

**T.C.**  
**BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

**TURİST REHBERLİĞİ ÖĞRENCİLERİNİN SOSYAL ETKİLEŞİM KAYGISI**  
**ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**SEMAHAT GÖKER**

**BALIKESİR, 2020**

**T.C.**  
**BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

**TURİST REHBERLİĞİ ÖĞRENCİLERİNİN SOSYAL ETKİLEŞİM KAYGISI**  
**ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**SEMAHAT GÖKER**

**TEZ DANIŞMANI**

**PROF. DR. CEVDET AVCIKURT**

**BALIKESİR, 2020**

T.C  
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nada 201712525002 numaralı Semahat GÖKER'in hazırladığı 'Turist Rehberliği Öğrencilerinin Sosyal Etkileşim Kaygısı Üzerine Bir Araştırma' konulu YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 27.12.2019. tarihinde yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonucunda tezin onayına OY BİRLİĞİ/~~OY ÇOKLUĞU~~ ile karar verilmiştir.

Danışman (Başkan) Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT

Üye Doç.Dr. Ahmet KÖROĞLU

Üye Dr. Öğr. Üyesi Serkan TÜRKMEN



## ÖNSÖZ

Kaygı (Anksiyete), insan yaşamının her alanında mevcut olan vazgeçilmez duygularındandır. Kaygının bir alt dalı olan sosyal kaygı ve sosyal etkileşim kaygısı da insanoğlunun var olduğu zamanlardan beri vazgeçilmez bir parçası olmuş ve son dönemlerde bu kaygıların önlenmesi adına yapılan çalışmalar ile adını oldukça fazla duyurmayı başarmıştır. Sosyal kaygı bazen kişilerin toplum içinden kaçınmasına bazen de kişilerin korku ve endişe içinde olmasına rağmen toplum içinde yer almaya çalışmalarına tanık olmuştur.

Bu araştırmada, Balıkesir Üniversitesi turizm rehberliği lisans öğrencilerinin sosyal etkileşim kaygılarının onların meslek hayatına geçişlerinde etkili olup olmadığı araştırılmıştır. Öğrencilerin akademik yaşantılarından yola çıkarak mezun olduktan sonra turist rehberliği mesleğini yapıp yapmayacaklarına ışık tutulmaya çalışılmıştır.

Bu araştırma için bana yardımcı olan rol model olarak gördüğüm, lisans döneminden bu yana benden yardımlarını, bilgilerini ve desteğini eksik etmeyen tez danışmanın Sayın Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Değerli hocalarım Prof. Dr. Ahmet KÖROĞLU, Doç.Dr. Özlem KÖROĞLU ve Doç. Dr. Seda ŞAHİN'in destek ve yardımlarından dolayı teşekkürlerimi borç bilirim.

Son olarak bana hayatımda ve eğitim-öğretim hayatım boyunca destek olan canım annem Saime GÖKER'e, babam Hüsnü GÖKER'e, kardeşim Sinem GÖKER'e, kısa süre önce bize veda eden, adımın gerçek sahibi olan babaannem Semahat GÖKER'e ve bana her daim destek olan ve motive eden Onur ÖZYÜREK'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

**BALIKESİR, 2020**

**SEMAHAT GÖKER**

## ÖZET

# TURİST REHBERLİĞİ ÖĞRENCİLERİNİN SOSYAL ETKİLEŞİM KAYGISI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

**GÖKER, Semahat**

**Yüksek Lisans, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı**

**Tez Danışmanı: Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT**

**2020, 78 Sayfa**

Sosyal kaygı (anksiyete) bozukluğu, özellikle ergenler arasında yaygın bir psikiyatrik durumdur. Sosyal etkileşim kaygısı olan bireyler başkaları ile iletişimlerinde geçmişte yaşadıkları başarısızlıktan yola çıkarak sosyal karşılaşmalardan kaçınma ya da çekilme gibi olumsuz duygular sergilemektedirler.

Turizm sektörünün emek yoğun olması ve insana dayalı bir hizmet sektörü olmasından dolayı riskli bir alan olması özelliğini korumaktadır. Turist rehberliği mesleği büyük bir bilgi donanımı ve kendini geliştirme zorunluluğu gerektirmektedir. Bunun nedeni; turistler bir destinasyona gittiği zaman karşılına çıkan ilk kişinin turist rehberlerin olmasıdır. Sosyal etkileşim kaygısı ise, bireylerin sosyal ortamlardan kaçınmasına ya da bu tür ortamlardan korkmasına neden olmaktadır. Bu nedenle, bazı meslek gruplarında bu gibi durumlar olumsuz etki yaratabilmektedir. Bu çalışmada, turist rehberliği lisans bölümüne devam eden öğrencilerin sosyal etkileşim kaygı düzeyleri göz önüne alınarak onların eğitimleri sonrasında rehberlik mesleğine devam edip etmeyecekleri demografik özellikleri baz alınarak incelenmektedir.

Bu araştırma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmaya yönelik problem, amaç, önem, sınırlılık ve tanım bulunmaktadır. İkinci bölümde kuramsal çerçeve ve ilgili araştırmalar olmak üzere iki kısımdan oluşmaktadır. Alan yazının ilk bölümü olan kuramsal çerçevenin alt bölümleri sosyal psikoloji, sosyal kaygı, sosyal etkileşim kaygısı ve bağlamları ve turizmde rehberlik kavramlarından oluşmaktadır.

İkinci kısım olan ilgili araştırmalar bölümünde ise yurt içi ve yurt dışı araştırmaları olmak üzere iki ayrı başlık bulunmaktadır. Araştırmanın üçüncü bölümünde ise araştırmanın yöntemi açıklanmıştır. Dördüncü bölümde ise bulgular ve yorumları içermektedir. Son bölüm ise sonuçları ve bu sonuçlara ilişkin önerileri kapsamaktadır.

Araştırmanın çalışma grubunu Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesi Turist Rehberliği öğrencileri oluşturacaktır. Veri toplama aracı olarak, Sosyal Etkileşim Kaygısı Ölçeği (SEKÖ) ve Sosyal Fobi Ölçeği (SFÖ) kullanılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Turizm, Turist Rehberliği, Öğrenciler, Sosyal Etkileşim, Kaygı, Balıkesir.

## **ABSTRACT**

### **A STUDY ON TOURIST GUIDANCE STUDENTS OF SOCIAL INTERACTION ANXIETY**

**GÖKER, Semahat**

**Master Thesis, Department of Tourism Management**

**Advisor: Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT**

**2020, 78 Pages**

Social anxiety disorder is a common psychiatric condition. Individuals who are anxious about social interaction show negative feelings such as avoiding or withdrawing from social encounters based on their past failures.

The tourism sector is a labor-intensive and human-based service sector, and thus it is a risky area. The profession of tourist guidance requires a great knowledge of equipment and the necessity of self-development. This is because; When tourists go to a destination, the first person to come across is the tourist guides. Anxiety of social interaction causes individuals to avoid or fear social environments. Therefore, in some occupational groups such situations may have a negative impact. In this study, considering the social interaction anxiety levels of the students attending an undergraduate degree in tourist guidance, it will be examined whether they will continue the guidance profession after their education or not according to their demographic characteristics.

This research consists of five chapters. In the first part, the problem, aim, importance, limitation, and definition of the research are presented. The second part consists of two parts: a theoretical framework and related research. The sub-sections of the theoretical framework, which is the first part of the literature, consist of the concepts of social psychology, social anxiety, anxiety and contexts of social interaction and guidance in tourism. In the second part of the related research section, there are two

separate headings, domestic and international research. In the third part of the research, the method of the research is explained. In the fourth section, it contains findings and interpretations. The last section covers the results and recommendations related to these results.

The study group of the study will consist of Balıkesir University Tourism Faculty Tourist Guidance students. Social Interaction Anxiety Scale (SIAS) and Social Phobia Scale (SPS) were used as data collection tools.

**Keywords:** Tourism, Tourism Guiding, Students, Social Interaction, Anxiety, Balıkesir.



## İÇİNDEKİLER

<b>ÖNSÖZ</b> .....	<b>i</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÇİZELGELER LİSTESİ</b> .....	<b>ix</b>
<b>ŞEKİLLER LİSTESİ</b> .....	<b>xii</b>
<b>KISALTMALAR LİSTESİ</b> .....	<b>xiii</b>
<b>1.GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
1.1.Araştırmanın Problemi .....	2
1.2.Araştırmanın Amacı .....	2
1.3. Araştırmanın Önemi .....	2
1.4. Araştırmanın Sınırlılıklar .....	3
1.5.Tanımlar .....	3
<b>2.İLGİLİ ALANYAZIN</b> .....	<b>4</b>
2.1.Kuramsal Çerçeve .....	4
2.1.1.Sosyal Psikoloji ve Sosyal Kaygı Kavramı .....	6
2.1.1.1.Sosyal Kaygının Nedenleri .....	7
2.1.1.2.Sosyal Kaygının Yaygınlığı .....	8
2.1.2.3. Sosyal Kaygının Alt Grupları .....	8
2.1.2.4.Sosyal Kaygını İnsan Yaşamına Etkileri ve Sosyal Kaygılı Bireyin Özellikleri.....	9
2.1.2.5.Sosyal Kaygının Sonuçları.....	9
2.1.2.6.Sosyal Kaygının Kuramsal Açıklamaları.....	10
2.1.2.6.1.Bilişsel Kuram .....	10
2.1.2.6.2.Psikoanalitik Kuram .....	13
2.1.2.6.3. Davranışçı Kuram.....	14
2.1.2.6.4. Kendilik Sununu (Self Presentation) Kuramı.....	14
2.1.2.6.5. Beceri Eksikliği Kuramı .....	15
2.1.3.Sosyal Etkileşim Kaygısı ve Bağlıları .....	16
2.1.3.1.Fiziki Bağlam .....	16

2.1.3.2. Sosyal Bağlam.....	17
2.1.3.3.Kültürel Bağlam/Kültürmerkezcilik.....	19
2.1.4. Profesyonel Turist Rehberliği.....	19
2.1.4.1.Profesyonel Turist Rehberliği Mesleği Gelişimsel Tarihi .....	20
2.1.4.2. Profesyonel Turist Rehberliği Tanımı ve Benzer Kavramlar .....	22
2.1.4.3. Turist Rehberlerinin Turizm Sektörü İçin Önemi.....	23
2.1.4.4.Turist Rehberlerinin Sahip Olması Gereken Özellikler .....	24
2.1.4.5. Turizm Rehberliği Eğitimi .....	26
2.2.İlgili Araştırmalar .....	29
2.2.1. Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar.....	29
2.5.2. Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar .....	30
<b>3.YÖNTEM.....</b>	<b>31</b>
3.1. Araştırma Hipotezleri .....	31
3.2.Evren ve Örneklem.....	33
3.3.Veritoplama Araçları ve Teknikleri .....	34
3.4.Veritoplama Süreci .....	35
3.5.Verilerin Analizi.....	35
<b>4.BULGULAR VE YORUMLAR .....</b>	<b>36</b>
4.1.Araştırmaya Katılan Turist Rehberliği Lisans Öğrencilerine İlişkin Bulgular .....	36
4.2. Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular.....	38
4.2.1. SEKÖ – Sosyal Etkileşim Kaygısı Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi Bulgusu .....	38
4.2.2. SFÖ – Sosyal Kaygısı Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi Bulgusu.....	39
4.3. SEKÖ- Sosyal Etkileşim Kaygısı Ölçeğine İlişkin Bulgular .....	39
4.4. SFÖ- Sosyal Fobi Ölçeğine İlişkin Bulgular.....	49
4.5.Araştırma Hipotezlerinin Testine İlişkin Bulgular .....	51
4.5.1. T Testi Sonuçları ve Hipotezleri.....	51
4.5.1.1. Sosyal Etkileşim Kaygı Ölçeğinin T Testi Sonuçları ve Hipotezleri.....	52
4.5.2. Tek Yönlü Varyans Analizi (One-Way ANOVA) Sonuçları ve Hipotezler ..	56
4.5.2.1. Sosyal Etkileşim Kaygı Ölçeğinin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları ve Hipotezleri .....	56

4.5.2.2. SFÖ Ölçeğinin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları ve Hipotezleri ....	58
4.5.2. Korelasyon Analizi Sonuçları ve Hipotezler .....	61
<b>5.SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>65</b>
5.1. Sonuçlar .....	65
5.2. Öneriler.....	66
KAYNAKÇA.....	68
<b>EKLER.....</b>	<b>76</b>
Ek-1: Anket Formu.....	76

## ÇİZELGELER LİSTESİ

Çizelge 1: Sosyal Kaygı Bozukluğu Tanısı Almış Çocuk ve Ergenlerin Davranışsal, Fiziksel ve Bilişsel Özellikleri .....	4
Çizelge 2:Sosyal Kaygı Tanımları .....	7
Çizelge 3:Lisans Düzeyinde Turizm Rehberliği-Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Programı Olarak Eğitim Veren Üniversiteler.....	27
Çizelge 4:Belirli Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örnek Büyüklükleri .....	33
Çizelge 5:Balıkesir Üniversitesi 2018-2019 Yılı Nisan Ayı Turist Rehberliği Öğrencileri Sayısı.....	34
Çizelge 6:Öğrencilerin Tanımlayıcı Özellikleri.....	36
Çizelge 7:Lisans Öğrencilerinin Mezuniyet Sonrası Rehberlik Mesleğini Yapma Tercihlerine İlişkin Bulgular .....	37
Çizelge 8:SEKÖ Güvenilirlik Analizi Sonucu.....	38
Çizelge 9:SFÖ Güvenilirlik Analizi Sonucu.....	39
Çizelge 10:SEKÖ Ölçeğine İlişkin Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri...39	
Çizelge 11:Katılımcıların SEKÖ Puanlarının Dağılımı.....	41
Çizelge 12:Katılımcıların SEKÖ Puanlarının Cinsiyete Göre Dağılımı.....	42
Çizelge 13:Katılımcıların SEKÖ Puanlarının Yaşa Göre Dağılımı.....	43
Çizelge 14:Katılımcıların SEKÖ Puanlarının Sınıflara Göre Dağılımı .....	44
Çizelge 15:Katılımcıların SEKÖ Puanlarının Aile Gelir Düzeylerine Göre Dağılımı ....	45
Çizelge 16:Katılımcıların SEKÖ Puanlarının Staj Durumlarına Göre Dağılımı .....	46
Çizelge 17:Katılımcıların SEKÖ Puanlarının Part-Time Çalışma Durumlarına Göre Dağılımı .....	46
Çizelge 18:Katılımcıların SEKÖ Puanlarının Kaldıkları Yere Göre Dağılımı.....	47
Çizelge 19:Katılımcıların SEKÖ Puanlarının Haftalık Dışarı Çıkma Sıklığına Göre Dağılımı .....	48
Çizelge 20:Katılımcıların SEKÖ Puanlarının Mezuniyet Sonrası Turist Rehberliği Mesleğini Yapma Durumlarına Göre Dağılımı.....	49
Çizelge 21:SFÖ Ölçeğine İlişkin Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri.....	50
Çizelge 22:Cinsiyet ile SEKÖ Arasındaki İlişkinin T Testi Analizi.....	52
Çizelge 23:Staj Durumları ile SEKÖ Arasındaki İlişkinin T Testi Analizi .....	52

Çizelge 24:Part-time Çalışma Durumları ile SEKÖ Arasındaki İlişkinin T Testi Analizi .....	53
Çizelge 25: Mezuniyet Sonrası Rehberlik Yapma Durumları ile SEKÖ Arasındaki İlişkinin T Testi Analizi .....	53
Çizelge 26: Cinsiyet ile SFÖ Arasındaki İlişkinin T Testi Analizi.....	54
Çizelge 27: Staj Durumları ile SFÖ Arasındaki İlişkinin T Testi Analizi .....	54
Çizelge 28: Part-time Çalışma Durumları ile SFÖ Arasındaki İlişkinin T Testi Analizi	55
Çizelge 29:Mezuniyet Sonrası Rehberlik Mesleğini Yapma Durumları ile SFÖ Arasındaki İlişkinin T Testi Analizi.....	55
Çizelge 30: SEKÖ Ölçeği ile Katılımcıların Yaş Değişkeninin Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular .....	56
Çizelge 31:SEKÖ Ölçeği ile Katılımcıların Sınıf Değişkeninin Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular .....	57
Çizelge 32: SEKÖ Ölçeği ile Katılımcıların Aile Gelirlerinin Değişkeninin Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular.....	57
Çizelge 33: SEKÖ Ölçeği ile Katılımcıların Kaldıkları Yer Değişkeninin Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular.....	58
Çizelge 34:SEKÖ Ölçeği ile Katılımcıların Bir Hafta İçerisindeki Dışarı Çıkma Sıklığı Değişkeninin Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular .....	58
Çizelge 35: SFÖ Ölçeği ile Katılımcıların Yaş Değişkeninin Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular.....	59
Çizelge 36: SFÖ Ölçeği ile Katılımcıların Sınıf Değişkeninin Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular.....	59
Çizelge 37: SFÖ Ölçeği ile Katılımcıların Aile Gelir Değişkeninin Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular .....	60
Çizelge 38: SFÖ Ölçeği ile Katılımcıların Kaldıkları Yer Değişkeninin Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular.....	60
Çizelge 39: SFÖ Ölçeği ile Katılımcıların Haftalık Dışarı Çıkma Sıklıkları Değişkeninin Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular.....	61
Çizelge 40:Sosyal Etkileşim Kaygısı ve Sosyal Fobi Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analiz Sonuçları .....	62

Çizelge 41: Hipotezlere İlişkin Sonuçlar .....	63
--	----

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Sosyal Fobi ile ilgili Bilişsel Modeli .....	11
Şekil 2: Bilişsel Yapı.....	12

## KISALTMALAR LİSTESİ

**SFÖ:** Sosyal Fobi Ölçeği (SPS-Social Phobia Scale)

**SEKÖ:** Sosyal Etkileşim Kaygı Ölçeği (SIAS-Social Interaction Anxiety Scale)



## 1.GİRİŞ

Kaygı (Anksiyete), insanın doğuştan gelen bir uyarı sistemi olarak karşılına çıkmaktadır. Her insan doğal tehditleri veya tehlikeleri algılama yeteneği ile doğmaktadır. Örneğin, bir kişi, ormandaki devasa bir ayı fark ederse, doğal tehditleri veya tehlikeleri algılar. Kişi o andan itibaren artan kalp atışı, terleme ve titreme gibi fiziksel değişiklikler yaşayacaktır. Modern toplumlarda, bu tür doğal tehditler nadirdir, ancak benzer tiplerde duygusal ve fiziksel gerginlik deneyimlenmektedir. Doğal tehditler yerine, modern toplumlar okulda ya da işte kaygı üreten sınavlar ve mülakatlar gibi stres veren olgular sunarlar. Her durumda yapılmayı umulan şeyde başarısız olursak, tehdit altında hissedilebilir. Bunun nedeni, olumsuz sonuçların (sınıfta kalmak ya da işten kovulmak gibi) kişilere neler getireceğinin farkında olunmasıdır (Lee, 2012).

Kişiler günlük hayatlarında bir miktar da olsa kaygı duymalarını gerektiren bir durum ile karşılaşabilmektedirler. Kaygı, insan yaşamında var olan ve onların kaygı gerektiren durumlar ile karşılaştıkları zaman verdikleri tepkiler olarak belirlenmiştir. Evrensel olarak bu tepkilerin olumlu ya da olumsuz etki yaratan durumları ortaya çıkmaktadır. Sosyal etkileşim kaygısı, bu tepkilerin olumsuz yanlarından biridir. İnsan, sosyal bir varlıktır. Sosyalleşmekte problem yaşayan kişiler, sosyal ortamlarda buldukları zaman utanma, sıkılma, çekinme gibi duygular yaşayabilmektedirler. Genel olarak, yeni bir ortama girildiği zaman kaygının neden olduğu bulgular yaşanabilmektedir. Yeni bir işe başlamak, üniversite hayatına atılmak, yeni bir ortama girmek gibi yerlerde kaygıların yaşandığı görülmektedir. Özellikle ergenlik döneminde bu tür kaygı durumları hafif kaygı olarak adlandırılmıştır (Güleç ve Köroğlu, 1997).

Sosyal kaygıda, kişilerin en büyük korkularının başkalarının gözü önünde onları küçük düşürecek bir harekette bulunmalarındır. Bu düşünceye sahip kişilerin, başkaları ile etkileşimde bulunmalarını gerektiren durumlardan korkar ve bu durumlardan olabildiğinde uzak durmayı tercih ederler (Karacan, Senol ve Sener, 1996). Diğer insanlar ile daha az etkileşime geçerler ve kişiler arası ilişki kurmakta sıkıntı yaşamaktadırlar.

### **1.1.Araştırmanın Problemi**

Araştırmanın problemi: ‘‘Balıkesir Üniversitesi turizm rehberliği lisans öğrencilerinin sosyal etkileşim kaygı düzeylerinin mezuniyet sonrası mesleklerini yapmalarında bir etkisi var mıdır?’’ şeklinde ifade edilmektedir.

### **1.2.Araştırmanın Amacı**

Üniversite öğrencilerinin yaşadıkları sosyal kaygı, karşı cinsle ve meslek seçimi gibi gençlerin hayatlarını birçok alanda kısıtlamaktadır. Amerika ve Avrupa’daki araştırmalar ışığında sosyal kaygı incelemeye alınmıştır.

Bu araştırmanın temel amacı, sosyal etkileşim kaygısı ve sosyal fobi yaşayan öğrencilerin mezun olduktan sonra turist rehberliği mesleğini yapma niyetleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Çalışmada öğrencilerin mesleği yapıp yapmama tercihlerinde sosyal demografik etkilerin ne derece fark olduğu ve aralarında bir farklılık var olup olmadığına bakılmıştır.

Elde edilen bilgiler ışığında, turizm rehberlik okuyan lisans öğrencilerinin mesleklerini tercih etmemeleri durumunda onlara nasıl yardımcı olunabilir ve meslek onlara nasıl daha olumlu olarak gösterilebilir gibi konular açıklanmaya çalışılmıştır.

### **1.3. Araştırmanın Önemi**

Sosyal kaygı, yaygın olarak görülen psikiyatrik bir rahatsızlık olan sosyal kaygı bozukluğu olarak değerlendirilmektedir. Sosyal kaygısı yüksek bireylerin, günlük yaşamlarında zorlandıkları ve günün her anında bu durumlardan kaçınmayı tercih ettikleri görülmektedir. Turizm rehberlik bölümde okuyan lisans öğrencilerinin mezuniyet sonrası mesleklerini yapma niyetleri arasında bir farklılık gösterip göstermediğinin araştırılması amacıyla yapılan bu çalışmadan elde edilecek sonuçların ileride yapılacak olan sosyal kaygı ve sosyal etkileşim kaygı literatürüne katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

#### 1.4. Araştırmanın Sınırlılıklar

Bu araştırma, Balıkesir Üniversitesi turizm rehberliği lisans öğrencileri ile sınırlandırılmıştır. Bu araştırmanın tek üniversitede sınırlı tutulmasındaki neden, tük evrene ulaşmanın zaman ve maddi imkanlar dolayısıyla mümkün olmadığı için Aralık 2018- Şubat 2019 tarihlerinde Balıkesir Üniversitesi turizm rehberliği lisans öğrencileri ile sınırlı tutulmuştur.

