

**T.C.**  
**BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI**

**TURİST REHBERLERİNDE EMPATİK EĞİLİM VE ÇATIŞMA ÇÖZME**  
**DAVRANIŞI İLİŞKİSİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Arzu KILIÇ**

**Balıkesir, 2016**

**T.C.**  
**BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI**

**TURİST REHBERLERİNDE EMPATİK EĞİLİM VE ÇATIŞMA ÇÖZME**  
**DAVRANIŞI İLİŞKİSİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Arzu KILIÇ**

**Tez Danışmanı**

**Yrd. Doç. Dr. Bayram ŞAHİN**

**Balıkesir, 2016**

T.C.  
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı'nda 201312501011 numaralı Arzu KILIÇ'ın hazırladığı "**Turist Rehberlerinde Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme Davranışı İlişkisi**" konulu YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 27.06.2016 tarihinde yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ/~~OY ÇOKLUĞU~~ ile karar verilmiştir.

Başkan: Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU

İmza:.....

Üye: Doç. Dr. Mehmet KAŞLI

İmza:.....

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Bayram ŞAHİN

İmza:.....

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylarım.

19/07/2016  
  
Doç. Dr. Halil İbrahim ŞAHİN

“Bu alışma Balıkesir Üniversitesi Rektrlg Bilimsel Araştırma Projeleri Birimi Tarafından BAP 2015/167 Kodlu Proje ile desteklenmiştir.”

Teşekkür ederiz.

## ÖNSÖZ

Bu çalışmanın temel amacı, turist rehberlerinin empatik eğilimleri ile meslek hayatında yaşadıkları çatışmaları çözümlenmede göstermiş oldukları davranışları arasındaki ilişkiyi tespit etmektir. Çalışmanın bir diğer amacı da turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin ve çatışma çözme davranışlarının sosyo-demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymaktır. Bu bağlamda araştırma sonucunda elde edilecek verilerin, turist rehberlerinin empatik eğilim ve çatışma çözme davranışlarını görebilmeleri, aynı zamanda bu yöndeki eksikliklerini görerek tamamlayabilmeleri ve başarılı bir iletişim kurabilmeleri için gerekli olan mevcut özelliklerini koruma ve geliştirmeleri noktasında yardımcı olacağı düşünülmektedir. Ayrıca empati ve çatışma çözme değişkenlerinin bir arada ele alındığı turizm sektöründe turist rehberleri üzerine uygulanmış herhangi bir çalışmaya rastlanmamış olması da bu çalışmayı önemli kılan nedenlerden birisidir.

Bu çalışmanın hazırlanması sürecinde yoğunluğuna rağmen zamanını ve bilgisini benden esirgemeyen, bana yol gösteren, her türlü desteği sağlayan, en stresli anlarımda yanımda olan, çalışmayı hayata geçirme konusunda beni cesaretlendiren ve her zaman baba şevkatiyle yaklaşan değerli danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Bayram ŞAHİN'e tüm samimiyetimle teşekkürlerimi sunmayı bir borç bilirim.

Tez savunmamda değerli görüş ve önerilerini aldığım, gerek lisans döneminde gerekse de yüksek lisans aşamasında yardımlarını benden hiçbir zaman esirgemeyen, her zaman hayat tecrübeleriyle bana yol gösteren çok sevdiğim ve öğrencisi olmaktan gurur duyduğum değerli bölüm başkanım Sayın Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU'na en içten dileklerle teşekkürlerimi sunarım.

Tez savunmamda değerli görüş ve önerileri ile ufkumu genişleten ve çalışmamı yeni bir boyut kazandıran Sayın Doç. Dr. Mehmet KAŞLI'ya katkılarından dolayı teşekkürü bir borç bilirim.

Eğitimim boyunca benden desteklerini esirgemeyen bugünlere gelmemde büyük katkısı olan ve mesleğimizi bizlere sevdiren değerli hocalarım Sayın Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT'a, Sayın Doç. Dr. Ahmet KÖROĞLU'na, Sayın Yrd. Doç. Dr. Sebahattin KARAMAN'a ve ismini sayamadığım tüm kıymetli hocalarıma katkılarından dolayı teşekkür ederim.

Tez çalışmam süresince zaman ayıramadığım halde sabır ve anlayışını bende esirgemeyen, eğitim hayatım boyunca beni destekleyen, bugünlere gelmemde üzerimde maddi ve manevi desteği bulunan ve haklarını ödeyemeyeceğim değerli babam İbrahim KILIÇ'a, annem Melek KILIÇ'a, kardeőim Mehmet KILIÇ'a ve ismini sayamadığım üzerimde emeği olan ve bana güvenen tüm değerli aile büyüklerime destekleri için çok teşekkür ederim.

**Balıkesir, 2016**

**Arzu KILIÇ**

## ÖZET

### TURİST REHBERLERİNDE EMPATİK EĞİLİM VE ÇATIŞMA ÇÖZME DAVRANIŞI İLİŞKİSİ

**KILIÇ, Arzu**

**Yüksek Lisans, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı**

**Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Bayram ŞAHİN**

**2016, 173 Sayfa**

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. İnsanları yalnızlığa iten ve birbirlerine yabancılaşmalarına neden olan iletişim sorunlarının ortadan kaldırmasında bireylerin sahip oldukları beceriler önemli bir etken oluşturmaktadır. Başarılı bir iletişimin yolu, insanların birbirlerini anlayabilmesinden yani empati kurmadan geçmektedir. Empati kurma becerisi özellikle kişilerarası ilişkilerde genel iletişim becerisinin önemli bir unsuru olarak görülmektedir.

Bireylerin hayat kalitesini olumsuz yönde etkileyen yüzeysel ve başarısız ilişkiler, bireylerin birbirlerini anlayamamasına ve çatışmaların yaşanmasına neden olmaktadır. Yaşanılan çatışmaları yapıcı yollarla çözümleyebilmek ve daha nitelikli bir iletişim kurabilmek ancak bireylerin empatik becerilerini etkin bir şekilde kullanmalarıyla mümkün olabilmektedir.

Günlük yaşantıda ilişkilerde kolaylaştırıcı bir etkiye sahip olan empati özellikle yoğun insan ilişkilerinin yaşandığı mesleklerde sağlıklı bir etkileşim kurmanın kilit taşıdır. Nitekim turizm sektöründe stratejik bir öneme sahip olan turist

rehberlerinin turlarında başarıya ulaşması hususunda da bireylerin empatik becerilere sahip olması önem arz etmektedir.

Çalışma beş ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde giriş başlığı altında, araştırmanın problemine, amacına, önemine, sınırlılıklarına, varsayımlarına ve çalışmada geçen bazı tanımlara yer verilmektedir. Çalışmanın ikinci bölümünde ise kuramsal çerçeve ve ilgili araştırmalardan bahsedilmiştir. Kuramsal çerçeve üç alt başlıktan oluşmaktadır. Birinci alt başlıkta turist rehberliği ile ilgili kuramsal açıklamalara, ikinci alt başlıkta empati kavramı ile ilgili kuramsal açıklamalara, üçüncü alt başlıkta ise çatışma ile ilgili kuramsal açıklamalara yer verilmektedir. İlgili çalışmalar başlığı altında ise değişkenlerle ilgili önceki yıllarda yapılmış çalışmalara yer verilmektedir.

Çalışmanın yöntem bölümünde araştırmanın evreni ve örneklemini, veri toplama aracı, verilerin analizine ilişkin araştırma süreci hakkında bilgilere değinilmiştir. Dördüncü bölümde yapılan araştırma sonucunda elde edilen bulgulara ve yorumlara, son bölümde ise elde edilen bulgular ışığında ulaşılan sonuçlara ve bu sonuçlardan yola çıkılarak geliştirilen önerilere yer verilmektedir.

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 yapılmıştır. 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 (1993) tarafından geliştirilen ölçekler kullanılmıştır. 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.

**Anahtar Kelimeler:** Turist Rehberi, Empati, Empatik Eğilim, Çatışma, Çatışma Çözme



## **ABSTRACT**

### **THE RELATIONSHIP BETWEEN EMPATIC TENDENCY AND CONFLICT RESOLUTION BEHAVIOURS OF TOURIST GUIDES**

**KILIÇ, Arzu**

**Master Thesis, Department of Tourism and Hotel Management**

**Advisor: Assistant Prof. Dr. Bayram ŞAHİN**

**2015, 173 Pages**

The mankind as a social being in present times has to communicate with other members of society every period of his/her life to adapt himself/herself to social life. However, sometimes the desired level can not be reached in these relations. The complicated and intensive relationships that existing in our era have brought with communication problems and superficial relationships have appeared. People's own abilities have been quite important factors to resolve the communication problems which cause to alienate among the others and make them feel lonely. The way of successful communication for people is to understand each other's feelings, that is, to show empathy each other. The skill of developing empathy is an important factor of general communication skill particularly in communicational relationships among people.

Superficial and unsuccessful relationships which affect their lives' qualities adversely cause not to be able to understand each other and even to cause some conflicts. To solve the conflicts through positive approaches and to make a more qualified communication is possible for people to use their empathy skills.

Empathy which has a great effect to make daily communication easier is a keystone of healthy communication incertain occupations in which people have to communicate each other heavily. Indeed, it is very important for tourist guides as

being in a strategical point for tourism sector to have empathy skills in order to succeed at their guiding tours.

The study consists of five parts. In the first part, under the title of introduction, the study's problem, goal, importance, limits, assumptions and some definitions mentioned in the study have been placed. In the second part of the study, theoretical framework and related studies have been mentioned. The theoretical framework consists of three sub-titles. The first sub-title includes some theoretical definitions of tourist guide, second title has some theoretical definitions of empathy and the third title has some theoretical definitions of conflict. Under the title of the related studies, the previous studies in recent years have taken place.

In the third part of the study, the study's sample, data collection tool, some information about the process of the analysis of data have been placed. In the fourth part, the findings and the comments obtained from the result of the study, and in the last part, the results obtained from the findings and the suggestions which are developed with the basis of the results have been placed.

This study has been done to specify the effects of the tourist guides' socio-demographic characteristics on the behaviours of conflict resolution and empathetic tendency and to measure the relationships between the empathetic tendencies and conflict resolution behaviours of the tourist guides. Survey method has been used in the study. A scale which was improved by Cohen and Wheelwright (2004) has been used to measure the empathetic tendency of the tourist guides. Another scale has been used which was improved by McClellan (1997) to measure the conflict resolution. As a result of the study, it has been determined that there has been a significant positive relationship between the tourist guides' empathetic tendency and conflict resolution. Additionally, this study reached two more results, one of which the tourist guides' empathic tendencies showed a significant difference according to their genders, the loyalty to their profession, and the period in their profession; and the other of which the tourist guides' conflict resolution behaviours according to their genders, educational statuses, and their professional satisfaction.

**Key Words:** Tourist Guide, Empathy, Empathic Tendency, Conflict, Conflict Resolution

## İÇİNDEKİLER

	<b><u>Sayfa No</u></b>
ÖNSÖZ .....	iii
ÖZET.....	v
ABSTRACT.....	vii
İÇİNDEKİLER .....	ix
ÇİZELGELER LİSTESİ .....	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ .....	xiii
1. GİRİŞ .....	1
1.1. Problem .....	3
1.2. Amaç .....	3
1.3. Önem .....	4
1.4. Varsayımlar .....	5
1.5. Sınırlılıklar.....	5
1.6. Tanımlar .....	6
2. İLGİLİ ALANYAZIN .....	8
2.1. Kuramsal Çerçeve .....	8
2.1.1. Turist Rehberliği ile İlgili Kuramsal Açıklamalar .....	8
2.1.1.1. Turist Rehberliği Tanımı.....	9
2.1.1.2. Turist Rehberlerinin Sahip Olması Gereken Özellikler.....	11
2.1.2. Empati ile İlgili Kuramsal Açıklamalar.....	14
2.1.2.1. Empati Kavramı ve Tarihsel Süreç İçindeki Yeri.....	15
2.1.2.2. Empati Kavramı ile Karıştırılan Kavramlar.....	21
2.1.2.3. Empati Kavramı ile İlgili Kuramsal Görüşler.....	25
2.1.2.4. Empatinin Bileşenleri.....	28
2.1.2.5. Empati Tepki Basamakları.....	31
2.1.2.6. Empati Eğitimi .....	35
2.1.2.7. Empati ile İlişkisi Araştırılan Değişkenler.....	38
2.1.2.8. Empatik Eğilim ve Empatik Beceri Kavramı .....	41

2.1.2.9. Empatinin Günlük Yaşantıdaki Önemi ve İletişimdeki Yeri .....	42
2.1.2.10 Empati, Turizm ve Turist Rehberliği İlişkisi .....	44
2.1.3. Çatışma ile İlgili Kuramsal Açıklamalar .....	46
2.1.3.1. Çatışma ve Çatışma Çözme Kavramı .....	47
2.1.3.2. Çatışma ve Çatışma Çözme ile İlgili Kuramsal Görüşler .....	49
2.1.3.3. Çatışma Türleri.....	53
2.1.3.4. Çatışma Kaynakları.....	58
2.1.3.5. Çatışma Çözme Süreci ve Davranışları.....	61
2.2. İlgili Araştırmalar .....	67
3. YÖNTEM.....	70
3.1. Araştırmanın Hipotezleri .....	71
3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi .....	74
3.3. Veri Toplama Araç ve Teknikleri.....	75
3.4. Veri Toplama Süreci .....	77
3.5. Verilerin Analizi.....	77
4. BULGULAR VE YORUMLAR.....	79
4.1. Araştırma Verilerinin Analizi.....	79
4.1.1. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerine İlişkin Bilgiler .....	79
4.1.2. Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular .....	84
4.1.3. Normal Dağılım Testi .....	88
4.1.4. Geçerlilik Analizine İlişkin Bulgular.....	92
4.1.5. Faktörlere İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapmalar .....	96
4.1.6. Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesi .....	101
4.1.6.1. T Testi Sonuçları .....	102
4.1.6.2. Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları.....	109
4.1.6.3. Korelasyon Analizi Sonuçları .....	113
4.2. Tartışma ve Yorum.....	117
5. SONUÇ VE ÖNERİLER .....	125
5.1. Sonuçlar.....	125
5.2. Öneriler.....	129
KAYNAKÇA .....	133
EKLER.....	158
EK-1 Anket Formu.....	158

EK-2 Empatik Eğilim Ölçeği Orijinal Formu.....	161
EK-3 Empatik Eğilim Ölçeği Türkçe Uyarlaması .....	164
EK-4 Empatik Eğilim Ölçeği Kısa Formu .....	167
EK-5 Çatışma Çözme Ölçeği Orijinal Formu.....	168
EK-6 Çatışma Çözme Ölçeği Türkçe Uyarlaması .....	170
EK-7 Ölçek Kullanma İzni.....	172



## ÇİZELGELER LİSTESİ

### Sayfa No

<b>Çizelge 1.</b> Turist Rehberlerinin Sosyo-Demografik Özellikleri .....	80
<b>Çizelge 2.</b> Turist Rehberlerinin Çalışma Hayatına İlişkin Bilgiler .....	81
<b>Çizelge 3.</b> Turist Rehberlerinin Meslek Hayatında Empati Kurma ve Çatışma Yaşama Durumlarına İlişkin Bilgiler .....	83
<b>Çizelge 4.</b> Empatik Eğilim Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	85
<b>Çizelge 5.</b> Çatışma Çözme Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	86
<b>Çizelge 6.</b> Empatik Eğilim Ölçeğine İlişkin Kolmogrov Smirnov Testi .....	88
<b>Çizelge 7.</b> Empatik Eğilim Ölçeğine İlişkin Çarpıklık-Basıklık Değerleri .....	89
<b>Çizelge 8.</b> Maddelerin Dönüştürme İşlemi Sonrası Çarpıklık-Basıklık Değerleri ....	91
<b>Çizelge 9.</b> Çatışma Çözme Ölçeğine İlişkin Kolmogorov Smirnov Testi .....	92
<b>Çizelge 10.</b> KMO Testi Değerleri .....	93
<b>Çizelge 11.</b> Empatik Eğilim Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları.....	93
<b>Çizelge 12.</b> Çatışma Çözme Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları.....	95
<b>Çizelge 13.</b> Empatik Eğilim Ölçeğinin Alt Boyutlarına İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapmalar .....	97
<b>Çizelge 14.</b> Çatışma Çözme Ölçeğinin Alt Boyutlarına İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapmalar .....	99
<b>Çizelge 15.</b> Cinsiyet Değişkeni Açısından Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme Davranışı Değişkenlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları .....	102
<b>Çizelge 16.</b> Çocuk Sahibi Olma Durumu Değişkeni Açısından Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme Davranışı Değişkenlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları .....	104
<b>Çizelge 17.</b> Mesleğini İsteyerek Seçme Durumu Değişkeni Açısından Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme Davranışı Değişkenlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları .....	105
<b>Çizelge 18.</b> İletişim/Empati Eğitimi Alma Durumu Değişkeni Açısından Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme Davranışı Değişkenlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları .....	106
<b>Çizelge 19.</b> Çatışma Eğitimi Alma Durumu Değişkeni Açısından Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme Davranışı Değişkenlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları .....	108
<b>Çizelge 20.</b> Yaş Değişkeni Açısından Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme Davranışı Değişkenlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Sonuçları .....	110
<b>Çizelge 21.</b> Eğitim Durumu Değişkeni Açısından Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme Davranışı Değişkenlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Sonuçları..	111
<b>Çizelge 22.</b> Turist Rehberlerine Uygulanan Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme Ölçeklerine İlişkin Korelasyon Matrisi .....	115
<b>Çizelge 23.</b> Hipotez Sonuçları Çizelgesi.....	123

## ŞEKİLLER LİSTESİ

### Sayfa No

Şekil 1. Turist Rehberlerinin Sahip Olması Gereken Özellikler.....	12
Şekil 2. Empati Kavramına Yönelik Yapılan Tanımlar.....	19
Şekil 3. Aşamalı Empati Sınıflandırması.....	33
Şekil 4. Kişilerarası Çatışmaların Kaynakları.....	58
Şekil 5. Çatışma Biçimleri ve Çatışma Kaynakları .....	60
Şekil 6. Çatışma Çözme Davranışları-Simith ve Sidwell Modeli.....	62
Şekil 7. Çatışma Çözme Davranışları-Johnson ve Johnson Modeli .....	64
Şekil 8. Çatışma Çözme Süreci- Sweeney ve Carruthers Modeli.....	65

## 1. GİRİŞ

Çağımızda giderek karmaşık bir hal alan toplum yapısı ve gelişen teknoloji, insanları birbirinden uzaklaştırarak yabancılaştırmaktadır (Ercoskun vd., 2006: 208). Çağdaş insanın beraberinde getirdiği iletişim sorunlarının ve anlaşmazlıkların çözümlenebilmesi ancak bireylerin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak, onun duygularını ve düşüncelerini anlayarak, onun hissettiklerini hissederek yani karşısındaki kişiyle empati kurması ile mümkün olacaktır (Okvuran, 1991: 188; Kılıç, 2005: 2; Çelik ve Çağdaş, 2010: 25; Can vd., 2012: 1328).

İnsanlar kendilerini muhattap olduğu kişinin yerine koyduğunda onu anlamaya çalışmakta ve olaylara karşısındakinin bakış açısıyla bakan birey onun gibi hissetmeye başlamaktadır (Metin, 2011: 199). İnsanlar kendileriyle empati kurulduğu zaman karşısındaki bireyin ona önem verdiğini hissetmekte ve bu durum kişilerin dünyalarını birbirine yakınlaştırmaktadır (Alisinanoğlu ve Köksal, 2000: 11).

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 (Öztürk vd., 2004: 24; Rehber ve Atıcı, 2009: 234; Genç ve Kalafat, 2010: 136; Metin, 2011: 182; Hasta ve Güler, 2013: 72).

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 (Ünal, 1972: 71; Dökmen, 1987: 189; Dökmen, 1988: 166). 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 yaşamasıyla ve turdan memnuniyetleriyle doğru orantılıdır. Turistlerin turdan memnuniyetlerinin, turist rehberinin iletişim becerileri ile doğru orantılı olduğunu göz önüne aldığımızda, kurulacak ilişkilerde empatik becerinin etkin kullanması 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 iletişimde 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.

## 1.1. Problem

Bireyler, günümüzde daha yoğun ve karmaşık ilişkiler ile karşı karşıya kalmakta ve bu karmaşıklık toplumda kişilerarası ilişkilerin bozulmasına, kişilerarası çatışmaların yaşanmasına ve insanların birbirlerine yabancılaşmasına neden olmaktadır. İletişimde bulunan bireylerin birbirini anlaması iletişimi kolaylaştırıcı unsurlardan biridir. Empati de insanların birbirini anlaması hususunda önemli bir beceri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bireyin, karşısındaki kişinin duygularını anlaması, onun yerine kendini koyabilmesi iletişimde yaşanan problemlerin doğmasına engel olabilir ve yaşanan çatışmaları da en aza indirebilir.

İletişim çatışmalarının yapıcı ve yıkıcı sonuçları olabilir. Sonucun ne olacağı bireylerin çatışmayı çözümlenmede nasıl bir davranış ve tutum sergilediğine göre değişir. Bireylerin çatışma çözümlenmede gösterecekleri davranışlar, karşısındaki kişinin özelliklerine, çatışma yaşanan konuya ve çatışmanın yaşandığı ortama göre farklılık gösterebilir. Kişilerarası çatışmaları çözümlenmede uygulanan yöntemlerden bir tanesi de karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerini doğru algılamak ve bu doğrultuda davranışlara yön vermektir. Bu noktada empati ve çatışma çözme arasındaki ilişki dikkati çekmektedir.

Bu bağlam çalışmada “Empatik eğilim ile çatışma çözme davranışı arasında bir ilişki var mıdır?” ve “Empatik eğilim ve çatışma çözme davranışı sosyo-demografik özellikler açısından anlamlı bir farklılık göstermekte midir? sorularına cevap aranmaya çalışılmıştır. Buradan hareketle turist rehberleri üzerine yürütülen bu çalışmada, turist rehberlerinin empatik eğilimleri ile çatışma çözme davranışları arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı ve turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin ve çatışma çözme davranışlarının sosyo demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği araştırılmaya çalışılmıştır.

## 1.2. Amaç

Bu araştırmanın temel amacı, insan ilişkilerini kolaylaştırıcı özelliğe sahip olan empatik eğilimin turist rehberlerinin meslek hayatında yaşadığı çatışmalarla olan ilişkisini tespit etmektir. Çalışmanın bir diğer amacı da turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin ve çatışma çözme davranışlarının sosyo-demografik

özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymaktır. Bu temel amaç doğrultusunda, aşağıda yer alan sorulara cevap bulunmaya çalışılmıştır.

1. Turist rehberlerinin empatik eğilimleri ile çatışma çözme davranışları arasında ilişki var mıdır?
2. Turist rehberlerinin empatik eğilimleri ve çatışma çözme davranışları cinsiyet, yaş, eğitim durumu, empati eğitimi alma durumu ve mesleği isteyerek seçme durumlarına göre farklılık göstermekte midir?
3. Turist rehberlerinin empatik eğilimleri ve çatışma çözme davranışları ile meslekten memnuniyet durumları arasında ilişki var mıdır?
4. Turist rehberlerinin empatik eğilimleri ve çatışma çözme davranışları ile mesleği rehberlik deneyim süreleri arasında ilişki var mıdır?

### **1.3. Önem**

İletişimde kalite artışı, empati kabiliyeti ile doğru orantılıdır. Bireylerin kaliteli iletişim kurabilmeleri için etkin dinleme, doğru anlama ve anladıklarını karşıdaki kişiye doğru iletebilme becerisine sahip olması gerekir. İletilen mesajları doğru bir şekilde anlama noktasında bilme ve duyumsama becerilerini göstermek yani empatik yaklaşımla algılamak önem taşımaktadır. Empati çoğu iletişim problemlerinin doğmasına engel olduğu gibi yaşanan çatışmaların da en az zarar verici biçimde çözümlenmesine de imkan sağlamaktadır.

İlişkileri kolaylaştırıcı özelliğe sahip olan empati, özellikle yoğun insan ilişkilerinin yaşandığı mesleklerde, bireylerin mesleki başarılarında önemli bir etkiye sahiptir. Nitekim empati, insan unsuruna dayalı hizmetlerin verildiği turizm sektöründe stratejik bir öneme sahip olan turist rehberlerinin mesleki başarılarını da etkileyen önemli bir unsurdur. Turist rehberlerinin turlarında başarıya ulaşmasında, turistin tatilinden tatmininin sağlanmasında ve turist sadakatinin oluşturulmasında turist rehberlerinin iletişim performansı, yani empatik eğilime sahip olması ve yaşanan çatışmaları yapıcı yollarla çözümleyebilmesi önemli rol oynamaktadır. Bu noktada turist rehberlerinin mesleki başarılarında etkili olduğu düşünülen iki değişken arasındaki ilişkinin incelenmesi önem arz etmektedir.

Bu araştırma sonucunda elde edilecek verilerin, turist rehberlerinin empatik eğilimlerini ve çatışma çözme davranışlarını görebilmeleri, aynı zamanda bu yöndeki eksikliklerini görerek tamamlayabilmeleri, başarılı bir iletişim için gerekli olan mevcut özelliklerini koruma ve geliştirmeleri hususunda yardımcı olacağı düşünülmektedir.

Bu çalışmayı önemli kılan nedenlerden birisi de ilgili alan yazına bakıldığında empati ve çatışma çözme konusunda yapılan araştırmaların genellikle öğretmenler, öğrenciler, hemşireler ve polisler üzerine odaklı (Frei, 1985; Cochran, 2002; Barut, 2004; Wied vd, 2007; Rehber, 2007; Rehber ve Atıcı, 2009; Türnüklü vd., 2009; McGovern, 2014) gerçekleştirilmiş olmasıdır. Yerli ve yabancı literatürde, turizm sektöründe empati ve çatışma değişkenlerinin ayrı bir şekilde ele alındığı sınırlı sayıda çalışmalara (Sonmez ve Apostolopoulos, 2000; Costa vd., 2003; Ongan, 2004; Alpar vd., 2009; Modlin vd., 2011m; Gnoth ve Wang, 2015) rastlanmıştır. İki değişkenin bir arada ele alındığı herhangi bir çalışmaya ise rastlanmamıştır. Dolayısıyla yapılan bu çalışmanın turizm sektöründe rehberler üzerine uygulanması ile literatüre katkıda bulunulacağı düşünülmektedir.

#### **1.4. Varsayımlar**

Araştırmanın iki temel varsayımı bulunmaktadır. Birinci temel varsayım; 390 örneklem sayısının evreni temsil edecek yeterlilikte olduğudur. İkincisi ise, turist rehberlerinin empatik eğilim düzeylerini ve çatışma çözme davranışlarını belirlemek için kullanılan “Empatik Eğilim Ölçeği”nin ve “Çatışma Çözme Ölçeği”nin araştırmaya katılan turist rehberleri tarafından dürüstçe ve tarafsızca cevapladıkları varsayılmıştır.

#### **1.5. Sınırlılıklar**

Bu çalışmanın kuramsal çerçevesi ulaşılabilen yerli ve yabancı literatürle, araştırma bölümü ise Türkiye’de hizmet veren turist rehberleri üzerine yapılan alan araştırması ile sınırlandırılmıştır.

## 1.6. Tanımlar

**Turist Rehberi;** seyahat acentacılığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesini sağlayan kişidir (29217 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, [www.resmigazete.gov.tr](http://www.resmigazete.gov.tr), 2016).

**Eylemli Turist Rehberi;** çalışma kartı sahibi olup fiilen turist rehberliği hizmeti sunma hak ve yetkisine sahip turist rehberidir (29217 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, [www.resmigazete.gov.tr](http://www.resmigazete.gov.tr), 2016).

**Eylemsiz Turist Rehberi;** ruhsatname sahibi olup çalışma kartı olmayan turist rehberidir (29217 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, [www.resmigazete.gov.tr](http://www.resmigazete.gov.tr), 2016).

**Bölgesel Turist Rehberi;** ruhsatnamesinde ve çalışma kartında belirtilen coğrafi bölge veya bölgelerde çalışma hak ve yetkisine sahip olan turist rehberidir (29217 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, [www.resmigazete.gov.tr](http://www.resmigazete.gov.tr), 2016).

**Ülkesel Turist Rehberi;** ruhsatnamesinde ve çalışma kartında ülke genelinde çalışma hak ve yetkisine sahip olduğu belirtilen turist rehberidir (29217 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, [www.resmigazete.gov.tr](http://www.resmigazete.gov.tr), 2016).

**Empati;** kişinin kendisini iletişim içerisinde bulunduğu kişinin yerine koyarak, yani onun algısal dünyasına girerek, onun o anda yaşadığı duygu (korku, kızgınlık, sevgi vb.) ve düşüncelerine duyarlı olması, onu doğru olarak anlaması, onun hissettiklerini hissetmesi ve bu duruma verdiği tepkiyi kişinin kendisine iletmesi sürecidir (Rogers, 1975: 4).

**Sempati;** kişinin iletişim içerisinde olduğu bireyle aynı duygu ve düşünceleri paylaşmak anlamına gelmektedir (Büküm, 2013: 40).

**Özdeşim;** bir kişinin birçok yönüyle bir başka kişiye benzemesi yoluyla ortaya çıkan, otomatik, bilinçsizce işleyen zihinsel bir süreçtir (Gülseren, 2001: 139).

**İçtenlik;** bireyin, kendini olduğu gibi açığa vurarak karşısındaki kişi tarafından doğru bir şekilde algılanabilmesidir (Çelik, 2008: 55).

**Empatik Eğilim;** empatinin duygusal bileşenini oluşturmakta ve bireyin kişilerarası ilişkilerinde empati yapabilme potansiyelini göstermektedir (Mete ve Gerçek, 2005: 16).

**Empatik Beceri;** bireyin kendisini karşısındakinin yerine koyup onun duygu ve düşüncelerini doğru bir şekilde kavraması ve bunu ona bir geribildirim ile karşısındakine iletmesidir (Ercoşkun vd., 2006: 208).

**Çatışma;** iki ya da daha fazla bireyin kıt kaynaklar ve birbiriyle uyuşmayan istekleri nedeniyle, güç ve ya sınırlı kaynaklar için mücadele etmesi durumudur (Çetin, 2008: 18).

**Çatışma Çözme;** uyuşmazlık yaşayan tarafların, olumlu ve başarılı bir neticeye ulaşmak için birlikte yürüttükleri bir çalışma sürecidir (Bedir, 2008: 24).

**Birey İçi Çatışma;** bireyin kendi kararlarını vermede ya da hareket tarzını seçmede güçlük yaşaması durumu bir diğer ifadeyle bireyin kendi istek ve ihtiyaçlarının birbiriyle çelişmesi, kendi içerisinde çelişkiye düşmesi sonucunda gerilim hissetmesidir (Gürüz ve Gürel, 2006: 379).

**Bireyler Arası Çatışma;** çatışma içerisindeki tarafların birbirleriyle düşünce, duygu ve görüş ayrılığına düşmesi durumudur (Özdemir, 2003: 33)

**Grup İçi Çatışma;** grup üyeleri arasında belirli konularda yaşanan uyuşmazlık ve gerginlik durumudur (Gürüz ve Gürel, 2006: 379).

**Gruplar Arası Çatışma;** benzer fiziki ya da sosyal ortamda olan ve birbiri ile ilişkisi olan iki veya daha fazla grubun çatışması durumudur (Arslan, 2010: 12).

## **2. İLGİLİ ALANYAZIN**

Sosyal bir varlık olan insanın, sosyal hayata uyum sağlamasının ve toplumun diğer üyeleriyle sağlıklı bir iletişim kurabilmesinin temel koşullarından biri, toplum üyeleriyle yaşadığı çatışmaları yapıcı yollarla çözümlenebilmesinden geçmektedir (Yiğit ve Deniz, 2012: 72). Bu noktada bireyin iletişim ve empatik becerilerini etkin kullanması önem kazanmaktadır (Dziobek vd., 2008: 464; Derman, 2013: 1369). Empatik becerisi gelişmiş birey, kişilerarası ilişkilerinde daha başarılıdır ve daha az çatışma yaşamaktadır (Öztürk vd., 2004: 24; Dökmen, 2008: 171; Pala, 2008: 14; Rehber ve Atıcı, 2009: 324). Söz konusu, öğretmenlik, hemşirelik, turist rehberliği gibi insanlarla yoğun iletişimde bulunmayı gerektiren mesleklerde (Ünal, 1972: 71; Dökmen, 1987: 189; Dökmen, 1988: 166), çatışma çözme ve iletişim-empati konusu daha da fazla önem kazanmaktadır (Filiz, 2009: 7). Bu bağlamda, empati ve çatışma kavramlarına ilişkin kuramsal çerçevenin analiz edilmesi ve aralarındaki ilişkinin ortaya konulması açısından büyük önem taşımaktadır.

### **2.1. Kuramsal Çerçeve**

Çalışmanın bu bölümde turist rehberliği, empati, çatışma ve çatışma çözme kavramları ile ilgili kuramsal açıklamalara yer verilmiş ve turist rehberliği, empati ve çatışma kavramları alt başlıklarıyla beraber detaylı bir şekilde aktarılmaya çalışılmıştır.

#### **2.1.1. Turist Rehberliği ile İlgili Kuramsal Açıklamalar**

Bu bölümde öncelikle turist rehberliğinin tanımına yer verilmiş ve çeşitli araştırmacılar ve yazarlar tarafından yapılan tanımlar incelenmiştir. Ayrıca turist rehberlerinin sahip olması gereken özellikler ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

### 2.1.1.1 Turist Rehberliği Tanımı

İnsana dayalı hizmetlerin verildiği turizm sektöründe, insanlar aracılığıyla hizmet kalitesi sağlama ve rekabet etme önemli kavramlar olarak ortaya çıkmaktadır. Bu konuda ev sahibi ÷lke ve konuk ÷lke arasında rehberlik mesleğini icra eden turist rehberleri önemli bir rol üstlenmektedir (Köroğlu, 2012: 278; Köroğlu, 2014: 138, Yenipınar ve Zorkirişci, 2013: 112). Rehberlik kavramı genel anlamda yol göstericilik, insanları bilmedikleri bir konuda veya yerde ulaşmak istedikleri noktaya götürme, doğru yolu gösterme, kılavuzluk etme anlamına gelmektedir (www.tdk.gov.tr, 2016). Ahipaşaoğlu'na (2006: 121) göre, rehber; turistlerin seyahatleri süresince turistlerle iletişim kuran, turistlerin seyahatinin başlangıcından bitişine kadar olan seyahat organizasyonunu kolaylaştıran, ziyaret edilen bölgeyi tüm yönleriyle turistlere tanıtan, turistlerin turizm mahallinde hoş vakit geçirmesini sağlayan ve turistlerin seyahati sürecinde haklarını koruyan kimsedir. Bir diğer tanıma göre ise turist rehberi, paket tur seyahatinin gerçekleşmesinden sorumlu, kendisine verilen programı uygulayıp, müşteriilerine yardımcı olan, yöreler ve tarihi eserler hakkında bilgi veren kişidir (Hacıoğlu, 2000: 169).

Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonu (WFTGA) turist rehberini, bir bölgenin kültürel ve doğal mirasını ziyaretçilere, ziyaretçilerin seçmiş oldukları dilde aktaran ve yol gösteren, genellikle yetkin bir kuruluş tarafından verilmiş veya tanınmış, belli bir alanda uzmanlığa sahip kişi olarak tanımlamaktadır (www.wftga.org, 2016). Avrupa Turist Rehberleri Birliği Federasyonu'nun (EFTGA) tanımına göre ise turist rehberi; yurtiçi ya da yurtdışından gelen grup ya da bireysel ziyaretçilere, onların seçmiş oldukları bir dil doğrultusunda, bir bölge ya da şehirde bulunan müzeler, anıtlar, doğal ve kültürel çevre ve tarihi yerlerde kılavuzluk eden ve eğlendirici bir yorumla bunları ziyaretçilerine aktaran kişidir (Ap ve Wong, 2001: 55).

Türkiye'de 2012 yılında çıkarılan 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na göre turist rehberi "Kanun hükümleri uyarınca mesleğe kabul edilerek turist rehberliği hizmetini sunma hak ve yetkisine sahip olan gerçek kişiyi" ve turist rehberliği hizmeti ise "Seyahat acenteliği faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi



veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acenteleri tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentesinin yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acente adına yönetilmesini ifade etmektedir (6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu, www.tureb.org.tr, 2016).

Rehberin yaptığı iş dar kalıplar içinde bu şekilde özetlense de aslında rehberlik mesleği turizm sektörünün can damarlarından birisidir. Cumhuriyetin ilk yıllarında yabancı dil bilen azınlıklar tarafından icra edilen bu iş (Batman, 2003: 118) 2012 yılında resmileşen meslek kanunundan dolayı yasal ve zorunlu bir unsur haline gelmiş ve resmi olarak meslek olarak tanınmıştır.

Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na göre rehberlik mesleğinin icrası için rehberlerin ruhsatname sahibi ve eylemli olmaları gerekmektedir. Ruhsatname; mesleğe kabul koşullarını taşıyan turist rehberlerine Bakanlık tarafından verilen belgeyi, eylemli turist rehberi; çalışma kartı sahibi olup fiilen turist rehberliği hizmeti sunma hak ve yetkisine sahip turist rehberini, çalışma kartı ise eylemli turist rehberlerine, kayıtlı oldukları oda tarafından bir yıl süreyle geçerli olmak üzere mesleği fiilen icra edebileceklerine ilişkin olarak verilen izin belgesini ifade etmektedir (6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu, www.tureb.org.tr, 2016).

Organize turlarla Türkiye'ye gelen turistlerin, en uzun süre beraber oldukları ve en fazla etkilendikleri kişiler, çoğunlukla onlara seyahatleri sırasında eşlik eden turist rehberleridir. Özellikle ilk kez ziyaret ettikleri bir ülke hakkındaki genel izlenimleri, kendilerine eşlik edecek olan rehberin şahsında bütünleşmekte, ülkede yaşayan toplumun imajı ile özdeşleşmektedir (Köroğlu, 2012: 278; Şahin ve Acun, 2016: 565). Turistlerin memnun ayrılmasında en etkili olan faktörlerden birinin, kokartlı turist rehberlerinin bilgi, beceri, tutum ve davranışları olduğu da savunulmaktadır (Değirmencioğlu, 1998: 6; Çetin ve Kızılırmak, 2012: 308). Turizmin temelinde insanın psikolojik tatmin duygusu sağlamanın yer aldığı ifade edilmektedir. Dolayısıyla turist rehberleri en iyi şekilde hizmet vermiyor, performans göstermiyorsa, turistlerin seyahatlerinden elde edecekleri tatmin ve haz duygusu azalacaktır (Demirbulat, 2014: 43). Bu nedenle turist rehberinin yeterli bilgi

birikimine ve donanıma sahip olmak dışında bu bilgiyi aktarabilecek gerekli iletişim donanımına da sahip olması gerekmektedir. Turist rehberinin iletişim donanımına sahip olmaması, rehberin performansını düşürmenin yanı sıra turistlerin de memnuniyet düzeyini olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Şahin ve Avcıkurt, 2013: 305). Öyle ki, turizm sektöründe turist rehberlerinin bu denli anahtar bir role sahip olması turist tatminine olan direkt etkilerinden kaynaklanmaktadır (Ar ve Uğuz, 2015: 1408).

### **2.1.1.2 Turist Rehberlerinin Sahip Olması Gereken Özellikler**

Her meslekte olduğu gibi, rehberlik mesleğinde de mükemmel olmak zordur. Bazı rehberler başarılarını tamamen dışadönük, bilgi aktarımında mükemmel olmakla, bazıları da ustaca ve sakin bir şekilde problem çözmedeki üstünlükleri ile yakalamışlardır. Bazı acentalar turlarında şarkılar söyleyebilen, fıkralar anlatabilen bir rehberi görmek isterken bazıları da kültürel değerleri iyi işleyebilen, anlatım kabiliyeti yüksek rehberleri yeğlemektedirler (Tangüler, 2002: 8). Her yönü ile mükemmel planlanmış bir tur, yetersiz bir rehberin yönetiminde olumsuz puan alabileceği gibi, vasat özellikler taşıyan bir tur da başarılı bir rehberin yönetiminde olumlu olarak değerlendirilebilecektir. Bu durumun bilincinde olan seyahat acentaları rehber seçiminde daha titiz davranmaktadırlar (Köroğlu, 2011: 240).

Turist rehberleri, ziyaretçilere turun başlangıcından sonuna kadar, eşlik etmektedir. Bu nedenle davranışı, konuşması, görüntüsü, bilgisi ve tavırları ile turistlere ülke hakkındaki olumlu ya da olumsuz ilk izlenimi yaratacak olan kişiler turist rehberleridir (Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013: 117). Turist rehberliğinin çok yönlü bir meslek olması dolayısıyla turist rehberleri de çeşitli yetenek, beceri ve yeterliliklere sahip olmalıdırlar. Rehberlerin sahip olması gereken özellikler ana başlıklar halinde Şekil 1. de sunulmuştur (Tetik, 2006: 27):

### Şekil 1. Turist Rehberlerinin Sahip Olması Gereken Özellikler

<b>BİLGİ</b>	<u>Yabancı Dil Bilgisi</u> <u>Genel Kültür Bilgisi</u> <u>Diğer Kültürler Hakkında Bilgi</u> <u>Yöre Hakkında Bilgi</u> <u>İlk Yardım Bilgisi</u>	<b>BECERİ</b>	<u>Anlatım Becerisi</u> <u>İletişim Becerisi</u> <u>Yorulama Gücü</u> <u>Esprî Yapabilme Becerisi</u> <u>Koordinasyon Sağlama Becerisi</u> <u>İlgi Odaklayıcı Sorular Sorma Becerisi</u> <u>Sorularla Başa Çıkabilme Becerisi</u> <u>Kendilerini Yenileyebilmeleri</u> <u>Zorluklarla Baş Edebilme Becerisi</u>
<b>NİTELİKLER VE FİZİKSEL GÖRÜNÜM</b>	<u>Liderlik Rolü</u> <u>Dışadönük Olma</u> <u>Misafirperverlik</u> <u>İş Ahlakı</u> <u>Rehberin Giyimi</u>		

**Kaynak:** Tetik, Nuray. (2006) Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Turist rehberliği mesleğini hakkıyla icra edebilmek için birçok konuda doğru ve ayrıntılı bilgi sahibi olmak tek başına yeterli olmamakta, bunun yanında bilgiyi sunma ve kabul ettirme ve saygı görme gibi birçok olumlu özelliği de taşımak gerekmektedir (Çolakoğlu vd., 2010: 142). Nitekim 2012 Turist Rehberleri Kataloğu’nda turist rehberlerinin sahip olması gereken nitelikler bilgi, iletişim becerisi ve sorumluluk şeklinde ifade edilmiştir (Acar, 2014: 9). Rehberin sahip olması gereken en önemli meziyetlerden biri kişisel iletişim becerilerinin gelişmiş olmasıdır. Bu gereklilik rehberlerin turlara liderlik eden ve farklı kitleleri yöneten, yönlendiren kişiler olarak hizmet vermesinden kaynaklanmaktadır (Ar, 2015: 36). Turist rehberleri, ziyaretçiler ve yerel halk arasında aracılık yapmak için aynı zamanda sosyal ve kişilerarası iletişim becerilerine de sahip olmak ve model olarak uygun davranışları sergilemek zorundadırlar. Kültürel yanlış anlamalardan ancak

kültürlerarası anlayışa sahip ve etkili iletişim kurabilen rehberler sayesinde kaçınmak mümkündür (Avcıkurt, 2009: 82).

Ryan ve Dewar (1995) rehberin etkili iletişim becerisine sahip olmasının turist memnuniyetini arttırdığını ifade etmişlerdir (Tetik, 2012: 241). Yui ve arkadaşları (2001) Çinli turistlere rehberlik eden Avustralyalı turist rehberlerinin kültürlerarası iletişim becerisini ele almışlar ve rehberin empatiyi dikkate alan, yargılayıcı olmayan ve başkalarının ihtiyaçlarını göz önünde bulunduran davranışsal, duygusal ve bilişsel beceriye sahip olmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Davranışsal beceri özellikle ziyaretçiler ve yerel halk arasında etkileşim sağlamayı, kültürlerarası anlayışa sahip olmayı, beklenmeyen olumsuzluklarla başa çıkabilmeyi içermektedir. Duygusal beceri, rehberlerin hem ziyaretçilere hem de yerel toplum arasında etkili aracılık için empatiye sahip olmayı ve sosyal etkileşime karşı olumlu uyumlaşmayı göstermektedir. Bilişsel beceriler ise rehberlerin, turistik bölgeleri ve çekim yerleri, kültürel değerleri, iletişim şekilleri, gelenekleri ve sanat değerlerini içeren kültür bilgisi sayesinde ziyaretçilerin değer yargılarını da dikkate alarak onların yerel kültürü anlamalarını ve kabul etmelerini sağlama gibi durumları içermektedir (Yui vd., 2001: 77-78-79).

Fennell (2002) ise çalışmasında turist rehberlerinin sahip olması gereken özellikleri “dışsal beceriler” ve “içsel beceriler” olmak üzere 2 başlık altında incelemiştir. İçsel beceriler başlığı “Sosyal, Psikolojik, Dinleme ve Cevaplama, İletişim ve Empati” olmak üzere beş alt başlıktan oluşmaktadır. Turist rehberlerinin sahip olması gereken içsel beceriler aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Tetik, 2012: 232):

### **Sosyal**

- Grubun desteğini sağlama
- Grubun enerjisini yüksek tutma
- Çatışma ve sorunları çözme

### **Psikolojik**

- Grubun güvenini kazanma
- Grup motivasyonunu sağlama
- Stresin üstesinden gelebilme
- Olumlu davranışları ödüllendirme

- Takım ruhu oluşturma
- Çevresel duyarlılığı oluşturma

### **Dinleme ve Cevaplama**

- İkna yeteneğine sahip olma
- Bilgiyi aktarabilme ve anlatabilme

### **İletişim-Empati**

- Empati kurma
- Grup önünde konuşma
- Beden dilini kullanma
- Turistlere isimleri ile hitap etme
- Kişisel gelişimlerini teşvik etme

İletişim becerileri rehberin diğer işlevlerini kolaylaştırıcı olması açısından önemlidir. Turist rehberlerinin bireyler arası iletişimde başarılı olabilmeleri için, hizmet ettiği grubu ve bu grubun geldiği ülkeyi tanınması, anlaması ve kendi kültürü için farklı ya da ters gelen davranışları hoş görmesi gerekmektedir. Bireyler arası iyi ilişkiler kurabilmesi için dürüst, güvenilir, hoş görülmesi, nazik ve esprili, dışa dönük ve sosyal olma, çatışmaları önleyebilme, ikna yeteneği, dinleme yeteneği, topluluk önünde konuşma yetenekleri gibi niteliklere sahip olması gerekmektedir (Yıldız vd., 1997: 10-11).

### **2.1.2. Empati ile İlgili Kuramsal Açıklamalar**

Empatinin araştırılması, iki bakımdan önemlidir. Bunlardan birincisi sosyal uyumun, gelişimin hızı ve alacağı şekil büyük ölçüde bu kabiliyete bağlıdır. İkincisi ise, insanlarla yakın temas gerektiren mesleklerde başarı gösterebilmek için insanları anlama kabiliyeti büyük önem göstermektedir (Ünal, 1972: 71). Bu bağlamda, bu bölüm içerisinde, empati ile ilgili kuramsal açıklamalara yer verilmiştir. Genel olarak empatinin kişilerarası iletişime olan etkisi ele alınmakla birlikte, empati ile ilgili kuramsal görüşlere, empatinin bileşenlerine, tepki basamaklarına ve empati ile ilgili değişkenlere ilişkin bilgiler aktarılmıştır.

### 2.1.2.1. Empati Kavramı ve Tarihsel Süreç İçindeki Yeri

Çok sık kullanılan, ancak tam olarak anlaşılamayan empati kavramı (Davis, 1990: 707), günümüzde hayatın her alanında, özellikle psikiyatri, psikoloji ve iletişim psikolojisi alanlarında yaygın kullanımı olan bir kavramdır (Hickson, 1985: 91; Rehber, 2007: 8; Dökmen, 2008: 156). İlgili bilimsel yayınlarda, kavrama tarihsel süreç içerisinde pek çok araştırmacı tarafından farklı boyutlar ve anlamlar katılarak tanımlandığı görülmektedir (Hickson, 1985: 91; Öz, 1998: 32; Jolliffe ve Farrington, 2004: 442; Decety ve Meyer, 2008: 1050; Cevahir vd., 2008: 5). Empati kavramına verilen anlamın zaman içerisinde sıkça değişiminin yanı sıra aynı tanıma birçok araştırmacı tarafından “sosyal algı (social perception)”, “sosyal duyarlılık (social sensitivity)” (Ünal, 1972: 72), “duygusal duyarlılık (affective sensitivity)” (Campbell vd., 1971: 408), “kişi algısı (person perception)”, “rol alma (role taking)”, “bakış açısını alma (perspective-taking)” gibi farklı isimlerde verilmiştir (Strayer, 1987: 219; Wispe, 1987: 17; Dökmen, 1988: 156).

Empati kavramının ilgili çalışmalarda farklı şekillerde tanımlanması durumuna dikkat çeken bazı araştırmacılar (Ianotti, 1975: 21; Hickson, 1985: 91) yapılan tanımlamalar arasında tutarsızlıklar olduğunu belirtmiştir (Preston ve Waal, 2002: 1). Empati denildiğinde akla gelen ilk isimlerden olan Rogers (1975: 2), “Ben bile empati kavramıyla ilgili çeşitli tanımlar yaptım” demiştir. Bu konudaki kavram kargaşalığının daha anlaşılır hale getirilmesi için kavramın tarihçesine değinmek oldukça önemlidir (Akar, 2014: 21).

Günümüzde yaygın olarak kullanılmakta olan empati sözcüğünün iki kökeni vardır. Bunlar; Eski Yunancadaki “*empathia*” ve Almandaki “*empfindung*” terimleridir (Vincent, 2005: 15; Dökmen, 2008: 367). Yunancada (*en*), “iç, içine, içinde” + (*patos*), “duygu, acı, algılama” köklerinden türeyen (*empathia*) sözcüğü (Alpar vd., 2009: 74; Filiz, 2009: 8; Butler ve Tomazos, 2011: 9) “içsel algılama, içini hissetme, içinde hissetme” anlamıyla kullanılmaktaydı (Ağırman, 2006: 24, Ayten, 2009: 57). 19. yüzyılın sonlarında, *empfindung* sözcüğü Rudolph Lotz, Wilhelm Wundt (Barnes ve Thagard, 1997; Çifçi, 2010: 70; Kumbaroğlu, 2013: 5), Edgar Wind, Robert ve Friedrich Vischer gibi birçok araştırmacı tarafından farklı boyutlarıyla ele alınmıştır (Nowak, 2011: 301). Almandaki “*ein*” ön eki “bir şeyin içine yönelen hareketi, işi, oluşu” gösterirken, “*fühlen*” fiili ise hissetmek anlamına

gelmektedir (Fesbach, 1982: 3; Arnett ve Nakagawa, 1983: 369). Ön ekle beraber kullanıldığında, birisiyle aynı duyguları yaşamak veya bir şeyin içerdiği, vermek istediği duyguları algılayabilmek anlamında kullanılmaktadır (Anar, 2013: 27).

Sanat eleştirmeni Edgar Wind, “einfühlung” kavramın ilk kez 1873 yılında, Robert Vischer tarafından kullanıldığını ifade etmiştir (Gallase, 2003: 175; Wispe, 1987: 19). Vischer “einfühlung” sözcüğünü, vücut formunun ve ruhun obje içine bilinçsiz bir şekilde yansması olarak tanımlamıştır (Balçıklı, 2009: 24). Ancak 1897 yılında, Alman Psikolog Theodor Lipps’in ortaya attığı “einfühlung” sözcüğü ile empati kavramı ilk defa çağdaş kullanımıyla ele alınmıştır (Jahoda, 2005: 151). Lipps “einfühlung kavramını”, “kişinin kendisini karşısındaki bir nesneye yansıtması, kendisini onun içinde hissetmesi ve bu yolla o nesneyi özümseyerek anlaması süreci” olarak tanımlamıştır (Cairns, 1989: 13; Hakansson, 2003: 2; Cohen ve Wheelwright, 2004: 163; Dökmen, 2008: 367). Lipps 1903’de yayınlanan makalesinde; “kişinin nesnelere ilişkin bilgisi, kişinin kendisine ilişkin bilgisi ve kişinin diğer insanlara ilişkin bilgisi” olmak üzere üç tür bilgidен bahsetmektedir. Üçüncü tür bilginin, yani kişilerin diğer insanlara ilişkin bilgiyi elde edebilmesi sırasında da “einfühlung”dan yararlanabileceğini ifade etmiştir (Dökmen, 2008: 367-368).

Yirminci yüzyılın başlarında “einfühlung” 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; Paiva vd., 2005: 243; Lanzoni, 2012: 301). Titchener empati kavramını başkalarının duygularının farkında olma ve bir gözlemci olarak bu duyguları paylaşma olarak tanımlamıştır (Cengiz, 2008: 7). Türkçede “duygudaşlık”, (www.tdk.gov.tr, 2015) “duyarlılık”, “eşduyum” ve “anlayış” kelimeleriyle karşılığını bulan empati sözcüğü (Ağırman, 2006: 24), Titchner’in yapmış olduğu tanımdan önce, “sempati” sözcüğü ile eş anlamlı olarak kullanırken Titchner’den sonra sempati, empatiyi besleyen bir terim olarak kullanılmaya başlanmıştır (Cengiz, 2008: 7).

O yıllarda daha çok bir objenin ya da olayın içine girerek bakmak ve onu algılamak olarak tanımlanan empati (Dökmen, 1988: 156) kavramına ilişkin görüşler zaman içerisinde değişime uğramış ve çeşitlilik göstermiştir (Barnett, 1987: 146; Snow, 2000: 65). 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 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 (Baston vd., 1987: 20; Dökmen, 1988: 156-157).

Günümüzde ise “empati” denildiğinde akla gelen isim, psikoterapi alanında empati kurma becerisiyle ünlenmiş olan Carl Rogers’dır (Brunel vd., 1989: 27; Davis, 1990: 707). Empatiyi çeşitli şekillerde tanımlayan Rogers’ın 70’li yıllarda ulaştığı empati anlayışı günümüzde hala geçerliliğini koruyarak kullanılmaya devam etmekte ve iletişimin kalitesini yükselten temel unsurlardan birisi olarak görülmektedir (Dökmen, 1987: 185, Dökmen, 2008: 157; Aydın, 2009: 75).

Rogers (1957) empatiyi, kişinin karşısındakinin içsel dünyasını doğru olarak algılaması ve onun duygusal unsurlarını da onun kendisiymiş gibi yaşaması olarak tanımlamıştır (Rogers, 1957: 98-99). Rogers (1959) ise empatiyi, insanların ne duyduklarını ve ne yaptıklarını onların açısından ele alması, onların iç dünyalarına girmesi ve bunun empati kuran kişiye görüldüğü gibi kavranması şeklinde açıklamıştır (Ünal, 1972: 79). Rogers’ın empati tanımlarının günümüze yaklaştıkça farklılaştığı görülmektedir. 1970’li yıllarda yaptığı empati tanımı, bugün çoğunluğun üzerinde uzlaştığı tanıma dönüşmüştür (Yalçın, 2011: 30). Rogers empatiyi, “Bir kişinin kendisini iletişim içerisinde bulunduğu kişinin yerine koyarak, yani onun algısal dünyasına girerek, onun o anda yaşadığı duygu (korku, kızgınlık, sevgi vb.) ve düşüncelerine duyarlı olması, onu doğru olarak anlaması, onun hissettiklerini



hissetmesi ve bu duruma verdiği tepkiyi kişinin kendisine iletmesi sürecidir.” şeklinde tanımlamıştır (Rogers, 1975: 4). Rogers’ın yapmış olduğu tanıma göre empati kurulabilmesi için üç temel öge gerekmektedir (Dökmen, 2008: 157-159):

- i. Empati kuracak kişi, karşısındakinin yerine kendisini koymalı ve onun gözüyle, onu bakış açısıyla olaylara bakmalıdır.
- ii. Empati kuran kişi, karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerine karşı duyarlı olmalı ve doğru olarak anlamalıdır.
- iii. Empati kuran kişi diyalog sonunda zihninde oluşan empatik anlayışı, empati kurduğu kişiye iletmelidir.

Rogers’ın anlayışa göre, kişi empati kurabilmek için karşısındakinin rolüne girerek kısa bir süreliğine o kişinin rolünde kalmalı ve sonra bu rolden çıkarak kendi yerine geçmelidir. Kişinin duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlaması da yeterli değildir. Kişi karşısındaki bireyin duygu ve düşüncelerini tam olarak anladığını karşı tarafa ifade etmezse empati kurma sürecini tamamlamış sayılamaz (Dökmen, 2008: 15). Nitekim ilgili çalışmalara bakıldığında, “Rogers öncesi dönem” olarak nitelendirilen 1970’li yılların öncesinde, yapılan empati tanımlarıyla bugün benimsemekte olduğumuz yaklaşım arasında önemli derecede farklılıklar olduğu görülmektedir. 1970 öncesinde empati bir insanın, karşısındaki kişinin herhangi bir durumda ne tür davranışlar göstereceğini önceden ön görmesi anlamına gelmekteydi (Lindren ve Robinson, 1953: 172; Dökmen, 1987: 184). Bu dönemde araştırmacılar empatiyi “insanları tanıma ve insanları anlama kabiliyeti” şeklinde tanımlamaktaydı (Taft, 1955: 3; Ünal, 1972: 71). Bu iki dönem arasındaki temel farklılık, Rogers’ın 1970 öncesinde bilişsel (cognitive) boyutuyla ele alınan empatiye duygusal (affective) boyutu da eklemesinden kaynaklanmaktadır (Dökmen, 1987: 185).

Empati kavramı, sosyal ve davranışsal bilimlerin yanı sıra sanat, eğitim, sağlık, hukuk gibi birçok disiplin için de önem arz eden bir kavram haline gelmiştir (Keskin, 2007: 12). Günümüzde hala 1970’li yılların tanımı kullanılıyor olsa bile, konu henüz kapatılmamış gözükmekte ve yeni tanımlar ortaya atılmaya devam etmektedir (Karkaç, 2013: 27). İlgili alanyazın incelendiğinde empati ile ilgili yapılan pek çok tanıma rastlanmıştır ve yapılan bu tanımlardan bazıları Şekil 2’de verilmiştir.

## Şekil 2. Empati Kavramına Yönelik Yapılan Tanımlar

Yazar Adı	Yıl ve Sayfa Numarası	Tanım
Robert Hogan	1969: 34	Empati, kişinin duygusal durumunu imgesel olarak kavrayarak karşımızdakinin hissettiklerini anlama biçimidir.
Albert Mehrabian ve Norman Epstein	1972: 5	Empati, başkasının duygusal deneyimine karşılık verebilme duygusudur.
Beatrice J. Kalisch	1973: 1548	Empati, kişilerin o andaki duygularını doğru bir şekilde anlayabilmek için, onun iç dünyasına, hayatına girebilme yeteneğidir.
Martin L. Hoffman	1977: 712	Empati, kişilerin duygu ve düşüncelerini imgeleme yoluyla anlayarak benzer tepkiler vermektir.
Daniel C. Batson, Jim Fultz ve Patricia A. Schoenrade	1987: 20	Empati, bir insanın karşısındaki kişinin duygusunu anlayarak bu duyguya uygun karşılık verebilmesidir.
Carol M. Davis	1990: 710	Empati, gözlemlenmiş deneyimlere verilen geri bildirim, tepkidir.
İbrahim Yıldırım	1992: 194	Empati, başka bir insanın duygu ve yaşantıları ile bunların anlamını doğru olarak algılama ve iletme yeteneğidir.
William B. Pithers	1994: 565	Empati, bir insanın bilişsel olarak başkasını onun bakış açısıyla algılayıp, içindeki duyuşsal uyarılmayı hissetmek ve bu algılarla davranışsal tepkiler oluşturmaktır.
Theresa Wiseman	1996: 1162	Empati bir kişinin karşısındakinin içine girerek ve onun yaşadıklarını hayal ederek, onu bütünüyle keşfetme gücüdür.
Marilyn Cram Donahue	1997: 23	Empati, bir başka kişinin ayakkabısını giymek ve onlarla onun gibi hissetmektir.
Jean Decety ve Philip L. Jackson	2004: 73-74	Empati; gözlem, hafıza, bilgi ve akıl yürütmenin başkalarının iç dünyasını (duygu ve düşüncelerini) anlamak için bir araya getirildiği karmaşık bir psikolojik sonuç çıkarma şeklidir.
Yaşar Barut	2004: 3	Empati, bir başkasını ön yargılardan uzak bir tavırla dinlemek, onun duygularını anlamak, onun duygu ve düşüncelerini kendini anlaşılmış hissedene kadar konuşmak ve kişi hakkındaki tespitlerini geri bildirimle desteklemektir.

Biol Alver	2005: 20	Empati, bir insanın karşısındaki kişiyi duygu ve düşüncelerine kendini tamamen kaptırmadan, rol alma ve rol yapma sanatıdır
Cemal Ağırman	2006: 25	Empati, bireyler ve toplumlar arası ilişkileri düzenleyen ve hayatı bütün yönleriyle ele alan bir anlama ve anladığını bir davranışa dönüştürme çabasıdır.
Esmâ Çelik	2008: 259	Empati, kişinin duygu ve düşüncelerinin farkında olmak, onun duygu ve düşüncelerini temsili olarak yaşayarak kendini onun yerine koymak ve onun acısını, sevincini vb. paylaşmaktır.
Üstün Dökmen	2008: 157	Empati, iletişim esnasında kişinin kendisini karşısındakinin yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlamasıdır.
Aynur Pala	2008: 14	Empati, başkasının kendi iç dünyasında düşünebilme, hissedebilme, düşünce ve duygularına cevap verebilmedir.
Kürşat Altınbaş ve arkadaşları	2010: 15	Empati, bir başkasının neler deneyimlediğini, onun düşüncesi çerçevesinde değerlendirerek, onu duygusal olarak anlama ve onun duygularını özümseyebilme yeteneğidir.
Hasan Metin	2011: 179	Empati bir taklit değil, karşınızdaki insanı anlama ve onu kendisi gibi görebilmektir. Ben olsam ne yapardım sorusunun cevabıdır.

Şekil 2’de görüldüğü üzere yapılan empati tanımları yıllara göre farklı anlamlar kazanmış, (Ataşalar, 1996: 11; Gökler, 2009: 78) farklı görüş ve düşüncelerle açıklanmaya çalışılmıştır (Altınoluk, 2014: 7).

Verilen empati kavramı tanımlarının, ilk başta özdeşim (bir başkası gibi duymak, düşünmek ve davranmak) kurmak, daha sonra kişinin duygu ve düşüncesini anlamak ve son tanımlarda da anlaşılabilir duygu ve düşünceleri kişiye iletmek şeklinde gelişme gösterdiği görülmektedir (Ataşalar, 1996: 12). Empati kavramıyla ilgili çok farklı tanımlar olmasına rağmen çoğu araştırmacının üzerinde uzlaştığı üç temel unsur vardır. Bunlar (Decety and Jackson, 2004: 73):

- i. Kişiyeye karşı etkileyici duygusal bir tepki,
- ii. Kişinin bakış açısını anlamayı sağlayan bilişsel kapasite,
- iii. Kişinin duygu ve düşünlerine takiben duygu düzenlemeleri yapmaktır.

İlgili çalışmalar incelendiğinde, empati kavramının ilk olarak bilişsel boyutuyla ele alındığı, yani kişinin karşısındaki tanıması ve onunla ilgili bilgi sahibi olması gerektiği görülmektedir. Ancak daha sonra empatinin duygusal boyutu olduğu da fark edilmiş kişinin karşısındaki tanıması, onun düşüncelerini anlamasının yanı sıra onun duygularını hissetmesi gerektiği de vurgulanmıştır (Hoffman, 1977: 712; Barnett, 1987: 146; Öz, 1998: 32). Son yıllarda ise empati hem bilişsel hem duygusal boyutuyla birlikte ele alınmaya başlanmış, kişinin karşısındaki duygu ve düşüncesini anlaması ve anladığını da karşı tarafa aktarması yani tepki vermesi gerektiği de belirtilmiştir (Dökmen, 1987: 185; Decety ve Jackson, 2004: 74; Mete ve Gerçek, 2005: 12). Empatide, iletişim esnasında danışan kişiye uygun tepki vermek çok önemlidir. Çünkü karşı tarafa doğru tepki verildiğinde kişi kendini anlaşılmalı ve rahatlamış hissedecektir (Satılmış, 2012: 20). Bu nedenle insanları birbirine yakınlaştırma ve iletişim kolaylaştırma özelliğine sahip olan empati, her bireyin edinmesi gereken bir beceridir (Dökmen, 2008: 169; Doğan vd., 2010: 279-280; Ağapınar, 2011: 14; Akkan, 2012: 19).

#### **2.1.2.2. Empati Kavramı ile Karıştırılan Kavramlar**

İlgili yazınlara bakıldığında, empati kavramının tarihsel süreç içerisinde, bir çok araştırmacı tarafından çeşitli tanımları yapıldığı ve zaman zaman bazı kavram ve tutumlarla karıştırıldığı, hatta hem literatürde hem de genel konuşmalarda kavramların iç içe geçtiği ve sıkça birbirinin yerine kullanıldığı görülmektedir (Uzuntaş, 2007: 7-8; Çelik, 2008: 54; Solak, 2011: 41). Sempatı, özdeşleşme, içtenlik, sezgisel tanı gibi birbiriyle bağlantılı kavram tam olarak anlaşılammakta ve sık sık empati kavramı ile karıştırılmaktadır. Bu nedenle empati ile yakın ilişkili olduğu düşünülen kavramlara açıklık getirilmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır (Davis, 1990: 708; Rehber, 2007: 11-12; Cengiz, 2008: 10; Filiz, 2009: 13).

### ***Empati ve Sempati:***

Günlük hayatta empati ile en sık karıştırılan ve birbirinin yerine kullanılan kavram “sempati”dir. Empati ve sempati kavramlarının birbiriyle bağlantılı olmasının nedeni, iki kavramında başkalarının duygusal hayatlarına, deneyimlerine gösterilen tepki biçimleri olmasından ve duygusal unsurlar içermesinden kaynaklanmaktadır (Escalas ve Stern, 2003: 567; Körükçü, 2004: 24).

Sempati sözcüğünün kökeni Eski Yunancadaki “syn” (benzer, aynı) ile “pathos” (hissetme, duyumsama) kelimelerinden türetilen “sympatheia” teriminden gelmektedir. İngilizceye “sympathy” olarak aktarılan ve “birisiyle birlikte acı çekmek” anlamına gelen sempati sözcüğü (Büküm, 2013: 4) ilk olarak David Hume ve Adam Smith tarafından 18. yüzyılın ortalarında, inceleme konusu yapılmış ve kavram sosyal psikoloji alanında irdelenmiştir (Dökmen, 2008: 161). Adam Smith sempati kavramını, kişinin duygusal bir durum yaşayan birisini gözlemlerken ortak duyguları paylaşması ve yaşaması olarak ifade etmektedir. Smith’in ortak duyguları paylaşmaktan kastı, kederli olan birisi için üzölmek, sefil durumdaki bir kişi için ıstırap çekme, başarı elde eden birisi için sevinme, heyecanlanmaktır (Balçıkınlı, 2009: 29-30).

Bir insana sempati duymak demek, kişinin iletişim içerisinde olduğu bireyle aynı duygu ve düşünceleri paylaşmak anlamına gelmektedir (Büküm, 2013: 40). Empati de ise, kişiyle aynı duygu ve düşüncelere sahip olmak gerekmez, önemli olan onun duygularını ve düşüncelerini anlayabilmek ve bunu ona hissettirebilmektir (Dökmen, 2008: 161). Diğer bir ifade ile empati, bir başka kişinin ayakkabısını giymek ve onlarla onun gibi hissetmektir ancak o kişiyle birlikte üzölmek yani sempati duymak değildir (Donahue, 1997: 23).

Sempatide yandaş olmak, sempati duyulan kişinin tarafında olmak esastır. Empatide anlamak söz konusuyken; sempati de kişi karşı tarafça anlaşölmüş olsun ya da olmasın, ona hak vermek söz konusudur (Dökmen, 2008: 161). Sempati, diğer kişinin duygularıyla bilinçli olarak bütünleşme, empati ise diğer kişinin duygularıyla kısa süreliğine geçici olarak bütünleşme anlamına gelmektedir (Escalas ve Stern, 2003: 567).

Sempatide, dertli ve sıkıntılı olan bir bireyin sıkıntılarını hafifletebilmek için, onu yatıştırma çabası vardır. Sempatide duyan kişi karşısında acı çeken kişiyi bir an önce teskin etme çabası içindedir ve bunu yapmadığı zaman suçluluk duyabilir (Öner, 2001: 30). Empatide ise, kişi karşısındakinden ayrı bir birey olduğunun bilincindedir ve karşısındaki kişiyi kendi kimliğini kaybetmeden ve onu yargılamadan anlamaya çalışır (Körükçü, 2004: 24). Sempatide ise kişi kendi kimliğinden uzaklaşmakta yani kendilik bilinci artmak yerine azalmaktadır. Empatide kişi karşısındaki kişi imiş gibi davranmaktadır. Sempatide ise kişinin karşısındaki birey gibi olması esastır (Akbulut, 2010: 38-39; Yılmaz, 2013: 39).

Sempatide duyulan bir kişi, kendisiyle benzer eğilim ve amaçlara sahip olduğunu düşündüğü için kendini bir gruba ait hissetmektedir. Empatide ise kişi kendisinin diğer kişi tarafından anlaşıldığını hisseder. Bu sebeple sosyal etkileşim ortamlarında sempatinin, yüz yüze ve birebir ilişkilerde ise empatinin daha yoğun olarak yaşandığı görülmektedir (Duru, 2002: 56).

### ***Empati ve Özdeşleşme:***

Özdeşleşmeden kişinin, karşısındaki birey gibi olması ve onun gibi davranış göstermesi söz konusudur (Uğur, 2007: 73). Özdeşim, bir kişinin birçok yönüyle bir başka kişiye benzemesi yoluyla ortaya çıkan, otomatik, bilinçsizce işleyen zihinsel bir süreçtir (Gülseren, 2001: 139). Bu anlamda özdeşleşme diğer birey ile güçlü bir duygusal bağ oluşturmak ve onun gibi olma isteğidir. Freud'un ise özdeşimi "empatiye taklitle gidilen bir yol" olarak tanımlamıştır (Katman, 2010: 26-27). Bir diğer tanıma göre ise özdeşim kişinin bir başkasını model alarak kendini biçimlendirdiği bilinç dışı işleyen bir savunma mekanizmasıdır. Kişiliğin gelişiminde özellikle de süper egonun oluşumunda önemli bir rol oynamaktadır. Özdeşim kişinin, başkasının sosyal kimliğini kendi benliğine katması sürecidir. Özdeşimde, kimlik sunan kişi ve o kimliğe özenen kişi olmak üzere en az iki taraf vardır (Akbulut, 2010: 39-40).

Özdeşleşmede kişinin kendi benliği silinerek, karşısındaki kişinin benliğinin yerine yerleşmektedir. Bu bakımdan özdeşleşmede diyalog halindeki kişiler aynı benliği paylaşırken, empati de ise iki kişinin ayrı ayrı benlikleri söz konusudur (Akkoyun 1982: 67; Rehber, 2007: 11-12, Atli, 2008: 16). Kişi, karşısındakiyle

özdeşim kurmaya çalıştığı zaman onun kimliğine dair değerleri ve davranış biçimlerini benimserken, empati de ise kişinin diğerine benzeme çabası yoktur, onu anlama çabası vardır (Duru, 2002: 47, Akbulut, 2010: 39).

Özdeşleşmede kişi karşısındakini kendine model almakta, onun duygu ve düşüncelerini kendine yansıtmaktadır. Özdeşim sürecinde kişi, karşısındakinin bakış açısını kaybederek özdeşimi çerçevesinde değerlendirmeler de bulunabilir ki, bu da taraflı bir yaklaşım tarzıdır. Özdeşim kurmak böyle bir durumda empatiyi zedeleyebilmektedir (Solak, 2011: 43). Sempatik duyulan kişilerle özdeşim kurulabilir ancak empati kurulan kişilerle ise özdeşim kurmak söz konusu olamaz (Uzuntaş, 2007: 10).

### ***Empati ve İçtenlik:***

Empati ile yakın ilişkili olan içtenlik kavramı, empati ile birbirini tamamlamanın yanı sıra bazı farklılıkları da olan iki kavramdır. Empatik anlayış kişinin karşısındakinin iç dünyasına girerek bunu kendi içinde yaşamasıdır. İçtenlik ise bunu yaparken kişinin aynı zamanda kendi duygu ve düşüncelerini algılamak için de çaba göstermesidir (Akkoyun, 1982: 67).

İçtenlik kavramı, bireyin karşındaki kişiye yürekten ve candan davranması, ona karşı açık ve samimi olması anlamında kullanılmaktadır. İçtenlik, bireyin, kendini olduğu gibi açığa vurarak karşısındaki kişi tarafından doğru bir şekilde algılanabilmesidir (Çelik, 2008: 55). İçtenlik, açık ve net olmayı gerektirmektedir. Kişinin kendi içsel dünyasını algılayabilmesi ve bunları karşı tarafla iletişim içerisinde yaşayabilmesini içermektedir (Alçay, 2009: 37).

