



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^a , Bayram ŞAHİN^b 

^a Balıkesir University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Guidance, Balıkesir /Turkey

^b 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 (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: 10.21325/jotags.2019.396

** 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.

GİRİŞ

Günümüzde sosyal bir varlık olan insanoğlu, yaşamının her döneminde, sosyal hayata uyum sağlayabilmek için toplumun diğer üyeleriyle iletişim kurmak zorundadır. Ancak kurulan ilişkilerde bazen istenilen düzey yakalanamamaktadır. Özellikle çağımızda var olan karmaşık ve yoğun ilişkiler beraberinde iletişim sorunlarını getirmekte ve yüzeyselleşen ilişkiler ortaya çıkmaktadır (Ercoşkun vd., 2006: 208). Çağdaş insanın beraberinde getirdiği iletişim sorunlarının ve anlaşmazlıkların çözümlenebilmesi ancak bireylerin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyması, onun duygularını ve düşüncelerini anlaması, onun hissettiklerini hissetmesi yani karşısındaki kişiyle empati kurması ile mümkün olabilecektir (Çelik ve Çağdaş, 2010: 25; Kılıç, 2005: 2; Okvuran, 1991: 188).

Hayatın her alanında sıklıkla kullanılan, ancak tam olarak anlaşılabilen empati kavramının sözcük olarak (Davis, 1990: 707) iki kökene dayandığı bilinmektedir. Bunlar; Eski Yunancadaki “*empathia*” ve Almandaki “*empfindung*” terimleridir (Dökmen, 2008: 367; Vincent, 2005: 15). Yunancada (*en*), "iç, içine, içinde" + (*patos*), "duygu, acı, algılama" köklerinden türeyen (*empathia*) sözcüğü (Alpar vd., 2009: 74; Butler ve Tomazos, 2011: 9) "içsel algılama, içini hissetme, içinde hissetme" anlamıyla kullanılmaktaydı (Ağırman, 2006: 24, Ayten, 2009: 57). Ancak 1897 yılında, Alman Psikolog Theodor Lipps'in ortaya attığı “*empfindung*” sözcüğü ile empati kavramı ilk defa çağdaş kullanımıyla ele alınmıştır (Jahoda, 2005: 151). Lipps “*empfindung* kavramını”, “kişinin kendisini karşısındaki bir nesneye yansıtması, kendisini onun içinde hissetmesi ve bu yolla o nesneyi özümseyerek anlaması süreci” olarak tanımlamıştır (Baron-Cohen ve Wheelwright, 2004: 163; Cairns, 1989: 13; Hakansson, 2003: 2). Yirminci yüzyılın başlarında “*empfindung*” terimi, Cambridge Üniversitesi'nden psikolog James Ward ve Cornell Üniversitesi'nden Edward B. Titchener tarafından, İngilizceye “*empathy*” olarak çevirilerek psikoloji ve psikiyatri alanında da kullanılmaya başlanmıştır (Batson vd., 1987: 20; Björkqvist vd., 2000: 193). Titchener tarafından empati kavramı başkalarının duygularının farkında olma ve bir gözlemci olarak bu duyguları paylaşma olarak tanımlanırken (Cengiz, 2008: 7) Türkçe’de ise “duygudaşlık”, (www.tdk.gov.tr, 2019) “duyarlılık”, “eşduyum” ve “anlayış” kelimeleriyle karşılığını bulmaktadır.

İlgili yayınlara bakıldığında empati kavramına ilişkin yapılan tanımlamaların üç aşamadan geçtiği görülmektedir. 1950’li yıllarda empati kavramı, bir insanın, karşısındaki kişiyi tanıyarak kendisini onun yerine koyması ve onun hakkında bilgi sahibi olması anlamında kullanılmıştır. Tanımdan da anlaşıldığı üzere, empati 1950’lerin sonlarına kadar, bilişsel boyutlu bir kavram olarak ele alınmıştır. 1960’lı yıllara gelindiğinde ise empatinin duygusal yönünün (duygusal boyutu) de bulunduğu vurgulanmış ve asıl önemli olanın bir insanın, karşısındaki kişinin hissettiği duyguların aynısını hissetmesi, onun gibi hissetmesi olduğu dile getirilmiştir. 1970’lerde empati kavramı daha dar anlamda kullanılmaya başlanmıştır. Bu anlayışa göre empati, kişinin karşısındakinin duygularını anlaması ve buna uygun bir karşılık vermesi olarak tanımlanmıştır (Batson vd., 1987: 20; Dökmen, 1988: 156-157). Son yıllarda ise empati hem bilişsel hem duygusal boyutuyla birlikte ele alınmaya başlanmış, kişinin karşısındakinin duygu ve düşüncesini anlaması ve anladığını da karşı tarafa aktarması yani tepki vermesi gerektiği de belirtilmiştir (Decety ve Jackson, 2004: 74; Dökmen, 1987: 185).

Bireylerde empatik becerinin varlığı, kişilerin tutum ve davranışları üzerinde olumlu etkilere sahiptir. Empatinin yokluğu ise antisosyal davranışlara sebep olmaktadır (Kışlak ve Çabukça, 2002: 36). Empati iletişim sorunlarının ortaya çıkmasına engel olduğu gibi yaşanılacak çatışmaların da yapıcı yollarla, kişilere en az zarar verecek şekilde çözümlenmesine olanak tanımaktadır (Rehber, 2007: 2). Genelde olumsuz davranışlar sergileyen çatışmaya uygun

kişiliğe sahip olan bireylerin empati kurma düzeylerinin düşük, çatışmaya girme eğilimlerinin ise yüksek olduğu belirtilmektedir (Genç ve Kalafat, 2010: 136; Hasta ve Güler, 2013: 72; Öztürk vd., 2004: 24; Rehber ve Atıcı, 2009: 234).

Kişilerarası iletişimlerde yaşanan çatışmaların yıkıcı ya da yapıcı sonuçları olabilir. Çatışmanın nasıl sonuçlanacağı bireyin çatışma çözmede takınacağı tutumlara, kullanacağı stratejilere göre değişmektedir. Bireylerin toplumun diğer üyeleriyle olan ilişkilerinde yaşadığı çatışmaları yapıcı yollarla çözümlenebilmesi empati becerisini etkin bir şekilde kullanabilmesiyle mümkün olacaktır (Yiğit ve Deniz, 2012: 72). Bu bağlamda, iletişimde birer zincir halka gibi olan empati ve çatışma çözme arasındaki ilişki dikkatleri çekmektedir. Bu iki önemli becerinin geliştirilmesi, sosyal bir varlık olan insanın sosyal hayatına uyum sağlayabilmesi, sağlıklı ilişkiler kurabilmesi ve en önemlisi ise mutlu bir yaşam sürebilmesi açısından önem arz etmektedir (Rehber, 2007: 3).

Günlük yaşantıda, ilişkilerde kolaylaştırıcı bir etkiye sahip olan empati özellikle insanlarla yoğun ilişkilerin yaşandığı öğretmenlik, hemşirelik, turist rehberliği gibi mesleklerde sağlıklı bir etkileşim kurmanın önemli bir aracıdır (Dökmen, 1987: 189; Dökmen, 1988: 166; Ünal, 1972: 71). Nitekim turizm sektörü içerisinde hizmet veren, turistik destinasyonların tanıtımında ve turistlerin kalış sürelerini etkilemede stratejik bir öneme sahip olan turist rehberlerinin (Tetik, 2006: 26) turlarında başarıya ulaşması turistlerin sorunsuz bir tur yaşamalarıyla ve turdan memnuniyetleriyle doğru orantılıdır. Turistlerin turdan memnuniyetlerinin, turist rehberinin iletişim becerileri ile doğru orantılı olduğunu göz önüne aldığımızda, kurulacak ilişkilerde empatik becerinin etkin kullanılması önem arz etmektedir.

Empatik olmak dikkat, algı, duyarlılık ve farkında oluş gibi unsurları gerektirmektedir (Öz, 1998: 37). Bu özelliklere sahip olmak turist rehberlerinin grup üyeleriyle olan iletişiminde daha başarılı olmasını sağlayacaktır. Turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin ve grup içerisinde yaşanan çatışmaları çözme becerisinin yüksek olması turun başarılı bir şekilde geçmesini sağlayarak hizmet kalitesinin artmasında önemli bir rol oynayabilir. Bu bağlamda çatışmaların kaçınılmaz olduğu günümüzde, turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin ve çatışma çözme davranışlarının incelenmesi ve aralarındaki ilişkinin ortaya konulmasının önemli olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle bu çalışmada turist rehberlerinin empatik eğilimleri ve çatışma çözme davranışları belirlenerek aralarındaki ilişki tespit edilmeye çalışılmıştır.

Kavramsal Çerçeve

Empati ve çatışma ile ilgili yapılan çalışmalarda; genellikle sağlık sektöründe hizmet veren personellerin ve bu alanda eğitim alan öğrencilerin (Cevahir vd., 2008, Özyazıcıoğlu vd., 2009, Yiğitbaş vd., 2013) öğretmenlerin (Akbulut ve Sağlam, 2010; Barut, 2004) ve öğretmen adaylarının (Çelik ve Çağdaş, 2010; Genç ve Kalafat, 2010; Pala, 2008; Yılmaz ve Akyel, 2008) empatik beceri ve eğilimlerini ölçmek ve empati ile problem çözme, saldırganlık, öfke gibi değişkenler arasındaki ilişkilerini belirlemek üzere yoğunlaştığı görülmektedir. Empati ve çatışma değişkeni ve bu iki değişkene yakın olduğu düşünülen diğer değişkenler üzerine yapılan bazı araştırmalara aşağıda yer verilmiştir.

Barut'un (2004) çalışmasında öğretmenlerin empatik ve çatışma eğilimlerini etkilediği düşünülen bazı bağımsız değişkenler tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu bağımsız değişkenler cinsiyet, yaş, branş, hizmet yılı ve mezun oldukları okullardır. Bağımlı değişken olarak ise empatik eğilim ve çatışma eğilimi ölçeğinden hesaplanan puanlar ele alınmaktadır. Toplamda 199 öğretmene anket uygulanmış ve elde edilen bulgular sonucunda öğretmenlerin cinsiyetleri

ve mezun oldukları okullara göre anlamlı bir fark olduğu yaş, hizmet yılları ve branşlarına göre ise anlamlı bir farklılık olmadığı bulunmuştur. Yazıcıoğlu ve arkadaşları (2009) ise çalışmalarında, 1. ve 4. sınıf öğrencilerinin empatik ve problem çözme becerilerini etkileyen sosya-demografik faktörleri belirlemeye çalıştıkları görülmektedir. Üstün Dökmen (1990) tarafından geliştirilen “Empatik Beceri” ölçeğinin kullanıldığı bu çalışmanın örneklemini 180 öğrenci oluşturmaktadır. Araştırma sonucunda öğrencilerin akademik başarıları ile problem çözme becerileri arasında bir ilişki olduğu ve öğrencilerin mezuniyet sonrasında çalışmak istedikleri alan ile problem çözme davranışları arasında anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir.

Rehber ve Atıcı (2009), çalışmasında ilköğretim ikinci kademedeki öğrencilerin empatik eğilim düzeyleri ile çatışma çözme davranışları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma sonunda, empatik eğilimi düşük olan öğrencilerin saldırganlık davranışları empatik eğilim düzeyi yüksek olan öğrencilere göre daha yüksek, bulunmuştur. Aynı zamanda empatik eğilimi yüksek olan öğrencilerin problem çözme davranışları empatik eğilimi düşük olan öğrencilere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Özyazıcıoğlu ve arkadaşlarının (2009) ise çalışmalarını Uludağ Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu 1. ve 2. sınıf öğrencilerinin empatik ve problem çözme becerileri ve bu becerileri etkileyen sosyo-demografik faktörleri belirlemek amacıyla gerçekleştirdikleri görülmektedir. Araştırma sonucunda, öğrencilerin problem çözme ve empatik becerileri arasında bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca öğrencilerin mezun oldukları alan ile problem çözme puanları arasında anlamlı bir farklılığın tespit edildiği görülmektedir.

Hasta ve Güler (2013) çalışmalarında, saldırganlığın kişilerarası ilişki tarzları ve empati ile ilişkisini ölçmek amacıyla Ankara Üniversitesi’nde öğrenim gören öğrenciler üzerine bir uygulama gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda empatik eğilim ile küçümseyici ilişki tarzının yıkıcı saldırganlığı ve edilgen saldırganlığı anlamlı olarak yordadığı ve kadınların empatik eğilim, saygılı ilişki tarzı, açık ilişki tarzı ve atılganlık düzeylerinin erkeklerden yüksek olduğu, benmerkezci ilişki tarzı ve yıkıcı saldırganlık düzeylerinin ise erkeklerinkinden düşük olduğu bulgularına ulaşılmıştır. Kesicioğlu ve Güven’in (2014) yılında yapmış oldukları araştırmalarında ise okul öncesi öğretmen adaylarının öz yeterlilik düzeyleri ile problem çözme, empati ve iletişim becerileri arasındaki ilişki incelenmeye çalışılmıştır. Araştırmanın sonucunda öğretmen adaylarının empati, iletişim ve problem çözme becerilerinin, öz yeterliliklerinin anlamlı bir yordayıcısı olduğu tespit edilmiştir.

