



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2022, 6(1): 249-265.

DOI: [10.26677/TR1010.2022.950](https://doi.org/10.26677/TR1010.2022.950)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Turist Rehberliği Öğrencilerinin Sosyal Etkileşim Kaygısı Üzerine Bir Araştırma*

Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT, Balıkesir Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Balıkesir, e-posta: avcikurt@balikesir.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9169-9763>

Öğr. Gör. Semahat GÖKER, İstanbul Esenyurt Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, İstanbul, e-posta: semahatgoker@esenyurt.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1263-6271>

Öz

Sosyal kaygı (anksiyete) bozukluğu, özellikle ergenler arasında yaygın bir psikiyatrik durumdur. Sosyal etkileşim kaygısı olan bireyler başkalarıyla iletişimlerini sırasında sosyal karşılaşmalardan kaçınma gibi olumsuz duygu sergilemektedirler. Bu nedenle, bazı meslek gruplarında özellikle sözlü iletişim gerektiren turist rehberliği mesleğinde 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 temel alınarak incelenmiştir. Araştırmanın çalışma grubunu Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesi Turist Rehberliği lisans öğrencileri oluşturmaktadır. 2018- 2019 yıllarında öğrenim gören 135'i erkek, 131'i kadın olmak üzere 266 öğrencinin gönüllü katılımı sağlanmıştır. Veri toplama aracı olarak, Sosyal Etkileşim Kaygısı Ölçeği (SEKÖ) ve Sosyal Fobi Ölçeği (SFÖ) kullanılmıştır. Verilerin çözümlenmesinde T-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Araştırma sonucunda turist rehberliği öğrencilerinin sosyal etkileşim kaygılarının olmadığı ve mezun olduktan sonra rehberlik mesleğini yapmak istedikleri ortaya çıkmıştır.

*Bu makale, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda yürütölmüş, "Turist rehberliği öğrencilerinin sosyal etkileşim kaygısı üzerine bir araştırma" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

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

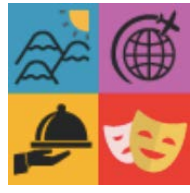
Makale Gönderme Tarihi: 24.12.2021

Makale Kabul Tarihi: 03.03.2022

Önerilen Atıf:

Avcıkurt, C. ve Göker, S. (2022). Turist Rehberliği Öğrencilerinin Sosyal Etkileşim Kaygısı Üzerine Bir Araştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6(1): 249-265.

© 2022 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



Journal of Turkish Tourism Research

2022, 6(1): 249-265.

DOI: [10.26677/TR1010.2022.950](https://doi.org/10.26677/TR1010.2022.950)

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage: <https://www.tutad.org>



RESEARCH PAPER

A Study on Tourist Guidance Students of Social Interaction Anxiety

Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT, Balıkesir University, Faculty of Tourism, Balıkesir, e-mail: avcikurt@balikesir.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9169-9763>

Lecturer Semahat GÖKER, İstanbul Esenyurt University, Vocational School, İstanbul, e-mail: semahatgoker@esenyurt.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1263-6271>

Abstract

Social anxiety disorder is a common psychiatric condition especially among teenagers. Individuals who are anxious about social interaction show negative feelings such as avoiding or withdrawing from social encounters based on their past failures. For this reason, such situations can have a negative effect in some occupational groups, especially in the tourist guidance, which requires verbal communication. 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. The study group of the study will consist of Balıkesir University Tourism Faculty Tourist Guidance students. A total of 266 students, 135 of whom were males and 131 females, voluntarily participated in the study. Social Interaction Anxiety Scale (SIAS) and Social Phobia Scale (SPS) were used as data collection tools. T-test and one-way analysis of variance (ANOVA) were used to analyze the data. As a result of the research, it was revealed that tourist guiding students do not have social interaction concerns and they want to do the tourist guiding after graduation.

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

Received: 24.12.2021

Accepted: 03.03.2022

Suggested Citation:

Avcikurt, C. and Göker, S. (2022). A Study on Tourist Guidance Students of Social Interaction Anxiety, *Journal of Turkish Tourism Research*, 6(1): 249-265.

