

TURİZMİN AYNASINDAN TOPLUMSAL DENGESİZLİKLERİN YANSIMALARI: MAGANDALIK ÖRNEĞİ

Reflections of Social Imbalances from the Mirror of Tourism: The Example of Rudeness

Dr. Koray GENÇ

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Mudurnu Süreyya Astarıcı MYO

koray.genc@yahoo.com

Orcid ID: 0000-0001-5477-4683

Prof. Dr. Oğuz TÜRKAY

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Turizm Fakültesi

turkay@subu.edu.tr

Orcid ID: 0000-0002-0752-6799

Öz

Turizm toplumsal bir olgu niteliğindedir ve birbirinden çok farklı kültüre mensup olan, farklı davranış kalıplarını benimsemiş insanları geçici süreyle de olsa bir araya getirmektedir. Gerçekleşen turizm hareketliliğinden tarafların memnuniyeti adına birçok belirleyici bulunmakla beraber bu belirleyicilerden birisi de taraflar arasındaki etkileşimdir. Taraflar arasında etkileşimin olumsuz seyretmesi, turizmin toplumsal barışa katkı sağladığı düşüncesiyle çelişir sonuçları gündeme getirmektedir. Bu araştırma ile turizm sektöründe maganda davranış tarzının mevcudiyeti farklı açılardan açıklanmaya çalışılmıştır. Araştırmanın amacına istinaden ampirik bir yöntem izlenmiştir. İlk olarak medyaya yansımış haberler üzerinden turizm ve magandalık ilişkisi örneklendirilerek sunulmuştur. Sonrasında ise, öğrencilerin ve sektör çalışanlarının görüşlerine başvurulmuştur. Toplanan veriler ışığında; Türkiye’de maganda davranış tarzı kapsamında ağırlıklı olarak tacizin farklı türlerinin hem ev sahibi toplum hem de turistler tarafından sergilendiği sonucuna ulaşılmıştır. Sonuç sınırlı sayıda ve kısmen benzer çalışmaların sonuçlarıyla paralellik göstermektedir.

Anahtar kelimeler: Turizm, Davranış, Taciz, Magandalık, Türkiye.

Abstract

Tourism is a social phenomenon and brings together people who belong to many different cultures and have adopted different behavior patterns, albeit temporarily. Besides there are many determinants for the satisfaction of parties in the tourism activity, one of these determinants is the interaction between the parties. The negative course of interaction between the parties raises contradictory results with the idea that tourism contributes to social peace. With this research, the existence of rude behavior

style in the tourism sector is tried to be explained from different perspectives. An empirical method was followed regarding the purpose of the study. Firstly, the relationship between tourism and rudeness was presented through the news reflected in the media by exemplifying. Then, the opinions of the students and the sector employees were taken. In light of the data collected; it was inferred that different types of harassment are mainly exhibited by both host society and tourists within the scope of the rude behavior style in Turkey. Result is in line with the results of limited and partially similar studies.

Keywords: Behavior, Harassment, Rudeness, Turkey.

Giriş

Ülkeler sahip oldukları turizm potansiyeli doğrultusunda geliştirdikleri stratejiler sonucunda alternatif turizm kavramının meydana çıkmasına yol açmışlardır (Uygar ve Baykan, 2007). Turistlerin kentsel bölgelerde yaptıkları tatillerin azalmasına karşın otantik bölgelerde yapılan tatillerin uzaması ile kültür turizmi kavramı ortaya çıkmıştır (Wang vd., 2006). Maganda kavramı, sürekli duyulan, toplumsal yaşam içinde değişik yansımaları ve çoğu kez sapmaları açıklamakta kullanılan bir kavramdır. Bu kavramın işaret ettiği toplumsal olgu; toplumsal değişim, toplumsal yabancılaşma, toplumsal süreçlerin bozulması, algılar, sosyal psikolojinin değişim sıra dışılıkları vb. unsurlarla ve bilhassa da tek yönlü bir cehaletle ilişkilendirilmektedir. Toplumsallık bağlamı yüksek olan turizm gibi bir olgunun da toplum yaşamının değişik katmanlarında sıkça rastlanan magandalıkla bir ilişkisi, ilgisi olabilir.

Bu çalışmada magandalık olgusu ile turizmi birlikte ele alıp ilişkisel çıkarımlara varmak adına ampirik bir yol denenmiştir. Önce bir literatür taraması yapılarak kavram analiz edilmiştir. Bu kapsam içerisinde magandalık kavramının sözlük anlamından yola çıkılarak ilk önce ne olduğu, nedenleri, etkileri, özellikleri ve son olarak turizme nasıl yansıdığı ortaya koyulmaya çalışılmıştır. Kaynak bulmakta sıkıntı çekilen böylesi bir çalışmada kısıtlı literatür olanaklarına ilaveten saha araştırması vasıtasıyla turizm ve magandalık kapsamaları birlikte ele alınmıştır.

1. Kavramsal Çerçeve

Çalışmanın bu bölümünde; maganda kavramı tanımlanarak, turizm faaliyetinin iki ana aktörü olan yerel halk ve turist ilişkileri değerlendirilmiş ve turizmde gözlenen magandalık türleri açıklanmıştır.

1.1. Magandalık Kavramı

Olumsuz anlam yüklenen bir sıfat olarak kullanılan magandalık, günlük hayatta sıklıkla karşılaşılan bir kavramdır. Türk Dil Kurumu (2018) maganda kelimesini; “görgüsüz, kaba, anlayışsız, terbiyesiz ve uyumsuz kimse” şeklinde tanımlamaktadır. Bal, (2006) kavramın Türkiye’de, hızlı sanayileşme döneminde sınıf atlayanların yeni ekonomik statülerini özümsememe ve onun gerektirdiği davranışları göstermeme halinin tanımlanması için kullanıldığını ancak sonrasında içeriğinin değiştiğini

vurgulamaktadır. Kavram daha kapsayıcı bir anlama kavuşarak, bireyin kendini görsel, fiziksel ve güç merkezli ifade etmesi ve buna bağlı olarak da davranışlarında aklın, sağduyunun, erdem ve estetiğin etkisinin oldukça azalması şeklinde anlaşılır olmuştur. Bu kapsam genişlemesiyle beraber bir yandan turistlerin yoğun kullandığı bir plajda iç çamaşırıyla denize girmek magandalık olarak lanse edilirken diğer yandan tatile gelen bir turistin tecavüz edilip, öldürülmesi magandalığı ortaya koyar olmuştur. Bu bakımdan magandayı görgüsüz, kaba birinden bir katile kadar farklı derecelerde konumlandırmak mümkün hale gelmiş görünmektedir. Dolayısıyla kelimenin vurguladığı esas konu; magandanın ruhsal, psikolojik bir sıra dışılığa ve bir soruna sahip olduğudur.