İçtenlik, empatinin ön şartlarından biridir. İçtenlikte yerine getirilmesi gereken önemli üç adım vardır (Katman, 2010: 31): (i) Kişinin karşındaki insanı tüm kalbiyle dinlemesi, (ii) Kişinin kafasındaki düşünceleri susturup karşındaki insanı tüm benliğiyle algılaması ve (iii) Kişinin karşındaki insanın çıkarı için kendi kişisel çıkarlarından vazgeçebilmesidir.

### ***Empati ve Sezgisel Tanı:***

Empati ve sezgisel tanı kavramları birbiriyle benzerliği olmayan aksine birbirinin karşıtı olan kavramlardır. Sezgi, gerçeğin deneye veya akla dayanmadan, doğrudan doğruya kavranması anlamına gelmektedir (Çelik, 2008: 56). Sezgi empati ile ilişkili bir durum değildir. Aksine zihinsel etkinliklerin hızlı bir şekilde kullanılmasıyla ilgilidir (Gülseren, 2001: 139).

Sezgisel tanı, kişinin gereksinim ve yönelimlerini ortaya çıkarma ve çözümleme yeteneğidir. Burada karşıdaki kişinin duygu ve düşüncelerine bilinçli olarak katılmaktan bahsedilmemektedir. Kişinin yaşantısını gözleme ve gözlem sonuçlarını yorumlama söz konusudur. Empatide ise her türlü yorumlardan ve değerlendirmelerden kaçınılmaktadır. Sezgisel tanıda ise doğrudan doğruya değerlendirme amaçlanmaktadır (Akkoyun, 1982: 67-68). Kavramları benlik durumları açısından ele aldığımızda, empati deneyimleyen bir benliğin, sezgi ise gözlemleyen bir benliğin işlevidir (Buie, 1981: 282).

Empatide kişinin davranışlarını gözlemek ve yorumlamak, o kişiyi anlamak için yeterli görünmemektedir. Ayrıca gözlem sonuçlarını yorumlarken karşıdaki kişiyi etiketleme söz konusu olabileceğinden, sezgisel tanı ilişkiyi engelleyici rol oynamaktadır (Ataşalar, 1996: 15). Empati, duygulara ve düşünsel tanımlara, sezgi ise başarısız olunan ya da tam isabet ettirilen tepkilere yol açar (Metin, 2015: 8). Kohut'a (1995) göre, sezgisel tanı ile elde edilen bilgiler çok güvenilir değildir. Aynı zamanda kişiyi yanıltarak yanlışlıklar yaptırabileceğini de ifade etmiştir (Atli, 2008: 17).

### **2.1.2.3. Empati Kavramı ile İlgili Kuramsal Görüşler**

Ünal (1972: 73) "İnsanları Anlama Kabiliyeti" adlı çalışmasında empati kavramıyla ilgili ortaya atılan üç temel görüşün olduğunu belirtmiştir. Bu görüşler: Çıkarsama Kuramı, Rol Oynama Kuramı, Heyecan Yayılması Olarak Empati'dir. Empati kavramının daha iyi anlaşılabilmesi için bu temel yaklaşımlara açıklık getirilmesi gerekmektedir.



### ***Çıkarsama (Inference) Kuramı:***

Çıkarsama Kuramına göre, bir kişiyi anlamak, onun ortaya koyduğu fiziki ifadeleri ve davranışları yorumlamakla mümkün olacaktır. Birey karşısındaki insanın psikolojik dünyası kendisine kapalı olduğundan, bu yorumlamaları kendi yaşantısına, iç dünyasına göre yapmaktadır. Bireyler kendi iç dünyalarındaki duygu, düşünce ve tecrübelerine, beden veya yüzünlerinin duruş ve hareketlerinin yanı sıra kaslarının gerginlik veya gevşekliğinin de eşlik ettiğini anlar. Böylece kişiler fiziki ifadeleri, iç dünyalarının bir işareti olarak yorumlarlar. Örneğin, bir kişi öfkeli olduğunda kaşlarını çatıyor, etrafındaki insanlara bağırıyor ya da elini masaya vuruyorsa, aynı hareketleri karşısındaki kişinin de yaptığını gördüğünde, onunda öfkeli olduğuna inanır. Buna dayanarak, bireyler, karşısındaki insanda aynı fiziki belirtileri gördüklerinde, kendi tecrübelerinden hareketle, o bireyde de aynı psikolojik durumların olduğunu düşünür. Çıkarsama kuramında, empati bir çeşit yansıtma olarak ele alınmaktadır (Ünal, 1972: 73-74). Burada bahsedilen yansıtma; kişinin kendi duygu, düşünce ve davranışlarını başkalarına atfetmesidir (Mursteyn, 1957: 129). Kısaca, bireyler dış görüntüleri (fiziki ifadeleri) ile iç dünyaları arasında kurduğu bağı, karşısındaki kişiye de atfetmekte ve genelleştirmektedir (Erçoban, 2003: 17).

### ***Rol Oynama Kuramı:***

George H. Mead tarafından geliştirilen “rol alma veya rol oynama kuramı”nın, (Fesbach, 1982: 4) kişinin etrafındaki insanları taklit ederek veya kendini onların yerine koyarak görüş açılarını kavramak, onların tutumlarıyla ilgili beklentiler geliştirmek olduğunu savunmaktadır (Ünal, 1972: 76). Role bürünme bir başkasının duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışmak veya kendisini başkasının yerine koymaktır (Hançer ve Tanrısevdi, 2003: 214).

Mead'in temsil ettiği bu yaklaşım, gözlenebilen şeylerin, fiziki davranışlar olduğunu öne sürmekte ve bu davranışların nasıl yorumlanabileceğini araştırmaktadır. Rol oynama aynı zamanda empatik davranış göstermeyi de mümkün kılmaktadır. Rol oynama yaklaşımına göre, empatik kabiliyetin gelişmesi çocuğun gelişimiyle ilişkilidir. Çocuk, büyük ölçüde taklit yeteneğine sahiptir ve etrafındaki insanların davranışlarını taklit eder. Yeni doğmuş bir çocuk, henüz bir benlik kavramı oluşmamış olduğundan kendisini başkalarından ayırt edemez. İlk önce

annesinin ve çevresindeki insanların davranışlarını taklit eder; daha sonra, kendisini başkalarının yerine koyarak, başkalarının rolünü oynayarak, taklit ederek kendisini, başkalarının gözüyle değerlendirir. Böylece hem kendisi, hem de diğerleri hakkında bir fikir sahibi olacaktır. Başlangıçta çocuğun rol almaları fizikidir, çocuk olgunlaştığında ise zihni rol oynamalar başlayacaktır. Rol alma davranışları karmaşıklaşında, birey genelleştirmeler yaparak, başkalarının kendisi hakkında nasıl bir bakış açısına sahip olduğuna ve kendisine karşı nasıl bir tutum içerisinde olduğuna ilişkin kafasında bir takım kavramlar oluşturur (Ünal, 1972: 76-77; Alver, 1998: 61-62; Erçoban, 2003: 17).

### ***Heyecan Yayılması Olarak Empati:***

Harry Stack Sullivan'ın temsil ettiği bu yaklaşıma göre, doğumdan itibaren çocuğun ona bakan kişi (annesi) ile arasında heyecansal bir bağın olduğunu ve bunun empati olduğunu ileri sürmüştür (Ünal, 1972: 78). Son derece karmaşık bir süreç olan heyecan, kişinin içinde bulunduğu ortamı algılaması sonucunda ortaya çıkan, iç organlarını harekete geçiren, bedeninde ve davranışlarında kendini belirten duygusal bir süreçtir (Çelik, 2008: 57). Sullivan'a göre empati, ona bakan kişi ile çocuk arasında bir bildirişime sebep olur. Çocuk olgunlaşmadan da önce, etrafındaki insanın yüzünün solduğunu, sesinin yükseldiğini, vücudunun titrediğini yahut kalbinin çarptığını ve nasıl bir ruh halinde olduğunu fark edebilir. Sullivan bireylerde empatinin bütün yaşam boyunca devam ettiğini belirtmiştir. Ona göre başka birisinin heyecanının dış belirtilerini algıladığımızda, bizimde içimizde aynı heyecan uyanacaktır. Örneğin, matemli olan bir insanın çığlıkları ve haykırıışları, içimizde üzüntüye sebep olur. Bir çocuğun gülümsemesi bizi sevindirir, ya da korkan bir insanın yüz ifadesi ve tavırları, bizide de korkutur. Karşımızdaki insanın heyecanını yakaladığımız zaman ve kendimizde de bu durumu ifade ettiğimizde onunla empati kurmuş olduğumuzu belirtiriz (Ünal, 1972: 78; Erken, 2009: 55).

### ***Hümanistik (İnsancıl) Kuramı:***

Carl Rogers bu kuramın öncülerinden biridir. Bu yaklaşıma göre empati kuran kişinin başlıca görevlerinden birisi, iletişim süresince gelişen etkileşimlerini ortaya çıkarmak, empati kurulan kişinin deneyimlerine ve duygularını duyarlı olmak ve onu doğru bir şekilde anlamaktır (Rogers, 1975: 4-5). Hümanistik yaklaşımda,

empatik anlayış içerisindeki kişi, özellikle kendisine danışan kişinin subjektif deneyimini fark etmek için çaba göstermektedir. Kişinin empati süreci esnasındaki duyguların içinde kendini kaybetmeden, karşısındakinin duygularını anlaması demektir. Rogers'a göre hümanistik yaklaşım empati kurulan kişinin söylediklerinin ötesine geçmeyi ve ne tür duygular yaşadığını anlamayı kolaylaştırmaktadır (Satılmış, 2012: 25).

Hümanistik yaklaşımı savunanlara göre, bireylerin davranışları öznel gerçekliği içinde ele alınmalı ve bireylerin kararlar alabilen ve seçimler yapabilen bir varlık olduğu unutulmamalıdır. Bu yaklaşım, bireylerin bilinçli seçimleri sonucunda kendi hareketlerini, deneyimlerini değerlendirdiği ve anlamlandırdığı doğrultusunda kişinin anlaşılabilirliği görüşünü ileri sürmektedir (İkiz, 2006: 15)

#### **2.1.2.4. Empatinin Bileşenleri**

İlgili alan yazınına bakıldığında, empati kavramının farklı şekillerde tanımlanmasının yanı sıra empatinin bileşenlerinin ne olduğu konusunda da farklı yaklaşımlar olduğu görülmektedir. Günümüzde en yaygın olan görüş, empatinin bilişsel (cognitive) ve duygusal (affective) olmak üzere iki bileşenden oluştuğu ve bu iki bileşenin birbiriyle etkileşim içerisinde olduğudur (Stephan and Finlay, 1999: 730; Lawrence vd., 2004: 911; Cohen ve Wheelwright, 2004: 164; Muncer ve Ling, 2006: 1112; Wakabayashi vd., 2006: 930, Wied vd., 2010: 98). Bir insanla empati kurmak demek, kişinin bir başkasının düşüncelerini doğru olarak anlaması ve onun duygularını hissetmesidir. Yukarıda yapılan empati tanımında vurgulanan bu iki noktada (duygu ve düşünceleri anlamak ve hissetmek), empatinin temel iki bileşeni oluşturmaktadır. Bunlar empatinin bilişsel ve duygusal bileşenleridir (Dökmen, 1988: 158; Smith, 2006: 3).

Empatinin bileşenleri üzerine yapılan çalışmalarda bazı araştırmacılar empatinin üç bileşeni olduğundan söz ederken (Kurdek ve Rodgon, 1975: 645, Hoffman, 1977: 712-713, Feshbach, 1978: 7-8); bazıları ise dört bileşeni olduğunu ifade etmektedir (Morse vd., 1992: 273, Goldstein ve Michaels (1985) akt. Akçalı, 1991: 19)).

Empatinin bileşenleri Goldstein ve Michaels'in (1985) modeli (bilişsel (cognitive), duygusal (affective), algısal (perceptive), bildirişimsel (communicative)) çerçevesinde ele alınmıştır (Akçalı, 1991: 19).

### ***Empatinin Bilişsel (Cognitive) Bileşeni:***

Empatinin bilişsel bileşeni; başkalarının düşüncelerini, duygularını, niyetlerini ve gereksinimlerini anlamaktan oluşan bir süreçtir (Yüksel, 2004: 351; Caravita vd., 2009: 140). Bu bağlamda; kişinin kendisini karşısındaki bireyin yerine koyarak onun ne düşündüğünü anlamaya çalışması bilişsel nitelikte bir etkinliktir (Dökmen, 2008: 164; Mete ve Gerçek, 2005: 11; Eisenberg and Morris, 2001: 91; Hooker vd., 2001: 101; Hasta ve Güler, 2013: 72). Yani kişinin diğerinin duygularını yaşamak yerine bu duyguları bilişsel olarak anlaması söz konusudur (Alver, 2003: 69).

Empatinin bilişsel bileşeni en iyi rol alma kavramı ile açıklanabilmektedir. Bilişsel rol almak, empati kurulacak kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak yani onun rolüne girerek ne düşündüğünü anlamasıdır. Duygusal rol alma ise bireyin karşısındaki kişinin hissettiklerinin aynısını hissedebilmesi yeteneğidir (Okvuran, 1994: 189). Kısaca “onu anlamak”, “rol almak” bilişsel nitelikte bir empatidir (Pithers, 1994: 565) ve empatinin bilişsel bileşeni duygusal rol almanın ön şartı sayılmaktadır (Dökmen, 2008: 159).

Bilişsel empati, bireyin karşısındakiyle aynı duyguları paylaşmadan onun duygu ve düşüncelerini anlayabilmesidir (Feshbach, 1982: 4). Empatinin bilişsel bileşeni dikkatli gözlem yapmayı ve düşünmeyi gerektirmektedir. Kişinin duygularını ve düşüncelerini sözel ve sözel olmayan ipuçları aracılığıyla anlama becerisini içermektedir (Gültaş, 2007: 16; Karkaç, 2013: 32). Bilişsel empatinin aynı zamanda bireylerin sosyal işlevselliğinde de etkili olduğu düşünülmektedir (Smith, 2006: 16).

### ***Empatinin Duygusal (Affective) Bileşeni:***

Duygu, kişinin iç ve dış dünyadan etkilenmesi neticesinde genel olarak ortaya çıkan “hoşlanma” ya da “acı duyma” şeklindeki tepkilerdir (Çelik, 2008: 58).

Duygusal zekası gelişmiş olan bireyin empati kurmada daha başarılı olduğu ifade edilebilir (Balçıkkanlı, 2009: 29).

Empatinin duygusal bileşeni, bireyin diğer kişinin yaşadığı duyguyu hissedebilmesi ve onun durumuna gereken uygun tepkiyi verebilmesi olarak tanımlanmaktadır (Feshbach, 1982: 4; Wied vd., 2005: 868; Wied vd., 2007: 49; Dereli ve Aypay, 2012: 1250). Guttman'a göre duygusal empati, kişinin karşısındakinin hislerine sempati ile yaklaşması ve onun hisleriyle derin bir şekilde ilişki kurmasıdır (Yüksel, 2004: 351; Özbek, 2005: 569; Koçak ve Önen, 2013: 948).

Genellikle bireyin karşısındaki kişinin duygusunu, onun ses tonu ve yüz ifadesi aracılığıyla (Öner, 2001: 33; Duru, 2004: 47; Erkmen, 2007: 44) doğru bir şekilde hissedebilmekte ve duruma uygun tepkiler vermebilmektedir. Ancak ses tonu, yüz ifadesi gibi ipuçlarının yeteri kadar açık olmadığı durumlarda, kişi karşısındakinin duygusunu hissetmekte ve bu duygusal duruma uygun bir tepki vermekte zorlanabilmektedir. Bu durumda olaylara diğerinin bakış açısından bakabilme yeteneği devreye girmektedir (Büküm, 2013: 36). Duygusal yön, empatik anlayışın önemli bir parçasıdır ve göz ardı edildiği zaman, sadece diğer kişinin yaşantısı tanımlanmış olur (Alçay, 2009: 51). Empatinin hangi aşamasında olunursa olunsun, empatide en önemli unsur "etkin dinleme"dir. Karşıdaki kişi etkin bir şekilde dinlendiği sürece onunla daha kaliteli bir iletişim kurulabilmektedir (Büküm, 2013: 36).

### ***Algısal (Perceptive) Bileşeni:***

Algı, bir şeye dikkati vermek ve o şeyin bilincine varmak anlamına gelmektedir (Çelik, 2008: 62). Empatinin algısal bileşeni, bireyin bir başkasıyla empati kurma sürecindeki ilk basamaktır. Empatide kişi kendini karşısındaki bireyin yerine koymalı, olaylara onun gözüyle bakmalıdır. Her insanın bir algısal yaşantısı vardır. Yani, her bireyin kendine özgü bir bakış açısı vardır. Eğer kişi karşısındaki diğer insanı anlamak istiyorsa, dünyaya onun gözüyle bakmalı ve olayları onun gibi algılamalıdır (Dökmen, 2008: 157-158). Empati kuracak kişi, karşısındaki insanın hareketlerine, jest ve mimiklerine, ses tonuna ve konuşmanın içeriğine ilişkin tüm bilgileri algılamalıdır. Bunları algıladıktan sonra, empati yapacak kişi empatinin

bilişsel ve duygusal süreçlerini yaşarak yaşantıların bildirim aşamasına geçebilir (Akçalı, 1991: 26; Öner, 2001: 32; Erkmen, 2007: 44).

### ***Bildirişimsel (Communicative) Bileşeni:***

Bildirişim, haberleşme ve iletişim anlamına gelmektedir (www.tdk.gov.tr, 2013). Bildirişimsel empati, kişinin empatinin bilişsel ve duygusal bileşeni sürecinde elde ettiği yaşantıları karşıdaki kişiye iletmesidir. Empati, bir kişinin bir başkasının duygularını, düşüncelerini ve algılamalarını kavrayarak, bu anlayışı onu doğru olarak geri iletme becerisidir (Akçalı, 1991: 20; Öner, 2001: 33).

İletişimde kalitenin artışı hususunda, empatik yaklaşımda bilme, duygusama, algılama ve bildirim becerilerinin birbirlerini tamamlayacak şekilde kullanılması önem arz etmektedir (Metin, 2011: 183-184).

### **2.1.2.5. Empati Tepki Basamakları**

Empati kurma çok yönlü bir süreç olduğu için kurulan diyaloglarda kişinin verdiği empatik tepkilerde tamamen başarılı olduğunu ya da tamamen başarısız olduğunu söylemek zordur. Bunun sebebi, insanların farklı zaman ve mekanlarda bir önceki tutumuyla aynı olmayan nitelikte tepkiler gösterebilmesidir. Bazı araştırmacılar bu görüşten yola çıkarak, çeşitli durumlarda verilebilecek empatik tepkileri başarısızdan-başarılıya doğru basamaklar şeklinde sınıflandırmaya çalışmışlardır. Empati basamakları sayesinde, kişiler arasında oluşabilecek empatik iletişimler daha kolay bir şekilde değerlendirilebilmektedir. Ayrıca, kişilere verilen empati eğitiminin sonuçlarını değerlendirmekte mümkündür (Dökmen, 1988: 159).

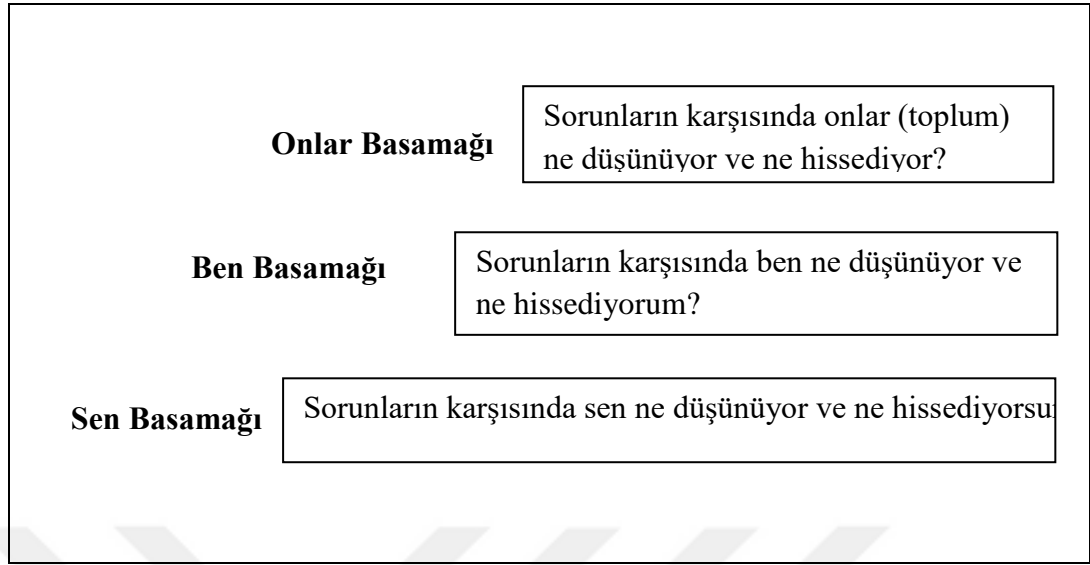
Literatüre bakıldığında az sayıda da olsa bir takım empati tepki sıralamalarının varlığı söz konusudur. Mevcut tepki sıralamaları arasında en tanınmış olanları Truax ve Carkhuff (1967) (9 basamak), ayrıca Hammond ve arkadaşlarının (1979) (7 basamak) ortaya koyduğu basamaklardır (Dökmen, 2008: 173).

Truax ve Carkhuff'ın (1967) tanınmış sıralaması özetle şöyle aktarılabilir (Rogers, 1975: 5-6; Dökmen, 1988: 160; <http://cultureofempathy.com/>, 2013):

1. Basamak: Empati kuran kişi, karşısındaki kişiye ilgisiz ve sıkılmış gözükür ve onun duygularından habersizdir.
2. Basamak: Empati kuran kişi, karşısındaki kişinin duygularını yanlış anlar ve sözünü keser ya da onu yanlış yönlendirir.
3. Basamak: Empati kuran kişi, karşısındaki kişinin ifade ettiği duyguları anlar ve derin duygularıyla ilgilenir ancak onu yeterince kavrayamaz.
4. Basamak: Empati kuran kişi, karşısındaki kişinin yüzeysel duygularını doğru bir şekilde kavrar. Ancak kişi yeterli seviyede empati kurmuş sayılmaz çünkü hala onunla “birlikte” değildir.
5. Basamak: Empati kuran kişi, karşısındaki kişiyi eksik anlamaktadır ancak bu durum aralarındaki iletişime zarar vermez.
6. Basamak: Empati kuran kişi, karşısındaki kişinin mevcut duygularını ve maskelenmiş duygularını fark eder. Ancak kişinin maskelenmiş duygularını yanlış yorumlar ve onu tam olarak kavrayamaz.
7. Basamak: Empati kuran kişi, karşısındaki kişinin duygularının tam olarak farkındadır ancak kişiye verdiği tepkiler, onun kendisi hakkındaki bilgilerine fazla bir şey eklemeyebilir.
8. Basamak: Empati kuran kişi, karşısındaki kişinin duygularını doğru bir şekilde anlar. Hatta karşısındakinin bile farkında olmadığı duyguları kavrar ve bunu ona iletir. İletişim esnasında empati kuran kişinin hata yaptığı durumlar olur ancak bunu hemen düzeltir.
9. Basamak: Empati kuran kişi, karşısındaki kişinin tüm duygularını, bütün derinliğiyle, şüpheye yer vermeyecek şekilde kavrar ve bu durumu ona etkili bir şekilde iletir.

Üstün Dökmen (1988) “Empati’nin Yeni Bir Modele Dayanılarak Ölçülmesi ve Psikodrama ile Geliştirilmesi” adlı çalışmada söz konusu empati tepki sıralamalarına ilişkin kişisel eleştirilerini ve diğer araştırmacılar tarafından da yapılan eleştirileri de belirterek bu alanda yeni sıralamalara ihtiyaç olduğunu dile getirmiştir. Dökmen’in (1988: 171) aşamalı empati sınıflandırmasına göre empatinin üç temel basamağı vardır.

### Şekil 3. Aşamalı Empati Sınıflandırması



**Kaynak:** DÖKMEN, Üstün. (2008). Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati. 53. Basım. İstanbul: Remzi Kitabevi, s.174.

Şekil 3'te görüldüğü üzere bu basamaklar, Onlar Basamağı, Ben Basamağı ve Sen Basamağı'dır. Bu basamaklar kendi içerisinde "Duygu" ve "Düşünce" olmak üzere iki alt basamaktan oluşur. Aşamalı empati basamaklarının ne anlama geldiğini aşağıdaki gibi özetleyebiliriz (Dökmen, 1988: 171; Dökmen, 2008: 173-174):

#### ***Onlar Basamağı:***

Bu basamakta empati kuran kişi, karşıdaki kişinin kendisine anlattığı problem üzerinde yoğunlaşmaz, onun duygu ve düşüncelerine dikkat etmez. Aynı zamanda bu probleme ilişkin kendi duygu ve düşüncelerinden de söz etmez. Kendisine anlatılan problemi dinleyen kişi, karşıdaki bireye verdiği geribildirim o ortamda bulunmayan üçüncü şahısların yani toplumun genel görüşlerini dile getirir. Örneğin, parasını israf ettiği için sızlanan bir kişiye 'ayağını yorganına göre uzat' diyen bir kişi bu sözleriyle toplumun o konuya ilişkin genel görüşlerini belirtmektedir. Bu diyalogta iki tarafında kendine dair görüşleri yer almamaktadır.

#### ***Ben Basamağı:***

Bu basamakta empati kuran kişi, ben merkezidir. Karşıdaki kişinin anlattığı problem üzerine düşünmek yerine onu eleştirir ve ona akıl verir. Bazen de empati kuran kişi, karşı tarafa kendi problemlerinden söz etmeye başlar. Örneğin,



empati kuran kişi bu basamakta sorununu dile getiren kişiye ‘Üzıldüm, aynı dert bende de var’ diyerek kişiyi problemiyle baş başa bırakır. Ben basamağında, empati kuran kişi, karşısındaki bireyi bir ölçüde rahatlatılabildiği için onlar basamağına göre daha kaliteli tepkilerin varlığı söz konusudur. Ancak bu basamak düzeyinde empati kuran kişiler, bilişsel ve duygusal açıdan karşısındaki insanın rolünü alamadığı için yeterli düzeyde empati kurmuş sayılmazlar.

### ***Sen Basamağı:***

Bu basamakta empati kuran kişi, karşıdaki kişinin rolüne girer ve olaylara onun gözüyle bakar. Empati kuran kişi kendisini karşısındakinin yerine koyarak onun duyguları ve düşünceleri üzerine odaklanır ve onun ne düşündüğünü ve hissettiğini kavramaya çalışır.

Üstün Dökmen, empati kuran bir kişinin verebileceği üç temel tepki basamağını kapsayacak şekilde, alt empati basamakları (10 basamak) geliştirmiştir. Bu basamakları, en başarılı empati basamağından en başarısız empati basamağına doğru sıralamıştır (Dökmen, 1988: 172-173; Dökmen, 2008: 175-176) .

1. Kişi bir takım genellemeler yapar ve karşısındaki bireye dinlediği probleme ilişkin olarak toplumun neler hissedebileceğini dile getirir. ***(Onlar Basamağı)***
2. Problemi dinleyen kişi, problemini anlatan kişiyi eleştirir ve yargılar. ***(Ben Basamağı)***
3. Kişi problemini anlatan bireye akıl verir ve ona ne yapması gerektiğini söyler. ***(Ben Basamağı)***
4. Kişi problemini anlatan bireye teşhis koyar. ***(Ben Basamağı)***
5. Kişi problemini anlatan bireye, benzer sorunun kendisinde de bulunduğunu söyler. ***(Ben Basamağı)***
6. Kişi dinlediği soruna yönelik olan kendi duygularını, karşısındaki bireye sözel olarak ya da davranışla ifade eder. ***(Ben Basamağı)***
7. Kişi karşısındakinin sözlerini tekrar etmeden onu anladığını ve desteklediğini belirtir. ***(Sen Basamağı)***
8. Kişi kendisine anlatılan problemi irdeler ve probleme ilişkin sorular sorar. ***(Sen Basamağı)***

9. Kişi kendisine iletilen mesajı özetler ve karşısındakinin yüzeysel duygularını da bu mesaja ekler. (**Sen Basamağı**)
10. Kişi, kendisini karşısındakinin yerine koyarak, onun duygularını ve düşüncelerini derinlemesine fark eder ve bu durumu ona iletir. (**Sen Basamağı**)

En kaliteli empati tepkileri yalnızca son dört basamağa (Sen Basamağı) ilişkin olarak ortaya çıkmaktadır. Son dört basamaktan öncekiler, kaliteli empatik iletişim kurmaya giden basamaklar olarak görülebilir (Dökmen, 2008: 176).

#### **2.1.2.6. Empati Eğitimi**

İnsanların sosyal hayata uyum sağlayabilmeleri, kişilerarası ilişkilerinde sorunsuz, sağlıklı bir iletişim kurabilmeleri ve birbirlerini anlayabilmeleri için empatiyi bir yaşam felsefesi haline getirmeleri gerektiği düşünülmektedir (Ekinci, 2009: 19; Kortan, 2010: 22; Aydın ve Açar, 2013: 301; Ulus, 2015: 41). Bazı insanlar iletişimlerinde empatik etkileşim içerisinde olabiliyorken bazıları nasıl empatik olmamaktadır? Bu noktada “Empati sonradan öğretilir mi?” soru akla gelmektedir (Okvuran, 1994: 188).

Empatinin doğuştan gelen bir yetenek olduğunu ileri süren araştırmacıların yanı sıra empatinin sonradan öğrenilebileceğini kabul eden görüşlerde söz konusudur. Bir yetenek, kişilik özelliği olarak görülen empati sonradan öğretilemez, ancak eğitim ile bireylerdeki var olan empati yeteneğinin geliştirilebileceğine inanılmaktadır (Rogers, 1975: 9; Davis, 1990: 710; Öz, 1998: 33; Stephan ve Finlay, 1999: 732; Akkoyun, 1982: 64; Körükçü, 2004: 37; Alver, 2005: 20; Çakır, 2015: 35).

Günümüzde empati eğitimi, iletişim becerisi eğitimi olarak verilmektedir. Empati kurma becerisi genel iletişim becerileri unsurlarından birisi olarak görülmektedir (Dökmen, 1988: 166, Alçay, 2009: 72). Empati eğitiminin amacı, insanların daha sağlıklı diyaloglar kurabilmeleri için gerekli olan empati kurma becerilerini geliştirmektir. Yapılan eğitimlerde, empati kurma aşamasında gerekli olan duyguları tanıma, yorumlama ve adlandırma gibi duygusal ve bilişsel

yeteneklerin geliştirilmesi amaçlanmaktadır (Halıcıoğlu, 2004: 17; Yüksel, 2004: 344; Ural, 2010: 53).

İlgili literatüre bakıldığında, empati kurma becerisinin eğitim ile geliştirilebilecek bir özellik olduğu sonucuna varan pek çok araştırmanın (Fine ve Therrien, 1977: 755; Yıldırım, 1992: 91; Stephan ve Finlay, 1999: 740; Wikström, 2001: 24) yanı sıra verilen empati veya iletişim eğitimlerinin, empati kurma becerisine herhangi bir etkisi olmadığını gösteren araştırmalar da (Hodges, 1991: 1298; Dökmen, 1988: 182; Mete ve Gerçek, 2005: 16; Yurttaş ve Yetkin, 2003: 11) söz konusudur. Empatik becerinin eğitim ile bireylere öğretilebileceğini ileri süren araştırmacılar, bu eğitimin verilebilmesi amacıyla çeşitli empati eğitim programları geliştirmişlerdir (Yılmaz, 2003: 39-40; Balçıkınlı ve Yıldırım, 2011: 54).

Empati eğitimiyle ilgili farklı meslek gruplarına yönelik olarak pek çok araştırma da yapılmıştır. Örneğin, hemşirelere (Çelik, 2008; Brunero vd., 2010) avukatlara (Barkai ve Fine, 1983) öğrencilere (Kalliopuska, 1992; Dökmen, 1987; Şahin ve Özbay, 199: 75; Yüksel, 2004; Alver, 2005; Karaca vd., 2013) yönelik empati eğitimi çalışmaları bulunmaktadır. Yine aile içi ilişkiler ve duygusal (romantik) ilişkiler konusunda ve evlilik danışmanları tarafından çiftlere yönelik verilen empati eğitimi programları ve bu eğitimlerin etkisini gözlemleyen araştırmalarda yapılmıştır (Long vd., 1999; Angera ve Long, 2006; Kışlak ve Çabukça, 2002).

Başlangıçta empati eğitimi ile ilgili araştırmalar daha çok yetişkinler üzerinde yapılmıştır. Ancak kaliteli kişilerarası ilişkiler kurmak için gerekli olan empati becerisi sadece yetişkin bireylerin sahip olması gereken bir beceri değildir. Çocukların da, hem içinde buldukları dönem hemde ileriye dönük ilişkileri için empati becerisine ihtiyaçları vardır. Bu nedenle çocuklara yönelik empati becerilerini artırmaya ilişkin eğitim programları geliştirilen çalışmalar da yapılmıştır (Kumbaroğlu, 2013: 16). McGee ve Wilson'a (1984) göre empati eğitimi verilen çocuklar okuldaki ilişkilerinde daha az saldırganlık gösteren davranışlar sergiledikleri saptamıştır (Dökmen, 1987: 189). Mehrabian ve Epstein'de (1972: 531-533) çalışmalarında empati becerisi ile saldırganlık arasında negatif bir ilişki bulmuştur. Bu noktada çocuklara küçük yaşlardan itibaren verilecek olan empati eğitimi önem arz etmektedir. Empatik davranışların gelişmesinde ilk temellerin evde

atıldığı dikkate alındığında ailelerin bu konuya verecekleri önem empati eğitimi açısından yararlı olacaktır (Kortan, 2010: 22). Anne ve babalar çocuklarına sürekli tavsiyelerde bulunuyorsa, bu durum onların eğitim politikalarının yanlış olduğu ve üst seviyelerde empati kurmadıkları şeklinde yorumlanabilir. Anne ve babaların da empati eğitimi almaya ihtiyaçları vardır. Empati eğitiminden yararlanmak, anne ve babaların çocuklarıyla olan ilişkilerinde aralarındaki yaşadıkları çatışma durumlarını azaltmada etkili bir yol olabilir (Dökmen, 1987: 202-203).

Empati, kişilerarası iletişimi kolaylaştıran ve insanların birbirine yaklaşmasını sağlayan bir özelliğe sahiptir. Bu nedenle empati eğitiminin alınması herkes için yararlı olacaktır ancak özellikle belirli alanlarda ve insanlarla yoğun iletişimde bulunmayı gerektiren meslek gruplarındaki insanların (hemşireler, psikiyatristler, psikologlar, danışmanlar, tıp öğrencileri, öğretmenler, ticaret alanında çalışanlar, yöneticiler, evli çiftler) bu tür bir eğitime özellikle ihtiyaç duydukları vurgulanmaktadır (Dökmen, 1988: 166; Alçay, 2009: 74). Bu nedenle empatik becerilerini arttırmak amacıyla çeşitli meslek gruplarına empati eğitimi verilmektedir (Ağırman, 2006: 27; Yiğit ve Deniz, 2012: 80).

Empati becerilerinin geliştirilmesinde yararlanılan çeşitli yöntemler söz konusudur. Empati eğitiminde kullanılan bu teknikler “Didaktik (Didactic)”, “Yaşantısal (Experiential)”, “Modelden Öğrenme (Modeling)” ve “Rol Oynama (Role Playing)” olmak üzere dört grupta ele alınmaktadır. Bunlar (Dökmen, 1988: 167; Yurttaş, 2001: 16; Yılmaz, 2003: 43-44; Uygun, 2006: 12-13):

**Didaktik Eğitim Tekniği:** Bu teknikte empati eğitimi alan bireye, eğitimi verecek uzman tarafından sağlıklı iletişim ve empati konusunda kavramsal bilgiler verilmektedir.

**Yaşantısal Eğitim Tekniği:** Bu teknikte, empati eğitimi alan bireyin, bir başkası ile gerçekleştirdiği diyalog, bir bant ya da video aracılığıyla izlenir ya da eğitimi veren uzman, kişinin iletişim esnasındaki davranışlarını gözlemleyerek yorum yapar ya da eleştirir.

**Rol Oynama Tekniği:** Bu teknikte, empati eğitimi alan kişi bazen kendisi olarak, bazen de karşısındaki bireyin rolüne girerek iletişim kurmaktadır. Kişi karşısındaki bireyin rolüne girerek, olaylara onun gözüyle bakar ve onun duygularını,

hislerini hissetmeye çalışır. Bir başkasının rolüne bürünerek empati kuran birey, yaşadığı bu tecrübe ile kendisini tanımış ve farkındalığını arttırmış olur (Kızılyar, 2010: 9). Empatik davranış, “rol alma”, “diğerinin bakış açısıyla bakma” olarak tanımlandığından bu teknik, empati eğitiminde etkili bir yaklaşım olduğu düşünülmektedir.

