



YÖRE HALKININ TURİSTLERLE İLİŞKİLERİNDE İLETİŞİM BECERİLERİ FARKLILIKLARININ SOSYO-DEMOGRAFİK FAKTÖRLERE GÖRE İNCELENMESİ:PAMUKKALE VE KARAHAYIT DESTİNASYONUNDA BİR ARAŞTIRMA*

Seher CEYLAN**,Nuray Selma ÖZDİPÇİNER***

Özet

Turizm sektörünün gelişimi, turistik destinasyondaki yöre halkını da yakından ilgilendirmekte ve yöre halkının turistlerle olan iletişimi önem kazanmaktadır. Literatürdeki araştırmalar, iletişim sürecini etkileyen önemli değişkenlerden biri olan iletişim becerilerinin, öğrenilebilir ve geliştirilebilir beceriler olduğunu ortaya çıkarmıştır. Bu açıdan bakıldığında, turizm sektöründe yöre halkının iletişim becerilerinin artırılması, taraflar arası kültürel etkileşimin gelişmesi ve yöre halkının turizmin gelişimine olan negatif tutumlarının azaltılması açısından büyük önem taşır. Yöre halkının genel iletişim becerileri üzerinde, demografik faktörlerinin (yaş, cinsiyet, gelir durumu, medeni durum, eğitim ve turizm eğitiminin) farklılık yaratıp yaratmadığını belirlemek amacıyla yapılan bu araştırmada Denizli ili Pamukkale ve Karahayit destinasyonundaki yöre halkından Likert ölçekli anket ile elde edilen veriler anova ve t testi ile analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda söz konusu demografik faktörlerin iletişim becerileri üzerinde farklılık yarattığı tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: *İletişim becerileri, Yöre halkı, Pamukkale, Turizm.*

EVALUATING COMMUNICATION SKILLS DIFFERENCES BETWEEN LOCAL RESIDENTS AND TOURISTS DUE TO SOCIO-DEMOGRAPHIC FACTORS: A RESEARCH ON PAMUKKALE AND KARAHAYIT DESTINATION

Abstract

The growth of tourism in a destination has a high impact on the local residents and the communication between the tourists and the local residents becomes highly important. Current literature suggests that communication skills, one of the important parameters that affect the communication process, are favorable to learn and advance. Therefore, the development of communication skills of local residents is necessary for effective cultural exchange and to improve their attitude against tourists. On this study the data collected by the likert scale surveys from the local people in Denizli Pamukkale and Karahayit destination were analyzed by T test and Anova for the purpose of the determine if it makes a difference the effects of the demographic factors (age, sex, income, marital status, education and tourism education) on the general communication skills of the local people. As a result of research it has been found these demographic factors make a difference on the communication skills.

Key words: *Communication skills, Local residents, Pamukkale, Tourism*

*Bu çalışma Seher CEYLAN'ın Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler enstitüsü'nde 2014'de kabul edilen "Turizm Sektörüne Hizmet Veren Yöre Halkının İletişim Becerileri ve Turistler Tarafından Algılanması:Pamukkale Destinasyonunda Karşılaştırmalı Bir Araştırma" isimli doktora tezinden üretilmiş olup, 2015'de "1st International Annual Meeting of Sosyo-economy Society" de bildiri olarak sunulmuş ve sadece özeti yayınlanmıştır. Bu bildiri, PAU BAP birimi tarafından desteklenmiştir.

*Yrd. Doç. Dr., Pamukkale Üniversitesi İletişim Fakültesi, DENİZLİ.

e-posta:ceylans@pau.edu.tr

***Doç. Dr., Pamukkale Üniversitesi Denizli Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, DENİZLİ.

e-posta:nselma@pau.edu.tr

1. GİRİŞ

Günümüzde birçok insanı ilgilendiren bir sektör olan turizm, ülkelere döviz gelirleri sağlamakta, yatırımların, üretimin ve istihdamın artmasında önemli rol oynamaktadır. Turizm sektörünün gelişimi, turistik destinasyondaki yöre halkını da yakından ilgilendirmekte ve yöre halkının turistlerle olan iletişimi daha çok önem kazanmaktadır. Emek yoğun bir endüstri olan turizm sektöründe de yöre halkı ve turistler karşılıklı iletişim içindedir. İletişim becerilerinin geliştirilebilmesiyle söz konusu taraflar arasındaki iletişim daha etkin kurulabilecek ve bu hem yöre halkının hem de yöreyi ziyaret eden turistlerin tatminine katkıda bulunacaktır.

Bu açıdan bakıldığında, turizm sektöründe yöre halkının iletişim becerilerinin artırılması gerekliliği de ön plana çıkmaktadır. Yapılan çalışmalarda, iletişim sürecini etkileyen önemli değişkenlerden biri olan iletişim becerileri konusunda verilen eğitimlerin, iletişim becerilerini arttırdığı, iletişim becerilerinin öğrenilebilir ve geliştirilebilir beceriler olduğu görülmüştür.

Bu çalışma, Pamukkale ve Karahayıt'daki yöre halkının genel iletişim becerileri üzerinde, demografik faktörlerinin (yaş, cinsiyet, eğitim, gelir durumu, medeni durum ve turizm eğitimi) farklılık yaratıp yaratmadığını belirlemek amacıyla yapılmıştır. Çalışma, yöre halkına iletişim becerileri konusunda yol gösterebilecek olması, yöre halkının iletişim becerileri ile ilgili sorunlarının belirlenmesi ve çözüm yollarının ifade edilmesi, yöre halkının iletişim becerilerini geliştirerek, yöredeki turizm faaliyetlerinin gelişmesinin ve destinasyonu ziyaret eden turistlerin tatmininin sağlanması ile Pamukkale ve Karahayıt'ın daha çok tercih edilen bir destinasyon olması yönünde öneriler ortaya koyması açısından önemlidir.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Geçtiğimiz otuz yılda yerel halkın turizme yönelik davranışlarına ilişkin yüzlerce çalışma yapılmıştır (Nunkoo vd., 2013). Ancak bunların hiçbiri yerel halkın iletişim becerilerine yönelik değildir. Bunların bir kısmı iletişim becerilerinin öğrenilebilirliğine (Babadağlı vd., 2006; Karagöz ve Kösterelioğlu, 2008; Korkut, 2005; Arslan vd, 2010; Gölönü ve Karıcı, 2010), bir kısmı ise öğretilebilirliğine ilişkindir (Keçeci ve Taşocak, 2009; Doğanay ve Keskin, 2008; Scarinci ve Pearce 2012). Araştırmaların bir kısmı ise yöre halkı ile turistler arasındaki iletişime ilişkindir (Çakıcı ve Aksu 2006; Avcı ve Sayılır, 2006).

Yöre halkı ve demografik faktörlere ilişkin yapılan araştırmalarda; Doğan ve Üngüren (2010), Alanya halkının turizme sosyo-kültürel açıdan bakışını değerlendirmiş ve halkın bu yöndeki algılamalarının eğitim, medeni durum, meslek ve turizmle bağlantı gibi demografik faktörlere bağlı olarak değişiklik gösterdiğini ortaya koymuşlardır. Akova (2006), Cumalıkızık destinasyonunda yaptığı araştırmada, yerel halkın demografik özellikleri, yaşama süresi, turizmle ilgili bir işte çalışma durumu, bölgenin yerlisi olma (aidiyet) ve turistlerle temas kurma durumu ile ilgili değişkenlerle turizmin algılanan etkileri arasında anlamlı farklılıklar tespit etmiştir.

Karaman ve Avcıkurt (2011), turizmin yerel halk üzerindeki etkilerini inceledikleri araştırmada, toplumlar arası kültürel etkileşimin önemli olduğunu ortaya koymuşlardır. Ekiz ve Köker (2010) de, yaptıkları çalışmada, turistlerin belirgin şikâyet etme davranışlarını ve şikâyetin kısıtlayıcı faktörlerini incelerken, özellikle iletişimin, turistler ve ziyaret ettikleri yerde yaşayanlarla ilgili olarak iki farklı kültür arasında etkileşimi sağlayan önemli bir etken olduğunu ortaya koymuşlardır. Gürbüz (2002) ise, turistler ile yöre halkı arasında meydana gelebilecek olumsuz olayların sonuçlarını ortadan kaldırmak için öncelikle ev sahibi durumunda olan yöre halkının eğitimine önem vermek gerektiğini ortaya koymuştur. Avcıkurt vd (2007)'de çalışmalarında, turizmin sosyo-kültürel etkilerinin araştırmış, turizmin olumlu sosyo-kültürel etkilerinin artırılması için, yerel halk açısından etkin iletişim sistemlerinin oluşturulmasına çalışılmasının, turistlere hizmet sağlayan kişilerin niteliklerine ve eğitimine ayrı önem

verilmesinin üzerinde durulmuştur. Beypazarı'ndaki turist-yerli halk etkileşimini konu edinen Çetin (2009) çalışmasında, yörede turizmin gelişmesi için yerli halkla işbirliği yapılması, turizm faaliyetlerinin tamamında yerel halkın aktif görev alması ve turistlerle etkili iletişim kurabilmesi için eğitilmesi üzerinde durmuştur.