Toplumsal yansımaları bu denli yoğun bir kavramın çok çeşitli sebepleri mevcuttur. Çok boyutlu gelişim neticesinde davranışa dönüşen insan yapı ve mevcudiyetinin bir parçası olarak ele alınabilir. Bu bakımdan nedenler olarak çevresel, yetişme ortamı ve kültürel, bireysel unsurlar ele alınabilir. Çevresel unsurlar kapsamında bireyin davranışlarını etkileme gücüne sahip toplumsal ortam, olgular, töresizlik vb. çok çeşitli etkenler ele alınabilir. Yetişme ortamı ve kültür kapsamında ailenin çocuklarına aktardığı kalıplar öne çıkmaktadır. Yetişme ortamı ve yetişme sürecinde anne-babanın çocuğa yaklaşımı oldukça önemlidir. Aile çocuğun deneyimlediği ilk sosyal çevredir ve bu çevrenin bireyleriyle etkileşimi çocuğa ilk sosyal davranış kalıplarını öğretmektedir. Anne baba ile ilişkileri çocuğa varlığının önemini, sevgiyi ve ailedeki yerini anlatmakta, çocuğa özgüven kazandırmaktadır (Kandır ve Alpan, 2008). Bu ilişkide olumsuz anne-baba davranış ve tutumları ise sorun üretmektedir. Bu tutumları ve ne tür sorunlara yol açtıklarını Günalp'dan (2007) aktarmak suretiyle kısaca şu şekilde açıklamak mümkündür:

Baskıcı ve otoriter tutum çocuğun sağlıklı gelişimini engellemektedir. Çocuğa karşı sindirmeye yönelik davranışta bulunulması ve güç kullanılması, eksik ve yanlış davranışlarının anne ve baba tarafından sürekli olarak takip edilip öne çıkarılması, bunun baskı aracı yapılması, iyi yönlerin değil, sürekli kötü yönlerin görülmesi bu tür bir tutumdur. Buna maruz kalan çocuk yardım duygusundan uzak, psikopat eğilimli, sinirli ve agresif bir yapıya sahip, sıklıkla duygusal kırgınlıklar yaşayan, dengesiz ve hayvanlara, kendinden küçüklere düşmanca davranan bireye dönüşebilir. Gevşek tutum gösteren anne-babalar karşısında çocuk daha şımarık, dengesiz, kaprisli, agresif bir ruh haline bürünebilmektedir. Kayıtsız Anne-Baba Tutumu, çocuğun davranışları karşısında ilgisiz ve kayıtsız kalan anne-babayı ifade etmektedir. Çocuk, dikkat çekmek için saldırgan ve suça yönelik davranışlar gösterebilir. Dengesiz ve kararsız tutum çocuğu da dengesiz tutumlar sergilemeye itmektedir. Aşırı koruyucu bir tutum ise çocuğun özgüvenini azaltmakta ve onu bağımlı, ürkek, kırılgan bir duruma sürüklemektedir. Çocuğun öğrendiği ilk kalıpları aileden aldığını varsayarsak onun magandalık eğilimlerinin de ailesinden edindiği belli deneyimlerle ilişkisi olması muhtemeldir.

Bireysel unsurlar ise zekâ seviyesi, hırs ve duygusallık gibi karakter özellikleri, algılama becerisi ve bunun yanında dokunsal, işitsel, görsel, duygusal kabiliyet gibi unsurlar olabilir.

Maganda davranışı sergileyen bireylerin verdikleri zararı uzun vadeli ve çok boyutlu düşünmek gerekmektedir. Bu bireylerin yaptıkları davranışlar bireysel sorumluluklarında olsa dahi uzun vadede başkalarını cesaretlendirmeye ve dolayısıyla kuralsızlığın yaygınlaşmasına neden olabilmektedir. Öyle ki, maganda davranışlarının ağırlığını oluşturan şiddet; döngüsel bir eylem (Çiçek, 2017) olarak ifade edilmekte ve her şiddet eyleminin bir diğerini tetikleme durumu söz konusu olabilmektedir. Bu durumda da toplumsal güven ortamı sarsılmakta ve ideal davranış kalıpları gösteren bireylerin yalnızlaşması gündeme gelmektedir. Maganda davranışı sergileyen bireylerin toplumsal olumsuz etkilerinin yanında çevresel olumsuz etkileri de bulunmaktadır ki, bu etkiler daha ölçülebilir niteliktedir. Bir örnekle açıklarsak, 2014 yılında Antalya ili genelinde trafik levhalarına ateş edilmesi ve yazı yazılması nedeniyle levhaların değiştirilmesi için 3.5 Milyon Türk Lirası yenileme harcaması yapılmıştır (Yücel, 2014). Konuya turizm açısından bakıldığında ise, söz konusu olumsuz davranış kalıplarının destinasyon imajını negatif yönlü etkileme gücünün yüksek olduğu ifade edilebilir. Bir turist maruz kaldığı maganda davranışı kendisini ruhsal ve fiziksel yönden etkilemekle beraber kitle iletişim araçları vasıtasıyla tüm potansiyel turistler nezdinde destinasyona yönelik olumsuz bir imaj oluşmasına neden olabilmektedir.

1.2. Turist-Yerli Halk Arasındaki İlişki Biçimleri

Turistlerle yerliler arasındaki ilişki durumları olumlu ya da olumsuz olarak ortaya çıkabilir. Örneğin; turist bir kadın yerli bir erkeğe adres sormak için yaklaştığında ve yerli erkeğin bu yakınlaşmaya yardım amacıyla karşılık vermesi her iki taraf açısından olumlu bir ilişki durumu yaratır. Tarafların birbirlerine olumlu yaklaşımları tarafları hoşnut eder ve ilişkinin olumlu sonuçlanmasına yol açar. Fakat yerli erkeğin, turist kadının adres sormasını cinsel bir ilgi olarak yorumlaması ve yanlış bir davranışta bulunması taraflar arasında çatışma ve düş kırıklığına yol açar ve ilişki durumu olumsuz neticelenebilir (Avcıkurt, 2003).

Turistle yerli halk arasındaki ilişkinin olumlu ya da olumsuz davranışlar ortaya çıkarması belli nedenlere bağlı bir durumdur. Bu nedenler şunlar olabilir (Rızaoğlu, 2003:211):

- Yerlilerin toplumsal yapısı,
- Yerlilerle turistler arasında çıkar çatışmaları,
- Yerlilerle turistler arasındaki iletişim güçlükleri,
- Turistlerin vurdumduymazlığı/bencilliği,
- Yerlilerin ve turistlerin yaşam biçimindeki ayrılıklar,
- Yerlilerin gerçek özelliklerini yitirmelerinden kaynaklanan etkiler,
- Bölgede taşıma kapasitesi sorunu ve bu kapsamda turistlerin büyük kabalıklar oluşturması (kitle turizmi) ve yerlilerin çeşitli hizmet ve olanakları turistlerle paylaşmak zorunda kalmaları,
- Turistlerin maddi üstünlüğünün ve tüketim davranışlarının diğer topluluklarda uyandırdığı kıskançlık duyguları,
- Turistik işletmelerin yerlileri tesislerine almak istememeleri veya tesiste kalan yerlilerin turistlerle karşılaşmalarını engelleyici önlemlere başvurmaları,

- Turistik işletmelerde yerli görevlilere kıyasla yabancı görevlilere daha çok sorumluluk verilmesi ve yüksek ücretler ödenmesi,
- Yerlilerin turizmin gelişmesinden dolayı kendi önemlerinin azaldığını düşünmeleri,
- Turistik tanıtımlarda cinselliğin yaygın biçimde kullanılması,
- Yerlilerin turistlere karşı, turistlerin de yerlilere karşı davranışları konusunda ortak yanlarının ne olduğuna dair bilgisiz olmaları.

