

## TURİST REHBERLERİ AÇISINDAN SESSİZ TURİZMDE SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

### Problems And Solutions In Silent Tourism By Tourist Guides

Doç. Dr. Bekir EŐİTTİ

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Turizm Fakùltesi

bekiresitti@comu.edu.tr

Orcid ID: 0000-0002-5240-9233

Merve OZDEMİR

ozdemir.mmerve@gmail.com

Orcid ID: 0000-0002-6450-369X

#### Öz

Engelli insanların çeşitli ihtiyaçları, sosyal ve çevresel olarak turizm sektöründe önemli bir alanı oluşturmaktadır. Bu alanlardan birisi sessiz turizm konusudur. Sessiz turizm, işitme engelli turistlerin, turizm faaliyetlerinde sözsüz iletişim kurlmaları ile ortaya çıkan durumdur. Sektörde genel olarak engellilerin yaşadıkları sorunların daha iyi anlaşılması gerekmektedir. Turist rehberleri, turistler ile ayrıcalıklı iletişime sahip turizm aktörleri olduğundan, engelli turizmi üzerine yapılacak bir araştırma için turist rehberlerinin deneyimlerine başvurmak gereklidir. Bu bağlamda bu araştırmada Türkiye’de rehberlik hizmeti veren turist rehberlerinin, işitme engelliler ile tur deneyimlerinden yola çıkarak sessiz turizm sorunları ve mevcut rehberlik uygulamalarını ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Bu doğrultuda sektörde faaliyet gösteren 22 turist rehberi ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırmada elde edilen sonuçlara göre, sessiz turizmde turist rehberliğı uygulamalarını arttırabilmek için uzmanlık eğitimi ihtiyacı tespit edilmiştir. İşitme engellilere rehberlik hizmeti verirken en önemli problemin işaret dili problemi olduğı belirlenmiştir. Bununla beraber eğitimsiz turizm personeli çalıştırılması, çevrenin işitme engellilere karşı duyarsız olması gibi çeşitli sosyal ve çevresel problemler çalışma kapsamında ortaya çıkan önemli sorunlardır. Bu çalışma kapsamında işitme engellilere yönelik farkındalığın arttırılması için işaret dili dersleri ve eğitimlerinin sektör ve akademik alanda teşvik edilmesi önerilmektedir. Ne kadar çok turist rehberi işaret dilini öğrenirse işitme engelli turistlerin turlara katılımı da o kadar çok artacaktır.

**Anahtar kelimeler:** Engelli Turizmi, İşaret Dili, İşitme Engellilik, Sessiz Turizm, Turist Rehberliğı.

## Abstract

The various needs of people with disabilities constitute an important area in the tourism sector, both socially and environmentally. One of these areas is silent tourism. Silent tourism is the situation that occurs when hearing-impaired tourists communicate nonverbally in tourism activities. The problems experienced by the disabled people in the sector in general need to be better understood. Since tourist guides are tourism actors who have privileged communication with tourists, it is necessary to refer to the experiences of tourist guides for a research on disability tourism. In this context this research is aimed to reveal the silent tourism problems and current guidance practices based on the experiences of tours with the hearing impaired tourist who guides providing guidance services in Turkey. In this direction, interviews were held with 22 tourist guides operating in the sector. According to the results obtained in the research, the need for expertise training has been identified. In order to increase the tourist guidance practices in silent tourism. It has been determined that the most important problem in providing guidance services to the hearing impaired people is the sign language problem. In addition, various social and environmental problems such as employing untrained tourism personel and insensitivity to the hearing-impaired people are important problems that arise with in the scope of the study. It is recommended to encourage sign language courses and education in the sector and academic field in order to increase awareness for the hearing impaired within the scope of this study. The more tourist guides learn sign language, the more hearing-impaired tourists will participate in tours.

**Key words:** Disabled Tourism, Hearing Impaired, Sign Language, SilentTourism, Tourist Guidance.

## Giriş

Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi (UNCRPD), engellilerin haklarına ilişkin asgari standartları belirleyen ilk uluslararası, yasal olarak bağlayıcı belgedir. Bu sözleşme ile engelli kişilere vatandaşlığın tüm alanlarındaki hizmetlere erişim hakları tanınmıştır (UNCRPD, 2008). Bu bağlamda tatiller ve iş seyahatleri, modern yaşamın temel özellikleri olarak kabul edilir ve engellilik mevzuatıyla bağlantılıdır, engellilere yaşam kalitesini ve refahını arttırma ile sosyal dışlanmayı önleme fırsatları sunmaktadır (Hansen, vd. 2021). Başka bir ifadeyle bu sözleşme ile engelli kişilere kültürel yaşamda başkalarıyla eşit bir şekilde yer alma hakkı tanınmış ve devletler engelli kişilerin eğlence ve turizm erişimini sağlamak için tüm uygun önlemleri almaktan sorumlu kabul edilmiştir (Kastenholz, Eusébio, ve Figueiredo, 2015).

Engelli insanlara uygun turizm şartları geliştirilmesi büyüyen bir pazar fırsatı olarak karşımıza çıkmaktadır. Özellikle refakatçi ile seyahat etme ihtiyaçları düşünüldüğünde, engelliler seyahat endüstrisi için önemli bir pazarı temsil etmektedir (Tellioglu ve Şimşek 2016). Engel türleri içinde işitme kaybı, dünya çapında en yaygın engellilik türlerinden biri olduğundan, turizm endüstrisinin bu fırsattan yararlanmak için bu gruba göre hizmetleri iyileştirmesi kritik önem taşımaktadır. Bu nedenle işitme engelli bireylerin ihtiyaç ve taleplerine yönelik erişilebilirlik sağlamak güncel bir konu olarak incelenmelidir. Ancak turizmde sadece ekonomik yönlü bakmak yerine toplumun ve sosyal yapının üzerinde çevresel, siyasi, sosyal ve kültürel yönleriyle uluslararası bir hareket olarak bakılması gerekmektedir (Kenzhebayeva ve Boylu, 2018). Bu nedenle işitme engellilerin sosyal

yönünün güçlendirilmesi ve bu bağlamda herkes için turizm, sosyal bir sorumluluk olarak görülmektedir.

Bu çalışmanın araştırma problemleri: “Sessiz turizmde turist rehberliği uygulamaları nelerdir?” ve “İşitme engelliler turlarda hangi problemlerle karşılaşmaktadır?”

Bu makalenin temel amacı, sessiz turizmin kapsamını ve özelliklerini sunmak, turist rehberlerinin sessiz turizme karşı düşüncelerini, işitme engelli turistlerle oldukları süre boyunca karşılaştıkları sorunları ortaya çıkarmak, bu sorunlara çözüm önerileri sunmaktır. Bunlara ek olarak hizmet üreticilerine bu gruba yönelik turizm tekliflerinin uygun şekilde oluşturulmasında pratik çıkarımlar sağlamak, işaret dili kullanıcıları için turistik ürün ve hizmetlerin kullanılabilirliğini arttırmak da araştırmanın amaçları arasındadır.

## Kavramsal Çerçeve

Makalede engellilik, işitme engelli, sessiz turizm ile ilgili temel kavramların açıklamasından sonra bu engelin sosyal bağlamına da dikkat çekmek için işaret dili hakkında bilgi verilmektedir. Sessiz turizmde turist rehberliği uygulamaları ve sessiz turizm sorunları literatür ışığında açıklandıktan sonra araştırmanın yöntemi ve bulguları sunulmuştur.

## Engellilik Kavramı

Başlangıçta, engelliliğe yönelik tutumlar ve araştırmalar, bireyin noksalığına odaklanarak engelli kişiyi, kişisel talihsizlik yaşayan bir mağdur olarak görmüştür. Bu görüş, 1980'lerde yerini sosyal ve çevresel yönleri içeren bir sosyal modele bırakmıştır (Bauer, 2018). Engelliliğin sosyal modeli, bireyin noksanlığını inkar etmez, ancak bunun sonucunda engelliliği kişileri sosyal faaliyetlerden dışlayan veya ayıran, sosyal olarak inşa edilmiş engellerin bir ürünü olarak nitelendirir (Gillovic ve McIntosh, 2015). Dolayısıyla engellilik sadece bir sağlık sorunu değildir. Bir kişinin vücudunun özellikleri ile yaşadığı toplumun özellikleri arasındaki etkileşimi yansıtan karmaşık bir fenomendir.

Engelli kavramına ilişkin çeşitli tanımlamalar yapılmıştır. 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun (E.H.K) kapsamında engelli; Topluma diğer bireyler ile eşit düzeyde ve koşullarda katılımını kısıtlayan fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duyuşal yetilerinde çeşitli kayıplar olan bu nedenle çevre koşullarından ve tutumlardan etkilenen bireyler olarak tanımlanmaktadır (E.H.K. 2005). Dünya Sağlık Örgütü tanımına göre ise engellilik, sağlık durumları nedeniyle bir bireyin toplumla etkileşiminin olumsuz yönlerine atıfta bulunan, noksanlık, aktivite sınırlamaları ve katılım kısıtlamaları için kullanılan şemsiye bir terimdir (WHO,2001). Buna göre;

- Noksanlık (Impairments): Vücut yapısından bir problemden ya da bir tahribattan meydana gelen sınırlamalar
- Aktivite Sınırlılığı (Activity Limitations): Gündelik aktiviteleri gerçekleştirirken sağlıklı bir kişiye göre fiziksel anlamda hareket kısıtlılığı olması durumu
- Katılım Kısıtlılığı (ParticipationRestrictions): Herhangi bir fiziksel, psikolojik veya duyuşal noksanlık sonucunda sosyo-kültürel olarak kişinin sosyal faaliyetlere katılımının engellenmesi durumudur.