#### 1.5.Tanımlar

**Sosyal Psikoloji:** *‘Diğer insanları ve sosyal durumları nasıl algıladığımızı, onların bize nasıl tepki verdiğini ve genel olarak sosyal durumlardan nasıl etkilendiğimizi açıklayan bir bilim dalıdır’* (Sears vd., 1991).

**Sosyal Kaygı:** *‘Bireyin tanımadığı insanlarla karşılaştığı ya da başkalarının gözünün üzerinde olabileceği, bir ya da birden fazla toplumsal ya da bir eylemi gerçekleştirdiği durumdan belirgin ve sürekli bir korku duymasıdır’* (DSM-IV-1994).

**Turist Rehberliği:** *‘Satışı gerçekleşmiş olan paket turlardan sorumlu olan, birden çok yabancı dil bilen, tur programı dâhilinde hareket eden, turistlere yardımcı olan, ziyaret edilen yöre ve tarihi eserlerle ilgili bilgi veren kişiye turist rehberi denmektedir’* (Hacıoğlu, 2013:179).

## 2.İLGİLİ ALANYAZIN

İlgili alan yazın iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, sosyal psikoloji, sosyal kaygı (anksiyete) ve profesyonel turist rehberliği kavramlarının tanımları açıklanmıştır. İkinci bölümde ise, konu ile ilgili araştırmalar yurt içinde ve yurt dışında yapılan araştırmalar olarak iki grup altında incelenmiştir.

### 2.1.Kuramsal Çerçeve

Sosyal ortamlarda yaşanan kaygılar, bilişsel, duygusal ya da davranışsal öğelerden oluşabilir (Coşkun, 2009). Sosyal etkileşim kaygısı, “*bireyin sosyal ortamlarda diğer insanlar ile iletişim kurmaktan, kendisini ifade etmekten kaçınması, korkması ve bunun sonucunda kaygı yaşaması*” olarak tanımlanmıştır (Kashdan, 2004). Öztürk (2004)’e göre sosyal kaygı bozukluğu, kişinin başkalarının yanında utanç duruma düşeceği ya da bunu tetikleyen bir davranışta bulunacağı korkusudur. Sosyal kaygı anında yaşanan davranışsal, psikolojik ve bilişsel özellikler Çizelge 1’de görülmektedir (Heimberg, vd 1995:387–425);

**Çizelge 1: Sosyal Kaygı Bozukluğu Tanısı Almış Çocuk ve Ergenlerin Davranışsal, Fiziksel ve Bilişsel Özellikleri**

Davranışsal Özellikler	Psikolojik Özellikler	Bilişsel Özellikler
Ağlama	Kalp çarpıntısı	Kaçma düşüncesi
Mızızlanma	Mide bulantısı	Olumsuz değerlendirilme düşüncesi
Aile bağılılık	Terleme	Başarısızlık düşüncesi
Kekemelik	Titreme	Utanç duygusu
Huzursuzluk/yerinde duramama	Soluksuz kalma	Yetersizlik düşüncesi
Zayıf göz kontağı	Hissizleşme	Özeleştirir
Sesin titremesi	Baş ağrısı	
Mırıldanma	Yüksek nabız	
Tırnak yeme	Kas gerginliği	
Kaçınma	Mide krampları	

Kaynak: Heimberg, vd 1995:387–425

Çizelge 1’de yer alan bilgilerden görüldüğü üzere sosyal kaygı anında yaşanan bulguların davranışsal, psikolojik ve bilişsel özellik olarak 3’e ayrılmıştır. İlk olarak, davranışsal özellikler altında kişilerin sosyal kaygı anlarında gösterdikleri tepkiler, daha sonra psikolojik olarak gösterdikleri tepkilerin fiziksel yansımaları ve son olarak da bilişsel özellikler altında sosyal kaygı karşısında kişilerin gösterdiği kendi iç dünyalarında mevcut olan düşünceler yer almaktadır.

Birçok araştırmacı sosyal kaygının ergenlik döneminde ortaya çıktığını savunmaktadırlar. Bu durumda, üniversite öğrencilerinin ergenlik dönemi sonrası ele alması dolayısıyla önem arz etmektedir. Üniversitede kendilerine yeni davranışlar bulan gençler bu yeni davranışları ve girdikleri yeni ortamlara uyum sağlamaya çalışırken istedikleri izlenimleri bırakmayı isteyeceklerdir. Yeni kişiler ile tanışmaktan utanan, tanıştığı ve alıştığı kişilerle anlamlı ve sağlıklı ilişkiler geliştiremeyen geliştirmekte zorlanan gençlerin sorunları da giderek artacaktır. Sosyal kaygı, yalnız gündelik, sıradan yaşantılar ve toplumsal yaşamda odaklanmakla kalmaz, aynı zamanda birçok soruna, hatta normal dışı durumlara (depresyon, intihar gibi) neden olur (Sübaşı, 2007:5).

Sosyal kaygı, bazı kaynaklarda sosyal anksiyete adı ile anılmaktadır. Sosyal kaygı ile ilgili önlemler alınmadığı takdirde sosyal kaygı bozukluğu bir üst seviyesi olan sosyal fobi haline gelebilmektedir (Bayramkaya vd., 2005).

Turizm sektörünün emek yoğun olması ve insana dayalı bir hizmet sektörü (Köroğlu, 2014) olmasından dolayı riskli bir alan olması özelliğini korumaktadır (Temizkan vd., 2012). Son yıllarda her yıl milyonlarca insan kendi yaşadıkları yerleri geçici süreliğine bırakarak turizm olgusuna katılmaktadırlar. Bu hareketliliğe katıldıkları anda birçok meslek grubundan yardım almaktadırlar (Hacıoğlu ve Demirbulat, 2014:170). Turist rehberliği mesleği büyük bir bilgi donanımı ve kendini geliştirme zorunluluğu gerektirmektedir (Kuşluyan ve Çeşmecı, 2002 ve Ahıpaşaoğlu, 2006:121). Bunun nedeni; turistler destinasyona gittiği zaman karşılarına çıkan ilk ve bazen tek kişinin turist rehberlerin olmasıdır (Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013:111; Ahıpaşaoğlu, 2006:121).

### 2.1.1.Sosyal Psikoloji ve Sosyal Kaygı Kavramı

Sosyal psikoloji, *‘Kişinin, davranışlarının, hislerinin, düşüncelerinin, başkalarının davranış ve/veya özelliklerinden etkilenme şekillerini ve onlar tarafından belirlenme şekillerini inceleyen modern bir psikoloji dalı’* olarak tanımlanmaktadır (Arkonaç, 1998:22).

Ulusal Komorbidite Araştırmasından elde edilen son verilere göre sosyal kaygının depresyon ve alkol kullanımından sonra en yaygın hastalık olarak ortaya çıkmıştır (Kessler vd. 2005). Sosyal kaygı, *‘bireyin başkaları tarafından olumsuz değerlendirilme korkusu, sosyal yeteneği ve sosyal performansı hakkında endişe ve kendinden şüphe duyması’* olarak tanımlanmıştır (Lee, 2012:1). Sosyal fobi ve sosyal kaygı sıklıkla literatürde birbirinin yerine kullanılmaktadır (Leary, 1983).Sosyal kaygı terimi bu çalışmanın öncelikli odak noktası olarak kullanılacaktır. Janet ilk kez bu kavramı 1903 yılında “Sosyal fobi” kavramı, konuşurken, yolda yürürken veya yazı yazarken başkaları tarafından gözlenme korkusu duyan hastaları tanımlamak için kullanmıştır. Janet bu kavramı, insanların içinde konuşmaktan, başkalarının önünde hareket etmekten ve yazı yazmak gibi eylemlerden çekinme durumları için kullanmıştır (akt. Dilbaz, 1997, Karakaş, 2008). ‘Fobi’ kavramı, ‘phobos’ olarak kayıtlara geçen ve anlamının panik, korku ve dehşet veren tanrı ‘Phobos’ olan Antik Yunancadan dilimize geçmiştir (Marks, 1970).

Sosyal etkileşimin hayattaki kaçınılmazlığı ve önemi nedeniyle, sosyal korku çoğu zaman günlük yaşamın özelliklerini tümüyle bozulmasına yol açar. Sosyal kaygı en şiddetli halini hem duygusal hem de fiziksel olarak gösterebilmektedir. Araştırmalar, sosyal kaygıdan muzdarip kişilerin yaklaşık yarısının ilaç veya alkol probleminin bulunduğunu ya da eş zamanlı olarak birden fazla hastalığı aynı anda yaşadığını göstermektedir (Sanderson, vd. 1990).

Literatürde yer alan bazı sosyal kaygı tanımlar Çizelge 2’ de görülmektedir;

**Çizelge 2:Sosyal Kaygı Tanımları**

ARAŞTIRMACI	TANIM
Marks (1970)	<i>‘Sosyal kaygıyı sadece insanlar arası etkileşim durumlarıyla sınırlı ve diğer kişiler karşısında küçük düşme temeline dayanan yoğun korkulardır’</i>
Amerikan Psikiyatri Birliği-APB (1994)	<i>‘Bireyin tanımadığı insanlarla karşılaştığı ya da başkalarının gözünün üzerinde olabileceği, bir ya da birden fazla toplumsal ya da bir eylemi gerçekleştirdiği durumdan belirgin ve sürekli bir korku duymasıdır.’</i>
Gümüş (1997)	<i>‘Ergenliğin gelişimsel aşamalarında meydana gelen biyolojik, psikolojik ve sosyal değişikliklerin tümü kaygı yaratma kapasitesine sahiptir.’</i>
Kaplan ve Sadock (2004)	<i>‘Yine bir başka tanımda sosyal kaygı, toplum önünde konuşma gibi çeşitli sosyal ortamlarda küçük düşme, utanma duygusu olarak tanımlanmıştır.’</i>
Öztürk (2004)	<i>‘Erken çocukluk, ergenlik ya da yetişkinlikte sosyal kaygı yaşayan insanların davranışları değişmekte, çekingenleşmekte, sonuçta da kişiler sosyal ortamlardan ve kalabalık ortamlardan uzaklaşma davranışı içerisine girmektedir.’</i>
Koyuncu (2011)	<i>‘Sosyal ortamlarda ortaya çıkan sosyal kaygı genellikle yabancı kişilerin bulunduğu durumlarda tetiklenmekte ve kişi kaygı, korku, endişe gibi kendisi için rahatsız edici olan durumu yaşamaktadır.’</i>

Kaynak: Araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

### **2.1.1.1.Sosyal Kaygının Nedenleri**

Kişilerin sosyal kaygı yaşamalarına neden olan bazı önemli noktalar mevcuttur. Bunlardan biri ya da bir kaç bir araya geldiğinde kişide sosyal kaygı yaşaması elzem hale gelmektedir. Bu önemli olgulardan ilki; desteğin çekilmesidir. Burada Kişinin alıştığı ortamdan gelen desteğin çekilmesi durumunda kaygı ortaya çıkmaktadır. İkincisi,

olumsuz sonucu bekleme durumudur. Burada ise, olumsuz durum ortaya çıkarabilecek bir olayın sonucu bekleme anında kişiler kaygı duymaktadırlar. Üçüncüsü, kişinin iç çelişki yaşamasıdır. Kişilerin inandıkları ve önem verdikleri bir fikir ile sergiledikleri davranışlar arasında bir çelişki olduğu zaman kaygı ve gerginlik durumları ortaya çıkmaktadır. Son olarak dördüncüsü, belirsizlik durumudur. Geleceğin ne gibi şeyler getireceğini bilmeme durumu da kişilerde kaygı yaratmaktadır (Öğüt, 2000: 19).

### **2.1.1.2.Sosyal Kaygının Yaygınlığı**

Ülkemizde sosyal kaygı kavramı ile ilgili yapılan araştırmalar oldukça az olmasına rağmen, üniversite öğrencileri arasında sosyal kaygı bozukluğunun son bir yıllık yaygınlığı %7,9, hayat boyu yaygınlığının ise %9,6 olduğu saptanmıştır (Bayramkaya vd., 2005). Üniversite öğrencileri arasında yapılan başka bir araştırmada ise bu yaygınlığın %20,9 ve hayat boyu yaygınlığının ise %21,7 olduğu bulunmuştur (Gültekin ve Dereboy, 2011:151).

Sosyal kaygı genel olarak ergenlikte başladığı ve ortalama başlangıç yaşının 13 ile 18 yaşları arasında başladığı tespit edilmiş, 25 yaşın üzerinde ise çok nadir sosyal kaygı yaşandığı görülmüştür (Liebowitz vd. 1985; Judd, 1994). Başka bir araştırmada ise, 13-14 yaşlarında sosyal kaygının en üst düzeye ulaştığı bulunmuştur (Johnson, Inderbitzen-Nolan ve Anderson, 2006).

### **2.1.2.3. Sosyal Kaygının Alt Grupları**

Sosyal kaygının alt grupları aşağıda şu şekildedir;

1. Yaygın Sosyal Fobi: Sosyal iletişim ve ilişkilerin çoğunu kapsamaktadır. Bu kaygı türü yaygın olarak görülür ve birçok korkuyu içinde bulundurmaktadır (Hacıoğlu, 2016).
2. Özgül Sosyal Fobi: Sosyal performans ya da sosyal bir durum sebebi ile ortaya çıkan korkuları kapsamaktadır (Savaşır, vd. 2009).
3. Performans Kaygısı: Konferans verme, sahneye çıkma gibi bir toplum önünde konuşma yapma durumlarında ortaya çıkan kaygı olarak ifade edilmektedir (Tarhan, 2006).



#### **2.1.2.4.Sosyal Kaygını İnsan Yaşamına Etkileri ve Sosyal Kaygılı Bireyin Özellikleri**

Kaygı sahibi insanların genellikle sosyal olarak bulunmaları gereken ortamlarda, aile ilişkilerinde ve mesleki hayatlarında zorluklar yaşadığı bilinmektedir. Bu kişiler yalnız kalmayı tercih etmekte ve sosyal ortamlarda olsalar dahi sessiz kalmayı tercih etmektedirler. Sosyal kaygı insanların yaşamlarını sınırlandıran, sosyal hayatlarını olumsuz olarak etkileyen, kişinin sosyal ortamlardan uzaklaşmak istemese de uzaklaşmasına neden olan ve kaliteli bir hayat yaşamalarını etkileyen önemli bir sorun olarak görülmektedir (Avşar, 2019:13).

Sosyal kaygı yaşayan bireylerin ikili ilişkilerini başlatma ve sürdürme açısından zorlandığı ve evlenme olasılıklarının düşük olduğu yapılan araştırmalar sonucunda ortaya çıkmıştır (Hart, vd., 1999).

Yapılan bir diğer araştırmaya göre, sosyal kaygılı kişilerin eğitim ve akademik açıdan üst kademelere gelemedikleri ve iş hayatlarında verimliliklerinin düşük olduğu gözlenmiştir (Eng vd., 2005).

#### **2.1.2.5.Sosyal Kaygının Sonuçları**

Sosyal kaygı yaşayan bireyler yüksek kaygı, düşük yaşam kalitesi ile yakından ilişkisi vardır. Sosyal kaygılı bireyler karşıdaki kişinin gösterdiği davranışa karşılık olarak dostça karşılık veremediği için sosyal ilişkileri bozulmaktadır. Aşağıda bir takım sonuçlara yer verilmiştir. Bunlar (Koç, 2016:10-11);

- Kısıtlı sosyal ağ
- Kötü arkadaşlık ve aile ilişkileri
- İçer kapanıklık
- İş/çalışma hayatlarında bozulmalar
- Kaygı olan bireylerde sık sık iş değiştirme ve işsizlik oranının yüksekliği
- Akademik hayatlarında başarısızlık
- Ekonomik olumsuzluklar
- İlaç kullanımının fazlalığı

- Sürekli mazeret halinde olma, devamsızlık
- Depresyon
- Yaşam kalitesi düşüklüğü gibi bazı sonuçları bulunmaktadır.

#### **2.1.2.6.Sosyal Kaygının Kuramsal Açıklamaları**

Sosyal kaygı bozukluğuna ait birçok kuramsal açıklamalar bulunmaktadır. Bunlardan bazıları şu şekilde açıklanmaktadır;

##### **2.1.2.6.1.Bilişsel Kuram**

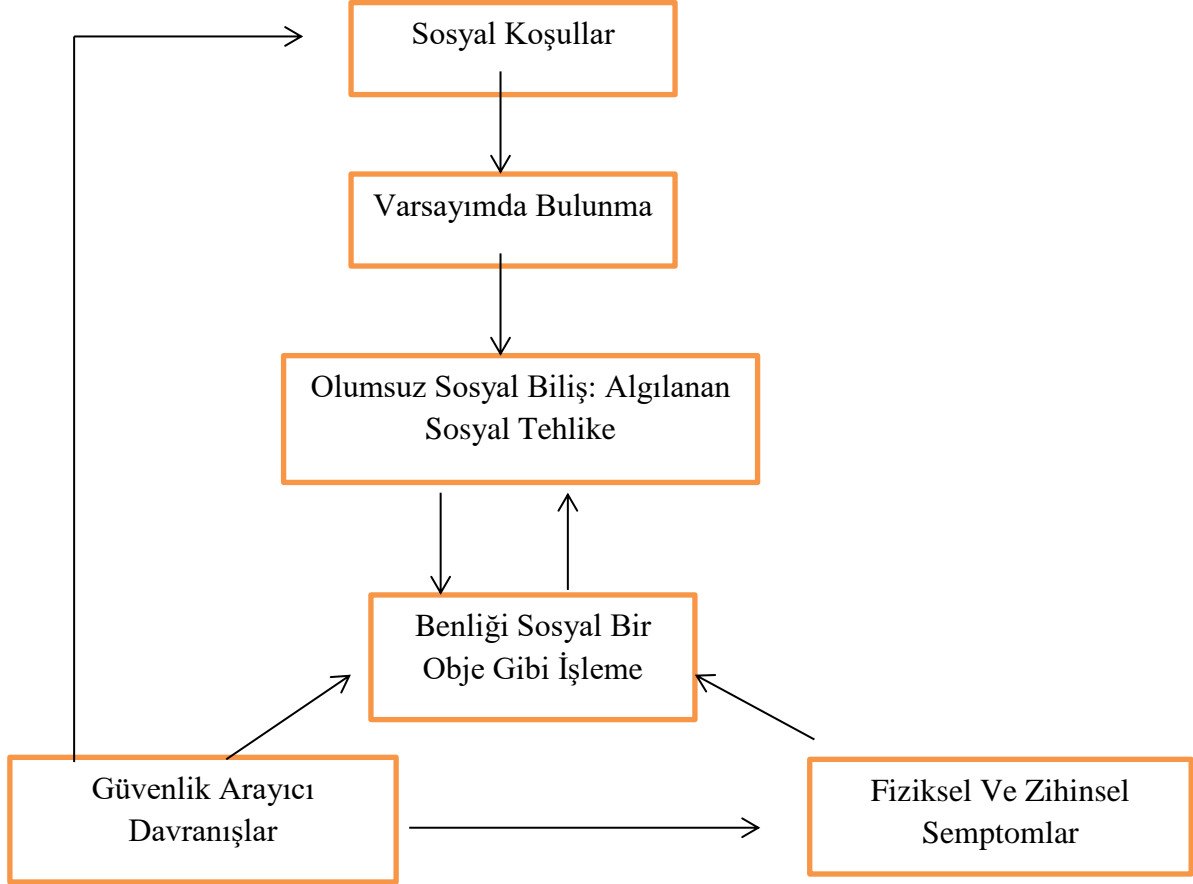
Bilişsel Kurama göre, sosyal kaygının gelişmesinde ya da var olan sosyal kaygının artmasında bireylerin sahip oldukları düşünce, inanç, algılama biçimleri etkili olmaktadır (Çakır, 2010:29).

Sosyal kaygılı kişiler için sosyal ortamlardaki performansların çoğu (yemek yemek, karşılıklı konuşmak, insanlar önünde yürümek, yazı yazmak, vb.) kişinin becerisini ve yeterliliğinin ölçüldüğu bir sınav gibidir. Bu sınavların sonucu olumsuz olduğunda ya da bunlarla ilgili endişe hali olduğü zaman korku ve sonrasında kaygı durumu baş gösterir (Türkçapar, 2008).

Sosyal kaygıya sahip olan bireylerde iki ana unsur söz konusudur. Birincisi, birey diğerleri ile birlikte iken performansı başaramama ya da başarısız olduğü durumlarda olumsuz olarak nitelendirilmek; İkincisi ise, kişinin olumsuz olan içsel uyarıcılarına izin vermesidir (Çakır, 2010:31).

Clark ve Wells (1995) sosyal fobiyi açıklatan bilişsel model Şekil 1’de gösterilmiştir.

**Şekil 1: Sosyal Fobi ile ilgili Bilişsel Modeli**



Kaynak: Clark, ve Wells, 1995.

Bu modelde, sosyal kaygı kişinin kendisinin ve sosyal çevresi hakkındaki sorunlu inanç ve davranışlarının bir sonucudur. Bu tutumda kişinin sosyal durumlar ile ilgili son derece olumsuz davranışlarını açıklamakta yardımcı olmaktadır (Çakır, 2010:31). Güvenlik arayan davranışlarda bulunmaları ve artan korku ve endişe hallerini önleme hali içerisinde olurlar.

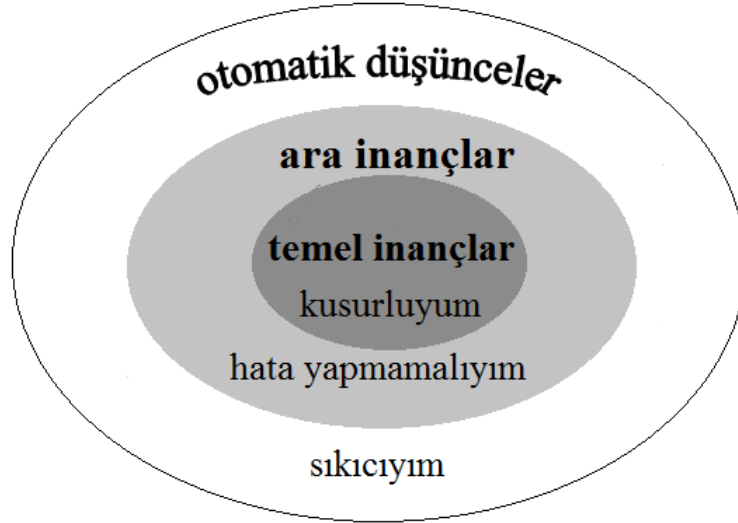
Otomatik düşünceler, *'herhangi bir durum veya olay ile ilgili olarak bireyin aklından o an hızlıca geçen düşünceler olarak tanımlanmaktadır'*. Otomatik düşünceler diğer insanlar için anlamsız olsalar da, bu düşünceleri aklından geçiren birey için

oldukça mantıklı görülmektedir. Otomatik düşünceler herkeste gözlenebilmektedir (Beck, 2001).