**Modelden Öğrenme Tekniği:** Bu teknikte empati eğitimi alan kişi, empati eğitimi veren uzmanı kendisine model olarak almaktadır. Uzmanın model alındığı bu teknikte kişi, uzmanın başka bir kişi ile gerçekleştirdiği diyalogu doğrudan veya video aracılığıyla gözlemleyerek empati kurmayı öğrenir.

Empati eğitimi programlarında, bu tekniklerden biri tanesi kullanılabilceği gibi, birkaçı bir arada da kullanılabilir. Cottle (1987) empati eğitim teknikleri ile ilgili çalışmasında didaktik anlatım, model alma ve yaşantısal eğitim tekniklerinin bir arada kullanıldığı programların bunlardan sadece bir tekniğin kullanıldığı programlara göre daha verimli ve etkili olduğunu belirtmiştir (Yılmaz, 2003: 44).

### **2.1.2.7 Empati ile İlişkisi Araştırılan Değişkenler**

İlgili alan yazınına bakıldığında, günlük hayatımızı bir çok yönüyle etkileyen empati becerisinin, çok sayıda değişken ile incelendiği ve arasında ilişki bulunduğu görülmektedir.

Cinsiyet, empatik becerinin bireylere göre farklılık gösterdiği değişkenlerin en önemlilerinden birisidir. Cinsiyete değişkeninin incelendiği araştırmalarda kadınların empatik becerilerinin, erkeklerin empatik becerilerinden daha yüksek olduğu görülmektedir (Davis, 1980; Myyry ve Helkama, 2001; Öner, 2001; Duru, 2002; Jolliffe ve Farrington, 2006; Rehber, 2007; Wied vd., 2007; Akbulut ve Sağlam, 2010; Whalen, 2010, Waal, 2014: 328) . Bunun nedeni, çocuğun cinsiyetine göre yetiştirilme tarzlarındaki farklılıktan kaynaklandığı söylenmektedir. Kız çocukları, erkeklere göre daha anlayışlı ve uyumlu olması hususunda çevresi tarafından yönlendirilmektedir. Bu sebeple, erkek çocukları, kendilerini başkalarının yerine koyma ve duygularını ifade etme becerisi kızlara göre daha azdır (Rehber, 2007: 15; Rehber ve Atıcı, 2009: 339-340, Waal, 2014: 328). Erkeklere duygularını

belli etmenin “erkekliğe yakışmaz” olduğu öğretilirken, kızlar ise duygularını çevrelerindeki insanlara göstermeleri konusunda aileleri tarafından cesaretlendirilmektedir (Küçükkaragöz vd., 2011: 94-95). Yapılan bazı araştırmalarda da cinsiyete göre farklılık elde edilememiştir (Dökmen, 1987; Tanrıdağ, 1992; Alisinanoğlu ve Köksal, 2000; Ercoşkun vd., 2006; İşcen, 2006; Genç ve Kalafat, 2008). Kız ve erkek çocuklarının yetiştirilme tarzları, kültürden kültüre farklılık göstermektedir. Bundan dolayı, kültürün ve toplumun değerlerine ve yetiştirilme tutumlarına uygun olarak cinsiyet değişkeni farklılık göstermektedir (Çetin ve Aytar, 2012: 480-481).

Yaş değişkenine görede bireylerin empati becerileri farklılık göstermektedir. Yaş ilerledikçe bireyler daha fazla deneyim kazanacaklarından hareketle ilerleyen yılların empatik eğilimi arttırıcı özelliği olduğu düşünülmektedir. Yaş ilerledikçe bireyler, ben merkezilikten uzaklaşarak karşılardaki diğer insanlara karşı iletişime daha açık olacakları belirtilmektedir (Kapıkıran, 2007: 34). Bazı araştırmacılar empatinin, bebeklikten başlayıp yetişkinliğe doğru yükselme gösterdiği ve yetişkinlerde empati kurma becerisinin en üst düzeyde olduğu yönünde görüş sahibidirler. Eisenberg (1982) empati kurma becerisinin gelişiminin birdenbire olmadığını ve yaş ilerledikçe geliştiğini, bazı araştırmacılar da, empatinin koşullar içerisinde kazanılacağını ifade etmiştir (Rehber, 2007: 14; Karakoyun, 2011: 13; Çelik ve Çağdaş, 2010: 32; Atli ve Kutlu, 2011: 45). Yaş değişkeninin ele alındığı bazı araştırmaların sonuçları empati beceri açısından farklılık gösterirken (Pişmişoğlu, 2007; Çıtak, 1998; Durmuşoğlu, 2011), bazı çalışmalarda yaş önemli bir farklılık arz etmemektedir (Yurttaş, 2001; İşcen 2006).

Eğitim değişkenini ele aldığımızda bu konuda farklı görüşlerin olduğu görülmektedir. Bazı araştırmacılar empatinin doğuştan gelen bir beceri olduğunu ileri sürerken (Rosetree, 2007: 19) bazı araştırmacılar da empati kurma becerisinin sonradan öğrenilebileceğini düşünmektedir. Empatinin eğitim ile öğrenilebileceğini düşünen araştırmacıların çalışmalarından hareket ettiğimizde, eğitim düzeyi yüksek olan bireylerin, kişilerarası ilişkilerinde daha bilinçli oldukları ve karşılaştıkları problemlerle baş etmede daha başarılı olabilecekleri düşünülmektedir (Yılmaz, 2011: 30). Özellikle bazı uzmanlık gerektiren mesleklerdeki bireylerin lisans eğitimi boyunca aldıkları dersler (iletişim ve psikoloji vb.) söz konusu meslek gruplarındaki bireylerin empatik kurma becerilerinin daha yüksek olmasını sağlamaktadır (Atli ve

Kutlu, 2011: 47-48). Yapılan araştırmaların bulgularına bakıldığında, eğitim seviyesinin yükseldikçe empatik eğilim düzeyinin de yükseldiği görölmektedir (Sevimligöl, 2002; Tutuk vd., 2002; Halıcıoğlu, 2004).

Bireylerin ekonomik durumlarında empati kurma becerilerine etki eden önemli değişkenlerden birisidir. Gelir durumu yüksek olan bireylerin empati kurma becerileri gelir durumu düşük olan bireylere göre daha yüksek düzeyde olduğu düşünölmektedir. Bu durum, ekonomik sıkıntısı olmayan ve kendi ihtiyaçlarını karşılayabilen bireylerin çevresindeki insanları daha rahat algılayabilmeleri ve karşısındaki kişi ile olan ilişkisine daha fazla yoğunlaşabilmesinden kaynaklandığı ifade edilmektedir. Çünkü bireyler için başkalarıyla paylaşım ve yardımlaşma içerisinde olmak, kendi sorunları çözümledikten sonra daha kolay olmaktadır (Pala, 2008: 21; Atli ve Kutlu, 2011: 51-52). Sosyo ekonomik durumu yetersiz olan birey, temel ihtiyaçlarını karşılayamadığından yaşamdan doyum alamamakta ve bu durumunu ilişkilerine gerginlik, sinirlilik ve tedirginlik şeklinde yansıtmaktadır (Çetin ve Aytar, 2012: 481).

Medeni durumda empatik beceriye etki eden değişkenlerden biridir. Yapılan araştırmalarda evli bireylerin aile içi sorumluluklarıyla birlikte artan iş yükleri nedeniyle empatik eğilimlerin daha düşük olduğunu düşünölmektedir. Bunun sebebi evli olan bireylerin çoğunlukla çocuklarıyla ve ev işleriyle ilgilenmek durumunda olmalarından dolayı çevreleriyle olan ilişkilerine çok fazla yoğunlaşamamalarından ve zaman ayıramamalarından kaynaklandığı ileri sürölmektedir (Atli ve Kutlu, 2011: 47). Yapılan bazı araştırmalar bu görüşle paralellik gösterirken (Sevimligöl, 2002) bazı araştırmalarda evli ve bekarlar bireylerin empati becerileri arasında bir fark bulunamamıştır (Alver, 2003; İşcen, 2006)

Empati, bireyin meslektaki başarısını ve mutluluğunu etkileyen önemli bir faktör olduğu görölmüştür (Yılmaz, 2011: 30). Bireylerin ilgi duydukları alanlarda çalışmaları bir başka deyişle mesleğini isteyerek seçmeleri, mesleğe ilgi duymalarını ve böylece mesleğin gerektirdiği beceri ve tutumları gösterebilmelerini kolaylaştıracaktır. Bu da hem mesleki hayatlarında başarıyı yakalamalarını hem de daha empatik olabilmelerini sağlayacaktır (Çelik ve Çağdaş, 2010: 35).

### 2.1.2.8 Empatik Eğilim ve Empatik Beceri Kavramı

Dökmen (2008) empatiyi, empatik eğilim (EE) ve empatik beceri (EB) olmak üzere iki yönüyle incelemiştir. Empatik eğilim doğuştan gelme bir özellik olarak ele alınırken empatik beceri ise daha işlevsel bir anlam taşımaktadır (Akar, 2014: 22).

Empatik eğilim, empatinin duygusal bileşenini oluşturmakta ve bireyin kişilerarası ilişkilerinde empati yapabilme potansiyelini göstermektedir (Mete ve Gerçek, 2005: 16; Kapıkıran, 2007: 40). Empatik eğilimli olan kişilerde duyguları anlama ve duygusal yaşantılardan etkilenme söz konusudur (Sabancıoğulları vd., 2007: 1). Empatik eğilim bireyin doğumuyla birlikte erken yaşta başlayan ve gelişebilen bir özelliktir. Empatik eğilimi yüksek olan bir birey, karşısındaki kişiyi anlama çabası içerisinde olduğundan bu süreçte daha yapıcı davranabilir. Yaşanan çatışma durumlarında yalnızca kendisini değil karşısındaki insanıda düşünerek hareket eder (Rehber ve Atıcı, 2009: 339). Empatik eğilimi yüksek olan bireyler daha fazla yardım etme davranışı göstermektedir. İnsanların yardım davranışını daha fazla gösterdikleri belirtilmektedir. Bireylerin yardım edicilik seviyesini belirleyen empatik eğilime sahip olmak uzun bir süreç gerektirmektedir (Yiğitbaş vd., 2013: 8). Yüksek seviyede bir empati için bireyin doğuştan yardımsever bir kişilik özelliğine sahip olmasının ve eğitim almasının gerekli olduğunu dile getiren araştırmacıların varlığı söz konusudur ancak bazı araştırmacıların görüşleride empatik eğilimin bir kişilik özelliği olduğu ve eğitimle önemli derecede değiştirilemeyeceği yönündedir (Erkmen, 2007: 45).

Rogers (1983) empatik eğilimi sosyal duyarlılık olarak tarif etmiştir (Akkoyun, 1982: 64). Sosyal duyarlılığa sahip olan bireyler empatiyi kolayca öğrenerek empatik olabilmektedirler. Empatik eğilim doğuştan gelen bir kişilik özelliği olsa da, mesleki eğitim sırasında ve mesleki çalışmalara da bireylere kazandırılmalıdır (Öz, 1998: 33, Özmen, 2010: 28).

Kişilerarası ilişkilere etkileyen önemli bir iletişim ögesi olan empatik beceri ise, bireyin kendisini karşısındakinin yerine koyup onun duygu ve düşüncelerini doğru bir şekilde kavraması ve bunu ona bir geribildirim ile karşısındakine iletmesidir (Ercoşkun vd., 2006: 208; Cevahir vd., 2008: 5). Birey gerçekten empati yapma becerisine sahipse, karşısındaki kişiyi aktif olarak dinlemesi, duydukları



üzerinde kafa yorması, onun ne söylediğini gerçek ve doğru bir şekilde değerlendirmesi gerekmektedir (Yiğitbaş vd., 2013: 8).

### **2.1.2.9. Empatinin Günlük Yaşantıdaki Önemi ve İletişimdeki Yeri**

Empati kavramı günümüzde psikiyatri ve psikoloji alanında vazgeçilmez bir yere sahiptir. Ancak empati becerisine sahip olmak sadece psikiyatri ve psikoloji alanında değil, günlük yaşamın her alanında önem arz eden gerekli bir davranıştır (Dökmen, 1987: 185; Durmaz, 2004: 64, Ercoşkun vd., 2006: 208). İnsanlar, başkaları tarafından iyi anlaşılma isterler (Kaya ve Siyez, 2010: 113). Kendileriyle empati kurulduğunda, diğer insanlar tarafından anlaşılma ve değer görmek bireye kendini iyi hissettirmektedir (Okvuran, 1994: 188; Yüksel, 2004: 343; Yiğit ve Deniz, 2012: 76). Empati, aynı zamanda empatiyi kuran kişi için de önemlidir. Empatik becerileri yüksek düzeyde olan bireylerin yani diğer insanlara yardım eden kişilerin, etrafındaki insanlar tarafından sevilme olasılıkları daha yüksektir (Alisinanoğlu ve Köksal, 2000: 11; Duru, 2002: 22; Tutar, 2003: 101; Koçak ve Önen, 2013: 949; Sülün, 2013: 60).

Empati, kişiler arasında yardımlaşmayı artıran ve bireyin sosyal yönünü geliştirici olumlu etkilere sahiptir (Yılmaz ve Akyel, 2008: 28). Empatinin yokluğu ise antisosyal davranışlara sebep olur (Ağırman, 2006: 26; Demir, 2012: 109). Empati yeteneği ile bireylerin başkalarının duygusal tepkilerini doğru yorumlaması ve doğru sosyal davranışlar seçmesi mümkün olur (Dereli ve Aypay, 2012: 1249-1250) ve bireyler bencillikten uzak davranışlar sergilerler (Rosetree, 2007: 18).

Bireyin karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerini algılamasına yardımcı olan empati, genel iletişim kabiliyetinin önemli bir ögesidir (Çetin ve Aytar, 2012: 474). İletişim kalitesinin artması empati becerisinin seviyesi ile doğru orantılıdır. İletişimde kalite artışı, iletilmek istenilen mesajın içeriğinin iyi anlaşılmasına ve mesajın kaynağına inilebilmesine bağlıdır (Yiğit ve Deniz, 2012: 77).

Yalın, güven dolu ve geleceğe dönük diyalogların kurulabilmesinde empatik eğilim oldukça önemlidir. Empatik eğilimin olduğu bir iletişimde birey, yargılanmadan dinlendiği ve kabul edildiği için kendisinin değerli olduğunu

hissetmektedir (Dereli ve Aypay, 2012: 1249-1250). Empatik beceri düzeyi düşük olan bireylerin girdikleri iletişimlerde yanlış anlaşılmalara olabilmektedir, ayrıca bireylerin birbirlerini incitmeleri de söz konusudur (Çetin ve Aytar, 2012: 474; Küçükkaragöz vd., 2011: 90).

Empatik eğilim ve beceri düzeyleri yüksek olan kişilerin çevrelerindeki insanlarla olan iletişimi yüksek düzeydedir (Yiğitbaş vd., 2013: 8). Toplumun huzuru ve insanların sosyal hayata uyum sağlayabilmeleri için bireylerin birbirleriyle sağlıklı/kaliteli iletişim kurabilmeleri gerekmektedir (Derman, 2013: 1369). İlişkilerdeki yüzeysellikler, bireyin kendisine ve topluma yabancılaşmasına neden olabilmektedir. Kişilerarası diyaloglarda yaşanan iletişim sorunları, çevresel koşullardan ve kişisel özelliklerden kaynaklanmaktadır (Alisinanoğlu ve Köksal, 2000: 11-12).

Empati kurma becerisi, hayatın tüm alanlarında (karı-koca ilişkileri, ebeveyn-çocuk ilişkileri, alışverişte, yönetimde) karşımızdaki kişilerle psikolojik iletişim kurmada gerekli olmaktadır. Çünkü empati sosyal ilişkileri yönlendiren ve toplumun dokusunu koruyan önemli ve gerekli bir beceridir (Ağırman, 2006: 25). Empati çoğu iletişim sorunlarının ortaya çıkmasına engel olduğu gibi yaşanan çatışmaların da çözümlenmesine olanak sağlamaktadır (Baştuğ, 2009: 222). İletişim engellerinden biri olan kişilerarası çatışma günümüzde sıkça yaşanan bir sorundur. Genelde insanlara olumsuz tutum sergileyen bireylerin çatışmaya girme eğilimleri daha yüksek olduğundan, bu kişilerin empati kurma düzeylerinin daha düşük olduğu belirtilmektedir (Öztürk vd. 2004: 24; Rehber ve Atıcı, 2009: 324; Metin, 2011: 182; Hasta ve Güler, 2013: 72).

Etkili iletişim/empati kabiliyeti, her türlü meslek alanındaki insan ilişkilerini kolaylaştırıcı bir özelliğe sahiptir. Özellikle insanlarla yoğun ilişkilerin yaşandığı ve birçok insanın bir arada olmasını gerektiren meslek alanlarında, çalışanların etkili iletişim becerilerine sahip olması önemlidir (Uğurlu, 2013: 52). Grup iletişimlerinde kişilerarası iletişimden farklı olarak ortak bir yapının varlığı söz konusudur. Bilgi alışverişinde ve duygu paylaşımında bulunan üyelerle olan iletişimde empati devre dışı bırakılırsa, grupta olan bireyler empatik davranmayan kişiyi grup dışına itecek bir tepki gösterebilir ve grup dağılır. Grup içerisinde iletişim özgürlüğü sağlanırsa sorunlar çözüm yoluna kavuşur. Sorunların çözüme kavuşmasında ancak

grup üyelerinin sahip olduğu ileri düzeydeki empati kurma becerileriyle mümkün olacaktır (Metin, 2011: 186). Empatinin kişilerarası iletişimi kolaylaştırıcı özelliği sebebiyle, çeşitli meslek gruplarındaki bireylerin (hekimler, hemşireler, hekim adayları, psikiyatriştlere, psikologlara öğretmenler, satış elemanları, vb.) empatik becerilerini artırmak amacıyla empati eğitimi verilmektedir (Dökmen, 1988: 166; Alçay, 2009: 74).

#### **2.1.2.10. Empati, Turizm ve Turist Rehberliği İlişkisi**

Günümüzde küreselleşen dünyada, işletmelerin rakipler karşısında rekabet avantajı sağlamak için müşterilerin sorunlarına yönelirken sadece teknik çözümler kullanması tek başına yeterli değildir. Özellikle insanlarla yoğun ilişki içerisinde olmayı gerektiren hizmet sektöründe çalışanların birbirleriyle ve müşterilerle olan ilişkilerinin sağlıklı olması hem çalışanı motive edecek hem de müşteri memnuniyeti sağlayacaktır (Coleman, 1998: 100). Bireyler arasında sağlıklı ve kaliteli bir etkileşim kurmanın kilit taşı empatidir (Yeniçeri vd., 2015: 100). Hizmet sektöründe çalışan bireylerin, hizmet verdiği esnada çalıştığı işletmeyi temsil etmesi ve müşteri ile birebir iletişimde bulunması, müşterilerin de bu hizmetin eş zamanlı bir parçası olması (Kozak vd., 2014: 127, Doğan ); hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin empatiye vermesi gereken önemi bir kat daha arttırmaktadır. Nitekim, Parasuman vd., (1988) tarafından geliştirilen SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeğinde kullanılan 10 boyuttan bir tanesinin de iletişim/empati olması bunun bir göstergesidir (Koç, 2015: 230). Hizmet sektörü içerisinde faaliyet gösteren turizm işletmelerinde de, turistik ürünlerin üretildiği yerde tüketilmesinin beraberinde getirdiği insan ilişkileri (Bozok, 2009: 140) nedeniyle empati önem arz etmektedir. Turizm sektöründe de empatinin önemini vurgulayan çalışmalar mevcuttur. Costa ve arkadaşları (2004: 339) spor turizm alanında hizmet veren işletmeler de empati kurma becerisinin bir zorunluluk olduğunu ve bu alanda hizmet veren personellerin empati eğitimi alması gerektiğini ifade etmiştir. Doğan ve arkadaşları (2010: 284) konaklama işletmelerinde yönetici pozisyonunda olan kişilerin ve çalışanların empati eğilimlerinin belirlenmesi ve artırılması için araştırma ve geliştirme eylemlerinde bulunulması gerektiği sonucuna ulaşmışlardır.

Günümüzde tüm meslek gruplarında bireyler gelişmelere ve yeniliklere açık olmalı ve kolaylıkla uyum sağlayabilmeli, bilgiyi akılcıca seçebilmeli, yaratıcı fikirler üretebilmeli, kişiliğini geliştirmeli yani profesyonellik niteliği taşımalıdır (Özpulat ve Sivri, 2014: 33). İyi iletişim becerileriyle donatılmış profesyonel bir personel kaliteli hizmetin önemli bir ögesidir (Cevahir vd., 2008: 7). Turizm sektöründe de çalışan personellerin, turistlerle yüze yüze ilişki kurmak zorunda olmaları nedeniyle çok iyi iletişim becerilerine sahip olmaları gerekmektedir.

Turizm sektörü içerisinde hizmet veren, turistik destinasyonların tanıtımında ve turistlerin kalış sürelerini etkilemede stratejik bir öneme sahip olan turist rehberleri, turizmin sektörünün anahtar oyuncularından birisidir (Tetik, 2006: 26). Turist rehberleri; anlatım ve iletişim becerileri, bilgileri ve verdikleri hizmetlerle turistlerin ziyaretini turdan deneyime dönüştürme yeteneğine sahiptirler (Güzel, 2007: 8). Turistlerin ülkeye karşı olumsuz ön yargılarının değiştirilmesinde ve yanlış bilgilerin düzeltilmesinde rehberin sözlü sunumu ve iletişim becerisi önem arz etmektedir (Soykan, 2002: 100). Turist rehberlerinin kişilerarası iletişimde başarılı olabilmeleri için hizmet ettiği grubun üyelerini doğru bir şekilde anlamalıdır (Tangüler, 2002: 18). Bu noktada, iletişim yöntemlerinden biri olan empati yani; karşımızdaki bireyi anlayabilme becerisi, devreye girmektedir (Yurttaş ve Yetkin, 2003: 2). Empatik olmak dikkat, algı, duyarlılık ve farkında oluş gibi bilişsel unsurları gerektirmektedir (Öz, 1998: 37). Bu özelliklere sahip olmak turist rehberinin grup üyeleriyle olan iletişimde daha başarılı olmasını sağlayacaktır.

Turist rehberleri, turistlerle olan ilişkilerinde etkin ve anlayışlı olmaları turun başarılı bir şekilde tamamlanmasını etkilemektedir. Bu nedenle amaç grubun turdan memnun bir şekilde ayrılması olduğundan, turist rehberlerinin etkili iletişim tekniklerinden olan empatiyi bilmek ve uygulamak zorundadır (Ercoşkun vd., 2006: 209). Empatik iletişim bireylerin kendilerini rahat bir şekilde ifade etmelerini sağladığı için tur esnasında çıkabilecek problemlerin belirlenmesini kolaylaştırır. Problemleri, grup içerisinde yaşanan çatışmaları çözme becerisi ve empatik beceri düzeylerinin yüksek olması turun başarılı bir şekilde geçmesini sağlayarak hizmet kalitesinin artmasında önemli bir rol oynayabilir.

Anlaşılmak temel insan gereksinmelerinden biridir (Cevahir vd., 2008: 7). Turist rehberleri, grup üyelerine empatik bir tutumla yaklaşırsa onların ihtiyaçlarını doğru bir şekilde saptayabilir ve bu gereksinimleri karşıladığında da grubun takdirini kazanır. Çünkü turist rehberi tarafından anlaşıldığını hisseden grup üyeleri önemsendiğini ve kendilerine değer verildiğini hissederler böylece turist rehberinin grup üyelerine ulaşması kolaylaşır, grup üyelerinin mutluluğu ve turun başarısı bundan olumlu yönde etkilenir.

Empatik anlayış olmadan, kişilerin iç dünyalarını algılamak mümkün olmadığından kişilere gerçek anlamda yardım etmek zorlaşır (Pala, 2008: 5). Bireyi ve sorunlarını anlayabilmek empati ile mümkündür. Bu nedenle kişilerarası iletişim empatik temellere dayandırılmalıdır (Yiğitbaş vd., 2013: 10). Turist rehberlerinin grup üyelerine ihtiyaçları konusunda yardımcı olabilmesi ve sağlıklı bir iletişim kurabilmesi için empatik iletişimi bir yaşam felsefesi haline getirmelidir.

Sosyal beceriler büyük ölçüde empati becerisine bağlıdır ve insanlar arasındaki başarılı ilişkilerin temelini oluşturur (Günindi ve Kandır, 2012: 36-37). Turist rehberi empatik becerisi sayesinde kendisini grup içerisindeki kişilerin yerine koyarak grup üyelerinin sorunlarına, onların gözünden bakarak çözümler bulabilmektedir. Grup üyeleri, turist rehberinin kendisini onların yerine koyup neler hissettiklerini anlamaya çalıştığını fark ettiklerinde, kendilerini ona daha yakın hissederler ve ona güvenirler. Diğer bir ifadeyle, empati kuran turist rehberi grup tarafından sevilir ve bu da turistlerin turdan memnuniyetini önemli ölçüde etkilemektedir.

### **2.1.3. Çatışma ile İlgili Kuramsal Açıklamalar**

Toplumsal hayatın önemli bir parçası olan kişilerarası ilişkiler, çatışmayı da beraberinde getirmektedir. Günümüzde insanlar gerek özel gerekse iş ilişkilerinde uyuşmazlıklar, anlaşmazlıklar ve zıtlıklar yaşayabilmektedir (Arslan, 2005: 76; Akgün vd., 2009: 90; Bozoğlan, 2010: 9; Gündoğdu ve Izgar, 2010: 83; Genç, 2011: 7). Özellikle hizmet sektöründe faaliyet gösteren ve yoğun insan ilişkilerinin yaşandığı turizm işletmelerinin pek çok paydaşı (hissedarlar, yönetim, çalışanlar, müşteriler, tedarikçiler, toplum ve çevre) bulunduğundan ve bu paydaşların farklı

amaçları, değerleri ve çıkarları olabileceği düşünüldüğünde çatışmaların yaşanması kaçınılmazdır (Koç, 2008: 121-122).

Genel olarak çatışma denildiğinde akla ilk gelen yıkıcı olması gibi olumsuz duyguları (düşmanlık, nefret, kırgınlık vb.) çağrıştırdığıdır. Fakat çatışma, sorunun nasıl ele alındığına ve çözümünde hangi yaklaşımların tercih edildiğine bağlı olarak olumlu sonuçlar da (yeni fikirlerin oluşması, yaratıcılıkların ortaya çıkması, karşılıklı anlayışın gelişmesi vd.) doğurabilmektedir (Özdemir, 2003: 42-43; Çetin, 2008: 17; Bedir, 2008: 23; Sökmen, 2010: 257-56). Bu noktada çatışma kavramına ilişkin kuramsal çerçevenin analiz edilmesinin konunun olumlu yönlerinin görülmesini sağlaması açısından önemlidir. Bu bağlamda bölüm içerisinde çatışma ile ilgili kuramsal açıklamalara yer verilmiştir. Öncelikle çatışma ve çatışma çözme kavramı ile ilgili bazı tanımlara yer verilmiş, çatışma çözme ile ilgili bazı kuramsal görüşler, çatışmanın türleri, çatışmanın nedenleri ve çatışma çözme davranışları üzerinde durulmuştur.

### **2.1.3.1. Çatışma ve Çatışma Çözme Kavramı**

İlgili alan yazınına bakıldığında, çatışma kavramının başta psikoloji olmak üzere sosyoloji, siyasi bilim, ekonomi, yönetim bilimi gibi birçok bilim dalında farklı şekillerde tanımlandığı görülmektedir. Bu nedenle, çatışma kavramı ile ilgili ortak bir tanım yapmak oldukça güçtür (Lewicki vd., 1992: 211; Korkmaz, 1994: 78; Özdemir, 2003: 4). Çatışma kavramında ortak bir tanım yapılamamasının nedenlerinden birisi de çatışmaların değişik ortamlarda, şekillerde ve düzeylerde meydana gelmesidir. Ülkelerarası savaşlar, rekabetler, basit kızmalar ve ya nefret etme olayları gibi birçok nedenden kaynaklı çatışma türleri söz konusudur. (Koçel, 2010: 645-646). Her çatışmanın ortaya çıkış nedeni, ortaya çıkış şekli, süreci gibi kendine has özellikleri bulunduğundan dolayı çeşitli çatışma kavramı tanımlarının varlığından bahsedilebilir (Topaloğlu ve Tükeltürk, 2010: 237).

İngilizce karşılığı “conflict” kelimesi olan çatışma sözcüğünün kökeni Latince “birbirine vurmak”, “karşı gelmek” anlamına gelen “conflictus” kelimesinden gelmektedir (Bozoğlan, 2010: 9). Çatışma sözcüğünün sözlükte eş anlamlısı olan kelimeler “uyuşmazlık, zıtlama ve savaş” tır (Erem, 2008: 7).

İlgili alan yazına bakıldığında her bilim dalında çatışma için çeşitli tanımların yapıldığı görülmektedir. Esquivel ve Kleiner (1996: 42) çatışmayı çıkarlar (ilgiler) veya fikir bazında yaşanan bir uyuşmazlık durumu şeklinde tanımlamıştır. Çatışma, kişinin kendi içinde, kişiler arasında veya bir örgüt içinde ortaya çıkabilir ve negatif bir anlam çağırır.

Rahim ve arkadaşlarına (2000: 9) göre çatışma, kişisel amaçların ve değerlerin bir başka kişi ile çeliştiği durumda ortaya çıkan kişilerarası ilişkilerinin doğal bir sonucudur ve bireysel algı farklılıkları nedeniyle çatışma süreci başlar.

Hocker ve Wilmot'un (2001) tanımına göre çatışma iki ya da daha fazla bireyin kıt kaynaklar ve birbiriyle uyuşmayan istekleri nedeniyle, güç ve ya sınırlı kaynaklar için mücadele etmesi durumudur (Çetin, 2008: 18). İhtiyaçlar, öncelikler ve çıkarlar çakıştığı zaman farklılıklar meydana gelir. Farklılıklar uyuşmazlığa ve anlaşmazlığa dönüşünce de çatışma ortaya çıkar (Erem, 2008: 7).

Tjosvold (1991) ise çatışmayı bireyin içinde bulunduğu mekanda ve zaman diliminde hoşuna gitmeyen durumlarla karşılaşması ve bu sonuç karşısında zorlanması durumunda takındığı tutum ve ulaştığı duygusal boyut olarak ifade etmiştir (Üngüren vd, 2009: 38).

Genel anlamıyla çatışma, iki ya da daha fazla kişinin ya da grubun arasında çeşitli sebepler dolayı amaçların, ihtiyaçların veya çıkarların birbiriyle çelişmesi ile ortaya çıkan anlaşmazlık, çarpışma veya duygusal gerilim olarak tanımlanabilir (Korkmaz, 1994: 78; Şimşek vd., 2003: 274; Gürüz ve Gürel, 2006: 377; Çetin, 2008: 18; Koçel, 2010: 646).

Çatışma kavramına, bir taraftan barbarlık, yok etme, şiddet, insanlıktan uzaklaşma ve kontrolü kaybetme gibi olumsuz anlamlar yüklenirken, çatışmalar olumlu bir şekilde yönetildiğinde olumlu bir gelişim gösterdiğinden, yenilik, yaratıcılık; gelişme gibi olumlu anlamlar da yüklenmektedir (Korkmaz, 1994: 78; İpek, 2003: 220; Kaya, 2013: 45).

Çatışma çözme kavramı ise, uyuşmazlık yaşayan tarafların, olumlu ve başarılı bir neticeye ulaşmak için birlikte yürüttükleri bir çalışma sürecidir (Bedir, 2008: 24). Duryca (1992), çatışma çözümünü anlaşmazlık yaşayan tarafların ihtiyaçlarının baz alındığı pazarlık süreci olarak tanımlamıştır (Erem, 2008: 12).

Çatışma çözümünde amaç bireylerin birbirleriyle yapıcı ve olumlu ilişkiler geliştirdikleri, tüm tarafların ortam içinde rahat olduğu, herhangi bir hak ve özgürlüğünden taviz vermediği bir ortam sağlamaktır (Johnson ve Johnson 2004: 70). Çatışma çözme kavramının tanımlarına bakıldığında yapıcı bir süreç olduğu görülmektedir (Kuş, 2007: 14; Kaya, 2013: 45). Fakat çatışma çözüme yıkıcı yolların (savaş, düello, pazarlık vb.) da kullanıldığı da bilinmektedir (Erem, 2008: 12).

Pekkaya (1994), çatışmaların temel özelliklerini şu şekilde özetlemektedir (Ateş, 2014: 6):

1. Yapıcı veya yıkıcı neticeleri olabilen doğal bir süreçtir.
2. Bireyler, gruplar, ülkeler ve toplumlar arasındaki tüm ilişkilerin doğasında vardır.
3. Çatışma çözme yöntemlerini tartışan tarafların kendileri kullanılabileceği gibi, tarafsız olan arabulucular tarafından da kullanılabilir.
4. Etkin iletişim yoluyla yapıcı bir şekilde çözümlenebilir.
5. Çatışmalara çözüm bulma, çatışma durumunda olan bireyleri bir araya getirme, onları çatışma ortamından uzaklaştırarak problem çözme ortamına yöneltme, durum analizini yapma, gözlem yapma, dinleme ve güven yaratma gibi iletişim becerilerini kapsar.
6. Çatışmalara çözüm bulma, üretici neticeler almaya yönelik sürecidir.

Çatışmanın çözümlenememesi durumu çatışmaya taraf olan bireylerde strese sebep olur, bu da bireylerin sağlıklı düşünememesine ve mantıklı kararlar alamaması neticesini doğurur. Sağlıklı bir şekilde düşünemeyen ve karar alamayan bireyin davranışları kişilerarası ilişkilerinde sorunlara neden olabilir (Şendur, 2006: 4)

### **2.1.3.2. Çatışma ve Çatışma Çözme ile İlgili Kuramsal Görüşler**

Kişilerarası anlaşmazlıkları (çatışmaları) sosyal ve psikolojik açıdan ele alan çeşitli yaklaşımlar bulunmaktadır. Bu kuramsal yaklaşımlarda, kişilerin çatışma yaşadıkları durumlar ve çatışma esnasında sergiledikleri tutumlar açıklanmaya çalışılmaktadır. Aşağıda bu yaklaşımlardan bazıları (Psikanalitik Yaklaşım, Bilişsel



Davranışçı Yaklaşımı, Atfetme (Yükleme) Yaklaşımı, Sosyal Değişim Yaklaşımı ve Diğer Yaklaşımlar) ele alınmaya çalışılmıştır.

### ***Psikanalitik Yaklaşım:***

Psikanalitik yaklaşımın öncülerinden olan Sigmund Freud, çatışmaların kişilerin kendi içinde var olan bir takım dürtüler sebebiyle ortaya çıktığını öne sürmektedir (Çetin, 2008: 32). Freud'a göre kişiler saldırganlık ve cinsellik olmak üzere iki temel içgüdüye sahiptir. İnsan organizması, fiziksel ve toplumsal çevresinde tehlikeli bir durumla karşılaştığında, kendini korumak ve yaşamını sürdürmek için mücadele eden bir varlıktır. Freud, kişilerin tehlikeli ya da düşman niteliği taşıyan bir ortamda yaşamını sürdürebilmesinin ancak uyum gösterebilme yeteneğini ile mümkün olabileceğini ifade etmiştir. Kişi çevresine uyum sağlayamadığı durumlarda, saldırganlık içgüdüleriyle hareket eder ve toplum ile arasında sürekli bir çatışma yaşar. Ancak kişi yaşama içgüdüleriyle hareket ettiğinde ise çatışmaları çözme çabası içerisine girer (Bozoğlan, 2010: 27, Çalıkoğlu, 2010: 16).

Freud'a göre birçok eylemi yönlendiren zihin, ruhsal enerji birimidir. Kişinin üç zihin yönü "id" (zihnin en temel bileşeni, doğuştan ya da kalıtımla bedene geçen zihnin bilinç dışı yönü), "süper ego" (zihnin bilinçli yönü, doğru ya da yanlış yargılaması yapan ve ahlakı içinde bandıran bölüm) ve "ego (orta yol gerçeklik prensibi tarafından yönetilen ve arabulucu olan bölüm)" zihnin yani ruhsal enerjinin serbest kalış şeklini etkilemektedir. İd ile süper ego arasında arabuluculuk özelliği olan "ego" çatışma söz konusu olduğu durumlarda önemli bir role sahiptir. "Ego" "id" in talepleri ile "süper ego" nun kısıtlamaları arasında bir orta yol bulmaya çalışmaktadır. Bu noktada "ego" çatışmada ortaya çıkan saldırgan içgüdüleri baskı altına almaktadır (Çetin, 2008: 32-33). Psikanalitik kuramı, ergenlik döneminde, "id ve ego" arasındaki çatışmaların yoğun olarak yaşandığını ve bu durumunda içsel çatışmalara neden olduğunu ileri sürmektedir (Kodaz, 2010: 59). Bu içsel çatışmalar kişinin kaygı duymasına yol açar. Kişinin kaygılı olması da, çatışma esnasında daha saldırganca tavırlar sergilemesine neden olmaktadır (Taştan, 2004: 16; Uysal, 2006: 26). Özetle psikanalitik yaklaşım, kişilerin davranışlarını içsel güdülerinin belirlediğini ileri sürmektedir (Şimşek, 1999: 18).

