



Engelli Bireylerin Seyahat Engellerinden Etkilenmesinde Psikolojik Faktörlerin Önemi

The Importance of Psychological Factors Affecting the Travel Obstacles of Disabled People

Aizada KENZHEBAYEVA

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, aizana_kz@hotmail.com

Yasin BOYLU

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, yasin@gazi.edu.tr

Öz

Bu çalışmanın amacı, engelli bireylerin sağlık ve tedavi amacıyla katıldıkları seyahatleri sırasında deneyimledikleri seyahat engellerinin psikolojileri üzerindeki etkisini incelemektir. Literatüre bakıldığında, engellilerin turizm faaliyetlerine katılım kararı verirken seyahat engellerinin etkili olduğu tespitini yetersiz bulmakta ve seyahat kararını etkileyen diğer faktörlerin de incelenmesi gerektiğini belirtmektedir. Çalışmada literatür tarama tekniği kapsamında ikincil verilerle değerlendirme yapılmıştır. Analiz sonuçları, engelli bireylerin seyahate katılmalarında psikolojik faktörlerin önemli rol oynadığını göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: engel, engelli, engelsiz turizm, seyahat engelleri, psikolojik faktörler

Abstract

The aim of this article is to examine the impact of the travel obstacles to the psychology of disabled people during their trip. In the literature review, we can find out that the travel obstacles are not the only reason that affects the disabled people's decision of participating to tourism activities. The other factors that affects the travel decision is also need to be examined. In the study, secondary evaluation was made within the scope of literature review technique. The results of the analysis show that psychological factors play an important role in the participation of persons with disabilities.

Keywords: barrier, disabled people, accessible tourism, travel obstacles, psychological factors



Giriş

Engellilik probleminin son yıllarda üzerinde önemle durulan konulardan birisi olduğu ve çeşitli bilimsel çalışmalara konu olduğu görülmektedir. Bu durum engelli bireylerin artan sayısı ve toplumun bu probleme bakış açısının değişmesiyle de bağlantılı olabilmektedir.

Dünya genelinde engelli insanların kendi hakları için aktif harekete geçmeleri, devlet kurumları tarafından olumlu davranışlara yol açarak ihtiyaçlarını ve sosyal sorunlarını gidermede yardımcı olmaktadır. Toplam dünya nüfusunun yaklaşık olarak yüzde 15'ini engelliler oluşturmakta ve bu oran yaklaşık 1 milyar kişiye tekabül etmektedir. Bu yönüyle engellilerin dünyanın en büyük azınlığı olarak nitelendirilmesi mümkündür. Ortalama yaşam süresinin 70 yılı aştığı ülkelerde, insanların yaklaşık 8 yılını veya hayatlarının yüzde 11,5'ini engelle geçirdiği tespit edilmiştir (Baş, 2016, s.124).

Avrupa Birliği'nde 80 milyon kadar kişi 65 yaş ve üzerinde olup erişebilir uygulamalara ihtiyaç duyabilmektedir. Amerika Birleşik Devletleri'nde ise 18 yaş ve üzerinde kısmi veya tamamen engelli sayısı 101 milyon kişiyi bulmaktadır. Asya-Pasifik bölgesinde yaklaşık 650 milyon engelli birey yaşamaktadır. Bu sayı toplam engelli sayısı yaklaşık 1 milyar olan dünya nüfusu içinde oldukça önemli bir yer tutmaktadır. Başka bir deyişle dünya engelli nüfusunun yüzde 65'i Asya-Pasifik bölgesinde yaşamaktadır (Baş, 2016, s.128). Dolayısıyla, toplumla birlikte engelli bireylerin sosyal imkanları kullanmaları ve bu imkanların geliştirilmesi, toplumun genel refahı için oldukça önemlidir. Engelliler her birey gibi sosyal ihtiyaçları açısından desteklenmeli ve engelsiz yaşamaları için gerekli hizmetlerin sunulmasına yönelik tüm altyapı çalışmaları yapılmalıdır. Zira engelli bireyler de turizm endüstrisinde en az sağlıklı bireyler kadar hak ve söz sahibidir. Engellilerin seyahat niyetleri olumlu olursa turizm işletmelerinin bu potansiyelden yararlanma düzeyi de artacaktır.

Dünya genelinde engelli bireylerin turizme katılım arzularının artması engelli turizminin gelişimine katkıda bulunmaktadır. Bu gelişmeler akademik alanda da hissedilmektedir. Literatüre bakıldığında, engellilerin seyahat engelleri (Smith, 1987; Cavinato ve Cuckovich, 1992; Turco ve Stumbo, 1998; Darcy, 2008), tatil deneyimleri (Darcy, 2002; Guerra, 2003; Yau vd., 2004; Daniels vd., 2005), seyahat niyetini etkileyen faktörler (İsraeli, 2002; Eichhorn vd., 2007; Lee vd., 2011; Alexandris vd., 2011), gibi farklı konularda çalışmalara rastlamak mümkündür. Nitel yöntemleri kullanarak engellilerin seyahat engellerinin belirlenmesine dair örnekler ortaya koyan bu çalışmalar, araştırmacıların üzerinde önemle durdukları konulardan birisinin, engellilerin turizme katılmalarında karşılaştıkları seyahat engelleri olduğuna işaret etmektedir.

Bahsi geçen çalışmaların temel amaç ve katkıları ise, belirlenen engelleri ortadan kaldırarak engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılma niyetlerini artırmasına yönelik motivasyonlara yöneliktir. Bununla birlikte, seyahat engelleri ile seyahate katılma niyeti arasındaki ilişkinin varlığı hakkında çalışmalar görece az rastlanmaktadır (Alexandris vd., 2002; Lee vd., 2011).

Bu çalışmanın amacı, engelli bireylerin turistik faaliyetlere katılmalarında karşılaştıkları seyahat engellerinden etkilenmesinde psikolojik faktörlerin önemini ortaya koymaktır.

