

TÜRK PSİKOLOGLAR DERNEĞİ'NİN
T.C. KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI VE TURİZM SEKTÖRÜ
YÖNETİCİLERİ İÇİN HAZIRLADIĞI BİLGİLENDİRME RAPORU:

GELECEĞİN TURİZMİ: DENEYİM, DUYGU VE BAĞLILIK
YARATMADA PSİKOLOJİNİN ROLÜ

Konu: Turizm Psikolojisinin Görev Alanı ve Stratejik Önemi

**Sayın T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yetkilileri,
Değerli Turizm Sektörü Yöneticileri,**

Türk Psikologlar Derneği olarak, Türkiye'nin eşsiz doğal, tarihi ve kültürel zenginliklerini dünyaya tanıtmak için ülkemizin on yıllar içinde gösterdiği çabaları yakından takip etmekteyiz.

Günümüz dünyasında turizmin dinamikleri kökten değişmiştir. Artık turistler sadece güzel bir manzara, konforlu bir otel veya iyi bir hizmet değil; **unutulmaz bir deneyim, kalıcı bir anı ve farklı bir kültürle duygusal bir bağ kurmak istiyorlar**. Geçerli turizm anlayışı, psikolojik olarak tatmin edici ve akılda kalıcı **"deneyimler tasarlamak"** amacı üzerine kuruludur.

İşte bu noktada, psikoloji bilimi, turizm için stratejik bir bileşen haline gelmektedir. Psikoloji, en temel tanımıyla **insan deneyiminin, duygularının ve davranışlarının bilimidir**. Bu raporun amacı, Türkiye'de henüz yeterince bilinmeyen "Turizm Psikolojisi" alanını tanıtmak ve bu alanda çalışan psikologların, Türkiye'nin dünya insanları gözündeki algısını güçlendirmede ve ülkemize yakışır saygın ve zenginlikte güncel bir turizm anlayışını somut ve çarpıcı örneklerle açıklamaktır.

Psikologlar Turizm Sektörüne Hangi Alanlarda Katkı Sağlayabilir?

1. Unutulmaz Anılar Yaratmak: Deneyim Tasarımı (Experience Design)

Bir tatilin başarısı, turistlerin o tatili yıllar sonra bile gülümseyerek hatırlamasıyla ölçülür. Psikologlar, bir tatilin tüm aşamalarını (hayal kurma, planlama, seyahat, konaklama ve hatırlama) psikolojik ilkelerle tasarlayarak sıradan bir konaklamayı unutulmaz bir deneyime dönüştürür.

• **Psikoloğun Bakış Açısını Sunan Somut Örnek:**

- *Standart Yaklaşım:* Turistik kurumlar ve otel yönetimleri, misafirlerinin memnuniyetini artırmak için sıklıkla odaları yenilemek, menüye yeni yemekler eklemek veya SPA merkezine yeni bir ünite açmak gibi fiziksel yatırımlar yaparlar. Bunlar maliyetli, taklit edilebilir ve insanların tatil deneyimleri üzerinde sınırlı etkiye sahip çözümlerdir.
- *Psikoloğun Yaklaşımı:* Bir **psikolog**, Nobel ödüllü psikolog Daniel Kahneman'ın **"Zirve-Son Kuralı" (Peak-End Rule)** ilkesini uygular. Bu kurala göre, insanlar bir deneyimi en yoğun duyguyu

Türk Psikologlar Derneği Genel Merkezi

Fethiye Sok. 5/1 GOP Çankaya 06680 Ankara

Telefon: +90 (312) 425 67 65

www.psikolog.org.tr

Belgegeçer: +90 (312) 417 40 59

Kütük No: 06-019-051

Bilgi için: bilgi@psikolog.org.tr

Genel Koordinatör

Nazan Rümeysa Abdullah

+90 (312) 425 67 65

Türk Psikologlar Derneği kamu yararına çalışan dernek statüsünü haizdir.

