışmanın kendilerine yönelik olumlu etkilerinden bahsetmişlerdir. Grupla çalışmalarında birbirlerini anlamaya çalıştıklarını, tüm grup üyelerinin çalışmalara aktif katılım gösterdiğini, birbirlerine karşı süreç boyunca değişmeyen saygı çerçevesinde bir tutum sergilendiğini, sorumluluklarını yerine getirme konusunda herkesin gönüllü olduğunu, grup sayıları kalabalıklaştığında dahi iş bölümünde bir uzlaşım olduğunu ve tüm çalışmalarda iş birliği yapma becerilerinin geliştiğini ifade etmişlerdir. Ayrıca grupla çalışmanın farklı bakış açıları kazanmalarına destek olduğundan bahsetmişlerdir.

Problem çözme becerileri alt temasıyla ilişkili olarak turist rehberleri, problem çözme becerilerinin hem yaratıcı drama sürecinde hem de mesleklerinde kolaylaştırıcı etkisinden bahsederek süreç boyunca problemlere ve çözümlerine odaklanabildiklerini, problemlerin kaynağını araştırmanın bu bağlamda neyi nasıl yapacaklarının karar verilmesinin mümkün olduğunu, çalışmalarda araştırma ve öğrenme isteği ile birlikte bilgileri topladıklarını ve süreç ilerledikçe karar verme hızlarında gelişmeler olduğunu ifade etmişlerdir.

Yönetim becerileri alt temasıyla ilişkili olarak turist rehberleri, bu becerilerin meslek hayatlarındaki önemine dikkat çekerek liderlik, organize olma, planlama, sorumluluk alma, inisiyatif alma, çatışma ve zaman yönetimi konularında yönetim becerilerini geliştiklerini ifade etmişlerdir.

Turist rehberleri yapılan görüşmelerde yaratıcı drama yönteminin öğrenmelerine olumlu katkılarından bahsetmiştir. Turist rehberlerinin bu konuya yönelik görüşleri *öğrenme süreci teması* altında birleştirilmiştir. Turist rehberleri yaratıcı drama sürecinde yapılan tüm çalışmalarda duyguları, olay ve durumları yaşamanın öğrenmeye yönelik büyük ölçüde katkı sağladığını, yaşayarak öğrenmenin sonucunda konuları içselleştirdiklerini ve bu bağlamda işlenen konuların akılda kalıcı olduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca yaratıcı dramanın eğlenirken öğrenmeye zemin yarattığından bahsetmişlerdir. Son olarak süreç boyunca hem kendi deneyimlerinden hem de diğer grup üyelerinin performanslarını izleyerek, fikir alışverişinde bulunarak birbirlerinden çok şey öğrendiklerini söylemiş ve karşılıklı öğrenmenin olumlu etkilerini ifade etmişlerdir.

Turist rehberleri ile yapılan görüşmeler neticesinde yaratıcı drama yöntemine dair görüşlerine ulaşılmıştır. Turist rehberleri bu çerçevede yaratıcı drama yöntemini daha önceki okul ve meslek eğitimlerinde kullanılan klasik anlatıma göre daha çok sevdiğini ifade etmişlerdir. Bununla birlikte daha önce karşılaşmadıkları bu yönteme zamanla alıştıklarını belirtmişlerdir. Yaratıcı drama yönteminin katılımcının merkezde olması, özgür ortamda gerçekleşmesi ve bireysel gelişime katkı sağlaması gibi özelliklerinin öneminden ve buna bağlı olarak katılım isteklerinin arttığından bahsetmişlerdir. Bununla birlikte turist rehberleri yaratıcı drama yönteminin faydalı, eğlenceli, eğitici ve öğretici olduğunu dile getirmişlerdir. Ayrıca turist rehberleri yaratıcı drama yöntemi ile verilen eğitimlerin meslekleri için gerekli olduğunu ve katıldıkları yaratıcı drama atölyesinde mesleklerine dair pratik edindiklerini belirtmişlerdir. Son olarak yaratıcı drama yönteminin turist rehberliği eğitimi ve eğitimin diğer alanlarında aktif bir şekilde yer alması gerektiğine yönelik düşüncelerini ifade etmişlerdir. Turist rehberlerinin görüşleri *yaratıcı drama yöntemi teması* altında birleştirilmiştir. Turist rehberlerinin görüşleri doğrultusunda **“Turist rehberliği eğitiminde yaratıcı drama yönteminin kullanılması etkili midir?”** araştırma sorusu yanıtlanmıştır.

Turist rehberleri yapılan görüşmelerde yaratıcı drama atölyelerinde duygusal deneyimlerine yönelik görüş bildirmişlerdir. Turist rehberleri yaratıcı drama atölyelerinde başta gergin ve tedirgin hissettiklerini ancak yapılan ilk atölye etkinlikleri ile bu durumun değiştiğini ifade etmişlerdir. Ayrıca turist rehberleri süreçte eğlenmiş,

dinlenmiş, keyifli, heyecanlı, rahat ve özgür hissettiklerini belirtmişlerdir. Turist rehberlerinin bu görüşleri *duygusal deneyim* teması altından birleştirilmiştir.

Meslek sorunları hakkında bilgi edinme temasına yönelik turist rehberleri konu çerçevesinde yaratıcı dramının etkilerine yönelik görüş bildirmişlerdir. Turist rehberlerinin bu görüşleri *meslek sorunları hakkında bilgi edinme* teması altından birleştirilmiştir. Turist rehberleri meslek hayatlarında yaşanan mevcut sorunları bildiklerini ifade etmişlerdir. Ayrıca yaratıcı drama atölyelerine katılan rehberlerin farklı sürelerde, farklı bölge ve dillerde çalışmış olmalarının yapılan drama etkinlikleri içerisinde farklı sorunları keşfetmede etkili olduğunu ve böylece karşılıklı öğrenerek yeni bilgi kazandıklarını belirtmişlerdir.

Meslek sorunlarının çözümü hakkında bilgi edinme temasına yönelik turist rehberleri konu çerçevesinde yaratıcı dramının etkilerine yönelik görüş bildirmişlerdir. Turist rehberleri meslek sorunlarının çözümüne yönelik yapılan yaratıcı drama çalışmalarında problem çözüme yaklaşımı sergilediklerini bu anlamda ilk olarak sorunların kaynağını belirleme eğiliminde olduklarını, ifade etmişlerdir. Ayrıca yaratıcı drama atölyelerine katılan rehberlerin çeşitli bakış açılarına sahip olmasının farklı çözüm yollarını keşfetmedeki etkilerini dile getirmişlerdir. Son olarak yapılan yaratıcı drama atölyelerinde bu konuları yaşayarak tekrar deneyimlemenin, sorunları içselleştirmenin kendilerinde çözüme yönelik bir harekete geçme isteği uyandırdığından bahsetmişlerdir. Turist rehberlerinin bu görüşleri *meslek sorunları çözümü hakkında bilgi edinme* teması altında birleştirilmiştir. **Turist rehberleri görüşleri doğrultusunda “Turist Rehberliği alanında mesleğe dair sorunların belirlenmesi ve çözümüne yönelik öneriler sunulmasında yaratıcı drama yöntemi yararlı mıdır?”** araştırma sorusu yanıtlanmıştır.

Turist rehberleri yapılan görüşmelerde yaratıcı drama atölye sürecine ilişkin önerilerde bulunmuşlardır. Bu konuya ilişkin olarak turist rehberleri yaratıcı drama atölyelerinin gerçekleştirildiği mekanın Kapadokya Bölgesinin doğasına uygun olduklarında hemfikir olsalar da çalışma hayatlarında çok sık buldukları bu kaya mekan yerine atölyelerin farklı bir mekanda olması gerektiğini ifade etmişlerdir. Ayrıca turist rehberleri atölyelerde kullanılan müzikleri çok beğenmiş ve bu müziklerin odaklanmalarına yardımcı olduğunu belirtmişlerdir. Bu bağlamda atölyelerde daha fazla

müzik kullanımı olması gerekliliğini dile getirmişlerdir. Turist rehberlerinin bu görüşleri *atölye sürecine ilişkin öneriler* teması altında *mekan seçimi* ve *müzik kullanımı* şeklinde sınıflandırılmıştır.

Turist rehberleriyle yapılan görüşmelerden elde edilen sonuçlara göre turist rehberlerinin *beceri, öğrenme süreci, yaratıcı drama yöntemi, duygusal deneyim, meslek sorunları hakkında bilgi edinme, meslek sorunlarının çözümü hakkında bilgi edinme ve atölye sürecine ilişkin öneriler* temaları ile ilişkili olarak ortak görüşlerine ulaşıldığı söylenebilir.

Turist rehberlerinin katıldıkları her yaratıcı drama atölyesi sonrasında yazdıkları katılımcı günlüklerinden elde edilen verilere ilişkin yapılan tümevarımsal içerik analizi sonucunda dört temaya ulaşılmıştır. Araştırmada, yer alan turist rehberleri görüşleri; beceri, öğrenme süreci, atölye süreci ve duygusal deneyim temaları altında incelenmiştir.

Turist rehberleri yaratıcı drama yönteminin iletişim, grupta çalışma, problem çözme, yönetim, stres durumuyla başa çıkma ve özdenetimi koruma becerilerini geliştirdiğini ifade etmişlerdir. Katılımcı günlüklerinde görüşmelerden elde edilen veriler doğrultusunda benzer temalara ulaşılmış stres durumuyla başa çıkma ve özdenetimi koruma becerileri temalara eklenmiştir. Turist rehberlerinin konuya yönelik görüşleri *beceri* teması altında sınıflandırılmıştır. Katılımcı günlüklerinden elde edilen sonuçlar doğrultusunda **“Turist Rehberlerinin sosyal becerilerin geliştirilmesinde yaratıcı drama yöntemi etkili midir?”** sorusu yanıtlanmıştır.

İletişim becerileri alt temasıyla ilişkili olarak turist rehberleri, yaratıcı drama sürecinde kendilerini rahatça ifade edebildiklerini, kendilerini etkin dinleme konusunda geliştirdiklerini, sözel olmayan iletişim becerilerini ilerlettiklerini, kendilerini ve birbirlerini anlamaya yönelik derin empati kurduklarını, birbirlerinin sözünü kesmeden fikirlerini paylaştıklarını, teşekkür etme, izin isteme, takdir etme, güler yüz gösterme, saygı ve hoşgörü gibi nezaket kurallarının önemini fark ettiklerini ifade etmişlerdir.

Grupla çalışma becerileri alt temasıyla ilişkili olarak turist rehberleri, grupta çalışmanın olumlu etkilerinden bahsetmişlerdir. Grupla çalışmalarında birbirlerini

anlamaya yönelik empati kurduklarını, tüm grup üyelerinin çalışmalara aktif katılımında istekli ve gönüllü olduğunu, süreç boyunca birbirlerine saygı gösterdiklerini, herkesin gerekli sorumlulukları yerine getirdiğini, grup içerisinde iş bölümünde bir uzlaşmanın olduğunu ve tüm etkinliklerde iş birliği içerisinde çalışarak bu becerilerinin geliştiğini ifade etmişlerdir. Turist rehberlerinin görüşleri *grupla çalışma becerileri* teması altında birleştirilmiştir.