İletişim becerileri ile demografik faktörlere ilişkin araştırmalarda ise, Korkut (1996), "İletişim Becerilerinin Değerlendirilme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Güvenirlik ve Geçerlik Çalışmaları" başlıklı çalışmasında, iletişim becerilerinin, yaşantılar yoluyla öğrenildiği, gözlenebilir, ölçülebilir, tekrarlanabilir, öğretilabilir beceriler olduğunu, bu becerilerin öğrenilmesi sürecinde cinsiyet farklılıklarının önem kazandığını ortaya çıkarmıştır. Suchankova (2014) ise gerçekleştirdiği araştırma sonucunda bir diğer kültürle konuşurken, sosyal, kişisel ve kültürlerarası yetkinliğin ve iletişimin normlarına ilişkin bilgi, tolerans ve duyarlılığın önemli olduğunu tespit etmiştir. Özerbaş vd. (2007) çalışmalarında, öğretmen adaylarının algıladıkları iletişim becerisi düzeyleri incelenmiş ve araştırma sonucunda, cinsiyet ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Cinsiyetin iletişim becerileri üzerinde farklılık yarattığına ilişkin bir diğer bulgu da, Kılıçgil vd. (2009)' ne aittir. İki farklı üniversitenin beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi amacıyla yapılan bu çalışmada, cinsiyet açısından iletişim becerilerinin farklılık gösterdiği ve iletişim becerileri ile ilgili eğitimler verildiğinde, bireylerin iletişim becerilerinin gelişeceği ortaya konulmuştur. Demografik verilerle iletişim becerilerine ilişkin yapılan diğer bir çalışmada ise, Tokmak vd. (2012), iletişim becerileri, kişilik özellikleri ve iletişim becerilerinin; cinsiyet, yaş ve eğitim seviyesine göre farklılık gösterip göstermediğini araştırmışlar ve turizm öğrencilerinin kişisel başarısının iletişim becerilerini anlamlı ve pozitif yönde etkilediğini ortaya koymuşlardır.

Literatür taramasından görüldüğü üzere iletişim becerileri ile yöre halkının demografik faktörleri arasında doğrudan bağlantılı bir araştırma bulunmaması sebebiyle konunun önemli olduğu ve bu alanda literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

3. ARAŞTIRMANIN AMAÇ VE YÖNTEMİ

Bu çalışma, yöre halkının genel iletişim becerileri üzerinde, demografik faktörlerin (yaş, cinsiyet, eğitim, gelir durumu, medeni durum ve turizm eğitimi) farklılık yaratıp yaratmadığını belirlemek amacıyla yapılmıştır. Çalışma, Nisan 2013-Ağustos 2013 tarihleri arasında Pamukkale ve Karahayıt destinasyonunda yapılan yüzyüze anketlerle gerçekleştirilmiştir. İletişim becerilerini ölçmede kullanılan anket formu, iletişim becerilerini ölçmek için geçerlilik ve güvenilirliği onaylanmış olan Fidan Korkut'a ait 43 ifadelik İletişim Becerileri Envanterinden uyarlanmıştır. Ankette yer alan ifadeler beşli Likert ölçeği kullanılarak ölçülmüştür. Katılımcılardan ölçekteki her bir ifadenin karşısında yer alan kesinlikle katılmıyorum (1), katılmıyorum (2), ne katılıyorum ne katılmıyorum (3), katılıyorum (4) ve kesinlikle katılmıyorum (5) seçeneklerinden birisini seçmeleri istenmiştir. Orijinal ölçekte yer alan ifadelerin tamamı bu çalışmada da kullanılmıştır. Ölçek ifadeleri, özü değişmeyecek şekilde yöre halkına uyarlanmıştır. Bu araştırmanın evreni, Pamukkale ve Karahayıt'da yaşayan ve turizm sektöründe çalışan yöre halkıdır. Toplam nüfus, 3.357'dir. Evreni oluşturacak sayı, Karahayıt ve Pamukkale'nin nüfusu olarak alınmıştır (Karahayıt nüfus 1.135, Pamukkale nüfus 2.222'dir).

Çalışmada, yöre halkına yönelik yapılan 437 anket değerlendirmeye alınmış ve anketlerin sonuçlarından elde edilen veriler SPSS 13 programı ile analiz edilmiştir. Anketlerin cronbach alpha değeri 0,75 olarak tespit edilmiştir. Likert ölçeği kullanılarak elde edilen veriler Anova ve T testi ile analiz edilmiştir. Çalışma sonucunda söz konusu tüm demografik faktörlerin, iletişim becerileri üzerinde farklılık yarattığı tespit edilmiştir.

Yöre halkına yönelik örneklem büyüklüğünün seçiminde de Ryan'ın (1995) geliştirdiği formül (Yaylı ve Öztürk, 2006) kullanılmıştır. Toplamda 500 adet anket dağıtılmış ancak hatalı

olanlar ve geri dönmeyenler değerlendirmeye alınamamıştır. Değerlendirmeye alınan anket sayısı 437'dir. Çalışmada yargısal örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

$$n = \frac{N \cdot P \cdot q}{(N - 1) \cdot B^2 + P \cdot q} = \frac{(3357) \cdot (0,5) \cdot 0,5}{(3357 - 1) \cdot (0,05)^2 + (0,5) \cdot (0,5)} = 381$$

Çalışmada, yöre halkına yönelik yapılan 437 anket değerlendirmeye alınmış ve anketlerin sonuçlarından elde edilen veriler SPSS 13 programı ile analiz edilmiştir. Anketlerin cronbach alpha değeri 0,75 olarak tespit edilmiştir. Veriler, Likert ölçeği kullanılarak elde edilmiştir. Bu testler yapılmadan önce, verilerin normal dağılım gösterip göstermediği test edilmiş, çarpıklık ve basıklık değerleri +1,5 -1,5 arasında olduğundan verilerin normal dağıldığı görülmüştür (Tabachnick ve Fidell, 2013). Bu sebeple parametrik testlerden Anova ve T testi ile analiz edilmiştir. Araştırma, Nisan 2013- Temmuz 2013 arasında yapılmıştır.

4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Ankete cevap veren yöre halkının demografik bulguları Tablo 1'de belirtilmektedir.

Tablo 1. Yöre halkının demografik bulguları

<u>Demografik faktörler</u>	<u>Sayı</u>	<u>Yüzde(%)</u>	<u>Demografik faktörler</u>	<u>Sayı</u>	<u>Yüzde(%)</u>
<u>Cinsiyet</u>			<u>Turizm Eğitimi</u>		
Kadın	148	33.9	Var	33	7.6
Erkek	289	66.1	Yok	248	56.8
<u>Eğitim Durumu</u>			<u>Medeni Durum</u>		
İlkokul	92	21.1	Evli	255	58.4
Ortaokul	94	21.5	Bekâr	181	41.4
Lise	178	40.7	<u>Yaş Durumu</u>		
Önlisans	43	9.8	25 yaş ve altı	120	27.5
Lisans/ lisansüstü	30	6.9	26-30 yaş	86	19.7
<u>Gelir Durumu</u>			31-35 yaş	72	16.5
500 tl ve az	11	2.5	36-40 yaş	62	14.2
501-999 tl	203	46.5	41-45 yaş	55	12.6
1000-1499 tl	132	30.2	46 ve üstü yaş	41	9.4
1500-1999 tl	52	11.9			
2000 tl ve üstü	37	8.5			

Anket formunu dolduran yöre halkının 148'i kadın 289'u ise erkektir. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında, 92'sinin ilkökul, 94'ünün ortaokul, 178'inin lise, 43'ünün ön lisans ve 30'unun ise lisans ve lisansüstü eğitime sahip olduğu görülmektedir. Ankete cevap verenlerin gelir durumları incelendiğinde, 11'inin 500 tl ve daha az, 203'ünün 501-999 tl arası, 132'sinin 1000-1499 tl arası, 52'sinin 1500-1999 tl arası ve 37'sinin 2000 tl ve üstü gelire sahip olduğu görülmektedir. Ankete cevap verenlerin turizmle ilgili eğitim durumlarına bakıldığında, 33'ünün turizmle ilgili eğitim aldığı, 248'inin ise turizmle ilgili eğitim almadığı görülmüştür. Araştırma kapsamındaki yöre halkının medeni durumları incelendiğinde katılımcıların 255'inin evli, 181'inin ise bekâr olduğu görülmüştür. Ankete cevap veren yöre halkının yaş durumlarına bakıldığında 120'sinin 25 yaş ve altı, 86'sinin 26-30 yaş aralığında, 72'sinin 31-35 yaş aralığında, 62'sinin 36-40 yaş aralığında, 55'inin 41-45 yaş aralığında ve 41'inin de 46 yaş ve üstü olduğu görülmüştür.