Engelli ve Engellilik

Dünya dillerinde 'engelli' kavramı ile ilgili farklı tanımlamalar bulunmaktadır. 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun'a göre "engelli, fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duyuşsal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit koşullarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre koşullarından etkilenen birey" biçiminde tanımlanmaktadır. 2005 yılı Dünya Türk Dili Kurumu (TDK) sözlüğünde ise engelli kavramı "Vücudunda eksik veya kusuru olan" şeklinde belirtilmektedir. 2005 yılı Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) genel kurul toplantısında yapılan tanımda ise engelli, ilişkisel yeteneğindeki problemlerden dolayı acı çeken, seyahatlerinde, konaklamalarında ve diğer turizm



hizmetlerinde özel gereksinimler duyan özellikle fiziksel, zihinsel, duyuşsal engele sahip olan yaşlı insanlar ve özel bakıma ihtiyaç duyan kişiler şeklinde ifade edilmiştir (Baş, 2016, ss.1-2).

Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) 1980 yılında yayınlamış olduğu bildirgesinde engellilikle ilgili temel kavramlar tanımlanmış ve engelliliğin sağlık boyutuna ağırlık veren bir sınıflandırmayla bu konuda üç ayrı kategoride tanımlama geliştirilmiştir (Koca, 2010, s.4),

Yetersizlik (impairment); fizyolojik, psikolojik veya anatomik yapının kaybı ya da normalden sapması halidir. Burada kastedilen, özellikle organ düzeyindeki bozukluklardır.

Özürlülük (disability); fiziksel ve zihinsel yeti kaybını ifade etmekte ve sağlığın bozulması sonucu oluşan yetersizlikten dolayı bir yeteneğin normale oranla azalması veya kaybedilmesi olarak tanımlanmaktadır.

Engellilik (handicap); yukarıda açıklanan yetersizlik veya özürlülük halleri nedeniyle kişinin yaş, cinsiyet, sosyal ve kültürel düzeyine göre normal kabul edilen yaşam gereklerini yerine getirememesidir. Bu tanımda engellilik, bedensel yetersizlik olarak ifade edilmektedir (Özçelik, 1982, s.48).

Bu tanımlamalardaki ortak nokta, bireyin sağlıklı bir insanın rutin olarak yürüttüğü günlük faaliyetleri yerine getirememesidir. İnsanlar doğuştan gelen bir hastalık sonucu engelli olmayabilir, fakat her insan her an doğal afetler, trafik kazaları, terör eylemleri, iş kazaları gibi risklerle karşı karşıyadır ve günün birinde engelli olabilir. Aslında bedensel veya ruhsal bütünlüğü, geçici veya daimi olarak, doğuştan veya yaşlılık nedeniyle azalmış olan kişi "engelli"dir, yaşadığı toplumun gerekleriyle uyumuşması engellenen insan "engelli insan"dır.

Birleşmiş Milletler verilerine göre dünyada 600 milyondan fazla kişi fiziksel, zihinsel ya da duyuşsal bir engelle yaşamaktadır. Ne yazık ki halen bazı toplumlarda varlığını sürdürse de engelli insanlar toplumda yok sayılan, unutulmuş ya da alt sınıf olarak kabul edilen bir kesimdir. Dünya Sağlık Örgütü verilerine göre toplumların yüzde onunu engelliler oluşturmaktadır. Dünya nüfusu içindeki engelli birey sayısı ise 750 milyon ila 1 milyar kişi arasındadır. 2030 yılı öngörülerinde dünya nüfusunun 8 milyar kişinin üzerinde olması, 2 milyar üzerinde kişinin kronik hasta, 2 milyarın üzerinde kişinin obez ve 65 yaş üstü 1 milyar kişinin olması beklenmektedir (Tontuş, 2016, s.33).

Engel türlerinin sınıflandırılmasına ilişkin çeşitli yaklaşımlar bulunmaktadır. T.C. Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı ve T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı tarafından 2002 yılında yapılan Türkiye özürlüler araştırmasında engellilik altı ana başlık altında incelenmiştir. Bunlar:

Ortopedik Özürlü: Kaş ve iskelet sisteminde yetersizlik, eksiklik ve fonksiyon kaybı olan kişidir. El, kol, ayak, bacak, parmak ve omurgalarında, kısıklık, eksiklik, fazlalık, yokluk, hareket kısıtlılığı, şekil bozukluğu, kaş güçsüzlüğü, kemik hastalığı olanlar, felçliler, Serebral Palsı, spastikler ve spina bifida olanlar bu gruba girmektedir.

Görme Özürlü: Tek veya iki gözünde tam veya kısmi görme kaybı veya bozukluğu olan kişidir. Görme kaybıyla birlikte göz protezi kullananlar ve renk körlüğü, gece körlüğü olanlar bu gruba girer.

İşitme Özürlü: Tek veya iki kulağında tam veya kısmi işitme kaybı olan kişidir. İşitme cihazı kullananlar da bu gruba girmektedir.

Dil ve Konuşma Özürlü: Herhangi bir nedenle konuşamayan veya konuşmanın hızında, akıcılığında, ifadesinde bozukluk ve ses bozukluğu olan kişidir. İştittiği halde konuşamayan, gırtlaklı alınanlar, konuşmak için alet kullananlar, kekemeler, afazi, dil dudak-damak-çene yapısında bozukluk olanlar bu gruba girmektedir.



Zihinsel Özürlü: Çeşitli derecelerde zihinsel yetersizliği olan kişidir. Zeka geriliği olanlar (mental retardasyon), Down Sendromu, Fenilketonüri (zeka geriliğine yol açmışsa) bu gruba girer.

Süreğen Hastalık: Kişinin çalışma kapasitesi ve fonksiyonlarının engellenmesine neden olan sürekli bakım ve tedavi gerektiren hastalıklardır (Kan hastalıkları, kalp-damar hastalıkları, solunum sistemi hastalıkları, sindirim sistemi hastalıkları, idrar yolları ve üreme organı hastalıkları, cilt ve den hastalıkları, kanserler, endokrin ve metabolik hastalıklar, ruhsal davranış bozuklukları, sinir sistemi hastalıkları, HIV).