Dünya Sağlık Örgütü'nün verilerine göre çocuklar da dahil edildiğinde dünya nüfusunun %15'i engellidir. Bu da yaklaşık olarak 1 milyar insanı ifade etmektedir. Engellilerin %5'i yani 360 milyon kişi ise işitme engellilerden oluşmaktadır (WHO, 2011). Türkiye Engelliler Araştırması verilerine göre ülkemizdeki engelli nüfusun toplam nüfusa oranı %12,29 olarak ortaya çıkmaktadır. Buna göre, ülkemizde yaklaşık 8 milyon engellinin bulunduğu tahmin edilmektedir (Çizel ve Çizel, 2014). Engelli ve Yaşlı Hizmetler Genel Müdürlüğü'nün yayınladığı Engelli ve Yaşlı İstatistik Bülteni'ne göre ülkemizde 836.000 kişi işitmede zorluk yaşamaktadır. Kayıtlı işitme engelli 230.806 kişi vardır ve engelli nüfusuna oranı %9,11'dir. Ancak bu sayı sadece hizmet almak için devletle temasa geçmiş ve hastanelere başvurmuş kişileri içermektedir (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2020).

## İşitme Engelli

İşitme kaybı, gürültü, yaşlanma, hastalık ve kalıtımın neden olduğu yaygın bir sorundur. İşitme, hem kulağın çevredeki sesleri algılama yeteneğini hem de beynin konuşma seslerini yorumlama yeteneğini içeren karmaşık bir duydur. İşitme kaybı doğum öncesi, doğum esnasında, yüksek sese ve farmakolojik toksik maddelere maruz kalma öyküsü ile, orta kulak, iç kulak, işitsel sinir yolları, beyin gibi işitme sistemindeki anormalliklere ve yaşa bağlı oluşabilmektedir (Taşcı, 2016).

İşitme engelli, çok hafiften şiddetliye kadar işitme kaybı olan kişi olarak tanımlanmaktadır. 10-15 dB düzeyde işitebilen bir kişi normal düzeyde işitiyor ve her iki kulağı da duyuyor demektir. İşitme kaybı 16-25dB çok hafif işitme kaybı, 25-40 dB hafif işitme, 40-65 dB orta derecede işitme kaybı, 85 dB ve üstü ise şiddetli işitme kaybı olarak beş kategoriye ayrılmaktadır (Aksoy, vd. 2020).

## İşitme Engellilerin İletişim Yöntemleri

Türk Dil Kurumu tanımına göre iletişim; *"Duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması, bildirişim, haberleşmedir."* (TDK, 2011). Yani iletişim yazılı görsel, sözlü veya sözsüz olarak gerçekleştirilen bir tür alışveriştir. İşitme engelli bireylerin kullandıkları iletişim yöntemleri, işitme kaybının derecesine ve doğuştan veya sonradan ortaya çıkmasına bağlı olarak değişmektedir. Şiddetli işitme kaybına sahip kişilerin anlama ve kendini ifade etme boyutunda kullandıkları iletişim yöntemleri çeşitlilik göstermektedir. Örneğin; dudak okuyarak, tercüman kullanarak veya işaret, parmak alfabesi, jest ve mimiklerden oluşan işaret dilini kullanarak kendilerini ifade edip iletişim kurabilirler. İşitme engelli bireyin sahip olduğu iletişim düzeyi ve yöntemi önemli olmakla beraber, alıcının özellikleri de büyük önem taşımaktadır (Gürboğa ve Kargın, 2003; Karaca ve Bayır, 2018). Bunun nedeni anlamak ve anlaşılmanın iletişimin ayrılmaz parçaları olmasıdır. Ancak kullandıkları dil bilinmediği zaman işitme engelli bireyler anlaşılmak için tek taraflı bir çaba sarf etmektedir.

Oral (2015)'a göre dil insana özgü bir iletişim aracıdır ve işaret dillerinin sesli diller ile sunduğu benzer sosyal ve işlevsel özellikler vardır. Bu durum işaret dillerinden konuşma dillerine ve konuşma dillerinden işaret dillerine çeviririnin yapılabileceğini ortaya çıkarmıştır (Aksoy, Ghazal, Şenol ve Ersoy, 2020). İşaret dili işitme kaybı olan kişilerin toplumun geri kalanıyla ve kendi aralarında iletişim kurmayı sağlamanın bir yoludur.

Bununla birlikte işitme engelli bireylerin konuştukları ortak dil ile iletişim kurmaları beraberinde ortak bir kültürü doğurmuştur (Alsancak, 2018). Kendilerine ait dilleri sayesinde oluşan ortak değerleri, gelenekleri ve paylaşımları bulunmaktadır (Aydoğdu ve Yüksel, 2020). Bu grubun kültürünü temsil eden özellikler, işitme engelli kişilerin kendi bakış açıları da dahil olmak üzere, birçok çalışmada örneklenmiştir (Çoksan ve Çoksan, 2019; Karahan ve Duyan, 2020). Farklı kültürden gruplarla iletişim kurarken dil farklılığı ve engeli önemli bir husustur. Dolayısıyla bu konuda dikkat edilmesi gereken nokta iletişim kurulan kültürel grupların sadece dilini öğrenmek yeterli değildir. Deyimleri ve dil kalıpları gibi kültürü yansıtan özellikleri de bilinmelidir (Alsancak, 2020).

## **Engelli Turizmi**

Engelli kişilerin bakım ve ihtiyaçlarının giderebilmesi amacıyla seyahatini ifade eden engelli turizmi (Şahin ve Şahin, 2018: 290) sağlık turizminin bir alt dalı olarak literatürde yer almaktadır (Özer ve Songur, 2012: 72). Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın (2018) tanımına göre sağlık turizmi, tedavi amaçlı kaplıca veya diğer sağlık merkezlerine seyahat eden kişinin fiziksel iyilik halini geliştirmek amacıyla veya estetik cerrahi operasyonlar, organ nakli, diş tedavisi, fizik tedavi, rehabilitasyon ve benzeri ihtiyaçları olanlarla birlikte uluslararası hasta potansiyelini kullanarak sağlık kuruluşlarının büyümesine olanak sağlayan turizm türüdür. Dünyada sağlık turizmine ilişkin ayrılan pay ve harcama hesaplarına göre turizmin payı 3,5 trilyon dolar, sağlık turizmi ise 500 milyar dolar seviyesinde olduğu belirtilmektedir (Cinel, 2023).

Sağlık turizminin “medikal (tıbbi) turizm, spa-wellness turizm, termal (kaplıca) turizmi, yaşlı bakımı ve engelli turizmi” olmak üzere kendi içerisinde çeşitlendiği görülmektedir (Tengilimoğlu, 2017). Sağlık turizminin önemli bir bileşeni olan engelli turizmde ise engel türlerine göre çalışmalar incelendiğinde bedensel engellilere yönelik çalışmaların yoğunlukta olduğu görülmektedir (Karacaoğlu, 2012; Evcı ve Şahin, 2017; Nyman, Westin ve Carson 2017) bununla birlikte görme engellilere (Small, Darcy ve Packer, 2012; Ercan, 2019; Lam, Chan, Peters, 2020) işitme engellilere (Zajadacz ve Sniadek 2013; Zajadacz, 2014; Yıldız, Yıldız ve Bozyer, 2018) ve zihinsel engellilere yönelik (Mactavish, vd, 2007) turizm faaliyetleri de literatürde incelenmiş konulardır. Bu araştırmaların ortak noktası engelli turizmin hala gelişmekte olan bir pazar olduğu aynı zamanda turizm paydaşlarının ortak çabası ile birçok düzenleme ve iyileştirmeye ihtiyacı olduğudur. Engelli turistlerle turist rehberliği uygulamalarını inceleyen (Eser ve Uysal, 2014; Chikuta, Kabote ve Chikanya, 2017; Oduncuoğlu ve Efendi, 2020) sınırlı sayıda çalışmaya rastlanırken işitme engelliler ve rehberlik uygulamaları hakkında literatürde bir çalışmaya rastlanmamıştır. Hem var olan boşluğu doldurmak için hem de her engelin kendine göre kısıtlayıcılığı olduğu göz önüne alınarak bu çalışma işitme engelli bireylerin turizm hareketlerini ve sessiz turizmde turist rehberliği uygulamalarını incelemektedir.

## **Sessiz Turizm'de Turist Rehberliği**

Turistlerin memnuniyetinde ve seyahat acenteleri ile tur operatörlerinin iş başarısında, turistlerle doğrudan temas halinde oldukları ve turları yönetmekten sorumlu oldukları için profesyonel tur rehberleri önemli bir rol oynamaktadır (Caber, vd. 2019). Turist rehberliği ile ilgili birçok tanım bulunmaktadır. 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu tanımına göre turist rehberi, kişi veya grup halindeki yerli ve yabancı turistlere kendi seçtikleri dilde ülkenin kültürü, turizmi, tarihi, çevresi, doğa ve sosyal değerleri ile varlıklarını tanıtarak gezdirme hizmeti sunma hak ve yetkisine sahip olan kişidir (Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2012). Cohen (1985) ise turist rehberini yol gösterici, akıl hocası ve kültür komisyoncusu olarak tanımlamıştır.