Yöre halkının yaşları ile iletişim becerilerini değerlendirmeleri arasındaki farklılıklar incelenmiş ve sonuçlar Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Yöre halkının yaşlarına ilişkin anova testi sonuçları

İfadeler	25 yaş ve altı	26-30 yaş arası	31-35 yaş arası	36-40 yaş arası	41-45 yaş arası	46 yaş ve üstü	Scheffe	F	p
Turistler konuşurken sabırsızlanır, sözünü keserim	1,8655	2,2558	1,9155	1,9180	2,6182	2,1222	1-5,3-5	4,060	0,001
Turistlerin yüzüne baktığım halde sözlerini dinlemem.	2,2458	2,8023	2,4648	2,6557	2,8182	2,5000	-	2,392	0,037
Turistleri kontrol etmeye çalışırım	2,6583	2,9884	3,0694	2,5085	2,9630	3,1951	-	2,439	0,034
Turistlerden özür dilemek zor gelir.	2,1250	2,6047	1,9167	2,3226	2,7963	3,1951	1-6,3-5,6-3	6,808	0,000
Turistlerle konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmem.	3,6917	4,0349	3,8000	4,0323	3,4815	3,9250	-	2,624	0,024
Turistlerin dinlemeye istekli olup olmadığını anlamaya çalışırım	3,5583	4,0706	4,0290	3,9355	3,6296	3,8780	1-2	4,096	0,001

“Turistler konuşurken sabırsızlanır ve onların sözünü keserim.” ifadesine yaşları açısından katılımcıların tutumları incelendiğinde anlamlı farklılıklar bulunmuştur ($F=4,060$ $p<0,001$). 41-45 yaş aralığındaki çalışanların, 25 yaş ve altı çalışanlar ile 31-35 yaş aralığındaki çalışanlara oranla, turistler konuşurken sabırsızlanarak onların sözünü kesmeye yönelik tutuma daha çok katıldıkları ortaya çıkarılmıştır. “Turistlerin yüzüne baktığım halde sözlerini dinlemediğim olur.” ifadesinde de 41-45 yaş aralığındaki çalışanlar, diğer yaş gruplarındaki çalışanlara göre farklı bir tutum sergilemektedirler ($F=2,392$ $p<0,037$). 41-45 yaş aralığındaki çalışanların diğer yaş gruplarındaki çalışanlara oranla, turistlerin yüzüne baktıkları halde sözlerini dinlemediklerinin de olduğu tutumuna daha çok katıldıkları tespit edilmiştir. Turistleri kontrol etme çabalarına yönelik tutumlar yönüyle bakıldığında, katılımcıların yaşları açısından anlamlı fark bulunmuştur ($F=2,439$ $p<0,034$). “Turistleri kontrol etmeye çalışırım.” ifadesine 46 yaş ve üstü gruptaki çalışanların diğer tüm yaş gruplarındaki çalışanlara oranla daha fazla katıldıkları tespit edilmiştir. Katılımcıların yaşları ile turistlerden özür dilemenin zor gelmesi hakkındaki değerlendirmeleri arasındaki fark anlamlıdır ($F= 6,808$ $p<0,000$). “Turistlerden özür dilemek bana zor gelir.” tutum cümlesine 46 yaş ve üstü çalışanların 25 yaş ve altı ile 31-35 yaş aralığındaki çalışanlara oranla; ve 41-45 yaş aralığındaki çalışanların da 31-34 yaş aralığındaki çalışanlara oranla daha fazla katıldıkları ortaya konulmuştur. “Turistlerle konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmem.” ifadesine, 46 yaş ve üstü çalışanlar, diğer tüm yaş grubundaki çalışanlara göre daha fazla katılmaktadır. ($F=2,624$ $p<0,024$). Buna göre 46 yaş ve üstü çalışanların turistlerle konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmemeye hususuna daha eğilimli oldukları ortaya çıkarılmıştır. “Turistlerin dinlemeye istekli olup olmadığını anlamaya çalışırım.” ifadesinde 26-30 yaş aralığındaki çalışanlarla 25 yaş ve altı aralığındaki çalışanlar arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=4,096$ $p<0,001$). Buna göre 26-30 yaş aralığındaki çalışanların turistlerin dinlemeye istekli olup olmadıklarını anlamaya çalışma tutumuna, 25 yaş ve altı çalışanlara oranla daha çok katıldıkları tespit edilmiştir.

Tablo 3. Yöre halkının cinsiyetine ilişkin t testi sonuçları

İfadeler	Kadın	Erkek	t	p
Turistleri kontrol etmeye çalışırım.	2,6233	2,9895	0,003	0,008
Turistlerle konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmem.	3,6463	3,9126	0,387	0,016
Turistlere cevaplama zorlanacakları ani sorular yöneltirim	2,0270	2,3264	14,820	0,017
Turistlerle kolaylıkla iletişim kurarım.	3,8176	4,0524	3,160	0,013

Yöre halkının cinsiyeti ile iletişim becerilerini değerlendirmeleri arasındaki farklılıklar Tablo 3’ de görülmektedir. Buna göre, “Turistleri kontrol etmeye çalışırım.” ifadesinde kadınlarla erkekler açısından fark istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.008$). Anket formunu dolduran erkekler kadınlara oranla turistleri daha çok kontrol etmeye çalıştıklarını ifade etmişlerdir. “Turistlerle konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmem.” ifadesinde de kadınlarla erkekler açısından fark anlamlıdır ($p<0.016$). Ankete katılan erkekler kadınlara oranla turistlerle konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmedikleri tutumuna daha çok katılmışlardır. “Turistlere cevaplama zorlanacakları ani sorular yöneltirim.” ifadesinde kadınlarla erkekler açısından fark istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.017$). Anket formunu dolduran erkekler kadınlara oranla turistlere cevaplama zorlanacakları ani sorular yöneltme ifadesine daha çok katılmaktadırlar. “Turistlerle kolaylıkla iletişim kurarım.” ifadesinde kadınlarla erkekler açısından fark istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.013$). Ankete katılan erkekler kadınlara oranla turistlerle kolay iletişim kurdukları ifadesine daha çok katılmaktadırlar. Yapılan çalışmalarda cinsiyetin iletişim becerileri açısından önemli farklılıklar yarattığı bilinmektedir. Bu açıdan bakıldığında erkeklerin turistlerle konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmemeleri ve kadınlara oranla turistlerle daha kolay iletişim kurabilmeleri durumu, cinsiyet farklılığı ile ifade edilebilir.