### ***Bilişsel Davranışçı Yaklaşım:***

Davranışçı yaklaşımıcılara göre kişilerin davranışları çevresel uyarıcılar aracılığıyla şekillenir ve aynı şekilde yeni uyarıcıların verilmesi yoluyla değiştirilebilir (Şimşek, 1999: 22). Dollard ve Miller'e göre kişilerdeki davranışsal bozukluklar, çatışmalara ve korkulara sebep olmaktadır. Çatışmanın doğurduğu gerginlikten kurtulmak içinde bireyler çeşitli çözüm yollarına (duygu, düşünce ve isteklerini bastırmak vb.) başvurmaktadır (Bozoğlan, 2010: 28).

Laursen ve Collins (1994:199-200) bilişsel gelişimle birlikte, ergen bir bireyin kendisini ve çevresindeki insanları anlamasında bazı değişimlerin söz konusu olduğunu ve bu değişimin çatışma çözme süreçlerini de etkilediğini belirtmektedirler. Bilişsel yeterlilik arttıkça bireylerin çatışma çözme davranışlarında gösterdikleri uzlaşmacı tutumlarında da artma olmaktadır. Piaget'e göre bireylerin bilişsel yeterlilikleri arttığında birincil olarak gelişen ilişkileri, arkadaşlık ve sosyal çevresi ile olan ilişkilerdir. Ergen bir bireyin, arkadaşları ve sosyal çevresi ile uzlaşmacı bir tutum içine girmesi olasılığı, aile fertleri ile uzlaşmacı bir tutum içerisine girmesi olasılığından daha fazladır (Kodaz, 2010: 59).

### ***Atfetme (Yükleme) Yaklaşımı:***

Atfetme yaklaşımına göre; kişilerarası çatışmalarda, kişiler birbirlerinin davranışları ile ilgili yaptıkları çıkarımlar doğrultusunda tepki verirler. Çatışma durumuna ilişkin yapılan çıkarımlar; yaşanan çatışmanın tanımlaması, karşıdaki kişinin davranışlarının anlamlandırılması ve kullanılacak çatışma çözme stratejilerinin belirlenmesi hususunu etkilemektedir. Kişiler birbirleri ile ilgili yaptıkları çıkarımlar sonucunda yıkıcı ya da yapıcı çatışma çözme stratejileri kullanabilirler (Schwarzwald ve Koslowsky, 1999: 16-17). Bu yaklaşım, yetersiz bilgi veya hatalı çıkarımlar ile gerçek olmayan çatışmaları da yansıtabilmektedir (Sillars, 1980: 180).

Atfetme yaklaşımı karşı tarafın davranışlarını ve bulunduğu durumu açıklarken dışsal, kişinin kendi kişiliğine ve amaçlarına ulaşmada kullanacağı stratejilerini açıklarken de içsel özellik göstermektedir. Bu dışsal ve içsel atıflar, çatışmanın şeklini etkileyebilmektedir. Örneğin, kişi dışsal atıf ile karşıdakinin hareketlerini zarar verici veya yasa dışı buluyorsa, karşıdaki kişiyi saldırgan

olarak görebilmekte ve aynı duygular (kırgınlık, intikam) ile bu duruma karşılık verebilmektedir. Bu durumda yapılan atıflar çatışmayı içinden çıkılmaz bir hale sokmaktadır. İçsel atıfta ise kişinin kendini suçlaması gibi yaptığı atıflar, çatışmaları daha işbirlikçi ve çözümlenebilir bir duruma sokabilmektedir (Çetin, 2008: 33-34). Bu yaklaşıma göre çatışma içerisinde olan taraflar yaşanan durumu irdeledikten sonra tepkide bulunurlarsa, yıkıcı davranışlarda bulunma olasılıkları azalacaktır. Ancak bazı durumlarda, kişinin düşünmeye yeterince zamanı olmayan, aniden yaşanan çatışmalarda söz konusu olabilmektedir (Taştan, 2004: 17).

### ***Sosyal Değişim Yaklaşımı:***

Adler'e göre, bireylerin davranışları sosyal güçler tarafından belirlenmektedir, bu nedenle bireylerin yaşadığı çatışmaların nedenini algılayabilmek için sosyal ilişkilerini irdelemek gerekmektedir. Bireyler, kişisel ve sosyal amaçlarını gerçekleştirmek için diğer kişilerle işbirliği yapmakta ve onların da ihtiyaçlarını anlama eğilimi içerisinde (Bozoğlan, 2010: 27). Sosyal değişim yaklaşımına göre kişiler, ilişkilere verdikleri değer açısından çatışmalara girmektedir. Buna göre kişiler, kuracakları ilişkileri elde edecekleri fayda açısından değerlendirmektedir. Kişi, kuracağı ilişki sonunda ne kazanç elde edeceğini ve ilişki için ne kadar çaba sarf edeceğini karşılaştırarak karar verir. Bu bağlamda kişiler, elde edecekleri kazançları kayıplarıyla karşılaştırdığında az olması durumunda çatışmaya girmektedirler (Çetin, 2008: 34).

### ***Diğer Yaklaşımlar:***

Birçok araştırmacı çatışma davranışını ele alırken sistem yaklaşımını da kullanmıştır. Sistem yaklaşımını savunan araştırmacılar, çatışmayı bozulma kavramı ile eş anlamda görmektedirler. Bununla beraber, insan ilişkilerinin bir sistem olduğunu ve bu sebeple de çatışmanın kaçınılmaz olduğunu ve süreklilik gösterdiğini ileri sürmüşlerdir (Taştan, 2004: 24). Sistem yaklaşımının çatışma yaklaşımlarına olan en büyük katkısı çatışmanın, kişilerarası ilişkilerin normal bir yönü olduğu düşüncesini belirtmeleridir. Bu bağlamda çatışma, normal işleyen ilişkiler için bir engel olarak görülmemekte ve birçok talebe karşı uyum ve değişim fırsatı vermektedir (Çetin, 2008: 37).

Yapısal yaklaşımçılara göre ise; kişiler çatışmanın unsurlarını tanırlar ve çatışma meydana gelirken de varlığının farkındadırlar. Çatışma açık bir başlangıcı ve sonu yoktur olan bir süreç değildir. Kişilerin çatışmayı “sonlandırmak” eğilimi vardır ancak basit bir anlaşmazlığın ciddi bir çatışmaya dönüşme durumu da söz konusu olabilmektedir. Çatışma önceden planlanmış bir durumdur ve iki kişi arasındaki ilişkiye bağlı olarak şekillenmektedir. Bu yaklaşımda çatışma davranışları, süreç ve yapısal olmak üzere iki model biçiminde ele alınmaktadır. Süreç modelinde, bireyin çatışma girmesi halinde, duruma sebep olan olayların sonuçlarına odaklanılır, yapısal modelde ise çatışma durumunda bireylerin davranışlarına şekil veren durumlara odaklanılmaktadır (Taştan, 2004: 21-22).

Çatışma ve çatışma çözme davranışları olgusu her zaman araştırmacıların dikkatini çeken bir konu olmuştur. Bu nedenle de kişilerarası çatışmalar birçok araştırmacı tarafından yukarıda ifade edildiği gibi çeşitli yaklaşımlarla açıklanmıştır (Bozoğlan, 2010: 29). Çatışma kavramının ortaya çıkış şekli ve türleri çeşitlilik gösterdiğinden dolayı konuyu ele alan yaklaşımlarda çeşitlilik göstermektedir. Yukarıda kişilerarası çatışmalarda ele alınan yaklaşımlara yer verilmiştir.

### 2.1.3.3. Çatışma Türleri

İlgili alan yazına bakıldığında araştırmacıların çatışma türlerini farklı şekillerde sınıflandırdıkları görülmektedir. Aşağıda bahsi geçen çatışma türleri Deutsch (1973), Johnson ve Johnson (1991) ve Rahim (1992), tarafından yapılmış olan sınıflandırmalardır.

Deutsch (1973) çatışmayı tarafların algılama şekillerine ve gerçeklerine göre ele almıştır. Deutsch çatışmayı “Gerçek Çatışma, Tesadüfen Olan Çatışma, Yer Değiştirmiş Çatışma, Yanlış Atfetmeden Ortaya Çıkan Tartışma, Gizli Çatışma ve Hatalı Çatışma” şeklinde sınıflandırmıştır (Güner, 2007: 37; Gündoğdu, 2009: 24-25):

1. **Gerçek Çatışma:** Bu tip çatışmalar çatışma yaşayan bireyler tarafından gerçekte olduğu gibi algılanırlar ve çevrenin etkisine göre değişmezler. Çatışma yaşayan taraflar işbirliği yapmazlarsa sonuç olumsuz olacaktır.

2. **Tesadüfen Olan Çatışma:** Bu tip çatışmalar çatışma yaşayan tarafların farkında olmadığı bir durumdur. Bu çatışma türüne sebep olan ihtiyaçları karşılayacak sağlayacak alternatif seçenekler bulunursa kendiliğinden ortadan kalkabilir. Eğer taraflar olayı dar bir çerçeveden değerlendirir, olaya aşırı duygu yüklemesi yapar ve farklı çözüm yolları kabul etmezlerse çatışmanın çözümlenmesi zora girer.
3. **Yer Değiştirmiş Çatışma:** Bu tip çatışmalarda taraflar mevcut sorunun dışındaki sorunlar üzerine tartışırlar.
4. **Yanlış Atfetmeden Ortaya Çıkan Tartışma:** Bu tip çatışmalar genelde tartışmanın yanlış kişiler tarafından yapılmasından ortaya çıkmaktadır. Asıl sorundan uzaklaşarak farklı konular üzerine yönelme söz konusudur.
5. **Gizli Çatışma:** Bu tip çatışmada birey durumun farkında değildir. Kişi bastırma ve savunma mekanizmalarını kullandığından çatışma içerisinde olduğunun bilincinde olmayabilir ya da birey henüz mevcut çatışmanın varlığından haberdar değildir.
6. **Hatalı Çatışma:** Bu tür çatışmaların temeli yanlış algılamalardan kaynaklanmaktadır.

Johnson ve Johnson'e (1991) göre çatışma türleri "Tartışma, Kavramsal Çatışma, Çıkar Çatışması ve Gelişimsel Çatışma" olmak üzere sınıflandırabilir (Taştan, 2004: 32-33; Uysal, 2006: 9-10; Bedir, 2008: 25-26).

1. **Tartışma:** Bireylerin duygu ve düşünce birbirine uymadığı durumlarda ortaya çıkmaktadır. Bu çatışma türünde tarafların anlaşmaya varmak için sergiledikleri çaba çatışmayı oluşturmaktadır. Tartışma türündeki bir çatışmanın çözümlenebilmesi için; tarafların doğru sonucun ne olduğu ile ilgili ortak karara varmaları gerekmektedir.
2. **Kavramsal çatışma:** Bireyin yeni öğrendiği bir bilginin sahip olduğu mevcut bilgisi ile uyuşmaması durumunda ortaya çıkan çatışmadır. Kavramsal çatışmanın çözümü için; tarafların birbirlerinin bakış açılarını anlayarak, ortak bir karara varmaları gerekmektedir.

3. **Çıkar çatışması:** Bireyin isteklerini yapmasına, ihtiyaçlarını gidermesine izin verilmemesi durumunda ortaya çıkan çatışmadır. Her bireyin gerçekleştirmek istediği amaçları vardır ve bu amaçlarına ulaşmak için de çaba sarf ederler. Bireyin hedefine ulaştığında elde ettiği olumlu neticeye çıkar denir. İki kişinin çıkarlarına ulaşmak için gösterdikleri gayretin birbirini engellemesi durumunda “çıkar çatışmaları” ortaya çıkmaktadır. Bu tür çatışmanın çözümü için; çatışma içerisinde olan tarafların birbirine istek ve beklentilerini belirterek, işbirliği yapmaları gerekmektedir.
4. **Gelişimsel çatışma:** Bireylerin olgunlaşması ile birlikte yaşama bakış açılarının, beklentilerinin ve arzularının farklılaşması sonucunda ortaya çıkan çatışma türüdür. Bireyin içinde bulunduğu gelişim dönemine göre çevresindeki insanlarla yaşadığı çatışmaların sebepleri de farklılık göstermektedir. Örneğin; ergenlik dönemi öncesinde aile ile olumlu ilişkiler kurabilen genç, ergenlik döneminde akranlarıyla olan ilişkileri önem kazanabilir ve ailesi ile çatışma yaşayabilir.

Rahim’ e (1991) göre çatışma türleri “Kaynaklarına Göre Çatışma Türleri ve Düzeylerine Göre Çatışma Türleri” olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Köroğlu, 2012: 40-42):

#### ***Kaynaklarına Göre Çatışma Türleri:***

Çatışmalar, çatışma durumu öncesinde meydana gelen şartlara bağlı olarak sınıflandırılabilir. Çatışmaların ortaya çıkışında düşünce, değer ve duygulardaki farklılık etken olmaktadır. Kaynaklarına göre çatışma çözme türleri on bir farklı ortaya çıkabilmektedir. Bunlar:

1. **Duyuşsal Çatışma:** Psikolojik çatışma olarak da adlandırılmaktadır. Bu çatışma türünde, çatışma içerisinde olan taraflar bir sorunu çözmeye çalışırken sorunla ilgili olarak aynı duygulara ve hislere sahip olmadıklarını ve birbirleriyle uyuşmadığını fark ederler. Bu uyuşmazlık duygulara yönelik bir çatışma ortaya çıkarır.
2. **Çıkar Çatışması:** Çatışma içerisinde olan tarafların, sınırlı kaynakların olması nedeniyle tercihleri ve istekleri arasında anlaşmazlıklar oluşur. Çatışma sınırlı

olan kaynaktan kimin ne miktarda pay alabileceği noktasında yani paylaşım esnasında ortaya çıkan anlaşmazlıktan oluşur.

3. **Değer Çatışması:** İdeolojik çatışma olarak da adlandırılmaktadır. Çatışma içerisinde olan tarafların belirli konularda değerlerinin uyuşmamasından kaynaklanan bir çatışma türüdür.
4. **Bilişsel Çatışma:** Çatışma içerisinde olan taraflar, benzer olan bir bilgiyi farklı biçimlerde yorumlarlar ve bu yorumlar mantıksal olarak bazı uyuşmazlıklar içermektedir. Bu nokta tarafların algı ve yargılarındaki uyuşmazlıklar bilişsel çatışmaya neden olabilir.
5. **Amaç Çatışması:** Çatışma içerisinde olan tarafların amaçlarında uyuşmazlık söz konusu olduğunda ortaya çıkan çatışma türüdür. Bu çatışma türünde bazen bir tarafın hedefleri diğer tarafın hedeflerini ortadan kaldırabilir.
6. **Esas Çatışma:** Çatışma içerisinde olan tarafların bazı temel konularda anlaşmazlık içerisine düşmeleri durumunda ortaya çıkan çatışma türüdür. Bu çatışma türü içeriğe ve öze ilişkindir. Bilgi üzerinde düşünce farklılıkları söz konusudur.
7. **Gerçekçi ya da Gerçekçi Olmayan Çatışma:** Çatışmaların görevler, yöntemler, amaçlar, değerler gibi içeriğine ilişkin bir takım gerçekçi gerekçeleri vardır. Gerçekçi çatışmanın bir amacı varken gerçekçi olmayan çatışmaların ise gerilim, duyarsızlık, düşmanlık gibi bir takım hatalardan kaynaklanır.
8. **Kurumsallaşmış ya da Kurumsallaşmamış Çatışmalar:** Kurumsallaşmış çatışmalarda tarafların davranışları önceden ifade edilmiş belirli kurallara bağlıdır. Kurumsallaşmamış çatışmalar ise önceden belirlenmiş kuralları olmayan, tarafların davranışlarının önceden kestirilemeyeceği ve ilişkilerin sürekliliğinin olmadığı bir çatışma türüdür.
9. **Cezalandırıcı Çatışma:** Bu çatışma türünde çatışan tarafların amacı birbirlerine mümkün olduğunca fazla zarar vermeye çalışmak ve cezalandırmaktır. Taraflar kendini diğerinin kaybettiği ölçüde kazançlı görür.

**10. Yanlış Atfedilen Çatışma:** Bilgi eksikliği ya da bir hata neticesinde çatışma nedeninin yanlış kişiye atfedilmesi durumudur.

**11. Yanlış Yöneltilen Çatışma:** Çatışma içerisinde olan tarafların düşmanlıklarını, öfkelerini ve eylemlerini çatışmanın içerisinde olmayan başka kişilere yönelttiklerinde ortaya çıkan çatışmalardır. Çatışan taraflarda güç dengesizlikleri söz konusu olduğunda zayıf olan taraf kendisi için kolay olan bir hedefi yani çatışma dışında olan kişiyi seçer. Yapılan davranış bilinçlidir ve tarafın kendisini haklı gösterme çabası vardır.

### ***Düzeylerine Göre Çatışma Türleri:***

Düzeylerin göre çatışma türleri birey içi, bireyler arası, grup içi ve gruplar arası olmak üzere dört başlık altında sınıflandırılmaktadır.

- 1. Birey İçi Çatışma:** Bireyin kendi kararlarını vermede ya da hareket tarzını seçmede güçlük yaşaması durumu bir diğer ifadeyle bireyin kendi istek ve ihtiyaçlarının birbiriyle çelişmesi, kendi içerisinde çelişkiye düşmesi sonucunda gerilim hissetmesidir (Gürüz ve Gürel, 2006: 379; Topaloğlu ve Tükeltürk, 2010: 238, Kurgun, 2013: 178). Bir diğer tanıma göre ise bireysel çatışma, kişinin kendisinden ne istenildiğinden emin olunmaması veya kendisinin yapabileceğinden fazlasının istenildiği durumlarda ortaya çıkan ve kişiyi rahatsızlığa iten çatışmadır (Korkmaz, 1994: 79; Koçel, 2010: 649).
- 2. Bireyler Arası Çatışma:** Çatışma içerisindeki tarafların birbirleriyle düşünce, duygu ve görüş ayrılığına düşmesi durumudur (Özdemir, 2003: 33; Sökmen, 2010: 253). Koç'a (2008: 131) göre bu farklılıklar, bireylerin kişisel özellikleri, aldıkları eğitim, sahip oldukları değerler, yetiştikleri aile şartları, geçmiş deneyimleri, ilgi alanları gibi çeşitli nedenlerden kaynaklanmaktadır.
- 3. Grup İçi Çatışma:** Grup ortak amaçlar ve değerler uğruna bir araya gelen insan topluluğudur (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2012: 44). Grup içi çatışma, grup üyeleri arasında belirli konularda yaşanan uyumsuzluk ve gerginlik durumudur (Gürüz ve Gürel, 2006: 379). Grubun normlarını, standartlarını, hedeflerini ve bu hedeflerine ulaşmak için izlenen stratejileri benimseyen ya da bunları kendi özgür iradesiyle çeliştirdiğini düşünen bireyler grup ile çatışma içine gireceklerdir (Özkalp ve Kırel, 2013: 351).

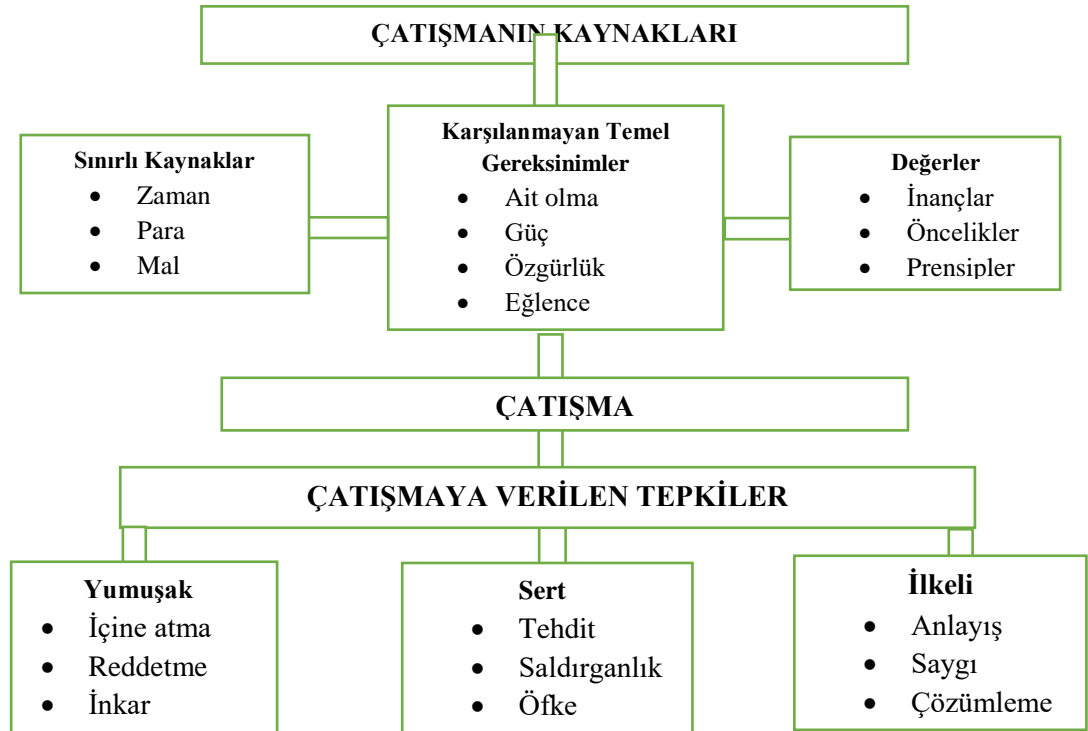


4. **Gruplar Arası Çatışma:** Benzer fiziki ya da sosyal ortamda olan ve birbiri ile ilişkisi olan iki veya daha fazla grubun çatışması durumudur (Arslan, 2010: 12; Sökmen, 2010: 254). Bu çatışmalar görüş açlarına sahip olmak, farklı amaçlar ya da kıt kaynaklar için mücadele etmek gibi sebeplerden meydana gelmektedir. Özellikle kıt kaynaklar için mücadele gruplar arası çatışmaların temelini oluşturur (Özdemir, 2003: 34).

#### 2.1.3.4. Çatışmanın Kaynakları

Çatışma nedenleri, çok farklı faktörlere bağlı olarak ortaya çıktığından (Darling ve Walker, 2001: 230) çatışmaların kaynaklarını belli başlıklarla sınıflandırmak mümkün değildir (Topaloğlu ve Avcı, 2008: 77; Özkalp ve Kirel, 2013: 344). İlgili alan yazında konuyla ilgili çeşitli sınıflandırmalar yapılmıştır. Schrupf ve arkadaşlarının (1997), üç temel durumla “Temel İhtiyaçların Karşılanmaması, Kaynakların Sınırlı Olması ve Farklı Değerlerin Olması” açıkladığı çatışmanın kaynakları Şekil 4’te sunulmuştur (Uysal, 2006: 12-13).

Şekil 4. Kişilerarası Çatışmaların Kaynakları



**Kaynak:** UYSAL, Zeliha. (2006). Çatışma Çözme Eğitim Programının Orta Öğretim Dokuzuncu Sınıf Düzeyindeki Öğrencilerin Çatışma Çözme Becerilerine Etkisi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, s.11.

Şekil 4’te sunulan Schrumpf ve arkadaşlarının (1997), Bodine ve arkadaşlarının (1994), sınıflandırmış olduğu kişilerarası çatışmaların kaynakları aşağıdaki gibi özetlenebilir (Taştan, 2004: 30-31; Arslan, 2005: 37-38; Uysal, 2006: 12-13; Bedir, 2008: 27-28; Kodaz, 2010: 51-52):

### ***Temel İhtiyaçların Karşılanmaması:***

Bireyleri belirli davranışlarda bulunmaya iten güç ihtiyaçlarıdır. Davranışları güdüleyen dört temel ihtiyaç (ait olma, güç, özgürlük ve eğlence) vardır. Birey ait olma ihtiyaçlarını “sevme, sevilme ve paylaşma” duygularını deneyimleyerek ve diğer kişilerle işbirliği yaparak karşılayabilir. Güç ihtiyacı; “başarma, başkalarının takdirini görme ve saygı görme” duyguları ile karşılanabilir. Özgürlük ihtiyacını karşılaması ise kişinin kendi adına seçimler yapabilmesi ile mümkündür. Eğlence ihtiyacı; “gülme, oyun oynama ve eğlenme” duyguları ile karşılanır. Genellikle bireylerin, olumsuz davranışlar göstermesinin nedeni olarak çevresindeki kişileri ya da olayları görme eğilimi söz konusudur. Ancak bireyleri olumsuz davranışlarda bulunmaya ve çatışmaya iten neden tarafların temel ihtiyaçlarını karşılama konusunda farklı görüşlerinin olmasıdır.

### ***Kaynakların Sınırlı Olması:***

Çoğunlukla, taraflar arasında yaşanan çatışmalar sahip olunan kaynakların sınırlı olması nedeniyle ortaya çıkmaktadır. Bu tür çatışmaların kaynağı genellikle mal, para ve zaman kaybıdır. Tarafların yarışmacı bir tutum içine girmektense işbirliği yapmaları halinde, tarafların problemlerini çözme ve birbirlerinin çıkarlarının farkına varma durumları kolaylaşacaktır. Buda çatışmada yapıcı çözümler üretmelerini sağlayacaktır. Sınırlı kaynaklar sebebi ile yaşanan çatışmaların çözüme ulaşabilmesi için, temel ihtiyaçların belirlenmesi ve karşılanmaya çalışılması gerekmektedir.

### ***Değerlerin Farklı Olması:***

Bireylerin inançları, ilkeleri ve öncelikleri hususunda ortaya çıkan anlaşmazlıklardan kaynaklanan çatışmalardır. Her bireyin iletişim içerisinde bulunduğu kişiye karşı benimsediği değerleri ve inançları değiştirmeme ve koruma konusunda direnç gösterme eğilimi vardır. Farklı inançlar, ilkeler ve önceliklere

sahip olmak gibi farklılıklardan kaynaklanan çatışmalar çözümü en zor olan çatışmalardır. Bu çatışmada bireyin karşı tarafın değerlerini, ilkelerini benimsemesi ve kendi değerlerinden vazgeçmesi söz konusu değildir. Ancak taraflar değerlerindeki uyumsuzluklar nedeniyle birbirlerini reddetmemeyi öğrenirlerse, çatışmaya yapıcı bir şekilde yaklaşabilirler.

Grupları ve grupları oluşturan bireylerin içsel dünyasından hareket ederek çatışmanın anlamlandırılması gerektiğini ifade eden Karip'e (2000: 26) göre çatışma kaynaklarının sınıflandırması Şekil 5'te verilmiştir. Karip'e göre taraflar arasında yaşanan çatışmaların nedenleri "ilişkilerde, çıkarlarda, değerlerde, verilerde ve yapısal özelliklerde" karşılaşılan farklılıklardır.

### Şekil 5. Çatışma Biçimleri ve Çatışma Kaynakları

Çatışma Biçimi	Çatışma Kaynakları
İlişki Çatışması	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aşırı Duygusallık</li> <li>• Yanlış anlama, önyargı ve kalıp yargılar</li> <li>• İletişim bozukluğu/zayıflığı</li> <li>• Negatif davranışların sürekliliği</li> </ul>
Veri Çatışması	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilgi yetersizliği ve yanlış bilgi</li> <li>• Verilerin farklı yorumlanması</li> <li>• Değerlendirme süreçlerinin farklılığı</li> <li>• Nelerin ilgili olduğuna ilişkin görüş farklılığı</li> </ul>
Çıkar Çatışması	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çıkarlar üzerinde algılanan ya da gerçekten var olan rekabet</li> <li>• İşlemsel çıkar farklılıkları</li> <li>• Psikolojik çıkar farklılıkları</li> </ul>
Yapısal Çatışma	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yapıcı olmayan davranış veya etkileşim biçimi</li> <li>• Kaynakların dağılımında, sahipliğinde ve kontrolünde eşitsizlikler</li> <li>• Yetki ve güç dengesizlikleri</li> <li>• İşbirliğini engelleyici çevresel, fiziksel ya da coğrafi etkenler</li> <li>• Zaman sınırlılıkları</li> </ul>
Değer Çatışması	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Düşünce ve davranışları değerlendirmede ölçüt farklılıkları</li> <li>• Manevi değeri olan amaç ayrılıkları</li> <li>• Yaşam biçimi, ideoloji ya da din farklılığı</li> </ul>

**Kaynak:** KARİP, Emin. (2000). Çatışma Yönetimi. 2. Baskı. Ankara: Pegem Yayıncılık, s. 26.

Bireylerin çeşitli düzeylerde ve taraflar arasında meydana gelen çatışmaların nedenlerini bilmesi, geliştireceği çözüm yöntemlerini belirleyebilmesi açısından önem arz etmektedir (Koçel, 2010: 650). Aynı zamanda çatışmanın kaynağının doğru bir şekilde tanımlanması çatışmanın yıkıcı etkilerinin ortadan kaldırılmasını da

kolaylaştırmaktadır. Çatışmanın nedenlerini ortadan kaldırmak mümkün değildir ancak çatışmanın nedeninin farkında olmak her iki taraf içinde doğabilecek yıkıcı sonuçları önleyebilir (Güner, 2007: 31-32).

### 2.1.3.5. Çatışma Çözme Süreci ve Davranışları

Çatışma çözme süreci tarafların bir araya gelerek çatışmayı başarılı bir şekilde çözmek için yaptıkları çalışma süreci, “uzlaşma süreci” olarak tanımlanmıştır (Erem, 2008: 12). Çatışma çözümü tarafların, içerisinde buldukları çatışmayı şiddet içermeyen yöntemlerle çözebilmeleri için kazanmaları gereken her türlü bilgi ve beceriyi (empatik düşünme, duygusal beceriler, algısal beceriler, iletişim becerileri, yönelim becerileri, yaratıcı düşünme becerileri ve eleştirel düşünme becerileri) içermektedir (Uysal, 2006: 20-21; Bedir, 2008: 34). Çatışmayı çözmeyi öğrenmek ahlaki yapının bozulmaması ve çatışmaların şiddet ile sonuçlanmaması açısından önem arz etmektedir. Çatışma çözmeyi bilmeyen insanlar, toplum içerisinde hem ahlaki açıdan sorunlu bireyler olurlar hem de ilişkilerde çatışma ve şiddet artar. Bu nedenle yapıcı ve olumlu sonuçları doğuracak çatışma çözme davranışlarının benimsenmesi önemlidir (Kaya, 2013: 46).

Bireylerin çatışma esnasında uyguladıkları çatışma çözme davranışları, yaşanan çatışmanın konusuna, bireyin olaya bakış açısına ve çatışmayı kiminle yaşandığına bağlı olarak farklılık gösterebilmektedir (Kuş, 2007: 17; Rehber, 2007: 23). Bu alanda çalışma yapan araştırmacılarda çatışma çözümü davranışlarının neler olduğu konusunda birbirinden farklı sınıflandırmalar yapmışlardır. Aşağıda bu sınıflandırmalardan bir kaçına yer verilmiştir.

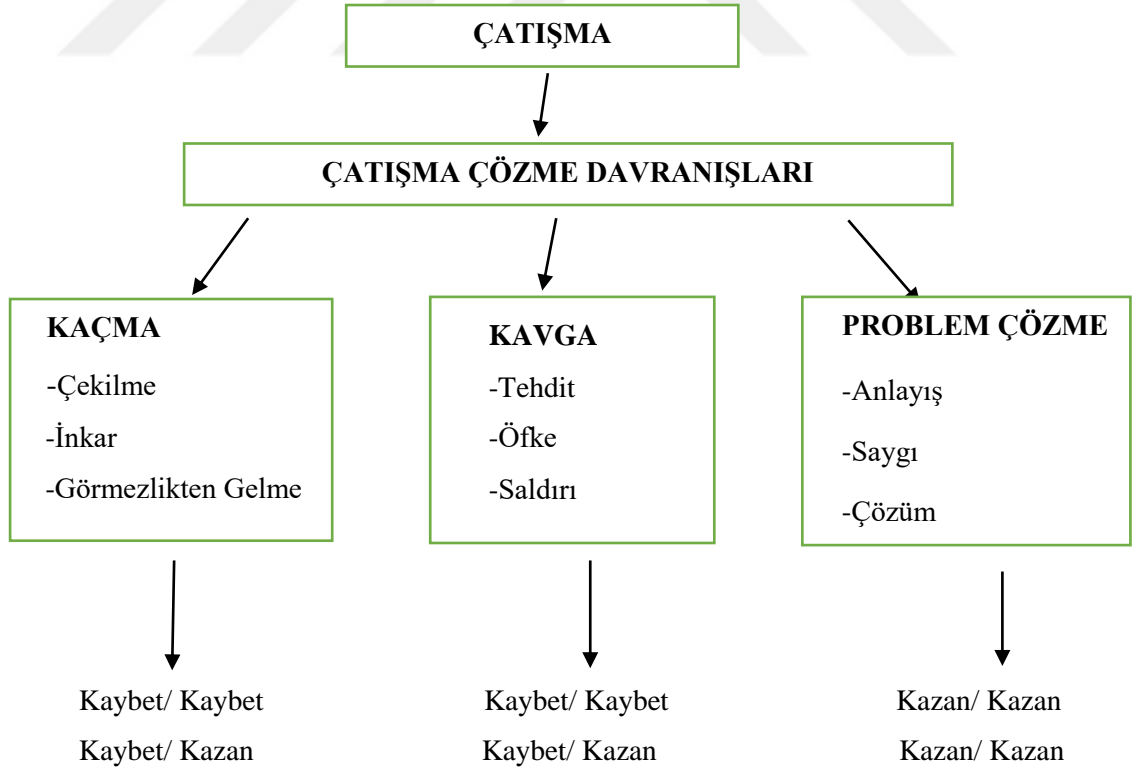
Schrumpf ve arkadaşları (1997) çatışma çözme sürecini barışçıl ve yapıcı davranışlara dayandırdığı dört temel ilkedden bahsetmektedir (Yıldırım, 2006: 31-34):

1. **İnsanları Problemden Ayırma İlkesi:** Bu ilke tarafların sorunları algılama, duygularını ifade etme ve iletişim biçimlerini içermektedir. Taraflar çatışma esnasından birbirlerine (kişilere) değil de, o an ortaya çıkan probleme odaklanmaktadır. Böylece tarafların incinmesi ve zarar görmesi önlenecektir.

2. **Pozisyon Üzerine Değil, Çıkarlar Üzerine Odaklanma İlkesi:** Tarafların çatışmayı destekleyen farklı düşüncelerini içermektedir. Pozisyonla; tarafların çatışma esnasında ne istediklerini açıklayarak çözüm sunması anlatılmaktadır. Çıkarlar ise çatışmaya çözmek için tarafların istedikleri ve elde edecekleri kazançtır.
3. **Karşılıklı Kazanç için Seçenek Üretme İlkesi:** Bu ilke beyi fırtınası yapmayı içermektedir. Tarafların yapacağı beyin fırtınası ile ortak payın çok olduğu kazanç önerileri sunulmaya çalışılmaktadır.
4. **Nesnel Kriterleri Kullanma İlkesi:** Tarafların çatışma çözümün de anlaşmayı kabul edebilmeleri için uygulayacakları standartları içermektedir.

Simith ve Sidwell'in (1990) ve Gordon (2005) ise üç çeşit çatışma çözme davranışı belirlemişlerdir. Şekil 6'da bu çatışma çözme davranışları ve olası sonuçları sunulmuştur.

**Şekil 6. Çatışma Çözme Davranışları-Simith ve Sidwell Modeli**



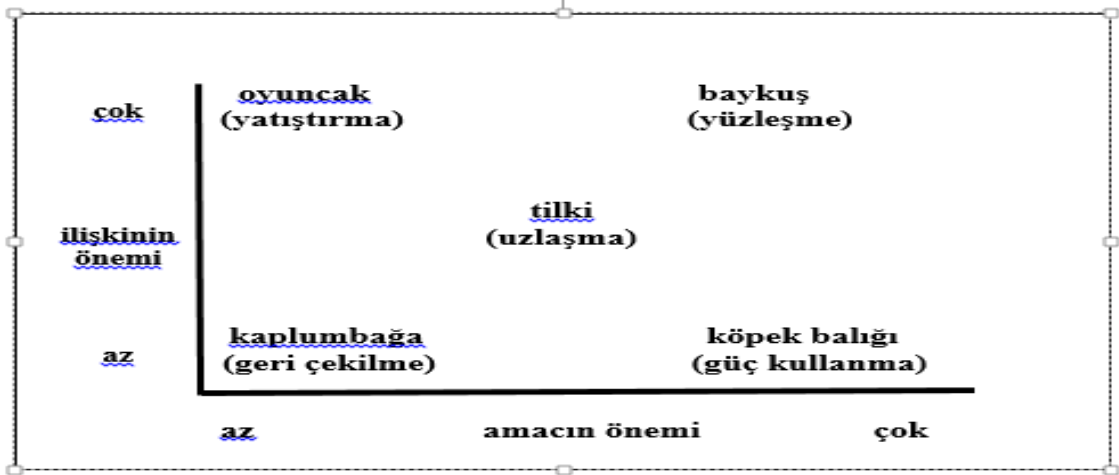
**Kaynak:** ATEŞ, Nida. (2014). Çatışma Çözme Eğitiminin 6. Sınıf Öğrencilerinin Çatışma Çözme Becerileri ve Özsayı Düzeylerine Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, s.10.