Doğan ve arkadaşları (2010), empati ve öfke arasındaki ilişkiyi ölçmek için Türkiye’de turizm sektöründe hizmet veren büyük bir işletmede (otel zincirinde) uygulamalı bir çalışma yapmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmış ve toplamda 171 turizm çalışanına ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda çalışanların empati eğitimi ile öfkelerini kontrol edebilme düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda yaş ve cinsiyet değişkenleri ile öfke değişkeni arasında önemli bir ilişki olduğu görülmektedir. Çalışmada kadın turizm çalışanlarının erkeklere göre öfke düzeylerinin daha yüksek olduğu ve yaşlı çalışanlarında genç çalışanlara oranla öfkelerini daha kolay kontrol altında tutabildikleri sonucuna ulaşılmıştır. Çalışma sonucunda ulaşılan ilginç bir sonuç ise, yöneticileri kadın olan turizm çalışanlarının öfke düzeylerinin yöneticileri erkek olan çalışanlara göre daha yüksek olmasıdır. Caber ve arkadaşları (2019) ise profesyonel turist rehberlerini turlardaki çatışma yönetimi tarzlarına bağlı olarak gruplandırmayı amaçladıkları çalışmalarında veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanmışlardır. Rahim Örgütsel Çatışma Envanteri-II (ROCI-II) ölçeğinin uyarlanması ile hazırlanan anket çalışması sonucunda profesyonel turist rehberlerinin çatışmaları yönetmede baskın stillerine dayanarak “Tipik Arabulucular, Genç Kural Koyucular,

Hoşgörülü Uzmanlar“ olmak üzere üç çatışma yönetimi stili belirlenmiştir. Ayrıca profesyonel turist rehberlerinin rehberlik ettikleri turların özelliklerine ve çalışma tercihlerine göre gruplar arası ek farklılıkların ortaya çıktığı da tespit edilmiştir.

Yöntem

Bu çalışmada, turist rehberlerinin empatik eğilim düzeyleri ile çatışma çözme davranışları arasındaki ilişki araştırılmaktadır. Empati ve çatışma çözme davranışı konuları ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde, genellikle sağlık sektöründe hizmet veren işgörenler, hemşirelik bölümü öğrencileri, öğretmenler ve öğretmen adayları üzerine yoğunlaştığı dikkat çekmektedir. Bu araştırmalarda çoğunlukla empatik beceri ve eğilimler, problem çözme becerileri, çatışma eğilimleri, saldırganlık ve öfke gibi değişkenler ele alınmaktadır. Turizm alanında, empati ve çatışma konularının ayrı ayrı ele alındığı araştırmaların varlığı söz konusudur. Yapılan araştırmaların da genellikle konaklama sektöründe çalışan işgörenler, yöneticiler ve turizm eğitimi alan öğrenciler üzerine olduğu görülmektedir (Alpar vd., 2009; Costa vd., 2004; Doğan vd., 2010; Summak, 2014). Turizm sektöründe hizmet veren turist rehberlerinin empatik eğilimlerini belirlemek amacıyla birebir empati ölçeği uygulanmış bir çalışmaya literatürde rastlanmamıştır. İlgili çalışmalara bakıldığında turist rehberlerinin ve turist rehberi adaylarının empatik eğilimlerinin, hizmet kalitesi ölçeğinin alt boyutunda yer alan empati faktörü ile ölçülmeye çalışıldığı görülmektedir (Aslantürk, 2010; Aslantürk vd., 2013; Umur, 2015). Buradan hareketle bu çalışmada turist rehberlerinin empatik eğilim düzeylerini belirlemek için Baron-Cohen ve Wheelwright (2004) tarafından geliştirilen Empatik Eğilim Ölçeği ve çatışma çözme davranışlarını belirlemek için McClellan (1997) tarafından geliştirilen Çatışma Çözüm Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan Empatik Eğilim Ölçeği Bora ve Baysan (2009), Çatışma Çözme Ölçeği ise Kuş (2007) tarafından Türkçeye uyarlanmış ve ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirliği sağlanmıştır.

Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmada turist rehberlerinin empatik eğilim düzeyi ile çatışma çözme davranışı arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve turist rehberlerinin empatik eğilimlerini ve çatışma çözme davranışlarını etkileyen bazı faktörlerin bulunduğu varsayılmaktadır. Bu çerçevede araştırma ile ilgili alanyazın taraması yapılmış ve araştırmanın hipotezleri oluşturulmuştur.

Empati ve çatışma çözme ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, iki değişkenin bir arada ele alındığı sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Ancak iki değişkenin ayrı ayrı ele alındığı ve çeşitli sosyo-demografik değişkenler açısından aralarındaki ilişkilerin incelendiği çok sayıda çalışma bulunmaktadır.

Empati ve çatışma çözme arasındaki ilişkiyi ele alan araştırmacılar iki değişken arasında anlamlı bir ilişkinin varlığından söz etmektedirler. Pala (2008) empatinin iletişimin artmasına ve çatışmaların çözüme kavuşmasına yardımcı olacağını ifade etmiştir. Pişkin (1989) çalışmasında kişilerarası iletişimde çatışmaları yüksek olan bireylerin empatik eğilimlerinin düşük olduğu, bunun yanı sıra çatışmaları düşük olan bireylerin empatik eğilimlerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Dökmen (2008), Genç ve Kalafat (2010) insanlara olumsuz tutum besleyen, çatışmaya uygun kişilik yapısına sahip kişilerin iletişim çatışmalarına girme eğilimlerinin daha yüksek olduğu, empati kurma düzeylerinin ise daha düşük olabileceğini belirtmektedir. Rehber ve Atıcı (2009), Yiğit ve Deniz (2012) ise empatik eğilim düzeyi

yüksek olan bir birey, karşısındakini anlama çabası içerisinde oldukça yapıcı davranacağından ve çatışmalarda karşısındakini de düşündüğünden empatik becerilerinin yeterli olması gerektiğinden bahsetmiştir.

Empati ve çatışma çözme değişkenlerinin bireylerin bazı sosyo-demografik özelliklerine göre farklılık gösterdiğini ileri süren çalışmalar da bulunmaktadır. Cinsiyet ile empati arasındaki ilişki konusunda farklı araştırmalarda değişik sonuçlar ortaya çıkmıştır. Çoğunlukla, kadınların erkeklere oranla daha yüksek düzeyde empati eğilime sahip oldukları bulgusu elde ediliyorsa da, bu bulgunun aksi durumu da söz konusudur. Ausubel (1969) kız çocukları temel eğitim çağında öğretmenleri ve okullarının sosyal beklentileri olan sakinlik, ağırbaşlılık ve uysallık gibi taleplere toplumun da genel beklentilerinden dolayı daha uyumlu cevap verdiğini ve bu durumun kız çocuklarının empatik becerilerinin gelişmesine katkı sağladığını ifade etmiştir (Küçükkaragöz vd., 2011). Rehber (2007) cinsiyetler arasında, empatik eğilimlerde ortaya çıkan farkların, çocuğun cinsiyetine göre yetiştirilme tarzlarındaki farklılıkla ilgili olduğunu ve kız çocuklarının, erkeklere göre daha uyumlu ve anlayışlı olma konusunda çevre tarafından yönlendirildiğini ileri sürmüştür. Aydın (1996) kadınların psikolojik ve sosyal açıdan daha duyarlı olduklarını ve Oedipal dönemini daha az sorun yaşayarak atlattıkları, erkeklerin ise bu dönemde daha fazla özdeşim kurma gücünü çekmeleri nedeniyle cinsiyetler arasında empati açısından böyle bir farklılığın olabileceğini belirtmiştir. Dökmen'in (1999) kadınsılık ve erkeksilik rollerine ilişkin ölçek çalışmasında kadınsı rolleri yumuşak-nazik, hassas, incinmiş duyguları tamir etmeye istekli, kaba dil kullanmayan ve anlayışlı özelliklerle temsil ederken; erkeksi rolleri gözüpek, lider gibi davranan, otoriter, baskın-tesirli, kuralcı-katı ve hırslı özelliklerle temsil etmektedir. Dökmen'in (1999) bu bulguları kadınların daha empatik, işbirliğine daha yatkın, insani değerler konusunda da daha duyarlı ve çatışmalara daha yapıcı yollarla yaklaştığı düşüncesini desteklemektedir.

Yaş değişkeninin ele alındığı çalışmalar incelediğinde, empatinin bebeklikten başlayıp yetişkinliğe doğru artış gösterdiği ve yetişkinlerde en gelişmiş düzeyde bulunduğu görülmektedir. Cotton (2007) yaşa bağlı olarak empatik becerinin arttığını ifade etmektedir. Lennon ve Eisenberg'de (1990) empati yeteneğinin yetişkinlerde en gelişmiş düzeyde mümkün olduğunu belirtmektedir. Selman (1980) ise bireylerin yaşlarının ilerledikçe benmerkezcilikten uzaklaştığını ve kişinin hem kendine hem başkalarına karşı bakış açısının geliştiğini ifade etmiştir (Kapıkıran, 2007).

Eğitim değişkeni konusunda farklı görüşlerin olduğu görülmektedir. Bazı araştırmacılar empatinin doğuştan gelen bir beceri olduğunu ileri sürerken (Rosetree, 2007) bazı araştırmacılar da empati kurma becerisinin sonradan öğrenilebileceğini düşünmektedir (Davis, 1990). Empatinin eğitim ile öğrenilebileceğini düşünen araştırmacıların çalışmalarından hareket ettiğimizde, eğitim düzeyi yüksek olan bireylerin, kişilerarası ilişkilerinde daha bilinçli oldukları ve karşılaştıkları çatışmalarla baş etmede daha başarılı olabilecekleri düşünülmektedir (Yılmaz, 2011). Yapılan araştırmaların bulgularına bakıldığında, eğitim seviyesinin yükseldikçe bireylerin empatik eğilimlerinde yükseldiği görülmektedir (Sevimligül, 2002; Tutuk vd., 2002; Halıcıoğlu, 2004).

Dökmen'e göre (2008), kişilerin ilgi duydukları alanlara yönelmeleri, hem bu alanda başarı göstermelerini hem de daha empatik olabilmelerini sağladığını belirtmiştir. Çelik ve Çağdaş'da (2010) mesleği kendi istekleriyle gönüllü olarak seçenlerin, mesleğini isteyerek seçmeyenlere göre daha empatik davrandıklarının görüldüğünü ifade etmiştir. Atli ve Kutlu (2011) bireylerin kabul gördüğü, sevildiği bir ortamda çalıştıklarında hem işin kendisini hem de sosyal ortamını benimsediğini, sahiplendiğini ve çalıştıkları işten memnun olan bireylerin de işlerine ve ilişkilerine daha fazla yoğunlaşabileceğini ve daha sağlıklı ilişkiler kurabileceğini ileri sürmektedir.

İlgili yazından hareketle bu araştırmada turist rehberlerinin empatik eğilimleri ve çatışma çözme davranışları arasındaki ilişkiyi açıklayabileceği öngörülen aşağıdaki hipotezlerin test edilmesinin konunun açıklığa kavuşturulması için önemli olabileceği düşünülmektedir.

Hipotez 1: Turist rehberlerinin empatik eğilimleri ile çatışma çözme davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 2: Turist rehberlerinin empatik eğilimleri cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Hipotez 3: Turist rehberlerinin çatışma çözme davranışları cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Hipotez 4: Turist rehberlerinin empatik eğilimleri eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Hipotez 5: Turist rehberlerinin çatışma çözme davranışları eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Hipotez 6: Turist rehberlerinin empatik eğilimleri iletişim/empati eğitimi alma durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Hipotez 7: Turist rehberlerinin empatik eğilimleri mesleği isteyerek seçme durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Hipotez 8: Turist rehberlerinin çatışma çözme davranışları mesleği isteyerek seçme durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Hipotez 9: Turist rehberlerinin meslekten memnun olma durumları ile empatik eğilimleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 10: Turist rehberlerinin meslekten memnun olma durumları ile çatışma çözme davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 11: Turist rehberlerinin rehberlik deneyim süresi ile empatik eğilimleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 12: Turist rehberlerinin rehberlik deneyim süresi ile çatışma çözme davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Evren ve Örneklem

Verilerin evrenin tamamına ulaşarak elde edilmesi genel veri toplama, evrenin bir kısmının araştırmada kullanılması ise kısmi veri toplama olarak adlandırılmaktadır. Evren hakkında kesin bir fikir vermesi hususunda genel veri toplama yönetimi kısmi veri toplamaya oranla daha üstündür ancak bu yöntem zaman alıcı ve maliyetli olması açısından uygulaması daha güçtür (Yüksel ve Yüksel, 2004: 113). Bu nedenle bu araştırmada örneklem grubunun belirlenerek verinin toplanması tercih edilmiştir. Araştırmada kolayda örneklem tekniği kullanılmıştır. Kolayda örnekleme yönteminde araştırmaya katılmaya gönüllü olan herkes örnekleme dahil edilmektedir (Ural ve Kılıç, 2011: 44). Araştırmanın evrenini Türkiye’de eylemli ve eylemsiz olarak çalışan turist rehberleri oluşturmaktadır. Buradan hareket öncelikle evrenin tamamının ne kadar olduğu ve sonrasında örneklem sayısı belirlenmiştir. TUREB’ten alınan bilgiye göre, 2016 yılında turist rehberleri odalarına kayıtlı olan turist rehberleri sayısının; eylemli 6.901 ve eylemsiz

3.023 olmak üzere toplamda 9924 olduğu tespit edilmiştir. Bu evrenden ankete katılmak isteyen turist rehberleri örnekleme dahil edilmiş ve araştırma sonucunda toplamda 390 kişilik bir örneklem grubuna ulaşılmıştır.