Tarihsel olarak bakıldığında, engellilere yönelik ilk çalışmalara M.Ö. IV. yüzyılda Anadolu'da rastlandığı, Kayseri önlerinde Aziz Basil'in ilk körler hastanesini açtığı, daha sonra M.Ö. 308 yılında Mısır'da, M.S. V. yüzyılda ise Suriye'de görme engelliler ile ilgili bazı çalışmalar yapıldığı belirtilmektedir (Aral ve Gürsoy, 2009). Antik dönemde hiyeroglif alfabenin resim yazısı şeklinde olması nedeni ile işitme yetersizliğinden etkilenmiş bireylerin, eski Mısır'da hiyeroglif kullanan eğitime dahil olduğuna dair özgün kaynağı belirsiz bilgiler de bulunmaktadır (Kemaloğlu, 2008).

Engelli bireylere karşı toplumsal yaklaşımlar dönemler itibariyle gelişme göstermiştir. Orta çağ döneminde (M.S. 476-1300 yy) engelli bireylere yönelik önyargı ve yanlış tutumlar sergilenirken (İftar vd., 2009), Rönesans döneminde (14-16.yüzyıl) bu konuda daha insani bir tutumun benimsendiği görülmektedir. İspanya'da 1578 yılında Pedro Ponce De Leon işitme engelli bir çocuğun eğitimi ile ilgili tecrübelerinden oluşan ilk yazılı belgeleri oluşturmuş, 1760 yılında da Paris'te Abbe Charles Michel de l'Epee işitme engellilere yönelik ilk enstitüyü açmıştır. Aynı yıl işitme ve konuşma engeli olanlar için Thomas Braidwood'un akademisi varlıklı ailelerin çocuklarına hitap etmiştir. 18. yüzyılın sonlarına doğru Joseph Watson tarafından Britanya'da işitme engelliler için devlet okulu inşa edilmiştir. Louis Braille ise 1829 yılında Braille alfabesini oluşturmuştur. Fransa'da 1775'te işitme, 1784'te görme engelliler okulu açılmıştır. Daha sonra ABD'de 1827'de işitme, 1860'da zihinsel engelliler okulu açılmıştır (Sığırtmaç ve Gül, 2008, s.12).

Turizm Endüstrisi ve Engelli İlişkisi

Turizmin ekonomik önemi, ülkelerin bu endüstriye daha fazla ilgi duymalarını sağlamaktadır. Ancak turizm sadece ekonomik yönlü bir olay olmayıp, toplum ve sosyal yapı üzerinde önemli rol oynayan, çevreyle ilgili, siyasi, sosyal ve kültürel yönleri de olan uluslararası bir harekettir.

Turizm olgusunun benimsediği toplumun belirli bir yaşı, cinsiyeti ya da gelir seviyesi yoktur. Bu ayrımcılıktan uzak olmak turizm olgusunun her yaş, her ırk ve her ekonomik düzeydeki birey tarafından benimsenmesine ve kullanılmasına yol açmıştır. Bu durum turizm olgusunun işletmelerce olduğu kadar akademik olarak da incelenmesine neden olmuştur (Çalışkan ve Tütüncü, 2009, s.128). Bu nedenle turizmin etkileri irdelenirken, gelir getirici, döviz kazandırıcı ve istihdam artırıcı ekonomik özelliklerinden ziyade, turizmin toplumsal etkileşim üzerindeki rolünün de ele alınması son derece önemlidir. Toplumun birbirlerini daha iyi tanmasında önem kazanan turizm, belirli düzeylerde devlet desteğini de alarak sosyal hayatın vazgeçilmez bir olgusu haline gelmiştir.

Tarihin ilk döneminden beri insanoğlu, bir kültürden başka bir kültüre geçtiğinde, bu farklı ortamlar arasında ister istemez bir takım sosyolojik ilişkilerin oluşmasına sebebiyet vermiştir (Avcıkurt, Karaman ve Köroğlu, 2007). Her insan yaradılışı gereği sosyal bir canlı olduğu için ilk çağlardan günümüze seyahatler sırasında kullandıkları günlük eşyaları diğer kültüre tanıtarak kültürler arası bağların gelişimine katkı sağlamıştır.



Turizmin sosyolojik bir fenomen olması, kuşkusuz turizmin öznesinin insan olmasından kaynaklanmaktadır. İnsanın turizm açısından rolünü Toskay (1978, s.99) şöyle ifade etmektedir: “Turizmin öznesi insandır. İnsan son derece girift ve karmaşık turizm olayının odak noktasını teşkil etmektedir. Yer değiştiren, bir dizi mallar ve hizmetleri talep eden, sosyolojik, psikolojik politik ilişkiler kuran yine insandır.”

Turizm faaliyetlerine katılan her bir insan kendi kültürünü gittiği bölgedeki yerel halk ile kıyaslamaya başlamaktadır. Bu durum da bireyin zihninde oluşan kıyas mekanizmasını çalıştırmakta ve hoşuna giden, kullanabileceği verileri kaydettirmektedir. Bu da turizmin insanoğlunu etkileyen en düşük boyutlarını bile bireyler üzerinde görmek mümkün olduğunu göstermektedir. Örneğin gelişmekte olan bir ülkeye gelişmiş bir toplumdaki gelen turistlere, yerel halk tarafından imrenme edilerek gelen turistlerin yaşayış şekli taklit edilmeye çalışılmaktadır. Bu durumun kültürel bir aşınma olarak kabul edilebileceği gibi pozitif olarak kültüre olumlu katkılarının da olabileceği söylenebilmektedir (Korkmaz, 1996).

Konunun ana unsurunu oluşturan engelli bireyler açısından bu duruma bakıldığında, çokta farklılık olmadığı söylenebilmektedir. Turizm faaliyetine katılan bir engelli gittiği bölgedeki engellilere sağlanan imkanları kendi ülkesinde sağlanan imkanlar ile kıyaslayabilmektedir. Bu durumda gidilen ülkedeki şartlar, yaşanan ülkenin şartlarından daha iyi ise imrenme edilecek bir durum olarak yine karşıya çıkabilmektedir.