Yukarıda olumlu-olumsuz davranışlara dayalı farklı ilişki biçimlerinden bahsedilmişti. Bu ilişki biçimlerini Rızaoğlu (2003) engelleyici ve destekleyici ilişki olarak iki kapsamda incelemektedir:

Engelleyici ilişki turistlerle yerli halk arasında var olan ilişkinin taraflara zarar verici bir şekilde ortaya çıkması durumudur. Turistlerle yerli halkın birbirlerini anlamalarını ve kaynaşarak bütünleşmelerini engelleyen davranışlar söz konusudur ve bu her iki tarafın da turizmden doyum sağlamasını engellemektedir. Bu tür engelleyici, olumsuz davranış örneklerini Rızaoğlu (2003); ilgisizlik, ticari sömürü, suç işleme ve saldırı şeklinde sıralamaktadır. İlgisizliğin nedenleri arasında; dil ayrılıkları, kültür ayrılıkları, turistlerin eğlenme ve dinlenme amaçlı olarak tatile çıkmaları, turistlerin yerlilere karşı önyargılı olmaları, turistlerin yerlilere karşı kuşku ve ürkeklik duymaları gibi nedenler ileri sürülebilir. Ticari sömürü konusunda ise turistlerin ticari anlamda sömürülmek istediklerine dair kaygılarının gerisinde işletmelerin haksız kazanç sağlama, turistin o bölgeyle ve para sistemiyle ilgili bilgisizliğinden yararlanma arzularının yattığı bilinmektedir. Turizm bölgelerinde suç oranları artabilmektedir. Yerlilerin turistlere karşı işledikleri suçlar arasında dolandırıcılık, soygunculuk, hırsızlık, turist otobüslerini taşlama, turistleri dövme, küfretme, kadın turistlere sokaklarda yakışsız tekliflerde bulunma, ırza geçme, turistlerin iyi niyetli sordukları sorulara yakışsız cevaplar verme, turistlere saldırma, turist kaçırmaya gibi çok çeşitli suçlar sayılabilir.

Destekleyici ilişki turistlerle yerliler arasında oluşan olumlu davranışlara dayalı ilişki biçimidir. Destekleyici ilişkiler durumunda yerli ve turistler karşılıklı olarak bekledikleri yarar ve doyumları elde etmektedirler. Rızaoğlu (2003) bu ilişkileri; ilgilenme, yardım etme ve arkadaşlık başlıkları altında incelemektedir. İlgilenme, yerliler ve turistlerin her türlü ortamda nezaketi öne alarak davranmaları, yerli halkın konukseverlik göstermesi, karşılıklı etkileşimin taraflarca zevkli, geliştirici ve öğretici görülmesi neticesinde birbirlerine yakınlaşmaları durumudur. Yardım etme özellikle ortamın yabancı olan turistlerin yerli halktan her konuda yardım görmesini ifade etmektedir. Örneğin; turistlerin adres sormak, gereksinim duydukları bir şeyi nerede ve kaçta satın alabileceklerini öğrenmek, belirli yerleri gezmek, başka yerlilerle anlaşabilmek ve bürokratik işlemleri çözümleyebilmek gibi nedenlerle yerlilerden yardım isteyebilecekleri bilinmektedir. Yerlilerin karşılıksız yardımları turistleri hoşnut etmekte ve onların gittikleri ülkeler hakkında olumlu tutumlar geliştirmelerine yol açmaktadır. Arkadaşlık, turistlerle yerliler arasında kurulan yakın ve sürekli ilişkileri ifade etmektedir. Bu durum hem turistler hem de yerliler için doyum verici ve kültürler arası anlayışı geliştirici bir rol oynamaktadır. Turistlerle yerliler arasında oluşan arkadaşlıklar aynı zamanda turistlerle yerliler arasında karşılıklı uyum, ortak ilgi ve saygının da bir göstergesi olmaktadır. Bir turistin başka bir ülkede arkadaşının olması bu turistin ülkeye yinelenen geziler yapmasını arttırmaktadır.

1.3. Toplumsal Yaşamda Gözlenen Sapmalar/Dengesizlikler ve Turizm: Turizmin Etkileri ve Etkilenmesi

Turizm ve magandalık konusunda ilk akla gelen, turizm olayına katılan tarafların rolleridir. Turist olarak gittiği yerde magandalığa maruz kalma durumu ile bir turistin magandalığına maruz kalan yerli halktan biri olma durumu farklıdır. Burada turizmde gözlenen magandalık türlerini bu bakış açısıyla ortaya koymak gerektiği düşünülmüştür.

1.3.1. Turiste Yönelik Magandalık

Geleneksel medya veya internete baktığımız zaman, turiste yönelik magandalığın, birçok örneğini görebiliriz. Bunların en sık yaşanan örnekleri birkaç başlıkta toplanabilir: a. Sokaktaki cinsel taciz, b. Satış amaçlı taciz, c. Esnafın kabalığı ve acımasızlığı, d. Toplumdaki yabancı algısı.

1.3.2. Turistin Magandalığı

Ziyaretçilerin seyahatleri sırasındaki davranışları, normal günlük yaşamlarındaki davranışlarından büyük ölçüde farklıdır. Kişileri tatile çıkmaya yönelten istekleri, seyahatten beklentileri, tatil esnasındaki deneyimleri, onların tatil esnasındaki davranışlarına özel bir görüş ve anlam katmaktadır. Ayrıca, ziyaretçiler arasında, seyahat sırasındaki davranışları bakımından büyük farklılıklar olduğu gibi tatildeki bir kişinin davranışları da tatilin çeşitli evrelerinde değişiklik gösterebilmektedir (Avcıkurt, 2003). Andriotis (2010) genç İngiliz turistlerin Yunanistan ziyaretlerinde sergiledikleri kötü davranışları dört grup davranış kapsamında incelemenin mümkün olduğunu söylemektedir. Bunlar; turistlerin içki ortamları, cinsellik, risk alma ve toplumun reaksiyonudur.

Çoğunlukla gelen turistler şikâyetçi olsa da kendilerinin de olumsuz davranışları olabilmektedir. Bunlar; animasyon davranışları (alaycı ve küçük düşürücü) ve çalışanlara, yetkililere ve yerel halka karşı olumsuz tutumlar şeklinde sınıflandırılabilir.

1.3.3. Medya Yoluyla Turizm Üzerinden Topluma Yönelik Magandalık

Yerel halkı çeşitli konularda bilinçlendirme görevi olan medyanın, bu görevi gerçekleştirme adına kaba, hatta küçük düşürücü bir dil kullanması sıklıkla karşılaşılan bir durumdur. Turizm faaliyetleriyle ilgili olarak da birçok haber uygun olmayan ifade ve görsellerle medyada yer almaktadır. Konuyu bir örnekle Türkiye üzerinden açıklamak gerekirse; medyada sıklıkla “plajda don nöbeti” (Sabah, 2012) “plajda don denetimi” (İnternethaber, 2005) gibi ifadelerin ve görsellerin kullanıldığı görülmektedir. Turizm talebinin yoğun olduğu Antalya Konyaaltı Belediye’sinin özel güvenlik görevlisi önlemleri, haber sitelerinde “Maganda ve Beyaz Don Avcıları” (Laleli, 2007) başlığı ile yer bulmuştur. Ayrıca ülkece tanınmış bir simanın “halk plajında insanlar donlarla denize giriyor. O zaman ben de denize çıplak gireyim”

şeklindeki röportajı tüm halkı genelleyici bir üslupla birçok haber sitesinde yer bulmuştur (Milliyet, 2014; Cnntürk, 2014).