Şekil 6’da sunulan Simith ve Sidwell (1990) ve Gordon’un (2005) yapmış olduğu sınıflandırmaya göre çatışma çözme davranışları ve olası sonuçları aşağıdaki gibi özetlenebilir (Uysal, 2006: 15; Kuş, 2007: 20-21; Ateş, 2014: 10-11):

- 1. Kaçınma:** Çatışma esnasında kaçınma davranışını gösteren taraf, sorunun varlığını reddederek veya görmezden gelerek sorundan kaçmayı tercih eder. Çözüm için uğraşmayan taraf, sessiz kalır ve ihtiyacını karşılayamadığı için de kaybeder. Diğer taraf ise karşı tarafın durumunu bilmediği için amaçlarına ulaşır ve kazanır. İki tarafında çatışma esnasında kaçınma yolunu seçmesi durumundan iki tarafta kaybeder.
- 2. Saldırganlık:** Çatışma esnasında taraflardan birinin karşı tarafa güç uygulayarak sorunu tıkcı bir biçimde çözmeye çalışması durumudur. Saldırganlık davranışında bulunmayı seçen taraf çıkarlarını korumaya çalıştığından kendisinin haklı olduğuna inanır. Taraflar yoğun öfke duygusuyla hareket ettiklerinden birbirlerine fiziksel ya da sözel olarak saldırabilirler. Çatışma sonrasında, taraflardan birisi çıkarlarına ulaşırken, taraflar arasında kırgınlık ve gerginlik oluştuğundan dolayı ilişki zarar görebilir. Yıkıcı çatışmada taraflar, kendisinin çıkarlarına ulaşabilmesi yani çatışmada kazanan taraf olabilmesi için karşı tarafın kaybetmesi gerektiğine inanır. Taraflar birbirlerinin istek ve ihtiyaçlarına önem vermezler ve sonuç olarak her iki tarafta kaybeder.
- 3. Problem Çözme:** Çatışma esnasında taraflar ortada bir sorunun olduğunu kabul ederler. Birbirlerine hoşgörülü davranan ve yıkıcı yollara başvurmada sorunun üzerine giden taraflar en iyi çözüm yolunu bulmaya çalışırlar. Sonuç olarak, her iki taraf da kazanır.

Johnson ve Johnson (1994) her birini bir hayvanla sembolleştirdiği beş çatış çözümü yollunun olduğunu belirtmiştir. Hayvanların davranış biçimlerine göre isimlendirmiş olunan beş farklı çözüm yolu Şekil 7’de sunulmuştur.

## Şekil 8. Çatışma Çözme Davranışları- Johnson ve Johnson Model



**Kaynak:** Uysal, Z. (2006). Çatışma çözme eğitim programının ortaöğretim dokuzuncu sınıf düzeyindeki öğrencilerin çatışma çözme becerilerine etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Adana, s.16.

Şekil 7’de sunulan Johnson ve Johnson’un (1994) çatışma çözme davranışları aşağıdaki gibi özetlenebilir (Uysal, 2006: 16-17; Güner, 2007: 46-47; Kaya, 2013: 47-48; Kurgun, 2013: 185-188, Topaloğlu ve Avcı, 2009: 149-151):

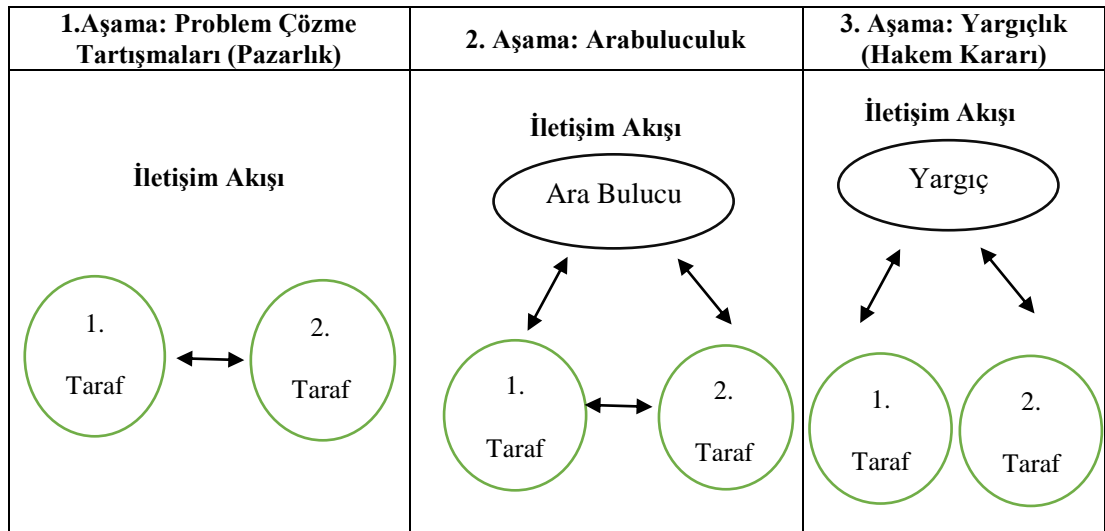
- 1. Kaplumbağa (Geri Çekilme):** Bu davranış biçiminde bireyler kendilerini çaresiz hissettiğinden çözüm bulmaya uğraşmazlar. Çatışma esnasında soruna sebep olan durum ya da kişilerden uzaklaşmayı tercih ederler. Bireyler kazanacak ya da kaybedecek herhangi bir şey olmadığını gördüklerinde bu yol tercih ederler.
- 2. Köpek Balığı (Güç Kullanma):** Bu davranışı gösterenler bireyler ilişkiden çok çıkarlarına odaklanırlar. Bireyler için önemli olan ilişkinin kendisi ya da göreceği zarar değil çıkarlarına ulaşmaktır. Bireyler çıkarlarına ulaşmak için tarafa güç kullanırlar.
- 3. Oyuncak Ayı (Yatıştırma):** Bu davranışı gösteren bireyler ilişkiye önem verir. Çatışmanın ilişkiye zarar vereceği düşünen bireyler çıkarlarından vazgeçerek çatışma durumunu yatıştırmaya çalışırlar. Bu davranış biçiminde önemli olan sevilme ihtiyacıdır.
- 4. Tilki (Uzlaşma):** Bu davranışı gösteren bireyler her iki taraf içinde çözüm yolu olabilecek uzlaşmacı yolu seçerler. Bu yol işbirliğini ve girişimcilik davranışlarını içerir.

5. **Baykuş (Yüzleşme):** Bu davranışı gösteren bireyler hem çıkarlarına hem de ilişkiye önem verir. Birey çatışmanın ilişkiye zarar vereceğini düşündüğünden çözüm yolu bulmaya yönelir ve karşı tarafı uygun çözüm için ikna etme çalışır.

Blake ve Mouton bireylerin kişilerarası ilişkilerinde yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çatışma çözme davranışlarını; yatıştırma, uzlaşma, problem çözme, geri çekilme ve baskı yapma olarak sınıflandırmıştır. Boardman ve Horowitz (1994) ise çatışma çözmeyi beş grupta incelemiştir. Bunlar: Zorlama (taraplardan birinin kendi isteklerini diğerlerine kabul ettirmeye çalışması), Uyma (taraplardan birinin işbirliğine açık olması ve kendi isteklerinden vazgeçmesi durumu), Kaçınma (tarafaların bir araya gelerek çözüm bulmaya çalışmaması ve sorun üzerine konuşmaması durumu), Uzlaşma (tarafaların kendi isteklerinin bir kısmından vazgeçmesi ve her iki tarafında çıkarları için ortak bir yol bulması), İşbirliği (tarafaların uygun bir çözüme ulaşmak için karşılıklı birbirlerinin istek ve ihtiyaçlarını giderme çabası) (Yıldırım, 2006: 28).

Çatışma çözme süreci tarafların sağlıklı iletişim kurarak yani birbirlerini suçlamadan ve yargılamadan sorunlarını konuşabildiklerinde işlemeye başlar. Sweeney ve Carruthers (1996) üç tür çatışma çözme sürecinden bahsetmektedir. Bunlar Şekil 8’de gösterilmektedir.

**Şekil 8. Çatışma Çözme Süreci- Sweeney ve Carruthers Modeli**



**Kaynak:** YILDIRIM, Emine. (2006). Yetiştirme Yurtlarında Ve Ailelerinin Yanında Kalan İlköğretim 2. Kademe Öğrencilerinin Çatışma Çözme Davranışı İle Öfke İfade Stillerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, s. 34.



Şekil 8’de sunulan Sweeney ve Carruthers (1996)’un çatışma çözme süreci aşağıdaki gibi özetlenebilir (Yıldırım, 2006: 35; Uysal, 2006: 17-18):

1. **Hakem Kararı:** Çatışma yaşayan taraflar çatışmayı çözmek için tarafsız üçüncü bir kişinin yardımına başvururlar. Tarafsız kişi her iki tarafı da dinleyerek uyacakları çözüm yolunu söyler.
2. **Pazarlık:** Taraflar çatışmayı çözüme ulaştırmak için birbirlerinden farklı olan amaçlarını, değerlerini ve çıkarlarını tartışırlar. Taraflar kendi ihtiyaç ve çıkarlarına uygun çözüm yollarını karşı tarafa bildirirler. Bireylerin çıkarları en üst düzeyde karşılanmaya çalışılır. Amaç çözüme ulaşmaktır.
3. **Arabuluculuk:** Çatışma sürecinde tarafların çözüme ulaşmak için karar yetkisi olmayan ya da çok sınırlı olan üçüncü bir kişinin yardımına başvurması durumudur. Arabulucu hakem ile karıştırılmamalıdır. Hakemler çözümü söyler fakat arabulucular çözümü söylemez. Arabulucu çatışma durumundaki taraflar arasındaki ilişkiyi, saygıyı ve güveni güçlendirmeye ve ilişkinin en az zararlı sonlanmasına yardımcı olmaya çalışır.

İlgi alanında yapılan çalışmalarından da anlaşılacağı üzere çatışma sonuçları bireylerin çatışma sürecinde gösterecekleri davranışlar ile yakından ilgilidir. Bireyler tek taraflı kazancı önemsediklerinde çatışmada yıkıcı davranışlar (kaçınma ve saldırganlık gibi) göstermekte, iki taraflı kazancı önemsediklerinde ise çatışmada yapıcı davranışlar (uzlaşma, problem çözme gibi) sergilemektedirler (Kaya, 2013: 47). Problemi çözme yaklaşımında bireyler, karşı taraf ile işbirliği içinde ve her iki tarafın da ortak çıkarlarını gözetten bir davranış sergilemektedirler. Çatışma çözümünde tarafların başarılı olabilmesi için gerekli iletişim becerilerine sahip, işbirliğine yatkın ve çatışma çözme aşamalarını bilen ve uygulayabilen bireyler olması gerekmektedir (Güner, 2007: 48).

## 2.2. İlgili Araştırmalar

Bu bölümde empati ve çatışma ile ilgili yapılan çalışmalara yer verilmiştir. İlgili alanyazın incelendiğinde empati ve çatışma ile ilgili olarak kavramsal incelemeler ve odak grup görüşmelerinin yanı sıra anketli çalışmalara da rastlanmıştır.

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

Barut (2004)'ün çalışmasında öğretmenlerin empatik eğilimlerini ve çatışma eğilimlerini etkilediği düşünülen bazı bağımsız değişkenler tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu bağımsız değişkenler cinsiyet, yaş, branş, hizmet yılları, 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, 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. Toplamda 755 öğrenci araştırmaya katılmıştır. Araştırmada Dökmen (1988) tarafından geliştirilen Empatik Eğilim Ölçeği ve Koruklu (1998) tarafından geliştirilen Çatışma Çözme Davranışını Belirleme Ölçeği kullanılmıştır. Aynı zamanda araştırmacı tarafından geliştirilen çatışma çözme ve empati ile ilgili görüşme formu 40 öğrenciye uygulanmıştır. 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) 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. Çalışmada 189 öğrenciye anket uygulanmıştır. Araştırma için gerekli veriler, Taylan'ın (1997) problem çözme beceri ölçeği ve Dökmen (1990) tarafından hazırlanan empatik beceri ölçeği ile hazırlanan anket formu aracılığıyla toplanmıştır. 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 farklılık tespit edilmiştir.

Genç ve Kalafat (2010) çalışmalarında öğretmenlerin empatik eğilimleri ile problem çözme becerilerini sosyo-demografik özellikleri açısından farklı olup olmadığını incelemeye çalışmıştır. Toplamda 360 öğretmen adayına anket uygulanmıştır. Araştırma sonucunda, öğretmen adaylarının cinsiyetleri ve öğretim biçimlerine göre empatik becerilerinin farklılık gösterdiği, öğrenim gördükleri sınıf, anne ve babanın öğrenim düzeyleri ile empatik becerileri arasında ise anlamlı bir farklılık bulunmadığı diğer taraftan problem çözme becerileri ile sınıf ve anne babanın öğrenim düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğunun 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. Öğrencilerin Empatik Eğilimlerini ölçmek için Üstün Dökmen tarafından geliştirilen "Empatik Eğilim" ölçeğini kullanan Hasta ve Güler, toplamda 250 öğrenciye anket uygulamıştır. Araştırma sonucunda empatik eğilim ile küçümseyici ilişki tarzının yıkıcı saldırganlığı ve edilgen saldırganlığı anlamlı olarak yordadığı, 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. İlişkisel tarama modeli ile gerçekleştirilen bu araştırma, 462 öğretmen adayı üzerinde uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda öğretmen adaylarının empati, iletişim ve problem çözme becerilerinin, özyeterliliklerinin 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.

### 3. YÖNTEM

Empati ve çatışma çözme davranışı ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, genellikle sağlık sektöründe çalışan personellerin, hemşirelik öğrencilerinin, öğretmenlerin ve öğretmen adaylarının empatik beceri ve eğilimlerini, problem çözme becerilerini, saldırganlık, öfke ve çatışma eğilimlerini ölçmek gibi değişkenler üzerine yoğunlaşıldığı görülmektedir. Turizm alanında, empati ve çatışma konularının ayrı ayrı ele alındığı çalışmalar söz konusudur ancak nicelik olarak çok azdır. Yapılan araştırmaların da genellikle konaklama sektöründe çalışan işgörenler, yöneticiler ve turizm eğitimi alan öğrenciler üzerine olduğu görülmektedir (Costa vd., 2004; Alpar vd., 2009; Doğan vd., 2010; Summak, 2014). Turizm sektöründe hizmet veren turist rehberlerinin empatik eğilimlerini belirlemek için birebir empati ölçeği uygulanmış bir çalışmanın varlığı söz konusu değildir. 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 McClelland (1993) tarafından geliştirilen Çatışma Çözüm Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan Empatik Eğilim Ölçeğinin Türkçe Formu Bora ve Baysan (2009), Çatışma Çözme Ölçeğinin Türkçe Formu ise Kuş (2007) tarafından hazırlanmıştır.

Çalışmanın bu bölümünde turist rehberlerinin empatik eğilim düzeyleri ile çatışma çözme davranışları arasında ilişki olup olmadığını ve sosyo-demografik özellikleri açısından empatik eğilim ve çatışma çözme davranışları arasında anlamlı düzeyde bir farklılık olup olmadığını ölçmek amacıyla gerçekleştirilen araştırma ile ilgili detaylı bilgiler aktarılmıştır. Çalışmanın bu kısmında öncelikle araştırmanın hipotezlerine yer verilmiştir. Ardından araştırmanın evreni ve örneklem grubu

belirtilerek, veri toplama araç ve teknikleri, veri toplama süreci ve verilerin analizi hakkındaki bilgilere yer verilmiştir.

### 3.1. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmada turist rehberlerinin empatik eğilim düzeyi ile çatışma çözme davranışı arasında anlamlı bir ilişki olduğu varsayılmaktadır. Ayrıca 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 atlattıklarını, erkeklerin ise bu dönemde daha fazla özdeşim kurma güçlüğü 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, 1980). 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 görölmektedir (Sevimligöl, 2002; Tutuk vd., 2002; Halıcioğlu, 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 göröldüğünü 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 aşağdaki hipotezlerin test edilmesinin konunun açıklığa kavuşturulması için önemli olabileceği düşünölmektedir.

**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 yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**Hipotez 5:** Turist rehberlerinin çatışma çözme davranışları yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**Hipotez 6:** Turist rehberlerinin empatik eğilimleri eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.



**Hipotez 7:** Turist rehberlerinin çatışma çözüme davranışları eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**Hipotez 8:** Turist rehberlerinin empatik eğilimleri iletişim/empati eğitimi alma durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**Hipotez 9:** Turist rehberlerinin empatik eğilimleri mesleği isteyerek seçme durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

**Hipotez 10:** Turist rehberlerinin çatışma çözüme davranışları mesleği isteyerek seçme durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

**Hipotez 11:** Turist rehberlerinin meslekten memnun olma durumları ile empatik eğilimleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**Hipotez 12:** Turist rehberlerinin meslekten memnun olma durumları ile çatışma çözüme davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**Hipotez 13:** Turist rehberlerinin rehberlik deneyim süresi ile empatik eğilimleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**Hipotez 14:** Turist rehberlerinin rehberlik deneyim süresi ile çatışma çözüme davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

### **3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi**

Araştırmanın evrenini Türkiye’de hizmet veren eylemli ve eylemsiz olarak çalışan turist rehberleri oluşturmaktadır. TUREB’ten alınan bilgiye göre 2016 yılında eylemli olarak çalışan rehber sayısı 6.901, eylemsiz olarak çalışan rehber sayısı ise 3.023 olmak üzere rehber odalarına kayıtlı toplam 9924 rehber bulunmaktadır.

Evrenin tamamı üzerinde çalışmanın yürütülmesine genel veri toplama, evrenin bir kısmının araştırmada kullanılması ise kısmi veri toplama olarak adlandırılmaktadır. Evren hakkında kesin bir bilgi vermesi noktasında genel veri toplama, kısmi veri toplamaya oranla daha üstündür ancak bu yöntem zaman alıcı ve

maliyetlidir (Yüksel ve Yüksel, 2004: 113). Bu nedenle bu araştırmada örneklem grubunun kullanılması tercih edilmiştir. Araştırmada kolayda örneklem tekniği kullanılmıştır. Kolayda örnekleme yönteminde isteyen herkes örnekleme dahil edilmektedir (Ural ve Kılıç, 2011: 44). Bu çalışmada da ankete katılmak isteyen turist rehberleri örnekleme dahil edilmiştir. Araştırma sonucunda araştırmaya katılmak isteyen toplamda 390 kişilik bir örneklem grubuna ulaşılmıştır.

### 3.3. Veri Toplama Araç ve Teknikleri

Araştırmada öncelikle empati ve çatışma ile ilgili alanyazın taraması yapılmış ve elde edilen bilgiler aracılığıyla birincil verilerin toplanması aşamasına geçilmiştir. İlgili alanyazın taraması yapılarak araştırma amaçlarına uygun olarak anket formu geliştirilmiş ve birincil kaynaklardan bilgi elde etmek için anket tekniği kullanılmıştır.

Anket formu üç bölümden ve toplamda 81 sorudan oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 19 ifadeye yer verilmiştir. Sosyo-demografik sorular bölümünde katılımcıların; cinsiyetleri, yaşları, medeni durumları, çocuk sahibi olma durumları, eğitim durumları, aylık gelirleri, çalışma durumları, çalışma şekilleri, rehberlik deneyim süreleri, mesleği isteyerek seçme durumları, empati ve çatışma eğitimi alma durumları, meslekte sıklıkla çatışma yaşadığı kişiler ve nedenleri ile ilgili bilgiler toplanmaya çalışılmıştır. Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerinin belirlenmesi amacıyla anket formunda kapalı uçlu sorulara, iki şıklı sorulara, açık uçlu sorulara ve birden çok seçenekli sorulara yer verilmiştir.

Anketin ikinci bölümde ise katılımcıların empatik eğilimlerini belirlemeye yönelik 22 sorudan oluşan güvenilirliği ve geçerliliği çok sayıda araştırma ile ortaya konulmuş olan 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. Anketten elde edilen puanlar ne kadar yüksek olursa empatik eğiliminde o kadar yüksek olması beklenmektedir. 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 güvenilirliği ve geçerliliği çok sayıda araştırma ile ortaya konulmuş olan McClellan (1993) 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. Anketten elde edilen puanlar ne kadar yüksek olursa çatışma çözme olasılığında o kadar yüksek olması beklenmektedir. 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”nin Türkçe formu Bora ve Baysan (2009), “Çatışma Çözümü Ölçeği”nin Türkçe formu ise Kuş (2007) tarafından hazırlanmıştır. 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.

### **3.4. Veri Toplama Süreci**

Araştırmada kullanılan anketin uygulanması için bir araştırma şirketi ile anlaşılmıştır. Öncelikle anket formu İstanbul, İzmir ve Antalya'daki çeşitli turistik destinasyonlarda hizmet veren turist rehberlerine elden doldurtmak amacıyla basılı olarak hazırlanmıştır. Aynı zamanda anket formu internet ortamında da oluşturularak sosyal medya aracılığıyla rehberlerin bir kısmına ulaşılmaya çalışılmıştır.

Veri toplama sürecinde bölgesel ve ülkesel olarak çalışan, her bölgeden eylemli ve eylemsiz turist rehberlerine ulaşılmaya 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)) aranarak ve mail aracılığıyla anket formunu kendi mail platformlarında paylaşmaları 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 yer alan turist rehberlerinden 402 anket elde edilmiştir. Ancak 390 anketin analize uygun olduğu saptanmış ve toplamda 390 kullanılabilir anket analize tabi tutulmuştur.

### **3.5. Verilerin Analizi**

Araştırmada elde edilen veriler sosyal bilimler için geliştirilmiş olan SPSS 21.0 paket programı ile analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen veriler, araştırmanın amaçları doğrultusunda analiz edilmiştir. Araştırmaya katılan turist rehberlerine ait sosyo-demografik özelliklerine ilişkin veriler, frekans değerleriyle analiz edilmiştir. Araştırmada kullanılan empatik eğilim ve çatışma çözümü ölçeğine

ilişkin güvenilirlik analizleri yapılmış, aritmetik ortalamalar ve standart sapmalar hesaplanmıştır. Daha sonra her bir ölçeğe faktör analizi uygulanmıştır. Araştırma elde edilen verilerin parametrik testler için uygunluğu normal dağılım testi ile saptanmıştır. Son olarak araştırma değişkenleri arasında fark olup olmadığını belirlemek için t testi ve varyans analizi, ilişki olup olmadığını belirlemek amacıyla ise korelasyon analizi uygulanmıştır.



## **4. BULGULAR VE YORUMLAR**

Araştırmanın bu bölümünde araştırmaya katılan turist rehberlerinin sosyo-demografik özellikleri ile (cinsiyet, medeni durum, 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 ve yorumlara yer verilmektedir.

### **4.1. Araştırma Verilerinin Analizi**

Bu bölümde 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.

#### **4.1.1. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerine İlişkin Bilgiler**

Araştırmanın bu bölümünde turist rehberlerinin sosyo-demografik özelliklerine, çalışma hayatlarına ilişkin bilgilere ve çalışma yaşamında empati kurma ve çatışma yaşama durumlarına ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Ankete katılan turist rehberlerinin sosyo-demografik özelliklerini belirlemek amacıyla katılımcılara; cinsiyeti, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu, yaşı, eğitim durumu ve gelir durumu ile ilgili sorular sorulmuştur. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bulgular Çizelge 1'de sunulmuştur.

**Çizelge 1. Turist Rehberlerinin Sosyo-Demografik Özellikleri**

Değişkenler	Sıklık (n)	Yüzde Değeri (%)
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	110	28,2
Erkek	280	71,8
<b>Medeni Durum</b>		
Evli	169	43,3
Bekar	221	56,7
<b>Çocuk Sahibi Olma</b>		
Evet	154	39,5
Hayır	236	60,5
<b>Yaş</b>		
25 yaş ve altı	20	5,1
26-35 yaş arası	186	47,7
36-45 yaş arası	97	24,9
46-55 yaş arası	55	14,1
56 yaş ve üzeri	32	8,2
<b>Eğitim Durumu</b>		
Lise	17	4,4
Önlisans	53	13,6
Lisans	238	61,0
Lisansüstü	82	21,0
<b>Aylık Gelir</b>		
1.300 TL ve altı	20	5,1
1.301 TL-2.600 TL arası	64	16,4
2.601 TL-3.900 TL arası	138	35,4
3.901 TL-5.200 TL arası	129	33,1
5.201 TL ve üzeri	39	10,0

Çizelge 1 incelendiğinde araştırmaya katılan turist rehberlerinin %28,2'sinin kadınlardan, %71,8'inin ise erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Medeni durumlarına göre bakıldığında, katılımcıların %43,3'ünün evli, %56,7'sinin ise bekar olduğu belirlenmiştir. Anketi cevaplayan turist rehberlerinin %39,5'i çocuk sahibi olduğunu belirtirken % 60,5'i ise çocuk sahibi olmadığını ifade etmiştir.

Yaş dağılımlarına göre ise, katılımcıların çoğunluğunun %47,7 oranı ile 26-35 yaş aralığında ve %24,9 oranı ile 36-45 yaş aralığında yoğunlaştığı görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında büyük çoğunluğunun lisans mezunu (%61) ve lisansüstü mezunu olduğu (%21) yani eğitilmiş bireylerden oluştuğu görülmektedir. 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 3.901 TL-5.200 TL arası, %16,4'ünün ise 1.301 TL-2.600 TL arası gelir elde ettiklerini belirttikleri görülmektedir.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin çalışma hayatlarına ilişkin bilgiler elde etmek amacıyla katılımcılara; çalışma durumu, çalışma şekli, ruhsatnamesini alma şekli, hizmet grubu, deneyim süresi, mesleği isteyerek seçme durumu ve meslekten memnuniyet durumu ile ilgili sorular sorulmuştur. Ankete katılan turist rehberlerinin çalışma hayatlarına ilişkin bulgular Çizelge 2'de sunulmuştur.

**Çizelge 2. Turist Rehberlerinin Çalışma Hayatlarına İlişkin Bilgiler**

Değişkenler	Sıklık (n)	Yüzde Değeri (%)
<b><i>Çalışma Durumu</i></b>		
Ülkesel Eylemli	341	87,4
Ülkesel Eylemsiz	30	7,7
Bölgesel Eylemli	15	3,8
Bölgesel Eylemsiz	4	1,0
<b><i>Çalışma Şekli</i></b>		
Acentaya Bağlı	40	10,3
Serbest	200	51,3
Hem Acenta Turları Hem Serbest	150	38,5
<b><i>Kokart Alma Şekli</i></b>		
Üniversite / Örgün Eğitim	218	55,9
Bakanlığın Açtığı Kurs	172	44,1
<b><i>Hizmet Grubu</i></b>		
Transfer	135	34,6
Gece Turu	125	32,1
Günlük Tur	336	86,2
Paket Tur	269	69,0
<b><i>Deneyim Süresi</i></b>		
1 yıl ve altı	29	7,4
2 - 5 yıl arası	102	26,2
6 - 9 yıl arası	112	28,7
10 yıl ve üzeri	147	37,7
<b><i>Mesleği İsteyerek Seçme</i></b>		
Evet	357	91,5
Hayır	33	8,5
<b><i>Meslekten Memnuniyet</i></b>		
Çok Memnunum	138	35,4
Memnunum	180	46,2
Kararsızım	40	10,3
Memnun Değilim	29	7,4
Hiç Memnun Değilim	3	0,8



Çizelge 2'ye göre araştırmaya katılan turist rehberlerinin %87,4'ü ülkesel eylemli, %7,7'si ülkesel eylemsiz, %3,8'i bölgesel eylemli, %1'i ise bölgesel eylemsiz olarak çalışmaktadır. Katılımcıların %51,3'ü serbest çalıştığını, %10,3'ü acentaya bağlı çalıştığını, %38,5'i ise hem acentaya bağlı hem de serbest çalıştığını belirtmiştir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin %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.

Araştırmaya katılan 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. Deneyim sürelerine göre dağılımlarına bakıldığında, 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.

Ankete cevap veren turist rehberlerine yönlendirilen mesleği isteyerek seçme durumları ve meslekten memnuniyetleri sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde katılımcılarının çoğunluğunun, (%91,52) mesleğini isteyerek seçtiği ve turist rehberliği mesleğinden memnun olduklarını belirttikleri (%46,2) görülmektedir.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin meslek hayatlarında empati kurma ve çatışma yaşama durumlarına ilişkin bilgiler elde etmek amacıyla katılımcılara; empati ve çatışma konusunda herhangi bir eğitim alıp almadıkları, iletişim içerisinde olduğu insanları anlayabilme durumu, çatışma yaşama sıklığı, yaşanan çatışma nedenleri, en sık çatışma yaşanan kişilerin kimler olduğu ile ilgili sorular sorulmuştur. Ankete katılan turist rehberlerinin meslek hayatında empati kurma ve çatışma yaşama durumlarına ilişkin bulgular Çizelge 3'de sunulmuştur.

**Çizelge 3. Turist Rehberlerinin Meslek Hayatında Empati Kurma ve Çatışma Yaşama Durumlarına İlişkin Bilgiler**

Değişkenler	Sıklık (n)	Yüzde Değeri (%)
<b>İletişim/Empati Eğitimi Alma Durumu</b>		
Evet	163	41,8
Hayır	227	58,2
<b>İletişimde Olduğu Kişileri Anlamada Yeterli Hissetme Durumu</b>		
Her zaman	162	41,5
Çoğunlukla	212	54,4
Bazen	14	3,6
Nadiren	2	0,5
<b>Çatışma Eğitimi Alma Durumu</b>		
Evet	102	26,2
Hayır	288	73,8
<b>Meslekte Çatışma Yaşama Sıklığı</b>		
Her zaman	4	1,0
Çoğunlukla	30	7,7
Bazen	155	39,7
Nadiren	182	46,7
Hiçbir zaman	19	4,9
<b>Meslekte Karşılaşılan Çatışma Nedeni</b>		
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
<b>Meslekte En Çok Çatışma Yaşanılan Kişiler</b>		
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

Çizelge 3'e 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'sinde nadiren çatışma yaşadıklarını belirttikleri görülmektedir.

Katılımcı turist rehberlerine 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 çözme 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.

#### **4.1.2. Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular**

Güvenilirlik, bir ölçme aracı ile benzer koşullarda tekrarlanan ölçümlerden elde edilen ölçüm değerlerinin kararlılığının bir göstergesidir (Kozak, 2014: 146; Lorcu, 2015: 207); bir başka ifadeyle ölçmek istediği şeyi tutarlı ve istikrarlı bir biçimde ölçme derecesidir (Altunışık vd., 2012: 122). Güvenilirlik analizi bir ölçekte ya da ankette yer alan soruların birbirleri ile olan tutarlılığını ve kullanılan ölçeğin ilgilenilen sorunu ne derece yansıttığını test etmek için kullanılır (Kayış, 2010: 403). İçsel tutarlılığın ölçümünde en yaygın kullanılan yöntem Cronbach's Alfa olarak da bilinen alfa katsayısıdır (Altunışık vd., 2012: 126). Alfa değeri 0 ile 1 arasında değerler alır ve bu değer 1'e yaklaştıkça güvenilirlik artmaktadır (Ural ve Kılıç, 2011: 286). Cronbach's Alfa değeri 0,70 ve üzerinde olan ölçüm araçlarının içsel tutarlılığa sahip olduğu ve güvenilir olduğu kabul edilir ancak bazı araştırmacılar bu değer 0,50'e kadar makul olduğunu belirtmektedir (Bayram, 2004: 128).

Alfa katsayısına bağılı olarak ölçeğin güvenilirliği aşağıdaki gibi yorumlanır (Kayış, 2010: 405; İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014: 283):

$0.00 \leq \alpha < 0.40$  ise ölçek güvenilir değildir,

$0.40 \leq \alpha < 0.60$  ise ölçeğin güvenilirliđi dūřuktur.

$0.60 \leq \alpha < 0.80$  ise ölçek oldukça güvenilir ve kabul edilebilir.

$0.80 \leq \alpha < 1.00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Bu araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliklerinin test edilmesinde Cronbach's Alpha yöntemi kullanılmıştır. Empatik eğilim ölçeğinin güvenilirlik analizlerine ilişkin sonuçlar Çizelge 4'te sunulmuştur.

**Çizelge 4. 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
<b>Ortalama 3,28</b>						
<b>Standart Sapma ,38</b>						
<b>Cronbach's Alpha 0,84</b>						
*Bu değişkenler orijinal ölçekte negatif olarak sorulmuş, analiz esnasında ters kodlanmıştır.						

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. Bu doğrultuda ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu söylemek mümkündür (Kayış, 2010: 405).

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 itibariyle ölçeğin güvenilirliğinin yüksek olduğu görülmektedir.

Araştırmada kullanılan çatışma çözme ölçeğinin güvenilirlik analizi ilişkin sonuçlar Çizelge 5'te verilmiştir.

**Çizelge 5. 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

<b>Çizelge 5. Devamı</b>						
	$\bar{X}$	S.S.	Soru Silindiğinde Ölçek Ortalaması	Soru Silindiğinde Ölçek Varyansı	Soru Bütün Korelasyon	Soru Silindiğinde Cronbach's Alpha
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
<b>Ortalama 3,78</b>						
<b>Standart Sapma ,35</b>						
<b>Cronbach's Alpha 0,84</b>						
*Bu değişkenler orijinal ölçekte negatif olarak sorulmuş, analiz esnasında ters kodlanmıştır.						

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin çatışma çözme davranışlarını belirlemek üzere kullanılan ölçeğe ilişkin güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha değeri 0,84 olarak bulunmuştur. Çizelge 5'e bakılarak ölçeğin güvenilirlik sınırları içinde bulunduğunu söylemek mümkündür (Kayış, 2010: 405).

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 hesaplamıştır. Ancak Kuş (2007) bazı maddeleri güvenilirliği düşürdüğü gerekçesiyle silerek tekrardan teste sokmuştur. İkinci testte güvenilirliği 0,85 olarak hesaplamıştır. Yapılan çalışmaların sonucuna bakıldığında ise ölçeğin genel olarak güvenilirliği yüksek bir ölçek olduğu görülmektedir.

### 4.1.3. Normal Dağılım Testi

Araştırmalarda kullanılan ölçüm araçlarına parametrik testlerin uygulanabilmesi için verilerin aralık seviyesinde ölçülmüş olması, verilerin normal dağılım göstermesi veya normale yakın bir dağılıma sahip olması, bütün grupların aynı varyans değerine sahip, normal dağılım gösteren ana kütlede seçilmiş olması ve analiz sonucunda ortaya çıkan hata terimlerinin tesadüfi ve birbirinden bağımsız olması gerekmektedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014: 246; İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014: 264).

SPSS programında verilerin normal dağılıma uygun olup olmadığı Kolmogorov-Smirnov testi ile belirlenmektedir. Kolmogorov-Smirnov testinin anlamlılık düzeyinin 0,05'in üzerinde olması verilerin dağılıma uygun olduğunu göstermektedir (Ural ve Kılıç, 2011: 291-293). Çizelge 6'da empatik eğilim ölçeğine ilişkin Kolmogorov-Smirnov testi sonuçları sunulmuştur.

**Çizelge 6. Empatik Eğilim Ölçeğine İlişkin Kolmogorov Smirnov Testi**

N		390
Normal Parametreler	Ortalama ( $\bar{x}$ )	3,2843
	Standart Sapma ( $SS$ )	,38322
En Uç Farklar	Mutlak Değer	,078
	Pozitif	,036
	Negatif	-,078
Kolmogorov-Smirnov Z		1,540
Anlamlılık		,017

Çizelge 6 incelendiğinde empatik eğilim ölçeğine ilişkin puanların ( $p < 0,05$ ) normal dağılıma uygunluk göstermediği görülmektedir. Altunışık ve arkadaşları verilerin normal dağılıma sahip olup olmadığının 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).

Çarpıklık dağılımın ortalama etrafında simetriden ne kadar saptığını yani, verilerin simetrisini belirleyen ölçüttür (Çiçek, 2010: 58). Çarpıklık (skewness) değerlerinin +1 ile -1 sınırları içinde kalması, puanların normal dağılımdan önemli

bir sapma olmadığı şeklinde yorumlanmaktadır (Büyüköztürk, 2011: 42). Basıklık ise dağılımın dikliğinin veya düzlüğünün yani, verilerin tepe noktalarının durumu hakkında bilgi veren bir ölçüttür (Çiçek, 2010: 58). Basıklık (skewness) değerlerinin +2 ile -2 sınırları içinde kalması, puanların normal dağılım gösterdiği şeklinde yorumlanmaktadır (Madenoglu vd., 2014: 57). Bu doğrultuda empatik eğilim ölçeğine parametrik testlerin uygulanabilmesi için verilerin çarpıklık ve basıklık değerleri hesaplanmıştır. Çizelge 7'de bu değerlere ilişkin bilgiler sunulmuştur.