Turizm faaliyetleri ayırmaksızın, her ırktan her cinsiyetten her yaştan ve her gelir seviyesinde insanın katıldığı bir faaliyetlerdir. Bu durum turizmin sosyal yapı gereği farklı insanlar tarafından oluşturulmasına yol açmıştır.

Engelli bireyler için de topluma dahil olmak ve toplumla bütünleşmek bireyin kendini tamamlayabilmesi açısından önem taşımaktadır (Etyemez, 2012). Bu nedenle engelli bireylerin turizm faaliyetleri ile iç içe olmaları yararlıdır. Engelli bireyin sosyal ihtiyaçlarının karşılanması hem de farklı özelliklere sahip insanların birbiriyle zaman geçirerek sosyalleşme duygularının artmasına bu katılım oldukça önem arz etmektedir. Kolayca sosyal bir dışlanmaya maruz bırakılmış engelli bireylerin topluma girerek kendilerini ifade edebilmeleri, tanıtılabilmeleri açısından toplumları ve kültürleri birleştiren turizm endüstrisi, iyi bir fırsat olabilmektedir.

Engelli Turizmi

Tüm insanlar sosyal yaşama tam anlamıyla katılma ve yaşadıkları toplumda haklara sahip olma arzusunda. Şüphesiz ki bu durum, engelli bireyleri de barındırmaktadır (Murray ve Sproats, 1990). Engelli bireylerin karmaşık dünyalarına bakıldığında, seyahat ve turizm faaliyetlerine katılmalarının önemi daha da artmaktadır. Dolayısıyla engelli bireylerin özel bakıma ihtiyaç duymaları ve çoğunlukla tek başına seyahat edememeleri düşünülmesi gereken konulardandır. Fransa’da yapılan bir araştırma, engelli bireylerin güçlü aile ilişkilerine sahip olduğunu ve nadiren aileleri olmadan boş zaman ve turizm aktivitelerine katıldıklarını ortaya koymuştur (Freeman ve Selmi, 2010). Bu durum, seyahat ve konaklama işletmelerine pazarın boyutlarının büyümesi açısından katkı sağlamaktadır. Bu seyahatçilerin giderek artan ihtiyaçlarını karşılayarak, engelli pazarından pay almak isteyen işletmeler ve turistik bölgeler onların seyahat tecrübelerini yeterince erişilebilir kılmaktadır (Card, Cole ve Hamprey, 2006).

Sosyo-ekonomik yapının gelişimine bağlı olarak engelli bireylerin seyahat ve turizm hareketlerine katılmalarının arttığı görülmektedir. İncelenen araştırmalara göre gelişmiş ülkelerdeki engelliler, turizm yatırımcılarının hedefleri arasında öncelikli sıradadır (Kilimci, 2008).

Amerika’da ve Avrupa’da 100 milyonu aşan ve giderek artmakta olan engelli nüfusu turizm sektörü için ilginin giderek arttığı bir pazar haline gelmektedir (Burnett ve Baker, 2001). Ayrıca bu nüfusun da 2030 yılına kadar ikiye katlanacağı beklenmektedir (Lach, 1999). Bunlara ek



olarak farklı ülkelerden de örnek vermek gerekirse, The Australian Bureau of Statistics (ABS) 2004 araştırmaları, Avusturalya'da engelli nüfusunun 1988'den 2003'e kadar yüzde 15'den yüzde 20'lere çıktığını göstermektedir (Darcy vd, 2008). Bunlara ek olarak Çin'de 60 milyon (çalışabilir durumda 25 milyon) ve gelişmiş Japonya'da 5 milyon (18 yaş ve üzerinde 3 milyon) engelli bulunduğu söylenebilir. Özetle engelli insanlara eşlik edecek kişiler de dikkate alındığında pazarın boyutları oldukça büyümeğtedir.

Seyahat Engelleri ve Psikolojik Faktörler

Sayıları azımsanmayacak kadar çok olan ve dünyanın en büyük seyahat pazar dilimini oluşturan engellilerin dinlenmek, eğlenmek ve gezip görmek amacıyla seyahate katılmaları diğer insanlar gibi en doğal haklarıdır. Bu hakkın etkin kullanılabilmesinin ön koşulu yeterli altyapının olması ile turizm sektöründe hizmet sunanların yeterlilikleridir (Öztürk ve Yaylı, 2006).

Seyahat sırasında engellilerin karşılaştığı faktörlerin en başında ekonomik problemler yer almaktadır. Bunu sırasıyla kişilerin fiziksel olarak hareket edememeleri, uygun konaklama işletmeleri bulamamaları, gidecekleri yer veya bölgelere ulaşımında yaşanan teknolojik yetersizlikler izlemektedir. Bu durumlar seyahati olumsuz etkilemektedir. Dolayısıyla ekonomik problemler hariç engellilerin gidecekleri destinasyonun belirlenmesi, acentanın seçimi, konaklama yerinin seçimi vb. hususlarda organize çalışmalarının iyi yapılmamasından kaynaklanmaktadır (Crawford vd, 1991). Engellilerin seyahate çıkmalarını kısıtlayan faktörleri araştırmacılar, içsel (bilgi eksikliği, sağlıkla ilgili problemler, sosyal etkisizlik, fiziksel ve psikolojik bağımlılık), çevresel (ekolojik kısıtlamalar, ulaşım kısıtları, kurallar ve yönetmelikler) ve etkileşimsel (beceri uyumsuzluğu ve iletişim engelleri) olmak üzere üç temel boyutta ele almışlardır (Smith, 1987; Turco vd., 1998).