Ara inançlar, *‘kişinin otomatik düşüncelerinin arkasında yer alan, çocukluğundan bu yana kişisel yaşantıları sonucu zamanla oluşmuş beklenti, varsayım ve tutumlarıdır.’* Ara inançlar kişinin kendisi, diğer insanlar ve kişisel yaşamı ile ilgili kural, tutum ve varsayımlardır. Bu inançlar bireyleri herhangi bir durum veya olayı yorumlarken yönlendirebilmektedir (Beck, 2001).

Temel inançlar, benlik hakkındaki en önemli, merkezi ve katı inanç düzeyleridir. Temel inançlar, ara inançların (kural, tutum, varsayım) gelişimini de etkiler. Temel inançları bazı yazarlar ‘Şema’ olarak adlandırırken, Beck şema ve temel inançlar arasında bir ayırım yapmaktadır (Beck, 2014).

## Şekil 2: Bilişsel Yapı



Kaynak: Türkçapar, 2014:82

Şekil 2’de görüldüğü gibi otomatik düşünceler, bir anda ortaya çıkan ve duyguları etkileyen gerçekliği ya da doğruluğu incelenmeyen düşüncelerdir. Sosyal kaygıya sahip bir kişi bulunduğu sosyal ortamlarda ‘sıkıcıyım, beceriksizim, beni sıkıcı biri olarak görüyorlar’ gibi düşünceler akıllarından geçmektedir. Otomatik düşünceler devreye girdiği zaman ise, ‘hata yaparsam aptal olduğumu düşünürler, benimle dalga

geçerler.’ gibi koşullu inançlar görülmektedir. Ara inançlarda, ‘tuhafım, kusurum var, insanlar acımasız.’ gibi kendisi ve başkaları ile ilgili olumsuz temel inançlara sahip olduğu görülmektedir (Türkçapar 2014:82).

#### **2.1.2.6.2.Psikoanalitik Kuram**

Psikoanalitik kurama göre, sosyal kaygılı olan bireylerin ailesi, arkadaşları ve yakın çevresi (bakıcı, akraba, komşu, vb.) ile olan ilişkilerinde utandırılan, aşağılanan, alay edilen ve terk edilen kişiler olma ihtimalleri bir hayli yüksektir. Bu tür istenmeyen durumlar karşısında, özellikle çocukluk ve ergenlik dönemlerinde içlerine atmaları ve ilerleyen zamanlarda çevrelerindeki insanlara yansıtmaları ile bu sürecin devam ettiği görülmektedir. Bu olumsuz yansıtılmalar, sosyal kaygı yaşayan bireylerin etrafındaki insanların ondan kaçınmasına, uzaklaşmasına sebep olabilmektedir. Bu durumun önlenmesi için çocukluk döneminden itibaren müdahale edilmesi oldukça önem taşımaktadır.

Sosyal kaygı, bu kurama göre, sosyal ortamda bulunan herkesin karşılaşabileceği bir durumdur. Sosyal kaygıyı ortaya çıkaran üç dinamik bulunmaktadır. Bunlar (Gabbard, 1992);

- 1. Utanç yaşantıları:* Sosyal kaygısı olan bireylerin sıklıkla aileleri tarafından eleştirildiği, aşağılandığı ve utandırıldığı sonucuna varılmıştır. Bu kişiler her zaman birilerinden onay alma ihtiyacında olurlar. Onay alamayacaklarını ve eleştirilecekleri ortamlardan ve kişilerden kaçınırlar.
- 2. Suçluluk duyguları:* Sosyal kaygılı kişiler, bilinçdışı sosyal ilişki kurdukları kişilerden, saldırgan bir şekilde kusursuz bir ilgi bekleyişi içerisinde olurlar. Bu beklentiye karşılık suçluluk ve yetersizliklerinden dolayı da utanç duyarlar.
- 3. Ayrılma kaygısı:* Sosyal kaygısı olan kişiler ebeveynlerden ayrılma ve bireyselleşmeyi, ebeveynlerinin onu terk etmesi olarak algırlar ve kaygılanırlar. Bu kaygıyı besleyecek şekilde reddedici, utandıran, aşağılayan ebeveynlere sahip kişiler ileriki yaşantılarında bu içe atımları diğerlerine yansıtırlar ve sosyal kaygı ortaya çıkar. Tersine, çocuğun

kaygısına karşı duyarlı olurlarsa bu korkular törpülenebilir ve tam olarak sosyal kaygı ortaya çıkmaz.

### **2.1.2.6.3. Davranışçı Kuram**

Sosyal kaygının oluşmasında bu kuram içerisinde üç ayrı kavramdan bahsedilmektedir. Bunlar; doğrudan koşullanma, gözlemsel öğrenme ve bilgi aktarımıdır. Doğrudan koşullanmada, bireyin olduğu ortam içerisinde daha önceden yaşamış olduğu travmatik olayın sonucunda sosyal kaygı hissetmesiyle gerçekleşmektedir. Gözlemsel öğrenmede, kişi istenmeyen bir deneyim yaşamış olan bir başka kişiyi gözlemleyerek o durumdan kaygı duymaktadır. Bilgi aktarımında ise, kişinin başka kişilerden edindiği bilgiler ışığında o sosyal ortamın tehlikeli olduğu bilgisini almanın sonucunda sosyal kaygı yaşaması durumudur (Türkçapar, 1999).

Davranışçı kuramda kaygı, kişilerin istemedikleri durumlardan kaçınmasına neden olmaktadır. Kişi bu şekilde hareket ederek rahatsızlık veren durumlardan ve uyarılarından kaçmak amacı ile sosyal ortamlardan uzaklaşmayı tercih etmektedir (Gümüş, 2010).

### **2.1.2.6.4. Kendilik Sununu (Self Presentation) Kuramı**

Bu kuramın temel varsayımı, bireylerin başka insanlar üzerinde istedikleri izlenimi bırakmaları, fakat bunun sonucunda başarılı olup olmayacakları konusundan endişe duymalarıdır. İnsanlar bazı davranışlarını diğer kişilere göstermekte istek duyarlıken, bazı davranışlarını göstermekten kaçınılmaktadırlar. Kişiler genel olarak toplum tarafından kabul göreceğini düşündüğü olumlu davranışlarını göstermeye meyilli olmaktadır (Leary, 2001).

Başkaları üzerinde bırakılan iyi bir izlenim arzu edilen davranışları; kötü bir izlenim ise arzu edilmeyen davranışlar ile sonuçlanmaktadır. Arzu edilen izlenimler sergilenemediği zaman kişiler kendilerini kaygılı hissetmektedirler (Leary, 2001).

Kendini sunma kuramında, kişilerin değer verilmediği ve en çok toplum tarafından dışlandığı durumun dört özelliği olduğu vurgulanmıştır. Bunlar (Öztürk, 2014: 22-23);

1. *Yeterli beceriye sahip olmamak*: Kişilerin birbirlerine değer vermesi bazı işleri yapabilme becerisidir. Beceri eksikliği olan kişiler dışlanmakta ve becerikli olan kişilere ise önem verilmektedir.
2. *Yeteri kadar çekici olmamak*: Fiziksel görüntünün üzerinde durulmaktadır. Bu durumda, çekici olan bireylere daha fazla değer verilmekte ve fiziksel açıdan daha az çekici olan bireyler ise dışlanmaktadır. Örneğin, çoğu kişi kilolarını gizleyerek giyinmek istemeleri dışlanma kaygısı duydukları içindir.
3. *Grup içi kuralların varlığı*: Önemli grup kurallarının varlığı ve bu kurallara uygun davranılması gerektiği çoğu kişi tarafından benimsenmektedir. Bu kurallara uygun davranmayan ya da kuralları çiğneyen/ yok sayan kişiler grup tarafından dışlanmaktadır.
4. *Nezaketsizlik*: Diğer insanlara karşı kırıcı davranan bireyler önemsenmezler. Onlardan uzak durulur ve dışlanırlar.

Sonuç olarak, yukarıda belirtilen davranışlara uyan bireyler toplum tarafından kabul görür ve daha çok itibar görürlerken, aksini yapan ya da aksi olan bireyler toplum tarafından dışlanmaktadır. Ek olarak, turist rehberliği için yukarıda belirtilen dört özellik göz önüne alındığında bunların zaten hali hazırda bir turist rehberinin sahip olması gereken özellikler olduğunu ilerleyen bölümlerde anlatılmaktadır.

#### **2.1.2.6.5. Beceri Eksikliği Kuramı**

Kavram olarak sosyal beceriyi, kişilerin günlük yaşamlarında, işlerinde, evlerinde ve okullarında bulunan diğer kişiler ile olan başarılı şekilde etkileşimde bulunma yetenekleri olarak açıklanmaktadır. Bu kuramda, sosyal olarak ilişkiler kurabilmek ve bu ilişkiyi sürdürülebilmek için bazı becerilere sahip olmak gerektiğinden bahsedilmektedir. Sosyal becerinin eksiliği durumlarında sosyal kaygı yaşandığı bir gerçektir. Sosyal beceri eksiliği yaşayan bireyler sosyal ortamlara girmekten kaçınmakta, bu tür ortamlarda endişe ve korku duymaktadırlar (Bacanlı, 1999).

### **2.1.3.Sosyal Etkileşim Kaygısı ve Bağlamları**

İnsanoğlu sosyal bir varlık olarak hayatını sürdürmektedir. İnsanlar sohbet ederek, bir grup içerisine katılarak, sözleşmeler imzalayarak diğer insanlar ile sürekli bir etkileşim halinde bulunmaktadır. İnsanlar yaradılışı itibariyle başkaları ile sosyal olarak temas içerisinde bulunmaya yatkındırlar. Diğer insanlar ile etkileşim halinde olarak içerisinde bulunduğumuz dünyayı anlama biçimimiz yönlenmiş ve şekillenmiş olmaktadır. Sosyal etkileşim farklı düzeylerde ve belirli bağlamlar çerçevesinde gerçekleşmektedir. Bu bağlamlar, fiziki, sosyal ve kültürel bağlamlar olarak üç ana gruba ayrılmaktadır (Hayes, 2016:1).

Sosyal kaygı, karmaşık bir sosyal durumdur. Çok çeşitli nedenleri olduğu için bireylerin yaşamış oldukları sosyal kaygının nedenini bulmak zor olabilir. Bu nedenle sosyal kaygı açıklanırken, bireysel özellikler, geçmiş yaşantılar, kaygının yaşandığı ortam, beceri eksikliği gibi ayrıntılara girmekte yarar vardır (Öztürk, 2014:17).

#### **2.1.3.1.Fiziki Bağlam**

Aşırı kalabalığın olduğu ortamlarda meydana gelen stresten kaynaklanan kontrol ve güç ilişkisinin yaydığı birçok farklı yolla davranışlar üzerinde etkili olmaktadır. Örneğin, tur esnasında ya da bir sınıf içerisindeki düzenden kaynaklanan ilişkileri kapsamaktadır (Hayes, 2016:2).

Fiziksel olarak bulgulara ulaşılmasını sağlayan teknolojik cihazlar ile beynin işleyişi üzerinde durularak, beynin hem bilişsel süreçlerle hem de ruh sağlığı sorunları ile ilişkisi ortaya konmaya çalışılmıştır. Bu tür çalışmalar sırasında, beynin kaygı duyma konusundaki ana bölümleri bulunmuştur (LeDoux, 1998). Bunlardan en önemlisi amigdaladır. Sosyal tehditle karşı karşıya kalınan durumlarla (birisinin olumsuz yönde eleştirilerine maruz kalındığında), kızgın ya da düşmanca bakan bir topluluk önünde konuşma yapmadan hemen önce, sosyal kaygı yaşayan bireylerin amigdalaları, aşırı duyarlılık göstermektedir (Öztürk, 2014:18)



### 2.1.3.2. Sosyal Bağlam

Sosyal bağlam aşamasında dikkat çeken ve araştırmacıların ortaya koyduğu sosyal eylemi oluşturan temel bazı sosyal mekanizmalar bulunmaktadır. Bunlar;

- a. *Senaryolar:* İçinde bulunduğumuz günlük yaşamdaki sosyal eylemlerin genel olarak her şeyin düzenlendiği ve öngörülebilir hale getirildiği planlı ve tutarlı bir düzen ve sıra içerisinde sürdüğünü öne sürülmektedir (Schank ve Abelson,1977). Bir durakta otobüs ya da bir kantin kuyruğunda sıra bekleyen bir grup insanı ele almak gerekirse; kişilerin buldukları bu alanlarda neyi hangi sıra ile yaptıkları ve ne yapacaklarına dair ortak bir düşünceleri bulunmaktadır. Bu bilgilere sahiptirler ve bütün bir süreç bu şekilde bir düzen içerisinde sıra halinde ilerlemektedir (Hayes, 2016:3).
- b. *Roller:* Rol kavramı, 1930-1940 yılları arasında sosyoloji alanında kabul görmüştür. Rol teorisi, kişilerin davranışlarının diğer kişiler ile paylaştıkları ortak bir kimlik ve rollerinden haberdar olmaları ile ilişkilidir. Roller süreklilik arz eden ve insanlara sonradan öğretilen bir kavramdır. Rolü oluşturan üç temel unsur mevcuttur. Bunlar; çevrenin beklentileri, kişini algıları ve davranışlarıdır. Toplum içerisinde her bir birey üzerine aldıkları belli rolleri yerine getirmektedirler (Köroğlu, 2013: 94). Bir kadın evinde anne ve eş, işyerinde çalışan, markette müşteri gibi birçok rol içine girebilmektedir.

Bir çalışmada sadece kendi rollerimizi değil, başkalarının rollerini bir süre sonra öğrenmeye başladığımız ortaya çıkmıştır. Bunun sosyal-öğreneme süreci olduğu tanımlanmaktadır. Çalışmada, bir grup öğrenci alınarak ikiye ayırılmışlardır. Birinci grup öğrenciye mahkûm, ikinci grup öğrenciye de gardiyan oldukları ve bu rollere göre davranmaları istenmiş ve başka hiçbir bilgi verilmemiştir. İki hafta sürecek olan bu deneyde gerçek bir hapisane ortamı hazırlanmıştır. Deneyin ilerleyen günlerinde herkes kendi rolünü benimsemeye başlamış ve mahkûm rolünde olan öğrenciler keyifsizlenmeye başlamış ve gardiyan rolündekiler ise gittikçe saldırgan ve kavgacı bir hale geldikleri gözlenmiştir. Fiziki müdahale yapılmasa da gardiyanlar mahkûmları baskı altına almaya başlamıştır. Deneyin altıncı gününde gardiyanların psikolojik ceza vermeye başlaması ile birlikte deneyin sonlandırılmıştır (Haney vd. 1973).

- c. *Sosyal Şema*: Sosyal bilginin hareketlerimizi yönlendirecek şekilde bütün ve esnek çerçeveler halinde depolanması düşüncesidir. Üç sosyal şema olduğunu tespit edilmiştir: rol-şeması, kişisel-şema ve ben-şema. *Rol-şema*, insanlar arasında sosyal ilişkiye girileceği zaman başvuru olan bir çerçevedir (örneğin, öğretmen-öğrenci ilişkisi, kasiyer-müşteri ilişkisi ya da polis memuru-halk ilişkisi gibi.). *Kişisel-şema*, bir kişiyi daha yakından tanıdıkça geliştirilen çerçevedir. Bu çerçevede, kişiyi sevip sevmediğimiz gibi durumlarda farklılık gösterir ve kişi ile vakit geçirdiğimiz süre boyunca devreye girmektedir. Mesela, yakın bir arkadaşına hediye almak istendiği zaman kişisel şemanın yönlendirmesine ihtiyaç duyulmaktadır. *Ben-şema* ise, geçmişteki yaşantı ve sosyal durumlardan faydalanarak ben anlayışına ilişkin gözlemler ve çıkarımlar yapılmaktadır. Kıyafet alma işlemi sırasında dahi bu çerçeveden faydalanılmaktadır (Hayes, 2016: 6). Turizm açısından ele alınırsa tatil için destinasyon seçiminde de bu çerçeveden faydalandığı görülmektedir. Sosyal şema kavramı, kişilerin gündelik etkileşimlerinde kullandıkları farklı sosyal bilgileri gruplandırmaya imkân vermektedir.
- d. *Sosyal Kimlik*: Sosyal özdeşleşme içerisinde, kişiler sadece senaryoda yer alan rolleri oynamak ve ayrı bireyler olarak etkileşime girmekle kalmayıp aynı zamanda bunlara dayalı kimlikler ile nasıl etkileşim kurulacağı belirlenmektedir. Bu noktada kişilerin kendilerini ait hissettikleri sosyal kimlik içerisinde etkileşime geçmektedirler. Bir sosyal gruba dâhil olduğu zaman kişiler her zaman kendilerine olumlu etki edecek sosyal grubun bir parçası olarak görmeyi istemektedirler. Bunun aksi olacak bir durum olduğunda o sosyal gruptan ayrılma ya da mesafe koyma yoluna gidilebilmektedir. Sosyal özdeşleşme, iki temel dürtüyü içinde barındırmaktadır. Birincisi, eşyaları, insanları ya da olayları çeşitli kategorilere ayırarak gruplamaktır. İkincisi ise, kişilerin özgüvenlerini besleyen ve kendilerini olumlu bir biçimde düşünmelerine izin verem bir arayış içerisinde bulunmalarındır. Bu iki dürtü, birbirleri ile bağlantılıdır ve insanlar ile etkileşime girildiği zaman güçlü bir etkide bulunmaktadırlar (Hayes, 2016: 9).

Tajfel (1982), kişileri grup-içi ve grup-dışı olarak algılayarak, sosyal normların, steryotipleştirme ve önyargının varlığını ileri sürmektedir. Bu nedenle, sosyal kimlik, sosyal etkileşim bağlamını oluşturan temel etken olarak görülmektedir.

### **2.1.3.3.Kültürel Bağlam/Kültürmerkezcilik**

Kültür, sanıldığından çok daha fazla şekilde psikolojiye etki etmektedir. Çoğu araştırmacı sosyal süreçleri geniş bir kültürel alanda çalışmaya koyulmuşlardır. Örneğin, siyahi çocukların bir grup beyaz çocuklara kıyasla okulda daha olumsuz davranışlarda bulduklarını ve kızların da erkeklere göre daha fazla böyle oldukları ortaya çıkmıştır. Fakat çeşitli gruplardan okullarda yapılan araştırmalarda bu davranışların sebebinin yüksek özgüven olduğu anlaşılmaktadır. Siyahi kızların, erkeklerden ve diğer beyaz çocuklardan daha fazla özgüvene sahip oldukları ortaya çıkmıştır (Hayes, 2016:12-13).

### **2.1.4. Profesyonel Turist Rehberliği**

Turizm dünyada gelişme, ekonomik kazanç sağlama ve istihdam yaratma konusunda enleri yaşatan bir sektördür. Bu gelişimin gerçekleşmesini sağlayan ve turizm hareketlerine katılanlar turistlerdir. Onlara eşlik eden ve ülke tanıtımını yapan, ziyaretlerin tekrarlanmasını sağlama görevi düşen kişiler ise turist rehberleridir (Yıldırım, 2018: 36). Turizm sektörü kültürlerarası bir olgudur. Turist ile yerel halk arasında gelen kültürel boşluğu doldurma gereksinimi duyulan yerlerde turist rehberleri devreye girmektedirler (Koroğlu, 2011: 224).

Turist rehberliği, insanların bilmedikleri ya da az çok bilgi sahibi oldukları ülkeyi, bölgeyi ya da yöreyi turistlere tanıtmak ve o destinasyonun tarihi, coğrafi, kültürel ve arkeolojik bilgilerini aktarmak, yani ülkeyi her anlamda temsil etmektir (Tetik, 2006:5).

Turist rehberleri, tur satın alan ülke turistlerine tur boyunca eşlik eden, ziyaret edilen ülke, bölge ve yörenin sahip olduğu doğal, kültürel ve tarihi değerlerini tanıtan, yerel halk ile gezginler arasında köprü konumunda olan, sahip olunan kültürel mirasın korunmasına ve etkili tanıtım sayesinde evrenselleşmesine olanak sağlayan meslek sahipleridir. Rehberler yalnızca yabancı turistlere değil, kendi ülke sınırları içerisinde

turizm hareketlerine katılan yerli turistlere de hizmet veren ve yerli turistlerin de kendi ülkelerini tanımlarına, ülkelerinde bulunan kültürel mirası koruma ve yaşatma bilincinin oluşmasına ve kültürel değerlere sahip çıkılmasına katkı sağlamaktadır (Yenişınar vd., 2014:87).

#### **2.1.4.1.Profesyonel Turist Rehberliği Mesleği Gelişimsel Tarihi**

Rehberlik mesleği, refah seviyesinin artması itibari ile ve insanların bir yerlere gidip görme istekleri ile birlikte popüler hale gelmiştir. İlk rehber olarak Hz. Musa olduğu bilinmektedir. Yarım milyon insanın Kızıldeniz'den geçmelerini sağlayarak bir hareketlilik oluşturmuştur. Daha sonraları ticaret, eğitim ve diplomatik amaçlı birçok seyahatler yapılamaya başlanmış ve gidenlerin yanında gidilen yerin dilini bilen kişiler eşlik etmişlerdir. Böylece rehberlik mesleği günümüz koşullarına doğru adımlar atmaya başlamıştır (Ahipaşaoğlu, 2006:2).

Rehberlik mesleğinin babası olarak tanımlanan Thomas Cook ise 'Grand Tour', yani 'Büyük Tur' olarak bilinen İngiltere'den Avrupa'ya soylu ve zengin aristokları eğitim için gemi ile üç yıl süren bir yolculuk yaptırmıştır (Tetik, 2006:5).