Rehberin iletişim yeterliliği turizm deneyiminin algılanan başarısında önemli bir rol oynamaktadır (Al, Sirakaya ve Altıntaş, 2016). Turun etkinliği sadece rehberin biriktirdiği bilgiye değil, aynı zamanda turistlerle iletişim kurma becerisine de bağlıdır (Statkuvienė, 2019). Bu nedenle rehberlerin sahip olması gereken özellikleri ve yeterlilikleri, ziyaretçilerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayabilecek düzeyde olmalıdır (Şahin,2012). Sessiz turizm özelinde değerlendirilecek olursa, turist rehberleri işitme engelli bireylerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamaya yönelik davranış ve tutumlara sahip olması gerekmektedir.

Yıldız, Yıldız ve Bozyer (2018) sessiz turizm kavramını işitme engelli bireylerin sözsüz iletişim kurmaları nedeniyle bu grubun katıldığı turizm faaliyetleri için kullanmışlardır. Literatürde sessiz turizm hakkında yeterince çalışmaya rastlanmamasına rağmen ülkemizde sessiz turizm kapsamında fiili çalışmalar yapıldığı görülmektedir. Örneğin, Mavi Pencere Özel Eğitim Derneği kordinatörlüğünde Türkiye Sağırlar Milli Federasyonu, İzmir Rehberler Odası, Doncaster Deaf Trust (İngiltere), Fundación El Legado Andalusi (İspanya), Istituto Statale Sordi (İtalya), Asociatia Tedy Bear (Romanya) ortaklığında 01.02.2016 tarihinde İşitme engelli gençlere yönelik Turist Rehberliği Sertifika Programı oluşturabilmek için "Sign Language SpeakingTourGuides" adlı bir proje başlatmışlardır. Proje kapsamında işitme engelli gençlere yeni bir istihdam alanı oluşturabilmek, yerli ve yabancı işitme engelli gençlere turizm ve rehberlik hizmeti sunabilmek adına işitme engellilere yönelik dil eğitim çalışmaları için bir model geliştirilmiştir (Intellectual Out put of the Project –Erasmus, 2015).

2015 yılında Türkiye İşitme Engelliler Federasyonu Kültür ve Turizm Bakanlığı ile Antalya'da bulunan sivil toplum kuruluşları ortaklaşa "İşiten Türkiye" projesini gerçekleştireceklerini duyurmuşlardır. Bu proje kapsamında İşiten Engelli Turistler İçin Rehber El Kitabı (İşiten El Rehberi) oluşturmak, turizmde çalışan personele hem Türk İşaret Dili (TİD) hem de Amerikan İşaret Dili (ASL) eğitimi vermek amaçlanmıştır (Demiray, 2015). Son olarak 2019 yılında başvurusu yapılan ve 2020 yılında kabul edilen, İzmir Tur Rehberleri Odası kordinatörlüğünde Mavi Pencere Özel Eğitim Derneği, IM Park Bilişim, Doncaster Deaf Trust (İngiltere), RWB ESSEN (Almanya), NCA (Portekiz) ortaklığı ile "Vocational Sign Language on Tourism" Projesi hazırlanmıştır. Proje kapsamında turizm odaklı işaret dili öğretim müfredatı, müfredata yönelik uzaktan öğretim sistemi, eğitim içerikleri ve yine turizm odaklı bir işaret dili sözlüğü hazırlanması planlanmıştır (Vocational Sign Language on Tourism Project-Erasmus, 2020).

## **Sessiz Turizm Sorunları**

Yapılan araştırmalar, engelli kişilerin turizm seyahati olasılıklarını etkileyen içsel, etkileşimli ve çevresel olarak üç kategoriye ayrılan seyahat kısıtlamasıyla karşı karşıya olduklarını

göstermiştir (McKercher ve Darcy 2018). İçsel engeller arasında din, çevresel tutumlar ve algılanan öz beceri, sağlık ve ilgi eksikliği gibi bir dizi psikolojik faktör bulunmaktadır. Etkileşimli engeller turizm gezilerinde diğer insanlarla etkileşimde bulunmaları ile ortaya çıkmaktadır (Nyman, Westin, ve Carson, 2018). Yapısal kısıtlamalar ise finansal zorluklar, zaman eksikliği, ekolojik etkiler, ulaşım zorlukları ve düzenlemelerden kaynaklanan engellerdir. Araştırmalar, bu faktörlerin insanların turizm faaliyetlerine katılımını engelleyebileceğini göstermiştir (Devile, ve Kastenholz, 2018).

İşitme engellilerin seyahat kısıtlarını inceleyen çok fazla araştırmaya rastlanmasa da yapılan çalışmalar incelendiğinde diğer engel gruplarına göre iletişim zorluğundan dolayı etkileşimli yani kişiler arası engellerden daha çok etkilendiklerini söylemek mümkündür. Malema, Weilbach ve Watson (2019)'nın işitme engelli yetişkinlerin boş zaman ihtiyaçlarını ve deneyimlerini yorumlamak ve tanımlamak için yaptıkları çalışmada işitme engelli kişiler katılımcılar seyahat etmek istediklerini ancak ekonomik yetersizliğin engel olduğunu ifade etmişlerdir. Buna ek olarak fırsatlar hakkında bilgi eksikliğinin altını çizerek bazı fırsatlardan habersiz olduklarını ifade etmişlerdir. Ayrıca çalışma, işitme engelli kişilerin boş zaman etkinlikleri sırasında, çoğunlukla basmakalıplar ve olumsuz davranışlar nedeniyle çevre ile etkileşimle ilgili olumsuz deneyimler yaşadıklarını vurgulamaktadır. Bu bulgulara ek olarak; Karahan ve Duyan (2020) işitme engellilerin iletişim farklılığından dolayı dışlandığını, damgalanmaya maruz kaldıkları için işiten toplumdan izole olarak yaşamlarını sürdürdüklerini ifade etmişlerdir.

The New Zealand Tourism Research Institute (NZTRI) tarafından Yeni Zelanda'da yapılan bir araştırmanın bulguları katılımcıların daha fazla seyahat etmesini engelleyen faktörleri maliyet (%74), işitme ihtiyaçlarının karşılanmayacağına dair bir endişe (%37) ve işitme kaybı olan ziyaretçiler için erişim hakkında bilgi bulma güçlüğü (%24) olarak ortaya çıkmaktadır. Genel popülasyonda olduğu gibi, maliyet bu çalışmadaki insanların seyahat etmesini engelleyen en önemli faktördür. Bunu doğru bilginin mevcudiyeti takip eder (NZTRI, 2011).

Flaminia, Luccio ve Beltrame (2018) turistik hizmet öncesi bilgiye erişim hakkında yaptıkları araştırmada işitme engelli bireyler için erişilebilir turizm web sitelerinin geliştirilmesi için bazı yönergeler sunmuşlardır. Bu yönergeler ile dilin basit olmasının çok önemli bir rolü olduğunu, zamirlerin, bağlaçların sınırlandırılmasının ve cümlelerin kısa, anlaşılır olması gerektiğini vurgulamışlardır. Ses ve videolar gibi multimedya içeriğinde, tüm kelimeleri altyazı halinde verilmesi ve ayrıca ses tonu, müzik ve ses efekti gibi diğer ses özelliklerinin bir açıklaması olması gerektiğini ifade etmişlerdir.

Zajadacz (2014)'e göre işitme engelliler arasında turizmi canlandıran önemli bir faktörler, genel olarak toplum, konaklama yöneticileri ve turistlere hizmet veren personel tarafından gösterilen kabul, açıklık ve iyi niyet seviyesidir. McKercher ve Darcy (2018) işitme engelli grubun mimari çok az iyileştirmeye ihtiyacı olsa da turizm deneyimleri için gerçek zamanlı altyazı gibi bir dizi yardımcı teknolojiye ve alternatif iletişim cihazlarına ihtiyaç duyduklarını ifade etmişlerdir. Bunlara ek olarak, seyahat ederken daha kişiselleştirilmiş iletişime ihtiyaç duyulmaktadır. Uçuş ve tren gelişleriyle ilgili anonslar duyulamayabilir bu nedenle yazılı uyarılar yapılması gerekmektedir.

Zajadacz ve Sniadek (2013) işitme engelli Polonyalı bireylerin turizm aktivitelerini araştırdıkları çalışmada turizme katılımı engelleyen faktörleri; Ekonomik engeller; işitme engellilerin düşük gelirli olması, Dil; Turist bilgilendirme sistemlerinin ve faaliyetlerini işaret dili kullanıcılarının ihtiyaçlarına göre olmaması, Psikolojik; En iyi iletişim yollarını bulmak

ve sıcak bir atmosfer yaratmaya yönelik müşteri hizmetleri tavrı geliştirmemesi şeklinde 3 şekilde sınıflandırmıştır.

## Araştırmanın Yöntem

Yapılan araştırmalar incelendiğinde engelli turizminin sosyal ve çevresel anlamda yetersiz olduğu ortaya çıkmaktadır. Profesyonel turist rehberleri turist memnuniyeti üzerinde en önemli etkiye sahip turizm aktörleridir. Bu bağlamda engelli turizmi üzerine yapılacak bir araştırma için de turist rehberlerinin deneyimlerini içeren zengin bir veriye ihtiyaç vardır. Araştırma, sessiz turizmde turist rehberlerinin rolünü belirlemek amacıyla derinlemesine veri elde etmek üzere, nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile yapılmıştır. Araştırmanın güvenilirliği açısından toplanan veriler betimsel analiz yaklaşımıyla doğrudan sunulmaya çalışılmıştır.