© 2022 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

GİRİŞ

Kaygı (Anksiyete), insanın doğuştan gelen bir uyarı sistemi olarak karşılımlarına 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 yaşamaktadır. Modern toplumlarda, bu tür doğal tehditler nadirdir, ancak benzer tiplerde duygusal ve fiziksel gerginlik deneyimlenmektedir. Doğal tehditler yerine, modern toplumlarda okulda ya da işte kaygı üreten sınavlar ve mülakatlar gibi stres veren olgular yer almaktadır. Her durumda yapılmayı umulan şeyde başarısız olunursa, bireyler kendilerini tehdit altında hissedilebilirler. Bunun nedeni, olumsuz sonuçların (sınıfta kalmak ya da işten kovulmak gibi) kişilere neler getireceğinin önceden bilinmesidir (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 kaygı, kişilerin en büyük korkularının başkalarının gözü önünde onları küçük düşürecek bir harekette bulunmalarınıdır. Bu düşünceye sahip kişilerin, başkaları ile etkileşimde bulunmalarını gerektiren durumlardan korkar ve bu durumlardan olabildiğinde uzak durmayı tercih ederler (Karacan, Şenol ve Şener, 1996). Diğer insanlar ile daha az etkileşime geçerler ve kişiler arası ilişki kurmakta sıkıntı yaşamaktadırlar. Sosyal kaygı, yaygın olarak görülen psikiyatrik bir rahatsızlık olan sosyal kaygı bozukluğu olarak da değerlendirilmektedir. Sosyal kaygısı yüksek bireylerin, günlük yaşamlarında zorlandıkları ve günün her anında bu durumlardan kaçınmayı tercih ettikleri görülmektedir. Kişilerin sosyal kaygı yaşamalarına neden olan bazı önemli noktalar mevcuttur. Bunlardan biri ya da birkaçı 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).

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).

Turizm sektörünün emek yoğun olması ve insana dayalı bir hizmet sektörü (Köroğlu, 2013) olmasından dolayı riskli bir alan olması özelliğini korumaktadır (Temizkan vd., 2013). Son yıllarda her yıl milyonlarca insan kendi yaşadıkları yerleri geçici süreliğine bırakarak turizm olgusuna katılmaktadırlar. Bu hareketliliğe katılan turistler, turist rehberliği başta olmak üzere birçok meslek grubundan yardım almaktadırlar (Hacıoğlu ve Demirbulat, 2014:170). Profesyonel

turist rehberliği, ileri derecede iletişim becerisi gerektiren bir meslek grubudur. Turist rehberliği mesleği büyük bir bilgi donanımı ve kendini geliştirme zorunluluğu gerektirmektedir (Kuşluvan ve Çeşmeci, 2002 ve Ahipaşaoğlu, 2006:121). Bunun nedeni; turistler destinasyona gittiği zaman karşılıklarına çıkan ilk ve bazen tek kişinin turist rehberlerin olmasıdır (Ahipaşaoğlu, 2006:121; Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013:111).

Turizm rehberliği bölümünde 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.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Sosyal Kaygı Kavramı

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

Birçok araştırmacı sosyal kaygının ergenlik döneminde ortaya çıktığını savunmaktadırlar. Bu durumda, üniversite öğrencilerinin ergenlik dönemi sonrasını 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). Başka bir çalışmada da benzer sonuçlar görülmüş ve sosyal kaygının 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). Diğer bir araştırmada ise, 13-14 yaşlarında sosyal kaygının en üst düzeye ulaştığı bulunmuştur (Johnson, Inderbitzen-Nolan ve Anderson, 2006).

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).

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 vd., 1978), sıklıganlık (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) 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. İsveç'te yapılan sosyal kaygı çalışmasında, sosyal kaygının kültürle ilgili bir olgu olduğu belirlenmiştir. (Heimberg vd., 1997).

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).

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 (Çağlar vd., 2012). Hamarta ve Baltacı'nın (2013) araştırmasına göre, sosyal kaygı ile problem çözme 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.

Sosyal Etkileşim Kaygısı Kavramı

İnsanoğlu sosyal bir varlık olarak hayatını sürdürmektedir. İnsanlar sohbet ederek, bir grup içerisinde katılarak, söyleşmeler imzalayarak diğer insanlar ile sürekli bir etkileşim halinde

bulunmaktadırlar. İnsanlar yaradılışı itibarıyla başkaları ile sosyal olarak temas içerisinde bulunmaya yatkındırlar. Diğer insanlar ile etkileşim halinde olarak içerisinde bulunduğumuz dünyayı anlama biçimimiz yönlendirilmiş ve şekillenmiş olmaktadır (Hayes, 2016: 1). 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: 720). Yapılan bir araştırmaya göre, sosyal etkileşim kaygısının depresyon (Naragon-Gainey vd., 2014) ve anne baba tutumları ile (Johnson vd., 2001) ilişkili olduğu da saptanmıştır.

