



## Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme Davranışı İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma\*\* (The Relationship Between Empathic Tendency and Conflict Resolution Behaviour: A Research on Tour Guide)

\* Arzu KILIÇ<sup>a</sup> , Bayram ŞAHİN<sup>b</sup> 

<sup>a</sup> Balıkesir University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Guidance, Balıkesir /Turkey

<sup>b</sup> Balıkesir University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Balıkesir /Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi: 04.04.2019

Kabul Tarihi: 26.05.2019

### Anahtar Kelimeler

Turist rehberi

Empati

Empatik eğilim

Çatışma

Çatışma çözme

### Öz

Bu çalışma, turist rehberlerinin sosyo demografik özelliklerinin empatik eğilim ve çatışma çözme davranışlarına olan etkisini belirlemek ve turist rehberlerinin empatik eğilim düzeyleri ile çatışma çözme davranışları arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaç çerçevesinde araştırmada birincil veri toplamak amacıyla anket yöntemi kullanılmıştır. Turist rehberlerinin empatik eğilim düzeylerini ölçmek için Cohen ve Wheelwright (2004), çatışma çözme davranışlarını ölçmek için ise McClellan (1997) tarafından geliştirilen ölçekler kullanılmıştır. Araştırma kapsamında 402 anket elde edilmiştir. Ancak eksik veri içeren anketler dikkate alınmamış ve toplamda 390 kullanılabilir anket analize tabi tutulmuştur. Araştırma sonucunda turist rehberlerinin empatik eğilim düzeyleri ile çatışma çözme davranışları arasında anlamlı pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin cinsiyetlerine, mesleği isteyerek seçme durumlarına ve rehberlik deneyim sürelerine göre; çatışma çözme davranışlarının ise cinsiyetlerine, eğitim durumlarına, meslekten memnun olma durumlarına göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

### Keywords

Tourist guide

Empathy

Empathic tendency

Conflict

Conflict resolution

### Abstract

This study was carried out in order to determine the effect of socio-demographic characteristics of tourist guides on empathetic tendency and conflict resolution behaviors and to measure the relationship between empathetic tendency levels of tourist guides and conflict resolution behaviors. Within the frame of this purpose, the survey was used to collect primary data in this research. Baron-Cohen and Wheelwright (2004) were used to measure the empathetic tendency levels of tourist guides while scales developed by McClellan (1997) were used to measure conflict resolution behaviors. 402 surveys were conducted as part of the research. However, the surveys containing missing data were not taken into account and 390 usable surveys were analyzed. As a result of the research, a significant positive relationship is determined between empathetic tendency levels and conflict resolution behaviors. Besides, it was concluded that the empathetic tendencies of tourist guides differed significantly according to their willingness while choosing this profession, gender and duration of the experience as conflict resolution behaviors differed according to their satisfactions with the profession, gender and educational status.

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

\* Sorumlu Yazar.

E-posta: [arzukilic@balikesir.edu.tr](mailto:arzukilic@balikesir.edu.tr) (A. Kılıç)

**Makale Künyesi:** Kılıç, A. & Şahin, B. (2019). Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme Davranışı İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (2), 853-884.

DOI:

\*\* Bu makale Arzu KILIÇ'ın Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik ABD'de yazılan "Turist Rehberlerinde Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme Davranışı İlişkisi" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.