Veri Toplama Tekniği

Araştırmada ilgili alanyazın taraması yapılarak araştırma amaçlarına uygun olarak anket formu geliştirilmiştir. Anket formu üç bölümden ve toplamda 81 sorudan oluşmaktadır. 19 sorudan oluşan birinci bölümde katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini belirlemeye yönelik kapalı uçlu, iki şıklı, açık uçlu ve birden çok seçenekli sorulara yer verilmiştir. Anketin ikinci bölümde ise katılımcıların empatik eğilimlerini belirlemeye yönelik 22 sorudan oluşan Baron-Cohen ve Wheelwright (2004) tarafından geliştirilen “Empati Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek içerisinde yer alan maddelerin 6 tanesi ters puanlanmıştır. Bu maddeler: 3,4,5,7,11 ve 17. maddelerdir. Bu maddeler puanlanırken ters çevrilerek hesaplanmıştır. Ölçek tek faktörlü bir yapı olarak geliştirilmiştir. Ancak daha sonra yapılan faktör analizi çalışmaları sonucunda ölçeğin, “duygusal empati, bilişsel empati, ve sosyal yetileri” olmak üzere üç faktörden oluştuğu görülmüştür (Lawrence vd., 2004; Muncer vd., 2006). Bora ve Baysan (2009)’ın ölçeğin Türkçe uyarlamasını gerçekleştirdiği çalışmasında ise 4 faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Ölçeğin Türkçe uyarlamasında iç tutarlılık Cronbach alfa katsayısı ile hesaplanmış ve 0,84 olarak bulunmuştur. Anketin üçüncü bölümde ise katılımcıların çatışma çözme davranışlarını belirlemeye yönelik 40 sorudan oluşan McClellan (1997) tarafından geliştirilen “Çatışma Çözümü Ölçeği” kullanılmıştır. Anket ölçeği 5’li likert ölçeğine göre (1-Hiçbir Zaman, 2-Nadiren, 3-Bazen, 4-Genellikle, 5-Her Zaman) düzenlenmiştir. Ölçek içerisinde yer alan maddelerin 8 tanesi ters puanlanmıştır. Bu maddeler: 3,12,18,22,24,26,27 ve 33. maddelerdir. Bu maddeler puanlanırken ters çevrilerek hesaplanmıştır. Ölçek on konu başlığından oluşmaktadır ve her konuda dört madde bulunmaktadır. Bu konu başlıkları; çatışmanın doğal olarak görülmesi, çatışma ortamı, algıların açıklanması, ihtiyaçlara odaklanma, işbirliği için güçleri birleştirme, geleceğe odaklanma geçmişten ders alma, kazan-kazan seçenekleri sunma, gerçekleştirilebilir durumlar ortaya koyma, karşılıklı kazanımlar için uzlaşma ve diğer kazanımlardan oluşmaktadır. Bu konu başlıkları altında yer alan maddeler birbirinden kesin çizgilerle ayrılmamaktadır. Bir madde birden fazla konu başlığı altında yer alabilmektedir. Araştırmada kullanılan Empatik Eğilim Ölçeği Bora ve Baysan (2009), Çatışma Çözme Ölçeği ise Kuş (2007) tarafından Türkçeye uyarlanmış ve ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirliği sağlanmıştır. Anket formu oluşturulduktan sonra Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği Bölümü öğretim üyeleri tarafından incelenerek gerekli düzeltmeler yapılmıştır. Uzman görüşü alınan anket, alınan geri bildirimler doğrultusunda yapılan düzeltmeler sonucunda kullanıma hazır hale gelmiştir.

Veri Toplama Süreci

Araştırmada kullanılan anketin uygulaması bir araştırma şirketi tarafından gerçekleştirilmiştir. Veri toplama sürecinde bölgesel ve ülkesel olarak çalışan, her bölgeden eylemli ve eylemsiz turist rehberlerine ulaşmaya çalışılmıştır. Bu nedenle TUREB’e bağlı olan tüm Turist Rehberleri Odaları (İstanbul Rehberler Odası (İRO), Antalya Rehberler Odası (ARO), İzmir Turist Rehberleri Odası (İZRO), Adana Bölgesel Turist Rehberleri Odası (ADRO), Ankara Turist Rehberleri Odası (ANRO), Aydın Turist Rehberleri Odası (ATRO), Bursa Bölgesel Turist Rehberleri Odası (BURO), Çanakkale Bölgesel Turist Rehberleri Odası (ÇARO), Gaziantep Bölgesel Turist Rehberleri Odası (GARO), Muğla Turist Rehberleri Odası (MURO), Nevşehir Turist Rehberleri Odası (NERO), Şanlıurfa Bölgesel Turist Rehberleri Odası (ŞURO), Trabzon Bölgesel Turist Rehberleri Odası (TRO)) telefonla aranmış ve anket formunu odalarına ait mail platformlarında paylaşımları için izin istenilmiştir. İRO, ÇARO, GARO, ARO, NERO, İZRO, MURO

ve TRO'ya ayrıca yazılı dilekçe ile başvuru yapılmış ve alınan olumlu yanıtlar sonucunda anket uygulaması 01 Şubat-01 Mayıs 2016 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında 402 anket elde edilmiştir. Ancak eksik veri içeren anketler dikkate alınmamış ve toplamda 390 kullanılabilir anket analize tabi tutulmuştur.

Analiz Tekniği

Anket formlarından elde edilen veriler SPSS istatistik programı kullanılarak araştırmanın amaçları ve hipotezleri doğrultusunda analiz edilmiştir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin sosyo-demografik özelliklerine ilişkin veriler frekans değerleriyle analiz edilmiştir. Araştırmada kullanılan empatik eğilim ve çatışma çözüm ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizleri yapılmış, aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları bulunmuştur. Verilerin parametrik testler için uygunluğu normal dağılım testi ile saptanmış ve sonrasında her bir ölçeğe faktör analizi uygulanmıştır. Bunun yanı sıra araştırma değişkenleri arasında anlamlı farklılığın ortaya çıkarılması amacıyla t testi ve varyans analizi yapılmış; ilişki gücü ise korelasyon analizi kullanılarak belirtilmiştir.

Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde öncelikle turist rehberlerinin sosyo demografik özelliklerini ve meslek hayatlarına ilişkin bilgilerini içeren verilerin çizelge haline getirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel metotlar (frekans, yüzde) kullanılmıştır. Tanımlayıcı bilgiler sonrasında araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin güvenilirlik ve geçerlilik analizleri yapılmıştır. Güvenilirliği ve geçerliliği sağlanan ölçekler daha sonrasında verilerin normal dağılım gösterip göstermediğinin incelenmesi için Kolmogorov-Smirnov testine tabi tutulmuştur. Kolmogorov-Smirnov testi sonucunda verilerin normal dağılım gösterdiği saptanmış ve yapılan analizlerde parametrik testler kullanılmıştır. Ayrıca araştırmaya katılan turist rehberlerinin sosyo-demografik özellikleri ile (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, ortalama aylık gelir vb.) empatik eğilim düzeyleri ve çatışma çözme davranışları arasında anlamlı bir fark olup olmadığını belirlemek ve turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin çatışma çözme davranışlarıyla olan ilişkisini ortaya koymak için yapılan analizlere ilişkin bulgulara yer verilmektedir.

Sosyo-Demografik Özellikler

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin sosyo-demografik özelliklerine ve çalışma hayatlarına ilişkin bulgular Tablo 1'de sunulmuştur. Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya katılan turist rehberlerinin %28,2'sinin kadınlardan, %71,8'inin ise erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların %43,3'ünün evli, %56,7'sinin ise bekar olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların %39,5'i çocuk sahibi olduğunu belirtirken % 60,5'i ise çocuk sahibi olmadığını ifade etmiştir. Yaş dağılımlarına göre incelendiğinde ise, katılımcıların çoğunluğunun %47,7 oranı ile 26-35 yaş aralığında ve %24,9 oranı ile 36-45 yaş aralığında yoğunlaştığı görülmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun lisans mezunu (%61) ve lisansüstü mezunu olduğu (%21) yani eğitilmiş bireylerden oluştuğu belirlenmiştir. Ortalama aylık gelirlerini belirlemeye ilişkin sorulan soruya verilen cevapların dağılımına bakıldığında ise turist rehberlerinin %35,4'ünün 2-601 TL-3.900 TL arası %33,1'inin ise 3.901 TL-5.200 TL arası gelir elde ettiklerini belirttikleri görülmektedir.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin çalışma hayatlarına ilişkin bulgular incelendiğinde ise turist rehberlerinin çoğunluğunun %87,4 oranı ile ülkesel eylemli olarak çalıştıkları tespit edilmiştir. Katılımcıların %51,3'ü serbest çalıştığını, %10,3'ü acentaya bağlı çalıştığını, %38,5'i ise hem acentaya bağlı hem de serbest çalıştığını belirtmiştir. Katılımcıların %55,9'u ruhsatnamesini üniversitelerin turizm rehberliği/turist rehberliği bölümünü tamamlayarak

aldığını ifade ederken %44,1'i ise bakanlığın açmış olduğu kurs aracılığıyla ruhsatnamesine sahip olduğunu belirtmiştir. Turist rehberlerinin hizmet gruplarına göre dağılımlarına bakıldığında çoğunluğun %86,2 oranı ile günlük tur yaptığı, ikinci sırada ise %69 oranı ile paket tur yaptıkları görülmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun %37,7 oranı ile 10 yıl ve üzeri, %28,7 oranı ile 6-9 yıl arası deneyime sahip olduğu ve tecrübeli rehberlerden oluştuğu görülmektedir. Turist rehberlerine yönlendirilen mesleği isteyerek seçme durumları ve meslekten memnuniyetleri sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde çoğunluğun (%91,52) mesleğini isteyerek seçtiği ve turist rehberliği mesleğinden memnun olduklarını belirttikleri (%46,2) görülmektedir.

Tablo 1. Turist Rehberlerinin Sosyo-Demografik Özellikleri ve Çalışma Hayatlarına İlişkin Bilgiler

	Sıklık (n)	Yüzde Değeri (%)	Değişkenler	Sıklık (n)	Yüzde Değeri (%)
Cinsiyet			Çalışma Şekli		
Kadın	110	28,2	Acentaya Bağlı	40	10,3
Erkek	280	71,8	Serbest	200	51,3
Medeni Durum			Hem Acenta Turları Hem Serbest	150	38,5
Evli	169	43,3	Kokart Alma Şekli		
Bekar	221	56,7	Üniversite / Örgün Eğitim	218	55,9
Çocuk Sahibi Olma			Bakanlığın Açtığı Kurs	172	44,1
Evet	154	39,5	Hizmet Grubu		
Hayır	236	60,5	Transfer	135	34,6
Yaş			Gece Turu	125	32,1
25 yaş ve altı	20	5,1	Günlük Tur	336	86,2
26-35 yaş arası	186	47,7	Paket Tur	269	69,0
36-45 yaş arası	97	24,9	Deneyim Süresi		
46-55 yaş arası	55	14,1	1 yıl ve altı	29	7,4
56 yaş ve üzeri	32	8,2	2 - 5 yıl arası	102	26,2
Eğitim Durumu			6 - 9 yıl arası	112	28,7
Lise	17	4,4	10 yıl ve üzeri	147	37,7
Önlisans	53	13,6	Mesleği İsteyerek Seçme		
Lisans	238	61,0	Evet	357	91,5
Lisansüstü	82	21,0	Hayır	33	8,5

Tablo 1. Turist Rehberlerinin Sosyo-Demografik Özellikleri ve Çalışma Hayatlarına İlişkin Bilgiler (Devamı)

Aylık Gelir			Meslekten Memnuniyet		
1.300 TL ve altı	20	5,1	Çok Memnunum	138	35,4
1.301 TL-2.600 TL arası	64	16,4	Memnunum	180	46,2
2.601 TL-3.900 TL arası	138	35,4	Kararsızım	40	10,3
3.901 TL-5.200 TL arası	129	33,1	Memnun Değilim	29	7,4
5.201 TL ve üzeri	39	10,0	Hiç Memnun Değilim	3	0,8
Çalışma Durumu					
Ülkesel Eylemli	341	87,4			
Ülkesel Eylemsiz	30	7,7			
Bölgesel Eylemli	15	3,8			
Bölgesel Eylemsiz	4	1,0			

Turist rehberlerinin meslek hayatında empati kurma ve çatışma yaşama durumlarına ilişkin bulgular Tablo 2'de sunulmuştur. Tablo 2'ye göre araştırmaya katılan turist rehberlerinin çoğunluğu, %58,2'si iletişim/empati konusunda herhangi bir eğitim almadığını ve aynı zamanda %73,8'nin de çatışma konusunda herhangi bir eğitim almadığını belirttiği görülmektedir. Ancak verilen cevaplara bakıldığında katılımcı turist rehberlerinin %54,4'ünün meslek hayatında iletişim içerisine girdiği kişileri çoğunlukla anlayabildiğini ve %46,7'sinin nadiren çatışma yaşadıklarını belirttikleri görülmektedir. Katılımcılara yönlendirilen meslekte en sık çatışma yaşadıkları kişilerin kim olduğu sorusuna verdikleri cevapların dağılımlarına bakıldığında en sık çatışma yaşanan kişilerin %39,5 oranı ile şoförler olduğu, ikinci

sırada %19,2 oranı ile acenta çalışanları olduğu ve üçüncü sırada ise %16,2 oranı ile turistlerin olduğu görülmektedir. Bu soruda diğer seçeneğini işaretleyen katılımcılar en sık çatışma yaşadıkları kişileri müze çalışanları, yasadışı rehberler ve yabancı tur liderleri olarak belirtmişlerdir. Katılımcıların çoğunluğu (%42,6) meslek hayatlarında yaşadıkları çatışmaların, insanların empati kuramaması nedeniyle ortaya çıktığını belirtmişlerdir. En fazla oranı alan diğer iki neden ise kişilerin saygısız davranmaları (%35,1) ve iletişim yetersizliği/bozukluğudur (%32,1). Bu bulgu çalışmamızın temel problem cümlesi olan “Empati ile çatışma çözüme davranışı arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?” sorusuna aranılan cevap için ilk sinyalleri vermektedir. Yaşanılan çatışma nedenlerine bakıldığında (insanların empati kuramaması, iletişim yetersizliği) iki değişken arasındaki kaçınılmaz etkileşim gözler önüne serilmektedir.