Problem çözme becerileri alt temasıyla ilişkili olarak turist rehberleri, problem çözme becerilerinin problemlerin kaynağını araştırmada hem drama etkinlikleri içerisinde hem de sonrasında araştırma ve öğrenme isteklerinin olduğunu, fikir alışverişi ile bilgileri topladıklarını ve bu bilgiler ışığında karar verdiklerini ifade etmişlerdir. Ayrıca süreç ilerledikçe karar verme hızlarında olumlu gelişmeler olduğunu ifade etmişlerdir. Son olarak problem çözme becerilerinin yaratıcı drama etkinliklerinin içerisindeki dramatik kurgular, dramanın yarattığı atmosfer ve dramanın işleniş şekli nedeniyle daha da geliştiğini belirtmişlerdir. Turist rehberlerinin konuya dair görüşleri *problem çözme becerileri* teması altında birleştirilmiştir.

Yönetim becerileri alt temasıyla ilişkili olarak turist rehberleri, yaratıcı dramanın katılımcı merkezli olması özelliğine dikkat çekerek tüm süreci planlayan kişilerin kendileri olması nedeniyle planlama becerilerinin geliştiğini ifade etmişlerdir. Etkinliklerde organize şekilde hareket etmelerinin yanı sıra gerekli durumlarda inisiyatif alabildiklerini belirtmişlerdir. Bunun yanı sıra mesleklerinde önemli bir nitelik olarak vurguladıkları liderlik becerilerini geliştirdiklerini bu bağlamda da yaratıcı dramanın çatışma ve zaman yönetimini konusunda da olumlu etkilerini dile getirmişlerdir. Turist rehberlerinin konuya dair görüşleri *yönetim becerileri* teması altında birleştirilmiştir.

Stres durumuyla başa çıkma alt temasıyla ilişkili olarak turist rehberleri, atölyelerin başlangıcında yaşadıkları endişe durumuyla süreç ilerledikçe yaratıcı dramanın özgür ortamına dikkat çekerek başa çıkabildiklerini belirtmişlerdir. Bununla birlikte eğitim söz konusu olduğunda algıladıkları başarı kaygısının drama çalışmalarından uzak bir olgu olduğunu fark ettiklerini ve bu bağlamda başarısızlık duygusuyla başa çıkabildiklerini ifade etmişlerdir. Ayrıca daha önce yaratıcı drama deneyimi yaşamamış olmalarının ve tanımadıkları kişilerle bir ortam paylaşmanın getirdiği çekingenlik duygusu ile yaratıcı dramanın yarattığı samimi, eğlenceli ve özgür ortam sayesinde başa çıkabildiklerini dile

getirmişlerdir. Son olarak yaratıcı drama etkinliklerinde yer alan çatışmaların içerisinde yüksek dramatik durumların olduğunu ve bu bağlamda başkalarının tahrikleri ile başa çıkabildiklerini ifade etmişlerdir. Turist rehberlerinin görüşleri *stres durumuyla başa çıkma* teması altında birleştirilmiştir.

Özdenetimi koruma becerileri alt temasıyla ilişkili olarak turist rehberleri, yaratıcı drama çalışmalarında yer alan dramatik anlarda coşku ve heyecanını kontrol edebilme becerisini geliştirdiklerini belirtmişlerdir. Bununla birlikte özellikle meslek sorunları atölyelerinde kurgu içerisinde kendi haklarını savunduklarını ve bunu yaparken tıpkı grup çalışmalarında olduğu gibi başkalarının haklarına saygı duyarak gerçekleştirdiklerini ifade etmişlerdir. Dramatik kurguların yüksek olduğu etkinliklerde kızgınlıklarını kontrol ettiklerini ve bu bağlamda çatışmadan kaçındıklarını dile getirmişlerdir. Turist rehberlerinin görüşleri *özdenetimi koruma becerileri* teması altında birleştirilmiştir.

Turist rehberleri katılımcı günlüklerinde yaratıcı drama yönteminin öğrenmelerine olumlu katkılarından bahsetmiştir. Turist rehberlerinin bu konuya yönelik görüşleri *öğrenme süreci teması* altında birleştirilmiştir. Turist rehberleri yaratıcı drama sürecinde yaşayarak öğrenmenin hem konuları içselleştirmek hem de akılda kalıcı olması yönünden oldukça etkili olduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca yaratıcı dramanın eğlenirken öğrenmeyi mümkün kıldığını belirtmişlerdir. Yaratıcı dramanın gerek grup çalışmalarında gerekse diğer katılımcıların canlandırmalarını izleyerek öğrenmeye dayalı karşılıklı bir etkileşimin olduğunu dile getirmişlerdir. Yaratıcı drama sürecinde birbirlerinden çok şey öğrendiklerini ve farklı bakış açıları elde ettiklerini ifade etmişlerdir. Turist rehberlerinin görüşleri *öğrenme süreci* teması altında birleştirilmiştir.

Turist rehberleri katılımcı günlüklerinde atölye sürecine ilişkin görüşlerini belirtmişlerdir. Turist rehberleri bu bağlamda konuların işleniş şekli nedeniyle yaratıcı drama yöntemini sevdiklerini ifade etmişlerdir. Ayrıca süreç içerisinde yönteme zamanla alıştıklarını belirtmişlerdir. Bununla birlikte turist rehberleri yaratıcı drama yönteminin yarattığı samimi, demokratik ve özgür ortam neticesinde atölyelere katılım isteklerinin arttığını ve eğitim anlamında bu unsurların ne kadar önemli olduğunu vurgulamışlardır. Yaratıcı drama yönteminin hem bireysel anlamda sosyal becerilerin gelişimine katkı sağladığını hem de eğitim anlamında faydalı, eğitici ve öğretici olduğunu dile getirmişlerdir. Ayrıca yaratıcı dramanın konulara, olaylara, problemlere ve çözümlerine

odaklanmada etkili olduğundan bahsetmişlerdir. Bununla birlikte katıldıkları yaratıcı drama atölyesindeki etkinliklerin mesleklerine dair pratik edinmede eğlenceli ve faydalı olduğunu belirtmişlerdir. Son olarak turist rehberleri yaratıcı drama yöntemi ile gerçekleştirdikleri atölyelerin içerik ve işlenişinin meslek için gerekli sosyal becerilerin bütününe kapsadığını bu bağlamda meslek eğitimlerinde yaratıcı drama yöntemini gerekli gördüklerini ifade etmişlerdir. Turist rehberlerinin görüşleri *atölye süreci* teması altında birleştirilmiştir.

Turist rehberleri katılımcı günlüklerinde yaratıcı drama atölyelerinde duygusal deneyimlerine yönelik görüş bildirmişlerdir. Turist rehberleri yaratıcı drama atölyelerinde başta bilmedikleri bir ortam ve yöntem karşısında gergin ve tedirgin hissettiklerini ancak atölye etkinliklerinin başlamasıyla bu durumun olumlu yönde değiştiğini ifade etmişlerdir. Ayrıca turist rehberleri süreçte yaratıcı dramanın oluşturduğu özgür ortamda kendilerini çok rahat bir şekilde ifade ettiklerini herhangi bir başarısızlık, yanlış anlaşılma ve önyargı endişesi taşımadıkları için çok özgür hissettiklerini. Süreç boyunca oynanan oyunlar, canlandırmalar ve kullanılan drama teknikleri sayesinde heyecanlı ve eğlenmiş hissettiklerini ifade etmişlerdir. Son olarak kalabalık gruplarla çalışmanın getireceğini düşündükleri olumsuz şartların aksine iş birliği ve saygı çerçevesinde grupla çalışmanın kolaylaştırıcı ve dinlendirici etkisinden bahsetmiştir. Bu bağlamda turist rehberlerinin görüşleri *duygusal deneyim* teması altında birleştirilmiştir.

Turist rehberlerinin her yaratıcı drama atölyesi sonrasında yazdığı katılımcı günlüklerinden elde edilen sonuçlara göre turist rehberlerinin *beceri*, *öğrenme süreci*, *atölye süreci* ve *duygusal deneyim* temaları ile ilişkili olarak ortak görüşlerine ulaşıldığı söylenebilir.

Uygulama süreci ve sonrasında toplanan nitel veri toplama araçlarından elde edilen verilerde benzer temaların ortaya çıkması toplanan verilerin birbiriyle örtüştüğünü göstermektedir. Turist rehberlerinin yazmış oldukları günlüklerden ve görüşmelerden elde edilen sonuçlara göre beceri, öğrenme süreci, duygusal deneyim temalarının her iki veri toplama aracında ortaya çıktığı anlaşılmaktadır. Bununla birlikte, görüşmelerden elde edilen temaların farklı olarak yaratıcı drama yöntemi, meslek sorunları hakkında bilgi edinme, meslek sorunları çözümü hakkında bilgi edinme ve atölye sürecine ilişkin

öneriler teması ortaya çıkmıştır. Katılımcı turist rehberlerinin yarı yapılandırılmış görüşme formunda yer alan açık uçlu soruları yanıtlama amacı nedeniyle bu temaların ortaya çıktığı söylenebilir. Katılımcı günlüklerinde görüşmelerde yer alan yaratıcı drama yöntemi teması turist rehberlerinin bu yöneme yönelik genel görüşlerini kapsarken katılımcı günlüklerinde bu görüşler farklı olarak atölye süreci teması altında incelenmiştir. Turist rehberlerinin katılımcı günlüklerini her atölye sonrasında yazmaları ve o günün atölyesine yönelik duygu ve düşüncelerini ifade etmeleri *atölye süreci* temasının, görüşmelerden elde edilen *yaratıcı drama yöntemi* temasından farklı şekilde oluşmasına neden olmuştur.

Katılımcı günlükleri ve görüşmelerden elde edilen sonuçlara göre beceri teması; *iletişim, grupta çalışma, problem çözme ve yönetim becerileri* alt temalarının deneyim temalarının her iki veri toplama aracında ortaya çıktığı anlaşılmaktadır. Katılımcı günlüklerinde turist rehberlerinin her atölye sonrasında o güne dair duygu, düşünce ve deneyimlerinin yer alması görüşmelerden farklı şekilde *stres durumuyla başa çıkma, özdenetimi koruma becerileri* temalarının oluşmasına neden olmuştur. Genel anlamda katılımcı günlükleri ve görüşmelerden elde edilen temalarda farklılık olmasının sebebi görüşmelerde turist rehberlerinin yarı yapılandırılmış görüşme formunda yer alan açık uçlu soruları yanıtlama amacıyla sürece yönelik genel bir değerlendirme yapmaları ve katılımcı günlüklerinde turist rehberlerinin atölyedeki o günün duygu, düşünce ve deneyimlerine yönelik görüş bildirmeleridir.

6.2.2. Turist Rehberliği Meslek Sorunları ve Çözüm Önerilerine İlişkin Sonuçlar

Turist rehberlerinin genel değerlendirme atölyesinde meslek sorunlarının belirlenmesi ve sorunların çözümüne ilişkin sunduğu önerilerin bir araya getirildiği eğitmen notlarından elde edilen verilere ilişkin yapılan tümevarımsal içerik analizi sonucunda altı temaya ulaşılmıştır. Turist rehberlerin görüşleri; *mesleğin yapısı gereği sorunlar, yasal sorunlar, sektörel sorunlar, turist rehberliği eğitimine yönelik sorunlar, turist grupları ile ilgili sorunlar ve rehberlere dair sorunlar* temaları altında incelenmiştir. Turist rehberlerinin görüşleri doğrultusunda “**Turist Rehberliği alanında mesleğe dair**

sorunların belirlenmesi ve çözümüne yönelik öneriler sunulmasında yaratıcı drama yöntemi yararlı mıdır?” araştırma sorusu yanıtlanmıştır.