Araştırmanın evrenini Türkiye’de çalışma kartına sahip profesyonel turist rehberleri oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme için kartopu örneklem tekniği kullanılmıştır. Görüşme yapılan rehberlere araştırmaya katılmak isteyen rehber tanıdıklarına ulaşılması istenmiştir. Örnekleme dahil edilecek katılımcıların deneyimli olmasına dikkat edilmiştir. Araştırma doyum noktasına ulaştığı için 22 kişide sınırlandırılmıştır. Dört kişi ile telefon üzerinden görüşme yapılmış ve katılımcıların rızası alınıp konuşma ses kaydına alınmıştır. Daha sonra konuşmalar yazıya dökülmüştür. Görüşmeyi kabul etmeyen rehberlere çevrim içi ortamda oluşturulan bir form gönderilmiştir. İlk bölümünde demografik özelliklere yönelik cinsiyet ve yaş olmak üzere iki soru ardından rehberlik hizmeti verdiği yıl ile rehberlik belgesini nereden aldığına yönelik sorular sorulmuştur. Katılımcılara yöneltilen 11 soruluk görüşme formu oluşturulurken Eser ve Uysal (2014) ile Oduncuoğlu ve Efendi (2020) çalışmalarından ayrıca literatür taraması ile akademisyen görüşlerinden yararlanılmıştır. Çalışmanın soruları aşağıda sırasıyla verilmiştir;

1. Sessiz Turizmi nasıl tanımlarsınız?
2. İşitme engelli bireylere yönelik rehberlik etme konusunda bir eğitim aldınız mı? (Bu konuda uzmanlaşma sertifika/eğitim vb. bir program açılır ise katılır mısınız?)
3. İşitme engelli bireylere rehberlik ederken işinizi zorlaştıran faktörler var mıdır? Nelerdir?
4. Sessiz turizmde rehberlerin önem düzeyi sizce nedir? (Niye önemlidir?)
5. Gelecekte daha rahat ve engelsiz bir tur yapabilmeniz için gerekli olan koşullar sizce nelerdir?
6. Farklı engel türlerine yönelik (bedensel, görme, zihinsel) hizmet verebilirlik düzeyiniz nedir?
7. Tur programları süresince işitme engelli turistler ne tür sorunlarla karşılaşmaktadırlar?
8. İşitme engelli turistlere hizmet üreticileri tarafından sunulan hizmetler nelerdir?
9. İşitme engelli turistlerin engelleri ile ilgili gereksinimleri seyahat acentası tarafından karşılanıyor mu?
10. Sizce işitme engelli bireyler turistik hizmet öncesi bilgiye erişim konusunda ne tür sorunlarla karşılaşmaktadır? Mevcut uygulamaları yeterli buluyor musunuz?
11. Sessiz turizmin iyileştirilmesi için ne tür uygulamalar yapılmalıdır?



Görüşme yapılan kişiler verilerin analizinde K1, K2 şeklinde sıralanmış ve katılımcılara K1 ile K22 arasında kodlar verilmiştir. Elde edilen veriler betimsel analiz yolu ile araştırmanın güvenilirliğini arttırmak açısından doğrudan aktarılmıştır.

## Bulgular

Katılımcılara cinsiyet ve yaş olmak üzere iki adet demografik soru ve rehberlik belgesini aldıkları kurum ile rehberlik hizmeti verdikleri süre sorulmuştur. Buna göre 15 katılımcı erkek ve 7'si kadındır. Katılımcıların yaş aralıkları, 25-30 yaş aralığında 10 kişi, 31-40 yaş aralığında 8 katılımcı, 41 yaş ve üzeri 4 kişi vardır. Katılımcıların turist rehberi olarak geçirdikleri mesleki süre ise 8 kişi 0-3 yıl aralığında, 8 kişi ile 10-15 yıl aralığında, kalan 2 kişinin ise 15 yıl ve üzeridir. Katılımcılar rehberlik belgesini aldığı kurum 3 kişi bakanlık, 4 kişi üniversitelerin ön lisans programı, 15 kişi ise üniversitelerin lisans programı olarak ortaya çıkmıştır.

## Sessiz Turizm Tanımı

Öncelikle turist rehberlerinin sessiz turizm kavramından ne anladıklarını öğrenmek amacıyla soru yöneltilmiştir. Katılımcıların geneli benzer cevaplar ile sessiz turizmi işitme engellilerin turizme katılmaları ve bu gruba yönelik turistik hizmetler bütünü olarak tanımlamışlardır. (N=20)

*K9 "Sessiz turizm benim için işitme engelli bireylerin gerek istihdam olarak gerek tura katılma açısından turizm faaliyetlerini ifade ediyor. Sessiz turizm üzerinde çok fazla uygulama gerçekleşen bir turizm çeşidi değil aslında. Toplumda eksik olduğumuz bir konu. Genellikle turizm faaliyetleri gerçekleştirirken işitme engellilerin göz ardı edildiğini düşünüyorum."*

İki katılımcı (K3-K22) ise daha önce sessiz turizm kavramını duymadıklarını ifade etmişlerdir. Buna rağmen 20 katılımcının sessiz turizminin tanımını benzer şekilde yapmış olmasından turizm sektöründe rehberler tarafından sessiz turizm kavramının bilindiği sonucunu çıkarabiliriz.

## İşitme Engellilere Yönelik Eğitim Düzeyi

Katılımcılara işitme engellilere hizmet verebilmek için herhangi bir eğitim alıp almadıkları sorulduğunda cevaplar genel olarak böyle bir eğitim almadıkları ancak rehberlere yönelik uzmanlık eğitimi olursa katılmayı istedikleri yönünde olmuştur. İki kişi ise böyle bir eğitime ihtiyaç duymadıklarını ve eğitim şansı olursa katılmayacaklarını ifade etmiştir. Bazı katılımcılar ise daha önce işaret dili eğitimi aldığını ifade etmiştir. Ancak işaret dili ile hizmet verebilme düzeyi için yetersiz eğitimler olarak görmektedirler. (N=5)

*K4 "Lisans hayatım boyunca işaret dili üzerine eğitimler aldım fakat bu konuda rehberlik edecek düzeyde konuya hakim değilim. Rehberlere özel bir eğitim programı değildi."*

Başka bir katılımcı ise sadece işitme engelliler için değil tüm engel gruplarına yönelik rehberlik eğitimi, sertifika programı olmadığını ifade etmiştir.

K5 *“Engellilere yönelik rehberlik eğitimi şu anda herhangi bir yerde yok. Şu an hazırlanan bir proje var eğer gerçekleşirse ben de o programa kayıt yaptıracağım. Tabi ki katılırım. Türk işaret dili eğitimi aldım. Şu anda eğitimlik ve çevirmenlik eğitimine çalışıyorum.”*

### **İşitme Engellilere Rehberlik Hizmetini Zorlaştıran Faktörler**

Katılımcılara *“İşitme engellilere rehberlik ederken işinizi zorlaştıran faktörler nelerdir?”* sorusu yöneltilmiştir. Genel olarak verilen cevaplardan hizmet sırasında zorlaştırıcı faktörler olarak öncelikle dil problemi ve beraberinde gelen iletişim problemi ortaya çıkmaktadır. Ayrıca kalabalık gruplar üzerinde hakimiyet kurma zorluğu, işaret dilinde turizm terminolojisinin olmaması ve tercüme ederken bazı cümlelerin anlamlarını yitirmesi gibi sorunlar da dikkat çekmektedir.

K5 *“Bir mimari bilgi verirken kullanılan terimlerin işaret dilinde bir karşılığı olmuyor. Parmak alfabesi kullanarak yazsanız bile anlaşılacaktır. Anlamlandırabileceği şeyleri aktarmak gerekiyor. Daha basit daha sade anlatım yapmak gerekiyor. Örneğin deyimlerde her kelimenin bir karşılığı olsa bile siz kelime kelime çevirdiğiniz için karşıdaki kişi bunu kelime olarak algılayacaktır. Eğer bunun bir deyim olduğunu bilmiyorsa hiçbir anlam ifade etmeyecektir. Onun yerine bunu farklı kelimelerle anlamlandırabileceği şekilde ifade etmemiz gerekmektedir. Eğer arada bir tercüman varsa tercümanı çok fazla zorlamamak gerekiyor.”*

Katılımcıların çoğu turlarında tercüman veya işaret dili bilen bir yakını ile katılan işitme engelli ile karşılaştıkları için sorun yaşamadıklarını belirtmişlerdir. K3 *“Benim daha önceki deneyimimde herhangi bir sıkıntı olmadı. Hem tercüman olduğu için hem de çok iyi dudak okudukları için işitme engelli bile olduğunu anlayamazdım.”* Benzer ifadelerle K10 *“...ağız okuma yetisi varsa bir ölçüde sorun çözülebiliyor.”* diyerek iletişim problemi ortadan kalktığında engelin de ortadan kalktığı algısının mevcut olduğu sonucunu çıkarabiliriz. Genel olarak işitme engelli kişilere rehberlik ederken bir tercüman veya yakınlarının işaret dili bilgisinden yararlandığı ortaya çıkmaktadır. K7 *“...gruptaki işaret dili bilen diğer ziyaretçilerin yardımıyla işitme engelli ziyaretçilerime rehberlik etmeyi başarabildim.”*