Herkesin düşüncesini rahatlıkla paylaşabildiği sosyal medya, geleneksel medyaya göre daha kontrolsüz bir alan konumundadır. Bu durum üslubun daha da sertleşmesine zemin hazırlamaktadır. Yine Türkiye örneğinden hareket edecek olursak; yaygın kullanılan bir sosyal medya platformunda (Ekşisözlük) “Plajda Türk Olduğunu Belli Etmenin Yolları” ve “Tatil Yerinde Türk Olduğunu Belli Etmenin Yolları” şeklinde iki başlık ve yorumları dikkat çekicidir. Bu başlık altındaki yorumlar incelendiğinde, insanların şahit oldukları olumsuz olayları eleştiride dozu kaçırarak kendi milletini aşağılayıcı ifadeler kullandığı görülmektedir.

2. Metodoloji

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Turizm ve maganda kavramı son yıllarda iç içe geçmiş iki kavramdır. Bu çalışmadaki amaç maganda kavramının farklı yönlerini ele almak ve turizm ile bağlantısını araştırarak açıklığa kavuşturmaktır. Magandalık modern toplumlar için standart dışı davranışları ve istenmeyen fiilleri nitelemektedir. Bu durum post-modern toplumda da değişmemiştir. Bu bakımdan toplumsal yaşamın fertler için istenen çerçevede devamı açısından magandalık ve benzeri davranış kalıpları sıra dışı, arzu edilmeyen, ayıplanan, dışlanan davranışlardır. Dahası turizm gibi ulusal değerlerin vitrini olan bir alan için çok kritik sonuçlar da doğurmakta ve çok boyutlu ve uzun vadeli ekonomik zararlara neden olabilmektedir. Bu öneme istinaden konu ile ilgili ampirik bir araştırma yapılmak istenmiştir.

2.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma kapsamında çeşitli nitel araştırma tekniklerinden istifade edilmiştir. İlk olarak konuyu analiz etmeye zemin hazırlamak adına haberler üzerinden betimleyici sunum gerçekleştirilmiş ve magandalığın turizmle ilişkisi tanımlanmaya çalışılmıştır. Daha sonrasında mülakat ve odak grup görüşmesi tekniklerinden yararlanılarak araştırma derinleştirilmiştir. Turizm bölümünde eğitime devam eden 13 öğrenci ile odak grup görüşmesi yürütülmüş iken 9 otel çalışanı ile yarı yapılandırılmış mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Odak grup görüşmesine dahil edilecek öğrencilerin seçiminde staj ve tercih sebebi olarak stajının haricinde sektör deneyiminin olmasına özen gösterilmiş ve bu düşünceyle üçüncü ve dördüncü sınıflardan araştırma konusuna ilgili ve katılımcı olmaya istekli öğrenciler tercih edilmiştir. Mülakat gerçekleştirilen otel çalışanları ise farklı işletmelerden olması, müşterilerle doğrudan iletişim halinde bulunması, yeterli sektör deneyimine sahip olması gibi kriterler göz önünde bulundurularak araştırmacıların kişisel bağlantıları ile belirlenmiştir. Ayrıca veri zenginliği amacıyla görüşülen kişilerin pozisyonlarının da farklılık göstermesine dikkat edilmiştir.

Her iki örneklem grubu üzerinden uygulanan teknikler, derinlemesine bilgi edinilmesi amacıyla üzerinde düşünülerek tercih edilmiştir. Ayrıca odak grup görüşmesi gerçekleştirilmesinin öncelikli koşullarından birisi homojen bir örnekleme sahip olunmasıdır (Çokluk vd., 2011; Coşkun vd., 2015). Eğitimleri, yaş aralıkları ve sektör deneyimleri bağlamında öğrencilerin oldukça homojen bir grup olduğu düşünülmüş ve odak grup görüşmesi uygun görülmüştür.

Odak grup görüşmesinin çerçevesini oluşturan ve mülakatlarda katılımcılara yöneltilen yarı yapılandırılmış soru formunun içeriği aşağıdaki gibidir:

1. Ülkemizde turiste yönelik magandalık hakkında neler düşünüyorsunuz?
2. Turistlere karşı olumsuz davranışlarımız hakkında genel olarak neler söyleyebilirsiniz?
3. Türkiye hakkında; yurtdışındaki insanlara sorulursa, verilen cevaplar hangi doğrultuda olabilir?
4. Ülkemizde işletme sahipleri ve esnafın turistlere karşı, olumsuz davranış ve tutumları hangi yöndedir?
5. Turistlerin maganda davranış tarzı sergilemesi hakkında neler söyleyebilirsiniz?

2.3. Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenilirliği

Nitel araştırmaların geçerliliği için en sık başvurulan yöntemlerden birisi çeşitlemeye gitmektir. Konunun önemli referans kaynaklarından Patton'a (2002) göre çeşitlemeye gidilmesi araştırmayı güçlü kılmaktadır ve bu araştırmada da veri, araştırmacı ve yöntem olmak üzere üç farklı şekilde çeşitlemeye gidilmiştir.

- Yöntemsel çeşitleme: Araştırma kapsamında nitel araştırmanın üç farklı yönteminden istifade edilmiştir. İlk olarak medya üzerinden doküman analizi gerçekleştirilmiş; sonrasında odak grup görüşmesi ve mülakatlar vasıtasıyla konuyla ilgili grupların görüşlerine başvurulmuştur.
- Veri çeşitlemesi: Yöntemsel çeşitlemeye gidilmesi veri çeşitlemesine de imkân vermiştir. Gerçekleştirilen haber analizleri ile araştırma konusunun somutlaştırılması sağlanmıştır. Odak grup görüşmesi ve mülakatlar vasıtasıyla da farklı örneklem grubunun görüşleri elde edilmiştir.
- Araştırmacı çeşitlemesi: Gerek veri toplama gerekse de analizi sürecinde araştırmacılar beraber çalışmışlardır.

Nitel araştırmalarda güvenilirlik araştırmacı veya araştırmacıların tutarlılığı ile yakın ilişkilidir. Bu araştırmanın tüm süreçlerinde araştırmacıların beraber yer alması tutarlılık adına önemli görülmektedir. Araştırmacılar tarafından yazılı metne dönüştürülen kayıtlar beraber değerlendirmiş ve mutabık kalınan çerçevede bulgular sunulmuştur.

2.4. Bulgular ve Yorumlar

2.4.1. Haber Analizi

Tablo 1’de turizm faaliyetiyle magandalığı ilişkilendiren örnekler sunulmuştur. Görüldüğü üzere hem turist hem de ev sahibi toplum tarafından maganda davranış tarzı sergilenebilmekte ve bu örnekler burada sunulanın çok fazlasıdır.