Mesleğin yapısı gereği sorunlar temasına ilişkili olarak turist rehberleri, özellikle mesleklerinin terör olayları, pandemi ve ekonomik krizlerden ilk etkilenen sektör olduklarını bu anlamda iş güvencesinin olmamasının mesleğin sürdürülebilirliği açısından kritik bir önemde olduğunu ifade etmişlerdir. Bununla birlikte sezonluk çalışmanın, iş istihdamının sürekliliğinin sağlanamamasının emeklilik haklarına yansıdığını emekliliğin ya çok geç ya da hiç mümkün olmadığını belirtmişlerdir. Mesleğin yapısı gereği uzun ve belirsiz çalışma saatlerinin olmasının, iş ve aile çatışmasının, fiziki güç gerektirmesinin, kendini sürekli yenileme gerekliliğinin, duygusal ve fiziksel anlamda yıpratıcı olmasının aslında işlerini severek yapan turist rehberleri için büyük sorunlar teşkil etmediğini bunları adı üstünde mesleğin gereği olarak gördüklerini dile getirmişlerdir. Ancak bu sebeplerden ötürü sağlık sorunları yaşadıklarında sosyal güvencelerinin olmamasının turist rehberlerini oldukça zor durumda bıraktığını mesleğin iç içe geçmiş sorunlarına temel bir çözüm olduğunda mesleğin gereklerini severek yerine getirdiklerini belirtmişlerdir. Turist rehberlerinin görüşleri *mesleğin yapısı gereği sorunlar* teması altında toplanmıştır.

Yasal sorunlar temasına ilişkili olarak turist rehberleri, kaçak rehberlik faaliyeti yürüten kişi ve kurumların hem kendi iş güvencelerine hem de ülkenin ve rehberlik mesleğinin imajına büyük ölçüde zarar verdiğini ifade etmişlerdir. Vergilendirmede çok fazla kalemin olması ve sistemin karmaşasının mesleği etkileyen bir sorun olduğunu belirtmişlerdir. Turist rehberlerinin ağırlıklı olarak üzerinde durduğu sorunlardan biri devlet desteğinin yetersizliği olmuştur. Turist rehberleri dış etkenlerden birincil derecede etkilenen sektörde olduklarının tekrar altını çizerek ekonomik krizler, terör olayları ve yakın zamanda yaşanan koronavirüs salgınının etkileri ile büyük ölçüde ekonomik zorlukla karşılaştıklarını bu gibi dönemlerde devlet desteğinin yetersizliğinin, turist rehberlerini mesleği bırakmasına veya ekstra bir iş yapma zorunluluğuna sebebiyet verdiğini belirtmişlerdir. Turist rehberleri bir diğer önemli sorunun meslek yasasının uygulanamamasına yönelik olduğunu belirtmiştir. Meslek yasasının önemli bir kazanım olduğunu ancak hala kaçak rehberlik faaliyetini engellemek, rehber taban ücretinin altında çalıştırılmak vb. çeşitli temel sorunları önleyici olamadığını belirtmişlerdir.

Bununla birlikte turist rehberleri bu sorunların temelini oluşturduklarını düşündükleri denetim eksiliğine dikkat çekmişlerdir. Turist rehberliği mesleğinin ve birlikte çalıştığı hizmet sağlayıcılarının sorunlarının temel kaynağının denetim eksikliği nedeniyle yaşandığını ifade etmişlerdir. Bu anlamda meslek odaları, birlikler ve bakanlık arasında bir koordinasyon eksikliği olduğunu dile getirmişlerdir. Turist rehberlerinin görüşleri *yasal sorunlar* teması altında toplanmıştır.

Sektörel sorunlar temasına ilişkili olarak turist rehberleri, rehberlik taban ücretinin uygulanmamasını mesleğin en önemli sorunlarından biri olarak dile getirmişlerdir. Seyahat acentalarının rehberlik taban ücretini uygulamamalarının yanı sıra turist rehberlerini satış odaklı çalışmaya zorladığını bu durumun da turistlerin gözünde rehberleri ülkeyi tanıtan turizm elçisi rolünden çıkartıp ticari bir personel imajına sokmakta olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca turist rehberleri, acentaların çift dilde hazırladıkları tur programlarında iki rehber bulundurma kuralına uymadıklarını, çift dildeki turu tek rehber olarak yönetmek zorunda kaldıklarını ve bu durumun turist memnuniyetini olumsuz şekilde etkilediğini ifade etmişlerdir. Turist rehberleri, sektördeki rehber enflasyonunun mesleğin sürdürülebilir olma halini olumsuz etkilediğini belirtmişlerdir. Turist rehberleri, Türkçe rehberliğin getirilmesinin bahsi geçen rehber enflasyonunu daha da arttıracığını ve ana dilleri Türkçe olan rehberlerin bu hizmeti zaten verdiklerini, sektörün ekstra bir ihtiyacı olmadığını ifade etmişlerdir. Turist rehberleri sektör içerisinde birlikte çalıştıkları hizmet sağlayıcıları ve çalışanlarının nitelik sorunlarının mesleklerini direkt olarak etkileyen en önemli unsurlardan olduğunu belirtmişlerdir. Bu bağlamda seyahat acentalarında, müze ve ören yerlerinde, hediyelik eşya satan işletmelerde, dinlenme tesislerinde, yeme-içme ve konaklama işletmelerinde önemli ölçüde güvenlik, hijyen, kaliteli ürün ve hizmet yetersizliğinin söz konusu olduğunu ve bu sorunların tahmin edildiğinden çok daha kritik seviyede hem turizm imajını hem de rehberlik mesleğini doğrudan etkilediğini ifade etmişlerdir. Ulaşım ve transfer sürecinde yaşanan sorunları; olumsuz fiziki altyapı koşulları, araçların bakımsızlığı ve güvenilir olmamasının turistler ve rehberler açısından yaşam tehlikesi boyutunda olduğunu yaşadıkları ve şahit oldukları kaza örnekleri ile dile getirmişlerdir. Turist rehberleri, bahsi geçen işletmelerde çalışan personellerin nitelik sorunlarının da tur sürecini olumsuz etkilediğini ve turist gruplarının bu anlamda yaşadığı psikolojik ve fiziki güvenlik endişelerinden bahsetmişlerdir. Araştırmaya katılan kadın turist rehberleri

mesleklerinde yaşadıkları cinsiyet ayrımcılığı problemlerinin yüksek seviyede olduğunu bu bağlamda işe alım ve ücret politikalarında bazen yaşadıkları cinsiyet ayrımcılığını mesleklerini icra ederken daha çok yaşadıklarını dile getirmişlerdir. Cinsiyet ayrımcılığının, araç kaptanlarının, hizmet sağlayıcı işletmelerdeki personellerin ve turistlerin psikolojik şiddet göstermesi, fiziki ve cinsel tacizine kadar uzandığını belirtmişlerdir. Turist rehberlerinin görüşleri *sektörel sorunlar* teması altında toplanmıştır.

Turist rehberliği eğitime yönelik sorunlar temasına ilişkin olarak turist rehberleri, rehberlik eğitiminin ön lisans, lisans, yüksek lisans, uzaktan eğitim, bakanlık kursları gibi farklı kurumlarda, farklı sürelerde ve nitelikte verilmesinin rehber yetiştirilmesinde bir standart oluşturulmasını olumsuz şekilde etkilediğini ifade etmişlerdir. Bununla birlikte turist rehberliği eğitiminde müfredatın yetersiz olduğunu belirtmişlerdir. Bu bağlamda nadir dillerde eğitimin ve uygulamaya yönelik derslerin eksikliğinden bahsetmişlerdir. Turist rehberliği eğitiminde uzmanlık eğitimlerinin sayısının ve nitelik bakımından yetersizliğini dile getirmişlerdir. Ayrıca turist rehberliği eğitiminde kontenjan fazlalığının rehber enflasyonunun artmasına sebebiyet verdiğini ifade etmişlerdir. Turist rehberlerinin görüşleri *turist rehberliği eğitime yönelik sorunlar* teması altında toplanmıştır.

Turist grupları ile ilgili sorunlar temasına ilişkin olarak turist rehberleri genellikle turist gruplarıyla yaşadıkları sorunların üçüncül sebeplerden kaynaklandığını ifade etmişlerdir. Bunun dışında turistlerin entelektüel birikiminin yetersizliği tur sürecinde rehber motivasyonu etkilediğini belirtmişlerdir. Turist rehberleri, turist profilinin değişkenliğinin de bazı zamanlarda belli bir standardizasyon oluşturmak açısından olumsuz etkiler yaratabildiğinden bahsetmişlerdir. Özellikle satış odaklı çalışmaya zorlandıkları tur programlarında turistlerin rehberlere karşı güvensizlik durumunun oluştuğunu bunun yanı sıra rehberlere saygı göstermediklerini ifade etmişlerdir. Son olarak turistlerin terör olayları, işletmelerdeki, müze ve ören yerlerindeki hijyen, nitelik ve güvenlik sorunları vb. nedenlerle tur süresince güvenlik endişesi duymalarını ve bu durumları doğrudan rehberlere yansıttıklarını belirtmişlerdir. Turist rehberlerinin görüşleri *turist grupları ile ilgili sorunlar* teması altında toplanmıştır.

Rehberlere dair sorunlar temasına ilişkin olarak turist rehberleri, bazı turist rehberlerinin taban ücretin altında çalışmasının haksız rekabet yarattığını ve bu durumun

meslek etiğine uymadığını ifade etmişlerdir. Bunun yanı sıra rehberlerin zorlu ekonomik koşullarda bu duruma mecbur kaldığını belirtmişlerdir. Bu anlamda acentaların rehberlik taban ücreti altında rehber çalıştırmasının engellenmesiyle bu sorunun çözüleceğini dile getirmişlerdir. Ayrıca turist rehberleri bilgi ve donanım bakımından yetersiz rehberlerin hem rehberlik mesleğinin hem de ülkenin imajını olumsuz etkilediğini ifade etmişlerdir. Turist rehberlerinin görüşleri *rehbere dair sorunlar* teması altında toplanmıştır.

Turist rehberlerinin genel değerlendirme atölyesinde meslek sorunlarının belirlenmesi ve sorunların çözümüne ilişkin sunduğu önerilerin bir araya getirildiği eğitmen notlarından elde edilen verilere ilişkin yapılan tümevarımsal içerik analizi sonucunda dört temaya ulaşılmıştır. Turist rehberlerin meslek sorunlarının çözümüne ilişkin görüşleri; *mesleğin yapısı gereği sorunlara ilişkin çözüm önerileri, mesleğin yasal sorunlarına ilişkin çözüm önerileri, sektörel sorunlara ilişkin çözüm önerileri ve turist rehberliği eğitimi sorunlarına ilişkin çözüm önerileri* temaları altında incelenmiştir.

Mesleğin yapısı gereği sorunlara ilişkin çözüm önerileri temasına ilişkili olarak turist rehberleri, yetkililerce iş ve sosyal güvencelerinin sağlanmasına ve sürdürülebilmesine yönelik çalışmaların gerçekleştirilmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Bunun yanı sıra emeklilik haklarının mesleğe uygun bir standarda oturtulması gerektiğini belirtmişlerdir. Turist rehberlerinin *mesleğin yapısı gereği sorunlara ilişkin çözüm önerileri* teması altında birleştirilmiştir.