Tablo 4. Yöre halkının eğitim durumuna ilişkin anova testi sonuçları

İfadeler	İlkokul	Ortaokul	Lise	Önlisans	Lisans ve üstü	Scheffe	F	P
Düşüncelerimi turistlere iletmekte zorlanırım.	2,4783	2,2872	2,3202	2,0698	1,7333	1-5	2,257	0,036
Dikkatimi turistlerin ilgi alanı üzerinde toplayabilirim.	3,5652	3,7849	3,9434	4,0000	3,7667	1-3	2,403	0,049
Turistlerin eleştirilerden hoşlanmam.	3,1758	2,8602	2,7670	2,4762	2,4333	1-4	2,959	0,020
Turistleri dinlerken sıkıldığımı hissederim.	2,5165	2,5426	2,2090	1,8810	2,2333	2-4	3,000	0,018
Turistler ile ilişkilerimi bozacak çıkışlar yapabilirim.	2,0769	2,4409	1,9492	2,1395	1,8621	2-3	2,778	0,027
Turistlerin yüzüne baktığım halde sözlerini dinlemediğim olur.	2,8022	3,0435	2,2938	2,3333	2,1000	1-3,2-4 2-3,2-5	6,857	0,000
Turistin bana ters düşen duygularını yargılarım.	2,7614	2,7609	2,4438	2,3256	2,1333	-	2,523	0,040
Turistleri kontrol etmeye çalışırım.	2,9000	3,2903	2,7232	2,5116	2,8000	2-3,2-4	3,629	0,006

İfadeler	İlkokul	Ortaokul	Lise	Önlisans	Lisans ve üstü	Scheffe	F	P
Turistlerden özür dilemek bana zor gelir.	2,6413	2,7234	2,2712	1,8605	2,1333	1-4,2-4	4,196	0,002
Dinlerken, turistlerin sözünü kesmemeye özen gösteririm.	3,8202	3,5426	3,9944	4,1628	4,1000	2-3 2-4	3,703	0,006
Dinlediğim turisti daha iyi anlamak için sorular yöneltirim.	3,7391	3,5326	3,9205	4,0930	4,2333	2-3,2-4 2-5	4,665	0,001
Karşı cinsten biriyle iletişim kurduğumda rahatsızlık duyarım.	2,3407	2,4086	2,0449	1,9535	1,6333	2-5	3,367	0,010
Her turisti olumlu beklentilerle karşılarım.	3,9333	3,8723	4,2079	4,1163	4,2069	-	2,460	0,045
Turistin tutumundan daha çok sorununu anlamaya çalışırım.	3,7778	3,7312	4,0113	4,2093	4,3000	1-5,2-4 2-5	4,415	0,002
Turistlere karşı ilgisiz kaldığım kanısındayım.	2,7717	2,6702	2,2921	1,8140	2,0667	1-3,1-4 2-4	6,613	0,000
Turistlere cevaplamada zorlanacakları ani sorular yöneltirim.	2,2747	2,6809	2,0899	1,7209	2,1667	2-3,2-4	5,785	0,000
Kendimi karşımdaki turistin yerine koyarak, düşüncelerini anlamaya çalışırım.	3,8132	3,6596	4,0225	3,8605	4,1724	2-3	2,787	0,026
Turistlerin konuşmaya istekli olup olmadığını anlamaya çalışırım.	3,7391	3,7419	3,9831	3,7674	4,2333	-	2,732	0,029
Turistlerle iletişim kurmaktan hoşlanırım.	3,8478	4,0106	4,2584	4,2558	4,3000	1-3	3,962	0,004

Yöre halkının eğitim durumu ile iletişim becerilerini değerlendirmeleri arasındaki farklılıklar incelenmiş ve sonuçlar Tablo 4’de verilmiştir. “Düşüncelerimi turistlere iletmekte zorlanırım.” ifadesi ile katılımcıların eğitim durumları arasındaki ilişkiler incelendiğinde anlamlı farklılıklar bulunmuştur ($F=2,257$ $p<0,036$). İlkokul eğitimine sahip olanların, lisans/lisansüstü eğitime sahip olanlara göre, düşüncelerini turistlere iletmekte daha çok zorlandıkları ifadesine daha çok katıldıkları ortaya çıkarılmıştır. Eğitim seviyesi düştükçe, düşüncelerini karşı tarafa aktarma konusunda zorlanmalar meydana gelmektedir. “Dikkatimi turistlerin ilgi alanı üzerinde toplayabilirim.” ifadesinde de lise eğitimi alan katılımcılar ilkokul eğitimi alanlara göre farklı bir tutum sergilemektedirler ($F=2,403$ $p<0,036$). Lise eğitimi alanların ilkokul eğitimi alanlara oranla, dikkatlerini turistlerin ilgi alanı üzerinde daha iyi toplayabildikleri tespit edilmiştir. Turistlerin yönelttikleri eleştiriler açısından bakıldığında ilkokul eğitimi alanlarla ön lisans eğitimi alanlar arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=2,959$ $p<0,020$). “Turistlerin eleştirilerden hoşlanmam.” ifadesine ilkokul eğitimi alanlar ön lisans eğitimi alanlara oranla daha fazla katıldıkları tespit edilmiştir. Katılımcıların eğitim durumları ile turistleri dinlemeye yönelik çabalarını değerlendirmeleri arasındaki fark anlamlıdır ($F= 3,000$ $p<0,018$). “Turistleri dinlerken sıkıldığımı hissederim.” tutum cümlesine ortaokul eğitimi alanlar, ön lisans eğitimi alanlara göre daha fazla katılmaktadır. “Turistler ile ilişkilerimi bozacak çıkışlar yapabilirim.” ifadesine, ortaokul eğitimine sahip olanlar lise eğitimine sahip olanlara göre daha fazla katılmaktadır. ($F=2,778$ $p<0,027$). Buna göre ortaokul eğitimi olan katılımcıların lise eğitimine sahip katılımcılara göre turistlerle ilişkilerini bozacak ölçüde çıkışlar yapma konusuna daha

eğilimli oldukları ifade edilebilir. Bu ifadelerde de eğitim seviyesinin oldukça belirleyici olduğu ve yükseldikçe iletişim becerileri açısından olumlu sonuçlar doğurduğu görülmektedir.

“Turistlerin yüzüne baktığım halde sözlerini dinlemediğim olur.” ifadesinde ilkökul eğitime sahip olanlarla lise eğitime sahip olanlar arasında ve ortaokul eğitimi alanlarla lise, ön lisans, lisans ve lisansüstü eğitim alanları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=6,857$ $p<0,000$). Buna göre ilkökul eğitime sahip olanlar lise eğitime sahip olanlara oranla turistlerin yüzüne baktıkları halde sözlerini dinlemedikleri hususuna daha fazla katılmaktadırlar. Aynı şekilde ortaokul mezunu olanlar da lise, ön lisans, lisans ve lisansüstü eğitime sahip olanlara göre turistlerin yüzüne baksalar da sözlerini dinlemedikleri ifadesine daha çok katılmaktadırlar. “Turistin bana ters düşen duygularını yargılarımdır.” ifadesinde de ilkökul eğitime sahip olanlar ile lisans ve lisansüstü eğitime sahip olanlar arasındaki fark anlamlıdır ($F=2,523$ $p<0,040$). İlkokul eğitime sahip olanlar lisans ve lisansüstü eğitime sahip olanlara oranla, turistlerin kendilerine ters düşen duygularını yargıladıkları ifadesine daha çok katılmaktadırlar. “Turistleri kontrol etmeye çalışırım.” tutum cümlesinde, ortaokul eğitime sahip olanlarla lise ve ön lisans eğitime sahip olanlar arasında anlamlı farklılık göze çarpmaktadır ($F=3,629$ $p<0,006$). Buna göre, ortaokul eğitime sahip olanların, lise ve ön lisans eğitime sahip olanlara oranla, turistleri daha çok kontrol etmeye çabaladıkları ifade edilebilir. “Turistlerden özür dilemek bana zor gelir.” ifadesine katılımcıların tutumları incelendiğinde anlamlı farklılıklar bulunmuştur ($F=4,196$ $p<0,002$). İlkokul ve ortaokul eğitime sahip olanlar, ön lisans eğitime sahip olanlara göre, turistlerden özür dilemenin kendilerine daha fazla zor geldiği ifadesine daha çok katılım göstermektedirler. Yapılan çalışmalarda iletişim becerilerinin öğrenilebilir ve geliştirilebilir beceriler olduğunun kanıtlandığı göz önüne alındığında, etkili iletişim becerileri eğitiminin yararlı olacağı görülmektedir. “Dinlerken, turistlerin sözünü kesmemeye özen gösteririm.” ifadesinde de ön lisans eğitimi alan katılımcılar ortaokul ve lise eğitimi alanlara göre farklı bir tutum sergilemektedirler ($F=3,703$ $p<0,006$). Ön lisans eğitimi alanlar ortaokul ve lise eğitimi alanlara oranla, dinlerken turistlerin sözünü kesmemeye daha çok özen gösterdikleri ifadesine daha çok katılmaktadırlar. Dinledikleri turisti daha iyi anlamak için sorular yöneltme açısından bakıldığında, ilkökul eğitimi alanlara oranla lise ön lisans, lisans ve lisansüstü eğitim alanları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=4,665$ $p<0,001$). “Dinlediğim turisti daha iyi anlamak için sorular yöneltirim.” ifadesine lise, ön lisans ve lisans/lisansüstü eğitim alanları, ilkökul eğitimi alanlara oranla daha fazla katılmakta ve dinledikleri turistleri daha iyi anlamak için sorular yöneltmektedir. Eğitim düzeyi daha yüksek olan katılımcıların dinlediği turisti daha iyi anlayabilme, sözünü kesmeden dinleme gibi olumlu iletişim becerilerine sahip olduğu ifade edilebilir.