Türkiye'de turist rehberliği mesleğinin temelleri, Osmanlı Devleti'nin son dönemlerinde atılmıştır. İstanbul geçmişte de bugünkü gibi yabancılar için çekim merkezi olma özelliğini barındırıyordu. İstanbul, Osmanlı ve Bizans imparatorluklarına başkentlik yapması nedeni ile yabancı devlet adamları ile Hıristiyan ziyaretçiler sık sık bu şehre gelmekteydiler. 1839 yılında Tanzimat Fermanı'nın ilanı ile vatandaşlar ve yabancılar için eğitim, güzel sanatlar ve ticaret alanları gibi hukukî ve malî güvenceler sağlanmış, Avrupa ile ilişkiler arttırılmıştır. Bununla birlikte ulaşım teknolojisindeki gelişmeler Osmanlı Devleti başkentine yabancı vatandaşların giriş çıkışını ve hatta sürekli ikamet etme sayısının artışına da neden olmuştur (Değirmencioğlu, 1998: 14). Müslüman Türk nüfusun yabancı dil konusundaki yetersiz oluşu, Osmanlı döneminde rehberlik mesleğini azınlıkların yapmasına sebep olmuştur. Hiçbir eğitim almamış, belli başlı eserleri okumamış, bilgileri kulaktan dolma ve kendi gezilerine dayalı bu ilk tercüman rehberler Osmanlı Devleti'nde rehberlik mesleğinin icra etmişlerdir. Osmanlı Devleti'nce haklarının korunmadığına dair kişisel görüşlerini yabancı konuklarla

paylaşmaları ile birlikte ülkedeki azınlıkların ezildikleri yönünde bir algının ortaya çıkması gelen ziyaretçilere de yansıtılmıştır (<http://megep.meb.gov.tr> e.t. 15.11.2019). 1923 yılında kurulmuş olan ve günümüzde Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu adı ile bilinen “Türk Seyyahatin Cemiyeti” bugünkü anlamda olmasa bile, tercüman rehber yetiştirmede önemli bir rol oynamıştır. Yabancı uyrukluların ve azınlıkların eline bırakılmış olan bu mesleğe Türk gençlerini yönlendirme başarısını sağlamaya başlamıştır (Değirmencioğlu, 1998:16). 1920’li yılların sonlarında ekonomik kriz ile birlikte Türkiye’de turizm durma noktasına gelmiştir. Bu sıralarda 1928 yılında İstanbul İktisat Müdürlüğü turist rehberliği kursu açacağını basın aracılığı ile duyurdu ve kursa katılan adaylardan 50’si tercüman-rehber olmaya hak kazandı. 1935 yılında belediyelerde turizm şubeleri ve kurulmuş ve ardından bir rehberlik kursu daha açılarak 53 kişi mezun olmuştur. 1940’lı yıllarda II. Dünya Savaşı’nın etkisi ile turizm durmuş ve rehberliğin çoğunluğu rehberlik mesleğini bırakmıştır. 1950’lerde tekrar turizm önem kazanmaya başlamış ve 1951 yılında Türkiye Milli Talebe Federasyonu (TMTF) rehberlik mesleğinin uygun koşullara getirilmesi çalışmalarına başlanmıştır. Bu çalışmalarda üniversite öğrencileri için açılan rehberlik kursunu tamamlayan 129 kişi mesleğe başlamıştır. 20 Ağustos 1963 tarihinde kurulan Turizm ve Tanıtma Bakanlığı, 1964-1968 yılları arasında kurslar düzenledi. Açılan kurslar 8 Kasım 1925 tarihli 2730 sayılı Kararname ile gerçekleştirilmiştir. Turist rehberliği ile ilgili ilk yönetmelik 3 Eylül 1971 tarihli 13945 sayılı Tercüman Rehber Kursları ve Tercüman Rehberler Yönetmeliği olarak yayınlanmıştır (Çokal, 2015:24). Daha sonra bu yönetmelik 21 Mart 1974 tarihinde Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği adını almıştır (Değirmencioğlu, 2001:191). Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği zaman içerisinde bazı değişikliklere uğramış, ancak 25 Kasım 2005 tarihli ve 16004 sayılı Resmi Gazete’de yeni Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği adıyla yayımlanmıştır ([www.iro.org.tr](http://www.iro.org.tr)).

Yıllar içerisinde Türkiye için turizm önem kazanmaya başlamış ve turizmde önemli rol oynayan rehberler ile ilgili modern yasal düzenlemeler yapılarak 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu 07.06.2012 tarihinde TBMM’de kabul edilmiş ve 22.06.2012.tarihli Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir (Çokal, 2015:25).

#### 2.1.4.2. Profesyonel Turist Rehberliği Tanımı ve Benzer Kavramlar

Türkiye’de 2012 yılında çıkarılan 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu’na göre turist rehberi “*Kanun hükümleri uyarınca mesleğe kabul edilerek turist rehberliği hizmetini sunma hak ve yetkisine sahip olan gerçek kişiyi*” ve turist rehberliği hizmeti ise “*Seyahat acenteliği faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acenteleri tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentesinin yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütölüp acente adına yönetilmesini*” ifade etmektedir. (TUREB, 2016).

Turist rehberi yalnızca çeviri yapan kişi olmamakla birlikte ziyaretçilerin farklı kültürlerle kaynaşmasını sağlayan, ziyaretçilerin tecrübe edindiği kültürleri tüm duyu organları (görmek, duymak, koklamak, tatmak ve hissetmek) ile algılamasını sağlayan kişidir (Esen ve Gülmez, 2017: 27).

Turistlerle seyahatleri boyunca birlikte olan, organizasyonun gerçekleşmesini kolaylaştıran, seyahatin sorunsuz ve eğlenceli geçmesini sağlayan, ziyaret edilen destinasyona yönelik doğru bilgiler veren kişi turist rehberi olarak tanımlanmaktadır (Kuşluvan ve Çeşmeci, 2002:235).

Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonu (World Federation of Tourist Guide Associations - WFTGA), turist rehberini turistlere tercih ettikleri dilde rehberlik hizmeti sunan, bölgenin doğal ve kültürel miraslarını turistlere anlatan, mevcut bölgenin yetkili mercileri tarafından onaylanan belge ve niteliğe sahip kişi olarak tanımlamaktadır (www.wftga.org e.t. 12.11.2019).

Hacıoğlu’na (2000:169) göre, ‘*Rehber, paket tur seyahatinin gerçekleşmesinden sorumlu kendisine verilen programı uygulayıp, müşterilerine yardımcı olan, yöreler ve tarihi eserler hakkında bilgi veren kişidir*’. olarak tanımlanmıştır.

Turist rehberi kavramı bazen bazı kavramlarla karıştırılmaktadır. Bu karışıklığın giderilmesi amacı ile profesyonel turist rehberlerinin kimler olmadığına sık sık vurgulanması gerekmektedir (Köroğlu, 2011: 225). Bu kavramlar tur lideri ya da tur yöneticisi, transfer memuru, grup başkanı ve temsilcidir. Temsilciler paket tura katılan ve tura hizmet veren üreticiler adına tur operatörünü temsil eden kişilerdir. Transfer memuru turistleri geldikleri noktadan karşılayıp konaklayacağı yere kadar eşlik eden kişidir. Grup başkanları ise turun oluşmasında çaba sarf eden kişidir. Tur lideri ya da yöneticisi de turun başlama noktasından bitiş noktasına kadar gruba refakat eden, rutin işlemleri gerçekleştiren, gruba kılavuzluk yapan, gerektiği zamanlarda grubun bazı işlerini yapan, tur operatörünü temsil eden kişidir (Avcıkurt, 2015: 108).

Turist rehberinin tanımı yapılırken yaptıkları çeşitli turlar öne çıkarılmıştır. Tanıma göre, turist rehberi, turistlere, ziyaretçi ve konuklara eşlik ederek; sit alanları, müzeler, anıtlar, türbeler, mabetler, tarihi eserler ve kalıntılar, folklor, kültür, sanat eserleri, el sanatları, hatıra eşyaları, eğlence yer ve olanakları hakkında doğru bilgiler verip gezdiren, gerektiğinde yaylacılık, dağ ve doğa yürüyüşleri, su sporları, avcılık, kayak, mağaracılık, ornitoloji, paraşütçülük, botanik, bisiklet ve at turlarını kapsayan çeşitli spor türlerinin uygulanmasına yardımcı olan kişidir (Ahipaşaoğlu, 2001: 91).

#### **2.1.4.3. Turist Rehberlerinin Turizm Sektörü İçin Önemi**

1980'lerden sonra turizm sektörü Türkiye'de büyük gelişimler göstermeye başlamıştır. Bu gelişim süreci içerisinde turist rehberlerinin rolü büyüktür (Tosun ve Temizkan, 2004: 353). Kitle turizminin artışı ile birlikte seyahat acentalarına talep artışı ile birlikte ve turist rehberlerine olan talepte artmaktadır (Batman vd., 2000:3). Bir turist rehberi ülkesinin aynası niteliği taşımaktadır (Cohen vd., 2002: 920). Özellikle büyük organize turlar ile ülkeye gelen bir turist en uzun süre birlikte olduğu ve etkilendiği kişi turist rehberleridir. Bunun nedeni, turist in ülkeye gelişinden gezi bitimine kadar onlar ile vakit geçiren kişi rehberlerdir (Karaçal ve Demirtaş, 2002: 177).

Turun tüketimi aşamasında turistler ile sürekli iletişim halinde olan, seyahat acentaları ile turist arasındaki ilişkiyi temsil eden, turistleri turdan memnun etme ve tur satışının artmasında önemli derecede turist rehberleri etki etmektedirler (Demirkol ve

Ekmekçi, 2005: 60). Rehberin tur esnasında göstermiş olduğu performans kendilerinin ve işletmelerinin ve dolaylı olarak ülkelerinin imajını etkilemektedir (Köroğlu, 2011: 233).

#### **2.1.4.4.Turist Rehberlerinin Sahip Olması Gereken Özellikler**

Turistler bir ülkeye ya da bölgeye ilk girdikleri andan itibaren onlara turist rehberleri eşlik etmektedir. Bu nedenle, turist rehberleri ülkesini en iyi şekilde yansıtan ve her konuda örnek olacak davranışları sergileyen özelliklere sahip olmak zorundadır. Turist rehberleri turistlerin yabancılik çekmemeleri ve iletişim problemi yaşamamaları için elinden geleni yapmalıdır (Tetik, 2006).

Profesyonel turist rehberlerinin çok yönlü becerilere sahip olmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Bir turist rehberi aynı zamanda, anlatıcı, çevirmen, psikolog, animatör gibi bir çok role sahiptir (Bowie ve Chang, 2005: 305).

Turist rehberliği mesleği, her gün farklı destinasyonlarda bulunan, her daim seyahat eden (Yıldırım, 2018:96), birçok farklı insan ile etkileşim halinde olan bir meslek olarak görülmektedir.

Bir turist rehberinin sahip olması gereken başlıca özellikleri şunlardır (Hacıoğlu, 2013:180):

- Resmi makamlar tarafından onaylı diploma sahibi olmak,
- Sorumluluk duygusu taşımak,
- Liderlik özelliğine sahip olmak,
- Hoşgörülü ve esnek olmak,
- Otorite sahibi olmak,
- İnsan psikolojisinden iyi anlamak,
- Geniş bir genel kültüre sahip olmak,
- Yolunda gitmeyen bir takım sorunlar karşısında doğru ve hızlı karar vermek,
- Birden fazla lisan bilmek ve konuşmaktır.



Ahipaşaoğlu'na göre (2006:122) turist rehberinin altı temel görevi bulunmaktadır:

- İletişim: Bir rehber kendi dilinde ya da en az bir yabancı dile iyi bir şekilde iletişim yeteneğine sahip olması gerekmektedir.
- Yönetim: Tur programı hazırlama, turistleri karşılama, turistlerin konaklama, yeme-içme ve eğlence gibi ihtiyaçlarını karşılama, hazırladığı programı uygulama gibi görevleri vardır.
- Tanıtma ve Bilgilendirme: Gidilen turistik destinasyonun tanıtılması ve yerler hakkında bilgi vermesi gerekmektedir.
- Eğlendirme: Turistlerin zevkli bir şekilde zaman geçirmelerini sağlamak.
- Olağan Dışı Durumlar ile Baş Edebilme: Tur esnasında beklenmedik bir olay ile karşılaşılması ihtimali göz önünde bulundurarak önlemler almak.
- Hakaniyeti Sağlama: Vaat edilen hizmetin zamanında ve eksiksiz turistlere ulaşmasını sağlamak ve yaş, dil, din, cinsiyet ayırt etmeksizin herkese eşit şekilde davranmaları gerekmektedir.

Yukarıda yazılanlara ek olarak bir turist rehberi aynı zamanda şu özelliklere sahip olmalıdır (Tetik, 2006:52-67);

- Kendi kültürü ve diğer kültürler hakkında bilgi sahibi olmalı,
- İlk yardım bilgisi olmalı,
- Anlatım becerisi çok güçlü olmalı,
- Kişiler ile iletişimi güçlü ve yorumlama becerisine sahip olmalı,
- Espri yapabilmeli, insanları güldürebilmeli,
- Organizasyon yeteneğine sahip olmalı ve bunu çok iyi bir şekilde koordine edebilmeli,
- Her zaman kendini yenilemeli ve mesleki açıdan her türlü güncel bilgiye sahip olmalı,
- Fiziksel görünüşüne önem vermeli,
- Misafirperver davranmalı ve
- İş ahlakına sahip olması gerekmektedir.

Turist rehberlerinin profesyonellik konuları ise şunlardır (Yarcan, 2007:35):

- Turistin kaliteli bir seyahat ve tatil deneyimi yaşamasına yardımcı olmak,
- Ülke hakkında olumlu ve iyi bir imaj oluşmasına katkıda bulunmak,
- Turistin beklentisini karşılamak,
- Bilgisini doğru ve gerektiği yerde iyi bir biçimde sunmak,
- Bilgiyi anlaşılabilir ve yorumlayarak aktarmak,
- Ülkeyi ve turiste sunulan ürünün özelliklerini iyi tanımak,
- Turistin ve sunulan hizmetin özelliklerine göre davranmak,
- Bireylerarası iletişim becerilerinin iyi olması,
- Sürekli kendisini yenilemek,
- Dürüst, doğru, adil ve tutarlı olmak,
- Sorumluluk sahibi olmak,

#### **2.1.4.5. Turizm Rehberliği Eğitimi**

Turizm eğitim kalitesini gösteren olgulardan biri de rehberlerin bilgi ve beceri düzeyleridir. Bu düzey, turiste sunulan toplam hizmet kalitesinin en başta gelmesi gereken belirleyicilerinden biridir. Bir turist rehberinin genel kültürü yüksek olmalı, yenilikleri yakından takip etmeli ve sık sık hizmet içi eğitimden geçirilmelidir. Çünkü turistlerin gözünde rehber, ülkeyi temsil eden kişidir (Tetik, 2006:36).

Dünya üzerinde hemen hemen tüm ülkelerde rehberlik mesleğini icra edecek kişilerin belli bir eğitimden geçmeleri genel kural olarak görülmektedir. Mesleğin icrası için bir profesyonel eğitimin zorunlu olduğu başlıca ülkeler ABD, Fransa ve Japonya'dır. Zorunlu eğitim süreci ülkeden ülkeye değişim göstermektedir. Eğitim süresi en kısa olan ülke üç hafta ile Güney Afrika Cumhuriyeti ve en uzun olan ülke ise beş yıl ile Arjantin'dir (Ahipaşaoğlu, 2006:29).

Türkiye'de 1995 yılında kadar sadece rehberlerin eğitimi Turizm Bakanlığının düzenlediği kurslar aracılığı ile verilen rehberlik eğitimi bulunmaktadır. Bu tarihe kadar turist rehberleri yabancı dil bilen lise ya da üniversite mezunlarının sınavla alındıkları üç ve altı aylık kurslar aracılığı ile gerçekleştirilmekteydi (Kuşluyan ve Çeşmeci, 2002:36).

Günümüzde turist rehberliği eğitimi üniversite eğitim programları kapsamında yerini almış bulunmaktadır. 2001 yılı itibari ile Türkiye’de rehberlik eğitimi konusunda üç ayrı yapı belirlenmiştir: Turizm Bakanlığı kursları, iki yıllık meslek yüksekokulları ve dört yıllık turizm yüksekokulları/fakülteleridir (Ahipaşaoğlu, 2006:35).

Yükseköğretimde örgün turizm eğitimi ise, Yükseköğretim Kurulu’na bağlı üniversitelerde iki yıl süreyle devam eden ön lisans eğitimi meslek yüksekokulları, dört yıl süre ile devam eden lisans eğitimi fakülte ve yüksekokullar içermektedir (Erdinç ve Yılmaz, 2012:19). Türkiye’de eğitim sisteminin örgütlenişi ve işleyişine dikkatlice bakıldığında, yükseköğretimde turizm eğitiminin amacı, mesleki etik ilkeler doğrultusunda bireylere turizm alanında bilgi birikiminin aktarılması, turizm sektöründeki faaliyet kollarına ait teorik ve pratik bilgi ve becerilerin kazandırılması şeklindedir (Sert, 2012:215). Meslek yüksekokulları bünyesindeki turizm programları sektörün gereksinim duyduğu analiz yeteneği olan becerikli ve nitelikli, orta kademe yönetici adayları yetiştirmeyi amaçlar. Bununla birlikte, bu programların kuruluş amaçları arasında yöresel işgücünün yetiştirilmesi de yer almaktadır (Hacıoğlu vd., 2008:42). Yüksekokul ve Lisans düzeyinde verilen eğitimin amacı ise sektör için planlamacı ve araştırmacı elemanlar yetiştirmenin yanında sektör içerisinde yer alan işletmelerde hizmet vermek üzere, üst düzey yönetici yetiştirmeyi amaçlamaktadırlar (Tuyluoğlu, 2003:25). Çizelge 3’te Türkiye’de lisans düzeyinde turist rehberliği ve seyahat işletmeciliği ve turist rehberliği bölümü eğitimini veren üniversiteler listesi yer almaktadır.

**Çizelge 3:Lisans Düzeyinde Turizm Rehberliği-Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Programı Olarak Eğitim Veren Üniversiteler**

Üniversite Adı	Türü	Üniversite Adı	Türü
Adıyaman Üniversitesi	Devlet	Gümüşhane Üniversitesi	Devlet
Akdeniz Üniversitesi	Devlet	Ondokuz Mayıs Üniversitesi	Devlet
Anadolu Üniversitesi	Devlet	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi	Devlet
Aydın Adnan Menderes Üniversitesi	Devlet	Necmettin Erbakan Üniversitesi	Devlet

<b>Çizelge 3 devamı</b>			
Balıkesir Üniversitesi	Devlet	Selçuk Üniversitesi	Devlet
Ege Üniversitesi	Devlet	Bolu Abant İzzet Üniversitesi	Devlet
Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi	Devlet	Atatürk Üniversitesi	Devlet
İstanbul Gelişim Üniversitesi	Vakıf	Mersin Üniversitesi	Devlet
İzmir Katip Çelebi Üniversitesi	Devlet	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi	Devlet
Kastamonu Üniversitesi	Devlet	Karabük Üniversitesi	Devlet
Kırklareli Üniversitesi	Devlet	Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi	Devlet
Mardin Artuklu Üniversitesi	Devlet	Erciyes Üniversitesi	Devlet
Pamukkale Üniversitesi	Devlet		

Kaynak: <https://yokatlas.yok.gov.tr/netler-tablo.php?b=11007> (25.11.2019)

## 2.2.İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Bu bölümde sosyal kaygı konusunda yurt dışında ve yurt içinde yapılan araştırmalara yer verilmiştir.

### 2.2.1. Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar

Sosyal kaygının cinsiyete göre değişip değişmediği sorusunun yanıtı daha önceden yapılan araştırmalar doğrultusunda kesin bir bilgiye ulaşmamıştır. Birçok çalışma sonuçlarına göre; kadınlar iletişim kaygısı (McCroskey, 1982), buluşma kaygısı (Arkowitz, 1978), sıkılganlık (Edelmann, 1987) ve karşı cins ile yaşanan kaygı (Leary ve Dobbins, 1983) ölçümlerinde erkeklere göre daha yüksek sonuçlar elde edilmiştir. Erkeklerde ise sosyal kaçınma ve sıkıntı araştırmalarında (Watson ve Friend, 1969) ve utangaçlıkta (Pilkonis, 1977) kadınlardan daha yüksek değerler almışlar. Hansford ve Hattie (1982) ise sosyal kaygıda cinsler arasında fark bulamamıştır (Leary ve Kowalski, 1995).

Sosyal etkileşim kaygısının depresyon (Naragon-Gainey vd., 2014) ve anne baba tutumları ile (Johnson vd., 2001) ilişkili olduğu da saptanmıştır.

Sosyal kaygının eğitim durumuna göre incelendiği araştırmada ise, eğitim durumu düşük olan bireylerin eğitim düzeyi yüksek olan bireylere göre sosyal kaygı düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Walsh, 2005).

Leary ve Kowalski (1995) tarafından yapılan araştırmada sosyal kaygı ile özgüven arasındaki ilişki araştırılmış ve bunun sonucunda negatif yönlü bir ilişki olduğu, özgüven artışı sosyal kaygı düzeyini düşürdüğü belirtilmiştir.

Benlik saygısı ile sosyal kaygı arasındaki ilişkinin araştırıldığı bir çalışmada, sosyal kaygıya sahip olan bireylerin benlik saygısının yüksek olduğu ortaya çıkmıştır (Stewart, vd. 1997).

İsveç'te yapılan sosyal kaygı çalışmasında, sosyal kaygının kültürle ilgili bir olgu olduğu belirlenmiştir. (Heimberg, vd. 1997).

## 2.5.2. Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar

Üniversite öğrencilerini kapsayan araştırmada aile eğitim düzeyi ve ekonomik durumunun sosyal kaygı düzeylerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı görülmüştür. Buna ek olarak, akademik başarının ve cinsiyete göre ise sosyal kaygı düzeylerinde anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır (ağlar, vd. 2012).

Hamarta ve Baltacı'nın (2013) araştırmasına göre, sosyal kaygı ile problem çözüme ve sosyal destek düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Cinsiyet, akademik başarı, öğrencilerin okudukları bölüm ve sahip oldukları arkadaş sayısının sosyal kaygı düzeylerinde anlamlı bir fark yaratmadığı tespit edilmiştir (Temizel, 2014).

Sübaşı'nın (2007) çalışmasında, sosyal kaygı ile yalnızlık ve özsaygı arasındaki ilişki araştırılmış ve araştırma sonucunda benlik saygısı artışının sosyal kaygıyı düşürdüğü, yalnızlığın artışının ise sosyal kaygıyı arttırdığı saptanmıştır. Cinsiyet değişkenine göre ise, sosyal kaygı düzeyinde anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir.

Ergenlerin sosyal kaygı düzeyleri ile ana baba tutumları ve cinsiyetleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı araştırılmış ve anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır. Ek olarak, sosyal kaygı düzeyleri yüksek olan ergenlerin ailelerinde koruyucu ve otoriter ana baba tutumlarının yüksek olduğu ve kaygı düzeyleri düşük olan ergenler de ise durumun tam tersi olduğu sonucu elde edilmiştir (Erkan, 2002).

Ehtiyar ve Üngüren (2008) yılında yaptıkları turizm eğitimi veren lise ve üniversitelerde bulunan öğrenciler üzerine yapılan kaygı düzeyi araştırmasın kaygı ve umutsuzluk düzeyleri arasındaki ilişki araştırılmış olup çıkan sonuç, anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki saptanmıştır.

### 3.YÖNTEM

Araştırmanın bu bölümünde, araştırmanın modeli, hipotezleri ve turist rehberliği lisans öğrencilerinin sosyal etkileşim kaygı ve sosyal fobilerine bakılarak bunlar arasındaki ilişkinin ortaya konmasında kullanılan ölçekler açıklanmaktadır. Daha sonra ise araştırmanın konu aldığı ana kütle yani evreni, örneklem grubu, verilerin toplanması ve analizi süreci hakkındaki bilgiler yer almaktadır. Katılımcıların sosyo-demografik bilgileri, araştırmada kullanılan ölçekler, ölçeklerin nasıl uygulandığı (işlem) ve verilerin analizine yer verilmiştir.