Turizm engelleri ve psikolojik faktörlerin önemini inceleyen Lee ve arkadaşları (2011) araştırmalarını öğrenilmiş çaresizlik (Seligman, 1975) teorisi ile değerlendirmiştir. Teoriye göre, kişinin herhangi bir durumda çok sayıda başarısızlığa uğrayarak, ne yaparsa yapsın hiçbir şeyin değişmeyeceğini, olayların kendi kontrolünde olmadığını, o konuda bir daha asla başarıya ulaşamayacağını düşünüp, yeniden deneme cesaretini kaybetmesi olarak tanımlanır. Öğrenilmiş çaresizliğe göre; bireylerin çevrelerini kontrol etmek için yaptıkları başarısız girişimlerinden (kendi engelleri nedeniyle) kaynaklanan olumsuz sonuçları (seyahat edememe) görmek, bu gibi durumların gelecekte de olabileceğini ve sonrasında da bu kişilerin gelecekteki katılım çabalarını bırakabileceklerini ifade etmektedir. Dolayısıyla, kişi belirli bir aktiviteye artık ne katılabilmekte ne de katılmaya girişimde bulunabilmektedir. Bu nedenle, öğrenilmiş çaresizlik, kişinin herhangi bir durum üzerinde hiçbir kontrole sahip olmadığını ve yaptıkları her ne varsa bunların gereksiz olduğuna inanarak öğrendiği bir psikolojik durumdur.

Tüm bireylerde öğrenilmiş çaresizlik kimi zaman motivasyonel, bilişsel ve duygusal etki bırakabilmektedir. Engelliler seyahat ederken istedikleri sonuçlara ulaşmada hareketlerinin başarısız olduğunu öğrenirlerse üzüntü yaşayabilmekte, bu durum da strese neden olabilmektedir. Böyle bir neden ise engellilerin seyahat niyetini etkileyen önemli bir konu olabilecektir. Dolayısıyla öğrenilmiş çaresizlik teorisi engelli bireylerin turizme katılım niyetinin incelenmesi yerinde olacaktır (Lee vd. 2011).

Turizm faaliyetlerine katılmada engelliler daha az olanaklara sahiptir ve geçmiş seyahatlerine karşın, karşılaştıkları herhangi bir engel seyahat niyetlerini olumsuz yönde etkilemektedir. Bilindiği gibi bazı engellilerin seyahat etme arzusunun azalması ya da tamamen terk edilmesi, öğrenilmiş çaresizliğin olumsuz sonuçlara ulaşmasındandır. Buna rağmen, engelliler turizme katılmalarında daha dikkatli hareket ederek seyahat etme hevesinden vazgeçmeyebilir. Fakat, turizm deneyimlerinin olumsuz sonuçlanması devam ederse, en aktif engelli müşteriler bile güven kaybı nedeniyle çaresizlik durumuna düşebilir (Lee vd. 2011). Kısaca engelliler, sağlıklı



bireylerde olan özelliklere bağlı olarak denetim edememeyi öğrenirse kognitif, hissi ve güdüsel eksiklik hissedebilir.

Konuyla ilgili çalışmalara bakıldığında, dikkat çeken bazı sonuçlar şu şekildedir:

Turco ve Stumbo (1998) tarafından Amerika'da engelli bireylerin seyahat engellerini incelemek amacıyla yapılan bir çalışmada; engelli bireylerin seyahat ettikleri destinasyonlarda konaklama, yeme-içme bölümlerinin ulaşılabilir durumda olmadığı ifade edilmiş, eğlence merkezlerinin ise ADA standartlarına uygun olmadığı ortaya konulmuştur.

Ankara'da bulunan kültür-sanat merkezi, konaklama tesisi, pastane, kamu binası vb. alanların mimari engeller bakımından incelenmesi amacıyla 8 konaklama tesisinde yapılan bir araştırmada, bir konaklama tesisinde engelliye ayrıldığı görülmüş, diğerlerinde odaların %50'sinin engelli için uygun olduğu belirtilmiştir (Düğer ve Kayıhan, 2001).

İsraeli (2002) tarafından İsrail'de turistik yerlerin ulaşılabilirlik önemini değerlendirmek niyetiyle yapılan çalışmada, gelişigüzel seçilen 50 engelli birey araştırmaya dahil edilmiştir. Çalışma sonuçlarına göre, engelli turistlerin ulaşılabilirliği için en önemli etkenin asansörler olduğu, bunu park etme, tuvaletler, giriş rampaları ve merdivenlerin izlediği söylenmiştir.

Antalya, Muğla, Aydın, İzmir ve İstanbul'da bulunan dört ve beş yıldızlı otellerde engelli turizminin gelişmesine yönelik alt yapı imkanlarını değerlendirmek amacıyla yapılan bir çalışmada (Artar ve Karabacakoğlu, 2003), otellerin yüzde 61'inin ulaşılabilir durumda olduğu, yüzde 81'inin tekerlekli sandalye kullanıcıları için uygun olduğu, toplam oda sayılarının ancak %1'inin engellilere ayrıldığı, otellerin yarıdan biraz fazlasında engelli için ayrılan odaların giriş katında bulunduğu, otellerin yüzde 82'sinin asansöründe engelliler için sesli uyarı sisteminin olmadığı, yüzde 65'inin engelliler için gerekli yerlerde ışıklı ve yazılı uyarılarının olmadığı, yüzde 79'unun engelliler için yeterli görsel levha kullanmadığı belirlenmiştir.

Guerra (2003) tarafından İspanya'da bedensel engelli bireylerin turistik faaliyetlerini incelemek amacıyla yapılan bir araştırmaya katılanların yüzde 52'sinin seyahatlerinden memnun kalmadıkları tespit edilmiştir. Dolayısıyla engellilerin konaklama tesisinde yaşadıkları sorunların başında tesisin ulaşılabilir olmaması gelmekte, bunu tesiste engelli bireyler için gerekli açıklığı getiren bilgilerin bulunmaması izlenmektedir.

McKercher vd. (2003)'ne göre, seyahat acentaları bireylerin ihtiyaçlarını karşılama konusunda başarılı olabilmektedir. Ancak insanların farklı yapıya sahip olmalarından dolayı ihtiyaçlarını yerine getirmede zorluklarla karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu doğrultuda dünya nüfusunun önemli bir kısmını oluşturan engelli bireyler için seyahat acentalarının seyahat engellerini ortadan kaldırmak yerine, seyahat için ek bir engel oluşturabilme durumları da üzerinde düşünülmesi gereken önemli konular arasındadır.