Katılımcıların eğitim durumları ile karşı cinsle iletişim kurma çabalarına yönelik değerlendirmeleri arasındaki fark anlamlıdır ($F= 3,367$ $p<0,010$). “Karşı cinsten biriyle iletişim kurduğumda rahatsızlık duyarım.” tutum cümlesine ortaokul eğitimi alanlar, lisans ve lisansüstü eğitimi alanlara göre daha fazla katılmakta ve karşı cinsle iletişim kurarken daha çok rahatsız oldukları ifadesine daha çok katılım göstermektedirler. “Her turisti olumlu beklentilerle karşılarım.” ifadesine, lise eğitime sahip olanlar diğer eğitimlere sahip olanlara göre daha fazla katılmaktadır. ($F=2,460$ $p<0,045$). Buna göre lise eğitimi alan katılımcıların diğer eğitimlere sahip katılımcılara göre turistleri daha fazla olumlu beklentilerle karşıladıkları belirtilebilir. “Turistin tutumundan daha çok sorununu anlamaya çalışırım.” ifadesinde ilkökul eğitime sahip olanlarla lisans/lisansüstü eğitime sahip olanlar arasında ve ortaokul eğitimi alanlarla lise, ön lisans ve lisans/lisansüstü eğitim alanları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=4,415$ $p<0,002$). Buna göre lisans/lisansüstü eğitime sahip olanlar, ilkökul eğitime sahip olanlara oranla; ön lisans, lisans/lisansüstü eğitime sahip olanlar da ortaokul eğitime sahip olanlara oranla çok daha fazla turistlerin sorunlarını anlamaya çalışmaktadır. “Turistlere karşı ilgisiz kaldığım kanısındayım.” ifadesinde de ilkökul eğitime sahip olanlar ile lise ve ön lisans eğitime sahip olanlar arasındaki fark ve ortaokul mezunları ile ön lisans mezunları

arasındaki fark istatistiki olarak anlamlıdır ($F=6,613$ $p<0,000$). İlkokul eğitimine sahip olanlar lise ve ön lisans eğitimine sahip olanlara oranla; ortaokul mezunları da ön lisans mezunlarına oranla turistlere karşı daha çok ilgisiz kaldıklarını belirtmektedirler. “Turistlere cevaplama zorlanacakları ani sorular yöneltirim” tutum cümlesinde, ortaokul eğitimine sahip olanlarla lise ve ön lisans eğitimine sahip olanlar arasında anlamlı farklılık göze çarpmaktadır ($F=5,785$ $p<0,000$). Buna göre, ortaokul eğitimine sahip olanların, lise ve ön lisans eğitimine sahip olanlara oranla, turistlere cevaplamakta zorlanacakları ani sorular yöneltme davranışına daha yakın oldukları tespit edilmiştir. Kendini turistin yerine koyarak düşüncelerini anlama açısından bakıldığında lise mezunları ile ortaokul mezunları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=2,787$ $p<0,026$). “Kendimi karşımdaki turistin yerine koyarak, düşüncelerini anlamaya çalışırım.” ifadesine lise eğitimi alanlar ortaokul eğitimi alanlara oranla daha fazla katılmakta ve daha kolay empati kurabildiklerini ifade etmektedirler. Katılımcıların eğitim durumları ile turistleri dinlemeye yönelik çabalarını değerlendirmeleri arasındaki fark anlamlıdır ($F=2,732$ $p<0,029$). “Turistlerin konuşmaya istekli olup olmadığını anlamaya çalışırım.” tutum cümlesine lisans/lisansüstü eğitimine sahip olanlar diğer eğitimlere sahip olanlara oranla daha fazla katılmakta ve turistlerin konuşmaya istekli olup olmadığını anlamaya daha çok gayret etmektedirler.

“Turistlerle iletişim kurmaktan hoşlanırım.” ifadesine, lise eğitimine sahip olanlar ilkökul eğitimine sahip olanlara göre daha fazla katılmaktadır. ($F=3,962$ $p<0,004$). Buna göre lise eğitimi olan katılımcıların ilkökul eğitimine sahip katılımcılara göre turistlerle iletişim kurmaktan daha çok hoşlandıklarını ifade etmektedirler. Yöre halkının turistlerle kurduğu etkili iletişimin turistleri de olumlu etkilediği ve yöre halkının turistlerle iletişim kurmaktan hoşlanmasının, turist memnuniyetini arttırdığı sonuçları göz önüne alındığında, bu ifadeye katılımın, destinasyonun turizm geleceği açısından da önemli olduğu söylenebilir.

Tablo 5. Yöre halkının gelir durumlarına ilişkin anova testi sonuçları

İfadeler	500 tl ve az	501-999 tl arası	1000-1499 tl arası	1500-1999 tl arası	2000 tl ve üstü	Scheffe	F	p
Konuşurken düzgün cümleler kurarım.	3,0909	3,8782	3,8855	3,5800	4,0556	-	2,741	0,028
Turistlere söz hakkı veririm.	3,2727	4,0348	4,2424	3,9808	4,0270	1-3	2,931	0,021
Turisti anlamaya çalışırım.	3,1818	4,1244	4,2576	4,1154	4,1081	1-2,1-3	3,524	0,008
Dinlerken, turistlerin sözünü kesmem.	2,9091	3,9850	3,8864	3,6346	4,0270	1-2	3,381	0,010
Turistin tutumundan çok sorununu anlamaya çalışırım.	3,7273	3,9704	3,8626	3,7647	4,4286	3-5,4-5	3,511	0,008
Turistlere karşı ilgisiz kaldığım kanısındayım.	2,2727	2,3399	2,3712	3,0769	2,0541	2-4,3-4 4-5	4,802	0,001
Turistlerin dinleme istekliliğini anlamaya çalışırım.	4,0000	3,6667	3,9545	3,9216	4,1429	-	3,057	0,017
Turistlere cevaplama zorlanacakları ani sorular yöneltirim.	2,4545	2,1626	2,2045	2,6667	1,9189	-	2,471	0,044
Empati kurarak, düşüncelerini anlamaya çalışırım.	3,0000	3,8614	4,0382	3,8462	3,9459	1-3	3,089	0,016

İfadeler	500 tl ve az	501-999 tl arası	1000-1499 tl arası	1500-1999 tl arası	2000 tl ve üstü	Scheffe	F	p
Turistlerle kolaylıkla iletişim kurarım.	3,3636	3,8267	4,1061	4,0400	4,4324	1-5,2-5	5,677	0,000
Turistlerle iletişim kurmaktan hoşlanırım.	3,7273	4,0049	4,2803	4,0577	4,4324	-	3,520	0,008