Tablo 2. Turist Rehberlerinin Meslek Hayatında Empati Kurma ve Çatışma Yaşama Durumlarına İlişkin Bilgiler

Değişkenler	Sıklık (n)	Yüzde Değeri (%)
İletişim/Empati Eğitimi Alma Durumu		
Evet	163	41,8
Hayır	227	58,2
İletişimde Olduğu Kişileri Anlamada Yeterli Hissetme Durumu		
Her zaman	162	41,5
Çoğunlukla	212	54,4
Bazen	14	3,6
Nadiren	2	0,5
Çatışma Eğitimi Alma Durumu		
Evet	102	26,2
Hayır	288	73,8
Meslekte Çatışma Yaşama Sıklığı		
Her zaman	4	1,0
Çoğunlukla	30	7,7
Bazen	155	39,7
Nadiren	182	46,7
Hiçbir zaman	19	4,9
Meslekte Karşılaşılan Çatışma Nedeni		
Yetersizlik-Bilgisizlik	97	24,9
İletişim Yetersizliği/Bozukluğu	125	32,1
İş Yoğunluğu/Yorgunluk	111	29,5
Saygısızlık	137	35,1
Verilen İşi Hafife Alma/Savsaklama	52	13,3
Baskı/Kendini Kanıtlama Çabası	59	15,1
Kaynak/Zaman/Mekan Yetersizliği	52	13,3
İnsanların Empati Kuramaması	166	42,6
Çatışma Yaşamıyorum	24	6,2
Meslekte En Çok Çatışma Yaşanılan Kişiler		
Turistler	63	16,2
Acenta Çalışanları	75	19,2
Otel Çalışanları	34	8,7
Esnaflar	26	6,7
Şoförler	154	39,5
Rehberler	10	2,6
Diğer	28	7,2

Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular

Bu araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliklerinin test edilmesinde Cronbach's Alpha yöntemi kullanılmıştır. Empatik eğilim ölçeğinin güvenilirlik analizlerine ilişkin sonuçlar Tablo 3'te sunulmuştur. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin empatik eğilimlerini belirlemek üzere kullanılan ölçeğe ilişkin güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha değeri 0,84 olarak bulunmuştur. Bu sonucun güvenilirlik analizinde alt değer olan 0,50'in üzerinde olduğu

görülmektedir (Bayram, 2004: 128; Ural ve Kılıç, 2011: 286). Bu doğrultuda ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu söylemek mümkündür.

Araştırmada kullanılan empatik eğilim ölçeği Baron-Cohen ve Wheelwright, (2004); Lawrence vd., (2004); Muncer vd., (2006); Wakabayashi vd., (2006); Bora ve Baysan, (2009) gibi farklı araştırmacılar tarafından da kullanılmıştır. Baron-Cohen ve Wheelwright, (2004) çalışmasında kullandığı ölçeğin uzun formunda güvenilirliği 0,92 olarak tespit etmiştir. Muncer ve arkadaşları ise (2006) çalışmasında kullandığı ölçeğin kısa formunda güvenilirliği 0,85 olarak hesaplamıştır. Bora ve Baysan (2009) ise ölçeğin kısa formunda güvenilirliği 0,81 olarak bulmuştur. Araştırmada ulaşılan 0,84 güvenilirlik değeri ölçeğin kısa formlarının kullanıldığı çalışmalarla karşılaştırıldığında ulaşılan değerlere yakın bir değer olduğu ve genel itibarıyla ölçeğin güvenilirliğinin yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 3. Empatik Eğilim Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

	\bar{X}	S.S.	Soru Silindiğinde Ölçek Ortalaması	Soru Silindiğinde Ölçek Varyansı	Soru Bütün Korelasyon	Soru Silindiğinde Cronbach's Alpha
İfade1	3,50	,656	68,75	66,834	,356	,840
İfade2	3,30	,785	68,96	65,780	,368	,839
İfade3*	3,56	,773	68,70	67,893	,203	,846
İfade4*	3,50	,691	68,75	69,415	,103	,848
İfade5*	3,28	,884	68,98	65,951	,303	,843
İfade6	3,27	,830	68,99	64,625	,432	,837
İfade7*	3,23	,920	69,02	65,174	,341	,841
İfade8	3,32	,777	68,94	64,055	,517	,834
İfade9	3,34	,761	68,92	63,574	,571	,832
İfade10	3,34	,788	68,91	63,062	,591	,831
İfade11*	3,08	,924	69,17	66,444	,251	,845
İfade12	3,27	,927	68,99	65,648	,304	,843
İfade13	3,37	,700	68,88	65,089	,487	,835
İfade14	3,49	,656	68,76	64,501	,583	,832
İfade15	3,31	,771	68,95	64,293	,501	,834
İfade16	3,35	,737	68,90	64,023	,552	,833
İfade17*	3,47	,771	68,78	66,491	,318	,841
İfade18	3,28	,736	68,97	63,567	,594	,831
İfade19	3,04	,756	69,21	65,112	,442	,837
İfade20	2,98	,834	69,28	62,854	,569	,831
İfade21	2,99	,802	69,26	63,668	,529	,833
İfade22	2,98	,863	69,27	67,339	,211	,846

Ortalama 3,28

Standart Sapma ,38

Cronbach's Alpha 0,84

*Bu değişkenler orijinal ölçekte negatif olarak sorulmuş, analiz esnasında ters kodlanmıştır.

Araştırmada kullanılan çatışma çözme ölçeğinin güvenilirlik analizine ilişkin sonuçlar Tablo 4'te verilmiştir. Ölçeğin güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha değeri 0,84 olarak bulunmuştur. Araştırmada kullanılan çatışma çözme ölçeği Henning (2003), Taştan (2004) ve Kuş (2007) tarafından da kullanılmıştır. Henning (2003) ölçeğin güvenilirliğini 0,77, Taştan (2004) ise 0,86 olarak hesaplamıştır. Kuş (2007) ölçeğin güvenilirliğini ilk başta 0,78 olarak tespit etmiş ancak Kuş (2007) bazı maddeleri güvenilirliği düşürdüğü gerekçesiyle silerek ölçeğe tekrardan güvenilirlik analiz uygulamıştır. İkinci testte güvenilirliği 0,85 olarak hesaplamıştır. Yapılan çalışmaların sonucuna bakıldığında ise ölçeğin genel olarak güvenilirliği yüksek bir ölçek olduğu görülmektedir.

Tablo 4. Çatışma Çözme Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

	\bar{X}	S.S.	Soru Silindiğinde Ölçek Ortalaması	Soru Silindiğinde Ölçek Varyansı	Soru Bütün Korelasyon	Soru Silindiğinde Cronbach's Alpha
İfade1	3,51	1,153	148,01	201,409	,094	,849
İfade2	4,14	,724	147,38	195,701	,474	,840
İfade3*	3,39	1,150	148,13	199,031	,169	,847
İfade4	3,49	1,065	148,03	200,863	,127	,848
İfade5	3,82	,995	147,70	191,852	,471	,839
İfade6	3,55	1,116	147,97	193,007	,373	,841
İfade7	4,12	,812	147,40	192,154	,578	,837
İfade8	4,03	,795	147,49	200,184	,223	,845
İfade9	4,21	,692	147,31	197,886	,383	,842
İfade10	4,02	,878	147,51	190,842	,586	,836
İfade11	3,94	,892	147,58	192,202	,519	,838
İfade12*	4,26	,900	147,26	196,456	,339	,842
İfade13	4,36	,690	147,16	195,078	,532	,839
İfade14	4,06	,845	147,46	196,409	,367	,842
İfade15	3,86	,834	147,66	193,480	,502	,839
İfade16	4,10	,694	147,42	197,087	,424	,841
İfade17	3,69	,923	147,83	197,844	,275	,844
İfade18*	3,28	1,137	148,24	197,484	,221	,846
İfade19	3,91	,877	147,62	193,188	,486	,839
İfade20	3,71	1,120	147,81	192,202	,398	,840
İfade21	3,74	,984	147,78	194,996	,359	,842
İfade22*	3,45	1,165	148,07	200,568	,118	,849
İfade23	3,92	,895	147,60	191,650	,540	,837
İfade24*	3,42	1,168	148,11	196,768	,235	,845
İfade25	4,19	,730	147,33	194,341	,538	,839
İfade26*	3,55	1,244	147,97	203,287	,028	,852
İfade27*	3,64	,945	147,88	199,311	,211	,845
İfade28	3,83	,741	147,69	196,167	,439	,840
İfade29	3,53	1,177	147,99	194,589	,300	,843
İfade30	4,12	,825	147,40	195,876	,401	,841
İfade31	4,12	,668	147,41	198,149	,384	,842
İfade32	3,65	,877	147,87	202,323	,110	,847
İfade33*	3,63	1,135	147,89	195,538	,284	,844
İfade34	4,11	,752	147,41	193,394	,567	,838
İfade35	3,15	1,107	148,37	203,859	,023	,851
İfade36	4,13	,774	147,39	191,720	,630	,836
İfade37	3,81	,900	147,71	193,683	,452	,839
İfade38	2,99	1,134	148,53	202,594	,060	,850
İfade39	2,96	1,121	148,56	201,301	,103	,849
İfade40	4,15	,719	147,37	192,887	,621	,837

Ortalama 3,78

Standart Sapma ,35

Cronbach's Alpha 0,84

*Bu değişkenler orijinal ölçekte negatif olarak sorulmuş, analiz esnasında ters kodlanmıştır.

Normal Dağılıma İlişkin Bulgular

Araştırma verilerinin normal dağılıma uygun olup olmadığı Kolmogorov-Smirnov testi ile analiz edilmiştir. Empatik eğilim ölçeğine ilişkin Kolmogorov-Smirnov testi sonuçlarında puanların ($p < 0,05$) normal dağılıma uygunluk göstermediği tespit edilmiştir. Altunışık ve arkadaşları verilerin normal dağılıma sahip olup olmadığını anlaşılmasında çeşitli yolların olduğunu belirtmiştir. Bunlardan bir tanesi de veriye ait çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerlerinin hesaplanmasıdır. Özellikle çarpıklık değeri bu konuda önemli derecede yararlı bir parametredir (Altunışık vd., 2012: 165). Bu doğrultuda empatik eğilim ölçeğine parametrik testlerin uygulanabilmesi için verilerin çarpıklık ve

basıklık değerleri hesaplanmıştır. Analiz sonucunda empatik eğilim ölçeğine ait bazı maddelerin çarpıklık değerlerinin +1 ile -1 sınırları içerisinde, basıklık değerlerinin de +2 ile -2 sınırları içerisinde kalmadığı ve veri setindeki bazı maddelerin (E1, E3, E4, E7, E9, E10, E12, E14, E17) aşırı derecede sağa çarpık olduğu tespit edilmiştir. Fidel (2009) ve Tabachnick ve Fidell (2007)'e göre çarpıklığın yönüne bağlı olarak veri setlerine uygun dönüştürme (transformation) işlemi uygulanabilmektedir (Madenoğlu, 2014: 56-57). Çarpıklık ve basıklık değerleri, normal değer aralığında olmayan maddelerin (E1, E3, E4, E7, E9, E10, E12, E14, E17) dönüştürme işlemi sonrasında çarpıklık değerlerinin ,661 ile ,959 aralığında değiştiğini gözlenmiştir. Logaritmik, ters işlem ve kare alma dönüştürme işlemleri sonucunda veri setinin çarpıklığının kabul edilen değer olan, +1 ile -1 basıklık değerlerinin de kabul edilen değer olan, +2 ile -2 aralığında olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlara bağlı olarak veri setinin normal dağılım özelliğine sahip olduğu tespit edilmiş ve verilerin analizinde parametrik testler kullanılmıştır.

Çatışma çözme ölçeğine ilişkin Kolmogorov-Smirnov testi sonuçlarında puanların ($p>0,05$) normal dağılıma uygunluk gösterdiği görölmektedir. Bu doğrultuda turist rehberlerine uygulanan çatışma çözme ölçeğine ait verilerin analizinde parametrik testler kullanılmıştır.

Geçerlilik Analizine İlişkin Bulgular

Empatik eğilim ve çatışma çözme ölçeklerinin yapı geçerliliğinin sınanabilmesi için faktör analizi uygulanmıştır. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin empatik eğilimlerini belirlemek için kullanılan ölçeğin KMO değeri, sig. (p)=0,000 anlamlılık düzeyinde 0,816 olarak belirlenmiştir. Bu oran veri setinin faktör analizine uygun olduğunun bir göstergesidir.

Empatik eğilim ölçeğine ilişkin KMO, Bartlett's Testi ve Faktör Analizi sonuçları Tablo 5'de sunulmuştur. Tablo 5'de görüldüğü üzere her bir maddenin kendi faktörleri ile ilgili verdikleri faktör yük değerlerinin 0,50'nin üzerinde olduğu görölmektedir. Faktör yükleri 0,50'nin altında olan maddeler (5,6,12,16,17,22) analizden çıkartılmıştır. Bunun yanı sıra faktör 1 ve aynı zaman da faktör 2 altına giren, binişik olan "13. ve 14. maddeler"de analizden çıkartılmıştır.

Empatik eğilim ölçeğinin faktör analizi sonucunda öz değeri birden büyük olan 3 boyut belirlenmiştir. Belirlenen bu boyutlar toplam varyansın %50,779'unu açıklamaktadır. Ölçeğin birinci faktörü "Duygusal-Bilişsel Boyut" (Açıklanan Varyans = 29,683, Cranbach's Alpha = 0,76), ikinci faktörü "Bilişsel Boyut" (Açıklanan Varyans = 11,153, Cranbach's Alpha = 0,79), ve üçüncü faktörü "Sosyal-Duygusal Boyut" (Açıklanan Varyans = 9,943, Cranbach's Alpha = 0,51) olarak isimlendirilmiştir. Empatik Eğilim Ölçeği, orjinalinde tek faktörlü bir yapı olarak geliştirilmiştir (Baron-Cohen ve Wheelwright, 2004, Wakabayashi vd., 2006). Ancak aynı ölçeği kullanan bazı araştırmacılar yaptıkları faktör çalışmaları sonucunda ölçeğin "Bilişsel Empati", "Duygusal Empati" ve "Sosyal Yetiler" olmak üzere üç faktörden olduğunu ileri sürmüştür (Lawrence vd., 2004; Muncer vd., 2006). Ölçeğin Türkçeye uyarlamasını yapan Bora ve Baysan ise 4 faktörlü bir yapı bulmuştur. Çalışmalarında duygusal empatiyi ölçen maddeler iki ayrı faktöre yüklenmiştir. Bu bağlamda araştırmada oluşturulan faktör yapısının literatürle benzerlik gösterdiği görölmektedir.