Profesyonel Turist Rehberliği

1980’lerden sonra turizm sektörü Türkiye’de büyük gelişmeler göstermeye başlamıştır. Bu gelişim süreci içerisinde turist rehberlerinin rolü büyüktür (Tosun ve Temizkan, 2004: 353). Kitle turizminin artışı ile birlikte seyahat acentalarına talep artışı da beraberinde turist rehberlerine olan talebi de arttırmaktadır (Batman vd., 2000:3). Bir turist rehberi ülkesinin aynası niteliği taşımaktadır (Cohen vd., 2002: 920). Özellikle büyük organize turlar ile ülkeye gelen bir turistin en uzun süre birlikte olduğu ve etkilendiği kişi turist rehberleridir. Bunun nedeni, turistin 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). Turist rehberliği mesleği tanımı, ‘*Satışı gerçekleştirilmiş 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).

Turist rehberliği mesleği, her gün farklı destinasyonlarda bulunulan, her daim seyahat eden (Yıldırım, 2018: 96), birçok farklı insan ile etkileşim halinde olan bir meslek olarak görülmektedir. Birçok araştırmacı profesyonel turist rehberlerinin çok yönlü becerilere sahip olmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Bir turist rehberi aynı zamanda, anlatıcı, çevirmen, psikolog, animatör gibi birçok role sahiptir (Bowie ve Chang, 2005:305). Ahipaşaoglu’na göre (2006:122) turist rehberinin altı temel görevi bulunmaktadır. Bunlar, iletişim, yönetim, tanıtma ve bilgilendirme, eğlendirme, olağan dışı durumlar ile baş edebilme ve hakkaniyeti sağlamadır. Turist rehberinin sahip olması gereken özelliklerinden biri olan iletişim son derece önem arz etmektedir.

Hacıoğlu’na göre (2013:180) ise bir turist rehberinin sahip olması gereken başlıca özellikler, resmi makamlar tarafından onaylı diploma sahibi olmak, sorumluluk duygusu taşımak, liderlik özelliğine sahip olmak, hoşgörülü ve esnek olmak, otorite sahibi olmak, insan psikolojisinden iyi anlamak, geniş bir genel kültüre sahip olmak, yolunda gitmeyen birtakım sorunlar karşısında doğru ve hızlı karar vermek, birden fazla lisan bilmek ve konuşmak olarak özetlenmiştir.

Gerçekleştirilen alan yazın taraması sonucunda profesyonel turist rehberliği mesleğinde temel yetenek ve becerilerinin yanı sıra güçlü bir iletişim yeteneğininde bulunması gerektiği anlaşılmaktadır. Başkaları ile güçlü bir iletişim kurma kapsamında turist rehberliği mesleğini icra etmek isteyen öğrencilerin toplum önünde konuşma, tanımadığı kişiler ile konuşmaktan çekinme ve sosyal bir ortamda kaygı yaşamaları gibi bir takım olumsuz durumlar ile karşılaşmaması gerekmektedir. Yapılan incelemeler neticesinde profesyonel turist rehberliği adaylarının mezuniyet sonrasında mesleğini yapmak istemeleri ya da istememelerinin arasında neden olarak sosyal etkileşim kaygısının etkisinin olup olmadığına yönelik bir araştırmaya rastlanmamıştır.

Bu doğrultuda araştırmanın ilgili alan yazına katkı sağlaması açısından önem arz ettiği düşünülmektedir.

YÖNTEM

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

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 bölümünde 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.

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). Bu yargıdan yola çıkarak araştırmanın problemi "Balıkesir Üniversitesi turizm rehberliği lisans öğrencilerinin sosyal etkileşim kaygı düzeylerinin mezuniyet sonrası mesleklerini yapmalarında bir etkisi var mıdır?" bu şekilde oluşturulmuştur.