**Çizelge 7. Empatik Eğilim Ölçeğine İlişkin Çarpıklık-Basıklık Değerleri**

İfadeler		İstatistik	Standart Hata	
1	Birisine sohbete katılmak istediğinde bu durumu kolaylıkla anlayabilirim.	<i>Çarpıklık</i>	-1,180	,124
		<i>Basıklık</i>	1,136	,247
2	Diğer insanlarla ilgilenmekten hoşlanırım.	<i>Çarpıklık</i>	-,866	,124
		<i>Basıklık</i>	,038	,247
3	Sosyal ortamlarda nasıl davranacağımı bilmekte zorlanırım.	<i>Çarpıklık</i>	-1,904	,124
		<i>Basıklık</i>	3,162	,247
4	Bir davranışın kaba olup olmadığına karar vermek bana genellikle zor gelir.	<i>Çarpıklık</i>	-1,554	,124
		<i>Basıklık</i>	2,813	,247
5	Sohbet sırasında dinleyen ne düşünüyor olabileceğinden çok kendi fikirlerime odaklanma eğilimindeyimdir.	<i>Çarpıklık</i>	-,975	,124
		<i>Basıklık</i>	-,047	,247
6	Eğer bir kişi bir şey söylüyor fakat görünürde söylediğinden başka bir şeyi kastediyorsa bunu çabuk kavrarım.	<i>Çarpıklık</i>	-,911	,124
		<i>Basıklık</i>	,067	,247
7	Bazı şeylerin insanları neden çok üzdüğünü anlamak benim için zordur.	<i>Çarpıklık</i>	-1,091	,124
		<i>Basıklık</i>	,327	,247
8	Kendimi başka birinin yerine koymak benim için kolaydır.	<i>Çarpıklık</i>	-,984	,124
		<i>Basıklık</i>	,469	,247
9	Başka birinin nasıl hissedeceğini tahmin etmekte iyiyimdir.	<i>Çarpıklık</i>	-1,043	,124
		<i>Basıklık</i>	,734	,247
10	Gruptan bir kişinin kendini huzursuz hissettiğini çok çabuk fark ederim.	<i>Çarpıklık</i>	-1,001	,124
		<i>Basıklık</i>	,304	,247
11	Bazılarının neden bir söz ile gücenebileceğini anlayamam.	<i>Çarpıklık</i>	-,739	,124
		<i>Basıklık</i>	-,356	,247
12	Sosyal ortamlarda nasıl davranacağımı bilmekte zorlanmam.	<i>Çarpıklık</i>	-1,138	,124
		<i>Basıklık</i>	,341	,247
13	İnsanlar kendilerinin ne düşündüklerini anlamada iyi olduğumu söylerler.	<i>Çarpıklık</i>	-,790	,124
		<i>Basıklık</i>	-,075	,247
14	Ben bir konudan bahsederken karşımdakinin sıkılıp sıkılmadığını kolayca anlarım.	<i>Çarpıklık</i>	-1,097	,124
		<i>Basıklık</i>	,746	,247
15	Arkadaşlarımın çoğunlukla problemlerini bana açmalarının sebebi benim çok anlayışlı birisi olduğumu söylemeleridir.	<i>Çarpıklık</i>	-,794	,124
		<i>Basıklık</i>	-,224	,247



Çizelge 7 Devamı				
İfadeler		İstatistik	Standart Hata	
16	Eğer birini rahatsız ediyorsam, o kişi bunu bana söylemese bile ben bunu anlarım.	<i>Çarpıklık</i>	-,940	,124
		<i>Basıklık</i>	,388	,247
17	Nedenini anlayamama rağmen, insanlar çoğu kez duygusuz biri olduğumu söylerler.	<i>Çarpıklık</i>	-1,487	,124
		<i>Basıklık</i>	1,730	,247
18	Başka birinin belli bir durumda ne hissettiğini hızlı ve kolayca anlayabilirim.	<i>Çarpıklık</i>	-,844	,124
		<i>Basıklık</i>	,482	,247
19	Karşımdaki kişinin ne hakkında konuşmak isteyebileceğini kolaylıkla tahmin edebilirim.	<i>Çarpıklık</i>	-,467	,124
		<i>Basıklık</i>	-,096	,247
20	Birisinin gerçek duygularını saklıyor olduğunu anlayabilirim.	<i>Çarpıklık</i>	-,304	,124
		<i>Basıklık</i>	-,761	,247
21	Başkalarının ne yapacağını tahmin etmekte iyiyimdir.	<i>Çarpıklık</i>	-,292	,124
		<i>Basıklık</i>	-,692	,247
22	Arkadaşlarımın problemleri olduğunda duygusal olarak etkilenirim.	<i>Çarpıklık</i>	-,500	,124
		<i>Basıklık</i>	-,457	,247

Çizelge 7 incelendiğinde ise empatik eğilim ölçeğine ait bazı maddelerin çarpıklık değerlerinin +1 ile -1 sınırları içerisinde, basıklık değerlerinin de +2 ile -2 sınırları içerisinde kalmadığı tespit edilmiştir. Çarpıklık, veri dağılımının normalden uzaklaşarak sağa ya da sola doğru yamulan bir şekil almasını ifade etmektedir. Bir dağılımın çarpıklık katsayısı olumsuz ise dağılım sağa, olumlu ise dağılım sola çarpıklık göstermektedir (Altunışık vd., 2012: 165). Çizelge 7’deki bulgularda veri setindeki bazı maddelerin (E1, E3, E4, E7, E9, E10, E12, E14, E17) aşırı derecede sağa çarpık olduğu görülmektedir. Fidel (2009) ve Tabachnick ve Fidell (2007)’e göre bu durumlarda çarpıklığın yönüne bağlı olarak veri setlerine uygun dönüştürme (transformation) işlemi uygulanabilmektedir (Madenöglü, 2014: 56-57).

Çizelge 8’de çarpıklık ve basıklık değerleri, normal değer aralığında olmayan maddelerin (E1, E3, E4, E7, E9, E10, E12, E14, E17) dönüştürme (transformation) işlemi sonrası çarpıklık ve basıklık değerleri sunulmuştur.

**Çizelge 8. Maddelerin Dönüştürme İşlemi Sonrası Çarpıklık-Basıklık Değerleri**

İfadeler		İstatistik	Standart Hata	
1	Birisini sohbete katılmak istediğinde bu durumu kolaylıkla anlayabilirim.	<i>Çarpıklık</i>	,844	,124
		<i>Basıklık</i>	-,267	,247
3	Sosyal ortamlarda nasıl davranacağımı bilmekte zorlanırım.	<i>Çarpıklık</i>	,959	,124
		<i>Basıklık</i>	-,841	,247
4	Bir davranışın kaba olup olmadığına karar vermek bana genellikle zor gelir.	<i>Çarpıklık</i>	,752	,124
		<i>Basıklık</i>	-,615	,247
7	Bazı şeylerin insanları neden çok üzdüğünü anlamak benim için zordur.	<i>Çarpıklık</i>	,754	,124
		<i>Basıklık</i>	-,496	,247
9	Başka birinin nasıl hissedeceğini tahmin etmekte iyiyimdir.	<i>Çarpıklık</i>	,661	,124
		<i>Basıklık</i>	-,446	,247
10	Gruptan bir kişinin kendini huzursuz hissettiğini çok çabuk fark ederim.	<i>Çarpıklık</i>	,686	,124
		<i>Basıklık</i>	-,632	,247
12	Sosyal ortamlarda nasıl davranacağımı bilmekte zorlanmam.	<i>Çarpıklık</i>	,829	,124
		<i>Basıklık</i>	-,467	,247
14	Ben bir konudan bahsederken karşımdakinin sıkılıp sıkılmadığını kolayca anlarım.	<i>Çarpıklık</i>	,793	,124
		<i>Basıklık</i>	-,449	,247
17	Nedenini anlayamama rağmen, insanlar çoğu kez duygusuz biri olduğumu söylerler.	<i>Çarpıklık</i>	,876	,124
		<i>Basıklık</i>	,579	,247

Çizelge 8’de dönüştürme işlemi sonrasında çarpıklık değerlerinin ,661 ile ,959 aralığında değiştiğini göstermektedir. Logaritmik, ters işlem ve kare alma dönüştürme işlemleri sonucunda veri setinin çarpıklığının kabul edilen değer olan, +1 ile -1 sınırları içerisinde olduğu görülmüştür. Çizel 8’deki bulgular basıklık değerlerindeki dönüştürme işlemi sonrasında kabul edilen değer olan, +2 ile -2 aralığında olduğunu göstermektedir. Bu sonuçlara bağlı olarak veri setinin normal dağılım özelliğine sahip olduğu tespit edilmiş ve verilerin analizinde parametrik testler kullanılmıştır.

Çizelge 9’da çatışma çözme ölçeğine ilişkin Kolmogorov-Smirnov testi sonuçları sunulmuştur.

**Çizelge 9. Çatışma Çözme Ölçeğine İlişkin Kolmogorov Smirnov Testi**

N		390
Normal Parametreler	Ortalama ( $\bar{x}$ )	3,7891
	Standart Sapma ( $ss$ )	,42450
En Uç Farklar	Mutlak Değer	,047
	Pozitif	,046
	Negatif	-,047
Kolmogorov-Smirnov Z		,937
Anlamlılık		,344

Çizelge 9 incelendiğinde çatışma çözme ölçeğine ilişkin puanların ( $p>0,05$ ) normal dağılıma uygunluk gösterdiği görülmektedir. Bu doğrultuda turist rehberlerine uygulanan çatışma çözme ölçeğine ait verilerin analizinde parametrik testler kullanılmıştır.

#### **4.1.4. Geçerlilik Analizine İlişkin Bulgular**

Empatik eğilim ve çatışma çözme ölçeklerinin yapı geçerliliğinin sınanabilmesi için faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi, birbirleriyle ilişkili çok sayıda değişkeni az sayıda, anlamlı ve birbirinden bağımsız faktörler haline getiren ve yaygın olarak kullanılan çok değişkenli istatistik tekniklerinden biridir (Kayış, 2010: 321; Büyüköztürk, 2011: 123). Sosyal bilimlerde, son yıllarda çok sayıda değişkenin yorumlanmasında yaşanan sıkıntılardan dolayı faktör analizi yaygın olarak kullanılmaya başlanmıştır (Altunışık vd., 2012: 263-264).

KMO ve Bartlett's Testi bir ölçeğin faktör analizine uygunluğunu gösterir. KMO örneklem yeterliliği ölçütü oranının 0.5'in üzerinde olması gerekir (İslamoğlu ve Alnaçık, 2014: 403). Oran ne kadar yüksek olursa veri seti faktör analizi için o kadar iyidir denilebilir. KMO bir ölçeğin faktör analizi ile modellenip modellenemeyeceğine dair bilgi verir. KMO değerleri ve yorumları aşağıdaki gibidir (Kalaycı, 2010: 322):

**Çizelge 10. KMO Testi Değerleri**

KMO Değeri	Yorumlar
0,90	Mükemmel
0,80	Çok iyi
0,70	İyi
0,60	Orta
0,50	Zayıf
0,50'nin altı	Kabul Edilemez

Barlett'in küresellik testi ise, verilere ilişkin korelasyon matrisini kullanarak analize dahil edilen değişkenlerin aralarında genel bir ilişki olup olmadığını test eder. Bu testin sonucu anlamlı ise ( $p < 0,05$ ) değişkenler arasında faktör analizine uygun ilişkiler vardır (İslamoğlu ve Almaçık, 2014: 403).

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin empatik eğilimlerini belirlemek için kullanılan ölçeğin KMO değeri, sig. (p)=0,000 anlamlılık düzeyinde 0,816 olarak belirlenmiş ve bu değer uluslararası ölçütlere göre "çok iyi" değeri içerisinde bir örneklem yeterliliğini ortaya koymaktadır. Bu oranın yüksek olması, veri setinin faktör analizine uygun olduğunun bir göstergesidir.

Empatik eğilim ölçeğine ilişkin KMO, Bartlett's Testi ve Faktör Analizi sonuçları Çizelge 11'de sunulmuştur.

**Çizelge 11. 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		
İfade 7			,623	9,943	0,51
İfade 4			,587		
İfade 3			,550		
<b>Açıklanan Toplam Varyans 50,779</b>					
<b>KMO Örneklem Yeterliliği Ölçümü 0,816</b>					
<b>Bartlett's Yüzeysellik Testi</b>		<b>Ki Kare 1374,997</b>		<b>Anlamlılık 0,000</b>	

Çizelge 11’de görüldüğü üzere her bir maddenin kendi faktörleri ile ilgili verdikleri faktör yük değerlerinin 0,50’nin üzerinde olduğu görülmektedir. Faktör yükleri 0,50’nin üzerindeki ağırlıklar oldukça iyi olarak kabul edilir (Kalaycı, 2010: 330). Faktör yükleri elinin üzerinde olan maddeler istatistiksel olarak anlamlıdır ve empatik eğilimi diğer maddelere göre daha iyi ölçmektedir. 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. Faktör yapısının belirlenmesi ve her bir faktörün güvenilirliğinin doğrulanmasından sonra, faktörlerin içerdikleri maddeler incelenerek her bir faktöre isim verilmiştir. Bu bağlamda 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, orijinalinde 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 oluştuğunu 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 görülmektedir.

Araştırmaya katılan turist rehberlerine uygulanan çatışma çözme ölçeğinin KMO değeri, sig. (p)=0,000 anlamlılık düzeyinde 0,809 olarak belirlenmiş ve bu değer uluslararası ölçütlere göre “çok iyi” değeri içerisinde bir örneklem yeterliliğini ortaya koymaktadır. Bu orana bakarak veri setinin faktör analizine uygun olduğunu söylemek mümkündür.

Turist rehberlerinin çatışma çözme davranışlarını belirlemek üzere kullanılan ölçeğe ilişkin KMO, Bartlett's Testi ve Faktör Analizi sonuçları Çizelge 12'de sunulmuştur.

**Çizelge 12. 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		
<b>Açıklanan Toplam Varyans 50,153</b>						
<b>KMO Örneklem Yeterliliği Ölçümü 0,809</b>						
<b>Bartlett's Yüzeysellik Testi</b>		<b>Ki Kare 1744,051</b>		<b>Anlamlılık 0,000</b>		

Çizelge 12'de görüldüğü üzere her bir maddenin kendi faktörleri ile ilgili verdikleri faktör yük değerlerinin 0,50'nin üzerinde olduğu görülmektedir. Faktör yükleri elinin üzerinde olan maddeler istatistiksel olarak anlamlıdır ve çatışma çözme davranışlarını diğer maddelere göre daha iyi ölçmektedir. 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. Belirlenen bu boyutlar toplam varyansın %50,153'ünü açıklamaktadır. Faktör yapısının belirlenmesi ve her bir faktörün güvenilirliğinin doğrulanmasından sonra, faktörlerin içerdikleri maddeler incelenerek her bir faktöre bir isim verilmiştir. Bu bağlamda ölçeğin birinci faktörü “Yapıcı Yaklaşım” (Açıklanan Varyans = 21,946, Cranbach’s Alpha = 0,79), ikinci faktörü “Yıkıcı Yaklaşım” (Açıklanan Varyans = 13,535, Cranbach’s Alpha = 0,75), üçüncü faktörü “Çatışma Davranışları” (Açıklanan Varyans = 8,001, Cranbach’s Alpha = 0,57) ve dördüncü faktör ise “Çatışmayı Ele Alma Biçimleri” (Açıklanan Varyans = 6,671, Cranbach’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.

#### **4.1.5. Faktörlere İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapmalar**

Bu bölümde ölçeklerde yer alan ifadelerle ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerine yer verilmiştir. Ölçeğe ilişkin verilen yanıtların incelenmesinde, boyutlara göre değerlendirme yapılmıştır. Bu bağlamda her bir boyutun ortalamaları ve standart sapmaları ayrı ayrı göz önüne alınarak incelenmeye çalışılmıştır.

Empatik eğilim ölçeğinde yanıt kategorileri dört grupta toplanmıştır. Bunlar "Kesinlikle Katılmıyorum", "Bazen Katılıyorum", "Sıklıkla Katılıyorum" ve "Kesinlikle Katılıyorum" şeklindedir. Çizelge 13’de empatik eğilim ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri sunulmuştur.

**Çizelge 13. Empatik Eğilim Ölçeğinin Alt Boyutlarına İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapmalar**

		İfadeler	Ortalama	Standart Sapma
Duygusal-Bilişsel Boyut	9	Başka birinin nasıl hissedeceğini tahmin etmekte iyiyimdir.	3,34	,761
	8	Kendimi başka birinin yerine koymak benim için kolaydır.	3,32	,777
	2	Diğer insanlarla ilgilenmekten hoşlanırım.	3,30	,785
	15	Arkadaşlarımın çoğunlukla problemlerini bana açmalarının sebebi benim çok anlayışlı birisi olduğumu söylemeleridir.	3,31	,771
	1	Birisi sohbete katılmak istediğinde bu durumu kolaylıkla anlayabilirim.	3,50	,656
	10	Gruptan bir kişinin kendini huzursuz hissettiğini çok çabuk fark ederim.	3,34	,788
		<b>Genel Ortalama</b>	<b>3,35</b>	<b>,513</b>
Bilişsel Boyut	21	Başkalarının ne yapacağını tahmin etmekte iyiyimdir.	2,99	,802
	19	Karşımdaki kişinin ne hakkında konuşmak isteyebileceğini kolaylıkla tahmin edebilirim.	3,04	,756
	20	Birisinin gerçek duygularını saklıyor olduğunu anlayabilirim.	2,98	,834
	18	Başka birinin belli bir durumda ne hissettiğini hızlı ve kolayca anlayabilirim.	3,28	,736
		<b>Genel Ortalama</b>	<b>3,07</b>	<b>,614</b>
Sosyal-Duygusal Boyut	11	Bazılarının neden bir söz ile gücenebileceğini anlayamam.	3,08	,924
	7	Bazı şeylerin insanları neden çok üzdüğünü anlamak benim için zordur.	3,23	,920
	4	Bir davranışın kaba olup olmadığına karar vermek bana genellikle zor gelir.	3,50	,691
	3	Sosyal ortamlarda nasıl davranacağımı bilmekte zorlanırım.	3,56	,773
		<b>Genel Ortalama</b>	<b>3,34</b>	<b>,529</b>
<b>Ortalama 3,26</b>				
<b>Standart Sapma ,409</b>				



Empatik eğilim ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucunda ortaya çıkan birinci faktörün (Duygusal-Bilişsel Boyut) altında altı ifade toplanmıştır. Bu boyutun aritmetik ortalaması 3,35, standart sapması ise ,513 olarak hesaplanmıştır. Turist rehberlerinin bu boyutta yer alan önermelere katılım düzeylerinin ortalamasının 3,50 ile 3,31 arasında değiştiği görülmektedir. Bu çerçevede turist rehberlerinin duygusal-bilişsel boyut altında yer alan ifadelere yüksek katılım gösterdikleri belirlenmiştir. Bu boyut altında en yüksek katılım düzeyi  $\bar{X}=3,50$  ortalama ile “Birisi sohbetle katılmak istediğinde bu durumu kolaylıkla anlayabilirim.” önermesine gösterilmiştir. En düşük katılım düzeyi ise  $\bar{X}=3,30$  ortalama ile “Diğer insanlarla ilgilenmekten hoşlanmam” önermesinde gerçekleşmiştir.

İkinci faktörün (Bilişsel Boyut) altında dört ifade toplanmıştır. Bu boyutun aritmetik ortalaması 3,07, standart sapması ise ,614 olarak hesaplanmıştır. Bu boyutta yer alan önermelerin ortalamalarının 3,28 ile 2,98 arasında değiştiği görülmektedir. Bu çerçevede turist rehberlerinin bilişsel boyut altında yer alan ifadeler yüksek katılım gösterdikleri belirlenmiştir. Bu boyut altında en yüksek katılım düzeyi  $\bar{X}=3,28$  ortalama ile “Başka birinin belli bir durumda ne hissettiğini hızlı ve kolayca anlayabilirim.” önermesine gösterilmiştir. En düşük katılım düzeyi ise  $\bar{X}=2,98$  ortalama ile “Birisinin gerçek duygularını saklıyor olduğunu anlayabilirim.” önermesinde gerçekleşmiştir.

“Sosyal-Duygusal Boyut” un altında ise dört ifade toplanmıştır. Bu boyutun aritmetik ortalaması 3,34, standart sapması ise ,529 olarak hesaplanmıştır. Bu boyutta yer alan önermelerin ortalamaları 3,56 ile 3,08 arasında değiştiği görülmektedir. Bu çerçevede turist rehberlerinin sosyal-duygusal boyut altında yer alan ifadeler de yüksek katılım gösterdikleri görülmektedir. Bu boyut altında en yüksek katılım düzeyi  $\bar{X}=3,56$  ortalama ile “Sosyal ortamlarda nasıl davranacağımı bilmekte zorlanırım.” önermesine gösterilmiştir. En düşük katılım düzeyi ise  $\bar{X}=3,08$  ortalama ile “Bazılarının neden bir söz ile gücenebileceğini anlayamam.” önermesinde gerçekleşmiştir.

Ölçek geneline bakıldığında en yüksek ortalamaya sahip olan faktör ise "Duygusal-Bilişsel Boyut" ( $\bar{X}=3,35$ )'tur. Ölçek genelinin ortalamasına bakıldığında ise turist rehberlerinin empatik eğilim düzeylerinin yüksek ( $\bar{X}=3,26$ ) olduğu görülmektedir.

Çatışma çözme ölçeğinde yanıt kategorileri beş grupta toplanmıştır. Bunlar "Hiçbir Zaman", "Nadiren", "Bazen", "Genellikle" ve "Her Zaman" şeklindedir. Çizelge 15’de çatışma çözme ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapmalar sunulmuştur.

**Çizelge 14. Çatışma Çözme Ölçeğinin Alt Boyutlarına İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapmalar**

		İfadeler	Ortalama	Standart Sapma
Yapıcı Yaklaşım	10	İnsanlarla çatışma çözümü konusunda bir araya geleceğim zaman, onların kendilerini rahat hissetmelerini sağlamaya çalışırım.	4,02	,878
	5	Çatışma çözümü için karşı tarafla buluşmaya hazırlık yaptığım zaman, her iki tarafın da kabul edeceği, yeri ve zamanı ayarlamaya çalışırım.	3,82	,995
	31	Çatışmayı ele alırken ona en uygun çözüm yollarını da belirlemiş olurum.	4,12	,668
	16	Karşı tarafın da aynısını yapacağını umarak, olumlu duygu ve düşüncelerimi paylaşıyorum.	4,10	,694
	19	Karşı tarafın da çatışmayı kontrol etme ihtiyacı hissedebileceğinin farkındayım.	3,91	,877
	34	Çatışma içinde olduğum kişilere kendi durumlarını anlatma fırsatı veririm.	4,11	,752
	7	Çatışma çözümü için karşı tarafla bir araya geldiğim zaman, başlangıçtaki ifadelerimi gerçekçi beklentiler ortaya çıkarması için dikkatlice seçerim.	4,12	,812
		<b>Genel Ortalama</b>	<b>4,02</b>	<b>,546</b>
Yıkıcı Yaklaşım	24	Çatışmada karşı tarafa üstünlük kurmaya çalışırım.	3,42	1,168
	18	İstediğimi elde etmek için başkalarına fikrimi kabul ettirmenin gerekli olduğunu düşünürüm.	3,28	1,137
	33	İstediğimi elde edersem, ben kazanırım karşımdaki kaybeder.	3,63	1,135
	22	Yeni bir çatışma durumunda geçmişteki eski konuları gündeme getiririm.	3,45	1,165
	12	Sadece kendi ihtiyaçlarımın önemli olduğunu düşünürüm.	4,26	,900
	27	Çatışmayı ele alırken, karşı taraf hakkında önyargıları vardır.	3,64	,945
		<b>Genel Ortalama</b>	<b>3,53</b>	<b>,525</b>
Çatışma Davranışları	37	Öfkemi yapıcı yollarla ifade ederim.	3,81	,900
	15	İlişkiye zarar vermemek için daha az önemli olduğunu düşündüğüm kendi kişisel isteklerimin bazılarını geçici olarak bir kenara koyabilirim.	3,86	,834
	21	Bağışlamak bana kolay gelir.	3,74	,984
		<b>Genel Ortalama</b>	<b>3,80</b>	<b>,666</b>

Çizelge 14 Devamı				
İfadeler			Ortalama	Standart Sapma
Çatışmayı Ele Alma Biçimleri	4	Çatışma anında taraflardan birinin incineceği kanısındayım.	3,49	1,065
	1	Çatışmanın olumsuz bir deneyim olduğu kanısındayım.	3,51	1,153
	20	Çatışmada baskın taraf olmaması gerektiği görüşündeyim.	3,71	1,120
<b>Genel Ortalama</b>			<b>3,57</b>	<b>,792</b>
<b>Ortalama 3,78 Standart Sapma ,424</b>				

Çatışma çözme ölçeğinin en yüksek açıklayıcılığa sahip olan birinci faktörünün (Yapıcı Yaklaşımın) altında yedi ifade toplanmıştır. Bu boyutun aritmetik ortalaması 4,02, standart sapması ise ,546 olarak hesaplanmıştır. Turist rehberlerinin bu boyutta yer alan önermelere katılım düzeyleri ortalamasının 4,12 ile 3,82 arasında değiştiği görülmektedir. Bu çerçevede turist rehberlerinin yapıcı yaklaşım boyutu altında yer alan ifadeler yüksek katılım gösterdikleri belirlenmiştir. Bu boyut altında en yüksek katılım düzeyi  $\bar{X}=4,12$  ortalama ile “Çatışmayı ele alırken ona en uygun çözüm yollarını da belirlemiş olurum.” ve “Çatışma çözümü için karşı tarafla bir araya geldiğim zaman, başlangıçtaki ifadelerimi gerçekçi beklentiler ortaya çıkarması için dikkatlice seçerim.” önermelerine gösterilmiştir. En düşük katılım düzeyi ise  $\bar{X}=3,82$  ortalama ile “Çatışma çözümü için karşı tarafla buluşmaya hazırlık yaptığım zaman, her iki tarafın da kabul edeceği, yeri ve zamanı ayarlamaya çalışırım.” önermesinde gerçekleşmiştir.

İkinci faktörün “Yıkıcı Yaklaşım” altında altı ifade toplanmıştır. Bu boyutun aritmetik ortalaması 3,53, standart sapması ise ,525 olarak hesaplanmıştır. Bu boyutta yer alan önermelerin ortalamaları 4,26 ile 3,28 arasında değiştiği görülmektedir. Bu çerçevede turist rehberlerinin yıkıcı yaklaşım boyutu altında yer alan ifadeler yüksek katılım gösterdikleri belirlenmiştir. Bu boyut altında en yüksek katılım düzeyi  $\bar{X}=4,26$  ortalama ile “Sadece kendi ihtiyaçlarımın önemli olduğunu düşünürüm.” önermesine gösterilmiştir. En düşük katılım düzeyi ise  $\bar{X}=3,28$  ortalama ile “İstedikimi elde etmek için başkalarına fikrimi kabul ettirmenin gerekli olduğunu düşünürüm” önermesinde gerçekleşmiştir.

“Çatışma Davranışları” boyutu altında 3 ifade toplanmıştır. Bu boyutun aritmetik ortalaması 3,80, standart sapması ise ,666 olarak hesaplanmıştır. Bu boyutta yer alan önermelerin ortalamaları 3,86 ile 3,74 arasında değiştiği görülmektedir. Bu çerçevede turist rehberlerinin çatışma davranışları boyutu altında yer alan ifadeler de yüksek katılım gösterdikleri görülmektedir. Bu boyut altında en yüksek katılım düzeyi  $\bar{X}=3,86$  ortalama ile “Öfkemi yapıcı yollarla ifade ederim.” önermesine gösterilmiştir. En düşük katılım düzeyi ise  $\bar{X}=3,74$  ortalama ile “Bağışlamak bana kolay gelir.” önermesinde gerçekleşmiştir.

“Çatışmayı Ele Alma Biçimleri” boyutu altında da 3 ifade toplanmıştır. Bu boyutun aritmetik ortalaması 3,57, standart sapması ise ,792 olarak hesaplanmıştır. Bu boyutta yer alan önermelerin ortalamaları 3,71 ile 3,49 arasında değiştiği görülmektedir. Bu çerçevede turist rehberlerinin çatışmayı ele alma biçimleri boyutu altında yer alan ifadeler de yüksek katılım gösterdikleri görülmektedir. Bu boyut altında en yüksek katılım düzeyi  $\bar{X}=3,71$  ortalama ile “Çatışmada baskın taraf olmaması gerektiği görüşündeyim” önermesine gösterilmiştir. En düşük katılım düzeyi ise  $\bar{X}=3,49$  ortalama ile “Çatışma anında taraflardan birinin incineceği kanısındayım.” önermesinde gerçekleşmiştir.

Ölçek geneline bakıldığında en yüksek ortalamaya sahip olan faktör ise "Yapıcı Yaklaşım" ( $\bar{X}=4,02$ )'dir. Ölçek genelinin ortalamasına bakıldığında ise turist rehberlerinin çatışma çözme davranışlarının olumlu yönde ( $\bar{X}=3,78$ ) olduğu görülmektedir.

#### **4.1.6. Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesi**

Araştırmanın bu bölümünde turist rehberlerinin empatik eğilimleri ve çatışma çözme davranışlarının sosyo-demografik değişkenlerine 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 yer verilmiştir.

#### 4.1.6.1. T Testi Sonuçları

T testi, inceleme konusu değişken (en az aralık seviyesinde ölçülmüş olması gerekli) açısından iki grup arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın olup olmadığını tespitinde kullanılmaktadır (Altunışık vd., 2012: 183). Anakütlenin ortalaması hakkında belirli öngörülerde bulunduğu anda, bu öngörünün doğruluğunu test etmek için (n: örnek büyüklüğünü göstermek üzere  $n \leq 30$  iken) t testi kullanılmaktadır (Lorcu, 2015: 101). Araştırma hipotezlerinin test edilmesinde kullanılan bağımsız örneklem t testi ise, birbirinden bağımsız iki grubun veya örneklemin bağımlı bir değişkene göre ortalamalarının karşılaştırılarak, ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını test etmek için kullanılmaktadır (Ak, 2010: 74; Ural ve Kılıç, 2011: 200; Yazıcıoğlu ve Erdoğan 2011: 249).

Çizelge 15'te turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin ve çatışma çözme davranışlarının cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t testi analizine ilişkin sonuçlar sunulmuştur.

**Çizelge 15. Cinsiyet Değişkeni Açısından Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme Davranışı Değişkenlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları**

	Cinsiyet	N	Ortalama	S.S	t	df	p
<b>Genel Empatik Eğilim</b>	Kadın	110	3,37	,392	3,392	388	<b>,001</b>
	Erkek	280	3,22	,408			
<b>DBB</b>	Kadın	110	3,46	,476	2,789	388	<b>,006</b>
	Erkek	280	3,30	,521			
<b>BB</b>	Kadın	110	3,24	,643	3,512	388	<b>,000</b>
	Erkek	280	3,00	,589			
<b>SDB</b>	Kadın	110	3,38	,570	1,014	388	,311
	Erkek	280	3,32	,513			
<b>Genel Çatışma Çözme</b>	Kadın	110	3,89	,434	3,043	388	<b>,002</b>
	Erkek	280	3,74	,414			
<b>Yapıcı Y</b>	Kadın	110	4,18	,497	3,629	388	<b>,000</b>
	Erkek	280	3,96	,552			

Çizelge 15 Devamı							
	Cinsiyet	N	Ortalama	S.S	t	df	p
Yıkıcı Y	Kadın	110	3,64	,739	,540	388	,590
	Erkek	280	3,60	,717			
ÇD	Kadın	110	3,87	,745	1,355	388	,176
	Erkek	280	3,77	,631			
ÇEAB	Kadın	110	3,72	,873	2,360	388	,019
	Erkek	280	3,51	,751			

\* 0.05 düzeyinde anlamlı farklılık

\* **DBB**= Duygusal-Bilişsel Boyut, **BB**= Bilişsel Boyut, **SDB**= Sosyal-Duygusal Boyut, **Yapıcı Y**= Yapıcı Yaklaşım, **Yıkıcı Y**= Yıkıcı Yaklaşım, **ÇD**= Çatışma Davranışları, **ÇEAB**= Çatışmayı Ele Alma Biçimleri

Çizelge 15 incelendiğinde, yapılan 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. Faktör boyutları bazında ele alındığında ise katılımcıların cinsiyetleri açısından empatinin duygusal-bilişsel ( $t= 2,789$ ;  $p= 0,006$ ) ve bilişsel ( $t= 3,512$ ;  $p= 0,000$ ) boyutları arasında ve çatışma çözmenin yapıcı yaklaşımlar ( $t= 3,629$ ;  $p= 0,000$ ) ve çatışmayı ele alış şekilleri ( $t= 2,360$ ;  $p= 0,028$ ) boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Buradan anlaşılmaktadır ki, 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.

Çizelge 16'da turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin ve çatışma çözme davranışlarının çocuk sahibi olma durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t testi analizine ilişkin sonuçlar sunulmuştur.

**Çizelge 16. Çocuk Sahibi Olma Durumu Değişkeni Açısından Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme Davranışı Değişkenlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları**

	<b>Çocuk Sahibi</b>	<b>N</b>	<b>Ortalama</b>	<b>S.S</b>	<b>t</b>	<b>df</b>	<b>p</b>
<b>Genel Empatik Eğilim</b>	Evet Hayır	154 236	3,29 3,25	,426 ,397	1,133	310,787	,251
<b>DBB</b>	Evet Hayır	154 236	3,42 3,30	,480 ,530	2,203	388	<b>,028</b>
<b>BB</b>	Evet Hayır	154 236	3,08 3,06	,695 ,555	,265	275,929	,791
<b>SDB</b>	Evet Hayır	154 236	3,32 3,35	,602 ,477	-,384	274,486	,701
<b>Genel Çatışma Çözme</b>	Evet Hayır	154 236	3,87 3,73	,448 ,399	3,266	300,057	<b>,001</b>
<b>Yapıcı Y</b>	Evet Hayır	154 236	4,14 3,95	,499 ,563	3,410	388	<b>,001</b>
<b>Yıkıcı Y</b>	Evet Hayır	154 236	3,64 3,59	,736 ,714	,744	388	,458
<b>ÇD</b>	Evet Hayır	154 236	3,94 3,71	,675 ,645	3,342	388	<b>,001</b>
<b>ÇEAB</b>	Evet Hayır	154 236	3,65 3,51	,853 ,747	1,669	388	,096

\* 0.05 düzeyinde anlamlı farklılık

\* **DBB**= Duygusal-Bilişsel Boyut, **BB**= Bilişsel Boyut, **SDB**= Sosyal-Duygusal Boyut, **Yapıcı Y**= Yapıcı Yaklaşım, **Yıkıcı Y**= Yıkıcı Yaklaşım, **ÇD**= Çatışma Davranışları, **ÇEAB**= Çatışmayı Ele Alma Biçimleri

Çizelge 16 incelendiğinde, yapılan bağımsız örneklem t testi sonucunda turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin çocuk sahibi olma durumları açısından anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir ( $t= 1,133$ ;  $p= 0,251$ ). Ancak çatışma çözme davranışları çocuk sahibi olma durumları açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $t= 3,266$ ;  $p= 0,001$ ). Faktör boyutları bazında ele alındığında ise katılımcıların çocuk sahibi olma durumu açısından empatinin duygusal-bilişsel boyutu ( $t= 2,203$ ;  $p= 0,028$ ) ve çatışma çözenin yapıcı yaklaşımlar ( $t= 3,410$ ;  $p= 0,001$ ), çatışma davranışları ( $t= 3,342$ ;  $p= 0,001$ ) boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Buradan anlaşılmaktadır ki, çocuk sahibi

olan turist rehberlerinin ( $\bar{X}=3,87$ ) çatışma çözme davranışları çocuk sahibi olmayan turist rehberlerine ( $\bar{X}=3,73$ ) göre daha yüksek ve olumludur.

Çizelge 17'de turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin ve çatışma çözme davranışlarının mesleği isteyerek seçme durumlarına göre anlamlı düzeyde farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t testi analizine ilişkin sonuçlar sunulmuştur.