Tablo 5. Empatik Eğilim Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

İfadeler	Duygusal-Bilişsel Boyut	Bilişsel	Sosyal-Duygusal Boyut	Açıklanan Varyans %	Cronbach's Alpha
İfade 9	,704			29,683	0,76
İfade 8	,660				
İfade 2	,636				
İfade 15	,635				
İfade 1	,622				
İfade 10	,580				
İfade 21		,818		11,153	0,79
İfade 19		,790			
İfade 20		,741			
İfade 18		,580			
İfade 11			,701	9,943	0,51
İfade 7			,623		
İfade 4			,587		
İfade 3			,550		
Açıklanan Toplam Varyans 50,779					
KMO Örneklem Yeterliliği Ölçümü 0,816					
Bartlett's Yüzeysellik Testi		Ki Kare 1374,997		Anlamlılık 0,000	

Araştırmaya katılan turist rehberlerine uygulanan çatışma çözme ölçeğinin KMO değeri, sig. (p)=0,000 anlamlılık düzeyinde 0,809 olarak belirlenmiştir. Çatışma çözme davranışlarını belirlemek üzere kullanılan ölçeğe ilişkin KMO, Bartlett's Testi ve Faktör Analizi sonuçları Tablo 6'da sunulmuştur. Tablo 6'da görüldüğü üzere her bir maddenin kendi faktörleri ile ilgili verdikleri faktör yük değerlerinin 0,50'nin üzerinde olduğu görülmektedir. Faktör yükleri 0,50'nin altında olan maddeler (6,8,9,11,13,14,17,25,26, 28,29,30,32,36,39,40) analizden çıkartılmıştır. Bunun yanı sıra faktör 1 ve aynı zamanda faktör 4 altına giren "2. madde", faktör 2 ve faktör 4 altına giren "3. madde", faktör 1 ve faktör 3 altına giren "23. madde" ve faktör 2 ve faktör 3 altına giren "38. madde" analizden çıkartılmıştır.

Çatışma çözme ölçeğinin faktör analizi sonucunda öz değeri birden büyük olan 4 boyut belirlenmiştir. Ölçeğin birinci faktörü "Yapıcı Yaklaşım" (Açıklanan Varyans = 21,946, Cronbach's Alpha = 0,79), ikinci faktörü "Yıkıcı Yaklaşım" (Açıklanan Varyans = 13,535, Cronbach's Alpha = 0,75), üçüncü faktörü "Çatışma Davranışları" (Açıklanan Varyans = 8,001, Cronbach's Alpha = 0,57) ve dördüncü faktör ise "Çatışmayı Ele Alma Biçimleri" (Açıklanan Varyans = 6,671, Cronbach's Alpha = 0,51) olarak isimlendirilmiştir.

Çatışma çözme ölçeğinin orijinalinde "Çatışmayı Doğal ve Olumlu Bir Yaşantı Olarak Görme", "Çatışmanın Yaşandığı Ortam", "Algıları Netleştirme", "İsteklere Değil Gereksinimlere Yoğunlaşma", "Gücün Olumlu Yönde Kullanılması", "Geçmişe Değil Geleceğe Yoğunlaşma", "Ortak Yarar Sağlayabilmek için Çözüm Seçeneklerine Açık Olma", "Asıl Amaca Ulaşmak için Adım Adım Yapılabileceklerin Belirlenmesi", "Her İki Tarafın Yararına Olacak Anlaşmaya Varma" ve "Çatışma ile İlgili Diğer Önemli Noktalar" olmak üzere on boyuttan oluştuğu belirlenmiştir (Henning 2003: 70). Ancak konu ile ilgili çalışma yapan Taştan (2004) çatışma çözme ölçeğinin "Yapıcı Yaklaşım" ve "Yıkıcı Yaklaşım" olmak üzere iki alt boyut, Kuş (2007) ise "Yapıcı Yaklaşım", "Yıkıcı Yaklaşım", "Çatışma Çözümü Stratejileri", "Çatışmanın Ele Alınma Şekli" ve "Çatışma Davranışları" olmak üzere beş alt boyut bulmuştur.

Tablo 6. Çatışma Çözme Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

İfadeler	Yapıcı Yaklaşım	Yıkıcı Yaklaşım	Çatışma Davranışları	Çatışmayı Ele Alma Biçimleri	Açıklanan Varyans %	Cronbach's Alpha
İfade 10	,686				21,946	0,79
İfade 5	,674					
İfade 31	,670					
İfade 16	,664					
İfade 19	,628					
İfade 34	,599					
İfade 7	,562					
İfade 24		,745			13,535	0,75
İfade 18		,723				
İfade 33		,686				
İfade 22		,654				
İfade 12		,617				
İfade 27		,505				
İfade 37			,697		8,001	0,57
İfade 15			,670			
İfade 21			,663			
İfade 4				,754	6,671	0,51
İfade 1				,717		
İfade 20				,570		
Açıklanan Toplam Varyans 50,153						
KMO Örneklem Yeterliliği Ölçümü 0,809						
Bartlett's Yüzeysellik Testi		Ki Kare 1744,051		Anlamlılık 0,000		

Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesi

Turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin ve çatışma çözme davranışlarının sosyo-demografik değişkenlere göre anlamlı düzeyde farklılık gösterip göstermediğini ölçmek için yapılan bağımsız örneklem *t* testi, tek yönlü varyans analizleri sonuçlarına ve turist rehberlerinin empatik eğilim düzeylerinin çatışma çözme davranışları ile olan ilişkisinin belirlemek için yapılan korelasyon analizi sonuçlarına aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 7 incelendiğinde, bağımsız örneklem *t* testi sonucunda turist rehberlerinin cinsiyetleri açısından empatik eğilimleri ($t= 3,392$; $p= 0,001$) ve çatışma çözme davranışları ($t= 3,043$; $p= 0,002$) arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Kadın turist rehberlerinin (Empatik Eğilim= $\bar{X}=3,37$, Çatışma Çözme= $\bar{X}=3,87$) empatik eğilim düzeyleri ve çatışma çözme davranışları erkek turist rehberlerine (Empatik Eğilim= $\bar{X}=3,22$, Çatışma Çözme= $\bar{X}=3,77$) göre daha yüksek ve olumludur. Bu durumda, "**H2: Turist rehberlerinin empatik eğilimleri cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.**" ve "**H3: Turist rehberlerinin çatışma çözme davranışları cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.**" hipotezleri **kabul edilmiştir**.

Turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin mesleğini isteyerek seçme durumları açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($t= 3,926$; $p= 0,000$). Mesleğini isteyerek seçen turist rehberlerinin ($\bar{X}=3,29$) empatik eğilim düzeyleri mesleğini isteyerek seçmeyen turist rehberlerine ($\bar{X}=3,00$) göre daha yüksek ve olumludur. Ancak turist rehberlerinin çatışma çözme davranışları mesleği isteyerek seçme durumları açısından anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($t= -,060$; $p= 0,952$). Bu durumda, "**H7: Turist rehberlerinin empatik eğilimleri mesleği isteyerek seçme durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.**" hipotezi **kabul edilmiş**, "**H8: Turist rehberlerinin çatışma çözme davranışları mesleği isteyerek seçme durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.**" hipotezi ise **desteklenememiştir**.

Turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin iletişim/empati eğitimi alma durumları açısından anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir ($t= 1,899$; $p= 0,058$). Ancak çatışma çözme davranışları iletişim/empati eğitimi alma durumları açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir ($t= 4,175$; $p= 0,000$). İletişim/empati eğitimi alan turist rehberlerinin ($\bar{X}=3,89$) çatışma çözme davranışları iletişim/empati eğitimi almayan turist rehberlerine ($\bar{X}=3,71$) göre daha yüksek ve olumludur. Bu durumda, **H6**: “Turist rehberlerinin empatik eğilimleri iletişim/empati eğitimi alma durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” hipotezi **desteklenememiştir**.

Bağımsız örneklem t testi sonucunda turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin çatışma eğitimi alma durumları açısından anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir ($t= 1,826$; $p= 0,069$). Ancak çatışma çözme davranışları çatışma eğitimi alma durumları açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir ($t= 4,659$; $p= 0,000$). Çatışma eğitimi alan turist rehberlerinin ($\bar{X}=3,95$) çatışma çözme davranışları çatışma eğitimi almayan turist rehberlerine ($\bar{X}=3,73$) göre daha yüksek ve olumludur.

Tablo 7. Sosyo Demografik Değişkenler Açısından Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme Davranışı Değişkenlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları

	Cinsiyet	N	Ortalama	S.S	t	df	p
Empatik Eğilim	Kadın	110	3,37	,392	3,392	388	,001
	Erkek	280	3,22	,408			
Çatışma Çözme	Kadın	110	3,89	,434	3,043	388	,002
	Erkek	280	3,74	,414			
	Mesleği İsteyerek Seçme	N	Ortalama	S.S	t	df	p
Empatik Eğilim	Evet	357	3,29	,403	3,926	388	,000
	Hayır	33	3,00	,385			
Çatışma Çözme	Evet	357	3,78	,415	-,060	35,817	,952
	Hayır	33	3,79	,523			
	İletişim/ Empati Eğitimi Alma	N	Ortalama	S.S	t	df	p
Empatik Eğilim	Evet	193	3,31	,433	1,899	388	,058
	Hayır	227	3,23	,388			
Çatışma Çözme	Evet	193	3,89	,424	4,175	388	,000
	Hayır	227	3,71	,409			
	Çatışma Eğitimi Alma	N	Ortalama	S.S	t	df	p
Empatik Eğilim	Evet	102	3,33	,469	1,826	388	,069
	Hayır	288	3,24	,384			
Çatışma Çözme	Evet	102	3,95	,366	4,659	388	,000
	Hayır	288	3,73	,428			

* 0.05 düzeyinde anlamlı farklılık

Tablo 8'de turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin ve çatışma çözme davranışlarının eğitim durumlarına göre anlamlı düzeyde bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizine ilişkin sonuçlar sunulmuştur. Tablo 8 incelendiğinde yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda turist rehberlerinin eğitim durumu değişkeni açısından empatik eğilimleri ($F= ,469$; $p= 0,704$) arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır ancak çatışma çözme davranışları ($F= 4,379$; $p= 0,005$) arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Levene Testi sonucunda grup varyansları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ($p=,706$) yani verilerin homojen olduğu tespit edilmiş ve belirlenen anlamlı farklılığın kaynağını tespit etmek için LSD, Tukey ve Scheffe testleri uygulanmıştır. LSD, Tukey ve

Scheffe testi sonuçlarına göre 0,05 anlamlılık düzeyinde çatışma çözme açısından lisans ($\bar{X}=3,81$) ve önlisans mezunu turist rehberleri ($\bar{X}=3,62$) arasında lisans mezunlarının lehine, lisansüstü ($\bar{X}=3,84$) ve önlisans mezunu turist rehberleri ($\bar{X}=3,62$) arasında lisansüstü mezunlarının lehine anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda, "**H4: Turist rehberlerinin empatik eğilimleri eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.**" hipotezi **desteklenememiş**, "**H5: Turist rehberlerinin çatışma çözme davranışları eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.**" hipotezi ise **kabul edilmiştir**.

Turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin ve çatışma çözme davranışlarının medeni durumlarına ve ruhsatnamelerini alış şekillerine göre anlamlı düzeyde bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t testi analizi ve yaşlarına ve aylık gelirlerine göre anlamlı düzeyde bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Tablo 8. Eğitim Durumu Değişkeni Açısından Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme Davranışı Değişkenlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Sonuçları

		Kareler Toplamı	df	Kareler Ort.	F	p
Empatik Eğilim	Gruplar Arası	,237	3	,079	,469	,704
	Grup İçi	64,902	386	,168		
	Toplam	65,139	389			
Çatışma Çözme	Gruplar Arası	2,307	3	,769	4,379	,005
	Grup İçi	67,790	386	,176		
	Toplam	70,097	389			

* 0.05 düzeyinde anlamlı farklılık

Araştırma çerçevesinde kullanılan (Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme) ölçeklerin normal dağılım gösterdiği kabul edilmiş ve bu bağlamda araştırmanın hipotezlerini test etmede korelasyon analizinden yararlanılmıştır. Tablo 9'da turist rehberlerinin empatik eğilim düzeyleri ile çatışma çözme davranışları arasında anlamlı bir ilişkinin var olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan korelasyon analizine ilişkin sonuçlar ve değişkenlere ilişkin ortalama ve standart sapmalar sunulmuştur.

Tablo 9 incelendiğinde, yapılan korelasyon analizi sonucunda turist rehberlerinin empatik eğilimleri ile çatışma çözme davranışları arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir ($r=,331$; $p=0,00$). Bu bulgudan hareketle "**H1: Turist rehberlerinin empatik eğilimleri ile çatışma çözme davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.**" hipotezi **kabul edilmiştir**.

Turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin, çatışma çözme davranışlarının alt boyutlarıyla ilişkisi incelendiğinde; yapıcı yaklaşım boyutu ($r=,334$; $p=0,00$), yıkıcı yaklaşım boyutu ($r=,145$; $p=0,004$), ile çatışma davranışları boyutu ($r=,326$; $p=0,00$) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin çatışma çözme davranışlarının, empatik eğilimin alt boyutlarıyla ilişkisi incelendiğinde, duygusal-bilişsel boyutu ($r=,363$; $p=0,00$), bilişsel boyutu ($r=,118$; $p=0,02$) ve sosyal-duygusal boyutu ($r=,230$; $p=0,00$) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

Turist rehberlerinin meslekten memnuniyetleri ile çatışma çözme davranışları arasındaki ilişki incelendiğinde anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir ($r=,105$; $p=0,39$). Ancak meslekten memnuniyet durumu ile

empatik eğilimleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($r=-,018$; $p=0,72$). Bu durumda, **H9**: “*Turist rehberlerinin meslekten memnun olma durumları ile empatik eğilimleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.*” hipotezi **desteklenememiş**, **H10**: “*Turist rehberlerinin meslekten memnun olma durumları ile çatışma çözme davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.*” hipotezi ise **kabul edilmiştir**.