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 orijinaline 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 gruplardaki etkileşimlerin kaygılarını ölçmek için oluşturulmuştur (Mattick ve Clark, 1998). Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda Sosyal Etkileşim Kaygı Ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı 0,87 ve Sosyal Fobi Ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı 0,92 olarak saptanmıştır.

Öncelikle anket formunda yer alan veriler bilgisayar ortamına aktararak 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 yek yönlü varyans (One-Way ANOVA) analizinden yararlanılmıştır.

Çalışmanın evreni, Balıkesir Üniversitesi 2018-2019 Eğitim-Öğretim yılı içerisinde bulunan turist rehberliği lisans öğrencilerinden oluşmaktadır. Araştırma evreni 679 turist rehberliği öğrenciden oluşmaktadır. Toplamda 272 anket uygulanmış olup bunların 6 tanesi eksik ve tutarsız olması nedeniyle değerlendirmeye tabii tutulmamıştır. Son olarak değerlendirilen 266 anketin araştırmada kullanılacak nitelikte ve yeterlilikte olduğu tespit edilmiştir (Altunışık vd., 2015).

BULGULAR

Bu bölümde araştırmanın bulgularına ve analizlerine yer verilmiştir. Araştırmaya katılan Balıkesir Üniversitesi turist rehberliği bölümünde okuyan lisans öğrencilere ilişkin demografik özellikler aşağıda yer almaktadır. Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini belirlemeye yönelik olarak cinsiyeti, yaşı, sınıfı, aile geliri, staj yapısı yapmadığı, part-time çalışma durumu, kaldığı yeri ve bir hafta içerisinde kaç defa dışarı çıktığı soruları sorulmuştur. Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 1’de görülmektedir;

Tablo 1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

Değişkenler	Gruplar	n	%
Cinsiyet	Kadın	131	49,2
	Erkek	135	50,8
Yaş	18 ve altı	14	5,3
	19-21 yaş	176	66,2
	22-25 yaş	69	25,9
	26 ve üzeri	7	2,6
Sınıf	1. Sınıf	45	16,9
	2. Sınıf	77	28,9
	3. Sınıf	60	22,6
	4. Sınıf	84	31,6
Aile Gelir	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
Staj	Evet	146	54,9
	Hayır	120	45,1
Part-time çalışmak	Evet	31	11,7
	Hayır	235	88,3
Kaldığı Yer	Yurt/Apart	130	48,9
	Öğrenci Evi	111	41,7
	Aile Yanı	25	9,4
Bir Haftada Dışarı Çıkma Sıklığı	Haftada 1 kez	76	28,6
	Haftada 2-4 kez	120	45,1
	Haftada 5 ve üzeri	70	26,3

Tablo 1’e göre, katılımcıların 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 Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. Lisans Öğrencilerinin Mezuniyet Sonrası Rehberlik Mesleğini Yapma Tercihlerine İlişkin Bulgular

Değişken	Gruplar	n	%
Mezuniyet sonrası rehberlik mesleğini yapma durumu	Evet	161	60,5
	Hayır	105	39,5

Tablo 2'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.

Sosyal Etkileşim Kaygısına İlişkin Bulgular

Sosyal etkileşim kaygı ölçeğine ait standart sapma ve aritmetik ortalama değerleri Tablo 3'te sunulmuştur. Tablo 3 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 olduğunu 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 görüldüğümü 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.

Tablo 3. SEKÖ Ölçeğine İlişkin Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri

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

Sosyal Etkileşim Kaygı Puanlarının Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması

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 Tablo 4'te kişi sayıları ile bağlantısı aşağıda verilmiştir;

Tablo 4. Katılımcıların SEKÖ Puan Dağılımları

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

Tablo 4'e göre, katılımcıların SEKÖ puanlarının %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 kaygı düzeyinde oldukları görülmektedir.

Katılımcıların SEKÖ puanlarının cinsiyete göre dağılımı verilmektedir. SEKÖ puanlarının cinsiyete göre belirlenmesinde çapraz tablo oluşturulmuştur. 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.

Katılımcıların SEKÖ puanlarının yaşlarına göre dağılımında 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 ortaya çıkmıştır.

Katılımcıların SEKÖ puanlarının yaşlarına göre dağılımına göre turist rehberliği lisans 1. sınıf öğrencilerinin %15,8'i, 2. sınıf öğrencilerinin %27,1'i, 3. sınıf öğrencilerinin %17,3'ü ve 4. sınıf öğrencilerinin %26,7'si SEKÖ puanlarının 0-33 (normal düzey) olduğu görülmektedir.