### **Hizmet Öncesi Bilgiye Erişim**

İşitme engelli bireylerin turistik hizmet öncesi bilgiye erişimde herhangi bir sıkıntı yaşayıp yaşamadığı konusunda turist rehberleri genel olarak herhangi bir problem ile karşılaşmadığını düşündüklerini belirtmişlerdir. (N=12) Bu durumu K1 *“Hizmet öncesi yazılı dokümanlardan ötürü çok fazla problemlerle karşılaştıklarını düşünmüyorum.”* diye ifade etmiştir. Aynı şekilde K10 *“Bilgiye ulaşmak işitme engelli bireyler için sorun olmaktan çıkmıştır. Ancak turizm alanında tur satın alma, turu gerçekleştirme vb. konularda bireysel hareket edememektedirler.”* diye belirtmiştir. Genel olarak benzer cevaplar ile bilgiye yazılı olarak ulaşılabilir olmasının işitme engelini ortadan kaldırdığı yönündedir. İşaret dilinde tanıtım gibi özel uygulamayla karşılaşmadığı tespit edilmiştir. Mevcut uygulamalar bu konuda yetersiz

bulunmuştur. Ancak işitme engellilerin bilgiye erişim ihtiyacı bir rehber tarafından aşağıdaki gibi ifade edilmiştir;

K4 *“Potansiyel turistler tur öncesi genellikle internetten araştırma yapmaktadır. Otelde evcil hayvanın kabulüne kadar bilgiyi internetten sağlayabilirler. Ancak her sitede engelli bir bireyin erişilebilirlik hakkında yeterli bilgi yok. Bu tarz hizmetleri göremeyeceğinden dolayı engelli bir birey satın alacağı turdan engeline yönelik hizmet alıp alamayacağını bilmiyor.”*

## **Rehberin Önem Düzeyi**

Sessiz turizmde rehberlerin önem düzeyi sorulduğunda katılımcıların büyük çoğunluğu işitme engellilere verilen hizmetin işiten bireylere verilen hizmetten farklı olarak görmediklerini ifade etmişlerdir. K3 *“Çok önemlidir. Rehberin görevi o şehri o yeri tanıtmaktır. Engelsiz bir bireye yapılan turdaki önemiyle farkı yoktur.”* Benzer şekilde K19- *“Sesli turizm de ne kadar önemli ise (tarih, arkeoloji, genel kültür) aynı şeyleri engelli bireylere anlatmakta da o kadar önemlidir rehber.”* diye ifade etmiştir. Bununla birlikte verilen cevaplarda rehberlerin anlatıcı ve yorumlayıcı rolünün önemi ön plana çıkmaktadır. K2 *“İşaret dili bilen profesyonel rehber olmadan işitme engellilere kültür turizmi yapılamaz. Sadece deniz kum güneşle sınırlı kalır.”* Turist rehberleri, turistlerin destinasyon bilgisine ve anlayışına önemli katkılar sağlar ancak bununla birlikte turun sorunsuz ilerlemesinden, turistlerin güvenliğinden de sorumludur.

K11 *“Rehber tura çıktığı misafirden tur boyunca sorumludur. İşitme engelli misafirle bu alanda kendini geliştirmiş ve misafirle iletişim kurabilen rehberin varlığı misafirin çevresel faktörlerden olumsuz etkilenmemesi açısından hayati öneme sahiptir.”*

Turist rehberlerinin engelleri insanların turizme katılma motivasyonlarını arttıracaklarını ifade eden; K17 *“...Kendilerini anlayan, onların özel durumlarına yönelik hareket eden rehberlerin olması bu kişilerin turizme katılmalarını sağlayacaktır.”* diye belirtmiştir.

## **Farklı Engel Türlerini Göre Hizmet Düzeyi**

Farklı engel türlerine (bedensel, zihinsel, görme) hizmet verebilirlik düzeyi sorulduğunda katılımcıların neredeyse yarısı kendilerini yetersiz gördüklerini ifade etmiştir. (N=10) Genel olarak turlarında bedensel engelli misafirler ile karşılaşıtlıklarını belirten katılımcılar olmuştur. Bu yönde de rehberlerin kendilerini ve toplumu engellilere hizmet verme konusunda yetersiz bulduğu tespit edilmiştir. K12 *“Maalesef zayıf. Sadece bedensel engelli bireylere iniş, biniş ve gezi sırasında refakat edebiliyorum.”* Bunun sebebinin çoğunlukla ziyaret noktalarında erişilebilirlik düzeyinin yetersiz olduğundan kaynaklandığı düşünülmektedir. K11 *“...ülke olarak bu misafirlerin rahat şekilde tur yapabilmeleri için gereken şartları hemen hemen hiçbir tur noktasında sağlayabilmiş değiliz.”* Daha önce bedensel engellilere hizmet verdiğini söyleyen K8 *“...tek başıma benim yapabileceklerim sınırlı. Diğer paydaşlarından aynı hizmete hazır olmaları gerekir.”* diyerek turizmin her alanında iyileştirme gerektiğini vurgulamıştır. Başka bir katılımcı da hizmet ettiği bölgenin engelli bireyler ile tur yapmayı zorlaştırdığını ifade etmiştir. K7 *“...Bedensel engelliler için parkurumuz çok zorlu, görme engelliler için çok tehlikeli bu durumu oluşturan engelleri kaldırabilirsek bu hizmet düzeyinin artacağına inanıyorum.”*

Katılımcılar engelli bireylere hizmet verebilmek için bu konuda eğitimlerin önemi verilen cevaplarda dikkat çeken bir husustur. K6 *“Daha önce down sendromlu bireyler, bedensel engelli*

*bireyler ve görme engelli bireyler ile çalıştım ve tecrübe edinerek bazı konularda yeterli duruma geldim ama kesinlikle eğitim ile desteklenmesi gereken bir alan."*

### **Sessiz Turizm Sorunları**

Sessiz turizm sorunları verilen cevapları dil problemi, kaybolma, kendini ifade edememe, turizm işletmelerinde eğitimsiz personel, sosyal problemler olarak sınıflandırabiliriz. İşitme engelli bireylerin dudak okumayı bilmesi genel olarak verilen yanıtlardan rehberlerin işlerini kolaylaştıran bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak Covid-19 pandemi koşulları nedeniyle maske takma zorunluluğu olan dönemde iletişim problemi daha da görünür hale gelmiştir. K3 bu durumu "*Özellikle pandemi döneminde dudak okudukları için daha da zorlaştı. Sürekli maskemizi indirmemizi istiyorlar.*" diyerek ifade etmiştir. Sessiz Turizm sorunlarına verilen en kapsamlı cevap aşağıda doğrudan verilmiştir;

K5 "*Ortam çok kalabalık olduğunda dikkat dağınıklığı ve konsantrasyon sağlamakta zorluk yaşanabiliyor. Konaklama sırasında da herhangi bir arıza yaşanırsa resepsiyon size yetkili servis gönderebilir ancak işitme engelli resepsiyona inmek durumunda ve derdini resepsiyona anlatmak zorunda kalıyor. Bu nedenle o kişinin de işaret dili bilmesi gerekmektedir. Muhatap bulmak en büyük sorundur. Bazı işitme engelliler dudak okuyabilir ama hepsinin yapabildiğini düşünmemek gerekir. Duymayan kişilere bağırarak anlatılmaya çalışılıyor. Onun yerinen sakince anlatım yapılması gerekmektedir. İşitme engelliler sadece ellere bakmadığı, burnunuzun altından karnınızın altına olan kısmı hedef alır ve ellerinizle beraber senkronize olarak dudaklarınıza, ellerinize ve gözlerinize bakarlar."*

Sessiz turizmde sadece tur sırasında yaşanan sorunlar olarak değil bütün olarak değerlendirildiğinde tüm turizm işletmelerindeki personelin eğitimsiz olması bir problem olarak karşımıza çıkmaktadır.

### **Hizmet Üreticileri Tarafından Sunulan Hizmetler**

Büyük çoğunluk hizmet üreticileri tarafından sunulan herhangi bir hizmet ile karşılaşmadığı yanıtı vermiştir. İşitme engelli bireylere özel olarak hazırlanmış turlar dışında işiten bireyler ile tura katılanlar için özel bir hizmetle karşılaşmadığı belirtilmiştir. K10 "*Özel bir organizasyon olmadığı sürece sunulan hizmet yok diyebilirim.*" Genel olarak karşılaşılan hizmetler bilgilendirme panoları, yönlendirmeler, görsel ve dijital uygulamalar ön plana çıkmaktadır. Bunu K9 "*Bununla ilgili bir örnek görmedim. Ancak Çanakkale Şehitlikler ve Truva gibi turistik yerlerde önemli noktalarda bilgilendirme panoları var. Bunlar herkesin kullanmasına açık uygulamalar olsa da bunların gerek turist rehberlerin işlerini kolaylaştırıcı ve gerekse işitme engelli bireyler ile iletişim konusunda sıkıntı yaşadıkları durumlarda görsel panoların yardımcı olacağını düşünüyorum*" diyerek ifade etmiştir.

### **Seyahat Acentası Tarafından Karşılanan İhtiyaçlar.**

Katılımcıların hepsi benzer cevaplar vererek karşılanmadığını söylemiştir. Bir katılımcı talep olmadığı için uygulama olmadığını ifade ederken K4 "*Şuana kadar bünyesinde çalıştığım acentelerde talep olmadığını düşündükleri için bu konuda çaba olmadığını düşünüyorum.*" Başka bir katılımcı arz olmadığı için talebin oluşmadığı yönünde bir cevap

vermiştir. K8 *“Eğer karşılanıyor olsaydı daha fazla işitme engelli bireyi turlarda görürdük. Ben karşılandığımı düşünmüyorum.”* Ayrıca işitme engelli bireylerin dernekler ile birlikte kapalı turlar düzenlediğini bu yüzden seyahat acentalarına ve rehberlere ihtiyaç duyulmadığı ifade edilmiştir. K5 *“Bu konuda açıkçası ayrı bir hizmet sunuluyor mu bilmiyorum. Turları genellikle dernekler kendi başlarına düzenlemektedir. Rehber ihtiyacı da tercüman sağlandığı için çok fazla oluşmamaktadır.”*

## Engelsiz Tur İçin Gerekli Koşullar

Engelsiz bir tur için öncelikle dil engelini ortadan kaldırmanın gerekliliği ifade edilmiştir. K3 *“İşaret dilini öğrenmek, dil engelini ortadan kaldırmak.”* en sık karşılaşılan ifadeler arasındadır. Bununla birlikte turizm kültürlerarası iletişimde son derece önemli bir konuma sahiptir. K2 *“Uluslararası ya da İngilizce işaret dili öğrenmek ve ören yeri ve müzelerin engelsiz turizme hazır hale getirilmesi gereklidir.”* ifadesi ile sadece Türk İşaret Dili’ni bilmenin yeterli olmadığı vurgulanmıştır. Turist rehberi tanımından da yola çıkarak turistlere kendi dillerinde veya onların talep ettiği dilde rehberlik edilmesi gerekmektedir. Ayrıca çalışmanın bulguları, bakanlık, yerel yönetimlerin, TUREB, turist rehberliği odalarının ortak çabaları ile oluşturulacak uzmanlık eğitimlerine turist rehberleri tarafından talep olduğu yönündedir.