Turist rehberlerinin rehberlikteki deneyim süreleri ile empatik eğilimleri arasındaki ilişki incelendiğinde anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir ($r=,116$; $p=0,22$). Ancak rehberlikteki deneyim süreleri ile çatışma çözme davranışları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($r=,087$; $p=0,88$). Bu durumda, **H11**: “*Turist rehberlerinin rehberlik deneyim süresi ile empatik eğilimleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.*” hipotezi **kabul edilmiş**, **H12**: “*Turist rehberlerinin rehberlik deneyim süresi ile çatışma çözme davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.*” hipotezi ise **desteklenememiştir**.

Turist rehberlerinin iletişim içerisine girdiği kişileri anlama yeterli hissetme durumları ile empatik eğilimleri ve alt boyutları, çatışma çözme davranışları ve alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde, empatik eğilim ($r=-,262$; $p=0,00$), duygusal-bilişsel boyut ($r=-,277$; $p=0,00$), bilişsel boyut ($r=-,185$; $p=0,00$), çatışma çözme davranışları ($r=-,152$; $p=0,00$), yapıcı yaklaşımlar ($r=-,100$; $p=0,04$), yıkıcı yaklaşımlar ($r=-,100$; $p=0,04$) ve çatışma davranışları ($r=-,266$; $p=0,00$) arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Turist rehberlerinin çatışma yaşama sıklıkları ile empatik eğilimleri ve alt boyutları, çatışma çözme davranışları ve alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde, empatik eğilim ($r=-,119$; $p=0,01$), duygusal-bilişsel boyut ($r=,185$; $p=0,00$), çatışma çözme davranışları ($r=,136$; $p=0,00$), yapıcı yaklaşımlar ($r=,118$; $p=0,02$) ve çatışma davranışları ($r=,168$; $p=0,00$) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

Tablo 9. Turist Rehberlerine Uygulanan Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme Ölçeklerine İlişkin Korelasyon Matrisi

	Ort.	S.S	EE	DBB	BB	SDB	ÇÇ	Yapıcı Y	Yıkıcı Y.	ÇD	ÇEAB	RDS	MM	KAYH	ÇYS
EE	3,26	,409	1												
DBB	3,35	,513	,840**	1											
BB	3,07	,614	,774**	,501**	1										
SDB	3,34	,529	,585**	,236**	,205**	1									
CC	3,78	,424	,331**	,363**	,118*	,230**	1								
Yapıcı Y	4,02	,546	,334**	,370**	,163**	,175**	,731**	1							
YıkıcıY	3,61	,722	,145**	,127*	-,005	,213**	,672**	,137**	1						
ÇD	3,80	,666	,326**	,344**	,211**	,139**	,615**	,447**	,215**	1					
ÇEAB	3,57	,792	,047	,116*	-,031	-,005	,474**	,245**	,056	,133**	1				
RDS	2,97	,968	,116*	,121*	,064	,065	,087	,041	,036	,095	,082	1			
MM	1,92	,905	-,018	-,028	,006	-,014	,105*	,151**	,024	,004	,065	-,073	1		
KAYH	1,63	,580	-,262**	-,277**	-,185**	-,093	-,152**	-,100*	-,100*	-,226*	,016	-,173*	,013	1	
ÇYS	3,47	,750	,119*	,185**	,010	,041	,136**	,118*	,082	,168**	-,018	0,71	,024	-,200**	1

**0.01 düzeyinde anlamlı korelasyon (2-tailed)

*0.05 düzeyinde anlamlı korelasyon (2-tailed)

*EE= Empatik Eğilim, DBB= Duygusal-Bilişsel Boyut, BB= Bilişsel Boyut, SDB= Sosyal-Duygusal Boyut, ÇÇ= Çatışma Çözme, Yapıcı Y= Yapıcı Yaklaşım, Yıkıcı Y= Yıkıcı Yaklaşım, ÇD= Çatışma Davranışları, ÇEAB= Çatışmayı Ele Alma Biçimleri, RDS= Rehberlik Deneyim Süresi, MM= Meslekten Memnuniyet, KAYH= Kişileri Anlamada Yeterli Hissetme, ÇYS= Çatışma Yaşama Sıklığı

Sonuç ve Öneriler

Araştırmada temel olarak ölçülmek istenen hipotezin sonuçları değerlendirildiğinde, turist rehberlerinin empatik eğilimleri ile çatışma çözme davranışları arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Diğer bir diğer ifadeyle, turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin arttıkça çatışma çözme davranışlarının da olumlu yönde bir artış gösterdiği görülmektedir. Bu sonuç empatik eğilim düzeyi yüksek olan turist rehberlerinin daha yapıcı çatışma çözme davranışlarına sahip olacakları yönündeki beklentiyi doğrulamıştır. Nitekim Rehber ve Atıcı (2009) empatik eğilim düzeyi yüksek olan bireylerin karşısındaki insanları anlama çabası içerisinde olacağından çatışmalarda oldukça yapıcı davranacağını ileri sürmektedir. Eisenberg (2000) ve Pişkin (1989) ise empatinin bireylerin çatışma durumu yaşamamalarını ve birbirleriyle daha sağlıklı ilişkiler kurmasını sağladığını ifade etmektedir. Bu bağlamda turist rehberlerinin empatik eğilim düzeyleri arttıkça çatışma çözme konusunda daha başarılı oldukları görülmektedir. Empatik eğilimi yüksek olan turist rehberleri karşısındaki bireyi (turisti, çalışma arkadaşlarını, meslektaşlarını vs.) anlama çabası içerisinde ve bu süreçte yapıcı davranışlar gösterebilir. Yaşanan çatışmalarda sadece kendisini değil karşısındakini de düşünür ve kazan-kazan mantığıyla hareket eder. Nitekim araştırmada elde edilen bu sonuç bu alanda yapılmış birçok araştırmayı da destekler niteliktedir. Rehber (2007) ilköğretim ikinci kademe öğrencilerinin üzerine yürüttüğü çalışmalarında, empatik eğilim düzeyi yüksek olan öğrencilerin çatışma çözme davranışlarının empatik eğilimi düzeyi düşük olanlara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Wied ve arkadaşları (2007) öğrenciler üzerine yürüttüğü çalışmalarında, empatik eğilim düzeyi arttıkça çatışma eğiliminin azaldığını ve empatik eğilimi yüksek olan öğrencilerin problem çözme noktasında daha pozitif oldukları sonucuna ulaşmıştır. Ancak Barut (2004) ortaöğretim kurumlarında çalışan öğretmenler üzerine yürüttüğü çalışmada, öğretmenlerin empatik eğilim düzeyleri ile çatışma eğilimi düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Araştırmada elde edilen bu sonucun, turist rehberlerinin tur esnasındaki hizmet kalitesini arttırması noktasında önemli olduğu düşünülmektedir. Turist rehberlerinin grup üyeleriyle olan iletişimi grubun moralini ve sosyal ilişkilerini güçlendirebilir. Rehberin tur esnasında göstereceği performans, sadece çalıştığı seyahat acentasına değil aynı zamanda ülkenin imajına da olumlu veya olumsuz bir katkıda bulunabilir. Turist rehberlerinin sahip oldukları yeterlilikler itibariyle turistlerin memnuniyet seviyelerinde de çok etkili olabilmektedir. Bu nedenle turist rehberinin gerekli iletişim donanımına sahip olması önem arz etmektedir. Gruplara liderlik eden ve onları yönlendiren turist rehberlerinin grup içerisindeki ilişkilerinde davranış şekillerine dikkat etmeleri gerekmektedir. Turist rehberinin sahip olduğu iletişim becerilerini etkin bir şekilde kullanması, grup içerisindeki bireyleri anlamaya çalışması ve herhangi bir çatışma anında çözüm bulma konusunda yapıcı yolları kullanması, turistlerin kendilerine değer ve önem verildiğini hissetmelerini sağlayacaktır. Bu durum turun başarısını olumlu yönde etkileyecektir.

Araştırma bulgularında kadın turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin ve çatışma çözme davranışlarının erkek turist rehberlerine oranla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Kadın turist rehberlerinin erkek turist rehberlere oranla daha empatik olması ve çatışma çözüme daha olumlu davranışlar göstermesi yetiştirilme tarzlarındaki farklılıktan kaynaklandığı söylenebilir (Ceyhan, 1993; Hoffman, 1977). Ayrıca kadınların erkeklere oranla daha duygusal olması, olaylara duygusal tepkiler göstermesi de genel kabul gören bir düşüncedir (Hoffman ve Levine, 1976). Bu nedenle kadın turist rehberlerinin kendilerini başkalarının yerine koyma, duygularını ifade etme becerisinde ve

yaşanılan çatışma durumlarında daha olumlu davranışlar sergileme konusunda erkeklere oranla daha iyi oldukları söylenebilir. Nitekim cinsiyet değişkeninin incelendiği bazı araştırmalarda da kadınların erkeklere oranla daha yüksek empati kurma becerisine sahip olduğu sonucuna ulaşıldığı görülmektedir (Fitness ve Curtis, 2005; Jolliffe ve Farrington, 2006; Kalliopuska 1984a, 1984b; Ornum vd., 1981; Rehber, 2007).

Turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Empatinin eğitim ile geliştirilip geliştirilemeyeceği noktasında farklı görüşler söz konusudur. Bazı araştırmacılar empatinin doğuştan geldiğini ve sonradan eğitimle öğrenilemeyeceğini savunurken (Rosetree, 2007), bazı araştırmacılar ise empatinin sonradan öğrenilebileceğini ve eğitim seviyesi arttıkça empatik eğiliminde artacağını savunmuşlardır (Sevimligül, 2002; Tutuk vd., 2002; Yılmaz, 2011). Eğitim seviyesi yüksek olan bireylerin kişilerarası ilişkilerinde daha başarılı olacağı ve karşılaştığı problemlerle baş etmede daha etkili olabileceği düşünülmektedir. Özellikle uzmanlık gerektiren mesleklerdeki bireylerin eğitimleri boyunca aldıkları iletişim, psikolojisi vb. dersler söz konusu meslek gruplarındaki bireylerin empatik eğilimlerinin daha yüksek olmasını sağlamaktadır (Atli ve Kutlu, 2012). Araştırma sonucunda turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemesinin nedeni, araştırmaya katılan bireylerin yetişkin ve deneyimli rehberlerden oluşması ve meslek yaşamları boyunca edindikleri deneyimler ve sosyal çevre ile kurduğu ilişkilerden elde ettiği kazanımlar sonucu empati kurma konusunda tecrübeli bireyler haline dönüşmüş olmalarından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin iletişim/empati eğitimi alma durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Bu durumun nedeni, empatik eğilimin, kişilik değişimi ve tutum gelişimi gerektiren (Mete ve Gerçek, 2005) bir özellik olmasıdır. Dolayısıyla empatik eğilimin empati eğitimi alma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemesi, empatinin geliştirilmesi ve değiştirilmesi güç olan ve uzun süreli eğitim gerektiren bir özellik olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Ancak çatışma çözme davranışları iletişim/empati eğitimi alma durumları açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir. İletişim/empati eğitimi alan turist rehberlerinin çatışma çözme davranışları iletişim/empati eğitimi almayan turist rehberlerine göre daha yüksek ve olumludur. Bu durum turist rehberlerinin aldığı empati eğitimlerinin, kişilerin tur esnasındaki ilişkilerinde yaşanan çatışmalarda daha yapıcı yollarla olaya yaklaşmaları ve çatışmaya çözüm aramaları noktasında yardımcı olduğu sonucunu ortaya çıkarmaktadır.

Araştırmada mesleğinden memnun olan, işini benimseyen ve severek yapan turist rehberlerinin yaşanan çatışmaları çözümlemede daha yapıcı oldukları ve problem çözme noktasında daha pozitif oldukları tespit edilmiştir. Turist rehberlerinin davranışlarının hizmet kalitesini etkilediği düşüncesi ile yola çıkıldığında, rehberlerin meslekten memnuniyetlerinin turun başarısı açısından önemli olduğu görülmektedir. Bu nedenle mesleği fiilen icra eden rehberlerin ve rehber adaylarının meslekten memnuniyetinin sağlanması gerekmektedir. Bu anlamda turist rehberlerinin meslek hayatında yaşadıkları kaçak rehber, taban ücretin altında çalışan rehberlerin varlığı, alan kılavuzlarının varlığı gibi bir takım sorunların ilgili kurumlarca çözümlenmesi turist rehberlerinin mesleği sahiplenmesini ve mesleğin gerekliliklerini yerine getirmelerini sağlayacaktır.

Araştırmada turist rehberlerin çoğunlukla turistlerden ziyade şoförlerle ve acenta çalışanlarıyla çatışmalar yaşadıkları görülmektedir. Turist rehberlerinin çevresi ile olan ilişkilerinin turun başarısını da etkilediği göz önüne

alındığında, bu durumda tarafların bir araya gelerek karşılıklı olarak birbirlerini anlamaya çalışmaları, karşılıklı empatiye dayalı ilişkiler kurmaları, çatışmaların ve yaşanan sıkıntıların önüne geçilmesi noktasında önem arz etmektedir.