Tablo 1. Türk Turizminde Meydana Gelmiş Maganda Davranışlarından Örnekler

	Haber Tarihi	Sorumlusu	Etkilenen	Olay ve Yeri
Turiste Yönelik Magandalık	20.08.2016	Yerli halk	Koreli turist grubu	Misyonerlik yaptıkları gerekçesiyle cami avlusunda saldırıya uğradılar. GAZİANTEP
	27.11.2017	İşletmeci	Arap turist	İnternet üzerinden yaptığı rezervasyonu iptal eden Arap turist, durumdan habersiz olan rehberi tarafından aynı otele götürülünce işletmecinin saldırısına uğradı. TRABZON
	24.11.2017	İşletmeci	Amerikalı turist	Kapalıçarşı’da zorla 6800 Türk Lirası değerinde alışveriş yaptırılan turistin parası zabita ekiplerince geri alındı. İSTANBUL
	22.11.2017	Taksici	İngiliz turist	Bir İngiliz firmasının davetiyle Londra’dan Türkiye’ye gelen turist, Gebze’de bulunan otele gitmek için hava limanından kullandığı seyahat acentasının 3000 Türk Lirası ücret tahsilatı sonucu polise başvurdu. İSTANBUL
Turist Magandalığı	27.12.2020	Arap turist grubu	Emniyet yetkilileri	Küresel COVID-19 pandemisi çerçevesinde maske takması yönünde uyarılan turistler itirazda bulundu ve emniyet yetkililerine fiziki saldırıda bulundu. İSTANBUL
	15.09.2015	Yabancı turist grubu	Yerli halk	Diskodan çıktıktan sonra eğlencelerini dışarda da sürdüren İngiliz ve Belçikalı turistler, yoldan geçenlere laf atınca bir grup Türk tarafından dövüldü. BODRUM
	17.05.2016	İngiliz turist	Otel müşterileri ve emniyet yetkilileri	Alkolü fazla kaçırıp otel müşterileriyle ve kendisini uyararak otel yetkilisiyle tartışan turist, çağrılan polise de saldırdı ve işlemleri sonrası sınır dışı edildi. MARMARİS
	27.07.2009	İskoçyalı turist çift	Disco müşterileri ve emniyet yetkilileri	Barlar sokağında bir diskoya gelen çift, taşkınlık yaptıkları gerekçesiyle dışarı çıkartılmak istendi ve yaşanan arbedede yaralananlar oldu. MARMARİS

Not: Araştırmacılar tarafından medya taraması sonucunda derlenmiştir.

Turiste yönelik magandalık olarak cinsel ve satış amaçlı taciz (hanutçuluk, yüksek fiyat vb.) ön plana çıkmış durumda iken yabancı ön yargısının da istenmeyen durumlara yol açtığı ifade edilebilir. Turist magandalığı ise, genellikle alkolün etkisiyle eğlencenin dozunun kaçırılması şeklinde meydana gelmektedir.

2.4.2. Öğrencilerden Elde Edilen Bulgular

Bireysel ya da grup seyahatleri ile öğrenciler en çok gezen ve tatil yapan kesimler içerisinde sayılabilir. Dolayısıyla onların görüşleri önemli görülmüş ve okudukları bölüm kaynaklı sektöre yakınlıkları da düşünülerek tecrübelerinden yararlanmak istenmiştir. On üç kişilik öğrenci grubuna odak grup görüşmesi şeklinde beş soru yöneltilmiş ve ifadeler deşifre edilerek analiz edilebilir hale getirilmiştir.

“Ülkemizde turiste yönelik magandalık hakkında neler düşünüyorsunuz?” sorusuna zorunlu stajları, okul dışı sektör deneyimleri ve turist olarak gözlemlerinden hareketle cevap veren öğrenci katılımcıların ilk akıllarına gelen taciz olaylarıdır. Katılımcılar taciz olaylarından bahsederken plaj, otel, eğlence merkezi gibi ayrı mekânları işaret ederek bu olayın ne kadar yaygın olduğunu da göstermiş bulunmaktadır. Konuyla ilgili bazı örnek ifadeler aşağıdaki gibidir.

“Turizmde maganda denildiğinde ülkemizde turizmin gelişmesini engelleyen plaj tacizleri aklıma gelmektedir. Ben bir bayan olarak kendimi turistlerin yerine koyduğumda bu durumdan rahatsız oluyorum. Turistlere farklı gözle bakılıyor. Böyle bir durumla karşılaşmalarına rağmen ülkemize gelmeleri büyük bir şans”.

“Eğlence mekânlarında aşırıya kaçıp turistleri rahatsız eden tipler maganda olarak tanımlanır. Bunun yanında otele gelen müşterilere sarkıntılık eden sapık tipler de vardır”.

Magandalık olarak ifade edilen davranışların ülke imajına zarar verdiği de öğrenciler tarafından sıklıkla dile getirilmiştir.

“Turizm sektöründe turistlere yönelik bu tip davranışlar ülke imajını olumsuz yönde etkilemektedir. Uzun vadede ülke ekonomisini olumsuz yönde etkileyebilir”.

“Bu sektördeki maganda unsuru, geçmişten bu yana yerli ve yabancı turistlerin seyahat memnuniyetinde her zaman etkili olmuş ve gelecekte de etkili olmaya devam edecektir. Çünkü bu unsur, insanların yaptıkları turizm faaliyetlerini tümüyle olumsuz etkileyebilir ve bulunduğu yerle ilgili izlenimlerini bütünüyle değiştirir”.

“Turistlere karşı olumsuz davranışlarımız hakkında neler söyleyebilirsiniz?” sorusuna karşılık öğrencilerin çoğunluğu, Türk milletinin iyi niyetli ve misafirperver karakter taşıdığını vurgulamasına rağmen en ufak bir olumsuz tavrın dahi turisti kaçırmaya yettiğini ifade etmiştir. Konuyla ilgili örnek ifadeler aşağıdaki şekildedir.

“Misafirperver bir millet olduğumuz için, ağırlama, sahiplenme ve sıcakkanlı olmak olmazsa olmazlarımızdandır. Ama gel gelelim kötü niyetli insan da bir hayli fazla. Gelen turisti yolunacak kaz gibi gören ve faydalanan”.

“Özellikle tatil yerlerinde çok sık karşılaşılan bir durum; gençlerin turist bayanlara karşı aşırı ilgi göstermeleridir. Bu tarz davranışlar, aşırı taşkınlıklar Türk halkı olarak hepimizin yanlış anlaşılmasına neden olmaktadır. Onun için bu tür yanlış davranışlar yapılmamalı”.

“Genel olarak davranışlarımız iyi yöndedir. Ancak, arada çıkan çürük elmalar bunu bozmakta ve turisti kaçırmaktadır”.

“Olumsuz davranışlar genelde kültür farklılığından kaynaklanmaktadır. Bunu önlemek için eğitimin birinci öncelik olduğunu düşünüyorum”.

“Türkiye hakkında; yurtdışındaki insanlara sorulsa, verilen cevaplar hangi doğrultuda olabilir?” sorusuna karşılık olarak öğrenciler, yazılı ve görsel medyanın ve internetin yurtdışında yaşayan insanların görüşlerini etkileyebileceğini ifade etmiştir. Katılımcıların genç kitleden oluşması verilen cevaplarda ağırlıkla sosyal medyanın ön plana yerleştirilmesine neden olmuştur. Ayrıca sergilenen tavrın, gelen insanların düşüncelerini şekillendireceği de ifade edilen görüşlerdendir. Konuyla ilgili örnek ifadeler aşağıdaki şekildedir.

“Bir ülkenin tanıtımında basın yayın organlarının ve internetin etkili olduğunu düşünüyorum. Dolayısıyla sorunun sorulduğu kişinin yaşadığı yerdeki Türkiye profili, o kişinin Türkiye hakkındaki düşüncelerinin şekillenmesinde büyük rol oynar”.

“Televizyondan ya da sosyal medyadan görenlerin yorumu eminim ki olumlu olur. Evet, ülkemiz cennet gibi ama o cennetin içinde tabii ki yaban otları da bulunmaktadır”.

“Türkiye’ye gelip bu ülkede çeşitli izlenim ve deneyimlere sahip olan kişiler bu soruya yaşadıklarından yola çıkarak cevap verecektirler”.

“Ülkemizde işletme sahipleri ve esnafın turistlere karşı olumsuz davranış ve tutumları hangi yöndedir?” sorusuna karşılık olarak öğrenciler, ağırlıklı olarak yüksek fiyat uygulamasını ve verilen hizmetin vaatleri ve fiyatı karşılamamasını ifade etmiştir. Konuyla ilgili örnek ifadeler aşağıdaki şekildedir.