Yöre halkının gelir durumları ile iletişim becerilerini değerlendirmeleri arasındaki farklılıklar araştırılmış ve sonuçlar Tablo 5’de verilmiştir. Buna göre, “Turistlerle konuşurken düzgün cümleler kurarım.” ifadesinde 2000 tl ve üstü gelire sahip olan katılımcılar, diğer gelir aralıklarına sahip katılımcılara göre farklı bir tutum sergilemektedirler ($F=2,741$ $p<0,028$). 2000 tl ve üstü gelire sahip olan katılımcıların, diğer gelir aralıklarına sahip katılımcılara göre turistlerle konuşurken daha düzgün cümleler kurdukları ifadesine daha çok katılım gösterdikleri tespit edilmiştir. Turistlerle konuşurken onlara söz hakkı verme açısından bakıldığında, 1000-1499 tl arası gelire sahip olanlar ile 500 tl ve daha az gelire sahip katılımcılar arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=2,931$ $p<0,021$). “Turistlere genellikle söz hakkı veririm.” ifadesine 1000-1499 tl arası gelire sahip olanların, 500 tl ve daha az gelire sahip katılımcılara oranla daha fazla katıldıkları ortaya konulmuştur. Katılımcıların gelirleri ile turistleri anlamaya çalışmalarına yönelik tutumları arasındaki fark anlamlıdır ($F= 3,524$ $p<0,008$). “Turistleri anlamaya çalışırım.” tutum cümlesine 501-999 tl arası gelire sahip olanlarla 1000-1499 tl arası gelire sahip olanların, 500 tl ve daha az gelire sahip katılımcılara oranla göre daha fazla katıldıkları tespit edilmiştir. “Dinlerken, turistlerin sözünü kesmemeye özen gösteririm..” ifadesine katılım açısından bakıldığında, 501-999 tl arası gelire sahip olanlarla 500 tl ve daha az gelire sahip olanlar arasında anlamlı farklılığa rastlanmıştır. ($F=3,381$ $p<0,010$). Buna göre 501-999 tl arası gelire sahip olanların, 500 tl ve daha az gelire sahip olanlara oranla dinlerken turistlerin sözünü kesmeme hususuna daha fazla katıldıkları ortaya konulmuştur. “Turistin tutumundan daha çok sorununu anlamaya çalışırım.” ifadesine katılımda, 2000 tl ve üstü gelire sahip olan katılımcılarla, 1000-1499 tl arası gelire sahip olanlar ve 1500-1999 tl arası gelire sahip olanlar arasındaki fark istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur ($F=3,511$ $p<0,008$). Buna göre 2000 tl ve üstü gelire sahip olan katılımcıların, 1000-1499 tl arası gelire sahip olanlar ve 1500-1999 tl arası gelire sahip olanlara oranla turistin tutumundan çok sorununu anlamaya çalışma konusuna daha çok katıldıkları tespit edilmiştir. Katılımcıların gelir durumları ile turistlere karşı ilgisiz olup olmadıklarına yönelik değerlendirmeleri arasındaki fark anlamlıdır ($F= 4,802$ $p<0,001$). “Turistlere karşı ilgisiz kaldığım kanısındayım” tutum cümlesine 1500-1999 tl arası gelire sahip olan katılımcıların, 501-999 tl arası, 1000-1499 tl arası ve 2000 tl ve üstü gelire sahip olanlara oranla daha çok katıldıkları ortaya konulmuştur.

“Turistlerin dinlemeye istekli olup olmadığını anlamaya çalışırım.” ifadesine, 2000 tl ve üstü gelire sahip olanlarla, diğer gelir aralıklarına sahip katılımcıların değerlendirmeleri arasında istatistiki olarak anlamlı farklılık saptanmıştır. ($F=3,057$ $p<0,017$). Buna göre 2000 tl ve üstü gelire sahip olanların, diğer gelir aralıklarına sahip katılımcılara oranla turistlerin dinlemeye istekli olup olmadığını anlamaya çalışma konusuna daha fazla katıldıkları ifade edilebilir. “Turistlere cevaplama zorlanacakları ani sorular yöneltirim.” ifadesine katılım açısından bakıldığında, 1500-1999 tl arası gelire sahip olan katılımcılarla diğer gelir aralıklarına sahip katılımcılar arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=2,471$ $p<0,044$). Buna göre 1500-1999 tl arası gelire sahip olan katılımcıların, diğer gelir aralıklarına sahip katılımcılara oranla, turistlere ani sorular yöneltme durumuna daha çok katıldıkları tespit edilmiştir. “Kendimi karşımdaki turistin yerine koyarak, düşüncelerini anlamaya çalışırım.” ifadesine katılımcıların tutumları incelendiğinde anlamlı farklılıklar bulunmuştur ($F=3,089$ $p<0,016$). 1000-1499 tl arası gelire sahip olan katılımcılar, 500 tl ve daha az gelire sahip katılımcılar oranla, kendilerini turistin yerine koyarak düşüncelerini anlama çabalarına daha çok katılmaktadırlar. “Turistlerle

kolaylıkla iletişim kurarım.” ifadesinde de katılımcılar çeşitli gelir aralıklarında farklı bir tutum sergilemektedirler ($F=5,677$ $p<0,000$). 2000 tl ve üstü gelire sahip olanların, 500 tl ve daha az gelire sahip olanlarla, 501-999 tl arası gelire sahip olanlara göre turistlerle daha kolay iletişim kurduklarını düşündükleri tespit edilmiştir. Turistlerle iletişim kurmaktan hoşlanma açısından bakıldığında, gelir türleri açısından anlamlı fark bulunmuştur ($F=3,520$ $p<0,008$). “Turistlerle iletişim kurmaktan hoşlanırım.” ifadesine 2000 tl ve üstü gelire sahip olanların, diğer gelir aralıklarına sahip katılımcılara oranla daha fazla katıldıkları tespit edilmiştir. Tüm bu ifadelere bakıldığında, gelir düzeyi yükseldikçe, yöre halkının turistlerle iletişim kurma beceri ve isteklerinin de aynı oranda yükseldiği söylenebilir. Yapılan çalışmalarda da turizmin ekonomik yönünün, yöre halkının turistlerle olumlu iletişim kurma çabalarını olumlu etkilediği tespit edilmiştir.

Tablo 6. Yöre halkının medeni durumlarına ilişkin t testi sonuçları

İfadeler	Evli	Bekâr	t	P
Turistlerin eleştirilerden hoşlanmam.	2,9283	2,6611	4,546	0,044
Turistlerin yüzüne baktığım halde sözlerini dinlemediğim olur.	2,6587	2,3911	3,128	0,043
Turistin bana ters düşen duygularını yargılarım.	2,7000	2,3167	2,294	0,003
Karşı cinsten biriyle iletişim kurduğumda rahatsızlık duyarım	2,2677	1,9667	3,275	0,014
Turistlere karşı ilgisiz kaldığım kanısındayım.	2,5216	2,2597	3,822	0,032
Turistlerin dinlemeye istekli olup olmadığını anlamaya çalışırım.	3,9087	3,7151	4,375	0,046

Yöre halkının medeni durumları ile iletişim becerilerini değerlendirmelerine ilişkin farklılıklar, Tablo 6’da verilmektedir. “Turistlerin eleştirilerden hoşlanmam” ifadesinde medeni durum açısından fark istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.044$). Anket formunu dolduran katılımcılardan evli olanların bekâr olanlara oranla bu tutum cümlesine daha çok katıldıkları tespit edilmiştir. “Turistlerin yüzüne baktığım halde sözlerini dinlemediğim olur.” Evli ve bekâr katılımcılar arasındaki fark istatistiki açıdan anlamlı bulunmuştur ($p<0,007$). Katılımcılardan evli olanların bekâr olanlara oranla bu tutum cümlesine daha çok katıldıkları ortaya konulmuştur. “Turistin bana ters düşen duygularını yargılarım.” ifadesinde turizm eğitimi alanlarla almayanlar arasındaki fark anlamlıdır ($p<0,003$). Ankete katılan evli katılımcıların bekâr katılımcılara oranla bu tutum cümlesine daha çok katıldıkları tespit edilmiştir. “Karşı cinsten biriyle iletişim kurduğumda rahatsızlık duyarım.” ifadesinde evli ve bekârlar arasındaki fark istatistiki olarak anlamlıdır ($p<0,014$). Evli olan katılımcıların, bekâr olan katılımcılara oranla karşı cinsten biriyle iletişim kurduklarında daha çok rahatsızlık duyduğu ortaya konulmuştur. “Turistlere karşı ilgisiz kaldığım kanısındayım.” ifadesine de katılımlar açısından fark anlamlıdır ($p<0,032$). Evli olan katılımcıların, evli olmayanlara oranla turistlere karşı ilgisiz kaldıkları ifadesine daha çok katıldıkları tespit edilmiştir.

“Turistlerin dinlemeye istekli olup olmadığını anlamaya çalışırım.” ifadesinde medeni durum açısından fark istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.046$). Anket formunu dolduran katılımcılardan evli olanların bekâr olanlara oranla bu tutum cümlesine daha çok katıldıkları tespit edilmiştir.