Araştırmadan elde edilen bulgular ve sonuçlar doğrultusunda turist rehberleri ve turist rehberleri adaylarının empatik eğilim düzeylerini artırma ve çatışma çözme davranışlarını geliştirmeye yönelik bazı önerilerde bulunulabilir:

- Turist rehberlerinin empati ve çatışma konuları ile ilgili eğitim veren kurs ya da seminerlerde oluşturulan uygulamalı grup eğitimlerine katılmaları yararlı olacaktır.
- Turist rehberi adaylarının eğitimleri süresince empati ve çatışma konularına gerekli önem verilerek iletişim becerilerinin geliştirilmesini sağlamaya yönelik iletişim derslerinin müfredatlara dahil edilmesi ve konuda uzman olan eğitimcilerin derslere davet edilerek seminer/konferans vermesi faydalı olabilir.
- Turist rehberlerinin iletişim içerisinde olduğu kişiyi anlayabilmesi için öncelikle kendisini iyi tanıması gerekmektedir. Bu bağlamda turist rehberi adaylarının eğitimleri esnasında yararlanabileceği rehberlik servisleri ya da rehberlik dersleri yaygınlaştırılmalıdır. Bu derslerde bireylerin hem kendi psikolojik dünyasına yönelik hem de kişilerarası ilişkilerini geliştirmeye yönelik eğitimler verilebilir.
- Turist rehberleri odaları aracılığıyla turist rehberleri için iletişim becerilerini, empatik eğilimlerini ve çatışma çözme becerilerini geliştirmeye yönelik hizmetiçi eğitim programları hazırlanabilir. Bu eğitimler esnasında tiyatro, psikodrama, didaktik, model alma gibi eğitim teknikleri kullanarak turist rehberleri sosyal ve sanatsal faaliyetlere yönlendirilebilir. Hatta bu konuda Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından açılacak olan uzmanlık eğitimleri ile turist rehberlerinin sertifikalandırılması yoluna gidilebilir.
- Turist Rehberleri Birliği (TUREB), Kültür ve Turizm Bakanlığı ve rehber odalarıyla işbirliği yaparak, empati ve çatışma konularını turist rehberlerinin ve ilgili kurum ve kuruluşların bir araya geldiği platformlarda gündem maddesi yaparak bu noktada bilinçlendirme yoluna gitmeli ve rehber odalarının üyelerine, empati ve çatışma konularında eğitimler vermesini sağlayarak bu eğitimlere turist rehberlerinin katılımını teşvik etmelidir.
- Mesleği sevmenin ve kabullenmenin de empatik anlayış ve çatışma çözümü davranışları üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu düşünüldüğünde, turist rehberi adaylarına rehberlik mesleğinin sevdirmesi, mesleğin olumlu yönlerinin görülmesinin sağlanması gerekmektedir. Mesleği icra eden turist rehberlerini meslekten uzaklaştıran unsurlar varsa araştırılmalı ve meslek alanında yaşanan sıkıntılar giderilmeye çalışılmalıdır. Bu nedenle Kültür ve Turizm Bakanlığının gerekli tedbirleri alması son derece önemlidir. İlgili tüm kamu kurum ve kuruluşları ortaklaşa çalışmalı, meslek kuruluşları arasında gerekli işbirliği ve koordinasyon sağlanarak turist rehberlerinin ortak sorunları saptanmalı ve çözüm önerileri geliştirilerek uygulamaya konulmalıdır.

Gelecek dönemlerde gerçekleştirilecek olan çalışmalarda, özellikle sonuçların kıyaslanması, olası eksiklerin belirlenmesi ve giderilmesi bağlamında farklı örneklem gruplarında, benzer araştırmaların yapılmasının önemli yararlar sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca turist rehberlerinin empatik eğilimleri ve çatışma çözme davranışları konusunda seyahat acentaları ve turistleri gibi diğer grupların beklentileri ve algıları ele alınarak değerlendirilmesi yapılabilir. Bunun yanı sıra araştırmacılar, saldırganlık, öfke, problem çözme gibi diğer başka değişkenlerle empatik eğilim ve çatışma çözme değişkenleri arasındaki ilişkiyi inceleyebilirler. Özellikle demografik değişkenlere ilişkin

testlerin benzer örneklerle üzerinde yinelenmesinin sonuçların genellenebilmesi açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Ağırman, Cemal. (2006). İdeal Bir Davranış Biçimi Olarak Empati ve Hadislerde Empati Örnekleri. *C.Ü. İlahiyat Fakültesi Dergisi*. X/2, 23-53.
- Akbulut, Emine ve Sağlam, Halil İbrahim. (2010). Sınıf Öğretmenlerinin Empatik Eğilim Düzeylerinin İncelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*. Cilt 7, Sayı 2, 1068-1083.
- Alpar, Özer, Algür, Seden ve Özer Kubilay. (2009). Importance of Empathy in Tourism Sector: An Empirical Research Intended for University Students at Travel and Hotel Management. *Management and Education*. Vol. 5 (1), 74-79.
- Altunışık, Remzi, Coşkun, Recai, Bayraktaroğlu, Serkan ve Yıldırım, Engin. (2012). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri-SPSS Uygulamalı. 7. Baskı. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Arslantürk, Yalçın. (2010). Yükseköğretim Düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi Veren Öğretim Kurumlarında Uygulanan Eğitime Yönelik Öğrenci Algılamaları. *Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt 2, Sayı 1, 63-78.
- Arslantürk, Yalçın, Altunöz, Özlem ve Çalık, Azade Özlem. (2013). Turist Rehberliği Hizmet Kalitesi Ölçümü: Servqual Yaklaşımı. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*. Cilt 6, Sayı 27, 107-118.
- Atli, Abdullah ve Kutlu, Mustafa. (2012). Çocuk Yuvaları ve Yetiştirme Yurtlarında Çalışan Personelin Empatik Eğilim Düzeylerinin İncelenmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*. Cilt 23, Sayı 1, 41-56.
- Ayten, Ali. (2009). Prososyal Davranışlarda Dindarlık ve Empatinin Rolü. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Baron-Cohen, Simon ve Wheelwright, Sally. (2004). The Empathy Quotient: An Investigation of Adults with Asperger Syndrome or High Functioning Autism and Normal Sex Differences. *Journal of Autism and Developmental Disorders*. Vol. 34, No. 2, 163-175.
- Barut, Yaşar. (2004). Ortaöğretim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Empatik Eğilim Düzeyleri ile Çatışma Eğilimi Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı. 6-9 Temmuz. İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi, Malatya, 1-11.
- Batson, C. Daniel, Fultz, Jim ve Schoenrade, Patricia A. (1987). Distress and Empathy: Two Qualitatively Distinct Vicarious Emotions with Different Motivational Consequences. *Journal of Personality*. 55, 1, 19-39.
- Bayram, Nuran. (2004). Sosyal Bilimlerde SPSS ile Veri Analizi. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Björkqvist, Kaj, Österman, Karin ve Kaukiainen, Ari. (2000). Social Intelligence-Empathy = Aggression?. *Aggression and Violent Behavior*. 5/2, 191-200.

- Bora, Emre ve Baysan, Leyla. (2009). Empati Ölçeği Türkçe Formunun Üniversite Öğrencilerinde Psikometrik Özellikleri. *Klinik Psikofarmakoloji Bülteni*. Cilt 19, Sayı 1, 39-47.
- Butler, Richard, W.D ve Tomazos, Konstantinos. (2011). Volunteer Tourism: Altruism, Empathy or Self Enhancement?. *New Problems in Tourism*. Vol. 1, No. 4, 1-22.
- Caber, Meltem, Ünal, Caner, Cengiz, Aslıhan Dursun ve Güven, Aylin .(2019). Conflict management styles of professional tour guides: A cluster analysis. *Tourism Management Perspectives*.30, 89-97.
- Cairns, John. (1989). Some Reflections on Empathy in History. *Teaching History*. Vol. 55, 13-18.
- Cengiz, Serpil. (2008). Hemşirelerde Empatik Eğilim ve İş Doyumu İlişkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Cevahir, Reyhan, Çınar, Nursan, Sözeri, Cefariye, Şahin, Sevil ve Kuşuoğlu, Sema. (2008). Ebelik Öğrencilerinin Devam Ettikleri Sınıflara Göre Empatik Becerilerinin Değerlendirilmesi. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*. Cilt 3, Sayı 7, 3-15.
- Ceyhan, Aydoğan Aykut. (1993). Ana-Babaların Empatik Eğilim Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Costa, George, Glinia, Eleni ve Drakou, Amalia. (2004). The Role of Empathy in Tourism Services: A Review. *Journal of Sport Tourism*. 9 (4), 331-342.
- Cotton, Kathleen. (2007). Developing Empathy in Children and Youth. Web: <http://educationnorthwest.org/sites/default/files/developing-empathy-in-children-and-youth.pdf>, Erişim Tarihi: 15.04.2016.
- Çelik, Esmâ ve Çağdaş, Aysel. (2010). Okul Öncesi Eğitim Öğretmenlerinin Empatik Eğilimlerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 23, 23-38.
- Davis, Carol M. (1990). What Is Empathy, and Can Empathy Be Taught?. *Physical Therapy*. Volume 70, Number 11, 707-711.
- Decety, Jean ve Jackson, Philip L. (2004). The Functional Architecture of Human Empathy. *Behavioral and Cognitive Neuroscience Reviews*. Vol. 3, No. 2, 71-100.
- Doğan, Hulusi, Üngüren, Engin ve Algür, Seden. (2010). Öfke ve Empati İlişkisine Yönelik Otel Zincirinde Bir Araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. Cilt 19, Sayı 3, 277-298.
- Dökmen, Üstün. (1987). Empati Kurma Becerisi ile Sosyometrik Statü Arasındaki İlişki. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 20 (1-2), 183-207.
- Dökmen, Üstün. (1988). Empatinin Yeni Bir Modele Dayanılarak Ölçülmesi ve Psikodrama ile Geliştirilmesi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*. 2 (1-2), 155-190.
- Dökmen, Üstün. (2008). Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati. (53. Basım). İstanbul: Remzi Kitabevi.

- Dökmen, Zehra Yaşın. (1999). Bem Cinsiyet Rolü Envanteri Kadınsılık ve Erkeksilik Ölçekleri Türkçe Formunun Psikometrik Özellikleri. *Kriz Dergisi*. 7 (1). 27-40.
- Eisenberg, Nancy. (2000). Empathy and Sympathy. M. Lewis ve J. M. Haviland-Jones (Ed). *Handbook of Emotions*. New York: The Guilford Press. 677-691. Web: https://childhealthanddevelopment.files.wordpress.com/2011/03/chapter-on-empathy-and-sympathy_-lewis.pdf, Erişim Tarihi: 12.04.2016.
- Ercoskun, Muhammet Hanifi, Dilekmen, Mücahit, Ada, Şükrü ve Nalçacı, Ahmet. (2006). Sınıf Öğretmenliği Öğrencilerinin Empatik Becerilerinin Bireysel Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*. 13, 207- 217.
- Fitness, Julie ve Curtis, Marie. (2005). Emotional İntelligence and the Trait Meta-Mood Scale: Relationship with Empathy, Attributional Complexity, Self-Control, and Responses to İnterpersonal Conflict. *E-Journal of Applied Psychology: Social Section*. 1 (1), 50-62.
- Genç, Salih Zeki ve Kalafat, Temel. (2010). Öğretmen Adaylarının Empatik Becerileri ile Problem Çözme Becerileri. *Kuramsal Eğitimbilim*. 3 (2), 135-147.
- Hakansson, Jakob. (2003). Exploring the Phenomenon of Empathy. Department of Psychology Stockholm University. Akademityrck AB, Edsbruk.
- Halıcıoğlu, İlknur Uçmaz. (2004). Annelerin Empatik Beceri Düzeyi ile Çocuk Yetiştirme Tutumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Hasta, Derya ve Güler, Müzeyyen Eda. (2013). Saldırganlık: Kişilerarası İlişki Tarzları ve Empati Açısından Bir İnceleme. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 4 (1), 64-104.
- Henning, Marcus. (2003). Evaluation of the Conflict Resolution Questionnaire. Unpublished Master's Thesis. Auckland University of Technology.
- Hoffman, Martin L. (1977). Sex Differences in Empathy and Related Behaviours. *Psychological Bulletin*. Vol. 84, No. 4, 712-722.
- Hoffman, Martin L. ve Levine Laura E. (1976). Early Sex Differences in Empathy. *Developmental Psychology*. 12 (6), 557-558.
- http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5ca5ae74c7dc10.69213953, Erişim Tarihi: 04.04.2019.
- Jahoda, Gustav. (2005). Theodor Lipps and the Shift from “Sympathy” to “Empathy”. *Journal of the History of the Behavioral Sciences*. 41/2, 151-163.
- Jolliffe, Darrick ve Farrington, David P. (2006). Development and Validation of the Basic Empathy Scale. *Journal of Adolescence*. 29, 589–611.