K4 *“Bir rehberin bir bölgede rehberlik faaliyetini gerçekleştirmeden önce zorunlu olarak katılması gereken uygulama gezileri var. Bu eğitimler sırasında ek olarak eğitim verilebilir. Çatı olan TUREB ve aynı zamanda turist rehberliği odaları bünyesinde yılda bir ya da iki defa uzmanlık eğitimi verilebileceğini düşünüyorum. Turist rehberliği özelinde ise rehberlerin ilgili olması gerekir çünkü ilginizin olmadığı konularda bilgi geliştiremezsiniz. Bu ilgiyi de işleyebilecek organizasyonların faaliyetleri gerekir.”*

K6 *“Gidilecek güzergahta ve ziyaret edilecek noktaların grubun ihtiyaçları göz önünde bulundurularak araştırılması ve sonuçlanması gerekmektedir. Bakanlıkların ve yerel yönetimlerin biz rehberlerin geri bildirimlerinden faydalanarak ihtiyaçların giderilmesinde çalışması gerekmektedir.”*

K8 *“Tüm turizm paydaşların kendilerini bu yönde gerek eleman yetiştirme gerek kendi tesislerinde engelli bireylere yönelik çalışmalar yaparak oluşturulacak yapı en önemli hazırlık olurdu.”*

Müze ve ören yerlerinin ve ziyaret edilecek noktaların işitme engelli ihtiyaçlarına göre düzenlenme ihtiyacı da rehberlerin deneyimlerinden ortaya çıkanlar arasındadır. Bunun sağlanması işitme engellilerin turlarda hangi hizmetleri nerede alacağını bir standarda oturulmasını sağlayacağı ve bu şekilde belirsizlik riskinin ortadan kalkacağı düşünülmektedir.

K9 *“Öncelikli olarak seyahat acentaları ve organizatörleri yapılan turlarda ve güzergahlarda işitme engelli turistlere yönelik panolara ve görsel bilgilendirmeye yer verilmesi gerektiğini düşünüyorum. Bunu oturabilirsek işitme engellilerin de işini kolaylaştıracağını düşünüyorum. Yani bireyler her katıldıkları turda farklı bir senaryo ile karşılaşmak yerine onlara benzer bir deneyim imkânı sunabilirsek onlarda neyi nerede arayacaklarını ve bulacaklarını daha iyi bilebilirler.”*

## Sessiz Turizmin İyileştirilmesi

Sessiz turizm iyileştirilmesi için ön koşul turizm çalışanlarına işaret dili eğitiminin verilmesi gerektiği olarak ortaya çıkmaktadır. Sessiz turizmin iyileştirilmesine yönelik farklı ifadeler içeren öneriler rehberlerin gözünden sunulmak istendiği için doğrudan aşağıda verilmiştir.

K2 *“Tur programları onlara yönelik hazırlanmalı. Uygulanabilir projelerle farklı dillerde işaret dili konuşabilen rehberler yetiştirilmelidir. Hatta işaret dili sınavla çalışma kartına eklenmelidir.”*

K5 *“En başta tabii işaret dili bilen sektör çalışanlarının olmasıdır. Konaklama yerlerinde odada alt yazılı televizyon ve otel tanıtımını, neyin nerede olduğunu açıklayan bir video konulabilir. Bunun haricinde işaret dilinde bu kişiye anlatım yapılabilir. Acenta açısından bakarsak verilebilecek tek hizmet tura çıkmadan önce gezi rotalarında nerelerde durulacağı, saat kaçta nerede olabileceklerini bilmelerini sağlamak gerekmektedir. Tur programının ellerinde olması gerekiyor. İşitme engelli bireyler belirsizlikten ve değişiklikten hoşlanmadıkları için tur programlarında değişiklik olabileceği tur öncesinde açıklamak gerekmektedir. Ne kadar çok işaret dili bilen insan olursa servis sağlayıcısı bünyesinde o kadar işaret dili bilen personel çalıştıracaktır. Rehberler özelinde işaret dili eğer çalışma kartımıza eklenirse, eminim çok daha fazla rehber işaret dili öğrenecektir.”*

K4 *“TUREB’in odaların hatta turizm kültür bakanlığının bu konuda çabalarını görmemiz gerekiyor. Rehberlerin bu konuda cesaretlendirici paylaşım ve söylemleri olması gerekiyor.”*

K6 *“Kesinlikle okullarda bu ve bunun gibi engel konusu olan konularda eğitim verilip bilgilendirilmeliler, Turizm Bakanlığı bünyesinde farklı bir alan açılması bile teklif edilebilir.”*

K7 *“Sessiz Turizminin iyileşmesinde yapılacak tur öncesi acenta tarafından ziyaretçilere verilecek olan yapılacak tur hakkında ve gidilecek bölgeler hakkında yapılacak anlatıma benzer bir hazırlık metni her koltuğa tur öncesinde bırakılması tur sırasında rehberin anlattığı anlatıma daha hakim olunması açısından deneyimi artıracığına inanıyorum.”*

Yapılan önerileri özetleyecek olursak, öncelikle işaret dilinin tüm sektör çalışanlarının öğrenmesi sessiz turizmin iyileştirilmesi için bir zorunluluk olarak görülmektedir. Tur operatörlerinin ve seyahat acentalarının tur programlarını oluştururken gidilecek güzergahı işitme engelli turistlerin ihtiyaçlarına göre oluşturması, tur programı hakkında bilginin tur öncesinde yazılı olarak verilmesi, tur tanıtımlarının işaret dili ile yapılması, rehberlerin de sessiz turizm hakkında farkındalık yaratmak adına eylem ve söylemlerini arttırması, işaret dilinin çalışma kartına eklenmesi ve TUREB ve Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın ortak bir çalışması ile uzmanlık eğitimi açılması olarak karşımıza çıkmaktadır.

## **Sonuç ve Öneriler**

Bu araştırmada Türkiye’de rehberlik hizmeti veren turist rehberleri araştırma alanı olarak seçilmiştir. Araştırmada sessiz turizm sorunlarını ve turist rehberliği uygulamalarını ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Araştırmada elde edilen sonuçlara göre işitme engellilere rehberlik hizmeti verirken en önemli problemin dil problemi olarak görüldüğü tespit edilmiştir. Bunu turizm işletmelerinde eğitimsiz personel çalıştırılması, çevrenin işitme engellilere karşı duyarsız olması gibi sosyal ve çevresel problemler takip etmektedir. Sessiz turizmde iletişim problemi en önce aşılması gereken engel olarak ortaya çıkmaktadır. Bu bulgular Zajadacz ve Śniadek (2013)’in çalışması ile uyumludur. Bu çalışma işitme engellilere yönelik farkındalığın arttırılması için işaret dili dersleri ve eğitimlerinin sektör ve akademik alanda teşvik edilmesini önermektedir. Ne kadar çok turist rehberi işaret dilini öğrenirse işitme engelli turistlerin turlara katılımı da o kadar çok artacaktır. Rehberler işaret dili konusunda

uzmanlık eğitimi gerekliliği ve ihtiyacını en çok üzerinde durulan konular arasında görmektedir.

Bu çalışmaya katılan rehberler genellikle işitme engellilere yönelik hizmet vermek için alınması gereken eğitimi işaret dili olarak sınırlandırmaktadır. Ancak engellilere hizmet vermek için engelli psikolojisini bilmek, engel türüne göre gereksinimlerini farkında olmak gereklidir. Rehberlerin işaret dili eğitimi almasına rağmen eğitimin uygulamaya geçebilecek düzeyde olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca turizm terminolojisinin olmaması bazı ifadelerin çeviride kaybolmasına neden olmaktadır. Özellikle turist rehberliği lisans müfredatına turizm terminolojisinin dahil edildiği işaret dili dersleri konulabilir.

Temel seviyede işaret dili bilmek bir turu gerçekleştirmek için yeterli değildir. Ancak şu anki şartlarda çevirmenlik kursları yüksek ücretler talep ettiği için rehberler tarafından tercih edilmemektedir. Bu nedenle turist rehberleri odalarının rehberlere özel işaret dili kursları açmaları bu çalışma kapsamında önerilmektedir.