“Ülkemizde bulunan işletme sahipleri ve küçük esnaf, gelen yabancılara yerli halka sundukları fiyat düzeyinden daha fazla fiyat vererek, haksız kâr elde etmeyi hedeflemektedir. Bunun sonucunda turistlerin ülkemize ve yerli halka bakış açısı olumsuz yönde etkilenmektedir”.

“Dükkân sahiplerinin mallarını satmak için yaptıkları davranışlar, dükkân içerisine davet etme şekilleri ve ürünlerin üzerinde fiyat etiketlerinin olmaması turistlerin olumsuz olarak gördüğü konular arasındadır. Turizm sektöründe eğitimsiz insanın çok olduğunu düşünüyorum”.

“İşletmelerin fazla fazla vaatlerde bulunmasına karşılık vaatlerini karşılamaması, açıkçası yalan vaatte bulunması”.

“Turistlerin maganda davranış tarzı sergilemesi hakkında neler söyleyebilirsiniz?” sorusuna karşılık olarak öğrenciler, ağırlıklı olarak misafir beklentilerinin yüksek olduğu şeklinde görüş bildirmiştir. Konuyla ilgili örnek bir ifade aşağıdaki şekildedir.

“Beş yıldızlı otellerde parayı verdik diye, oteli satın aldıklarını sanan tipler var tabii ki”.

2.4.3. Otel Çalışanlarından Elde Edilen Bulgular

Tecrübeli otel yöneticileri, uzun yıllar çalışan şefler, resepsiyonistler ve genel olarak otel personeli ile yapılan görüşmelerde hemen hemen her çalışanın “magandalık” olarak ifade ettiği durumlara tanıklık ettiği görülmüştür. Ancak katılımcıların ifadelerinde “magandalık” olarak ifade edilen davranışların, kim tarafından, neden, nasıl yapıldığı ve daha çok ne tarz işletmelerde yaşandığıyla ilgili bir görüş birliğinin

olmadığını ifade etmek mümkündür. Çalışanların deneyimleri göz önünde bulundurularak; eğitilmiş, eğitimsiz, yüksek gelirli, düşük gelirli, genç, yaşlı gibi herhangi bir şekilde “maganda bireyi” kategorize etmek mümkün değildir. Ayrıca maganda davranış tarzının sayfiye oteli veya kent oteli olarak ne tarz işletmelerde daha çok gözlemlendiği üzerine de bir görüş birliği bulunmamaktadır.

“Ülkemizde turiste yönelik magandalık hakkında neler düşünüyorsunuz?” sorusuna karşılık olarak otel çalışanları da öğrenciler gibi ilk olarak taciz cevabı vermiştir. Ayrıca yüksek fiyatlandırma uygulaması da sektör çalışanlarınca dahi kabul edilir bir sorun olarak ortaya çıkmıştır. Konuyla ilgili örnek ifadeler aşağıdaki şekildedir.

“Turist kadınlara laf atılması ve taciz edilmesi gibi iğrenç olaylar yaşanıyor. Ayrıca adres sorulduğunda dahi ters bir üslupla karşılaşılabilirsiniz”.

“İnsanların turiste karşı bakış açısının normal olmamasıyla alakalıdır. Ben İstanbul’da yaşıyorum ve yabancı turistlerin şehrimize gelişinden gidişine kadar yaşadıkları sürece çok sefer tanık oldum. Bana göre İstanbul’a inen turistlerin ilk sınavı taksicilerdir. Taksicilerin turiste bakış açısı para bazlıdır. Turist taksici gözünde para olduğu gibi, gittiği otelde kalifiye olmayan elemanlar tarafından da, alışveriş yaptığı dükkânlarda da para olarak algılanmaktadır. Sokakta yürürken bile tacize uğranılması mümkündür, örneği çok”.

“Turistlere karşı olumsuz davranışlarımız hakkında neler söyleyebilirsiniz?” sorusuna ise aşağıdaki ifadelerle karşılık alınmıştır.

“Bu soruya verilebilecek en güzel örnek; dünya barışı adı altında yürüyerek gezen gezginin önce tecavüze uğraması ve daha sonra öldürülmesidir. O kadar ülkeyi dolaştıktan sonra ülkemizde ölmesi, turiste bakış açısının ve magandalığın artık canavarlık seviyesine ulaştığının kanıtıdır”.

“Otel biraz olsun devletin kontrolünde olan işletmeler olduğu için fazla sıkıntı yaşanmadığını düşünmüyorum. Ancak küçük esnafın kontrolü zor olmakta ve dolayısıyla bilinçsiz insanların bilinçsizce davranışları olabilmektedir”.

“Türkiye hakkında; yurtdışındaki insanlara sorulsa, verilen cevaplar hangi doğrultuda olabilir?” sorusuna ülke imajı çerçevesinde cevap veren çalışanlar, yabancı görüşlerinin kendi deneyimleri, çevresinin düşünceleri, yazılı ve görsel basın ve internetin yanı sıra politik ve tarihsel süreçler yoluyla oluştuğunu vurgulamıştır. Konuyla ilgili örnek ifadeler aşağıdaki şekildedir.”.

“Bölgesel olarak değişeceğine inanıyorum. Orta Doğu’ya giderseniz süper saygı, sevgi görürsünüz. Avrupa’nın özellikle bazı bölgelerinde ise, hala barbarlıkla suçlanabiliyoruz. Bu bakış açısı farklılığının nedenlerini politik ve tarihsel olarak açıklayabilirim”.

“Türkiye ve Türk insanı hakkındaki algı Avrupa’nın çoğu ülkesinde tarihsel olaylar doğrultusunda edinilen kimi yargılara dayanmaktadır. Bu şekilde oluşan ülke imajı yüzyıllar boyu fazla değişim göstermeden kalabilme özelliğine sahiptir. Ancak günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler bireylere bilgiye dilediği yerden, dilediği zamanda

ulaşabilme imkânı vermiştir. Bu sayede birey; internet, televizyon, gazete, sosyal medya gibi birçok kanaldan bilgiye maruz kalmakta ve bu bilgiler doğrultusunda zihninde ülkeler hakkında bir imaj oluşmakta veya olan imaj değişime uğramaktadır”.

“Kadına şiddet yüzünden yurtdışında ülkemiz olumsuz bir imaja sahiptir. Ülkemizde gerçekleşen taciz, tecavüz olayları da olumsuz imajın üzerine tuz biber ekmiştir”.

“Eğer çevresinde Türkiye’ye gelip kötü bir anı yaşayan birisi varsa tabi ki olumlu bir şey düşünmesi beklenemez”.

“Ülkemizde işletme sahipleri ve esnafın turistlere karşı olumsuz davranış ve tutumları hangi yöndedir?” sorusuna karşılık olarak otel çalışanları da öğrencilerle aynı doğrultuda yüksek fiyat uygulaması cevabını vermiştir. Bu olumsuz durumun önüne geçilmesi amacıyla standartların belirlenmesi ve denetimin gerekliliği birçok görüşmeci tarafından ifade edilmiştir. Konuyla ilgili örnek ifadeler aşağıdaki şekildedir.