#### 3.1. Araştırma Hipotezleri

Araştırmada şu hipotezler test edilecektir:

H1: Üniversite öğrencilerinin cinsiyetleri ile sosyal etkileşim kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H2: Üniversite öğrencilerinin yaşları ile sosyal etkileşim kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3: Üniversite öğrencilerinin sınıfları ile sosyal etkileşim kaygıları arasında anlamlı bir

H4: Üniversite öğrencilerinin aile gelirleri ile sosyal etkileşim kaygıları ve arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5: Üniversite öğrencilerinin staj yapıp yapmadıkları ile sosyal etkileşim kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır..

H6: Üniversite öğrencilerinin part-time çalışmaları ile sosyal etkileşim kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H7: Üniversite öğrencilerinin kaldıkları yer ile sosyal etkileşim kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H8: Üniversite öğrencilerinin bir haftada dışarı çıkma sıklıkları ile sosyal etkileşim kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H9: Üniversite öğrencilerinin turist rehberliği mesleğini seçmelerinde sosyal etkileşim kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H10: Üniversite öğrencilerinin cinsiyetleri ile sosyal kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H11: Üniversite öğrencilerinin yaşları ile sosyal kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H12: Üniversite öğrencilerinin sınıfları ile sosyal kaygıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H13: Üniversite öğrencilerinin aile gelirleri ile sosyal kaygıları ve arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H14: Üniversite öğrencilerinin staj yapıp yapmadıkları ile sosyal kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H15: Üniversite öğrencilerinin part-time çalışmaları ile sosyal kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H16: Üniversite öğrencilerinin kaldıkları yer ile sosyal kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H17: Üniversite öğrencilerinin bir haftada dışarı çıkma sıklıkları ile sosyal kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H18: Üniversite öğrencilerinin turist rehberliği mesleğini seçmelerinde sosyal kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H19: Turist rehberliği lisans öğrencilerinin sosyal etkileşim kaygısı boyutları ve sosyal fobi boyutları algıları arasında anlamlı bir ilişki vardır.



### 3.2.Evren ve Örneklem

Çalışmanın evreni, Balıkesir Üniversitesi 2018-2019 Eğitim-Öğretim yılı içerisinde bulunan turist rehberliği lisans öğrencilerinden oluşmaktadır. Araştırma evreni 679 turist rehberliği öğrenciden oluşmaktadır. Örneklem büyüklüğü belirtilen tabloya göre örneklem minimum 248'dir. Verilerin toplamında kolayda yöntemi ile 272 anket dağıtılmış olup 266 kişiden veri toplanmıştır.

Çizelge 4'te örnek bir kütlede elde edilen verilerden yola çıkılarak evren hakkında genelleme yapılabilmesi için kabul edilebilir örnek büyüklükleri verilmiştir (Altunışık vd. 2015:137).

**Çizelge 4:Belirli Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örnek Büyüklükleri**

N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	190	127	1200	291	6000	361
20	19	200	132	1300	297	7000	364
30	28	250	152	1400	302	8000	367
40	36	300	185	1500	306	9000	368
50	44	400	196	1600	310	10000	370
60	52	450	212	1700	313	15000	375
70	59	500	217	1800	317	20000	377
80	66	550	226	1900	320	30000	379
90	73	600	234	2000	322	40000	380
100	80	650	242	2200	327	50000	381
110	86	<b>700</b>	<b>248</b>	2400	331	75000	382
120	92	750	254	2600	335	100000	384
130	97	800	260	2800	338	1000000	384
140	103	850	265	3000	341	10000000	384
150	108	900	269	3500	346		
160	113	950	274	4000	351		
170	118	1000	278	4500	354		
180	123	1100	285	5000	357		

(N: Evren Büyüklüğü S: Gerekli Örnek Büyüklüğü)

Kaynak: Altunışık vd. (2015:137). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri

Çizelge 5'te Balıkesir Üniversitesi 2018-2019 yılı Nisan ayı turist rehberliği öğrencilerinin sınıf bazlı sayıları gösterilmektedir.

**Çizelge 5: Balıkesir Üniversitesi 2018-2019 Yılı Nisan Ayı Turist Rehberliği Öğrencileri Sayısı**

Birinci Öğretim								
1.Sınıf		2.Sınıf		3.Sınıf		4.Sınıf		
Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Toplam
36	32	34	27	30	34	60	122	375
İkinci Öğretim								
1.Sınıf		2.Sınıf		3.Sınıf		4.Sınıf		
Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Toplam
30	38	27	39	25	36	33	74	302
Genel Toplam Öğrenci Sayısı: 679								

Kaynak: Araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

### 3.3. Veri Toplama Araçları ve Teknikleri

Sosyal Fobi Ölçeği (SFÖ) ve Sosyal Etkileşim Kaygı Ölçeği (SEKÖ), sosyal kaygının boyutlarını ölçmek için Mattick ve Clark (1998) tarafından geliştirilmiştir. Sosyal Fobi Ölçeği (SFÖ) ve Sosyal Etkileşim Kaygısı ölçeği (SEKÖ) sosyal kaygı değerlendirilmelerinde yaygın olarak kullanılan önemli yöntemlerdendir. Bu ölçekler çok araştırmada geçerliliği kabul edilebilirlik ve güvenilirlik göstermiştir. Her iki ölçekte katılımcılara '0: Hiçbir zaman', '1: Biraz', '2: Kısmen', '3: Çok' ve '4: Her zaman' şeklinde orjinaline bağlı kalınarak 5 tepki noktalı Likert ölçeği olarak sorulmuştur. Sosyal etkileşim kaygı ölçeği 19 ve sosyal fobi ölçeği 20 maddeden oluşmaktadır. Sosyal fobi ölçeği, bir kişinin günlük olarak gerçekleştirebileceği performans görevlerinde ve etkinliklerinde (insanların önünde içme, başkalarıyla konuşma) değerlendirilen kaygıyı, sosyal etkileşim kaygı ölçeği ise sosyal olarak ikili veya gruptaki etkileşimlerin kaygılarını ölçmek için oluşturulmuştur (Mattick ve Clark, 1998).

Araştırma verilerinin oluşturulmasına olanak sağlayan ankette sosyo-demografik özellikler ile sosyal etkileşim kaygı ve sosyal fobi ölçekleri kullanılmıştır. Sosyo-demografik özellikler içerisinde yaş, cinsiyet, sınıf, aile geliri, staj durumları, kaldıkları yer, haftada kaç gün dışarı çıktıkları ve mezuniyet sonrası mesleği yapıp yapmayacakları soruları sorulmuştur.

### **3.4. Veri Toplama Süreci**

Anket formunun İngilizceden Türkçeye çevrilmesi sonrasında 2019 yılının Aralık-Şubat ayları arasında lisans öğrencilerine uygulanmıştır. Anketler Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesi turist rehberliği lisans öğrencilerine okul sınırları içerisinde dağıtılmış ve uygulanmıştır. Uygulamanın son bulması ile birlikte eksik bilgilerin olduğu anketler araştırma dışında bırakılarak kalan anketlerle analiz verileri oluşturulmuştur.

### **3.5. Verilerin Analizi**

Öncelikle anket formunda yer alan veriler bilgisayar ortamına aktarılarak veri tabanı oluşturulmuştur. Daha sonra bu verileri değerlendirmek için SPSS 21.0 (Statistical Package for Social Science) programı kullanılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen veriler, araştırmanın amacı doğrultusunda analiz edilmiştir. Öncelikli olarak, öğrencilerin demografik özellikleri belirlenmiş ve bu özelliklere yönelik frekansları verilmiştir. Sonrasında sosyal etkileşim kaygısı (SEKÖ) ve sosyal kaygısı (SFÖ) ölçeklerinin güvenilirliği Cronbach Alpha güvenilirlik analizi yapılarak aritmetik ortalama değerleri ile standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Sırasıyla SEKÖ puanlarının değişkenler arasındaki dağılımlarının belirlenmesinde Crosstabs analizinden yararlanılmıştır. SEKÖ puanlarının diğer değişkenler ile karşılaştırılabilmesi için t testi ve tek yönlü varyans analizinden ( One Way ANOVA) yararlanılmıştır.

## 4.BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde, ölçekler ile edinilen verilerin analiz edilmesi doğrultusunda ortaya çıkan bulgulara yer verilmiştir. Elde edilen bulgular doğrultusunda yorum ve açıklamalar gerçekleştirilmiştir.

### 4.1.Araştırmaya Katılan Turist Rehberliği Lisans Öğrencilerine İlişkin Bulgular

Bu bölümde araştırmaya katılan Balıkesir Üniversitesi turist rehberliği bölümünde okuyan lisans öğrencilere ilişkin demografik özelliklere yer verilmektedir. Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini belirlemeye yönelik olarak cinsiyeti, yaşı, sınıfı, aile geliri, staj yapıp yapmadığı, part-time çalışma durumu, kaldığı yeri ve bir hafta içerisinde kaç defa dışarı çıktığı soruları sorulmuştur. Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bulgular Çizelge 6'da görülmektedir;

**Çizelge 6:Öğrencilerin Tanımlayıcı Özellikleri**

<b>Değişkenler</b>	<b>Gruplar</b>	<b>Frekans (n)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	131	49,2
	Erkek	135	50,8
<b>Yaş</b>	18 ve altı	14	5,3
	19-21 yas	176	66,2
	22-25 yas	69	25,9
	26 ve üzeri	7	2,6
<b>Sınıf</b>	1. Sınıf	45	16,9
	2. Sınıf	77	28,9
	3. Sınıf	60	22,6
	4. Sınıf	84	31,6
<b>Aile Gelir</b>	1500 ve altı	31	11,7
	1501-2500	86	32,3
	2501-3500	60	22,6
	3501-4500	41	15,4
	4501-5500	21	7,9
	5501 ve üstü	27	10,2
<b>Staj</b>	Evet	146	54,9
	Hayır	120	45,1
<b>Part-time çalışmak</b>	Evet	31	11,7
	Hayır	235	88,3
<b>Kaldığı Yer</b>	Yurt/Apart	130	48,9
	Öğrenci Evi	111	41,7
	Aile Yanı	25	9,4

<b>Çizelge 6 devamı</b>			
<b>Bir Haftada Dışarı Çıkma Sıklığı</b>	Haftada 1 kez	76	28,6
	Haftada 2-4 kez	120	45,1
	Haftada 5 ve üzeri	70	26,3

Çizelge 6’da görüldüğü gibi,

Öğrenciler cinsiyet değişkenine göre 131’i (%49,2) kadın, 135’i (%50,8) erkek şeklinde dağılmıştır. Öğrenciler yaş değişkenine göre 14 kişisi (%5,3) 18 yaş ve altı, 176’sı (%66,2) 19-21 yaş, 69’u (%25,9) 22-25 yaş ve 7’si (%2,6) 26 yaş ve üzeri şeklinde dağılmıştır. Öğrencilerin sınıf değişkenlerine göre 45 kişi (%16,9) 1.sınıf, 77’si (%28,9) 2.sınıf, 60’ı (%22,6) 3. sınıf ve 84’ü (31,6) 4. sınıf olarak dağılmıştır. Öğrencilerin aile gelir değişkenlerine göre 1500 TL ve altı 31’i (%11,7), 1501-2500 TL 86’sı (%33,6), 2501-3500 TL 60’ı (%22,6), 3501-4500 TL 41’i (%15,4), 4501-5500 TL 21’i (%7,9) ve 5501 TL ve üstü 27’si (%10,2) olarak dağılmıştır. Öğrencilerin staj yapma değişkenlerine göre ‘Evet’ cevabını veren öğrenciler 146’sı (%54,9) ve ‘Hayır’ cevabını verenler ise 120’si (%45,1) şeklinde dağılmıştır. Öğrencilerin part-time çalışma değişkenlerine göre ‘Evet’ cevabını veren öğrenciler 31’i (%11,7) ve ‘Hayır’ cevabını verenler ise 235’i (%88,3) şeklinde dağılmıştır. Öğrencilerin kaldıkları yer değişkenlerine göre ‘Yurt/Apart’ yanıtını veren 130 kişi (%48,9), ‘Öğrenci Evi’nde kalanlar 111 kişi (%41,7) ve ‘Aile Yanı’nda kalanlar ise 25 kişi (%9,4) olarak dağılmıştır. Öğrencilerin bir hafta boyunca dışarı çıkma sıklıklarına göre ‘Haftada 1 kez’ yanıtını verenler 76’sı (%28,6), ‘Haftada 2-4 kez’ yanıtını verenler 120 kişi (%45,1) ve ‘Haftada 5 ve üzeri’ yanıtını verenler ise 70 kişi (%26,3) şeklinde dağılmıştır.

Araştırmaya katılan Balıkesir Üniversitesi turist rehberliği lisans öğrencilerinin mezuniyet sonrası rehberlik mesleğini yapıp yapmayacaklarına ilişkin bulgular Çizelge 7’de gösterilmiştir.

**Çizelge 7:Lisans Öğrencilerinin Mezuniyet Sonrası Rehberlik Mesleğini Yapma Tercihlerine İlişkin Bulgular**

<b>Değişken</b>	<b>Gruplar</b>	<b>Frekans (n)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
Mezuniyet sonrası rehberlik mesleğini yapma durumu	Evet	161	60,5
	Hayır	105	39,5

Çizelge 7’de öğrencilerin mezuniyet sonrası rehberlik mesleğini yapma durumu değişkenlerine göre ‘Evet’ yanıtını verenler 161 kişi (%60,5) ve ‘Hayır’ yanıtını verenler 105 kişi (%39,5) şeklinde dağılmıştır.

#### 4.2. Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular

Güvenilirlik, ‘bir testin veya ölçeğin ölçmek istediği şeyi tutarlı ve istikrarlı bir biçimde ölçme derecesidir’. İçsel tutarlılığın ölçümünde en yaygın kullanılan yöntem Cronbach Alpha olarak bilinen alfa katsayısıdır. Alfa değeri 0 ile 1 arası değer alır ve bu değer 1’e doğru yaklaştıkça güvenilirlik artmaktadır (Altunışık vd., 2015:126). Alfa katsayısına bağlı olarak ölçek aşağıdaki gibi yorumlanmaktadır (İslamoğlu ve Alınçık, 2014:283):

$0,00 \leq \alpha < 0,40$  ise ölçek güvenilir değildir.

$0,40 \leq \alpha < 0,60$  ise ölçeğin güvenilirliği düşüktür.

$0,60 \leq \alpha < 0,80$  ise oldukça güvenilir ve kabul edilebilir.

$0,80 \leq \alpha < 1,00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir.

##### 4.2.1. SEKÖ – Sosyal Etkileşim Kaygısı Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi Bulgusu

Bu araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirliğinin test edilmesinde Cronbach Alpha yöntemi kullanılmıştır. Çizelge 8’de 19 maddeden oluşan SEKÖ- Sosyal Etkileşim Kaygısı ölçeğinin güvenilirlik analizi sonucu yer almaktadır;

##### Çizelge 8:SEKÖ Güvenilirlik Analizi Sonucu

Cronbach Alpha	İfade Sayısı
0,877	19

Çizelge 8’e göre, Sosyal Etkileşim Kaygı Ölçeğinin güvenilirliğinin test edilmesi amacıyla Cronbach Alpha güvenilirlik analizi yapılmıştır. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda Sosyal Etkileşim Kaygı Ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı 0,87 olarak

saptanmıştır. Saptanan güvenilirlik değerinin SEKÖ ölçeğinin kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğunun bir göstergesidir.

#### 4.2.2. SFÖ – Sosyal Kaygısı Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi Bulgusu

Bu araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirliğinin test edilmesinde Cronbach Alpha yöntemi kullanılmıştır. Çizelge 9’da 20 maddeden oluşan SFÖ- Sosyal Fobi ölçeğinin güvenilirlik analizi sonucu yer almaktadır;

**Çizelge 9:SFÖ Güvenilirlik Analizi Sonucu**

Cronbach Alpha	İfade Sayısı
0,927	20

Çizelge 9’a göre, Sosyal Fobi Ölçeğinin güvenilirliğinin test edilmesi amacı ile Cronbach Alpha güvenilirlik analizi yapılmıştır. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda Sosyal Fobi Ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı 0,92 olarak saptanmıştır. Saptanan güvenilirlik değerinin SFÖ ölçeğinin kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğunun bir göstergesidir.

#### 4.3. SEKÖ- Sosyal Etkileşim Kaygısı Ölçeğine İlişkin Bulgular

Bu bölümde, SEKÖ ölçeğine ilişkin bulgular yer almaktadır. Sosyal etkileşim kaygı ölçeğine ait standart sapma ve aritmetik ortalama değerleri Çizelge 10’da sunulmuştur;

**Çizelge 10:SEKÖ Ölçeğine İlişkin Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri**

İFADELER	$\bar{x}$	S.S
Yetkili bir (öğretmen, patron, vb.) ile konuşmak zorunda kaldığım zaman gerilirim.	1,31	1,09
Başkaları ile göz kontağı kurmakta zorlanırım.	0,75	1,02

<b>Çizelge 10 devamı</b>		
Kendim ve hislerim hakkında konuşmak zorunda olduğum zaman gerilirim.	1,10	1,17
Birlikte çalıştığım insanlar ile bir araya gelmekte zorlanırım.	0,53	0,90
Sokakta tanıdığım biri ile karşılaştığım zaman gerilirim.*	3,44	0,97
Sosyal ortamlara karıştığım da rahatsız olurum.	0,63	0,96
Bir kişi ile yalnız kaldığımda gerilirim.	0,66	1,00
Parti veya benzeri yerlerde insanla ile rahatça tanışırım.*	1,86	1,32
Başkaları ile konuşmakta zorlanırım.	3,37	0,92
Konuşacak konu bulmak benim için kolaydır.*	2,24	1,30
Garip görüldüğümü hissedersen kendimi ifade etmekte endişelenirim.*	2,65	1,17
Başkalarının düşünceleri ile farklı fikirde olmakta zorlanırım.	0,77	1,02
Karşı cinsten çekici biriyle konuşmakta zorlanırım.	0,88	1,16
Sosyal olarak ne söyleyeceğimi bilemediğimde endişelenirim.	1,15	1,15
Çok iyi tanımadığım insanların arasına karışmakta kendimi gergin hissedirim.	1,25	1,20
Konuşurken utandırıcı bir şey söyleyebileceğimi hissedirim.	0,96	1,11
Bir grup içine karıştığım da önemsenmemekte endişelenirim.	1,09	1,26
Bir grup içine karışmak konusunda gergin olurum.	0,90	1,11
Az tanıdığım biri ile selamlaşma konusunda emin olamam.	1,13	1,17

\*Bu ifadeler ters kodlanmıştır.

Çizelge 10 incelendiğinde, ölçekte yer alan önermelere katılım düzeyleri 0,53 ile 3,44 arasında değiştiği görülmektedir. İfadelerin genel ortalamalarının 1,40 düzeyinde olması turist rehberliği lisans öğrencilerinin genel olarak sosyal etkileşim kaygı düzeylerinin düşük olduğunun göstergesidir.

İfadeler içerisinde en yüksek ortalamanın ( $\bar{x}$  3,44  $\pm$  0,97) ‘Sokakta tanıdığım biri ile karşılaştığım zaman gerilirim’, şeklindeki 5. ifade, ( $\bar{x}$  3,37  $\pm$  0,92) ‘Başkaları ile



konuşmakta zorlanırım.’, şeklindeki 9. ifade, ( $\bar{x}$  2,65  $\pm$  1,17) ‘Garip görüdüğümü hissedersen kendimi ifade etmekte endişelenirim.’ şeklindeki 11. ifade, ( $\bar{x}$  2,24  $\pm$  1,30) ‘Konuşacak konu bulmak benim için kolaydır.’ şeklindeki 10. ifade olarak belirlenmiştir. Sonuç olarak turist rehberliği lisans öğrencileri başkaları ile karşılaşmaktan, konuşmaktan, kendilerini ifade etmekten kaygılanmaktadırlar fakat aynı zamanda konuşacak konu bulmak ya da yeni konular üretme konusunda bir kaygı duymamaktadırlar.

Sosyal etkileşim kaygı puanları 0 ile 4 arası Likert ölçeği ile 19 maddeden oluşmaktadır. Puanlama sistemi; 0 = 4, 1 = 3, 2 = 2, 3 = 1 ve 4 = 0 şeklindedir (Clark ve Mattick, 1998). Bu puanlama sistemine göre Çizelge 11’de kişi sayıları ile bağlantısı aşağıda verilmiştir;

**Çizelge 11:Katılımcıların SEKÖ Puanlarının Dağılımı**

SEKÖ Puanları	Kişi Sayısı	%
<b>0-33: Normal düzey</b>	231	86,6
<b>34-43: Sosyal fobi düzeyi</b>	22	8,3
<b>44-70: Sosyal kaygı düzeyi</b>	13	4,9

Çizelge 11’de katılımcıların SEKÖ puanlarının dağılımı yer almaktadır. Katılımcıların %86,6’sı 0-33 arası puan ile duygu durum düzeylerinin normal, %8,3’ü sosyal fobiyi ifade eden 34-43 arası puan ve %4,9’u 44-70 arası puan ile sosyal kaygının olduğu aşamada olduğunu ifade etmektedir.

**Çizelge 12:Katılımcıların SEKÖ Puanlarının Cinsiyete Göre Dağılımı**

SEKÖ Puan Aralıkları	CİNSİYET			
	Kadın		Erkek	
	N	%	N	%
<b>0-33: Normal düzey</b>	111	84,7	120	88,9
<b>34-43: Sosyal fobi</b>	15	11,5	7	5,2
<b>44-70: Sosyal kaygı</b>	5	3,8	8	5,9
<b>TOPLAM SEKÖ</b>	131	100	135	100

Çizelge 12’de katılımcıların SEKÖ puanlarının cinsiyete göre dağılımı verilmektedir. SEKÖ puanlarının cinsiyete göre belirlenmesinde çapraz tablo oluşturulmuştur. Çizelge 12’ye göre turist rehberliği lisans kadın öğrenci katılımcıların %84,7’sinin (n=111) ve erkek katılımcıların %88,9’unun (n=120) SEKÖ puanlarının 0-33 (normal düzey) aralığında olduğu görülmektedir.