Rehberlerin deneyimlerinden, işiten bireylerle beraber tura katılan işitme engelli turistlere rehberlik etmenin daha zor olduğu tespit edilmiştir. Bunun nedeni turun gidişatını bozmamaya çalışan rehber aynı zamanda işitme engelli bireyi de tura dâhil etmek istemektedir. Bunun sonucunda turun işleyişi aksayabilmektedir. Bunu önlemek adına acentalar bünyelerinde işaret dili bilen elaman çalıştırırsa turlarda rehber yardımcısı olarak bu çalışanlar görevlendirilebilir. Bu durumda rehber anlatımına devam ederken eş zamanlı olarak anlattıkları işitme engelli turiste çevrilebilir. Bu şekilde hem işitme engelli turistler sadece kendilerine yönelik turlara katılmak zorunluluğu hissetmez ve daha çok tura katılır hem de işaret dili bilen turizm çalışanları için istihdam olanağı yaratılmış olur.

İşitme engelli grubun macera turizmi de dâhil olmak üzere turizme katılımında diğer engel türlerine kıyasla bir engel olmadığı gözlemlense de işitme engelli öğrenciler üzerinde yapılan araştırmalar, bu grubun işiten akranlarından daha düşük fiziksel uygunluk ve aktivite düzeylerine sahip olduklarını ve duyamadıkları için motor ve denge becerilerinin genellikle işiten akranlarının gerisinde olduğunu göstermiştir (Schultz, vd. 2013). Bu bulgular her engel türünün ve her kişinin ihtiyaç ve beklentilerinin farklı olabileceği literatürü doğrular niteliktedir. Tur programının düzenlenmesi ve güzergâhın seçiminde grubun yaşı, engel türü ve buna bağlı gereksinimlerine dikkat edilerek yapılması gerekmektedir. Engel türüne göre donanım ihtiyacı Eser ve Yenipınar (2015)'ın araştırma bulguları ile benzerlik göstermektedir. Ayrıca rehberlerin deneyimlerinden müze ve ören yerlerindeki yazılı yönlendirme ve bilgi panolarının yetersiz olduğu ifade edilmiştir. Ziyaret noktalarında engelli bireylere yönelik ürün ve hizmet sağlanması rehberleri ve engelli bireyleri gelecek turlar için rahatlatacaktır.

Rehberler turistik hizmet öncesi bilgiye erişim konusunda herhangi bir iyileştirmeye ihtiyaç duyulmadığını ifade etmişlerdir. Bu algının sebebi internetten bilgiye erişimin daha kolay olması ve okuma yazma bilen herkesin bilgiye kolayca erişeceği düşüncesidir. Ancak bu durum Malema ve Weilbach (2019), Flaminio Luccuio ve Beltmare ve Zajadact (2014)'ın işitme engelli turistlerin doğru ve güvenilir bilgiye erişimin seyahatlerini kısıtlayan bir faktör olarak gördükleri bulgusuna göre değerlendirildiğinde rehberlerin işitme engelli turistlerin ihtiyaçları konusunda bilgilendirici konferans ve eğitimlere ihtiyacı olduğu tespit edilmiştir.

İşitme engellilerin belirsizlik riskinden hoşlanmadığı ve program hakkında bilgiye tur öncesi erişmek istedikleri rehberler tarafından belirtilmiştir. Doğru bilgilerin mevcudiyeti,

herhangi bir potansiyel gezgin için önemli bir konudur ancak engelli olmayanlara kıyasla, seyahat için çok daha fazla miktarda ön planlama yapması gereken engelli kişiler için daha da önemlidir. Bu nedenle işitme engellilere özel turistik ürünlerin oluşturulması ve bunun hakkında bilgilendirmenin onların ihtiyaçlarına yönelik olması gerekmektedir. Bilgilendirme aşamasında şiddetli işitme kaybına sahip kişilerin yalnızca basit yapı ve söz dizimi öğrenmiş olabileceği göz önüne alınması gerekmektedir. Bazı soyut kavramların da işaret dilinde karşılığı olmadığı bilinmelidir. Türk İşaret Dili (TİD)'nin söz varlığı Türkçe'nin söz varlığıyla aynı ve eşit olmamakla beraber bu durum TİD'nin sınırlı ve ilkel olduğunu göstermemektedir. Sadece bazı durumlarda Türkçe'de var olan ve TİD'de karşılığı olmayan bazı sözcüklerin ifadesinde çevirmenler birtakım zorluklar yaşayabilmektedir (Demir, 2010; Oral, 2015). Bunlara göre tur tanıtımlarının ve programlarının paylaşıldığı platformların basit ve anlaşılır olması, yazıların işaret dilinde bulunmayan bağlaçlar ve ifadelerden oluşmaması ve işitme engellilere ihtiyaçlarının karşılanacağı yönünde güven vermek amacıyla tanıtımların işaret dili ile yapılması gerekmektedir.

İşitme engelli toplumların kendilerine özgü doğası ve kültürü onları toplumdan izole hale getirildiği düşünülmektedir. Rehberlerin de işitme engelli bireylerin dernekler ile tur düzenlemeleri ve bu nedenle turist rehberliği hizmetine ihtiyaç duyulmadığını düşündükleri tespit edilmiştir. Buna rağmen hizmet üreticileri tarafından işitme engellilere yönelik hizmette iyileştirici bir çaba gösterilmemektedir. Buna engelli turizmde yeterince talep olmaması, engelli turizminin karlı olarak görülmemesi de etkili olmaktadır. Ancak hizmette iyileştirmeler sağlandıkça engelli turizmde olan talep de doğru orantıda artacaktır. Benzer şekilde ne kadar çok rehber işaret dili öğrenirse işitme engellilerin düzenledikleri turlarda o kadar çok rehberlere ihtiyaç duyulacaktır. İlerleyen yıllarda engelli turizmi pazarın giderek gelişeceği düşünüldüğünde sektör ve akademik alanda bu konuya öncelik verilmesi gerektiği açıktır. Sektörde faaliyet gösteren rehberlere de bu konu ile ilgili farkındalık yaratılması gerekmektedir. Ne kadar çok kişi işaret dilini öğrenirse işitme engelli bireylerin topluma katılımı da o kadar çok artacaktır.

Bu çalışmanın sınırlılıkları çalışmanın yapıldığı dönem Covid-19 pandemisi olduğu için görüşmeler telefonla veya çevrimiçi oluşturulan bir form üzerinden yapılmış olmasıdır. Araştırmaya çevrim içi katılanlara takip soruları sorulamadığı için cevaplar daha yüzeysel kalmıştır. Bu çalışmada 22 turist rehberi ile görüşülmüştür. Bu açıdan çalışmada genelleme yapma imkânı bulunmamaktadır. Sonraki çalışmalarda evreni yansıtmak amacıyla örneklem geniş tutularak nicel araştırma yöntemleriyle veri toplanabilir. Ayrıca sessiz turizmi sadece arz yönünden değerlendirmek tek taraflı bir bakış açısı sağlamaktadır. Sonraki çalışmaların işitme engelli bireylerin turizm ihtiyaçları doğrultusunda yapılması mevcut uygulamaların talepler ile karşılaştırılmasına olanak tanır.

## Kaynakça

Aksoy, B., Ghazal, Z., Şenol, R. ve Ersoy, M. (2020). Ses ve Metin Olarak Girilen İşaret Dili Hareketlerinin Robot Kol Tarafından Gerçekleştirilmesi. Düzce Üniversitesi Bilim Ve Teknoloji Dergisi, 8(1), 220-232.

Al Jahwari, D. S., Sirakaya-Turk, E., ve Altintas, V. (2016).

Evaluating communication competency of tour guides using a modified importance-



performanceanalysis (MIPA). International Journal of Contemporary Hospitality Management, 28(1), 195-218

Alsancak, F. (2018). Sağır Toplumunun Sosyal Dışlanma Sorunları, Social Exclusion Problems of The Deaf Community. The Journal, 11(58).

Alsancak, F. (2020). Kültüre duyarlı sosyal hizmet uygulamalarında sağır toplumu düşünmek. Toplum ve Sosyal Hizmet, 31(4), 1746-1763.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı. (2020). Engelli ve Yaşlı Bireylere İlişkin İstatistik Bilgiler, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü. Erişim Adresi: <https://www.ailevecalisma.gov.tr/media/42250/istatistik-bulteni-2020-mart.pdf> Erişim Tarihi: 28.04.2021.

Aydoğdu, A. ve Yüksel, M. (2020). Kimlik ve Kültür Bağlamında İşitme Engellilik/Sağırılık. Kalem Eğitim Ve İnsan Bilimleri Dergisi 2020, 10(1), 51-65.

Bauer, I. (2018). When Travel Is A Challenge: Travel Medicine and The Disabled Traveller. Travel Medicine and Infectious Disease, 22, 66-72.

Caber, M., Ünal, C., Cengizci, A. D., ve Güven, A. (2019). Conflict Management Styles of Professional Tour Guides: A Cluster Analysis. Tourism Management Perspectives, 30, 89-97.

Cinel, B. (2023). Koronavirüs ve Sağlık Turizmi. tarihinde İZSATU-İzmir Sağlık Turizmi Derneği: <http://izsatu.org.tr/koronavirus-ve-saglik-turizmi>, 23.04.2023

Chikuta O, Kabote F. ve Chikanya N., (2017). "Tour Guides Experiences With Tourists With Disabilities," European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation, Sciendo, vol. 8(2), pages 130-139, December.

Cohen, E. (1985). The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role. Annals of Tourism Research, 12(1), 5-29.

Çizel, B. ve Çizel, R., (2014). Engellilerin Turizm Kısıtları ve Turist Olma Niyeti İlişkisinde Aracı Değişkenler: Motivasyon Gücü ve Öğrenilmiş Çaresizlik, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi , 25 (2) , 176-189. DOI: 10.17123/atad.vol25iss280747

Çoksan, S. Y. ve Çoksan, S. (2019). Demografik Değişkenler Açısından Sağır Olmayan Yetişkinlerin Sağır Bireylere Yönelik İnanışları: Betimleyici Bir Ön Çalışma. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 10(2), 147-155.