Mesleğin yasal sorunlarına ilişkin çözüm önerileri temasına ilişkili olarak turist rehberleri mevcut meslek yasasının rehberlik mesleği ihtiyaçlarına uygun şekilde güncellenmesini ve daha da kapsayıcı hale getirilmesi gerektiğini savunmuşlardır. Bununla birlikte var olan meslek yasasının aktif şekilde uygulanmasının kaçak rehberlik faaliyeti, rehberlik taban ücretinin uygulanmaması, sigortasız çalıştırılma gibi birçok sorunun önüne geçeceğini ifade etmişlerdir. Ayrıca turist rehberleri meslek odalarının, birliklerin ve bakanlıkların arasında daha etkin bir koordinasyon sağlanmasını ve bu kurumların meslek sorunlarına ve çözümüne yönelik kapsayıcı ve nitelikli araştırma, anket vb. çalışmaları gerçekleştirilmesi gerekliliğine dikkat çekmişlerdir. Turist rehberleri meslek sorunlarının temelinde gördükleri denetim eksikliğinden bahsederek caydırıcı cezaların uygulanmasının sorunları büyük ölçüde azaltacağını ifade etmişlerdir. Turist

rehberlerinin görüşleri *mesleğin yasal sorunlarına ilişkin çözüm önerileri* teması altında birleştirilmiştir.

Sektörel sorunlara ilişkin çözüm önerileri temasına ilişkili olarak turist rehberleri sorunların genel anlamda denetim eksikliğinden kaynaklandığını bu bağlamda birlikte çalıştıkları tüm hizmet sağlayıcılarının bütünüyle denetlenmesi gerekliliğini ifade etmişlerdir. Bununla birlikte özellikle seyahat acentalarının kaçak rehberlik faaliyeti gösteren kişilerle çalışması, çift dilse tura zorlanma, satış odaklı tura zorlanma, rehberlik taban ücret altında çalıştırılma gibi yasa ve etik dışı faaliyetlerinin önlenmesi adına kapsamlı çalışmalar yapılması gerektiğinden bahsetmişlerdir. Ayrıca turist rehberleri, tur sürecinin daha da verimli geçmesi açısından fiziki alt yapı koşullarının iyileştirilmesi gerekliliğini dile getirmişlerdir. Son olarak kadın turist rehberleri sektördeki cinsiyet ayrımcılığına yönelik çalışmalar yürütülmesini bu anlamda turizm çalışanlarının eğitim alması gerektiğini bununla birlikte meslek odaları ve birliklerde bu konuya yönelik kriz masaları oluşturulması, şikayetlerini iletebilecekleri çözüm merkezlerinin yer alması gerektiğini belirtmişlerdir. Turist rehberlerinin görüşleri *sektörel sorunlara ilişkin çözüm önerileri* teması altında birleştirilmiştir.

Turist rehberliği eğitimi sorunlarına ilişkin çözüm önerileri temasına ilişkili olarak turist rehberleri, kalite ve belli bir standart içerisinde turist rehberi yetiştirilmesi hedefinin turist rehberliği eğitiminin sadece lisans düzeyinde verilmesi ile mümkün olacağını ifade etmişlerdir. Bununla birlikte turist rehberleri üniversitedeki yüksek kontenjanların rehber enflasyonunu arttırması nedeniyle bu kontenjanların sektörün ihtiyacına yönelik şekilde sınırlandırılması gerektiğini belirtmişlerdir. Ayrıca turist rehberliği eğitim müfredatının geliştirilmesi gerektiğini bu anlamda nadir dillerde ve uygulamaya yönelik derslerin artması, sektörün değişen ihtiyaçlarına yönelik güncel derslerin eklenmesi gerektiğini dile getirmişlerdir. Turist rehberleri uzmanlık eğitimlerinin hem sektör hem de iş verimliliği adına önemini altını çizerek bu eğitimlerin sayılarının arttırılıp, nitelik olarak geliştirilmesi gerekliliğini belirtmişlerdir. Son olarak turist rehberleri yaratıcı dramının sağladığı özgür ortam, yaşayarak ve karşılıklı öğrenme, katılımcı merkezli olması vb. özellikleri sebebiyle meslek sorunlarının belirlenmesi ve çözüm önerilerinin tartışılmasında önemli katkıları olduğunu dile getirmişlerdir. Turist rehberlerinin görüşleri *turist rehberliği eğitimi sorunlarına ilişkin çözüm önerileri* teması altında

birleştirilmiştir. Turist rehberlerinin görüşleri doğrultusunda “**Turist Rehberliği alanında mesleğe dair sorunların belirlenmesi ve çözümüne yönelik öneriler sunulmasında yaratıcı drama yöntemi yararlı mıdır?**” araştırma sorusu yanıtlanmıştır.

Eğitmen notlarından elde edilen sonuçlara göre *mesleğin yapısı gereği sorunlar, yasal sorunlar, sektörel sorunlar, turist rehberliği eğitimine yönelik sorunlar, turist grupları ile ilgili sorunlar ve rehberlere dair sorunlar* temaları ile ilişkili olarak ortak görüşlerine ulaşıldığı söylenebilir.

Eğitmen notlarından elde edilen elde edilen sonuçlara göre *meslek sorunlarına çözüm önerileri, mesleğin yapısı gereği sorunlara ilişkin çözüm önerileri, mesleğin yasal sorunlarına ilişkin çözüm önerileri, sektörel sorunlara ilişkin çözüm önerileri ve turist rehberliği eğitimi sorunlarına ilişkin çözüm önerileri* temaları ile ilişkili olarak ortak görüşlerine ulaşıldığı söylenebilir.

Eğitmen notlarından elde edilen sonuçlara göre turist rehberlerinin meslek sorunlarının belirlenmesine ve çözümüne yönelik ortak görüşlerin olduğu söylenebilir. Turist rehberleri meslek sorunlarına dair görüşleri *mesleğin yapısı gereği sorunlar, yasal sorunlar, sektörel sorunlar, turist rehberliği eğitimine yönelik sorunlar, turist grupları ile ilgili sorunlar ve rehberlere dair sorunlar* temaları altında incelenmiştir. Meslek sorunlarının çözümüne yönelik turist rehberlerinin görüşleri ise *mesleğin yapısı gereği sorunlara ilişkin çözüm önerileri, mesleğin yasal sorunlarına ilişkin çözüm önerileri, sektörel sorunlara ilişkin çözüm önerileri ve turist rehberliği eğitimi sorunlarına ilişkin çözüm önerileri* temalar altında incelenmiştir. Farklı temaların ortaya çıkması turist rehberlerinin çözüm önerilerine rehberle ilgili bilgi ve donanım sorunlarının çözümüne turist rehberliği eğitimine yönelik çözüm önerilerinde değinilmesidir. Ayrıca rehberler ile ilgili belirlenen bir diğer bazı rehberlerin rehber taban ücreti altında çıkmaları sorununa da seyahat acentalarının yasa dışı faaliyetlerinin önlenmesi temasında değinmişlerdir. Rehberler katıldıkları değerlendirme atölyesinde meslek sorunlarının çözümüne yönelik öneri sunarken turist grupları ile ilgili sorunların çözümü hakkında görüş bildirmemişlerdir. Bu çerçevede eğitimden elde edilen temalarda bahsi geçen farklılıklar ortaya çıkmıştır.

6.3. ÖNERİLER

Sonuçlar doğrultusunda konuyla ilgili öneriler aşağıdaki şekilde özetlenebilir:

- ◆ Turist rehberliği eğitiminde verilen derslerin islenişinde yaratıcı drama yönteminden yararlanılabilir. Yaratıcı drama yöntemi ile işlenen dersler öğrencilerin mesleğe yönelik deneyim kazanmasına ve sosyal becerilerinin gelişmesine katkı sağlayacaktır.
- ◆ Yaratıcı dramanın sosyal becerilere sağladığı katkı göz önünde bulundurulduğunda turist rehberliği eğitim müfredatına bu becerilere yönelik yaratıcı drama ile gerçekleştirilen dersler eklenebilir.
- ◆ Turist rehberliğine ilişkin seminer ve uzmanlık eğitimlerinde yaratıcı drama yöntemi kullanılabilir.
- ◆ Turizm sektörünün farklı sorunlarına yönelik yaratıcı drama yönteminden yararlanılabilir.
- ◆ Drama yöntemi ile hazırlanan atölyelerde farklı drama tekniklerinden yararlanılabilir.
- ◆ Meslek sorunlarının tespiti adına farklı bölge ve örneklerle çalışılabilir.
- ◆ Gelecek araştırmacılar nitel ve nicel yöntemi birleştirip karma bir yöntem kullanıp daha genellenebilir sonuçlara ulaşabilir.
- ◆ Araştırma, turist rehberliği öğrencilerine veya turist rehberliği eğitimi veren akademisyenlerle gerçekleştirilebilir.
- ◆ Yaratıcı drama yöntemini kullanmak isteyen öğretmenler/araştırmacıların yaratıcı drama eğitimi almaları gerekmektedir.
- ◆ Yaratıcı drama yönteminin etkili olabilmesi için çalışmaların yaratıcı drama eğitmeni tarafından yürütülmesi oldukça önemlidir. Bu sebeple yaratıcı drama zorunlu bir ders olarak eğitim fakültesi ders programlarına konulabilir.
- ◆ Mesleğini hali hazırda icra eden öğretmenler ve akademisyenlerin hizmet içi eğitim programlarında drama dersleri konulabilir ve var olan drama eğitimlerine katılımları teşvik edilebilir.

Bu araştırma Nevşehir ili içerisinde ikamet eden, çeşitli kurumlardan turist rehberliği eğitimi almış, ulusal ve bölgesel olarak farklı rehber çalışma kartlarına sahip,

farklı süre ve bölgelerde çalışmış, daha önce yüz yüze yaratıcı drama deneyimi bulunmayan, 21 eylemli profesyonel turist rehberi ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmada elde edilen sonuçların genellemesi zordur. Ancak nitel araştırma yöntemi aracılığıyla turist rehberlerinin derinlemesine görüşlerine erişilmiştir. Farklı bölgelerde farklı turist rehberleri ile benzer araştırmalarda farklı sonuçlara ulaşılması ihtimali söz konusudur. Bahsi geçen tüm sınırlılıklara rağmen, bu araştırmanın turist rehberliği eğitiminde yaratıcı drama yöntemi ile sosyal becerilerin geliştirilmesi ve meslek sorunlarına yönelik çalışmalara ve araştırmaya katılan turist rehberlerine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Acar, D. (2021). Turizmin Tarihî Kökenleri – IV . Anatolia: *Turizm Araştırmaları Dergisi*, 32 (2) , 294-303. doi: 10.17123/atad.1024328
- Adıgüzel, Ö. (2007). *Dramada amaç ve özellikler*. A. Öztürk (Ed.), İlköğretimde drama (s. 20-32) içinde. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayınları.
- Adıgüzel, H. Ö. (2006). Yaratıcı drama kavramı, bileşenleri ve aşamaları. *Yaratıcı Drama Dergisi*, 1(1), 17 29.
- Adıgüzel, Ö. (2016). *Bir ders ve yöntem olarak yaratıcı drama alanında yapılan çalışma ve gelişmeler*. N. Aykaç (Ed.), 24. Uluslararası eğitimde yaratıcı drama kongresi ders drama yöntem drama (s. 9-13) içinde Muğla: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi.
- Adıgüzel, Ö. (2017). *Eğitimde yaratıcı drama* (10.Basım). Ankara: Pegem Akademi.
- Agran, M. ve Wehmeyer, M. (1999). *Teaching problem solving to students with mental retardation*. Washington, DC: American Association on Mental Retardation.
- Ahipaşaoğlu, S., (2006). *Turizmde rehberlik* (Göz. geç. 2. bs.). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Ahipaşaoğlu, H. S. ve Arıkan, İ. (2003). *Seyahat işletmeleri yönetimi ve ulaştırma sistemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Akat, Ö. (2000). *Pazarlama ağırlıklı turizm işletmeciliği*. Bursa: Ekin Kitabevi.
- Akbulut, O. (2006). Ege bölgesindeki profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunları ve çözüm önerilerine yönelik bir araştırma (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Akdağ, E. (2019). 1200-1450 Seyahatnamelerinde Anadolu. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tarih Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Malatya.