Katılımcıların SEKÖ puanlarının aile gelir düzeylerine göre dağılımına 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.

Katılımcıların SEKÖ puanlarının staj durumlarına göre dağılımına göre turist rehberliği lisans öğrencilerinin staj yapanların %46,6'sı ve staj yapmayanların %40,2'si SEKÖ puanlarının 0-33 (normal düzey) olduğu görülmektedir.

Katılımcıların SEKÖ puanlarının part-time çalışma durumlarına göre dağılımına 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.

Katılımcıların SEKÖ puanlarının part-time çalışma durumlarına göre dağılımına 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.

Katılımcıların SEKÖ puanlarının part-time çalışma durumlarına göre dağılımına 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.

Katılımcıların SEKÖ puanlarının mezuniyet sonrası turist rehberliği mesleğini yapma çalışma durumlarına göre dağılımına 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.

Sosyal Etkileşim Kaygı Ölçeğinin T Testi Sonuçları

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.

Katılımcıların sosyal etkileşim kaygıları ile cinsiyetleri arasında yapılan t testi sonuçlarına göre istatistiksel olarak ($t=,750$; $p=0,454>0,05$) bir fark saptanamamıştır. 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. 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. 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.

Sosyal Etkileşim Kaygı Ölçeğinin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

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.

Turist rehberliği lisans öğrencilerinin yaşları ile sosyal etkileşim kaygıları arasında ($F=1,427$; $P=,235>0,05$) anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Katılımcıların sınıfları ile sosyal etkileşim kaygıları arasında ($F=4,731$; $P=0,003<0,05$) anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Katılımcıların aile gelirleri ile sosyal etkileşim kaygıları arasında ($F=,433$; $P=,825>0,05$) anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Çağlar vd. (2012) de sosyal etkileşim kaygısı ile aile gelirleri arasındaki ilişkiye ilişkin benzer sonuçlar elde etmişlerdir. Katılımcıların kaldıkları yer ile sosyal etkileşim kaygıları arasında ($F=,962$; $P=,384>0,05$) anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Katılımcıların bir haftada içerisinde dışarı çıkma sıklıkları ile sosyal etkileşim kaygıları arasında ($F=2,135$ $P=,120>0,05$) anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Sosyal Kaygıya İlişkin Bulgular

SFÖ ölçeğine ilişkin bulgular yer almaktadır. Sosyal fobi ölçeğine ait standart sapma ve aritmetik ortalama değerleri Tablo 5'te sunulmuştur;

Tablo 5. SFÖ Ölçeğine İlişkin Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri

İFADELER	\bar{x}	S.S.
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 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
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

Tablo 5 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.

Sosyal Fobi Ölçeğinin T Testi Sonuçları

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.

Katılımcıların sosyal fobileri ile cinsiyet değişkenleri arasında yapılan t testi sonuçlarına göre istatistiksel olarak ($t=1,048$; $p=,296>0,05$) bir fark saptanamamıştır. Katılımcıların sosyal fobileri ile staj durumları değişkenleri arasında yapılan t testi sonuçlarına göre istatistiksel olarak ($t=,899$; $p=,370>0,05$) bir fark saptanamamıştır. 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. Katılımcıların sosyal fobileri ile mezuniyet sonrası rehberlik mesleğini yapma durumları değişkenleri arasında yapılan t testi sonuçlarına göre istatistiksel olarak ($t=1,939$; $p=,054>0,05$) bir fark saptanamamıştır.

Sosyal Fobi Ölçeğinin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

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.

Turist rehberliği lisans öğrencilerinin yaşları ile sosyal fobileri arasında ($F=2,223$; $P=,086>0,05$) anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Katılımcıların sınıfları ile sosyal fobileri arasında ($F=2,450$; $P=,102>0,05$) anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Katılımcıların aile gelirleri ile sosyal fobileri arasında ($F=,787$; $P=,560>0,05$) anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Katılımcıların kaldıkları yer ile sosyal fobileri arasında ($F=,567$; $P=,568>0,05$) anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Katılımcıların bir haftada dışarı çıkma sıklıkları ile sosyal fobileri arasında ($F=1,643$; $P=,195>0,05$) anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER

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 zorluklarla karşılaştıkları görülmektedir.