Demir, S. A. (2010). Sessizliğin Dili: Türk İşaret Diline Dair Gözlemler, Bilig: Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi, 54, 1-20.

Demiray S. (2015) Erişim Adresi: <http://www.isitenturkiye.com/tr/isiten-turkiye-antalya>, Erişim Tarihi: 24.04.2021

Deville, E. ve Kastenholz, E. (2018). Accessible Tourism Experiences: The Voice of People With Visual Disabilities. Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events, 10(3), 265-285.

Engelliler Hakkında Kanun (2005): Erişim Adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5378-20130425.pdf>, Erişim Tarihi 28.04.2021.

Ercan, F. (2019). Görme Engelli Bireylerin Erişilebilir Turizm Deneyimlerini Kolaylaştırıcı Teknolojilerin İncelenmesi. SETSCI Conference Proceedings 4 (8), 130-134, 2

- Eser S. Uysal Y. (2014) Engelli Turistlerin Turlarda Karşılaştıkları Sorunlar: Turist Rehberleri Açısından Bir Değerlendirme, 15. Ulusal Turizm Kongresi, Türkiye.
- Evcı A, Şahin, C. K. (2017). Bedensel Engelli Bireylerin Erişilebilir Turizmi Değerlendirmesi Üzerine Bir Araştırma. Nevşehir Bilim ve Teknoloji Dergisi, 6(2), 681-689.
- Flaminia L. Luccio and Lisa Beltrame. 2018. Accessible Tourism for Users with Hearing Loss. In International Conference on Smart Objects and Technologies for Social Good (Goodtechs '18), November 28–30, 2018,
- Gillovic, B. and McIntosh, A. (2015), "Stakeholder perspectives of the future of accessible tourism in New Zealand", Journal of Tourism Futures, Vol. 1 No. 3, pp. 223-239. <https://doi.org/10.1108/JTF-04-2015-0013>.
- Gürboğa, C. ve Kargın, T. (2003). İşitme engelli yetişkinlerin farklı ortamlarda kullandıkları iletişim yöntemlerinin/becerilerinin incelenmesi . Ankara University Journal of Faculty of Educational Sciences (JFES), 36 (1), 51-64 . doi: 10.1501/Egifak\_0000000074
- Hansen, M., Fyall, A., Macpherson, R. ve Horley, J. (2021). The role of occupational therapy in accessible tourism. Annals of Tourism Research, 103145.
- Intellectual Output of the Project -Erasmus (2015). Sing Language Speaking Tour Guides Erişim Adresi, <http://www.signguides.org/output.html> Erişim Tarihi: 24.04.2021.
- Karahan, G. ve Duyan, V. (2020). Türk İşaret Dili (Tid) Atölye Çalışmasının, Sağır İnsanlarla İletişime Yönelik Tutumlara Etkisi: Sosyal Hizmet Öğrenci Grubu Araştırması. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 11(1), 84-92.
- Karacaoğlu, S. (2012). Bedensel engellilerin konaklama işletmelerinden beklentilerini belirlemeye yönelik bir araştırma: Eskişehir örneği, Yüksek lisans tezi, Anadolu Üniversitesi.
- Karaca, M. ve Bayır, Ş. (2018). Türk İşaret Dili İncelemesi: İletişim ve Dil Bilgisi. Ulusal Eğitim Akademisi Dergisi, 2 (2), 35-58 . DOI: 10.32960/uead.455509
- Kastenholz, E., Eusébio, C., ve Figueiredo, E. (2015). Contributions of tourism to social inclusion of persons with disability. Disability & Society, 30(8), 1259-1281.
- Kenzhebayeva, A., ve Boylu, Y. (2017). Engelli Bireylerin Seyahat Engellerinden Etkilenmesinde Psikolojik Faktörlerin Önemi. Yönetim, Ekonomi Ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi, 1.
- Lam, K. L., Chan, C. S., ve Peters, M. (2020). Understanding technological contributions to accessible tourism from the perspective of destination design for visually impaired visitors in Hong Kong. Journal of Destination Marketing & Management, 17, 100434.
- Mactavish, J. B., MacKay, K. J., Iwasaki, Y., ve Betteridge, D. (2007). Family caregivers of individuals with intellectual disability: Perspectives on life quality and the role of vacations. Journal of Leisure Research, 39(1), 127-155.
- Malema, M. J., Weilbach, T. J., ve Watson, F. G. (2019). Leisure needs as perceived and experienced by deaf adults in the North West Province, South Africa. World Leisure Journal, 61(2), 131-143.

McKercher, B., ve Darcy, S. (2018). Re-conceptualizing barrier to travel by people with disabilities. *Tourism Management Perspectives*, 26, 59-66.

Nyman, E., Westin, K., & Carson, D. (2018). Tourism Destination Choice Sets For Families With Wheel Chair-Bound Children. *Tourism Recreation Research*, 43(1), 26-38.

NZTRI (2011) The Tourism Needs of People with Hearing Loss Final Report , The New Zealand Tourism Research Institute AUT University, Auckland, New Zealand Erişim Adresi: <https://www.nztri.org.nz/research-travelling-with-hearing-loss> , Erişim Tarihi: 04.06.2021.

Oduncuoğlu, F., ve Efendi, M. (2020). Engelli Turizmde Turist Rehberliği Uygulamaları Üzerine Niteliksel Bir Araştırma. *Journal Of Yaşar University*, 15(60), 708-727.

Oral, A. Z. (2015). Türk İşaret Dilinde Karşılığı Olmayan Sözcüklerin Çevirisinde Uygulanan Bazı Stratejiler. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Dergisi*, 32(2), 205-214.

Özer Ö., ve Songur, C., (2012). Türkiye' nin Dünya Sağlık Turizmindeki Yeri ve Ekonomik Boyutu, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7: 69-81.

Schultz, J. L., Lieberman, L. J., Ellis, M. K., ve Hilgenbrinck, L. C. (2013). Ensuring the success of deaf students in inclusive physical education. *Journal of Physical Education, Recreation & Dance*, 84(5), 51-56.

Small, J., Darcy, S., ve Packer, T. (2012). The embodied tourist experiences of people with vision impairment: Management implications beyond the visual gaze. *Tourism Management*, 33(4), 941-950.

Statkuvienė, D. (2019). Peculiarities of Tour Guides Communication with Disabled People. *Informacijos mokslai*, 85, 98-114.

Şahin, S. (2012) Turist rehberlerinin kültürlerarası iletişim yeterlilikleri: Alman, İngiliz ve Rus turistlerin algılamaları. Yayınlanmamış doktora tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Şahin, Ö. U., ve Şahin, M. (2018). Türkiye'de Sağlık Turizminin Potansiyeli Ve Geleceği: Swot Analizi. *Journal of Awareness*, 3(5), 287-300.

Taşcı, F. (2016). Engelliler Ve Sosyal Hizmet, İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi Sosyal Hizmet Lisans Tamamlama Programı, İstanbul. Erişim Adresi [http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/sosyalhizmetlt\\_ao/engellilervsoshiz.pdf](http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/sosyalhizmetlt_ao/engellilervsoshiz.pdf) Erişim Tarihi : 24.04.2021

Tellioğlu S. ve Şimşek N. (2016). Dünyada ve Türkiye'de Engelli Dostu Turizm Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 4, Sayı: 33, S. 552-567.

Tengilimoğlu, D. (2017). Sağlık Turizmi (Cilt 2. Baskı). Siyasal kitap: Ankara.

Türkçe Sözlük, Türk Dil Kurumu Yayınları, Ankara, 2011.

Turist Rehberliği Meslek Kanunu. T.C. Resmi Gazete (28331, 22 Haziran 2012) Erişim Adresi [http://www.tureb.org.tr/Uploads/6326\\_sayili\\_turist\\_rehberligi\\_meslegi\\_kanunu.pdf](http://www.tureb.org.tr/Uploads/6326_sayili_turist_rehberligi_meslegi_kanunu.pdf) Erişim tarihi: 21.04.2021.

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, "Sağlık ve Termal Turizm", <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/TR,10392/saglik-ve-termal-turizm.html> (Erişim Tarihi: 22.05.2023)

UNCRPD (2008). Disabilities Convention on The Rights of Person with Disabilities, Erişim Adresi: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-2.html>, (Erişim Tarihi: 21.04.2021.

Vocational Sign Language on Tourism, Erişim Adresi: <http://www.mavipencere.org/vslontourism.html>, Erişim Tarihi: 24.04.2021

WHO (2001), International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF) Erişim Adresi <https://www.who.int/classifications/international-classification-of-functioning-disability-and-health> Erişim tarihi: 21.04.2021.

WHO (2011). Disabilities World Report Erişim Adresi: [www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/report.pdf](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report.pdf) Erişim Tarihi: 21.04.2021.

Yıldız, Z. Yıldız, S. ve Bozyer, S. (2018). İşitme Engelli Turizmi (Sessiz Turizm): Dünya Ve Türkiye Potansiyeline Yönelik Bir Değerlendirm . Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi , 9 (20) , 103-117 . Doi: 10.21076/Vizyoner.339776.

Zajadacz, A. (2014). Sources of tourist information used by Deaf people. Case study: the Polish Deaf community. *Current Issues in Tourism*, 17(5), 434-454.

Zajadacz, A., &Śniadek, J. (2013). Tourism activities of deaf poles. *Physical Culture and Sport. Studies and Research*, 58(1), 17-32.