- Akkök, F. (2006). *İlköğretimde sosyal becerilerin geliştirilmesi öğretmen el kitabı*. (4.Basım). İstanbul: Özgür Yayınları.
- Akoğlan Kozak, M. (2009). Akademik turizm eğitimi üzerine bir durum analizi, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22, 1-20
- Akoğlan Kozak, M., Evren S., Çakır O. (2013). Tarihsel süreç içinde turizm paradigması, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt 24, Sayı 1, Bahar: 7- 22.
- Albrecht, K. (2006). Social Intelligence: It's the New Science of Success. *Leadership Excellence*, 23 (11), 17-18.
- Albuz, N. (2018). *Profesyonel turist rehberlerinin turizm sektörü içerisindeki yeri ve önemi*. Albuz, N., Çakmak, TF., Eren, A., Tekin, Ö., Yeşildağ, GN. Turist rehberliğine giriş (s. 17-49) içinde Ankara: Detay Yayıncılık.
- Albuz, N., Köşker, H., Ercan, F. ve Özbek, Ö. (2018). *2017 yılı turist rehberliği ön lisans ve lisans eğitime yönelik değerlendirmeler*. N. Hacıoğlu, C. Avcıkurt, A. Kılıç ve H.U. Yıldırım (Ed.). Turist rehberliği üzerine güncel araştırmalar (s. 78-93) içinde Ankara: Detay Yayıncılık.
- Almagor, U. (1985). A tourist's "vision quest" in an African game reserve. *Annals of Tourism Research*, 12, 31-47.
- Altınoğlu – Dikmeer, D.İ. (1997). Sosyal beceri eğitiminin sosyal içedönük ergenlerin içedönüklük düzeylerine etkisi (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Amicis, ED. (2013). *İstanbul (1874)*, 3. Basım. Çev.: Özden, F, İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.
- Arslan, M. ve Berkman, A. Ü. (2009). Dünyada ve Türkiye'de iş etiği ve etik yönetimi, İstanbul: TÜSİAD Yayın No: TÜSİAD/T-2009-06-4921
- Arslan, Ü. (2019). *Dramada teknikler*. T. Erdoğan (Ed.), Okul öncesinden ilköğretime kuramdan uygulamaya eğitimde drama. Ankara: Eğiten Kitap Yayıncılık.

- Arslantürk, Y. (2010). Yükseköğretim düzeyinde turist rehberliği eğitimi veren öğretim kurumlarında uygulanan eğitime yönelik öğrenci algılamaları (Yayımlanmamış doktora tezi). Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Arslantürk, Y., Küçükergin, F. N. ve Apalı, Z. (2016). Turist rehberliği eğitiminde güncel durum ve kavram karmaşası, 17. Ulusal Turizm Kongresi, 20-23 Ekim 2016. Muğla-Bodrum, ss. 915-922.
- Asher, S. R. ve Markell, R. S. (1978). Peer relations and social interaction: Assessment and intervention. Unpublished manuscript, University of Illinois. <https://doi.org/10.2307/1129512>
- Ateş, M., Kazan, İ. ve Soybalı, HH (2022). Turist rehberliğinde: Kadın turist rehberlerine yönelik bir uygulama, *Turist Rehberliği Dergisi*, 5(1), 1-16. <https://doi.org/10.34090/tured.1064528>
- Ap, J. ve Wong, K. (2001). Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems. *Tourism Management*, 22, 551-563.
- Avcıkurt, C. (2017). *Turizm sosyolojisi: genel ve yapısal yaklaşım* (Güncellenmiş, 5. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Avcıoğlu, H. (2012). Zihinsel yetersizliği olan çocuklara sosyal beceri kazandırmada iş birliğine dayalı öğrenme ve drama yöntemlerinin etkililiği. *Eğitim ve Bilim*, 37(163).
- Ayikoru, M., Tribe, J. and Airey, D. (2009). Reading tourism education: Neoliberalism unveiled. *Annals of Tourism Research*, 36 (2), 191-221.
- Aykaç, M. ve Çetinkaya, G. (2013). Yaratıcı drama etkinliklerinin Türkçe öğretmen adaylarının konuşma becerilerine etkisi. *Journal of Turkish Studies*. Doi:<http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.5503>
- Bacanlı, H. (2014). *Sosyal beceri eğitimi*. (5. Basım). Ankara: Pegem Akademi.

- Bahar, M. ve Cankül, D. (2021). Uzaktan turist rehberliği eğitimi alanların memnuniyet algılarının değerlendirilmesi: Kapadokya Üniversitesi örneği. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, UTK 2021 Turizm Özel Sayısı, 1283-1294. Erişim adresi: <https://doi.org/10.31795/baunsobed.1020775>
- Bahar, O., Çelik, N. ve Samırkaş, M. (2015). *Farklı boyutları ile sürdürülebilir turizm*. Muğla: Süre Yayınevi.
- Ballantyne, R. ve Hughs, K. (2001) Interpretation in Ecotourism Settings: Investigating tour guides' perceptions of their role, responsibilities and training needs, *The Journal of Tourism Studies*, Vol. 12, No. 2, 1-9
- Barakazı, M. (2022). *Profesyonel turist rehberleri tarafından algılanan sorunlar üzerine bir çalışma*. *Avrasya Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3 (2), 68-80. <https://dergipark.org.tr/en/pub/atadergi/issue/74516/1212329>.
- Batu, S. ve Kırcaali İftar, G. (2007). *Kaynaştırma*. Ankara: Kök Yayıncılık.
- Baum, T. (2013). *International perspectives on women and work in hotels, catering and tourism*. Geneva: International Labour Organization.
- Bayram, G. E. (2019). Turist rehberlerinde duygusal zekâ, motivasyon, performans ilişkisi. *Turizm Akademik Dergisi*, 6(2), 43-59.
- Batman, O. (2003). Türkiye'de profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarına yönelik bir araştırma. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 115-132.
- Boncheva, I. (2012). Social competence in 18-years-old students who had performed an aggressive act at school. *Journal of IMAB–Annual Proceeding Scientific Papers*, 18(3), 323-326.
- Budak, F. (2000). *Türk turizminin gelişimi ekonomiye katkıları ve sorunları* (Bilim uzmanlığı tezi). İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Cartledge, G. ve Milburn, J.F. (1983). Social skills assessment and teaching in the schools. *Advances in School Psychology*, 3, 175-235.

- Cartledge, G. ve Milburn, J.F. (1986). *Teaching Social Skills To Children*. New York: Pergaman Press.
- Ceylan, U. (2019). *Turist rehberlerinin özellikleri*, Ö. Köroğlu ve Ö. Güzel (Ed.), Kavramdan Uygulamaya Turist Rehberliği Mesleği (s.137-155) içinde. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Chen, H-J., Hwang, S-N., ve Lee, C. (2006). Visitors' characteristic of guided interpretation tours, *Journal of Business Research*, 59, 1167–1181.
- Combs, M.L. ve Slaby, D.A., (1997). *Social skills training with children advances in clinical child psychology*. New York.
- Cook, R. A., Yale, L. J. and Marqua, J. J. (1999). *Tourism: The business of travel*. Prentice-Hall Inc..
- Cooper, D. H. Ve Farran, D. C. (1988). Behavioral risk factors in kindergarten. *Early Childhood Research Quarterly*, 3(1), 1-19. doi: 10.1016/0885-2006(88)90026-9
- Çakıl, N. (1998). *Grupla sosyal beceri eğitiminin üniversite öğrencilerinin yalnızlık düzeyleri üzerindeki etkisi* (Yayınlanmamış doktora tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çakır, A. (2010). *Profesyonel turist rehberlerinin çalışma biçimi ve mesleki eğitim süreleri ile iş tatminleri arasındaki ilişki* (Yüksek lisans tezi). Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Erzurum.
- Çakırkaya, M. E. (1994). *İstanbul'daki 5 yıldızlı lüks şehir otellerinde tasarımın gelişimi üzerine bir araştırma* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Çakmak, T. F. (2018). *Turist rehberliğinin tarihsel süreç içerisindeki gelişimi*. Albuz, N., Çakmak, T. F., Eren, A., Tekin, Ö., ve Yeşildağ, G. N. G. (Ed.), *Turist rehberliğine giriş* içinde. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Çakmak, T. F. (2018a). *Turist rehberliğinin açmazları*, S. Eser, S. Şahin, C. Çakıcı (Ed.), Turist Rehberliği (s.239-262) içinde. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Çakmak, T. F. (2019), Yasa dışı rehberlik faaliyetlerinin içerik analizi yoluyla incelenmesi: İstanbul rehberler odası örneği. *Turizm Akademik Dergisi*, 02 (2019): 31-41.
- Çallı, D. S. (2015). Uluslararası seyahatlerin tarihi gelişimi ve son seyahat trendleri doğrultusunda Türkiye'nin konumu. *Turizm ve Araştırma Dergisi*, 4 (1), 4-28.
- Çavuş, Ş. (2009). *Türk Turizm Tarihi: Yapısal ve Sektörel Gelişim*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Çayır, N. ve Gökbulut, Ö. Ö. (2015). Yaratıcı drama yöntemiyle öğretmen yeterliklerinden kişisel gelişim üzerine nitel bir çalışma. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(2), 252-270.
- Çetin, G. ve Kızılırmak, İ. (2012). Türk turizmde kokartlı turist rehberlerin mevcut durumunun analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 307-318.
- Clarke, I. F. (1986). Travellers and tourists: The grand tour. *Tourism Management*. (7)2, pp. 135-138.
- Çokal Z. (2015) Bir kültür elçisi olarak profesyonel turist rehberinin turistlere aktarılan kültürel değerlere katkısına yönelik turist algılamaları: Nevşehir örneği (Yüksek lisans tezi). Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Nevşehir.
- Çokişler, N. ve Öter, Z. (2014). Türkiye'de turist rehberliği eğitimi veren eğitim kurumlarına yönelik bir araştırma, 15. Ulusal Turizm Kongresi, Gazi Üniversitesi, Türkiye: Ankara.