yaşadıkları an (zirve) ve son anı ile hatırlarlar. Psikolog, turistik kurumun misafirlerine yaşattığı tüm deneyimi analiz eder ve misafirler için beklenmedik bir "zirve an" tasarlar: Belki de misafirin özel bir günü için odasına bırakılmış kişiselleştirilmiş bir hediye veya sadece o aileye özel olarak organize edilmiş bir gün batımı pikniği. Ayrıca, en sık şikâyet alınan "ayrılış" (check-out) sürecini pürüzsüz, hızlı ve sıcak bir vedalaşma anına dönüştürür. **Bu düşük maliyetli psikolojik müdahaleler, milyon dolarlık bir yenilemeden çok daha kalıcı ve pozitif bir anı bırakır.** Psikologlar, mermeri değil, anıyı tasarlar.

2. Hedefi On İkidən Vuran Tanıtım

Türkiye'nin tanıtım kampanyaları, sadece güzel görseller sunmanın ötesine geçmelidir.

- **Psikoloğun Bakış Açısını Sunan Somut Örnek:**

Bakanlık, Türkiye’de yeni bir bölgeyi tanıtmak istediğini varsayalım.

- *Standart Yaklaşım:* Bölgenin en güzel plajlarının, şelalelerinin ve otellerinin yüksek çözünürlüklü fotoğrafları ve videoları kullanılır. Ulaşılabilen tüm insanlara aynı mesaj verilir.
- *Psikoloğun Yaklaşımı:* Bir **psikolog**, farklı turistlerin farklı psikolojik ihtiyaçları olduğunu bilir. "Macera ve keşif arayanlar", "huzur ve içsel dinginlik arayanlar", "lüks ve statü arayanlar" gibi psikografik profiller oluşturur. Tanıtım metinlerini ve görsellerini bu profillere göre özelleştirir. Macera arayana Likya Yolu'nun zorluklarından bahseden bir hikâye anlatırken, huzur arayana Kaz Dağları'nda bir doğanın sessizlik içindeki seslerini anlatır. **Böylece "herkese" aynı mesajı vermek yerine, "doğru kişiye" aradığı bilgiyi sunarak insanların o bölge ile duygusal bağ kurmalarını sağlar.**

3. Turizm Sektöründe Çalışmanın Zorlukları: Personele Psikolojik Destek

Turizm alanında çalışmak insanlar için her açıdan zorlayıcıdır. Çok sayıda insanla temas etme zorunluluğu, uzun çalışma saatleri, kişisel taleplerin sayı ve çeşitlilik açısından sınırsız oluşu bu alanda çalışanlar için dayanması zor bir psikolojik yük getirir.

- **Psikoloğun Bakış Açısını Sunan Somut Örnek:**

- *Standart Yaklaşım:* Turistik kuruluşlarda personele sıklıkla misafiri nasıl karşılayacağı, tabağı masaya nasıl koyacağı gibi teknik ve prosedürel eğitimler verilir. Personelin kendi stresi ve motivasyonu göz ardı edilir.
- *Psikoloğun Yaklaşımı:* Bir **psikolog**, sorunlara çalışanların gözlemlerinden işlevsel çözümler üretir. Çalışanların yaşadığı tükenmişlik ve stresi analiz eder. Onlara sadece teknik eğitim değil, **"duygusal zeka", "zor misafirlerle başa çıkma" ve "stres yönetimi"** eğitimleri verir. Yöneticilere, çalışanlarının sorunlarını doğru anlamaları ve olası çözüm stratejileri konusunda danışmanlık yapar.

Türk Psikologlar Derneği Genel Merkezi

Fethiye Sok. 5/1 GOP Çankaya 06680 Ankara

Telefon: +90 (312) 425 67 65

www.psikolog.org.tr

Belgegeçer: +90 (312) 417 40 59

Kütük No: 06-019-051

Bilgi için: bilgi@psikolog.org.tr

Genel Koordinatör

Nazan Rümeysa Abdullah

+90 (312) 425 67 65

Türk Psikologlar Derneği kamu yararına çalışan dernek statüsünü haizdir.