ABD'de engelli bireyler için konaklama işletmelerinin ulaşılabilirliklerini ve ADA standartlarını değerlendirmek amacıyla yapılan bir çalışmada, bedensel engelli bireylerin kaldıkları otelden şikayet ettikleri konuların arasında ilk sırada yer alanlar yüzde 97 ile asansör, yüzde 88 ile kapı kolları ve yüzde 82 ile duş içerisindeki oturma yerleridir (Sielschott, 2004).

Buhalis vd.,(2005)'nin yaptığı çalışma sonucuna göre Avrupa ailelerinin yarısından çoğunda engelli birey yaşamakta ve bu insanlar, refakatçileri ile birlikte her yıl tahminle birden fazla seyahate katılmaktadır. Bu sebeple, seyahat acentesi ve turizm işletmelerinin kitle iletişim araçlarını kullanarak engelliler için yeterli pazarlama hizmetlerini sunmaları önem arz etmektedir.

Turizm endüstrisinin engelli bireylere hizmet vermede yeterliliklerini belirlemek amacıyla yapılan bir araştırmada, Türkiye'de bulunan iki, üç, dört ve beş yıldızlı 252 otel işletmesinde hizmet verilen engelli gruplarının başında bedensel engellilerin geldiği (yüzde 96,4), dolayısıyla otellerin yüzde 88,9'unun engelli bireylere hizmet verdiği ifade edilmiştir. Çalışmada ayrıca



konaklama işletmelerindeki fiziksel koşullar ve personel yetersizlikleri de önemli problemler arasında yer almıştır (Öztürk, Yaylı ve Yeşiltaş, 2008).

Mısır'da bulunan beş yıldızlı konaklama işletmelerinin engelliler için ulaşılabilirlik durumunu değerlendirmeye yönelik yapılan bir araştırmanın bulguları, otellerin girişinin tekerlekli sandalye kullanıcıları için uygunluğu, yemekhanelerin tekerlekli sandalyenin rahat hareket edebilmesine imkan sağlaması, otel asansörlerinin tekerlekli sandalye kullanıcıları için yeterli büyüklükte olması kriterleri yüzde 89 şeklinde sonuç vermiştir. Bunları resepsiyon masasının yüksek olduğu (yüzde 67), lobilerinde engelliler için tuvaletin olmadığı (yüzde 56) şeklinde olumsuz cevaplar izlemektedir (Tantawy, Kim ve Pyo, 2005).

Öztürk ve Yaylı (2006)'nın 162 adet A grubu seyahat acentesi üzerinde yaptıkları bir çalışmada; seyahat acentelerinin yüzde 66,7'sinin en az bir kez engelli bir müşteriye hizmet verdiği, engel türü sorulduğunda turistik hizmetten yararlananların yüzde 91,1'inin bedensel engelli grubunda yer aldığı gözlenmiştir. Seyahat acentelerinin yoğun olarak bedensel engellilere hizmet vermelerinin nedeninin, seyahate katılanlar arasında 65 yaş ve üzeri yaş grubunda yürüme güçlüğü çekenlerin oranının yüksek olmasıdır.

Eichhorn vd., (2007) engelli bireylerin seyahate katılmasını kısıtlayan en önemli faktörün bilgi eksikliği olduğunu ifade etmektedir. Dolayısıyla, seyahat acenteleri, konaklama işletmeleri ve ulaşım faaliyetleri hakkındaki engelli grubuna sunulan bilgilerin yeterli olmasının yanı sıra güvenilir olması da önem teşkil etmektedir.

Avustralya'da bulunan konaklama işletmelerinin ulaşılabilirliğini incelemek amacıyla yapılan bir araştırmaya katılanların yüzde 61'inin engellilerden oluştuğu, otelde kaldıkları süre içinde engelli bireylerin yüzde 93'ünün engelli odalarını kullandıkları ve yüzde 63'ünün seyahatleri sırasında karşılaştıkları en büyük engelin ihtiyaçlarına uygun bir oda olmaması olduğunu belirtmişlerdir (Darcy, 2008).

Türkiye'nin farklı destinasyonlarında oturmakta olan bedensel engellilerin turizm faaliyetlerinden beklentilerini tespit etmek amacıyla Arıcı (2010) tarafından bir çalışma yapılmıştır. Araştırmaya katılan bedensel engellilerin yorumlarına göre tesis odalarının refakatçi ile birlikte konaklamaya uygun olmadığı ortaya çıkmıştır. Engellilerin yarısından fazlası (yüzde 59) son beş yıl içinde herhangi bir turizm faaliyetine katılmadığını ifade etmiştir. Araştırmaya katılanların verdikleri yanıtlardaki dikkat çeken hususlardan birisi de yüzde 56,2 oranında merdivenlerin engelliler için uygun dizayn edilmemiş olmasıdır.

Çizel ve Çizel (2014)'in turizm kısıtları ile engelli bireylerin davranışsal niyeti arasındaki ilişkiye yönelik çalışmalarında, engelli bireylerin turizm kısıtlarının doğrudan turist olma niyetini düşüren önemli etkisinin olmadığı ancak engellilerin turizm faaliyetlerine katılma yönündeki öğrenilmiş çaresizliklerini artırarak ve turist olma motivasyon gücünü düşürerek turizme katılım niyetini dolaylı olarak etkilediği ifade edilmiştir.