- Çokişler, N. (2017). Turizm rehberliği eğitiminde çeyrek asırdır değişmeyen parçalanmış yapı sorunu. 3. Turizm Şurası Tebliğler Kitabı – 2, *Kültür ve Turizm Bakanlığı*, Ankara, 325-335.
- Çolakoğlu, E. O., Efendi, E. ve Epik, F. (2017). *Tur yönetimi turist rehberliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Çimrin, H. (1995). *Turizm ve turist rehberliğinin ABC'si*. Antalya: Akdeniz Kitabevi.
- Cohen, E. (1985). The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research*, 12(1), s. 5-29.
- Davidson, P. and Black, R. (2007). Voices from the profession: Principles of successful guided cave interpretation. *Journal of Interpretation Research*, 12 (2), 25–44.
- Davies, D ve Dodd, J. (2002) Qualitative research and the questions of rigor. *Qualitative Health Research*, 12, 279-289. doi.org/10.1177/104973230201200211
- Davies, D. ve McGregor D. (2020). *Yaratıcı fen öğretimi*. Ö. K. Doğan, Ç. Han Tosunoğlu ve O. Ağlarıcı Özdemir (Çev.). İstanbul: Tohum Yayıncılık.
- Değirmencioğlu, A. Ö. (2001). Türkiye’de turizm rehberliği eğitimi üzerine bir araştırma, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 12, s. 10-14.
- Demirel, Ö. (2002). *Türkçe ve sınıf öğretmenleri için Türkçe öğretimi*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Dereli, E. (2018). Yaratıcı drama eğitimi ve yaratıcı drama temelli kişilerarası ilişkiler eğitim programının öğretmen adaylarının iletişim ve sosyal problem çözme becerilerine etkisinin incelenmesi . *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* , 20 (3) , 95-119 .
- Dioko, L.A.N. ve Unakul, M.H. (2005). The need for specialized training in heritage tour guiding at asia’s world heritage sites—Preliminary findings on the challenges and opportunities. Proceedings of the 2005 PATA Educator’s Forum, 16 April, Macao, China.

- Doğan, H., Üngüren, E. ve Dönmez Kesgin, D. (2010). Meslek ve aile yaşamı ilişkisi: Profesyonel turist rehberlerine yönelik bir araştırma. *Journal of Yaşar University*, 20(5), 3430-3442.
- Eker, N. ve Zengin, B. (2016). Turizm rehberliği eğitimi müfredatlarının uygulama yeterliliğinin profesyonel turist rehberleri bakış açısıyla irdelenmesi. *Turizm ve Araştırma Dergisi*. 5 (2), 4-19.
- Eralp, Z. (1983). *Genel turizm*. Ankara: Ankara Üniversitesi Basın Yayın Yüksekokulu Yayınları.
- Ersoy, E. G. ve Köşger, F., (2016). Empati tanımı ve önemi- Empathy definition and its importance. *Osmangazi Tıp Dergisi*, Cilt 38, s.2 , 9-17.
- Eser, S. (2021). *Meslek olarak turist rehberliği*. Eser, S., Şahin S., Çakıcı, A. (Ed.), Turist Rehberliği (s. 25-47) içinde. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Fagan, G. G. (2002) *Bathing in Public in the Roman World*. Michigan: University of Michigan Press.
- Fine, E. C. ve Speer, J. H. (1985). Tour guide performances as sight secularization. *Annals of Tourism Research*, 12, 73–95.
- Forrester, M. A. ve Sullivan, C. (2018). *Doing qualitative research in psychology: A practical guide*. New York: SAGE.
- Foster, S. L. ve Ritchey, W. L. (1979). Issues in the assessment of social competence in children. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 12(4), 625–638. <https://doi.org/10.1901/jaba.1979.12-625>
- Freeman GD, Sullivan K., Fulton CR (2003). Yaratıcı dramının benlik kavramı, sosyal beceriler ve sorunlu davranış üzerindeki etkileri. *Eğitim Araştırmaları eJournal* , 96(3), 131–138. <https://doi.org/10.1080/00220670309598801>
- Goleman, D. (1996), Duygusal zeka neden IQ'dan daha önemlidir? (39. Baskı). Ankara: Varlık Yayınları.

- Goleman, D. (2007). *Social intelligence*. ABD: Random House.
- Gökovalı, Ş. (2014). Ben Halikarnas balıkçısı doğdum sevdim öldüm. Ankara: TUREB Yayınları.
- Gresham, F. M. (1988). *Best practices in social skills training*. In A. Thomas, ve J. Grimes, (Ed.), *Best Practices in Schoolpsychology* (pp.31-41). Washington: National Association of School Psychologist.
- Gresham, F.M. ve Elliot, S. (1990). *Social skills rating scaie*. Circle Pines, MN: American Guidance Service.
- Gresham F.M., MacMillan D. L., (1997). Social competence and affective characteristics of students with mild disabilities. *Review of Educational Research*, 67 (4), 377-415.
- Gül, T. (2012). *Türkiye'deki turizm rehberliği öğretim programlarının değerlendirilmesi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.
- Gülersoy, Ç. (1996). Turizm elçilerimiz tercüman rehberler. *Rehber Dünyası Dergisi*, Kasım, 4-7.
- Gümüş, N. (2019). *Yaratıcı drama alanı H. Caldwell Cook'un drama anlayışının incelenmesi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Güner, H. (2016). Rehberlik hizmeti veren turist rehberlerinin gelir vergisi yükümlülükleri. *Mali Çözüm Dergisi*, 26, 183.
- Güneş, N., Çokbankir Şengül, N. (2017). *Antik dönemden günümüze turist rehberliği ve rehber pirleri*. Güzel Ö., Altıntaş V., Şahin İ., (Ed.). *Turist rehberliği araştırmaları öngörüler ve uygulamalar* (s. 3-27) içinde. Ankara: Detay Anadolu Yayınları.
- Güneysu, S. (2006). *Eğitimde drama*. Adıgüzel, Ö. (Ed.), *Yaratıcı drama 1985-1998 yazılar*. Ankara: Natürel Yayınları.

- Gürdal, M. (2015). *Turizm Ulaştırması*. (Genişletilmiş. 5. bs.). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Güzel, F. Ö., Türker, A. ve Şahin, G. (2014). Profesyonel turist rehberlerinin algıladıkları mesleki engelleri belirlemeye yönelik bir araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2(2), 179-180.
- Hacıoğlu, N., Saylan, U. ve Sümbül, G. (2018). *Türkiye'deki profesyonel turist rehberlerinin sorunları ve çözüm önerilerine yönelik bir araştırma*. N. Hacıoğlu, C. Avcıkurt, A. Kılıç ve H. Ulusoy Yıldırım, (Ed.), *Turist rehberliği üzerine güncel araştırmalar* (s. 446-455) içinde. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Hacıoğlu, N. (2000). *Seyahat acentacılığı ve tur operatörlüğü*. Bursa: Vipaş Yayınları.
- Hackney, H., Cormier, S. (2008). *Psikolojik danışma ilke ve teknikleri: psikolojik yardım süreci el kitabı*. T. Ergene, S. Aydemir Sevim (Çev.). Ankara: Mentis Yayıncılık.
- Heathcote, D. (1984). *Dorothy Heathcote: collected writings on education and drama*. London; Hutchinson.
- Herbert, M. (1996). *Social skills training for children*. Leicester: British Psychological Society Books.
- Hibbert, C. (1969). *The grand tour*. London: Putnam.
- Holloway, J. C. (1981). The guided tour: A sociological approach. *Annals of Tourism Research*, VIII (3), s. 377-402.
- Howard, Jonathon, Rik Thwaites and Brenda Smith. (2001), Investigating the roles of the indigenous tour guide. *The Journal of Tourism Studies*, 12 (2), 32-39.
- Hu, W. ve Wall, G. (2012). Interpretative Guiding And Sustainable Development: A Framework. *Tourism Management Perspective*, 4, 80-85.

- Huang, S., Hsu, C.H.C. and Chan, A. (2010). Tour guide performance and tourist satisfaction: a study of the package tours in Shanghai. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 34(1): 3-33.
- Hughes, K. (1991). Tourist satisfaction: a guided "cultural" tour in North Queensland. *Australian Psychologist*, 26 (3), 166-171.
- İlhan, Y. ve Soybalı, H. H. (2018). Turist rehberlerinin mesleki sorunları üzerine bir araştırma. *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(1), 13-23.
- Kaf Hasırcı, Ö., Bulut, M. S., ve İflazoğlu Saban, A., (2008). Öğretmen adaylarının yaratıcı drama dersinin bireysel ve akademik kazanımlarına ilişkin görüşleri. *Yaratıcı Drama Dergisi* , vol.3, no.6, 63-87.
- Kara, Y. ve Çam, F. (2007). Yaratıcı drama yönteminin bazı sosyal becerilerin kazandırılmasına etkisi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 32, 145–155.
- Karacaoğlu, S. ve Sert, A. N. (2018). Turist rehberlerinin mesleki sorunları üzerine bir araştırma: Kapadokya örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(3), 81-99.
- Karadağ, E., Korkmaz, T., Çalışkan, N. ve Yüksel, S. (2008). Drama lideri olarak öğretmen ve eğitimsel drama uygulama yeterliliği ölçeği geçerlilik ve güvenirlik analizleri. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28(2), 169-196.
- Karakaş, B. (2018). *Turist rehberlerinin mesleki sorunları ve çözüm önerileri: İstanbul örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Karamustafa, K. ve Çeşmeci, N. (2006). Paket tur operasyonunda turist rehberlerinin karşıladıkları yönetsel sorunlar üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1), 70-86.
- Katz, S. (1985). The Israeli teacher-guide: The emergence and perpetuation of a role. *Annals of Tourism Research*, 12 (1), 49-72.

- Katz, L. G. (2000). Academic redshirting and young children. *ERIC Clearinghouse on Elementary and Early Childhood Education*, University of Illinois.
- Kaya, A. (2020). *Turist rehberliği mesleğinin tarihsel gelişimi*. Yolal, M. (Ed.), Turist rehberliği (s. 27-54) içinde. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Kazdin, A. E. (1979). Imagery elaboration and self-efficacy in the covert modeling treatment of unassertive behavior. *Journal Of Consultingand Clinical Psychology*, 47, 725-733.
- Kerr, M. M. ve Nelson, C. M. (1989). *Strategies for managing behavior problems in the classroom*. Nevv jersey: Prentice Hail.
- Kılıç, A. ve Şahin, B. (2019). Empatik eğilim ve çatışma çözme davranışı ilişkisi: turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (2), 853-884. doi: 10.21325/jotags.2019.396
- Koçak Tümer, B. ve Tanju Aslışen, E. H. (2022). Türkiye’de 2016-2020 yılları arasında yaratıcı drama alanında yapılan lisansüstü tezlerin incelenmesi . *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 32 (2) , 501-516. doi: 10.18069/firatsbed.1061601
- Kozak, A. M. ve Yetgin, D. (2013). *Profesyonel turist rehberlerinin (PTR) yetkinliklerinin mesleki yeterlilikler çerçevesinde değerlendirilmesi*. 14. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı (s. 408-428) içinde. Erciyes Üniversitesi, Kayseri.
- Kozak, N., Kozak, A.M. ve Kozak M. (2021). *Genel turizm ilkeler-kavramlar*. (Yenilenmiş 23 bs.). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kömür, İ. A. ve Öztürk, A. (2013). Yaratıcı drama alanında Peter Slade’in drama anlayışının incelenmesi. *Yaratıcı Drama Dergisi*. 8(16). 33-41.