Unutulmamalıdır ki misafirlerin önemli bir kısmı mobbinge uğrayan, zorlu koşullarda çalıştırılan personelle günlük diyaloglarında empati kurar ve kendilerini 'bu suça ortak eden' turistik kuruluşlardan olumsuz tutumlarla ayırır.

4. Sürdürülebilir Gelecek: Sorumlu ve Bilinçli Turizm

Sürdürülebilirlik, artık sadece bir çevre sorunu değil, aynı zamanda bilinçli turistler için bir tercih sebebidir.

- **Psikoloğun Bakış Açısını Sunan Somut Örnek:**

Bir tatil köyü, su ve enerji tüketimini azaltmak istiyor.

- *Standart Yaklaşım:* Banyolara "Havlularınızı tekrar kullanarak çevreyi koruyun" yazılı standart kartlar asılır. Etkisi genellikle sınırlıdır.
- *Psikoloğun Yaklaşımı:* Bir **psikolog**, insan davranışını değiştirmede "sosyal normların" gücünü bilir. O karttaki metni şöyle değiştirir: "**Bu odada daha önce konaklayan misafirlerimizin %75'i, havlularını en az bir kez daha kullanarak çevreyi koruma çabamıza katıldı. Siz de katılmak ister misiniz?**" Bu küçük metin değişikliği, insanların bir gruba ait olma ihtiyacı ve sosyal normlara uyma eğilimi nedeniyle havlu kullanım oranını dramatik şekilde düşürür. Bu tür örnekler, psikolojinin düşük maliyetle ne kadar büyük bir davranış değişikliği yaratabileceğinin kanıtıdır.

Sonuç ve Öneri: Turizm Psikoloğu İstihdamı Geleceğe Yapılan Stratejik Bir Yatırımdır

Yukarıdaki çarpıcı örneklerden de görüleceği üzere, psikologlar günümüz turizminin vazgeçilmez mesleki bileşenlerinden biridir. Onlar, turistik gezilerin "**deneyim mimarları**" ve "duygu mühendisleri"dir.

Psikologları turizm alanında istihdam etmek veya onlardan danışmanlık almak, bir "gider" kalemi değil, **doğayla ve kültürle dost insan deneyimi merkezli bir turizm anlayışının garantisidir**. Çünkü psikologların yarattığı olumlu deneyim, en güçlü tanıtım aracı olan "kulaktan kulağa yayılmayı" (word-of-mouth) tetikler ve misafirlerin tekrar gelmesini sağlayarak misafir sadakatine dönüşür.

Türk Psikologlar Derneği olarak, Türkiye turizminin bu modern ve yenilikçi anlayışı benimsemesi yolunda her türlü iş birliğine, pilot proje geliştirmeye ve uzman desteği sunmaya hazır olduğumuzu belirtmek isteriz.

Ülkemizin dünyaca tanınırlığını artırmada, bu raporun çalışmalarınıza yeni bir ufuk açmasını temenni ederiz.

Saygılarımızla,

Türk Psikologlar Derneği Genel Merkezi

Fethiye Sok. 5/1 GOP Çankaya 06680 Ankara

Telefon: +90 (312) 425 67 65

www.psikolog.org.tr

Belgegeçer: +90 (312) 417 40 59

Kütük No: 06-019-051

Türk Psikologlar Derneği kamu yararına çalışan dernek statüsünü haizdir.

Bilgi için: bilgi@psikolog.org.tr

Genel Koordinatör

Nazan Rümeysa Abdullah

+90 (312) 425 67 65



**TÜRK
PSİKOLOGLAR
DERNEĞİ**

**Türk Psikologlar Derneği
Genel Merkez Yönetim Kurulu**

Türk Psikologlar Derneği Genel Merkezi

Fethiye Sok. 5/1 GOP Çankaya 06680 Ankara

Telefon: +90 (312) 425 67 65

Belgegeçer: +90 (312) 417 40
59

www.psikolog.org.tr

Kütük No: 06-019-051

Türk Psikologlar Derneği kamu yararına çalışan dernek statüsünü haizdir.

Bilgi için: bilgi@psikolog.org.tr

Genel Koordinatör

Nazan Rümeysa Abdullah

+90 (312) 425 67 65