**Çizelge 13: Katılımcıların SEKÖ Puanlarının Yaşa Göre Dağılımı**

SEKÖ Puan Aralıkları	YAŞ							
	18 yaş ve altı		19-21 yaş		22-25 yaş		26 yaş ve üzeri	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>0-33</b>	14	5,3	156	58,6	54	20,3	7	2,6
<b>33-43</b>	0	0	13	4,9	9	3,4	0	0
<b>43-70</b>	0	0	7	2,6	6	2,3	0	0
<b>TOPLAM</b>	14	5,3	176	66,2	69	25,9	7	2,6
<b>SEKÖ</b>								

Çizelge 13'te katılımcıların SEKÖ puanlarının yaşlarına göre dağılımı verilmektedir. SEKÖ puanlarının yaşlara göre belirlenmesinde çapraz tablo oluşturulmuştur. Çizelge 13'e göre turist rehberliği lisans 18 yaş ve altı öğrencilerin %5,3'ünün, 19-21 yaş arasındaki öğrencilerin %58,9'unun, 21-25 yaş aralığında olan öğrencilerin %20,3'ünün ve 26 yaş ve üzeri olan öğrencilerin %2,6'sının SEKÖ puanlarının 0-33 (normal düzey) olduğu görülmektedir. Yalnızca 19-21 yaş aralığında bulunan 13 öğrencinin (%4,9) sosyal fobi düzeyinde olduğu görülmektedir.

**Çizelge 14:Katılımcıların SEKÖ Puanlarının Sınıflara Göre Dağılımı**

SEKÖ Puan Aralıkları	SINIF							
	1. Sınıf		2. Sınıf		3. Sınıf		4.Sınıf	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>0-33</b>	42	15,8	72	27,1	46	17,3	71	26,7
<b>33-43</b>	2	0,8	3	1,1	10	3,8	7	2,6
<b>43-70</b>	1	0,4	2	0,8	4	1,5	6	2,3
<b>TOPLAM</b>	45	16,9	77	28,9	60	22,6	84	31,6
<b>SEKÖ</b>								

Çizelge 14’te katılımcıların SEKÖ puanlarının yaşlarına göre dağılımı verilmektedir. SEKÖ puanlarının yaşlara göre belirlenmesinde çapraz tablo oluşturulmuştur. Çizelge 14’e göre turist rehberliği lisans 1. sınıf öğrencilerinin %15,8’i, 2. sınıf öğrencilerinin %27,1’i, 3. sınıf öğrencilerinin %17,3ü ve 4. sınıf öğrencilerinin %26,7’si SEKÖ puanlarının 0-33 (normal düzey) olduğu görülmektedir.

**Çizelge 15:Katılımcıların SEKÖ Puanlarının Aile Gelir Düzeylerine Göre Dağılımı**

SEKÖ Puan Aralıkları	AİLE GELİR DÜZEYİ (TL)											
	1500 TL ve altı		1501-2500 TL		2501-3500 TL		3501-4500 TL		4501-5500 TL		5501 TL ve üzeri	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>0-33</b>	23	8,6	77	28,9	51	19,2	36	13,5	20	7,5	24	9,0
<b>33-43</b>	5	1,9	7	2,6	5	1,9	4	1,5	0	0	1	0,4
<b>43-70</b>	3	1,1	2	0,8	4	1,5	1	0,4	1	0,4	2	0,8
<b>TOPLAM SEKÖ</b>	31	11,7	86	32,3	60	22,6	41	15,4	21	7,9	27	10,2

Çizelge 15'te katılımcıların SEKÖ puanlarının aile gelir düzeylerine göre dağılımı verilmektedir. SEKÖ puanlarının aile gelirlerine göre belirlenmesinde çapraz tablo oluşturulmuştur. Çizelge 15'e göre turist rehberliği lisans öğrencilerinin aile gelirleri 1500 TL ve altı olan %8,6'sının, 1501 ve 2500 TL arası olan %28,9'unun, 2501-3500 TL arası olan %19,2'sinin, 3501-4500 TL arası olan %13,5'inin, 4501-5500 TL arasında olan %7,2'sinin ve 5501 TL ve üzeri aile gelirine sahip olan %9'unun SEKÖ puanlarının 0-33 (normal düzey) olduğu görülmektedir.

**Çizelge 16:Katılımcıların SEKÖ Puanlarının Staj Durumlarına Göre Dağılımı**

SEKÖ Puan Aralıkları	STAJ DURUMLARI			
	EVET		HAYIR	
	N	%	N	%
<b>0-33</b>	124	46,6	107	40,2
<b>33-43</b>	14	5,3	8	3
<b>43-70</b>	8	3	5	1,9
<b>TOPLAM SEKÖ</b>	146	54,9	120	45,1

Çizelge 16’da katılımcıların SEKÖ puanlarının staj durumlarına göre dağılımı verilmektedir. SEKÖ puanlarının staj durumlarına göre belirlenmesinde çapraz tablo oluşturulmuştur. Çizelge 16’ya göre turist rehberliği lisans öğrencilerinin staj yapanların %46,6’sı ve staj yapmayanların %40,2’si SEKÖ puanlarının 0-33 (normal düzey) olduğu görülmektedir.

**Çizelge 17:Katılımcıların SEKÖ Puanlarının Part-Time Çalışma Durumlarına Göre Dağılımı**

SEKÖ Puan Aralıkları	PART-TIME ÇALIŞMA DURUMLARI			
	EVET		HAYIR	
	N	%	N	%
<b>0-33</b>	26	9,8	205	77,1
<b>33-43</b>	3	1,1	19	7,1
<b>43-70</b>	2	0,8	11	4,1
<b>TOPLAM SEKÖ</b>	31	11,7	235	88,3

Çizelge 17’de katılımcıların SEKÖ puanlarının part-time çalışma durumlarına göre dağılımı verilmektedir. SEKÖ puanlarının part-time durumlarına göre

belirlenmesinde çapraz tablo oluşturulmuştur. Çizelge 17'ye göre turist rehberliği lisans öğrencilerinin part-time çalışanların %26'sının ve çalışmayanların %77,1'inin SEKÖ puanlarının 0-33 (normal düzey) olduğu görülmektedir. Part-time çalışmayanların %7,1'inde ise 33-43 değerleri arasında olduğu ve sosyal fobi düzeyinde olduğu görülmektedir.

**Çizelge 18:Katılımcıların SEKÖ Puanlarının Kaldıkları Yere Göre Dağılımı**

SEKÖ Puan Aralıkları	KALDIKLARI YER					
	Yurt/Apart		Öğrenci Evi		Aile Yanı	
	N	%	N	%	N	%
<b>0-33</b>	113	42,5	99	37,2	19	7,1
<b>33-43</b>	10	3,8	7	2,6	5	1,9
<b>43-70</b>	7	2,6	5	1,9	1	0,4
<b>TOPLAM SEKÖ</b>	130	48,9	111	41,7	25	9,4

Çizelge 18'de katılımcıların SEKÖ puanlarının part-time çalışma durumlarına göre dağılımı verilmektedir. SEKÖ puanlarının part-time durumlarına göre belirlenmesinde çapraz tablo oluşturulmuştur. Çizelge 18'e göre turist rehberliği lisans öğrencilerinin %42,5'i yurt ya da apartta kalanların, %37,2'si öğrenci evinde kalanların ve %7,1'i aile yanında kalanların SEKÖ puanlarının 0-33 (normal düzey) olduğu görülmektedir. Ancak %3,8 ile yurt ya da apartta kalan öğrencilerin SEKÖ puanlarının 33-43 değerleri arasında olduğu ve sosyal fobilerinin olduğu görülmektedir.

**Çizelge 19:Katılımcıların SEKÖ Puanlarının Haftalık Dışarı Çıkma Sıklığına Göre Dağılımı**

SEKÖ Puan Aralıkları	HAFTALIK DIŞARI ÇIKMA SIKLIĞI					
	Haftada en az 1 kez		Haftada 2-4 kez		Haftada 5 kez ve üzeri	
	N	%	N	%	N	%
<b>0-33</b>	64	24,1	106	39,8	61	22,9
<b>33-43</b>	6	2,3	11	4,1	5	1,9
<b>43-70</b>	6	2,3	3	1,1	4	1,5
<b>TOPLAM SEKÖ</b>	76	28,6	120	45,	70	26,3

Çizelge 19’da katılımcıların SEKÖ puanlarının part-time çalışma durumlarına göre dağılımı verilmektedir. SEKÖ puanlarının part-time durumlarına göre belirlenmesinde çapraz tablo oluşturulmuştur. Çizelge 19’a göre turist rehberliği lisans öğrencilerinin haftada en az 1 kez dışarı çıkanların %24,1’inin, haftada en az 2-4 kez dışarı çıkanların %39,8’inin ve haftada 5 kez ve üzeri dışarı çıkanların %22,9’unun SEKÖ puanlarının 0-33 (normal düzey) olduğu görülmektedir.



**Çizelge 20: Katılımcıların SEKÖ Puanlarının Mezuniyet Sonrası Turist Rehberliği Mesleğini Yapma Durumlarına Göre Dağılımı**

SEKÖ Puan Aralıkları	MEZUNİYET SONRASI REHBERLİK MESLEĞİNİ YAPMA DURUMLARI			
	EVET		HAYIR	
	N	%	N	%
<b>0-33</b>	146	54,9	85	32
<b>33-43</b>	8	3	14	5,3
<b>43-70</b>	7	2,6	6	2,3
<b>TOPLAM SEKÖ</b>	161	60,5	105	39,5

Çizelge 20’de katılımcıların SEKÖ puanlarının mezuniyet sonrası turist rehberliği mesleğini yapma çalışma durumlarına göre dağılımı verilmektedir. SEKÖ puanlarının part-time durumlarına göre belirlenmesinde çapraz tablo oluşturulmuştur. Çizelge 20’ye göre turist rehberliği lisans öğrencilerinin mezuniyet sonrası rehberlik mesleğini yapma sorusuna ‘Evet’ cevabını verenlerin %54,9’unun ve ‘Hayır’ cevabını verenlerin %32’sinin SEKÖ puanlarının 0-33 (normal düzey) olduğu görülmektedir.

#### **4.4. SFÖ- Sosyal Fobi Ölçeğine İlişkin Bulgular**

Bu bölümde, SFÖ ölçeğine ilişkin bulgular yer almaktadır. Sosyal fobi ölçeğine ait standart sapma ve aritmetik ortalama değerleri Çizelge 21’de sunulmuştur;

**Çizelge 21:SFÖ Ölçeğine İlişkin Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri**

<b>İFADELER</b>	<b><math>\bar{x}</math></b>	<b>S.S.</b>
İnsanların önünde yazmak zorunda kaldığımda endişelenirim.	0,80	0,99
Umumi tuvaletleri kullandığım zaman utanırım.	0,51	0,91
Birden kendi sesimin farkına varıp başkalarının da beni dinlediğinin farkında olabilirim.	1,31	1,27
Sokakta yürürken insanların gözü bende olursa gerginleşirim.	0,97	1,12
Başkaları ile birlikte olduğum zaman yüzümün kızarmasından korkarım.	0,85	1,22
Başkalarının bulunduğu bir odaya girersem utanırım.	0,84	1,06
Başkaları bana baktığında sallanacağımdan ya da titreyecek olmamdan endişe duyarım.	0,57	0,96
Otobüste ya da trende başkaları ile yüz yüze oturmak zorunda kalırsam kendimi gergin hissederim.	0,61	0,94
İnsanların bayıldığı mı ya da hasta olduğumu görebilecekleri zaman panik olurum.	0,65	1,06
Bir grup insan içinde bir şeyler içmekte zorlanırım.	0,45	0,99
Restoranda yabancı birinin karşısında yemek yemekten utanırım.	0,70	0,99
İnsanların benim davranışlarımı garip bulmasından endişelenirim.	0,80	1,06
Kafeteryada kalabalıkta tepsi taşımak zorunda kaldığımda kendimi gergin hissederim.	0,75	1,04
İnsanların önünde kontrolümü kaybedeceğimden korkarım.	0,86	1,10
İnsanların dikkatini çekecek bir şey yapmaktan endişe duyarım.	0,71	1,01
Asansördeyken bana bakılırsa gerilirim.	0,71	1,03
Kuyrukta ya da sırada beklerken dikkat çektiğimi hissederim.	0,77	1,16
Başka insanların önünde konuştuğum zaman gerilirim.	1,21	1,27

<b>Çizelge 21 devamı</b>		
Başka insanların önünde başımın sallanmasından veya başımla selam vermekten endişe duyarım.	0,44	0,88
İnsanlar bana bakarsa kendimi gergin ve garip hissederim.	0,86	1,11

Çizelge 21 incelendiğinde, ölçekte yer alan önermelere katılım düzeyleri 0,44 ile 1,31 arasında değiştiği görülmektedir. İfadelerin genel ortalamalarının 0,76 düzeyinde olması turist rehberliği lisans öğrencilerinin genel olarak sosyal fobi düzeylerinin düşük olduğunun göstergesidir.

İfadeler içerisinde en yüksek ortalamanın ( $\bar{x}$  1,31  $\pm$  1,27) ‘Birden kendi sesimin farkına varıp başkalarının da beni dinlediğinin farkında olabilirim.’ şeklindeki 3. ifade, ( $\bar{x}$  1,21  $\pm$  1,27) ‘Başka insanların önünde konuştuğum zaman gerilirim.’ şeklindeki 18. ifade ve ( $\bar{x}$  0,97  $\pm$  1,12) ‘Sokakta yürürken insanların gözü bende olursa gerginleşirim.’ şeklinde 4. ifade olarak belirlenmiştir.

Sonuç olarak turist rehberliği lisans öğrencilerinin sesli konuşurken başkalarının onları dinlemesinden, toplum önünde konuşma yapmaktan ve göz önünde olmaktan kaygı duydukları ortaya çıkmıştır.

#### **4.5.Araştırma Hipotezlerinin Testine İlişkin Bulgular**

Araştırmanın bu bölümünde, turist rehberliği lisans öğrencilerinin sosyo-demografik değişkenlere, sosyal etkileşim kaygı ve sosyal fobileri arasında anlamlı düzeyde farklılık gösterip göstermediğini ölçmek için iki değişkene sahip gruplar için bağımsız örneklem T testi, iki değişkenden fazla gruplar için uygulanan One-Way ANOVA testi sonuçlarına yer verilmiştir.

##### **4.5.1. T Testi Sonuçları ve Hipotezleri**

Bir hipotez testi olan t-testi, bağımlı değişken sayısının en fazla iki olduğu durumlarda geçerlidir. Bağımsız değişkenlere yüklenen değerlerin, bağımlı değişkendeki değişime bağlı olarak değişim gösterip göstermediğinin araştırılması için kullanılmaktadır (Kozak, 2017:152).

#### 4.5.1.1. Sosyal Etkileşim Kaygı Ölçeğinin T Testi Sonuçları ve Hipotezleri

Turist rehberliği lisans öğrencilerinin cinsiyetleri, staj durumları, part-time çalışıp çalışmadıkları ve mezun olduktan sonra rehberlik mesleğini yapıp yapmayacakları ile sosyal etkileşim kaygıları arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemek için ayrı ayrı bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır.

Turist rehberliği lisans öğrencilerinin sosyal etkileşim kaygı düzeylerinin cinsiyet açısından anlamlı bir fark gösterip göstermediğine yönelik bağımsız t testi sonuçları Çizelge 22’de verilmiştir.

**Çizelge 22:Cinsiyet ile SEKÖ Arasındaki İlişkinin T Testi Analizi**

Cinsiyet	N	Ortalama	SS	T	p
Kadın	131	1,07	,609	,750	,454
Erkek	135	1,01	,680		

p: Anlamlılık Düzeyi

Çizelge 22’ye göre, katılımcıların sosyal etkileşim kaygıları ile cinsiyetleri arasında yapılan t testi sonuçlarına göre istatistiksel olarak ( $t = ,750$ ;  $p = 0,454 > 0,05$ ) bir fark saptanamamıştır. Buradan hareketle; ‘*Üniversite öğrencilerinin cinsiyetleri ile sosyal etkileşim kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.*’ şeklindeki **H1** hipotezi desteklenmemiştir.

**Çizelge 23:Staj Durumları ile SEKÖ Arasındaki İlişkinin T Testi Analizi**

Staj	N	Ortalama	SS	T	p
Evet	146	1,09	,668	1,579	,115
Hayır	120	,947	,612		

Çizelge 23'e göre, katılımcıların sosyal etkileşim kaygıları ile staj durumları arasında yapılan t testi sonuçlarına göre istatistiksel olarak ( $t= 1,579$ ;  $p=,115>0,05$ ) bir fark saptanamamıştır. Buradan hareketle; *'Üniversite öğrencilerinin staj yapıp yapmadıkları ile sosyal etkileşim kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.'* şeklindeki **H5** hipotezi desteklenmemiştir.

**Çizelge 24:Part-time Çalışma Durumları ile SEKÖ Arasındaki İlişkinin T Testi Analizi**

Part-time	N	Ortalama	SS	T	p
<b>Evet</b>	31	1,06	6,92	,197	,844
<b>Hayır</b>	235	1,04	6,41		

Çizelge 24'e göre, katılımcıların sosyal etkileşim kaygısı ile part-time çalışma durumları arasında yapılan t testi sonuçlarına göre istatistiksel olarak ( $t=,197$ ;  $p=,844>0,05$ ) bir fark saptanamamıştır. Buradan hareketle; *'Üniversite öğrencilerinin part-time çalışmaları ile sosyal etkileşim kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.'* şeklindeki **H6** hipotezi desteklenmemiştir.

**Çizelge 25: Mezuniyet Sonrası Rehberlik Yapma Durumları ile SEKÖ Arasındaki İlişkinin T Testi Analizi**

Mezuniyet Sonrası	N	Ortalama	SS	T	p
<b>Evet</b>	161	,964	,607	-2,480	0,14
<b>Hayır</b>	105	1,163	,686		

Çizelge 25'e göre, katılımcıların sosyal etkileşim kaygıları ile mezuniyet sonrası rehberlik mesleğini yapma durumları arasında yapılan t testi sonuçlarına göre istatistiksel olarak ( $t=-2,480$ ;  $p=0,14>0,05$ ) bir fark saptanamamıştır. Buradan hareketle; *'Üniversite öğrencilerinin turist rehberliği mesleğini seçmelerinde sosyal etkileşim kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.'* şeklindeki **H9** hipotezi desteklenmemiştir.

#### 4.5.1.2. Sosyal Fobi Ölçeğinin T Testi Sonuçları ve Hipotezleri

Turist rehberliği lisans öğrencilerinin cinsiyetleri, staj durumları, part-time çalışıp çalışmadıkları ve mezun olduktan sonra rehberlik mesleğini yapıp yapmayacakları ile sosyal fobileri arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemek için ayrı ayrı bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır.

**Çizelge 26: Cinsiyet ile SFÖ Arasındaki İlişkinin T Testi Analizi**

Cinsiyet	N	Ortalama	SS	T	p
Kadın	131	,819	,647	1,048	,296
Erkek	135	,730	,729		

Çizelge 26'ya göre, katılımcıların sosyal fobileri ile cinsiyet değişkenleri arasında yapılan t testi sonuçlarına göre istatistiksel olarak ( $t=1,048$ ;  $p=,296>0,05$ ) bir fark saptanamamıştır. Buradan hareketle; '*Üniversite öğrencilerinin cinsiyetleri ile sosyal kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.*' şeklindeki **H10** desteklenmemiştir.

**Çizelge 27: Staj Durumları ile SFÖ Arasındaki İlişkinin T Testi Analizi**

Staj Durumları	N	Ortalama	SS	T	p
Evet	146	,808	,675	,899	,370
Hayır	120	,732	,709		

Çizelge 27'ye göre, katılımcıların sosyal fobileri ile staj durumları değişkenleri arasında yapılan t testi sonuçlarına göre istatistiksel olarak ( $t=,899$ ;  $p=,370>0,05$ ) bir fark saptanamamıştır. Buradan hareketle; '*Üniversite öğrencilerinin staj yapıp yapmadıkları ile sosyal kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.*' şeklindeki **H14** desteklenmemiştir.

**Çizelge 28: Part-time Çalışma Durumları ile SFÖ Arasındaki İlişkinin T Testi Analizi**

<b>Part-time Çalışma Durumları</b>	<b>N</b>	<b>Ortalama</b>	<b>SS</b>	<b>T</b>	<b>P</b>
<b>Evet</b>	31	,679	,779	-,690	,491
<b>Hayır</b>	235	,784	,679		

Çizelge 28'e göre, katılımcıların sosyal fobileri ile part-time çalışma durumları değişkenleri arasında yapılan t testi sonuçlarına göre istatistiksel olarak ( $t=-,690$ ;  $p=,491>0,05$ ) bir fark saptanamamıştır. Buradan hareketle; *'Üniversite öğrencilerinin part-time çalışmaları ile sosyal kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.'* şeklindeki **H15** desteklenmemiştir.

**Çizelge 29: Mezuniyet Sonrası Rehberlik Mesleğini Yapma Durumları ile SFÖ Arasındaki İlişkinin T Testi Analizi**

<b>Mezuniyet Sonrası Durumları</b>	<b>N</b>	<b>Ortalama</b>	<b>SS</b>	<b>T</b>	<b>p</b>
<b>Evet</b>	161	,708	,658	-1,939	0,54
<b>Hayır</b>	105	,875	,729		

Çizelge 29'a göre, katılımcıların sosyal fobileri ile mezuniyet sonrası rehberlik mesleğini yapma durumları değişkenleri arasında yapılan t testi sonuçlarına göre istatistiksel olarak ( $t=1,939$ ;  $p=,0,54>0,05$ ) bir fark saptanamamıştır. Buradan hareketle;

'Üniversite öğrencilerinin turist rehberliği mesleğini seçmelerinde sosyal kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.' şeklindeki **H18** desteklenmemiştir.

#### 4.5.2. Tek Yönlü Varyans Analizi (One-Way ANOVA) Sonuçları ve Hipotezler

Tek yönlü varyans analizi, tek bir bağımsız değişkene ilişkin iki veya daha fazla grubun bağımlı bir değişkene göre ortalamalarının karşılaştırılarak, ortalamalar arasındaki farkın belirli bir güven düzeyinde (%95, %99 gibi) anlamlı olup olmadığını test etmek için kullanılan istatistiksel bir tekniktir (Ural ve Kılıç, 2013:209).

##### 4.5.2.1. Sosyal Etkileşim Kaygı Ölçeğinin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları ve Hipotezleri

Turist rehberliği lisans öğrencilerinin sosyal etkileşim kaygılarına ilişkin değerlerinin yaş, sınıf, aile gelir düzeyleri, kaldıkları yer ve bir hafta boyunca ne sıklıkla dışarı çıktıkları açısından anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemek için ayrı ayrı One-Way ANOVA testi uygulanmıştır.

İlk olarak katılımcıların sosyal etkileşim kaygılarına ilişkin değerlerinin yaş açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik One-Way ANOVA testi sonuçları Çizelge 30'da gösterilmektedir.

**Çizelge 30: SEKÖ Ölçeği ile Katılımcıların Yaş Değişkeninin Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular**

Yaş	N	Ort.	SS	F	p
18 ve altı	14	,969	,126	1,427	,235
19-21 yaş	176	,993	,047		
22-25 yaş	69	1,17	,087		
26 yaş ve üzeri	7	1,14	,162		

Çizelge 30'a göre, turist rehberliği lisans öğrencilerinin yaşları ile sosyal etkileşim kaygıları arasında ( $F=1,427$ ;  $P=,235>0,05$ ) anlamlı bir farklılık



bulunamamıştır. Buradan hareketle; *‘Üniversite öğrencilerinin yaşları ile sosyal etkileşim kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.’* şeklindeki **H2** desteklenmemiştir.