- Köroğlu, Ö. (2011). *İş doyumu ve motivasyon düzeylerini etkileyen faktörlerin performansla ilişkisi: turist rehberleri üzerine bir araştırma* (Yayınlanmamış doktora tezi). Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Köroğlu, Ö. ve Merter, B. (2012). Seyahat acentalarının turist rehberlerini seçme ve iş alma sürecindeki eğilimlerini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, c. 9, s. 20, 213-238.
- Köroğlu, Ö. ve Avcıkurt, C. (2014). Turist rehberlerinin motivasyonu ile performansı arasındaki ilişkinin belirlenmesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 39, 45-60.
- Köroğlu, Ö., Ulusoy, Yıldırım, H. ve Balıkoğlu, A. (2020). Kadın turist rehberlerinin mesleki sorunlarının belirlenmesi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31, 26-40. <https://doi.org/10.20875/makusobed.586054>
- Kurt, M. (2016). *Yapılandırmacılık Kuramı*. G. Ekici (Ed.). Öğrenme-Öğretme Kuramları ve Uygulamadaki Yansımaları içinde. Ankara; Pegem Akademi Yayıncılık.
- Kuşlivan, S. ve Çeşmeci, N. (2002). Türkiye’de turist rehberliği eğitiminin sorunları ve yeniden yapılandırılması. Turizm Eğitimi Konferansı, 11-13 Aralık 2002, Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Küçükahmet, L. (2006). *İlköğretimde drama*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Ladd, G. W., Buhs, E. S. ve Troop, W. (2002). Children’s interpersonal skills and relationships in school settings: Adaptive significance and implications for school-based prevention and intervention programs. *Blackwell handbook of childhood social development*, 394, 415.
- Lim, S. M., Rodger, S. ve Brown, T. (2013). Model of social competence in an early childhood environment. *Occupational Therapy in Mental Health*, 29(2), 114-133. <https://doi.org/10.1080/0164212X.2013.788975>

- Lincoln, Y. S. ve Guba, E. G. (1985). Establishing trustworthiness. *Naturalistic inquiry*, 289(331), 289-327. [https://doi.org/10.1016/0147-1767\(85\)90062-8](https://doi.org/10.1016/0147-1767(85)90062-8)
- Löschburg, W. (1998). *Seyahatin kültür tarihi*. Ankara: Dost Kitabevi Yayınları.
- Mancini M. 2001. *Conducting tours*. Thomson Learning: New York.
- Marlowe, H. A. (1984). Review of Interpersonal helping skills. *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 7(3), 67–68. doi:10.1037/h0099694
- Marlowe, H. A. (1985). Review of Radical approaches to social skills training. *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 8(3), 69–72. doi:10.1037/h0099671
- Marlowe, H. A. (1986). Social intelligence: Evidence for multidimensionality and construct independence. *Journal of Educational Psychology*, 78 (1), 52-58. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.78.1.52>
- Matson, J. L. (2017). *Handbook of social behavior and skills in children*. Springer International Publishing, Springer Nature.
- Metinnam, İ. (2011). *Yaratıcı drama alanı Brian Way'in drama anlayışının incelenmesi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Metinnam, İ. ve Adıgüzel, Ö. (2016). “Bireyin bireyselliği” odağında Brian Way’in drama anlayışının incelenmesi. *Yaratıcı Drama Dergisi*, 11(2), 1-28.
- Mccaslin, N, (2016). *Yaratıcı drama sınıf içinde ve dışında*. P. Özdemir Şimşek (Çev. Ed.). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- McFall, M. R. (1982). A review and reformulation of the concept of social skills. *Behavioral Assesment*, 4, 1-33.
- McGuire, İ., ve Priestly, P. (1981). *Life a f t er school: A social schools curriculum*. Oxford: Pergamon Press.

- McKellar, N.A. (1986). Behaviors used in peer tutoring. *Journal of Experimental Education*, 54, 158–169.
- Mısırlı, İ. (2015). *Seyahat acentacılığı ve tur operatörlüğü*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Miles, M. B., Huberman, A. M. ve Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. (3. Baskı). Thousand Oaks. SAGE.
- Mill, R. C. (1990). *Tourism, the international business*. New Jersey: Prentice Hall Englewood Cliffs.
- Min, J. C. (2012). A short-form measure for assessment of emotional intelligence for tour guides: development and evaluation. *Tourism Management*, 33(1): 155-167.
- Merrell, K.W., ve Gimpel, G.A. (1998). *Social skills of children and adolescent*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Neelands, J., Goode, T. (2000). *Structuring drama work: A handbook of available forms in theatre and drama* (2nd ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Neelands, J., Goode, T. (2011). *Structuring drama work*. (15th Printing) Cambridge University Press.
- Neelands, J., Goode, T. (2015). *Structuring drama work: 100 key conventions for theatre and drama*. Cambridge University Press.
- Oğuz Namdar, A. ve Camadan, F. (2016). Yaratıcı drama uygulamalarının öğretmen adaylarının sosyal becerilerine etkisi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi* , 36 (3) , 0-0 . <https://dergipark.org.tr/tr/pub/gefad/issue/29794/320361>
- Olçay A., Bozgeyik, Y., Akköz, H. ve Sürme, M. (2015). Profesyonel turist rehberlerinin performanslarının yerli turistler tarafından değerlendirilmesi, *İşletme Araştırmaları Dergisi* 7/2,349-374
- O’Neil, C. and Lambert A. (1991). *Drama structures: A practical handbook for teachers*. Portsmouth: Heinemann.

- Ön Esen, F. ve Gülmez, M. (2018). Turist rehberliği yurtiçi uygulama gezilerinin öğrencileri açısından önemi: akademisyenler ve turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 15 (2), 320-335.
- Önalın Akfırat, F. (2006). Sosyal yeterlilik, sosyal beceri ve yaratıcı drama. *Yaratıcı Drama Dergisi*, 1 (1), 39-58.
- Öter, Z. ve Sarıbaş, Ö. (2021). *Turist rehberlerinin görevleri ve rolleri*. S. Eser, S. Şahin ve A. C. Çakıcı (Ed.), Turist rehberliği (s. 101-116) içinde. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özbay, R. (2002). Turist rehberliği eğitimde nereye?, Turizm Eğitimi Konferans-Workshop 11-13 Aralık 2002 Turizm Bakanlığı, Ankara.
- Özkan, Ç. ve Yeşiladağ, B. 2021. Covid-19 salgınının turist rehberliği mesleği üzerine etkileri: çanakkale rehberler odası örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*. 5, 3 (Eyl. 2021), 1603-1615. doi:<https://doi.org/10.26677/TR1010.2021.809>.
- Öztürk, A. (2007). *Dramada teknikler*. A. Öztürk (Ed.), İlköğretimde drama (s. 125-142) içinde. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayınları.
- Paul, G.L. ve Lentz, R.J. (1977). *Psychosocial treatment of chronic mental patients: Milieu versus social-learning programs*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Pearce, P. L. (1982). *The social psychology of tourist behaviour*. Oxford: Pergamon Press
- Pelit, E. ve Katırcıoğlu, E. (2018). Turist rehberliği mesleğinde taraflar açısından yaşanan sorunlar üzerine bir değerlendirme. *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(2), 74-94.
- Poudel, S. ve Nyaupane, G. P. (2013). The role of interpretative tour guiding in sustainable destination management: A comparison between guided and nonguided tourists. *Journal of Travel Research*, 52(5): 659-672.
- Pond, K. (1993). *The professional guide: Dynamics of tour guiding*. Van Nostrand Reinhold, New York.

- Pordges, E. B. (1981). The grand tour travel as an educational device 1600-1800. *Annals of Tourism Research*. (8)2, pp. 171-186.
- Poyraz, C. (2006). Türkiye'deki rehberlik hizmetlerinin tarihsel gelişimi. *İstanbul Üniversitesi Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 187-209.
- Rabotic, B. (2008). Tourist guides as cultural heritage interpreters: Belgrade experience with municipality-sponsored guided walks for local residents. *Proceedings Book of the Cultural and Event Tourism: Issues ve Debates*, 213-233.
- Rabotic, B. (2010). Professional tourist guiding: The importance of interpretation for tourist experiences, *Tourism ve Hospitality Management, Conference Proceedings*, 1157-1167.
- Reisinger, Y. ve Steiner, C. (2006). Reconceptualising interpretation: The role of tour guides in authentic tourism, *Current Issues in Tourism*, 9/6, 481-498.
- Reschly, D.J., and Gresham, F.M. (1981). Use of social competence measures to facilitate parent and teacher involvement and nonbiased assessment (Unpublished manuscript). Iowa State University,
- Riggio, R.E. (1986). Assessment of basic social skills. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(3), 649- 660.
- Rogers R. (1983). Empatik olmak değeri anlaşılmamış bir varoluş şeklidir. F. Akkoyun (Çev.). *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 14, 103-124.
- Ryan, C. ve Dewar, K. (1995). Evaluating the communication process between interpreter and visitor, *Tourism Management*, 16 (4), 437-445.
- Saçlı, F. (2013). Yaratıcı drama eğitiminin aday beden eğitimi öğretmenlerinin eleştirel düşünme becerileri ve eğilimleri üzerine etkisi (Yayımlanmamış doktora tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Salazar, NB (2006). Turistik Tanzanya yerel rehberleri, küresel söylem. *Yıllık Turizm Araştırmaları*, 33(3), 833-852.

- San, İ. (1990). Eğitimde yaratıcı drama. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 23 (2) , 573-582 . doi: 10.1501/Egifak_0000000780San,
- San İ. (1991). Eğitimde drama. TED İlkokul Öğretmenlerine Yönelik Eğitimde Drama Semineri Açış Konuşması, Eylül, 2-6. Ankara.
- San, İ. (1996). Yaratıcılığı geliştiren bir yöntem ve yaratıcı birey yetiştiren bir disiplin: eğitsel yaratıcı drama. *Yeni Türkiye Dergisi* 2,7:148-160.23, (2): 573-582.
- Sapmaz, C. (2010). *Harriet Finlay-Johnson'ın genel eğitim anlayışı içinde dramaya yaklaşımının değerlendirilmesi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Schmidt, C. (1979). The guided tour. *Urban Life*, 7 (4), 441-467.
- Selçioğlu Demirsöz, E. (2010). *Yaratıcı dramanın öğretmen adaylarının demokratik tutumları, biliş üstü farkındalıkları ve duygusal zekâ yeterliliklerine etkisi* (Yayımlanmamış doktora tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Senemoğlu, N. (2013). *Gelişim, öğrenme ve öğretim* (23. Baskı). Ankara: Yargı Yayınevi.
- Sevgen, M. (2016). *Yaratıcı drama yoluyla çocuklara verilen sosyal beceri eğitiminin anaokulu öğrencilerinin sosyal gelişimlerine ve öğrenmelerine etkisi* (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Seyhan, B., Evcim, S. (2012). Antik Çağ'da Anadolu'da Turizm. II. Disiplinlerarası Turizm Kongresi, Türkiye
- Sezerel, H. ve Özoğul, T. (2019). Öğrenciyi merkeze almak: Turist rehberliği eğitiminde uzman mantosu yaklaşımı. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 20 (1), 167-197.
- Siks, G. B. (1958). *Creative dramatics: An art for children*. New York: Harper veBrothers.