“Bu alandaki asıl ve en büyük sorun fiyatlama değildir. İşletme sahipleri ve esnafın standart belirlememesi, fiyatların kişiye göre değişiklik göstermesi, bu sektör çalışanlarına güveni her zaman azaltmıştır. Denetimsizlikten kaynaklanan bu sorun her zaman turist memnuniyetini olumsuz yönde etkileyen bir faktördür”.

“Turisti yolunacak kaz olarak gören esnaf, taksici, restoran; memnun etmekten ziyade sanki bir daha mı gelecek mantığı ile hareket ediyor. Bu nedenle parası olana yalalaklık boyutunda hizmet verilirken az ödeyene işine gelirse tavrı takınıyor”.

“Ülkemize gelen turistlere alışveriş yerlerinde malın değerinden yüksek fiyatlar verilmesi, turistlerin kandırılması büyük bir sorundur. Turistlerle birebir ilişkilerde kaba davranışlar, argo konuşmalar ve turisti umursamaz tavırlar turisti destinasyondan kaçırarak sadece birkaç nedendir”.

“Denetim ve caydırıcı cezaların olması gerekir. En basitinden taksilere standartlar getirilmeli. Nerenden bindiğin, nerede indiğin, ne kadar yazacağı, dolar karşılığı ne kadar olacağı, bütün bunlar bir sistemle standart hale getirilebilirse şikâyetlerin azalacağını düşünüyorum”.

“Turistlerin maganda davranış tarzı sergilemesi hakkında neler söyleyebilirsiniz?” sorusuna karşılık olarak otel çalışanları, öğrenciler gibi beklentilerin yüksek olduğu şeklinde görüş bildirmiştir. Ayrıca çalışanlar, deneyimlerinden örnekler vererek beklentisi karşılanmayan misafirlerin olağan dışı tepkiler verebildiğini de ifade etmiştir. Konuyla ilgili örnek ifadeler aşağıdaki şekildedir.

“Otelin içerisinde, lobide sigara içiyor. Otelin sahibiymiş gibi davranıyor. Uyardığımızda ise, ben şurada burada kaldım diyerek oteli küçümsüyorlar”.

“Kayıt için kimlik belgesini almak zorundayız. Vermek istemeyenler oluyor. Benim kimliğim bu diyerek silahını çıkartanlar olabiliyor”.

Sonuç ve Öneriler

Çalışma kapsamında gerçekleştirilen medya taraması Türk turizminde yerel halktan esnafa, turizm işletmecisinden turiste kadar tüm taraflarca maganda davranış tarzının sergilenmekte olduğunu göstermesi açısından önem arz etmektedir. Medya taraması çalışma kapsamında sınırlı bir şekilde yapılmış olmakla beraber maganda davranış tarzı kaynaklı olayların medyaya yansımaları da fazla yaşandığı iddialı bir söylem olarak düşünülmemelidir. Öyle ki Skipper (2009) çoğu turistin tacizcilere korkulu bir şekilde “hayır” diyerek olay mahallinden uzaklaştığını; McElroy vd., (2007) ise yetkililere dahi bildirmediklerini tespit etmiştir. Bu durumun nedeni olarak kısa tatil sürelerinde vakit kaybetmek istememeleri ve yabancı bir ülkede uygulanacak prosedürler hakkında bilgi sahibi olmamaları gösterilebilir.

Öğrenciler ve sektör çalışanları da turist magandalığını kısmen göz ardı etmiş olmakla birlikte medya taraması sonuçlarını doğrular nitelikte görüş bildirmişlerdir. Çalışma kapsamında maganda davranış tarzı olarak sözlü ve fiziksel cinsel taciz, sözlü ve fiziki şiddet, yüksek fiyat uygulaması, uygunsuz satış çabaları ön plana çıkmaktadır. Maganda davranış tarzı olarak çalışmaya konu ettiğimiz ve sonuç olarak ulaştığımız davranışlar uluslararası literatürde sınırlı sayıda çalışmada ele alınmış olup ağırlıklı “harassment (rahatsız edici, taciz)” olarak ifade edilmiştir (Badu-Baiden vd., 2016; Ajagunna, 2006).

Öğrencilerin ve sektör çalışanlarının görüşlerine göre Türkiye’de turistleri rahatsız edici davranışların içerisinde en sık karşılaşılan, yüksek fiyat uygulaması ve turistlerden haksız kazanç sağlamanın amaçlanmasıdır. Kozak (2007) Marmaris destinasyonunda yaptığı araştırmada sonuçlarımızı destekleyici verilere ulaşmıştır. Söz konusu araştırmaya göre turistlerin %45’i çeşitli şekillerde tacize uğramakta ve en sık rastlanılan taciz türü satıcı tacizidir. Bu durum Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde turistlerin memnuniyetini olumsuz yönde etkileyen kronik ve ciddi bir durum olarak görülmektedir (Chepkwony ve Kangogo, 2013). Yüksek fiyat uygulamasıyla birlikte satış amaçlı yoğun çabalar da turist memnuniyetini olumsuz etkilemektedir. Bu sorunun temelinde kültürel farklılık görülmektedir. De Albuquerque ve McElroy’un (2001) Karayipler’de yürüttüğü çalışmada pek çok satıcının satış çabalarını taciz olarak algılamadığı, aksine ürünü anlatmak, potansiyel müşterileri çekebilme ve satış yapmak için bağırmanın ve agresif tavırlar sergilemenin satış kültürünün bir parçası olarak görüldüğü sonucuna ulaşılmıştır. Benzer bir çıkarımı Kozak (2007) Türkiye için yapmış olup, Batılı turistlerin ısrarlı satış çabalarını taciz olarak algıladıklarını, çünkü onların kültürlerinde alışverişte ilk hamleyi alıcının yapması gerektiğine inanıldığını ifade etmiştir.

Turistler tatilde oldukları düşüncesiyle günlük davranışları ötesinde, sergilemekten kaçınabileceği davranışlarda da bulunabilmekte ve yüksek beklentilere girebilmektedir. Sapkın turist olarak nitelendirilen (Uriely vd., 2011) bu bireyler daha rahat tavırlar sergileyebilmekte, daha çok tüketme eğiliminde olabilmektedir. Öğrenciler ve çalışanların ifadeleri de bazı turistlerin ziyaretleri esnasında yüksek beklentili ve norm dışı davranışlar içerisinde olduğunu işaret etmektedir. Aslan ve Kozak (2012) yüksek beklenti durumunun sorumlularından birisi olarak Türkiye’de sık

uygulanmakta olan “her şey dahil” sistemi göstererek, bu sistemin kapsamının turist gözünde büyütüldüğünü ve sınırsız alkolün de etkisiyle sapkın davranışların ortaya çıktığını ifade etmiştir.

Yukarıda ifade edildiği üzere maganda davranış tarzına maruz kalan bireyler çeşitli nedenlerle resmi birimlere şikâyetle bulunmayabilmektedir. Resmi birimlere şikâyet olsun veya olmasın turizmin tüm oyuncularına karşı maganda davranış kalıpları kabul edilebilir değildir. Bu bağlamda destinasyon ölçeğinde tüm tarafların memnuniyeti ve huzuru adına önleyici adımların ve vuku bulan olayların yaptırımları üzerinde titizlikle durulması gerekmektedir. Çalışma kapsamında elde edilen bulgular göz önüne alınarak aşağıdaki öneriler sunulabilir.