**Çizelge 31:SEKÖ Ölçeği ile Katılımcıların Sınıf Değişkeninin Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular**

Sınıf	N	Ort.	SS	F	p
1.Sınıf	45	,904	,560	4,731	0,003
2. Sınıf	77	,883	,547		
3. Sınıf	60	1,23	,668		
4. Sınıf	84	1,12	,711		

Çizelge 31’e göre, turist rehberliği lisans öğrencilerinin sınıfları ile sosyal etkileşim kaygıları arasında (F=4,731; P=0,003<0,05) anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Buradan hareketle; *‘Üniversite öğrencilerinin sınıfları ile sosyal etkileşim kaygıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.’* şeklindeki **H3** desteklenmiştir.

**Çizelge 32: SEKÖ Ölçeği ile Katılımcıların Aile Gelirlerinin Değişkeninin Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular**

Aile Geliri	N	Ort.	SS	F	p
1500 TL ve altı	31	1,13	,876	,433	,825
1501-2500 TL	86	1,04	,584		
2501-3500 TL	60	1,08	,665		
3501-4500 TL	41	1,02	,522		
4501-5500 TL	21	,954	,653		
5501 TL ve üzeri	27	,925	,680		

Çizelge 32’ye göre, turist rehberliği lisans öğrencilerinin aile gelirleri ile sosyal etkileşim kaygıları arasında (F=,433; P=,825>0,05) anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Buradan hareketle; *‘Üniversite öğrencilerinin aile gelirleri ile sosyal etkileşim kaygıları ve arasında anlamlı bir farklılık vardır.’* şeklindeki **H4** desteklenmemiştir. Çağlar vd.

(2012) de sosyal etkileşim kaygısı ile aile gelirleri arasındaki ilişkiye ilişkin benzer sonuçlar elde etmişlerdir.

**Çizelge 33: SEKÖ Ölçeği ile Katılımcıların Kaldıkları Yer Değişkeninin Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular**

Kaldıkları Yer	N	Ort.	SS	F	p
Yurt/Apart	130	1,07	,644	,962	,384
Öğrenci Evi	111	,981	,622		
Aile Yanı	25	1,13	,750		

Çizelge 33'e göre, turist rehberliği lisans öğrencilerinin kaldıkları yer ile sosyal etkileşim kaygıları arasında ( $F=,962$ ;  $P=,384>0,05$ ) anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Buradan hareketle; '*Üniversite öğrencilerinin kaldıkları yer ile sosyal etkileşim kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.*' şeklindeki **H7** desteklenmemiştir.

**Çizelge 34:SEKÖ Ölçeği ile Katılımcıların Bir Hafta İçerisindeki Dışarı Çıkma Sıklığı Değişkeninin Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular**

Dışarı Çıkma Sıklığı	N	Ort.	SS	F	P
Haftada 1 kez	76	1,15	,718	2,135	,120
Haftada 2-4 kez	120	1,03	,580		
Haftada 5 ve üzeri	70	,936	,660		

Çizelge 34'e göre, turist rehberliği lisans öğrencilerinin kaldıkları yer ile sosyal etkileşim kaygıları arasında ( $F=2,135$   $P=,120>0,05$ ) anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Buradan hareketle; '*Üniversite öğrencilerinin bir haftada dışarı çıkma sıklıkları ile sosyal etkileşim kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.*' şeklindeki **H8** desteklenmemiştir.

#### **4.5.2.2. Sosyal Fobi Ölçeğinin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları ve Hipotezleri**

Turist rehberliği lisans öğrencilerinin sosyal fobilerine ilişkin değerlerinin yaş, sınıf, aile gelir düzeyleri, kaldıkları yer ve bir hafta boyunca ne sıklıkla dışarı çıktıkları

açısından anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemek için ayrı ayrı One-Way ANOVA testi uygulanmıştır.

İlk olarak katılımcıların sosyal fobilerine ilişkin değerlerinin yaş açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik One-Way ANOVA testi sonuçları Çizelge 35’te gösterilmektedir.

**Çizelge 35: SFÖ Ölçeği ile Katılımcıların Yaş Değişkeninin Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular**

Yaş	N	Ort.	SS	F	p
18 ve altı	14	,746	,601	2,223	,086
19-21 yaş	176	,702	,595		
22-25 yaş	69	,936	,903		
26 yaş ve üzeri	7	1,01	,407		

Çizelge 35’e göre, turist rehberliği lisans öğrencilerinin yaşları ile sosyal fobileri arasında ( $F=2,223$ ;  $P=,086>0,05$ ) anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Buradan hareketle; ‘*Üniversite öğrencilerinin yaşları ile sosyal kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.*’ şeklindeki **H11** desteklenmemiştir.

**Çizelge 36: SFÖ Ölçeği ile Katılımcıların Sınıf Değişkeninin Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular**

Sınıf	N	Ort.	SS	F	p
1.Sınıf	45	,737	,708	2,450	,064
2. Sınıf	77	,620	,475		
3. Sınıf	60	,810	,694		
4. Sınıf	84	,907	,815		

Çizelge 36’ya göre, turist rehberliği lisans öğrencilerinin sınıfları ile sosyal fobileri arasında ( $F=2,450$ ;  $P=,102>0,05$ ) anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Buradan hareketle; ‘*Üniversite öğrencilerinin sınıfları ile sosyal kaygıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.*’ şeklindeki **H12** desteklenmemiştir.

**Çizelge 37: SFÖ Ölçeği ile Katılımcıların Aile Gelir Değişkeninin Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular**

Aile Geliri	N	Ort.	SS	F	p
1500 TL ve altı	31	,925	,882	,787	,560
1501-2500 TL	86	,729	,652		
2501-3500 TL	60	,854	,699		
3501-4500 TL	41	,763	,630		
4501-5500 TL	21	,695	,643		
5501 TL ve üzeri	27	,640	,676		

Çizelge 37'ye göre, turist rehberliği lisans öğrencilerinin aile gelirleri ile sosyal fobileri arasında ( $F=,787$ ;  $P=,560>0,05$ ) anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Buradan hareketle; *‘Üniversite öğrencilerinin aile gelirleri ile sosyal kaygıları ve arasında anlamlı bir farklılık vardır.’* şeklindeki **H13** desteklenmemiştir.

**Çizelge 38: SFÖ Ölçeği ile Katılımcıların Kaldıkları Yer Değişkeninin Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular**

Kaldıkları Yer	N	Ort.	SS	F	p
Yurt/Apart	130	,811	,673	,567	,568
Öğrenci Evi	111	,720	,701		
Aile Yanı	25	,814	,740		

Çizelge 38'e göre, turist rehberliği lisans öğrencilerinin kaldıkları yer ile sosyal fobileri arasında ( $F=,567$ ;  $P=,568>0,05$ ) anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Buradan hareketle; *‘Üniversite öğrencilerinin kaldıkları yer ile sosyal kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.’* şeklindeki **H16** desteklenmemiştir.

**Çizelge 39: SFÖ Ölçeği ile Katılımcıların Haftalık Dışarı Çıkma Sıklıkları Değişkeninin Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular**

Dışarı Çıkma Sıklığı	N	Ort.	SS	F	p
Haftada 1 kez	76	,893	,801	1,643	,195
Haftada 2-4 kez	120	,737	,590		
Haftada 5 ve üzeri	70	,706	,713		

Çizelge 39'a göre, turist rehberliği lisans öğrencilerinin bir haftada dışarı çıkma sıklıkları ile sosyal fobileri arasında ( $F=1,643$ ;  $P=,195>0,05$ ) anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Buradan hareketle; '*Üniversite öğrencilerinin bir haftada dışarı çıkma sıklıkları ile sosyal kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.*' şeklindeki **H17** desteklenmemiştir.

#### **4.5.2. Korelasyon Analizi Sonuçları ve Hipotezler**

Korelasyon katsayısı, iki değişken arasındaki ilişkinin miktarını bulup yorumlamak amacıyla kullanılmaktadır. Korelasyon katsayısının 1.00 olması, mükemmel pozitif ilişkiyi; -1.00 olması, mükemmel negatif ilişkiyi; 0.00 olması, ilişkinin olmadığını göstermektedir. Korelasyon katsayısının, mutlak değer olarak, 0.70-1.00 arasında olması, yüksek; 0.70-0.30 arasında olması orta; 0.30-0.00 arasında olması ise, düşük düzeyde bir ilişkinin olduğunun göstergesidir (Büyüköztürk, 2019: 32).

Araştırmaya katılan turist rehberliği lisans öğrencilerinin sosyal etkileşim kaygı ve alt boyutları ile sosyal fobi ve alt boyutları arasındaki ilişkiler korelasyon analizi ile incelenmiş ve böylelikle korelasyon katsayıları elde edilmiştir. Çizelge 45'te gösterilmektedir.

**Çizelge 40: Sosyal Etkileşim Kaygısı ve Sosyal Fobi Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analiz Sonuçları**

	1	2	3	4
Sosyalleşme kaygısı boyutu (1)	1			
Temas kurma kaygısı boyutu (2)	,680**	1		
Gözlemlenme endişesi boyutu (3)	,730**	,631**	1	
Dikkat çekme endişesi boyutu (4)	,613**	,571**	,700**	1

\*\*0.01 düzeyinde anlamlı korelasyon (2-tailed)

Çizelge 40 incelendiğinde, sosyalleşme kaygısı boyutu ile gözlemlenme endişesi boyutu arasında yüksek düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir ( $r=0,730$ ;  $p<0,01$ ). Sosyalleşme kaygısı boyutu ile dikkat çekme endişesi boyutu arasında orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir ( $r=0,613$ ;  $p=<0,01$ ). Temas kurma kaygısı boyutu ile gözlemlenme endişesi boyutu arasında orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir ( $r=0,631$ ;  $p=<0,01$ ). Temas kurma kaygısı boyutu ile dikkat çekme endişesi boyutu arasında orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir ( $r=0,571$ ;  $p=<0,01$ ). Bu doğrultuda, ‘*Turist rehberliği lisans öğrencilerinin sosyal etkileşim kaygı boyutları ile sosyal fobi boyutları arasında anlamlı bir ilişki vardır.*’ şeklindeki **H19** desteklenmiştir.

**Çizelge 41: Hipotezlere İlişkin Sonuçlar**

<b>NO</b>	<b>HİPOTEZLER</b>	<b>SONUÇ</b>
<b>H1</b>	Üniversite öğrencilerinin cinsiyetleri ile sosyal etkileşim kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.	<b>DESTEKLENMEDİ</b>
<b>H2</b>	Üniversite öğrencilerinin yaşları ile sosyal etkileşim kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.	<b>DESTEKLENMEDİ</b>
<b>H3</b>	Üniversite öğrencilerinin sınıfları ile sosyal etkileşim kaygıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	<b>DESTEKLENDİ</b>
<b>H4</b>	Üniversite öğrencilerinin aile gelirleri ile sosyal etkileşim kaygıları ve arasında anlamlı bir farklılık vardır.	<b>DESTEKLENMEDİ</b>
<b>H5</b>	Üniversite öğrencilerinin staj yapıp yapmadıkları ile sosyal etkileşim kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.	<b>DESTEKLENMEDİ</b>
<b>H6</b>	Üniversite öğrencilerinin part-time çalışmaları ile sosyal etkileşim kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.	<b>DESTEKLENMEDİ</b>
<b>H7</b>	Üniversite öğrencilerinin kaldıkları yer ile sosyal etkileşim kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.	<b>DESTEKLENMEDİ</b>
<b>H8</b>	Üniversite öğrencilerinin bir haftada dışarı çıkma sıklıkları ile sosyal etkileşim kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.	<b>DESTEKLENMEDİ</b>
<b>H9</b>	Üniversite öğrencilerinin turist rehberliği mesleğini seçmelerinde sosyal etkileşim kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.	<b>DESTEKLENMEDİ</b>
<b>H10</b>	Üniversite öğrencilerinin cinsiyetleri ile sosyal kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.	<b>DESTEKLENMEDİ</b>

<b>Çizelge 41 devamı</b>		
<b>H11</b>	<b>Üniversite öğrencilerinin yaşları ile sosyal kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.</b>	<b>DESTEKLENMEDİ</b>
<b>H12</b>	<b>Üniversite öğrencilerinin sınıfları ile sosyal kaygıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.</b>	<b>DESTEKLENMEDİ</b>
<b>H13</b>	<b>Üniversite öğrencilerinin aile gelirleri ile sosyal kaygıları ve arasında anlamlı bir farklılık vardır.</b>	<b>DESTEKLENMEDİ</b>
<b>H14</b>	<b>Üniversite öğrencilerinin staj yapıp yapmadıkları ile sosyal kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.</b>	<b>DESTEKLENMEDİ</b>
<b>H15</b>	<b>Üniversite öğrencilerinin part-time çalışmaları ile sosyal kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.</b>	<b>DESTEKLENMEDİ</b>
<b>H16</b>	<b>Üniversite öğrencilerinin kaldıkları yer ile sosyal kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.</b>	<b>DESTEKLENMEDİ</b>
<b>H17</b>	<b>Üniversite öğrencilerinin bir haftada dışarı çıkma sıklıkları ile sosyal kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.</b>	<b>DESTEKLENMEDİ</b>
<b>H18</b>	<b>Üniversite öğrencilerinin turist rehberliği mesleğini seçmelerin sosyal kaygısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.</b>	<b>DESTEKLENMEDİ</b>
<b>H19</b>	<b>Turist rehberliği lisans öğrencilerinin sosyal etkileşim kaygısı boyutları ve sosyal fobi boyutları arasında anlamlı bir ilişki vardır.</b>	<b>DESTEKLENDİ</b>



## 5.SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmanın bu bölümünde, araştırma sonucunda elde edilen bulguların ışığında ortaya çıkan sonuçlar ve sonuçlara ilişkin geliştirilen önerilere yer verilmiştir.

### 5.1. Sonuçlar

Birçok insan seyahatleri sırasında gittikleri yerin dilini, kültürünü, tarihi, arkeolojik ve doğal güzelliklerini bilen turist rehberleri eşliğinde gezmeyi tercih etmektedirler. Turist rehberleri mesleği insanlar ile birebir etkileşim gerektiren bir meslektir. Buna bağlı olarak, iyi bir turist rehberi güçlü iletişim özelliğine sahip olmalıdır. Ancak bazı durumlarda bunun kolay olmadığı görülmektedir. Sosyal etkileşim ya da sosyal kaygıya sahip olan bireylerin sadece meslek hayatlarında değil, günlük yaşamlarında dahi zorluklar yaşamaktadırlar.

Araştırmanın bağımlı ve bağımsız değişkenlerine ilişkin elde edilen sonuçlar aşağıda verilmiştir:

Turist rehberleri lisans öğrencilerinin sosyal etkileşim kaygı düzeyleri ve sosyal kaygı düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılmış bu araştırmaya katkı sağlayan katılımcıların cinsiyetleri neredeyse eşit olarak dağılmıştır. Turist rehberliği mesleğini okumayı tercih edenler arasında cinsiyet eşitliğinin görüldüğü söylenebilir.

Katılımcıların yaş aralıklarının ise daha çok 19-21 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Yaş aralığında en az katılımcı sayısı 26 ve üzeri olarak ortaya çıkmıştır. Öğrencilerin büyük çoğunluğunun turist rehberliği lisans derecelerini vaktinde bitirdikleri ortaya çıkmıştır. Katılımcılar sınıflarına göre homojen dağılmışlardır. Katılımcıların çoğunluğunun aile gelirlerinin 1501-2500 TL arasında olduğu görülmektedir.

Katılımcıların çoğunluğunun stajını yaptıkları ve part-time olarak bir yerde çalışmadıkları ortaya çıkmıştır.

Katılımcıların çok azının aile yanında konakladıkları büyük bir çoğunluğun ise yurt veya apartta kaldıkları görülmektedir.

Katılımcıların büyük çoğunluğunun haftalık dışarı çıkma sıklıklarının 2 ve 4 kez olduğu ve buna bağlı olarak sosyal ortamlarının olduğu ve kaygı yaşamadıkları anlaşılmıştır.

Mezuniyet sonrası turist rehberliği mesleğini yapma durumlarına bakılacak olunursa çoğunluğun 'Evet' cevabını verdikleri ve bu mesleği isteyerek seçtikleri anlaşılmıştır.

Turist rehberliği lisans öğrencilerinin sosyal etkileşim kaygısı ve sosyal fobi algıları arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve herhangi birinin artması durumunda diğerinin de artacağı ortaya çıkmıştır.

## **5.2. Öneriler**

Akademisyenlerin ve ailelerinin sosyal etkileşim ve sosyal kaygı yaşayan öğrencilere karşı olan tutumlarında onları turist rehberliği mesleğine karşı cesaretlendirici davranmaları son derece önemlidir.

Sosyal etkileşim kaygısı ve sosyal kaygısı yüksek olan öğrenciler belirlenerek onlara profesyonel destekler bulunabilir ve diğer kaygıyı ortaya çıkartan testler yapılarak daha derin bir araştırma yapılabilir. Bu araştırma sadece turist rehberliği lisans öğrencileri ile sınırlıdır. Yapılacak olan diğer çalışmalara farklı fakültelere ve hatta meslek gruplarına uygulanması ve onların kendi bölümlerini/mesleklerini seçmelerinde istek durumu da araştırmaya eklenebilir. Aktif olarak görev yapan profesyonel turist rehberlerine uygulanabilir ve iş verimlilikleri arasındaki ilişkiye bakılabilir.

Turizm olgusu içerisinde tatile çıkacak kişilerin gidecekleri yerde veya tur esnasında tanışacakları kişiler ile ilgili sosyal etkileşim kaygılarına bakılabilir. Tatil öncesi ve tatil sonrası kaygı durumları karşılaştırılabilir.

Sosyal etkileşim kaygı ölçeği ve sosyal fobi ölçeği farklı fakat birbirleri ile ilişkili yapılardır. Çalışmaya, endişe duyarlılığı, depresyon ve agorafobi (alan korkusu) gibi ölçeklerde eklenerek daha da genişletilebilir.

Farklı değişkenlerin de dâhil edilmesi ile birlikte lisans öğrencilerinin sosyal kaygı düzeylerini değiştirilebilmesi muhtemel olup ileride yapılacak olan araştırmalara katkı sunacaktır.

Lisans öğrencilerinin arkadaş sayıları da araştırmanın sosyo-demografik bölümüne eklenerek sosyal kaygı düzeylerine daha detaylı bakılabilir.

Sadece kadın üniversite öğrencileri ya da kadın çalışanlar üzerinde sosyal etkileşim kaygısı ya da sosyal kaygı konuları araştırılabilir. Böylelikle cam tavan etkisi ile aralarındaki ilişkiye de bakılabilir. Özellikle bir konaklama işletmesinde çalışan fakat kadın olduğu için terfi alamadığını düşünen kişilere araştırma uygulanabilir.

Lise öğrencilerine de uygulanarak onların meslek seçimlerinde yardımcı olunabilir. Böylelikle sosyal etkileşim ve sosyal kaygı yaşayan bir öğrenciye profesyonel bir yardım alınarak bu durumun çözümlenmesine ya da meslek seçimlerinde az insan etkileşimi olan mesleklere doğru yöneltilmesine olanak sağlanabilmektedir.

Son olarak, teknolojinin etkili olduğu bu çağda, teknolojinin sosyal etkileşim ve sosyal kaygıyı ne derece tetiklediğini öğrenciler, aileler ve çalışanlar üzerinde araştırılabilir.

## KAYNAKÇA

- Ahipaşaoglu, H. Suavi. (2001). *Turizmde Rehberlik*. Ankara: DetayYayincılık.
- Ahipaşaoglu, S. (2006). *Turizmde Rehberlik*. 2. Basım. Ankara: Gazi Kitapevi.
- Altunışık, R. Coşkun, R. Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*. 8. Basım. İstanbul: Avcı Ofset.
- Amerikan Psikiyatri Birliği (DSM) (1994). *Mental Bozuklukların Tanısal ve Sayımsal Elkitabı* (Dördüncü Baskı). (Çev. E. Köroğlu) Ankara: Hekimler Yayın Birliği.
- Arkonaç, S. A. (1998). *Sosyal Psikoloji*. 1. Baskı. İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.
- Arkowitz, H., Hinton, R., Perl, J., & Himadi, W. (1978). Treatment Strategies For Dating Anxiety in College Men Based On Real-Life Practice. *The Counseling Psychologist*, 7 (4), 41-46.
- Avcıkurt, C. (2015). *Turizm Sosyolojisi*. 4. Basım. Detay Yayincılık:Ankara.
- Avşar, V. (2019). *Bilişsel Davranışçı Terapiye Dayalı Bireysel Psikolojik Danışmanın Sosyal Kaygı, Özyeterlik ve Psikolojik İyi Oluş Üzerindeki Etkisi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
- Bacanlı, H. (1999). *Sosyal Beceri Eğitimi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım
- Bayramkaya, E., Toros, F. ve Özge, C. (2005). Ergenlerde Sosyal Fobi İle Depresyon, Öz Kavram, Sigara Alışkanlığı Arasındaki İlişki. *Klinik Psikofarmakoloji Bülteni*, 15, 165-173.
- Beck, J. S. (2001). *Bilişsel Terapi: Temel İlkeler ve Ötesi* (N. H. şahin, Çev.). Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Beck, J. S. (2014). *Bilişsel Davranışçı Terapi ve Ötesi* (M. şahin, Çev. Ed.). Ankara: Nobel Yayınları.
- Bowie, D. and Chang, J.C. (2005) Tourist Satisfaction: A View from a Mixed International Guided Package Tour. *Journal of Vacation Marketing*, 11, 303-322.
- Clark, D. M., & Wells, A. (1995). *A Cognitive Model Of Social Phobia*.
- Cohen, Erik. H., Maurice Ifergan, and Eynath Cohen. (2002). A New Paradigm in Guiding-The Matric as a Role Model. *Annals of Tourism Research*, 29 (4), 919-932.
- Coşkun, H. (2009). Etkileşim Kaygısı Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Türk Psikoloji Yazıları*, Cilt:12(23), 41-49.