Tablo 7. Yöre halkının turizm eğitim durumlarına ilişkin t testi sonuçları

Ifadeler	Var	Yok	t	P
Turistlerle konuşurken düzgün cümleler kurarım.	4,0938	3,8264	4,449	0,036
Turistlerden özür dilemek bana zor gelir	1,7879	2,4615	7,325	0,007
Karşı cinsten biriyle iletişim kurduğumda rahatsızlık duyarım	1,5152	2,2672	13,582	0,000
Turistleri dinlemek mecburiyetinde olmadığımı düşünürüm.	1,8485	2,3482	7,209	0,008
Turistlerle konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmem.	4,1515	3,7755	4,687	0,031
Turistlere cevaplama zorlanacakları ani sorular yöneltirim	1,6970	2,3306	4,739	0,030

Yöre halkının turizm eğitimi durumları ile iletişim becerilerini değerlendirmeleri arasındaki farklılıklar Tablo 7’de verilmektedir. “Turistlerle konuşurken düzgün cümleler kurarım” ifadesinde turizm eğitimine sahip olup olmama açısından fark istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0.036$). Anket formunu dolduran katılımcılardan turizm eğitimi alanların, almayanlara oranla bu tutum cümlesine daha çok katıldıkları tespit edilmiştir. “Turistlerden özür dilemek bana zor gelir” ifadesinde turizm eğitimine sahip olanlarla olmayanlar arasındaki fark istatistiki açıdan anlamlı bulunmuştur ($p < 0,007$). Turizm eğitimine sahip olmayanların, turizm eğitimine sahip olanlara oranla turistlerden özür dileme konusunda daha çok zorlandıkları ortaya konulmuştur. “Karşı cinsten biriyle iletişim kurduğumda rahatsızlık duyarım.” ifadesinde turizm eğitimi alanlarla almayanlar arasındaki fark anlamlıdır ($p < 0,000$). Turizm eğitimi almayan katılımcıların, turizm eğitimi alan katılımcılara oranla, karşı cinsten biriyle iletişim kurarken rahatsızlık duyma konusuna daha çok katıldıkları tespit edilmiştir. “Turistleri dinlemek mecburiyetinde olmadığımı düşünürüm.” ifadesinde turizm eğitimi alanlarla almayanlar arasındaki fark istatistiki olarak anlamlıdır ($p < 0,008$). Turizm eğitimi almayan katılımcıların, turizm eğitimi alan katılımcılara oranla turistleri dinlemek mecburiyetinde olmadıklarını daha çok düşündükleri ortaya konulmuştur. “Turistlerle konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmem.” ifadesine de katılımlar açısından fark anlamlıdır ($p < 0,031$). Turizm eğitimine sahip olanların, olmayanlara oranla turistlerle konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmedikleri ifadesine daha çok katıldıkları tespit edilmiştir. “Turistlere cevaplama zorlanacakları ani sorular yöneltirim” ifadesinde turizm eğitimine sahip olup olmama açısından fark istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0.030$). Anket formunu dolduran katılımcılardan turizm eğitimi almayanların, alanlara oranla bu tutum cümlesine daha çok katıldıkları tespit edilmiştir. Yapılan çalışmalarda kendi alanında eğitim alan kişilerin mesleklerinde daha başarılı oldukları görülmektedir. Turizm eğitimi alan çalışanların, olumlu iletişim becerileri gösterdiği de tespit edilmiştir. Bu açıdan bakıldığında turizm sektöründe çalışanların mesleki bilgilerinin artırılmasının turist memnuniyetini de olumlu etkileyeceği ifade edilebilir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Yöre halkına yönelik gerçekleştirilen araştırmanın sonucunda, yaş ortalaması daha yüksek olan çalışanların, turistler konuşurken sabırsızlanarak onların sözünü kesmeye çalıştıkları, turistlerin yüzüne baktıkları halde sözlerini dinlemedikleri, turistleri kontrol etmeye çalıştıkları ve özür dilemekte zorlandıkları ancak turistlerle konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmedikleri ortaya çıkmıştır.

Bu sonuçlar ışığında yaş ortalaması yükseldikçe, iletişimdeki olumsuz tutumların daha fazla belirginleştiği, yaş ortalaması düştükçe, turistlerle iletişim konusunda daha olumlu tutumlar

sergilendiği söylenebilir. Turistlerle konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmeyen tek yaş grubunun 46 yaş ve üstü olması da bu konudaki dikkat çekici sonuçlardan birisidir.

Yöre halkına yönelik gerçekleştirilen araştırmanın diğer bir sonucu, erkeklerin kadınlara oranla; turistleri daha çok kontrol etmeye çalıştıkları, konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmedikleri, kolay iletişim kurdukları ve turistlere cevaplamakta zorlanacakları ani sorular yönelttiklerine ilişkin ifadelere daha çok katıldıklarının tespit edilmesidir. Bu açıdan bakıldığında, yöre halkının cinsiyetinin iletişim becerilerine yönelik tutumlarını etkilediği ve erkeklerin kadınlara oranla bu becerileri sergilemekte daha etkili oldukları sonucuna varılabilir.

Katılımcıların eğitim düzeyinin tutum cümlelerine etkisi de incelenmiştir ve yöre halkının eğitim düzeyi yükseldikçe, daha olumlu iletişim becerileri gösterdikleri ve turistlerle anlaşma, onları anlayabilme ve yardımcı olma konularında daha istekli oldukları; eğitim düzeyi düştükçe, turistlerle iletişim kurmada sorunlar yaşadıkları tespit edilmiştir. Yapılan çalışmalar, iletişim becerilerinin öğrenilebilir ve geliştirilebilir beceriler olduğunu ispatlamıştır. Bu anlamda, turizme hizmet veren yöre halkının eğitim düzeylerinin artırılmasına ilişkin çalışmalar yapılması oldukça yararlı görülmektedir.

Eğitim düzeyi daha yüksek olan katılımcıların, dikkatlerini turistler üzerinde topladıkları, daha iyi anlamak için sorular yönelttikleri, turistleri daha olumlu beklentilerle karşıladıkları, empati kurabildikleri, turistlerin konuşmaya istekli olup olmadığını anlamaya çalıştıkları, turistlerin sözünü kesmemeye özen gösterdikleri, turistlerin sorunlarını anlamaya çalıştıkları ve turistlerle iletişim kurmaktan hoşlandıklarına ilişkin ifadeleri daha önemli buldukları belirlenmiştir.

Eğitim düzeyi daha düşük olan katılımcıların, düşüncelerini iletmekte zorlandıkları, turistlerin yüzüne baktıkları halde onları dinlemedikleri, turistlerin kendilerine ters düşen duygularını yargıladıkları, özür dilemekte zorlandıkları, turistlere karşı ilgisiz kaldıkları, turistleri dinlerken sıkıldıkları, turistlerle ilişkilerini bozacak ölçüde çıkışlar yaptıkları, turistleri kontrol etmeye çabaladıkları, turistlerin eleştirilerinden hoşlanmadıkları, turistlere cevaplamakta zorlanacakları ani sorular yönelttikleri ve karşı cinsten biriyle iletişim kurduklarında rahatsızlık duydukları ifadelerine daha çok katıldıkları tespit edilmiştir. Bu olumsuz iletişim ifadelerinin ortadan kaldırılması ancak etkili iletişim eğitimlerinin verilmesine bağlıdır.

Katılımcıların gelir durumları da iletişim becerileri açısından önem arz etmektedir. Gelir düzeyi yüksek olan yöre halkının, turistlerle konuşurken düzgün cümleler kurdukları, empati kurabildikleri, turistlerin sorununu ve dinlemeye istekli olup olmadığını anlamaya çalıştıkları, turistlerle daha kolay iletişim kurdukları ve turistlerle iletişim kurmaktan hoşlandıkları, turistlere söz hakkı verdikleri, dinlerken turistlerin sözünü kesmediklerine ilişkin ifadelere daha fazla katılırken; gelir düzeyi daha düşük olan yöre halkının, turistlere karşı ilgisiz kaldıkları ve turistlere ani sorular yönelttikleri ifadelerine daha fazla katıldıkları tespit edilmiştir.

Bu sonuçlar ışığında yüksek gelire sahip olan katılımcıların, ekonomik açıdan kendilerine faydalı gördükleri turistlerle iletişim kurma konusunda daha olumlu davranışlar sergiledikleri, turistlerle iletişim kurmaktan daha çok hoşlandıkları ve kolay iletişim kurdukları ifade edilebilir.