- Uzun dönemli eğitim politikalarıyla toplumsal eğitim seviyesi yükseltilmeli,
- Turizmin temel sektör olduğu destinasyonlarda yetkili merciler tarafından belirli periyotlarda yerel halkı bilinçlendirme üzerine çalışmalar yürütülmeli. Kendilerinden beklentiler anlatılmalı, hoşgörü, empati ve misafirperverlik gibi duyguları harekete geçirilmeli,
- Yerel halkın turizm faaliyetlerini benimsemesi için destinasyonun toplumsal ve kültürel kimliğine aykırı turizm faaliyetlerinde bulunulmamalı. Yerel halkın gelir elde edebilmesine yönelik imkânlar oluşturulmalı,
- Turistler, seyahat ettikleri destinasyonun toplumsal ve kültürel kimliği hakkında aracı kuruluşlar vasıtasıyla ön bilgilendirmeye tabi tutulmalı,
- Yerli halk-turist çatışmasını tetikleyebilen tüketim odaklı turizm faaliyetleri destinasyonun temel arzı olmaktan çıkarılmalı,
- Turizm konusunda eğitilmiş personel ile güvenlik birimleri oluşturulmalı ve bu birimler özellikle yüksek sezonlarda 7/24 aktif olmalı,
- Bazı alışveriş ortamlarında standart ücret tarifeleri oluşturulmalı ve denetimler gerçekleştirilmeli,
- Esnaf odalarına bağlı olmayan seyyar satıcılar (simitçi, midyeci, mısırcı, hediyelik eşyacı vb.) eğitime tabi tutulmalı ve sertifikasız çalıştırılmamalı,
- Medya, yayınlarında yerli halk-turist ilişkisini olumsuz etkileyecek söylemlerden kaçınmalı,
- Tüm paydaşları bir araya getiren destinasyon yönetim örgütlenmeleri oluşturulmalı.

Bu çalışma Türkiye ölçeğinde gerçekleştirilmiş olup mevcut çıkarımlar çalışmanın farklı destinasyonlarda da gerçekleştirilmesi sonucunda geliştirilebilir ve genelleştirilebilir. Ayrıca her ne kadar medya taraması sonucunda turistlerin yaşadığı olumsuzluklar ve şikâyetleri hakkında fikir elde edilmiş olsa da doğrudan turistlerden veri toplanmasının araştırma geçerliliğini artıracığı düşünülmekte ve gelecek çalışmalar için önerilmektedir. Turistlerin kültürel farklılıkları, davranışsal farklılıkları ve başkalarının davranışlarına da farklı anlamlar yüklemelerine neden olmasından

dolayı doğrudan turistlerden toplanacak veriler için farklı milletlerden zenginleştirilmiş bir örnekleme ihtiyaç duyulmaktadır.

Kaynakça

- Ajagunna, I. (2006). Crime and Harassment in Jamaica: Consequences for Sustainability of the Tourism Industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(3), 253-259.
- Andriotis, K. (2010). Brits Behaving Badly: Template Analysis of Newspaper Content. *International Journal of Tourism Anthropology*, 1(1), 15-34.
- Aslan, A. ve Kozak, M. (2012). Customer Deviance in Resort Hotels: The Case of Turkey. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 21(6), 679-701.
- Avcıkurt, C. (2003). *Turizm Sosyolojisi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Badu-Baiden, F., Adu-Boahen, E. A. ve Otoo, F. E. (2016). Tourists' Response to Harassment: A Study of International Tourists to Ghana. *An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 27(4), 468-479.
- Bal, İ. (2006). *Magandalık Nedir ve Nasıl Maganda Olunur*. (http://www.usak.org.tr/kose_yazilari_det.php?id=353&cat=322#.VV4vrccfzqB, Erişim Tarihi: 03.01.2019).
- Chepkwony, R. ve Kangogo, M. (2013). Nature and Factors Influencing Tourist Harassment at Coastal Beach of Mombasa, Kenya. *International Research Journal of Social Sciences*, 2(11), 17-22.
- Cnntürk (2014). *Cemil İpekçi İsyan Etti*. (<https://www.cnnturk.com/haber/turkiye/cemil-ipekci-isyan-etti>, Erişim Tarihi: 20.05.2021).
- Coşkun, R., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2015). *Araştırma Yöntemleri*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Çiçek, H. (2017). Döngüsel Bir Eylem/Olgular Olarak Şiddet. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(34).
- Çokluk, Ö., Yılmaz, K. ve Oğuz, E. (2011). Nitel Bir Görüşme Yöntemi: Odak Grup Görüşmesi. *Kurumsal Eğitimbilim*, 4(1), 95-107.
- De Albuquerque, K. ve McElroy, J. L. (2001). Tourist Harassment Barbados Survey Results. *Annals of Tourism Research*, 28(2), 477-492.
- Ekşisözlük (t.y.) (<https://eksisozluk.com/plajda-turk-oldugunu-belli-etmenin-yollari--166369>; <https://eksisozluk.com/tatil-yerinde-turk-oldugunu-belli-etmenin-yollari--181831>, Erişim Tarihi: 20.05.2021).
- Günalp, A. (2007). Farklı Anne Baba Tutumlarının Okul Öncesi Eğitim Çağındaki Çocukların Özgüven Duygusunun Gelişimine Etkisi (Aksaray ili örneği). Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İnternethaber (2005). *Caddebostan'da Don Denetimi*. (<https://www.internethaber.com/caddebostanda-don-denetimi-1140305h.htm>, Erişim Tarihi: 20.05.2021).
- Kandır, A. ve Alpan, Y. (2008). Okul Öncesi Dönemde Sosyal-Duygusal Gelişime Anne-Baba Davranışlarının Etkisi. *Aile ve Toplum*, 10(4), 33-38.
- Kozak, M. (2007). Tourist Harassment a Marketing Perspective. *Annals of Tourism Research*, 34(2), 384-399.
- Laleli, İ. (2007). Konyaaltı'nın Maganda ve Beyaz Don Avcıları. *Hürriyet*, (<https://www.hurriyet.com.tr/gundem/konyaalti-nin-maganda-ve-beyaz-don-avcilari-6942412>, Erişim Tarihi: 20.05.2021).

McElroy, J. L., Tarlow, P. ve Carlisle, K. (2007). Tourist Harassment: Review of the Literature and Destination Responses. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 1(4), 305-314.

Milliyet (2014). *Donla Giriyorlar, Ben de Çıplak Gireyim*. (<https://www.milliyet.com.tr/cadde/donla-giriyorlar-e-ben-de-ciplak-gireyim-1905156>, Erişim Tarihi: 20.05.2021).

Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. London: Sage Publications.

Rızaoğlu, B. (2003). *Turizm Davranışı*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Sabah (2012). *Plajda 'Don' Nöbeti*. (<https://www.sabah.com.tr/yasam/2012/06/14/plajda-don-nobeti>, Erişim Tarihi: 20.05.2021).

Skipper, T. L. (2009). Understanding Tourist-Host Interactions and Their Influence on Quality Tourism Experience. Unpublished Doctoral Theses, Wilfrid Laurier University.

Türk Dil Kurumu. (2018). *Güncel Türkçe Sözlük*. (http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.55f489ae2283b6.58723468, Erişim Tarihi: 23.06.2020).

Uriely, N., Ram, Y. ve Malach-Pines, A. (2011). Psychoanalytic Sociology of Deviant Tourist Behavior. *Annals of Tourism Research*, 38(3), 1051-1069.

Yücel, C. (2014). *Magandanın Senelik Zararı 3.5 Milyon TL*. (<https://www.sabah.com.tr/akdeniz/2014/11/15/magandanin-senelik-zarari-35-milyon-tl>, Erişim Tarihi: 03.01.2021).