Selanik, Yunanistan'da yapılan bir araştırmada (Naniopoulos vd., 2015), gerçekleştirilen "PROPELASSIS" projesi engelli insanların karşılaştıkları erişilebilirlik ve algılanabilirlik sorunlarını çözecek bir metodoloji geliştirmeye ve bu metodolojiyi Selanik'teki Bizans anıtlarına uygulamaya odaklanmıştır. Neticede, uygulamaya konulan metodoloji, Selanik'teki altı Bizans anıtına başarılı bir şekilde uygulanması sayesinde, geçerliliğini kanıtlamıştır ve diğer anıtlara da uygulanabilecek bir araç olma hedefini taşımaktadır. Belirlenen müdahaleler ile, anıtların erişilebilirliğinin ciddi oranlarda artması ve engelli ziyaretçi sayısının gözle görülür sayıda artırılması beklenmiştir. Bu müdahalelerin uygulanması ve "PROPELASSIS" projesi boyunca gerçekleştirilen eğitim seminerleri, müdahil olan bütün aktörlere değer biçilemez bir deneyim sağlamıştır (antika otoriteleri, sakat insanların örgütleri vb.). Proje katılımcıları, bu deneyimin ülke çapındaki diğer anıt ve ören yerlerinin erişilebilirliğini arttıracak tedbirlerin alınmasına vesile olmasını ummaktadırlar.



Sonuç

Sağlık alanındaki gelişmeler hayat kalitesinin yükselmesine ve ortalama yaşam süresinin uzamasına neden olabilmektedir. Yaşlılığa bağlı engelli sayısında ciddi artışlar gözlenmekte ve bu durum toplumun azımsanmayacak bir kesimini oluşturan engelli bireylerin devlet kurumları tarafından sosyal anlamda daha fazla desteklenmesi sayesinde aktif toplumsal hayata katılmalarına imkan hazırlamaktadır. Engellilerin toplumsal hayata katılımlarını etkileyen önemli etkenlerden birisi de toplumun diğer kesimleri gibi turistik faaliyetlere katılabilmeleridir. Turistik aktivitelere refakatçisi ya da aile üyeleri ile birlikte katılan engelliler, turistik ülkelerin turizm pazarının büyümesinde önemli bir rol oynamaktadır. Bu bağlamda engelli bireylerin ihtiyaç ve taleplerine makul bir erişim sağlanabilmesi güncel bir konu olarak gözlenmektedir. Ayrıca turistik bölgeler için turizmin sağladığı ekonomik faydalardan ötürü pazardan daha fazla pay almak isteyen ülkelerin, alternatif turizm türü olarak engelli turizmine yönelmesi, beklenen bir gelişmedir.

Bu çalışma, engellilerin turizm faaliyetlerine katılmalarında, geçmiş seyahat tecrübelerine dayanarak karşılaşılan engellerin, ne derece etkili olduğunu ortaya koymaktadır. Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine yönelik beklenti ve isteklerinin artmasında turizm engellerinin tespit edilmesi ve mevcut problemlerin çözülmesi engelli turizminin gelişmesine katkı sağlayabilmektedir. Engelliler turist olma kararı verirken geçmiş turizm tecrübelerini göz önüne almakta ve bu durum onların ruh sağlığına olumlu ya da olumsuz etkide bulunmaktadır. Bu nedenle, seyahat engellerinin onların psikolojileri üzerinde bıraktığı olumsuz etkilerine gereken önemin verilmesi önem arz etmektedir. Bazen seyahat engellerine çözüm bulunsa bile, engellilerin turizme katılma isteği olmayabilir. Bu nedenle, engelli psikolojisinin daha anlaşılır hale gelebilmesi için, seyahat engellerinden etkilenme süreci ve psikolojik etmenlerin dikkate alınması konuyla ilgili alınacak karar ve uygulanacak stratejiler bakımından önem taşımaktadır.

Son dönemlerde bu konu, üzerinde çokça düşünülen, araştırılan ve anlaşılacak istenen bir noktaya gelmiştir. Bilimsel bilgi meydana getirerek akademik çalışmalarla konuyu desteklemek hem özel sektör hem de eğitim kurumları için önem taşımaktadır. Ayrıca bu çalışmanın dünyanın tüm ülkelerinde ciddi engellerle karşılaşan ve evden dışarıya çıkmakta dahi zorluk çeken engellilerin turizm faaliyetlerinde aktif bir şekilde yer alabilmeleri açısından yararlı olabileceği düşünülmektedir.

Kaynakça

- Alexandris, K., Funk, D.C., ve Pritchard, M. (2011). "The Impact of Constraints on Motivation, Activity Attachment and Skier Intentions to Continue", *Journal of Leisure Research*, Vol.43, No.1, 56-79.
- Alexandris, K., Tsorbatzoudis, C., ve Grouios, G. (2002). "Perceived Constraints on Recreational Participation: Investigating their Relationship with Intrinsic Motivation, Extrinsic Motivation and Amotivation", *Journal of Leisure Research*, Vol.34, 233-252.
- Arıcı, S. (2010). *Bedensel Engellilerin Turizm Sektöründen Beklentilerinin Tespit Edilmesine Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Artar, Y. ve Karabacakoğlu, Ç. (2003). *Türkiyede Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Alt yapı Olanaklarının Araştırılması*, Milli Prodüktivite Merkezi, Ankara.
- Avcı Kurt, C., Karaman, S. ve Köroğlu, A. (2007). *Turizmin Sosyo-Kültürel Etkileri*, Urak Yayınları, İstanbul.