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 eşitliği olduğu görülmektedir.

Katılımcıların yaş aralıklarının ise daha çok 19-21 yaş aralığındadır. 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 durumlarında çoğunluğun 'Evet' cevabını verdikleri ve bu mesleği isteyerek seçtikleri anlaşılmaktadır.

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 çıkmaktadır. Ergenlik döneminde ya da ergenlik sonrası olan üniversite öğrencilerinde anne ve babanın rolü büyüktür. Ebeveynlerin gence yaklaşırken yol gösterici ve anlayışlı yaklaşımları olumlu etkiler yaratacaktır. Gençleri ailelerinden daha fazla gören ve daha fazla vakit geçiren akademisyenlerinde sosyal etkileşim ve sosyal kaygı yaşayan öğrencilere karşı olan tutumlarında onların kişisel ve sosyal gelişmelerini etkileyecektir. Turist rehberliği mesleğine karşı akademisyenlerin cesaretlendirici davranışları da son derece önemlidir.

Sosyal etkileşim kaygısı ve sosyal kaygısı yüksek olan öğrenciler belirlenerek onlara profesyonel desteklerde 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 yapılarıdır. 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 alamadığı düşünülen kişilere de çalışma 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, hangi durumlarda daha çok kişilerin sosyal medya kullanımlarının arttığı ve kaygı durumları doğrultusunda içlerine kapandıkları öğrenciler, aileler ve çalışanlar üzerinde araştırılabilir. Teşhis ve tanı koymak için, teknolojinin faydalarından yararlanılarak psikolojik desteklerin sanal ortamlar üzerinden verilmesi de olumlu ve büyük ölçüde fayda sağlayabilmektedir.

KAYNAKÇA

- Ahipaşaoğlu, S. (2006). *Turizmde Rehberlik*. (2. Basım), Ankara: Gazi Kitabevi.
- Arkowitz, H., Hinton, R., Perl, J., and Himadi, W. (1978). Treatment Strategies for Dating Anxiety in College Men Based on Real-Life Practice. *The Counseling Psychologist*, 7(4): 41-46.
- Avcıktur, C. (2015). *Turizm Sosyolojisi*. (4. Basım), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Avşar, V. (2019). *Bilişsel Davranışçı Terapiye Dayalı Bireysel Psikolojik Danışmanın Sosyal Kaygı, Özyeterlik ve Psikolojik İyi Oluş Üzerindeki Etkisi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
- Baltacı, Ö. ve Hamarta, E. (2013). Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Kaygı, Sosyal Destek ve Problem Çözme Yaklaşımları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Eğitim ve Bilim*, 38/167(2013): 226-240.
- Batman, O., Yıldırğan, R. ve Demirtaş, N. (2000). *Turist Rehberliği*. Adapazarı: Değişim Yayınları.
- Bayramkaya, E., Toros, F. ve Özge, C. (2005). Ergenlerde Sosyal Fobi ile Depresyon, Öz Kavram, Sigara Alışkanlığı Arasındaki İlişki. *Klinik Psikofarmakoloji Bülteni*, 15: 165-173.
- 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.
- Cohen, E. H., Maurice, I., and Eynath, C. (2002). A New Paradigm in Guiding-The Matric as a Role Model. *Annals of Tourism Research*, 29(4): 919-932.
- Çağlar, M., Dinçyürek, S. ve Arsan, N. (2012). Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Kaygılarının Analizi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 43: 106-116.
- 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), ss.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*, 2: 34-51.
- Eng, W., Coles, M. E., Heimberg, R. G. and 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.
- Erkan, Z. (2002). *Ergenlerin Sosyal Kaygı Düzeyleri, Ana- Baba Tutumları ve Ailede Görülen Risk Faktörleri Üzerine Bir Çalışma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.