Medeni durumları açısından da katılımcıların tutumları farklılık göstermektedir. Evli olanların bekâr olanlara oranla; turistlerin eleştirilerden hoşlanmadıkları, turistlerin yüzüne baktıkları halde sözlerini dinlemedikleri, turistin kendilerine ters düşen duygularını yargıladıkları, karşı cinsten biriyle iletişim kurduklarında rahatsızlık duydukları, turistlere karşı ilgisiz kaldıkları ve turistlerin dinlemeye istekli olup olmadığını anlamaya çalıştıkları ifadelerine daha fazla katıldıkları ortaya konulmuştur. Buna göre bekâr katılımcıların, turistlerle etkili iletişim kurma konusunda daha olumlu tutumlara sahip olduğu söylenebilir.

Turizm eğitimi alanların, almayanlara oranla daha düzgün cümleler kurdukları, konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmedikleri tespit edilmiştir. Turizm eğitimine sahip olmayanların ise özür dilemekte zorlandıkları, karşı cinsten biriyle iletişim kurarken rahatsız oldukları, turistleri dinlemek mecburiyetinde olmadıklarını düşündükleri ve turistlere cevaplamada zorlanacakları ani sorular yönelttikleri ortaya konulmuştur.

Dolayısıyla turizm eğitimine sahip olanlar, turistlerle çok daha kolay iletişim kurabilmekte ve ilk adımı atmaktan çekinmemektedir. Buradan hareketle turizm eğitimi almanın turistlerle etkili iletişim kurmayı oldukça kolaylaştırdığı ve iletişim becerilerine ilişkin olumsuzlukları azalttığı ifade edilebilir.

Bu veriler doğrultusunda konu ile ilgili olarak şu önerilerde bulunulabilir:

- Araştırma verilerine göre, turizm eğitimi almış olan yöre halkının, iletişim becerilerinde daha başarılı olduğu görülmektedir. Buradan hareketle, turizm eğitimi almamış çalışanlara turizm eğitimi verilmesi oldukça yararlı olacaktır.
- İletişim becerileri geliştirilebilir ve öğrenilebilir beceriler olduğu için, yöre halkına iletişim becerilerini geliştirecek eğitimlerin verilmesi, olumlu sonuçlar doğuracaktır.
- Yapılan araştırma, destinasyonda, turizm sektöründe çalışan erkeklerin iletişimde kadınlara oranla daha becerikli olduğunu göstermektedir, ancak kadınlar da sektörde oldukça yoğun biçimde çalışmaktadır. Turizm sektöründe çalışan kadınlara yönelik olarak da iletişim konusunda becerilerini arttırmaya ilişkin eğitim çalışmaları ayrıca gerçekleştirilebilir.
- Bu konuda sonradan yapılacak olan çalışmalara ışık tutması ve bu konudaki çabaların ne yönde sonuçlar verdiğini görmek açısından, sosyo-demografik faktörlerin daha ayrıntılı ve derinlemesine incelenmesi, yöre halkının iletişim becerilerinin düzeyinin ve turistlerin yöre halkının iletişim becerilerini algılamalarının düzenli aralıklarla ölçülmesi, oldukça yararlı olacaktır.

KAYNAKÇA

- Akova, O. (2006). Yerel Halkın Turizmin Etkilerini Algılamalarına Ve Tutumlarına Yönelik Bir Araştırma, **Akademik İncelemeler Dergisi**, 2(1), 1-34.
- Arslan, E., Erbay, F. ve Saygın, Y. (2010). Yaratıcı Drama ile Bütünleştirilmiş İletişim Becerileri Eğitiminin Çocuk Gelişimi ve Eğitimi Bölümü Öğrencilerinin İletişim Becerilerine Etkisinin İncelenmesi. **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, (23), 1-8.
- Avcı, U. Sayılır, A. (2006). Hizmet Kalitesi Çerçevesinde Çalışanların Rolüne ve Yeterliliklerine İlişkin Karşılaştırmalı Bir İnceleme, **Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, (1), 121-138
- Avcıkurt, C., Karaman, S., Köroğlu, A. (2007). Turizmin Sosyo Kültürel Etkileri, Sürdürülebilir Rekabet Avantajı Elde Etmede Sektörel Stratejiler ve Uygulamalar, M. Bulut, İ.H. Eraslan (Ed), (17-27). **Uluslararası Rekabet Araştırmaları Derneği Yayınları**, İstanbul
- Babadağlı, B., Ekiz, E.S. ve Erdoğan, S. (2006). Hekimlerin Ve Hemşirelerin Hastasıyla İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi. **Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi**, 1(3), 52-69
- Çakıcı, A.C. ve Aksu M. (2006). Gökçeada'ya Gelen Turistlerin Beklenti ve Tatmin Düzeylerinin Karşılaştırılması, **Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi**, 7(1), 1-17
- Çetin, T. (2009). Beypazarı'nda Turist-Yerli halk Etkileşimi ve Turizmin Sosyal, Kültürel ve Ekonomik Etkileri, **Türk Dünyası İncelemeleri Dergisi**, 9 (1), 15-32.
- Doğan, H. ve Üngüren E. (2010). Alanya Halkının Turizme Sosyo-Kültürel Açından Bakışı, **NWSA e-Journal of New World Sciences Academy**, 5(4), 396-415.
- Doğanay, Ü. ve Keskin, F. (2008). İletişim Çalışmalarında Kişilerarası İletişimin Yeri: Türkiye'deki Kişilerarası İletişim Eğitimi Üzerine Bir Değerlendirme, **Kültür ve İletişim**, 11(1), 9-32.
- Ekiz, E. ve Köker, N. E. (2010). Şikayetin Kısıtlayıcı Faktörleri : Turistlerin Belirgin Şikayet Etme Davranışları, **Journal of Yaşar University**, 17(5), 2859-2873
- Gölönü, S. ve Karcı, Y. (2010). İletişim Meslek Lisesi Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeylerinin İncelenmesi. **Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi, İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi**, 123-140
- Gürbüz, A. (2002). Turizmin Sosyal Çevreye Etkisi Üzerine Bir Araştırma, **Teknoloji Dergisi**, 1(2), 49-59.
- Karaman, S. ve Avcıkurt, C. (2011). Turizmin Halk Üzerine Etkileri (Samsun Örneği), **Samsun Sempozyumu**, 1-11.
- Karagöz, Y., Kösterelioğlu, İ. (2008). İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeğinin Faktör Analizi Metodu İle Geliştirilmesi, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 21, 81-97.
- Keçeci, A. ve Taşocak, G. (2009). Öğretim Elemanlarının İletişim Becerileri: Bir Sağlık Yüksekokulu Örneği, **Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi**, 2(4), 131-136.
- Kılıçgil, E., Bilir P., Özdiç Ö., Eroğlu K. ve Eroğlu B. (2009). İki Farklı Üniversitenin Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi, **Sportre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi**, 7 (1), 19-28.
- Korkut, F. (1996). İletişim Becerilerinin Değerlendirilme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Güvenirlik ve Geçerlik Çalışmaları, **Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi**, 2(7), 18-23.
- Korkut, F. (2005). Yetişkinlere Yönelik İletişim Becerileri Eğitimi, **Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, (28), 143-149.
- Nunkoo, R., Smith, S. L. J., & Ramkissoon, H. (2013). Residents' attitudes to tourism: A Longitudinal Study of 140 Articles from 1984 to 2010. **Journal of Sustainable Tourism**, 21(1), 5-25.
- Özerbaş, M.A., Bulut, M. ve Usta, E. (2007). Öğretmen Adaylarının Algıladıkları İletişim Becerisi Düzeylerinin İncelenmesi, **Ahi Evran Üniversitesi, Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi**, 8(1), 123-135.

- Scarinci, J. and Pearce, P. (2012). The Percieved Influence of Travel Experiences on Learning Generic Skills, **Tourism Management**, 33, 380-386.
- Suchankova, H. (2014). Developing Intercultural Competences during the Language Tuition, **Social and Behavioral Sciences**, 116, 1439-1443.
- Tabachnick ve Fidell (2013) **A Practical Approach to using Multivariate Analyses**, 6th Ed. Pearson.
- Tokmak, İ., Turgut, H. Ve Öktem, Ş. (2013). Turizm ve Otelcilik Öğrencilerinin Sosyotropik-Otonomik Kişilik Özelliklerinin İletişim Becerilerine Etkisi, **Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi**, 24 (1), 1-13.
- Yaylı, A. ve Öztürk, Y. (2006). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma, **Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi**, 17(1), 87-97.
- www.nufusu.com/ilce/pamukkale-denizlinufusu (17.10.2014)