- Baş, M. (2016). Engelli Turizmi, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E. ve Miller, G. (2005). "OSSATE Accessibility Market and Stakeholder Analysis", UK: University of Surrey.
- Burnett, J. ve Bender-Baker, H. (2001). "Assessing the Travel-Related Behaviors of the Mobility-Disabled Consumer", Journal of Travel Research, Vol.40, No.4, 4- 11.
- Card, J. A., Cole S. T. ve Humphrey A. H. (2006). "A comparison of the accessibility and attitudinal barriers model: Travel providers and travelers with physical disabilities", Asia Pacific Journal of Tourism Research, Vol.11, No, 2, 161-175.
- Cavinato, J.L. ve Cuckovich, M. L. (1992). "Transportation and Tourism for the Disabled: An assessment", Transportation Journal, Vol.31, No.3, 46-53.
- Crawford, D.W., Jackson, E.L. ve Godbey, G. (1991). "A Hierarchical Model of Leisure Constraints", Leisure Sciences, Vol.13, 309-320.
- Çalışkan, U. ve Tütüncü, Ö. (2009, 23-27 Nisan). "Turizmin Yerel Halk Üzerindeki Etkileri ve Kuşadası İlçesi Uygulaması" IV. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi, Belek, Antalya.
- Çizel, B. ve R.B. Çizel. (2014). "Engellilerin turizm kısıtları ve turist olma niyeti ilişkisinde aracı değişkenler: Motivasyon gücü ve öğrenilmiş çaresizlik", Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt.25, Sayı. 2, 176 - 189.
- Daniels, M. J., Rodgers, E. D., ve Wiggins, B. P. (2005). "Travel tales: An Interpretive Analysis of Constraints and Negotiations to Pleasure Travel as Experienced by Persons with Physical Disabilities", Tourism Management, Vol.26, No.6, 919- 930.
- Darcy, S. (2002). "Marginalized Participation: Physical Disability, High Support Needs and Tourism", Journal of Hospitality and Tourism Management, Vol.9, No. 1, 61-72.
- Darcy, S. (2008). Accessible Tourism Accommodation Information Preferences. Working Paper of the School of Leisure. Sport and Tourism, Australia.
- Düğer, T. ve Kayıhan, H. (2001). "Tekerlekli sandalye kullanan kişiler için çevresel mimari engellerin incelenmesi", Ufku Ötesi Bilim Dergisi, Cilt.1, Sayı.1, 8-15.
- Eichhorn, V., Michopoulou E., Miller G. ve Buhalis, D. (2007). "Enabling Disabled Tourists? Accessibility Tourism Information Schemes", UK: University of Surrey.
- Etyemez, H. (2012). "İş Hayatında Dezavantajlı Gruplar", Kamuda Sosyal Politika Dergisi, Cilt.6, Sayı. 20, 11-19.
- Freeman I. ve Selmi N. (2010). "French versus Canadian tourism: Response to the disabled", Journal of Travel Research, Vol.49, No.4, 471-485.
- Guerra, S, L. (2002/2003). Tourism For All: Organising Trips for Physically Disabled Customers, UK: Bournemouth University.
- Israeli, A. A. (2002). "A Preliminary Investigation of the Importance of Site Accessibility Factors for Disabled Tourists", Journal of Travel Research, Vol. 41, No.1, 101-104.
- Kilimci, S. (2008). "Turizm Engel Tanımaz", Gastronomi Dergisi, Cilt.5, 257-261.
- Koca, C. (2010). Engelsiz Şehir Planlaması Bilgilendirme Raporu, Dünya Engelliler Vakfı İstanbul.



- Korkmaz, S. (1996). "Turizmin Ekonomik ve Sosyal Etkileri", İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Dergisi, Cilt.46, 391-417.
- Lach, J. (1999). "Disability - Liability", American Demographics, Vol. 2, 21-22.
- Lee, B. K., Agarwal, S., ve Kim, H. J. (2011). "Influences of Travel Constraints on The People With Disabilities' Intention to Travel: An Application of Seligman's Helpness Theory", Tourism Management, Vol. 33, 569-579.
- McKercher, B., Packer, T., Yau, M.K., ve Lam, P. (2003). "Travel Agents as Facilitators or Inhibitors of Travel: Perceptions of People with Disabilities", Tourism Management, Vol. 24, 465-474.
- Murray, M. ve Sproats, J. (1990). "The Disabled Traveler: Tourism and Disability in Australia", The Journal of Tourism Studies, Vol.1, 9-14.
- Naniopoulos, A., Tsalis, P., Papanikolaou, E., Kalliagra, A. ve Kourmpeti, C. (2015). "Accessibility Improvement Interventions Realised in Byzantine Monuments of Thessaloniki", Journal of Tourism Futures, Vol.1, No.3, 254-268.
- Ozturk, Y., Yayli, A., ve Yesiltas, M. (2008). "Is the Turkish Tourism Industry Ready for a Disabled Customer's Market? The Views of Hotel and Travel Agency Managers", Tourism Management, Vol. 29, No.2, 382-389.
- Özçelik, İ. (1982). "Görme özürlülerin psiko-sosyal gelişmelerinin değerlendirilmesi", Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, Cilt.15, Sayı.2.
- Öztürk, Y. ve Yaylı A. (2006). "Bedensel engelliler seyahat pazarının yöneticiler açısından değerlendirilmesi üzerine bir alan araştırması", Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, Cilt. 3, 5-14.
- Seligman, M. E. (1975). Helplessness: On Depression, Development and Death, San Francisco: W.H. Freeman.
- Sielschott, K.M. (2004). The American With Disabilities Acts and Accessibility Standards for the Disabled Population in the Lodging Industry, Master thesis, Miami University, Oxford.
- Smith, R. W. (1987). "Leisure of Disabled Tourists: Barriers to Travel", Annals of Tourism Research, Vol.14, No.3, 376-389.
- T.C. Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı, T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı. Türkiye Özürlüler Araştırması 2002, Ankara, Temmuz. 2004.
- Tantawy, A., Kim, W.G. ve Pyo, S. (2005). "Evaluation of Hotels to Accommodate Disabled Visitors", Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism, Vol.5, No.1, 91-101.
- Tontuş, Ö. (2016). Sağlık Turizmi Nedir?, Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu(Saturk). <http://www.saturk.gov.tr/images/pdf/tyst/02.pdf>.
- Toskay, T. (1978). "Turizm, Turizm Olayına Genel Yaklaşım", İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi Yayını, İstanbul.
- Turco, D.M., Stumbo, N. ve Garncarz, J. (1998). "Tourism Constraints: For People with Disabilities", Parks and Recreation, Vol.33, No.9, 78-85.
- Yau, M. K., McKercher, B., ve Packer, T.L. (2004). "Traveling with Disability: More Than An Access Issue", Annals of Tourism Research, Vol.31, No.4, 946-960.