- Güleç, C. ve Köroğlu, E. (1997). *Psikiyatri Temel Kitabı Cilt:1*, Ankara: HYB Yayıncılık.
- 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.
- Hacıoğlu, N. (2013). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. (7. Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Hacıoğlu, N. ve Demirbulat, Ö. G. (2014). Türkiye’de Turizm Rehberliği Eğitiminin İlgili Mevzuat Çerçevesinde Kavramsal Analizi, 15. *Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri*, Engelsiz Turizm, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık, ss: 170-185.
- Hansford, B. C., and 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. and Liebowitz, M. R. (1999). Relation Of Marital Status to Social Phobia Severity. *Depression and Anxiety*, 10: 28-32.
- Hayes, N. (2016). *Sosyal Psikolojinin Temelleri*. (Çeviren, A. E. Koca ve S. K. Torlak) Ankara: Atfı Yayınları.
- Heimberg, R. G., Makris, G. S., Juster, H. R., Ost, L. G., and Rapee, R. M. (1997). Social phobia: A Preliminary Cross-National Comparison. *Depression and Anxiety*, 5: 130-133.
- Johnson, H. S., Inderbitzen-Nolan, H. M. and Anderson, E. R. (2006). The Social Phobia: Validity and Reliability in an Adolescent Community Sample. *Psychological Assessment*, 18(3): 269-277
- Johnson, H. D., La Voie, J.C., and Mahoney, M. (2001). Interparental Conflict and Family Cohesion: Predictors of Loneliness, Social Anxiety, and Social Avoidance in Late Adolescence. *Journal of Adolescent Research*, 16(3): 304-318.
- Karacan, E., Şenol, S. ve Şener, Ş. (1996). Çocukluk ve Ergenlik Çağında Sosyal Fobi, 3 P *Dergisi Sosyal Fobi Ek Sayısı*, 4(1):28-33.
- Karaçal, İ. ve Demirtaş, N. (2002). 4702 Sayılı Yasa Uygulamalarının Turizm Rehberliği Eğitimine Etkisi. Turizm Eğitimi Konferansı–Workshop (11-13 Aralık 2002) Bildirileri, Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü, ss.173- 184.
- Karakaş, Y. (2008). *Lise Öğrencilerinin Mükemmeliyetçilik Düzeyleri ile 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.
- Köroğlu, Ö. (2011). *İş Doymu 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 Dergisi*, (16): 91-112.
- Kuşlivan, S. ve Çeşmeci, N. (2002). Türkiye’de Turist Rehberliği Eğitiminin Sorunları ve Yeniden Yapılandırılması, *Turizm Eğitimi Konferansı Bildiriler Kitabı*, Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayını, 11- 13 Aralık 2002.

- Leary, M. R., and Dobbins, S. E. (1983). Social Anxiety, Sexual Behavior, and Contraceptive Use. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(6): 1347-1354.
- Leary, M. R., and Kowalski, R. M. (1995). *The Self-Presentation Model of Social Phobia*. 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.
- Lee, J. E. (2012) *Personality and Cultural Determinants of Social Anxiety in Asian Americans*, Washington State Univesity, Doktora Tezi.
- Liebowitz, M. R., Gorman, J. M., Fyer, A. J. and Klein, D. F. (1985). Social Phobia: Review of Neglected Anxiety Disorder, *Archives of General Psychiatry*, 42: 729-736.
- McCroskey, J. (1982). *The An Introduction to Retetorical Communication* (Forth Edition). Englewood Cliff: Prentice Hall.
- Naragon-Gainey, K., Rutter, L. A., and 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*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Pilkonis, P. A. (1977). The Behavioral Consequences of Shyness. *Journal of Personality*, 45(4): 596-611.
- Sübaşı, G. (2007). Üniversite Öğrencilerinde Sosyal Kaygıyı Yordayıcı Bazı Degiskenler, *Eğitim ve Bilim*, 144(32): 3-15.
- Temizel, S. (2014). *Üniversite Öğrencilerinde Sosyal Kaygıyı Yordayan Ailesel ve Bilişsel Faktörler*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Temizkan, S. P., Temizkan, R. ve Tokay, S. (2013). Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve Turist Rehberi Eğitiminde Yeni Bir Paradoks, 14. *Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri*, Turizmde Yenilik, Ankara: Detay Yayıncılık, ss.474-486.
- 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*, ss. 345-365.
- Watson, D., and Friend, R. (1969). Measurement of social-evaluative anxiety. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 33(4): 448-457.
- Yenipınar, U. ve Zorkirişçi, A. (2013). Türkiye ve Avrupa Birliği Ülkelerinde Turist Rehberliği Eğitimi, *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2): 111-136.
- 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.