- Silverman, D. (2013). *Doing qualitative research: A practical handbook*. Thousand Oaks: SAGE.
- Sim, J., Saunders, B., Waterfield, J., ve Kingstone, T. (2018). Can sample size in qualitative research be determined a priori? *International Journal of Social Research Methodology*, 21(5), 619-634.
- Smith, S. W. ve Travis, P. C. (2001). Conducting social competence research: Considering conceptual frameworks. *Behavioral Disorders*, 26(4), 360-369.
- Solmaz, S. A., Erdoğan, Ç., Solmaz, B., Batman, O. (2014, Nisan). *Modern turizme zemin hazırlayan gelişmeler olarak Rönesans ve coğrafi keşiflerin turizm paradigmasıyla değerlendirilmesi*. Kozak, N., Çolakoğlu, O. E., (Ed.), III. Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi (s. 1190-1206) içinde. Ankara. ISBN: 978-605-5216-98-6
- Somazo, M. P. (1990). *Social intelligence and likeability*. The Florida State University College of Arts and Sciences.
- Soykan, F. (2002). Profesyonel turist rehberliği derslerindeki kursların yeniden değerlendirilmesi ve Türkiye'nin turizm coğrafyası dersine eleştirel 351 yaklaşım, Turizm Eğitimi Konferansı- Workshop, Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü, Ankara, s.99.
- Streubert, H. J. ve Carpenter, D. R. (2011). *Qualitative research in nursing*. (5th ed.). Philadelphia: Lippincott Williams ve Wilkins.
- Sucuoğlu, B. ve Çiftçi, İ. (2005). *Sosyal beceri öğretimi/bilişsel süreç yaklaşımıyla* (2. Baskı). İstanbul: Kök yayıncılık.
- Şahin, S. (2021). *Meslek olarak turist rehberliği*. Eser, S., Şahin S., Çakıcı, A. (Ed.). Turist Rehberliği (s. 25-47) içinde. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şimşek, Ü., Doymuş, K. ve Şimşek, U. (2008). İşbirlikli öğrenme yöntemi üzerine derleme çalışması: II. işbirlikli öğrenme yönteminin sınıf ortamında uygulanması. *Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10 (1), 123-142. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/erziefd/issue/6003/80054>

- Tagay, Ö., Baydan, Y. ve Acar, N. V. (2010). Sosyal beceri programının (blocks) ilköğretim ikinci kademe öğrencilerinin sosyal beceri düzeyleri üzerindeki etkisi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (3), 19-28. <https://dergipark.org.tr/en/pub/makusobed/issue/19435/206679>
- Tangüler, A. (2002). *Profesyonel turist rehberliği ve turist rehberlerinin seyahat acentası ve müşteri ilişkileri Kapadokya örneği* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tanrısever, C. (2019). *Turist rehberliği mesleğinin tarihçesi*. Köroğlu Ö., Güzel Ö., (Ed.) Kavramdan uygulamaya turist rehberliği mesleği (s.53-74.) içinde. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Tekin, A., Tekin, G. (2014). Antik Yunan dönemi: Spor ve antik olimpiyat oyunları, *Tarih Okulu Dergisi* (TOD), Yıl 7, Sayı XVIII, 121-140.
- Tekindal, M. ve Uğuz Arsu, Ş. (2020). Nitel araştırma yöntemi olarak fenomenolojik yaklaşımın kapsamı ve sürecine yönelik bir derleme. *Ufkun Ötesi Bilim Dergisi*, 20 (1), 153- 182.
- Temizkan, S.P., Temizkan, R. ve Tokay, S. (2013), Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve Turist Rehberi Eğitiminde Yeni Bir Paradoks, 14.Ulusal Turizm Kongresi, 5-8 Aralık 2013, Kayseri, 474-486.
- Temizkan, S. P. ve Ergün, B. (2018). Türkiye’de turist rehberliği öğretiminin değerlendirilmesi. *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(2), 95-104. <https://doi.org/10.34090/tured.475325>
- Tetik, N. (2006). *Türkiye’de profesyonel turist rehberliği ve turist rehberlerinden sonuçların analizi Kuşadası örneği* (Yüksek lisans tezi). Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Tetik Dinç, N. (2019). *Turist rehberlerinin rolleri*, Ö. Köroğlu ve Ö. Güzel (Ed.), Kavramdan Uygulamaya Turist Rehberliği Mesleği (s.15-190) içinde. Ankara: Nobel Yayıncılık.

- Tokay S., (2015), *Profesyonel turist rehberlerinin Türkiye imajını algılamalarındaki değişim*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Eskişehir.
- Toker, A. (2011). *Kültür turizminin sürdürülebilirliğinde profesyonel turist rehberlerinin rolü: Ankara örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Tolga, Ö., Korkmaz, H. ve Atay, L. (2015). Lisans düzeyindeki turist rehberliği öğrencilerinin mesleki tutumlarına yönelik bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 12(2), 26-41.
- Topsakal, Y., Yüzbaşıoğlu, N. ve Çuhadar, M. (2018). Endüstri devrimleri ve turizm: Türkiye turizm 4.0 swot analizi ve geçiş süreci önerileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt. 23, Endüstri 4.0 ve Örgütsel Değişim Özel Sayısı, s.1623-1638.
- Topsakal, Y. (2021). Lisansüstü düzeyde turist/turizm rehberliği eğitimi veren programların müfredatlarının incelenmesi ve öneriler. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 24 (1), 99-115. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ahbvtf/issue/62932/834552>
- TUREB. (2007). *Profesyonel Turist Rehberinin El Kitabı*. İstanbul: TUREB.
- Türker, A., Güzel, F. Ö. ve Türker, G. Ö. (2012). Turizm Aktörü Olarak Profesyonel Turist Rehberlerinin Türkiye'deki Rehberlik Eğitim Sistemine Bakış Açılarını Belirlemeye Yönelik Bir Odak Grup Çalışması, Turizm Eğitimi Konferansı-Tebliğle, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü, Türkiye: Ankara.
- Ulusoy Yıldırım, H. ve Avcıkurt, C. (2019). *Turist rehberi olmak*. Özlem Köroğlu ve Özlem Güzel (Ed.), Kavramdan Uygulamaya Turist Rehberliği Mesleği (s. 75-111) içinde. Nobel Akademik Yayıncılık.

- Ural, A. ve Pelit, E. (2002). Türkiye'de lisans düzeyinde turizm eğitimi veren yükseköğretim örgütlerinin örgütleniş biçimleri. Turizm Eğitimi Konferans-Çalıştay, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayını. 11-13 Aralık. Ankara. ss 75-85.
- Usta, Ö. (2001). *Genel turizm*. İzmir: Anadolu Matbaacılık.
- Üstündağ, T. (2006). *Yaratıcı drama öğretmenin günlükü*. Ankara: Pegem Akademik Yayınları.
- WTFGA, (2018). “What is Tourist Guide”, <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide> (Erişim Tarihi: 17.05.2023)
- Ward, W. (1960). *Creative drama, drama with and for children, children theater*. Washington: US. Department of Health, Educational Welfare Office of Education.
- Way, B. (1967). *Development through drama*. London: Longman Publishing.
- Wearing, S., Edinborough, P., Hodgson, L., ve Frew, E. (2008). Enhancing visitor experience through interpretation: An examination of influencing factors (CRC for Sustainable Tourism Report, 56.), Townsville: CRC Reef Research Centre. info@crctourism.com.au (02.06.2023).
- Wedek, J. (1947). The relationship between personality and psychological ability. *British Journal of Psychology*, 37 (3), 133-151.
- Wee, S. J. (2009). A case study of drama education curriculum for young children in early childhood programs. *Journal of Research in Childhood Education*, 23(4), 489-501. <https://doi.org/10.1080/02568540909594676>
- Weiler, B. ve Davis, D. (1993). An exploratory investigation into the roles of the nature-based tour leader. *Tourism Management*, 14(2), 91–98.

- Weiler, B. ve Ham, S. H. (2010), Development of a Research Instrument for Evaluating the Visitor Outcomes of Face-to- Face Interpretation. *Visitor Studies*, 13 (2), ss. 187-205.
- Whitted, K. S. (2011). Understanding how social and emotional skill deficits contribute to school failure. *Preventing School Failure: Alternative education for children and youth*, 55(1), 10-16.
- Woll, H. (2013) Process diary as methodological approach in longitudinal phenomenological research. *Indo-Pacific Journal of Phenomenology*, 13:2, 1-11, Doi: 10.2989/IPJP.2013.13.2.2.1176A
- Wong, J. Y. ve Wang, C. H. (2009). Emotional labor of the tour leaders: An exploratory study. *Tourism Management*, 30(2), 249-259.
- Yağcı, K., Efendi, M., ve Akçay, S. (2019). Turist rehberliği öğrencilerinin uzaktan eğitim kavramına bakış açıları. *Journal of Travel and Tourism Research*, (14), 118-136
- Yarcan, Ş., Peköz M. (2001). *Seyahat işletmeleri*. İstanbul: Boğaziçi Yayınları.
- Yarcan, Ş. (2007). Profesyonel turist rehberliğinde mesleki etik üzerine kavramsal bir değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18 (1), 33-44.
- Yaşar, M. (2018). Nitel araştırmalarda nitelik sorunu. *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 5(2), 55-73. <https://doi.org/10.21666/muefd.426318>
- Yenen, Ş. (2007), *Turizm Sektöründe Profesyonel Turist Rehberliğinin Yeri ve Önemi*, Bulut, M. ve Eraslan, G. H. (Ed.) Sürdürülebilir Rekabet Avantajı Elde Etmede Turizm Sektörü Sektörel Stratejiler ve Uygulamalar (s. 923-931) içinde. İstanbul: Uluslararası Rekabet Araştırmaları Kurumu Derneği (URAK) Yayınları.
- Yenipınar, U. ve Zorkirişçi, A. (2013). Türkiye ve Avrupa Birliği ülkelerinde turist rehberliği eğitimi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2), 111-136.

- Yenipınar, U., Bak, E. ve Çapar, G. (2014). Turist rehberliği meslek kanununun, meslek örgütleri ve öğretim elemanlarının bakış açısı ile değerlendirilmesi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(2), 86-114.
- Yenipınar, U. ve Çınar, B. (2018). *Turizm rehberliği lisansüstü eğitiminin akademisyenler ve profesyonel turist rehberlerinin bakış açısıyla değerlendirilmesi*. N. Hacıoğlu, C. Avcıkurt, A. Kılıç ve H. Ulusoy Yıldırım (Ed.), *Turist rehberliği üzerine güncel araştırmalar* (ss. 114-131) içinde. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yenipınar, U. (2019). *Turist rehberliği mesleği*. Koroğlu Ö., Güzel Ö., (Ed.). *Kavramdan Uygulamaya Turist Rehberliği Mesleği içinde* (s. 1-18). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Yenipınar, U. ve Kardeş, K. (2019). Turizm Rehberliği bölümleri müfredat geliştirme önerisi. *Journal of Travel and Tourism Research*, 14, 1-26.
- Yeşilyaprak, B. (2011). *Gelişim-Öğrenme-Öğretim*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2016). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. (10. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yılmaz Gül, E. (2017). *Turist rehberliği*. M. Akoğlan Kozak (Ed.), *Rekreasyonel Liderlik ve Turist Rehberliği* (s.117-136) içinde. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yin, R. K. (2011). *Qualitative research from start to finish*. A Division of Guilford Publications. Inc: New York, NY, 10012.
- Yu, X., Weiler, B. ve Ham, S. (2001). Intercultural communication and mediation: A framework for analysis the Intercultural competence of Chinese tour guides, *Journal of Vacation Marketing*, 8/1, 75-87.
- Zengin, B., Eker, N. ve Erkol Bayram, G. (2017). Turist rehberliği meslek kanununun profesyonel turist rehberlerince değerlendirilmesi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(2), 142-156.

- Zengin, B., Erkol, G. ve Eker, N. (2014, Kasım). Rehberlik mesleğinde bir engel olarak cinsiyet ayrımcılığı: Bayan turist rehberleri üzerine bir araştırma. 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiri Kitabı, Gazi Üniversitesi, Ankara: Nobel Yayıncılık, 1144-1159.
- Zhang, H. ve Chow, Q. I. (2004). Application of importance-performance model in tour guides performance: Evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong. *Tourism Management*, 25 (1), 81-91.
- Zorlu, Ö. ve Erkuş, G. (2018). Kültür turlarında turist şikâyetleri ve şikâyet davranışları. *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(1), 31-40.