- Kalliopuska, Mirja. (1984)a. Relation Between Children's and Parent's Empathy. *Psychological Reports*. 54, 295-299.
- Kalliopuska, Mirja. (1984)a. Empathy in Adults and Social Class. *Psychological Reports*. 55, 131-134.
- Kapıkıran, Necla Acun. (2007). Üniversite Öğrencilerinde Ahlaki Davranışın Empatik Eğilim ve Kendini Ayarlama Açısından İncelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*. Cilt 3, Sayı 28, 33-47.
- Kesicioğlu, Oğuz Serdar ve Güven, Gülhan (2009). Okul Öncesi Öğretmen Adaylarının Özyeterlik Düzeyleri ile Problem Çözme, Empati ve İletişim Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Turkish Studies - International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*. 9(5) 1371-1383.
- Kılıç, Suzan. (2005). İstanbul'daki Okul Öncesi Öğretmenlerinin Empatik Beceri Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Kışlak, Şennur Tutarel ve Çabukça, Fazlı. (2002). Empati ve Demografik Değişkenlerin Evlilik Uyumu ile İlişkisi. *Aile ve Toplum Dergisi*. Cilt 2, Sayı 5, 1-7.
- Kuş, Metin (2007). Çatışma Çözümü Eğitimi Programının Anadolu Lisesi Düzeyindeki Bir Grup Öğrencinin Çatışma Çözme Davranışlarına Etkisinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Küçükkaragöz, Hadiye, Akay, Yasin ve Canbulat, Tuncay. (2011). Bir Grup İlköğretim Öğrencisinin Bazı Psiko-Sosyal Değişkenlere Göre Empatik Beceri Düzeyleri. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 4(2), 88-100.
- Lawrence, E. J., Shaw, P., Baker, D., Cohen, S. B. ve David, S. (2004). Measuring Empathy: Reliability and Validity of the Empathy Quotient. *Psychological Medicine*. 34, 911-924.
- Lennon, Randy and Nancy Eisenberg. (1990). Gender and Age Differences in Empathy and Sympathy. *Empathy and It's Development*. New York: Cambridge University Pres.
- Madenoglu, Canan, Uysal, Şengül, Sarıyer, Yılmaz ve Banoğlu, Köksal. (2014). Okul Müdürlerinin Etik Liderlik Davranışları ile Öğretmenlerin İş Doyumlarının Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*. Cilt 20, Sayı 1, 47-69.
- Mete, Samiye ve Gerçek, Emine. (2005). PDÖ Yöntemiyle Eğitim Gören Hemşirelik Öğrencilerinin Empatik Eğilim ve Becerilerinin İncelenmesi. *C.Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*. 9 (2), 11-17.
- McClellan, Jock. (1997). Conflict resolution: How do you deal with conflict? Conflict resolution questionnaire. <http://www.qvctc.comnet.edu/classes/ssci121/questnr.html>.
- Muncer, Steven J. ve Ling, Jonathan. (2006). Psychometric Analysis of the Empathy Quotient (EQ) Scale. *Personality and Individual Differences*. 40, 1111-1119.
- Okvuran, Ayşe. (1994). Çağdaş İnsanı Yaratmada Yaratıcı Drama Eğitiminin Önemi ve Empatik Beceri ve Empatik Eğilim Düzeylerine Etkisi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*. Cilt 27, Sayı 1, 185-194.

- Ornum, William. Van, Foley, Jeanne M., Burns, Philip R., Dewolfe, Alan S. ve Kennedy, Eugene C. (1981). Empathy, Altruism and Self-interest in College Students. *Adolescence*, XVI, 709-808.
- Öz, Fatma. (1998). Son Sınıf Hemşirelik Öğrencilerinin Empatik Eğilimleri, Empatik Becerileri ile Akademik Başarıları Arasındaki İlişki. *C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*. 2 (2), 32-38.
- Öztürk, Füsün, Koparan, Şenay, Haşıl, Nimet, Efe, Mehmet ve Özkaya, Güven. (2004). Antrenör ve Hakemlerin Empati Durumlarının Araştırılması. *Sportre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*. II (1), 19-25.
- Özyazıcıoğlu, Nurcan, Aydınoğlu, Nejla ve Aytekin, Gökhan. (2009). Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin Empatik ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*. 12(3), 46-53.
- Pala, Aynur. (2008). Öğretmen Adaylarının Empati Kurma Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. (1) 23, 13-23.
- Pişkin, Metin. (1989). Orta Dereceli Okullarda Görevli Yönetici, Öğretmen ve Danışmanların İdeal ve Gerçek Danışmanlık Görev Algıları. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Rehber, Elife. (2007). İlköğretim İkinci Kademe Öğrencilerinin Empatik Eğilim Düzeylerine Göre Çatışma Çözme Davranışlarının İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Rehber, Elife ve Atıcı, Meral. (2009). İlköğretim İkinci Kademe Öğrencilerinin Empatik Eğilim Düzeylerine Göre Çatışma Çözme Davranışlarının İncelenmesi. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. Cilt 18, Sayı 1, 323-342.
- Rosetree, Rose. (2007). Empati ile Güçlenin-Ruhsal Yolculuğun 25 Yolu. (Çeviren: Şule Gülmen). İstanbul: Prestij Yayınları.
- Sevimligül, Gülgün. (2002). Hemşirelerin Empatik Eğilim ve Empatik Beceri Düzeylerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- Summak, M. Erhan. (2014). A Study on The Communication and Emphatic Skills of The Students Having Education on Tourism Sector. *Selcuk University Journal of Institute of Social Sciences*. Volume 31, 131-137.
- Taştan, Nuray. (2004). Çatışma Çözme ve Akran Arabuluculuğu Eğitimi Programlarının İlköğretim Altıncı Sınıf Öğrencilerinin Çatışma Çözme ve Akran Arabuluculuğu Becerilerine Etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Tetik, Nuray. (2006). Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi (Kuşadası Örneği). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tutuk, Aytül, Al, Derya ve Doğan, Selma. (2002). Hemşirelik Öğrencilerinin İletişim Becerisi ve Empati Düzeylerinin Belirlenmesi. *C. Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*. 6 (2), 36-41.

- Umur, Mehmet. (2015). Turist Rehberlerinin Müze Hizmet Kalitesi Algılamaları Üzerine Bir Araştırma: Göreme Açık Hava Müzesi Örneği. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. Sayı 10, 68-90.
- Ural, Ayhan ve Kılıç, İbrahim. (2011). Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi. Genişletilmiş 3. Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ünal, Cavit. (1972). İnsanları Anlama Kabiliyeti. *A.Ü. Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*. 3-4, 71-93.
- Vincent, Steve. (2005). Being Empathic A Companion for Counsellors and Therapists. United Kingdom: Radcliffe Publishing.
- Wakabayashi, Akio, Cohen, Simon Baron, Wheelwright, Sally, Goldenfeld, Nigel, Delaney, Joe, Fine, Debra, Smith, Richard ve Weil, Leonora. (2006). Development of Short Forms of the Empathy Quotient (EQ Short) and the Systemizing Quotient (SQ Short). *Personality and Individual Differences*. 41, 929-940.
- Wied, Minet De, Branje, Susan J. T. ve Meeus, Wim H.J. (2007). Empathy and Conflict Resolution in Friendship Relations Among Adolescents. *Aggressive Behavior*. Volume 33, 48-55.
- Yılmaz, İdris ve Akyel, Yakup. (2008). Beden Eğitimi Öğretmen Adaylarının Empatik Eğilim Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi (KEFAD)*. Cilt 9, Sayı 3, 27-33.
- Yılmaz, Nesibe. (2011). Okul Öncesi Öğretmenlerinin İletişim Becerileri, Problem Çözme Becerileri ve Empatik Eğilim Düzeyleri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Muğla.
- Yiğit, Ruhi ve Deniz, M. Engin. (2012). Polislerin İletişim Becerilerinin Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Empatik Eğilimlerine Göre İncelenmesi. *Polis Bilimleri Dergisi*. Cilt:14 (3), 67-84.
- Yiğitbaş, Çağla, Deveci, Süleyman Erhan, Açık, Yasemin, Ozan, A. Tevfik ve Oğuzöncül, A. Ferdane. (2013). Sağlık Eğitimi Alan Bir Grup Öğrencinin Empatik Eğilim ve Becerisi. *S.D.Ü Sağlık Bilimleri Dergisi*. Cilt 4, Sayı 1, 7-13.
- Yüksel, Atila ve Fisun Yüksel. (2004). Turizmde Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Turhan Kitabevi.

The Relationship Between Empathetic Tendency And Conflict Resolution Behavior: A Research on Tourist Guides

Arzu KILIÇ

Balıkesir University, Faculty of Tourism, Balıkesir /Turkey

Bayram ŞAHİN

Balıkesir University, Faculty of Tourism, Balıkesir /Turkey

Extensive Summary

Today, human beings; as a social being, have to communicate with other members of the society to adopt social life in every period of his life. However, the desired level sometimes can not be maintained in the relationships. The complex and intense relationships that exist especially in our age bring communication problems with themselves and superficial relationships take place. Individuals' abilities are important factors in ruling out communication problems that drive people to loneliness and alienation. The way of successful communication is individuals' understanding each other; that is to say, empathy. The ability to build empath is seen as an important element of general communication skills especially in interpersonal relations.

The superficial and unsuccessful relationships that negatively affect the life quality of individuals cause the individuals not to understand each other and to have conflicts. To be able to solve the conflicts in a constructive way and to establish a more qualified communication can only be possible if individuals use their empathetic abilities more efficiently. Having a facilitating effect on relationships in daily life, empathy is the key to establish a healthy interaction in especially professions that require intensive human relations. As a matter of fact, it is important that tourist guides who have a strategic importance in tourism sector also have empathetic skills in order to become successful in their tours.

The main purpose of this study is to determine the relationship between the empathetic tendencies of the tourist guides and the behaviors they displayed while resolving the conflicts in their career. Another purpose of the study is to reveal whether the empathetic tendencies and conflict resolution behaviors result in difference according to socio-demographic characteristics. In this context, it is thought that the data obtained as a result of this research will be able to help tourist guides to see empathetic tendency and conflict resolution behaviors, also to make up the deficiency and to maintain and develop their existing features for successful communication. Within the frame of this purpose, the survey method was used to collect primary data. Baron-Cohen and Wheelwright (2004) were used to measure the empathetic tendencies of tourist guides while scales developed by McClellan (1997) were used to measure conflict resolution behaviors. Both used in this research, Empathetic Tendency Scale was adapted to Turkish by Bora and Baysan (2009), and the Conflict Resolution Scale by Kuş (2007), and validity and credibility of the scales were provided.

The universe of the study consisted of registered and unregistered tourist guides working in Turkey. According to the information taken from Tourist Guide Union (TUREB) , there are 6.901 registered and 3023 unregistered tourist guides, 9924 in total. From this universe, tourist guides that want to take the survey was included to sample group and a sample group of 390 person was reached out. The data obtained from survey forms were analyzed with SPSS statistical program in accordance with the purpose and hypotheses of the research. The data about participating tourist guides' socio-demographic characteristics were analyzed with frequency levels. Reliability analyzes regarding empathetic tendency and conflict resolution were performed, arithmetic means and standard deviations were found. The suitability of the data for the parametric testes was determined by normal distribution test and afterwards factor analysis was applied to each scale. In addition, t-test and variance analysis were performed to determine the significant difference between the research variables and the relationship strenght was indicated by using correlation analysis.

Cronbach's Alpha method was used to test the reliability of the scales. Cronbach's Alpha values were found to be 0,84 as a result of the reliability analysis of the scales used to determine the empathetic tendencies and conflict resolution behaviors of the participating tourist guides. As a result of the factor analysis of the empathetic tendency scale, three dimensions with greater than one eigenvalue value were determined. These determined dimensions explain 50,779% of the total variance. The first factor of the scale was named as "Emotional-Cognitive Dimension" (Revealed Variance = 29,683, Cronbach's Alpha = 0,76), the second factor was named as "Cognitive Dimension" (Revealed Variance = 11,153, Cronbach's Alpha = 0,79), and the third factor was named as "Social-Emotional Dimension" (Revealed Variance = 9,943, Cronbach's Alpha = 0,75). As a result of the factor analysis of the conflict resolution scale, 4 dimensions with greater than one eigenvalue were determined. The first factor of the scale was named as "Constructive Approach" (Variance = 21,946, Cronbach's Alpha = 0,79), the second factor was named as "Destructive Approach" (Variance = 13,535, Cronbach's Alpha = 0,75), the third factor was named as "Conflict Behaviors" (Revealed Variance = 8,001, Cronbach's Alpha = 0,57) and the fourth factor was named as "Conflict Handling Manners" (Revealed Variance=6,671, Cronbach's Alpha= 0,51).

Looking at the results of the hypothesis aimed to be measured in the research, it is determined that there is a significant and positive relationship between the empathetic tendencies of tourist guides and conflict resolution behaviors. It is thought that the result obtained in the research is important at the point of improving the service quality of the tour guides during the tour. The communication of the tourist guides with the group members can strengthen the morale and social relations of the group. The guide's performance during the tour may contribute positively or negatively not only to his travel agency but also to the country's image. The competencies of the tourist guides can also be very effective on the satisfaction levels of the tourists. Therefore, it is important that the tourist guide has the necessary communication skills. Tourist guides that lead and direct groups are required to pay attention to their behavior in their relationships within the group. The effective use of the communication skills of the tourist guide, the efforts to understand the individuals within the group and the use of constructive ways to find solutions in any event of a conflict will enable the tourists to feel that they are given value and importance. This situation will affect the success of the tour positively.

Besides, it is determined 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. However, no significant difference was found between the empathic tendencies and conflict resolution behaviors of tourist guides and their marital status, monthly income and ways to get the licence.

A total of 10 hypotheses were created as a result of the literature review. As a result of this study, 7 of these hypotheses were accepted and 5 of them were not supported. Table 10 presents the collective results of hypotheses.

Table 10. Hypothesis Results Table

H	HYPOTHESIS	RESULT
H1	There is a significant relationship between empathetic tendencies of tourist guides and conflict resolution behaviors.	ACCEPTED
H2	Empathetic tendencies of tourist guides show a significant difference according to their gender.	ACCEPTED
H3	Conflict resolution behaviors of tourist guides show a significant difference according to their gender.	ACCEPTED
H4	The empathetic tendencies of tourist guides show a significant difference according to their educational status.	NOT SUPPORTED
H5	Conflict resolution behaviors of tourist guides show a significant difference according to their educational status.	ACCEPTED
H6	The empathetic tendencies of the tourist guides show a significant difference according to their status of getting communication / empathy training.	NOT SUPPORTED
H7	The empathetic tendencies of the tourist guides show a significant difference according to their willingness while choosing this profession.	ACCEPTED
H8	Conflict resolution behaviors of the tourist guides show a significant difference according to their willingness while choosing this profession	NOT SUPPORTED
H9	There is a significant relationship between tourist guides' empathetic tendencies and their satisfaction with the profession.	NOT SUPPORTED
H10	There is a significant relationship between tourist guides' conflict resolution behaviors and their satisfaction with the profession.	ACCEPTED
H11	There is a significant relationship between tourist guides' duration of the experience and empathetic tendencies.	ACCEPTED
H12	There is a significant relationship between tourist guides' duration of the experience and conflict resolution behaviors.	NOT SUPPORTED