- Çağlar, M., Dinçyürek, S. ve Arsan, N. (2012). Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Kaygılarının Analizi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 43, 106-116.
- Çakır, S. (2010). *Bilişsel-Davranışçı Yaklaşım Dayalı Olarak Hazırlanan Sosyal Kaygıyla Başa Çıkma Programının Lise Öğrencilerinin Sosyal Kaygı Düzeylerine Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Çokal, Z. (2015). Bir Kültür Elçisi Olarak Profesyonel Turist Rehberinin Turistlere Aktarılan Kültürel Değerlere Katkısına Yönelik Turist Algılamaları: Kapadokya Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Değirmencioğlu, A. Ö.(1998). *Türkiye’de Turist Rehberliği Eğitime Bir Yaklaşım*, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Demirkol, Ş. ve Ekmekçi, İ. (2005). Paket Turların Sürdürülebilirliğinde Turist Rehberlerine Etik Bir Bakış. Sakarya Üniversitesi İ.İ.B.F. Turizm İşletmeciliği Bölümü IV. Geleneksel Turizm Paneli (22 Nisan 2005-Panel Bildirileri), 59-83.
- Dilbaz, N. (1997). Sosyal fobi. *Psikiyatri Dünyası*, 1, 18-24.
- Edelmann, R. J. (1987). *The Psychology Of Embarrassment*. Oxford, England: John Wiley & Sons.
- Ehtiyar, R. ve Üngüren, E. (2008). Lise Ve Üniversitede Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Demografik Değişkenlerinin Umutsuzluk Ve Kaygı Düzeylerine Etkilerinin Araştırılması. *Ticaret ve Turizm Eğitimi Fakültesi Dergisi*, Sayı: 2
- Eng, W., Coles, M. E., Heimberg, R. G. ve Safren, S. A. (2005). Domains Of Life Satisfaction In Social Anxiety Disorder: Relation To Symptoms And Response To Cognitive-Behavioral Therapy. *Journal Of Anxiety Disorders*, 19(2), 143-156. Doi:10.1016/J.Janxdis.2004.01.007
- Erdinç, S.B. ve Yılmaz, G. (2012). Günümüzde Turizm Eğitiminin Yükseköğretim İçerisindeki Yeri. *Turizm Eğitimi Konferansı- Tebliğler*, s.17-31, Ankara, Türkiye, (17- 19 Ekim 2012).
- Ericson, E. (1950). *Childhood and Society*, W.W. Norton, New York.
- Erkan, Z.(2002). *Ergenlerin Sosyal Kaygı Düzeyleri, Ana- Baba Tutumları ve Ailede Görülen Risk Faktörleri Üzerine Bir Çalışma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adana, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı.

- Esen, F. Ö., ve Gülmez, M. (2017). *Turist Rehberliği Araştırmaları Öngörüler ve Uygulamalar*. F. Ö. Güzel, V. Altıntaş, İ. Şahin (Ed.). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Gabbard, G. O. (1992). Psychodynamics of Panic Disorder and Social Phobia. *Bulletin of the Menninger Clinic*. 56.2.
- Gabbard, G. O. (1992). Psychodynamics Of Panic Disorder And Social Phobia. *Bulletin of the Menninger Clinic*, 56(2), 3-13.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Harndsworth, Penguin.
- Gültekin, B. D. ve Dereboy, F. (2011). Üniversite Öğrencilerinde Sosyal Fobinin Yaygınlığı ve Sosyal Fobinin Yaşam Kalitesi, Akademik Başarı ve Kimlik Oluşumu Üzerine Etkileri. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(3), 150-158.
- Gümüş E.A. (2010). *Sosyal Kaygı ile Başa Çıkma* (2. baskı). Ankara: Nobel Yayınları.
- Gümüş, E.(1997). *Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Kaygı Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- H. D. Johnson, Joseph C. Lavoie, M. Mahoney(2001). Adolescence Interparental Conflict and Family Cohesion: Predictors of Loneliness, Social Anxiety, and Social Avoidance in Late. *Journal of Adolescence Research*, May.
- Hacıoğlu S. K. (2016) *Üniversite Öğrencilerinin Öz Duyarlıkları, Sosyal Kaygı Belirtileri ve Üniversite Yaşamına Uyumları Arasındaki İlişkiler*. Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı Klinik Psikoloji Programı, İstanbul.
- Hacıoğlu, N. (2000). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Bursa.
- Hacıoğlu, N. (2013). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. (7. Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Hacıoğlu, N., Kaşlı, M., Şahin, S. ve Tetik, N. (2008). *Türkiye’de Turizm Eğitimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Hamarta, E. ve Baltacı, Ö. (2013). Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Kaygı, Sosyal Destek ve Problem Çözme Yaklaşımları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Eğitim ve Bilim*. 38(167), 228-240.
- Haney, C., Banks, W.C. ve Zimbardo, PG. (1973). Interpersonal Dynamics in a Simulated Prison. *International Journal of Criminology and Penology*, 1, 69-79.
- Hansford, B. C., & Hattie, J. A. (1982). The Relationship Between Self And Achievement/Performance Measures. *Review of Educational Research*, 52, 123-142.

- Hart, T. A., Turk, C. L., Heimberg, R. G. ve Liebowitz, M. R. (1999). Relation Of Marital Status To Social Phobia Severity. *Depression and Anxiety*, 10, 28-32.
- Hayes, N. (2016). *Sosyal Psikolojinin Temelleri*. (çev. A. E. Koca ve S. K. Torlak) Atıf Yayınları: Ankara.
- Heimberg, R. G., Liebowitz M. R., Hope, D. A. ve Schneier, F. R. (1995). Social phobia: Diagnosis, assessment, and treatment. 387–425. New York: The Guilford Press.
- Heimberg, R. G., Makris, G. S., Juster, H. R., Ost, L. G., & Rapee, R. M. (1997). Social phobia: A Preliminary Cross-National Comparison. *Depression and Anxiety*, 5, 130-133.
- Hofmann, S. G. (2007). Cognitive Factors That Maintain Social Anxiety Disorder: A Comprehensive Model and its Treatment Implications. *Cognitive Behaviour Therapy*, 36(4), 193-209.
- İslamoğlu, H.A ve Alnaçık, Ü. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (SPSS Uygulamalı)*. 4. Baskı. İstanbul: Beta Basım.
- İşçeli, Z. ve Kılıç, G. (2018) Lisans Düzeyinde Turizm Rehberliği Eğitimi Veren Fakültelerin Müfredatlarının İncelenmesi. *Turist Rehberliği Dergisi*. 1(1), 41-56.
- Johnson, H. S., Inderbitzen-Nolan, H. M. ve Anderson, E. R. (2006). The Social Phobia: Validity and Reliability in an Adolescent Community Sample. *Psychological Assesment*, 18(3), 269-277
- Judd, L. L. (1994). Social phobi: a clinical overview. *J Clin Psychiatry*, 54(Suppl 12): 5-9
- Kaplan H. I. ve Sadock B. J. (2004). *Klinik psikiyatri*. Ankara: Nobel Tıp Kitabevi.
- Karaçal, İ. ve Demirtaş, N. (2002). 4702 Sayılı Yasa Uygulamalarının Turizm Rehberliği Eğitimine Etkisi. Turizm Eğitimi Konferansı– Workshop (11-13 Aralık 2002) Bildiriler Kitabı, Ankara: Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü, 173-184.
- Karakaş, Y. (2008). *Lise Öğrencilerinin Mükemmeliyetçilik Düzeyleri İle Sosyal Kaygı Düzeyleri Arasındaki İlişki*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Kashdan, T. B. (2004). The Neglected Relationship Between Social Interaction Anxiety And Hedonic Deficits: Differentiation From Depressive Symptoms. *Journal Of Anxiety Disorders*, 18(5), 719-730.
- Kashdan, T. B., and Hofmann, S. G. (2008). The High-Novelty–Seeking, Impulsive Subtype Of Generalized Social Anxiety Disorder. *Depression and Anxiety*, 25(6), 535-541.

- Kashdan, T. B., Elhai, J. D., and Breen, W. E. (2008). Social Anxiety And Disinhibition: An Analysis Curiosity And Social Rank Appraisals, Approach–Avoidance Conflicts, And Disruptive Risktaking Behavior. *Journal of Anxiety Disorders*, 22(6), 925-939.
- Kashdan, T. B., McKnight, P. E., Richey, J. A., & Hofmann, S. G. (2009). When Social Anxiety Disorder Co-Exists With Risk-Prone, Approach Behavior: Investigating A Neglected, Meaningful Subset Of People İn The National Comorbidity Survey-Replication. *Behaviour Research and Therapy*, 47(7), 559-568.
- Kessler, B. (1994). Life Time And 12 Mounth Prevelance Of DSM-III Psychiatric Disorders İn The United States: Results Form The National Comorbidity Survey. *Archives Of General Psychiatry*, 42, 729-736.
- Koç, V. (2016). *Üniversite Öğrencilerinde Sosyal Kaygı Belirtilerini Azaltmaya Yönelik Birleştirilmiş Bilişsel Yanlılık Değişimleme Çalışması: Deneysel Bir Araştırma*, Doktora Tezi, Ankara.
- Kozak, M. (2017) *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri*. (3. Baskı) Ankara: Detay Yayıncılık.
- Köroğlu, Ö. (2011). İş Doyumu Ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. Doktora Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Köroğlu, Ö. (2013). Turist Rehberlerinin İş Yaşamındaki Rollerini Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme, Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sayı:16, Sayfa: 91-112.
- Kurtuluş, K. (2010). *Araştırma Yöntemleri*. (1. Baskı). İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Kuşluyan, S. ve Çeşmeci, N. (2002). Türkiye’de Turist Rehberliği Eğitiminin Sorunları ve Yeniden Yapılandırılması. *Turizm Eğitimi Konferansı–Workshop (11-13 Aralık 2002) Bildiriler Kitabı*, Ankara, 235-242.
- Küçük, V. (2019). *Üniversite Öğrencilerinde Sosyal Kaygının Yordayıcısı Olarak Ailesel, Bilişsel ve Kişisel Faktörler*, Yüksek Lisans Tezi, Trabzon.
- Leary, M. R. (2001). Social Anxiety As An Early Warning System: A Refinement And Extension Of The Self-Presentational Theory Of Social Anxiety. In *From Social Anxiety to Social Phobia: Multiple Perspectives*, 321-334. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Leary, M. R., & Dobbins, S. E. (1983). Social Anxiety, Sexual Behavior, and Contraceptive Use. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(6), 1347-1354.
- Leary, M. R., & Kowalski, R. M. (1995). *The Self-Presentation Model Of Social Phobia*. In R. G. Heimberg, M. R. Liebowitz, D. A. Hope, & F. R.



- Schneier (Eds.), *Social phobia: Diagnosis, Assessment, and Treatment*. 94-112. New York, NY, US: The Guilford Press.
- Leary, M.R. (1983). A brief version of the Fear of Negative Evaluation Scale. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 9(3), 371-375.
- Ledoux, J. (1998). *The Emotional Brain: The Mysterious Underpinnings of Emotional Life*. New York: Simon and Schuster.
- Lee, J. E. (2012) *Personality and Cultural Determinants of Social Anxiety in Asian Americans*, Washington State University, Doktora Tezi.
- Liebowitz, M. R. , Gorman, J. M. , Fyer, A. J. , Klein, D. F. (1985). „Social Phobia: Review of Neglected Anxiety Disorder“ , *Archives of General Psychiatry*, 42, pp: 729-736.
- Marks, I. M. (1970). The classification of phobic disorders. *The British Journal of Psychiatry*, 116(533), 377-386.
- Mattick, R.P. & Clarke, J.C. (1998). Development And Validation Of Measures Of Social Phobia Scrutiny Fear And Social Interaction Anxiety. *Behaviour Research And Therapy*. 3 6 .455-470.
- McCroskey, J. (1982). *The An Introduction to Retetorical Communication* (Forth Edition). Englewood Cliff: Prentice Hall.
- Mumford E, Schlesinger HJ, Glass GV (1982) The Effects Of Psychological Intervention On Recovery From Surgery And Heart Attacks: An Analysis Of The Literature. *American Journal Of Public Health* 72(2): 141-151.
- Naragon-Gainey, K., Rutter, L. A., & Brown, T. A. (2014). The Interaction Of Extraversion And Anxiety Sensitivity On Social Anxiety: Evidence Of Specificity Relative To Depression. *Behavior Therapy*, 45(3), 418-429.
- Öğüt, F. (2000). Sosyal Uyum ile Sürekli Kaygı Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Kocaeli
- Öztürk, A. (2004). *Sosyal Kaygıya İlişkin Kendini Sunma Modeli*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Öztürk, A. (2014). Sosyal Kaygıyı Açıklayan Yaklaşımlar. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. Cilt:13 Sayı: 48 (015-026). ISSN:1304-0278.
- Pilkonis, P. A. (1977). The Behavioral Consequences of Shyness. *Journal Of Personality*, 45(4), 596-611. [Http://Dx.Doi.Org/10.1111/J.1467-6494.1977.Tb00174.X](http://Dx.Doi.Org/10.1111/J.1467-6494.1977.Tb00174.X)
- R. G. Heimberg, M. R. Liebowitz, D. A. Hope & F. R. Schneier (Eds.), *Social Phobia: Diagnosis, Assessment, And Treatment* (69–93). New York: Guilford Press.

- Sanderson WC, DiNardo PA, Rapee RM, Barlow DH. (1990). Syndrome Comorbidity İn Patients Diagnosed With A DSM-III-R Anxiety Disorder. *J Abnorm Psychology*. Aug;99(3):308-12.
- Savaşır, I., Soygüt, G., ve Barışkın, E. (Ed) (2009). *Bilişsel-Davranışçı Terapiler*. Ankara: *Türk Psikologlar Derneği Yayınları*.
- Schank, R. ve Abelson, R. (1977). *Script, Plans, Goals, and Understanding: An Enquiry Into Human Acknowledge*. Hillsdale, N.J., Lawrence Erlbaum Associates.
- Sears, D. O., Peplau, L.A. ve Taylor, S.E. (1991). *Social Psychology*. 7.Baskı, Prentice-Hall International: Amerika.
- Sert, S. (2012). Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyleri ile Not Ortalamaları Arasındaki İlişki, *Turizm Eğitimi Konferansı- Tebliğler*. s.215-225, Ankara, Turkey, (17-19 Ekim 2012).
- Sübaşı, G. (2007). Üniversite Öğrencilerinde Sosyal Kaygıyı Yordayıcı Bazı Degiskenler, *Eğitim ve Bilim*, 144 (32), s. 3-15.
- Tajfel, H. (1982). Social Psychology of İntergroup Relations. *Annual Rewiev of Psychology*, 33, 1-30.
- Tarhan, N. (2006). *Ruhsal Hastalıklar*. Ankara: MN Medikal ve Nobel Tıp Kitapları.
- Temizel, S. (2014). *Üniversite Öğrencilerinde Sosyal Kaygıyı Yordayan Ailesel ve Bilişsel Faktörler*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Tetik, N. (2006). *Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi (Kuşadası Örneği)*, Doktora Tezi, Balıkesir.
- Tosun, C. ve Temizkan, R. (2004). Türkiye’nin Dış Tanıtım ve Ülke İmajında Turist Rehberlerinin Rolü. I. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi, (15-16 Nisan) Bildiriler Kitabı, 345-365.
- Turist Rehberleri Birliği (2016). Turist Rehberi Veri Tabanı. URL: <http://tureb.org.tr/RehberListele.aspx> (Erişim tarihi: 15.11.2019)
- Tuyluoğlu, T. (2003). *Türkiye’de Turizm Eğitiminin Niteliği*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Türkçapar, H. (2014). *Bilişsel Terapi: Temel İlkeler ve Uygulama*. 8. Baskı. İstanbul: HYB Yayıncılık.
- Türkçapar, H.M. (2008). Bilişsel Açından Anksiyete, *Başka Psikiyatri ve Düşünce Dergisi*, 1(1): 69-81.
- Türkçapar, M. H. (1999). Sosyal Fobinin Psikolojik Kuramı. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 2, 247- 253.

- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve Spss ile Veri Analizi*. (4. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık
- Uzun, Ö. (2016). *Üniversite Öğrencilerinde Sosyal Fobi, İç ve Dışa Dönük Kişilik Özellikleri ve Okul Başarı Durumu*, Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul. Vipaş Yayınları.
- Watson, D., & Friend, R. (1969). Measurement of social-evaluative anxiety. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 33(4), 448-457.
- [www.megep.meb.gov.tr](http://www.megep.meb.gov.tr) (Erişim tarihi: 15.11.2019)
- [www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/Turizm%20Ve%20Rehberlik.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Turizm%20Ve%20Rehberlik.pdf), (Erişim tarihi: 08.11.2019)
- [www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm](http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm) (Erişim tarihi: 12.11.2019)
- [www.wftga.org](http://www.wftga.org) (Erişim tarihi: 12.11.2019)
- [www.yokatlas.yok.gov.tr/netler-tablo.php?b=11007](http://www.yokatlas.yok.gov.tr/netler-tablo.php?b=11007) (Erişim Tarihi: 25.11.2019)
- Yarcan, Ş. (2007). Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18 (1), 33-44.
- 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.
- Yıldırım, C. (2018). *Depresyon ve Mesleki Doyumun İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

## EKLER

### Ek-1: Anket Formu

#### Sayın Katılımcı,

Bu çalışma, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı bünyesinde, 'Turist Rehberliği Öğrencilerinin Sosyal Etkileşim Kaygısı' isimli Yüksek Lisans tez çalışmasına veri sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Çalışmanın başarısı, yapacağınız değerli katkılara bağlıdır. Bu nedenle, sonuçların geçerliliği ve anlamlılığı açısından soruların tamamının dikkatle cevaplanması büyük önem taşımaktadır. Verilen cevaplar bilimsel çalışma dışında başka bir amaç ile kullanılmayacaktır.

Ankete ayırdığınız zaman, ilginiz ve katkılarınız için teşekkür ederiz.

**Prof.Dr.Cevdet AVCIKURT**

**Semahat GÖKER**

**Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesi**

#### 1.Cinsiyetiniz:

Kadın

Erkek

#### 2.Yaşınız:

18 ve altı

19-21 yaş arası

22-25 yaş arası

26 ve üzeri yaş

#### 3.Sınıfınız:

1.Sınıf

2.Sınıf

3.Sınıf

4.Sınıf

#### 4.Aile Geliriniz:

1500 ve altı

1501-2500

2501-3500

3501-4500

4501-5500

5501 ve üzeri

#### 5.Staj yaptınız mı?

Evet

Hayır

#### 6.Part-time (serbest zamanlı) çalışıyor musunuz?

Evet

Hayır

#### 7.Kaldığınız yer:

Yurt/Apart

Öğrenci evi

Aile yanı

#### 8. Haftada ne sıklıkla dışarı çıkıyorsunuz?

Haftada en az 1 kez

Haftada 2-4 kez

Haftada 5 ve üzeri

#### 9. Okulunuzdan mezun olduktan sonra rehberlik mesleğini yapmayı düşünüyor musunuz?

Evet

Hayır

<b>Bu bölümde sosyal etkileşim kaygısı ölçeğine ilişkin ifadeler yer almaktadır. Lütfen size uygun gelen seçeneği işaretleyin</b>	<b>Hiç bir zaman</b>	<b>Biraz</b>	<b>Kısmen</b>	<b>Çok</b>	<b>Her zaman</b>
Yetkili bir (öğretmen, patron, vb.) ile konuşmak zorunda kaldığım zaman gerilirim.	0	1	2	3	4
Başkaları ile göz kontağı kurmakta zorlanırım.	0	1	2	3	4
Kendim ve hislerim hakkında konuşmak zorunda olduğum zaman gerilirim.	0	1	2	3	4
Birlikte çalıştığım insanlar ile bir araya gelmekte zorlanırım.	0	1	2	3	4
Sokakta tanıdığım biri ile karşılaştığım zaman gerilirim.	0	1	2	3	4
Sosyal ortamlara karıştığında rahatsız olurum.	0	1	2	3	4
Bir kişi ile yalnız kaldığımda gerilirim.	0	1	2	3	4
Parti veya benzeri yerlerde insanla ile rahatça tanışırım.	0	1	2	3	4
Başkaları ile konuşmakta zorlanırım.	0	1	2	3	4
Konuşacak konu bulmak benim için kolaydır.	0	1	2	3	4
Garip görüldüğümü hissedersen kendimi ifade etmekte endişelenirim.	0	1	2	3	4
Başkalarının düşünceleri ile farklı fikirde olmakta zorlanırım.	0	1	2	3	4
Karşı cinsten çekici biri ile konuşmakta zorlanırım.	0	1	2	3	4
Sosyal olarak ne söyleyeceğimi bilemediğimde endişelenirim.	0	1	2	3	4
Çok iyi tanımadığım insanların arasına karışmakta kendimi gergin hissedirim.	0	1	2	3	4
Konuşurken utandırıcı bir şey söyleyebileceğimi hissedirim.	0	1	2	3	4
Bir grup içine karıştığında önemsenmemekte endişelenirim.	0	1	2	3	4
Bir grup içine karışmak konusunda gergin olurum.	0	1	2	3	4
Az tanıdığım biri ile selamlaşma konusunda emin olamam.	0	1	2	3	4
<b>Bu bölümde sosyal etkileşim kaygısı ölçeğine ilişkin ifadeler yer almaktadır. Lütfen size uygun gelen seçeneği işaretleyiniz.</b>	<b>Hiç bir zaman</b>	<b>Biraz</b>	<b>Kısmen</b>	<b>Çok</b>	<b>Her zaman</b>
İnsanların önünde yazmak zorunda kaldığımda endişelenirim.	0	1	2	3	4

Umumi tuvaletleri kullandığım zaman utanırım.	0	1	2	3	4
Diğerlerinin benim sesimi dinlediğini birden fark ederim.	0	1	2	3	4
Sokakta yürürken insanların gözü bende olursa gerginleşirim.	0	1	2	3	4
Başkaları ile birlikte olduğum zaman yüzümün kızarmasından korkarım.	0	1	2	3	4
Başkalarının bulunduğu bir odaya girersem utanırım.	0	1	2	3	4
Başkaları bana baktığında sallanacağımdan ya da titreyecek olmamdan endişe duyarım.	0	1	2	3	4
Otobüste ya da trende başkaları ile yüz yüze oturmak zorunda kalırsam kendimi gergin hissederim.	0	1	2	3	4
İnsanların bayıldığımı ya da hasta olduğumu görebilecekleri zaman panik olurum.	0	1	2	3	4
Bir grup insan içinde bir şeyler içmekte zorlanırım.	0	1	2	3	4
Restoranda yabancı birinin karşısında yemek yemekten utanırım.	0	1	2	3	4
İnsanların benim davranışlarımı garip bulmasından endişelenirim.	0		2	3	4
Kafeteryada kalabalıkta tepsi taşımak zorunda kaldığımda kendimi gergin hissederim.	0	1	2	3	4
İnsanların önünde kontrolümü kaybedeceğimden korkarım.	0	1	2	3	4
İnsanların dikkatini çekecek bir şey yapmaktan endişe duyarım.	0	1	2	3	4
Asansördeyken bana bakılırsa gerilirim.	0	1	2	3	4
Kuyrukta ya da sırada beklerken dikkat çektiğimi hissederim.	0	1	2	3	4
Başka insanların önünde konuştuğum zaman gerilirim.	0	1	2	3	4
Başka insanların önünde başımın sallanmasından veya başımla selam vermekten endişe duyarım.	0	1	2	3	4
İnsanlar bana bakarsa kendimi gergin ve garip hissederim.	0	1	2	3	4

Katılımınız için teşekkür ederiz.