**Çizelge 17. Mesleğini İsteyerek Seçme Durumu Değişkeni Açısından Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme Davranışı Değişkenlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları**

	Mesleği İsteyerek Seçme	N	Ortalama	S.S	t	df	p																																																																																												
<b>Genel Empatik Eğilim</b>	Evet	357	3,29	,403	3,926	388	<b>,000</b>																																																																																												
	Hayır	33	3,00	,385				<b>DBB</b>	Evet	357	3,37	,491	3,497	388	<b>,001</b>	Hayır	33	3,05	,645	<b>BB</b>	Evet	357	3,11	,607	4,216	388	<b>,000</b>	Hayır	33	2,65	,526	<b>SDB</b>	Evet	357	3,34	,531	,624	388	,533	Hayır	33	3,28	,515	<b>Genel Çatışma Çözme</b>	Evet	357	3,78	,415	-,060	35,817	,952	Hayır	33	3,79	,523	<b>Yapıcı Y</b>	Evet	357	4,03	,539	,960	388	,388	Hayır	33	3,93	,614	<b>Yıkıcı Y</b>	Evet	357	3,61	,721	-,031	388	,975	Hayır	33	3,61	,747	<b>ÇD</b>	Evet	357	3,80	,644	,126	35,266	,900	Hayır	33	3,78	,877	<b>ÇEAB</b>	Evet	357	3,54	,770	-1,541	35,760	,132
<b>DBB</b>	Evet	357	3,37	,491	3,497	388	<b>,001</b>																																																																																												
	Hayır	33	3,05	,645				<b>BB</b>	Evet	357	3,11	,607	4,216	388	<b>,000</b>	Hayır	33	2,65	,526	<b>SDB</b>	Evet	357	3,34	,531	,624	388	,533	Hayır	33	3,28	,515	<b>Genel Çatışma Çözme</b>	Evet	357	3,78	,415	-,060	35,817	,952	Hayır	33	3,79	,523	<b>Yapıcı Y</b>	Evet	357	4,03	,539	,960	388	,388	Hayır	33	3,93	,614	<b>Yıkıcı Y</b>	Evet	357	3,61	,721	-,031	388	,975	Hayır	33	3,61	,747	<b>ÇD</b>	Evet	357	3,80	,644	,126	35,266	,900	Hayır	33	3,78	,877	<b>ÇEAB</b>	Evet	357	3,54	,770	-1,541	35,760	,132	Hayır	33	3,81	,979								
<b>BB</b>	Evet	357	3,11	,607	4,216	388	<b>,000</b>																																																																																												
	Hayır	33	2,65	,526				<b>SDB</b>	Evet	357	3,34	,531	,624	388	,533	Hayır	33	3,28	,515	<b>Genel Çatışma Çözme</b>	Evet	357	3,78	,415	-,060	35,817	,952	Hayır	33	3,79	,523	<b>Yapıcı Y</b>	Evet	357	4,03	,539	,960	388	,388	Hayır	33	3,93	,614	<b>Yıkıcı Y</b>	Evet	357	3,61	,721	-,031	388	,975	Hayır	33	3,61	,747	<b>ÇD</b>	Evet	357	3,80	,644	,126	35,266	,900	Hayır	33	3,78	,877	<b>ÇEAB</b>	Evet	357	3,54	,770	-1,541	35,760	,132	Hayır	33	3,81	,979																				
<b>SDB</b>	Evet	357	3,34	,531	,624	388	,533																																																																																												
	Hayır	33	3,28	,515				<b>Genel Çatışma Çözme</b>	Evet	357	3,78	,415	-,060	35,817	,952	Hayır	33	3,79	,523	<b>Yapıcı Y</b>	Evet	357	4,03	,539	,960	388	,388	Hayır	33	3,93	,614	<b>Yıkıcı Y</b>	Evet	357	3,61	,721	-,031	388	,975	Hayır	33	3,61	,747	<b>ÇD</b>	Evet	357	3,80	,644	,126	35,266	,900	Hayır	33	3,78	,877	<b>ÇEAB</b>	Evet	357	3,54	,770	-1,541	35,760	,132	Hayır	33	3,81	,979																																
<b>Genel Çatışma Çözme</b>	Evet	357	3,78	,415	-,060	35,817	,952																																																																																												
	Hayır	33	3,79	,523				<b>Yapıcı Y</b>	Evet	357	4,03	,539	,960	388	,388	Hayır	33	3,93	,614	<b>Yıkıcı Y</b>	Evet	357	3,61	,721	-,031	388	,975	Hayır	33	3,61	,747	<b>ÇD</b>	Evet	357	3,80	,644	,126	35,266	,900	Hayır	33	3,78	,877	<b>ÇEAB</b>	Evet	357	3,54	,770	-1,541	35,760	,132	Hayır	33	3,81	,979																																												
<b>Yapıcı Y</b>	Evet	357	4,03	,539	,960	388	,388																																																																																												
	Hayır	33	3,93	,614				<b>Yıkıcı Y</b>	Evet	357	3,61	,721	-,031	388	,975	Hayır	33	3,61	,747	<b>ÇD</b>	Evet	357	3,80	,644	,126	35,266	,900	Hayır	33	3,78	,877	<b>ÇEAB</b>	Evet	357	3,54	,770	-1,541	35,760	,132	Hayır	33	3,81	,979																																																								
<b>Yıkıcı Y</b>	Evet	357	3,61	,721	-,031	388	,975																																																																																												
	Hayır	33	3,61	,747				<b>ÇD</b>	Evet	357	3,80	,644	,126	35,266	,900	Hayır	33	3,78	,877	<b>ÇEAB</b>	Evet	357	3,54	,770	-1,541	35,760	,132	Hayır	33	3,81	,979																																																																				
<b>ÇD</b>	Evet	357	3,80	,644	,126	35,266	,900																																																																																												
	Hayır	33	3,78	,877				<b>ÇEAB</b>	Evet	357	3,54	,770	-1,541	35,760	,132	Hayır	33	3,81	,979																																																																																
<b>ÇEAB</b>	Evet	357	3,54	,770	-1,541	35,760	,132																																																																																												
	Hayır	33	3,81	,979																																																																																															

\* 0.05 düzeyinde anlamlı farklılık

\* **DBB**= Duygusal-Bilişsel Boyut, **BB**= Bilişsel Boyut, **SDB**= Sosyal-Duygusal Boyut, **Yapıcı Y**= Yapıcı Yaklaşım, **Yıkıcı Y**= Yıkıcı Yaklaşım, **ÇD**= Çatışma Davranışları, **ÇEAB**= Çatışmayı Ele Alma Biçimleri



Çizelge 17 incelendiğinde, yapılan bağımsız örneklem t testi sonucunda turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin mesleğini isteyerek seçme durumları açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmektedir ( $t= 3,926$ ;  $p= 0,000$ ). Faktör boyutları bazında ele alındığında ise katılımcıların mesleği isteyerek seçme durumları açısından empatinin duygusal-bilişsel ( $t= 3,497$ ;  $p= 0,001$ ) ve bilişsel ( $t= 4,216$ ;  $p= 0,000$ ) boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Buradan anlaşılmaktadır ki, 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, "**H9**: Turist rehberlerinin empatik eğilimleri mesleği isteyerek seçme durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir." hipotezi kabul edilmiş, "**H10**: Turist rehberlerinin çatışma çözme davranışları mesleği isteyerek seçme durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir." hipotezi ise desteklenememiştir.

Çizelge 18'de turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin ve çatışma çözme davranışlarının iletişim/empati eğitimi alma durumlarına göre anlamlı düzeyde farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t Testi analizine ilişkin sonuçlar sunulmuştur.

**Çizelge 18. İletişim/Empati Eğitimi Alma Durumu Değişkeni Açısından Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme Davranışı Değişkenlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları**

	İletişim/ Empati Eğitimi Alma	N	Ortalama	S.S	t	df	p
<b>Genel Empatik Eğilim</b>	Evet	193	3,31	,433	1,899	388	,058
	Hayır	227	3,23	,388			
<b>DBB</b>	Evet	193	3,40	,476	1,713	388	,088
	Hayır	227	3,31	,536			

Çizelge 18 Devamı

	İletişim/ Empati Eğitimi Alma	N	Ortalama	S.S	t	df	p
<b>BB</b>	Evet	193	3,13	,627	1,631	388	,104
	Hayır	227	3,03	,602			
<b>SDB</b>	Evet	193	3,36	,530	,745	388	,456
	Hayır	227	3,32	,530			
<b>Genel Çatışma Çözme</b>	Evet	193	3,89	,424	4,175	388	<b>,000</b>
	Hayır	227	3,71	,409			
<b>Yapıcı Y</b>	Evet	193	4,17	,461	4,672	388	<b>,000</b>
	Hayır	227	3,92	,577			
<b>Yıkıcı Y</b>	Evet	193	3,63	,733	,475	388	,635
	Hayır	227	3,59	,716			
<b>ÇD</b>	Evet	193	3,83	,640	,661	388	,509
	Hayır	227	3,78	,684			
<b>ÇEAB</b>	Evet	193	3,81	,731	5,305	388	<b>,000</b>
	Hayır	227	3,39	,790			

\* 0.05 düzeyinde anlamlı farklılık

\* **DBB**= Duygusal-Bilişsel Boyut, **BB**= Bilişsel Boyut, **SDB**= Sosyal-Duygusal Boyut, **Yapıcı Y**= Yapıcı Yaklaşım, **Yıkıcı Y**= Yıkıcı Yaklaşım, **ÇD**= Çatışma Davranışları, **ÇEAB**= Çatışmayı Ele Alma Biçimleri

Çizelge 18 incelendiğinde, yapılan bağımsız örneklem t testi sonucunda turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin iletişim/empati eğitimi alma durumları açısından anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir ( $t= 1,899$ ;  $p= 0,058$ ). Ancak çatışma çözme davranışları iletişim/empati eğitimi alma durumları açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $t= 4,175$ ;  $p= 0,000$ ). Faktör boyutları bazında ele alındığında ise katılımcıların iletişim/empati eğitimi alma durumları açısından çatışma çözenin yapıcı yaklaşımlar ( $t= 4,672$ ;  $p= 0,000$ ) ve çatışmayı ele alma biçimleri ( $t= 5,305$ ;  $p= 0,000$ ) boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Buradan anlaşılmaktadır ki, iletişim/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, **H8**: “*Turist rehberlerinin empatik eğilimleri iletişim/empati eğitimi alma durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*” hipotezi desteklenememiştir.

Çizelge 19'da turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin ve çatışma çözme davranışlarının çatışma eğitimi alma durumlarına göre anlamlı düzeyde farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t testi analizine ilişkin sonuçlar sunulmuştur.

**Çizelge 19. Çatışma Eğitimi Alma Durumu Değişkeni Açısından Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme Davranışı Değişkenlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları**

	Çatışma Eğitimi Alma	N	Ortalama	S.S	t	df	p																																																																																												
<b>Genel Empatik Eğilim</b>	Evet	102	3,33	,469	1,826	388	,069																																																																																												
	Hayır	288	3,24	,384				<b>DBB</b>	Evet	102	3,43	,511	1,972	388	<b>,049</b>	Hayır	288	3,32	,511	<b>BB</b>	Evet	102	3,12	,636	,981	388	,327	Hayır	288	3,05	,605	<b>SDB</b>	Evet	102	3,38	,536	,928	388	,354	Hayır	288	3,32	,527	<b>Genel Çatışma Çözme</b>	Evet	102	3,95	,366	4,659	388	<b>,000</b>	Hayır	288	3,73	,428	<b>Yapıcı Y</b>	Evet	102	4,32	,437	6,706	388	<b>,000</b>	Hayır	288	3,92	,543	<b>Yıkıcı Y</b>	Evet	102	3,65	,719	,749	388	,454	Hayır	288	3,59	,724	<b>ÇD</b>	Evet	102	3,91	,649	1,873	388	,062	Hayır	288	3,76	,668	<b>ÇEAB</b>	Evet	102	3,72	,725	2,255	388	<b>,025</b>
<b>DBB</b>	Evet	102	3,43	,511	1,972	388	<b>,049</b>																																																																																												
	Hayır	288	3,32	,511				<b>BB</b>	Evet	102	3,12	,636	,981	388	,327	Hayır	288	3,05	,605	<b>SDB</b>	Evet	102	3,38	,536	,928	388	,354	Hayır	288	3,32	,527	<b>Genel Çatışma Çözme</b>	Evet	102	3,95	,366	4,659	388	<b>,000</b>	Hayır	288	3,73	,428	<b>Yapıcı Y</b>	Evet	102	4,32	,437	6,706	388	<b>,000</b>	Hayır	288	3,92	,543	<b>Yıkıcı Y</b>	Evet	102	3,65	,719	,749	388	,454	Hayır	288	3,59	,724	<b>ÇD</b>	Evet	102	3,91	,649	1,873	388	,062	Hayır	288	3,76	,668	<b>ÇEAB</b>	Evet	102	3,72	,725	2,255	388	<b>,025</b>	Hayır	288	3,51	,809								
<b>BB</b>	Evet	102	3,12	,636	,981	388	,327																																																																																												
	Hayır	288	3,05	,605				<b>SDB</b>	Evet	102	3,38	,536	,928	388	,354	Hayır	288	3,32	,527	<b>Genel Çatışma Çözme</b>	Evet	102	3,95	,366	4,659	388	<b>,000</b>	Hayır	288	3,73	,428	<b>Yapıcı Y</b>	Evet	102	4,32	,437	6,706	388	<b>,000</b>	Hayır	288	3,92	,543	<b>Yıkıcı Y</b>	Evet	102	3,65	,719	,749	388	,454	Hayır	288	3,59	,724	<b>ÇD</b>	Evet	102	3,91	,649	1,873	388	,062	Hayır	288	3,76	,668	<b>ÇEAB</b>	Evet	102	3,72	,725	2,255	388	<b>,025</b>	Hayır	288	3,51	,809																				
<b>SDB</b>	Evet	102	3,38	,536	,928	388	,354																																																																																												
	Hayır	288	3,32	,527				<b>Genel Çatışma Çözme</b>	Evet	102	3,95	,366	4,659	388	<b>,000</b>	Hayır	288	3,73	,428	<b>Yapıcı Y</b>	Evet	102	4,32	,437	6,706	388	<b>,000</b>	Hayır	288	3,92	,543	<b>Yıkıcı Y</b>	Evet	102	3,65	,719	,749	388	,454	Hayır	288	3,59	,724	<b>ÇD</b>	Evet	102	3,91	,649	1,873	388	,062	Hayır	288	3,76	,668	<b>ÇEAB</b>	Evet	102	3,72	,725	2,255	388	<b>,025</b>	Hayır	288	3,51	,809																																
<b>Genel Çatışma Çözme</b>	Evet	102	3,95	,366	4,659	388	<b>,000</b>																																																																																												
	Hayır	288	3,73	,428				<b>Yapıcı Y</b>	Evet	102	4,32	,437	6,706	388	<b>,000</b>	Hayır	288	3,92	,543	<b>Yıkıcı Y</b>	Evet	102	3,65	,719	,749	388	,454	Hayır	288	3,59	,724	<b>ÇD</b>	Evet	102	3,91	,649	1,873	388	,062	Hayır	288	3,76	,668	<b>ÇEAB</b>	Evet	102	3,72	,725	2,255	388	<b>,025</b>	Hayır	288	3,51	,809																																												
<b>Yapıcı Y</b>	Evet	102	4,32	,437	6,706	388	<b>,000</b>																																																																																												
	Hayır	288	3,92	,543				<b>Yıkıcı Y</b>	Evet	102	3,65	,719	,749	388	,454	Hayır	288	3,59	,724	<b>ÇD</b>	Evet	102	3,91	,649	1,873	388	,062	Hayır	288	3,76	,668	<b>ÇEAB</b>	Evet	102	3,72	,725	2,255	388	<b>,025</b>	Hayır	288	3,51	,809																																																								
<b>Yıkıcı Y</b>	Evet	102	3,65	,719	,749	388	,454																																																																																												
	Hayır	288	3,59	,724				<b>ÇD</b>	Evet	102	3,91	,649	1,873	388	,062	Hayır	288	3,76	,668	<b>ÇEAB</b>	Evet	102	3,72	,725	2,255	388	<b>,025</b>	Hayır	288	3,51	,809																																																																				
<b>ÇD</b>	Evet	102	3,91	,649	1,873	388	,062																																																																																												
	Hayır	288	3,76	,668				<b>ÇEAB</b>	Evet	102	3,72	,725	2,255	388	<b>,025</b>	Hayır	288	3,51	,809																																																																																
<b>ÇEAB</b>	Evet	102	3,72	,725	2,255	388	<b>,025</b>																																																																																												
	Hayır	288	3,51	,809																																																																																															

\* 0.05 düzeyinde anlamlı farklılık

\* **DBB**= Duygusal-Bilişsel Boyut, **BB**= Bilişsel Boyut, **SDB**= Sosyal-Duygusal Boyut, **Yapıcı Y**= Yapıcı Yaklaşım, **Yıkıcı Y**= Yıkıcı Yaklaşım, **ÇD**= Çatışma Davranışları, **ÇEAB**= Çatışmayı Ele Alma Biçimleri

Çizelge 19 incelendiğinde, yapılan 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 ( $t= 4,659$ ;  $p= 0,000$ ). Faktör boyutları bazında ele alındığında ise katılımcıların çatışma eğitimi alma durumu açısından empatinin duygusal-bilişsel boyutu ( $t= 1,972$ ;  $p= 0,049$ ) ve çatışma çözmenin yapıcı yaklaşımlar ( $t= 6,706$ ;  $p= 0,001$ ), çatışmayı ele alma biçimleri ( $t= 2,255$ ;  $p= 0,025$ ) boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Buradan anlaşılmaktadır ki, 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.

#### **4.1.6.2. Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları**

Varyans analizi incelenen bir metrik değişken açısından bağımsız üç ya da daha fazla grup arasında anlamlı bir fark olup olmadığının belirlenmesinde kullanılan bir testtir (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014: 312). Varyans Analizi “Anova” olarak da adlandırılmaktadır (Lorcu, 2015: 120). Hipotez testi için oldukça kullanışlı bir test olan Anova için kullanılan değişkenlerin birbirinden bağımsız olması, karşılaştırılan gruplarda veriler normal dağılım göstermeli ve bütün değişkenlerin ölçümünde eşit aralıklı ölçeklerin kullanılması zorunludur. Anlamlılık düzeyinin 0,05’in altında olması, bağımsız değişkenler için elde edilen aritmetik ortalama değerlerinin birbirinden farklı olduğu ve farkın istatistiksel olarak açıklanabildiği anlamına gelmektedir (Kozak, 2014: 153).

Çalışmanın bu kısmında turist rehberlerinin empatik eğilim ve çatışma çözme davranışlarının ikiden fazla özelliğe sahip sosyo-demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Çizelge 20’de turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin ve çatışma çözme davranışlarının yaşa göre anlamlı düzeyde bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizine ilişkin sonuçlar sunulmuştur.

**Çizelge 20. Yaş Değişkeni Açısından Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme Davranışı Değişkenlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Sonuçları**

		<b>Kareler Toplamı</b>	<b>df</b>	<b>Kareler Ort.</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
<b>Genel Empatik Eğilim</b>	<b>Gruplar Arası</b>	,926	4	,232	1,388	,237
	<b>Grup İçi</b>	64,213	385	,167		
	<b>Toplam</b>	65,139	389			
<b>DBB</b>	<b>Gruplar Arası</b>	,917	4	,229	,868	,483
	<b>Grup İçi</b>	101,691	385	,264		
	<b>Toplam</b>	102,608	389			
<b>BB</b>	<b>Gruplar Arası</b>	,391	4	,098	,257	,905
	<b>Grup İçi</b>	146,302	385	,380		
	<b>Toplam</b>	146,693	389			
<b>SDB</b>	<b>Gruplar Arası</b>	4,203	4	1,051	3,853	<b>,004</b>
	<b>Grup İçi</b>	104,990	385	,273		
	<b>Toplam</b>	109,193	389			
<b>Genel Çatışma Çözme</b>	<b>Gruplar Arası</b>	1,548	4	,387	2,174	,071
	<b>Grup İçi</b>	68,549	385	,178		
	<b>Toplam</b>	70,097	389			
<b>Yapıcı Y</b>	<b>Gruplar Arası</b>	2,213	4	,553	1,872	,115
	<b>Grup İçi</b>	113,814	385	,296		
	<b>Toplam</b>	116,027	389			
<b>Yıkıcı Y</b>	<b>Gruplar Arası</b>	2,264	4	,566	1,084	,364
	<b>Grup İçi</b>	201,004	385	,522		
	<b>Toplam</b>	203,268	389			
<b>ÇD</b>	<b>Gruplar Arası</b>	2,360	4	,590	1,335	,256
	<b>Grup İçi</b>	170,182	385	,442		
	<b>Toplam</b>	172,542	389			
<b>ÇEAB</b>	<b>Gruplar Arası</b>	4,945	4	1,236	1,987	,096
	<b>Grup İçi</b>	239,481	385	,622		
	<b>Toplam</b>	244,426	389			

\* 0.05 düzeyinde anlamlı farklılık

\* **DBB**= Duygusal-Bilişsel Boyut, **BB**= Bilişsel Boyut, **SDB**= Sosyal-Duygusal Boyut, **Yapıcı Y**= Yapıcı Yaklaşım, **Yıkıcı Y**= Yıkıcı Yaklaşım, **ÇD**= Çatışma Davranışları, **ÇEAB**= Çatışmayı Ele Alma Biçimleri

Çizelge 20 incelendiğinde, yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda turist rehberlerinin yaş değişkeni açısından empatik eğilimleri ( $F= 1,388$ ;  $p= 0,237$ ) ve çatışma çözme davranışları ( $F= 2,174$ ;  $p= 0,07$ ) arasında anlamlı bir farklılık bulunamadığı görülmektedir.

Bu durumda, "**H4**: Turist rehberlerinin empatik eğilimleri yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir" ve "**H5**: Turist rehberlerinin çatışma çözme davranışları yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir." hipotezleri desteklenememiştir.

Çizelge 21'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.

**Çizelge 21. Eğitim Durumu Değişkeni Açısından Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme Davranışı Değişkenlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Sonuçları**

		Kareler Toplamı	df	Kareler Ort.	F	p
Genel Empatik Eğilim	Gruplar Arası	,237	3	,079	,469	,704
	Grup İçi	64,902	386	,168		
	Toplam	65,139	389			
DBB	Gruplar Arası	,109	3	,036	,137	,938
	Grup İçi	102,499	386	,266		
	Toplam	102,608	389			
BB	Gruplar Arası	1,135	3	,378	1,003	,391
	Grup İçi	145,558	386	,377		
	Toplam	146,693	389			
SDB	Gruplar Arası	,899	3	,300	1,069	,362
	Grup İçi	108,294	386	,281		
	Toplam	109,193	389			
Genel Çatışma Çözme	Gruplar Arası	2,307	3	,769	4,379	,005
	Grup İçi	67,790	386	,176		
	Toplam	70,097	389			
Yapıcı Y	Gruplar Arası	4,058	3	1,353	4,663	,003
	Grup İçi	111,970	386	,290		
	Toplam	116,027	389			
Yıkıcı Y	Gruplar Arası	8,207	3	2,736	5,414	,001
	Grup İçi	195,061	386	,505		
	Toplam	203,268	389			

Çizelge 21 Devamı						
		Kareler Toplamı	df	Kareler Ort.	F	p
ÇD	Gruplar Arası	,924	3	,308	,693	,557
	Grup İçi	171,617	386	,445		
	Toplam	172,542	389			
ÇEAB	Gruplar Arası	5,339	3	1,780	2,873	,036
	Grup İçi	239,088	386	,619		
	Toplam	244,426	389			

\* 0.05 düzeyinde anlamlı farklılık

\* **DBB**= Duygusal-Bilişsel Boyut, **BB**= Bilişsel Boyut, **SDB**= Sosyal-Duygusal Boyut, **Yapıcı Y**= Yapıcı Yaklaşım, **Yıkıcı Y**= Yıkıcı Yaklaşım, **ÇD**= Çatışma Davranışları, **ÇEAB**= Çatışmayı Ele Alma Biçimleri

Çizelge 21’de görüleceği üzere, 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. Faktör boyutları bazında ele alındığında ise katılımcıların eğitim durumu değişkeni açısından çatışma çözümünün yapıcı yaklaşımı (F= 4,663; p= 0,003), yıkıcı yaklaşımı (F= 5,414; p= 0,001) ve çatışmayı ele alış biçimleri (F= 2,873; p= 0,036) boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Levene Testi sonucunda grup varyansları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı (G.Ç.Ç. p=,706; Yapıcı Y. p=,839; Yıkıcı Y. p=,397; Ç.E.A.B. p=,291) 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, genel 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; yapıcı yaklaşımlar açısından lise mezunu turist rehberleri ( $\bar{X}$ =3,56) ile önlisans ( $\bar{X}$ =3,99), lisans ( $\bar{X}$ =4,05) ve lisansüstü mezunu turist rehberleri ( $\bar{X}$ =4,0767) arasında, lise mezunlarının aleyhine; yıkıcı yaklaşımlar açısından lisansüstü mezunu turist rehberleri ( $\bar{X}$ =3,70) ile önlisans mezunu turist rehberleri ( $\bar{X}$ =3,26) arasında lisansüstü mezunların lehine, lisans mezunu turist rehberleri ( $\bar{X}$ =3,66) ile önlisans mezunu turist rehberleri ( $\bar{X}$ =3,26) arasında lisans mezunlarının lehine; çatışmayı ele alma biçimleri açısından ise lise mezunu turist rehberleri ( $\bar{X}$ =4,03) ile önlisans

mezunu turist rehberleri ( $\bar{X}=3,41$ ) arasında lise mezunlarının lehine anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Bu durumda, "**H6:** *Turist rehberlerinin empatik eğilimleri eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*" hipotezi desteklenememiş, "**H7:** *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, aylık gelirlerine ve ruhsatnamelerini alış şekillerine göre anlamlı düzeyde bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t testi ve tek yönlü varyans analizi sonucunda anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

#### **4.1.6.3. Korelasyon Analizi Sonuçları**

Korelasyon analizi, aralık ve oran seviyesinde ölçülmüş iki değişken arasındaki ilişkinin veya bağımlılığın şiddetini belirlemeye yönelik bir analiz tekniğidir (Altunışık vd., 2012: 226; Lorcu, 2015: 229). Korelasyon analizi sonucunda, doğrusal ilişki olup olmadığı ve varsa bu ilişkinin derecesi korelasyon katsayısı ile hesaplanır (Sungur, 2010: 115). Korelasyon analizi, iki değişken arasındaki ilişkinin yönünü de göstermektedir. İki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olması durumunda, bir değişkene atfedilen değer artması sonucunda diğer değişkenin değerinin de artacağı varsayılmaktadır (Kozak, 2014: 148). Korelasyon katsayısının işareti negatif ise, iki değişken arasında ters yönlü bir ilişki söz konusudur. Bu durumda bir değişkenin değeri artarken diğerininki azalır (İslamoğlu ve Almaçık, 2014: 347). Korelasyon analizi yapabilmek için her iki değişkenin de sürekli olmaları ve normal dağılım göstermeleri gerekmektedir (Büyüköztürk, 2011: 31).

Araştırma çerçevesinde kullanılan (Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme) ölçeklerin normal dağılım gösterdiği kabul edilmiş ve bu bağlamda araştırmanın hipotezlerini test etmede korelasyon analizinden yararlanılmıştır.



Çizelge 22'de 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.



**Çizelge 22. 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

Çizelge 22 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, **H11**: "*Turist rehberlerinin meslekten memnun olma durumları ile empatik eğilimleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.*" hipotezi desteklenememiş, **H12**: "*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, **H13**: "*Turist rehberlerinin rehberlik deneyim süresi ile empatik eğilimleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.*" hipotezi kabul edilmiş, **H14**: "*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.

#### 4.2. Tartışma ve Yorum

Bu bölümde, turist rehberlerinin empatik eğilimleri ile çatışma çözme davranışları arasındaki ilişkiyi ölçmek ve bu iki değişkenin turist rehberlerinin sosyo demografik özellikleriyle olan ilişkisini belirlemek amacıyla yapılan araştırmadan elde edilen bulgular değerlendirilerek yorumlanmıştır.

Bulgular değerlendirildiğinde, turist rehberlerinin empatik eğilimleri ve çatışma çözme davranışları cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmektedir. Kadın turist rehberlerinin (E.E=  $\bar{X}=3,37$ , Ç.Ç=  $\bar{X}=3,87$ ) empatik eğilimlerinin ve çatışma çözme davranışlarının erkek turist rehberlerine (E.E=  $\bar{X}=3,22$ , Ç.Ç=  $\bar{X}=3,77$ ) oranla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Kadın turist rehberlerinin erkek turist rehberlere oranla daha empatik olması ve çatışma çözümede daha olumlu davranışlar göstermesi yetiştirilme tarzlarındaki farklılıktan kaynaklandığı söylenebilir (Ceyhan, 1993; Hoffman, 1977). Nitekim kültürümüzde de kız çocukları çevresi tarafından etrafındaki insanlara karşı daha anlayışlı, daha duyarlı ve uyumlu olması konusunda yönlendirilmektedir. Erkek çocuklarına ise güçlü, otoriter ve sert olmaları gerektiği öğretilmektedir. Bu nedenle erkekler kadınlara göre duygularını ifade etme noktasında daha fazla sıkıntı yaşamaktadır. 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 yaşanan 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 (Hoffman ve Levine, 1976; Ornum vd., 1981; Kalliopuska 1984a, 1984b; Fitness ve Curtis, 2005; Jolliffe ve Farrington, 2006; Rehber, 2007). Yapılan bazı araştırmalarda da empatik eğilimin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. (McClelland 1951; Dökmen, 1987; Tanrıdağ, 1992; Alisinanoğlu ve Köksal, 2000). Eisenberg ve Lennon (1981), Schireman ve Gundy (2000), Nadler ve Nadler (2000) ise çalışmalarında erkek çocuklarının kızlardan daha fazla empatik olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin çocuk sahibi olma durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği ancak çatışma çözme davranışlarının anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Araştırma öncesinde çocuk sahibi turist rehberlerinin annelik ve babalık duygusuyla, kendi çocuklarını anlamaya çalışması durumunun, diğer insanlarla olan ilişkilerinde karşısındaki kişiyi anlama noktasında da yardımcı olabileceği düşünülmekteydi. Ancak araştırma sonucunda bu düşünce ile paralellik gösteren bir bulguya ulaşılamamıştır. Bu durumun nedeni, rehberlerin yoğun iş tempoları nedeniyle çocukları ile fazla verimli vakit geçirmemelerinden kaynaklı olabilir. Çatışma çözme davranışları arasındaki farka bakıldığında çocuk sahibi turist rehberlerinin ( $\bar{X}=3,87$ ), çocuk sahibi olmayan turist rehberlerine ( $\bar{X}=3,73$ ) göre daha olumlu çatışma çözme davranışlarına sahip oldukları görülmektedir. Çocuk sahibi bireylerin hem çocuklarını anlama, onlarla daha iyi ilişkiler kurma noktasında sarfettikleri çaba hem de evliliğin getirmiş olduğu eşler arasında birbirini anlamaya ve sorunlara çözüm üretmeye odaklı ilişkilerin kazandırmış olduğu bir takım özelliklerin, bireylerin diğer insanlarla olan ilişkilerini de olumlu yönde etkileyeceği düşünülmektedir. Nitekim araştırma sonucunda ulaşılan bulgularda bu düşünceyi destekler niteliktedir.

Araştırma sonucundan ulaşılan bir diğer bulgu ise, turist rehberlerinin empatik eğilimleri ve çatışma çözme davranışlarının yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği bulgusudur. Araştırma öncesinde hipotez oluşturularken, yaşça

büyük olan turist rehberlerinin daha deneyimli olacağı ve empatik eğiliminin de kazanılan deneyimlerle birlikte gelişeceği ve bu nedenle yaşanan anlaşmazlıklar durumunda olaya daha rahat bir şekilde müdahale edebileceği düşüncesinden yola çıkılarak hareket edilmiştir. Bazı araştırmacılar, bireylerin yaşlarının ilerledikçe ben merkezilikten uzaklaştığını ve kişinin hem kendine hem de başkalarına karşı olan bakış açısının da geliştiğini ifade etmektedirler (Pratt vd., 1996, Cotton, 2007). Yaşın ilerlemesiyle, turist rehberlerinin artan deneyimleriyle birlikte kişiler arası ilişkilerinde iletişime daha açık olacakları ve ilişkilerinde daha sabırlı ve dikkatli davranacakları, dolayısıyla yaşça daha küçük olan turist rehberlerine oranla daha empatik ve çatışma çözme meğilli olacakları düşünülmektedir. Bu araştırmada turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin yaşlarına göre farklılık göstermemesinin nedeni araştırmaya katılan turist rehberlerinin çoğunluğunun yetişkin ve empatik eğilimleri gelişmiş bireylerden olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Empatinin eğitim ile geliştirilip geliştirelemeyeceği 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; Halıcıoğlu, 2004; 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, 2011). 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 ve çatışma çözme davranışlarının medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği bulgusuna ulaşılmıştır. Araştırma öncesinde, medeni durumun empatik eğilim ve çatışma çözme davranışı üzerinde etkili bir değişken olabileceği düşünülmektedir. Evliliğin karı-koca arasındaki ilişkide, bireylerin birbirlerini anlama, kendilerini birbirlerinin yerine koyma ve çatışma anlarında çözüm yolları arama hususunda katkı sağlayacağı ve bunun günlük ilişkilerine de yansıtacağı düşünüldüğünde, bunu durumu destekleyen bir bulgu ile karşılaşılmaması düşündürücüdür. Bu durumun, evli bireylerin aile içi sorumluluklarından kaynaklı iş yüklerinin artmasıyla birlikte kişilerin ilişkilerine daha az zaman ayırmaları ve ilişkilerine çok fazla yoğunlaşmalarından kaynaklı olabileceği düşünülmektedir. Turist rehberlerinin, yoğun iş temposunun getirmiş olduğu sıkıntıların yanı sıra ailesel sorumluluklarının da beraberinde getirdiği endişelerin, kişilerarası ilişkilerin de daha olumlu ve yapıcı davranışlar sergilemesini engelleyebileceği düşünülmektedir.

Turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin ve çatışma çözme davranışlarının ortalama aylık gelirine göre de anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Ekonomik sıkıntısı olmayan ve kendi ihtiyaçlarını karşılayabilen turist rehberlerinin, kendi sorunlarını çözümlenebildiklerinden, çevrelerindeki insanları daha rahat algılayabilecekleri, paylaşma ve yardımlaşmaya daha yatkın olabilecekleri düşünülmektedir. Ancak araştırma sonucunda turist rehberlerinin empatik eğilimleri ve çatışma çözme davranışları aylık ortalama gelirlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemesinin, rehberlerin belirli bir taban ücrete dahil olması nedeniyle elde edilen gelirler arasında büyük farklılıkların söz konusu olmamasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Nitekim araştırmaya katılan turist rehberlerinin de aynı ekonomik gelir düzeyinde yoğunlaştıkları görülmektedir.

Araştırmada temel olarak ölçülmek istenen hipotezin (Turist rehberlerinin empatik eğilim düzeyleri ile çatışma çözme davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.) sonuçlarına bakıldığında, turist rehberlerinin empatik eğilimleri ile çatışma çözme davranışları arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir ( $r= ,331$ ;  $p=0,00$ ). Nitekim araştırma sonucunda ulaştığımız netici bu alanda yapılmış birçok araştırmayı da destekler niteliktedir. Rehber ve Atıcı (2009), empatik eğilim düzeyi yüksek olan bireylerin karşısındaki insanları anlama çabası içerisinde olacağından çatışmalarda oldukça yapıcı davranacağını ileri sürmektedir.

Pişkin (1989), Eisenberg (2000), İkiz (2006), ise empatinin kişilerarası ilişkileri etkilediğini, bireylerin çatışma durumu yaşamamalarını ve birbirleriyle daha sağlıklı ilişkiler kurmasını sağladığını ifade etmektedir. Nesdale vd., (2005), Genç ve Kalafat, (2010), Hasta ve Güler (2013) ise empatinin bireylerin birbirini daha iyi anlamalarını sağladığından çatışma yaşama olasılığının azaldığını ileri sürmüştür. Bu bağlamda turist rehberlerinin empatik eğilim düzeyleri arttıkça çatışma çözme konusunda daha başarılı oldukları yani çatışma çözme davranışlarında da olumlu anlamda bir artış olduğu görülmektedir.

Araştırma sonucunda ulaşılan bir diğer bulgu ise, turist rehberlerinin empatik eğilim düzeyleri ile çatışma davranışlarının alt boyutu olan yapıcı yaklaşım boyutu ( $r= ,334$ ;  $p=0,00$ ) arasından anlamlı ve pozitif bir ilişkinin bulunmasıdır. Bu durumda, turist rehberlerinin empatik eğilimleri arttıkça yapıcı yaklaşım boyutunda da bir artış görülmektedir. Bir başka ifadeyle, empatik eğilimi yüksek olan turist rehberleri çatışma durumu söz konusu olduğunda çözüm yolu olarak yapıcı yolları tercih etmektedir. Turist rehberlerinin çatışma çözme davranışları ile empatik eğilim düzeylerinin alt boyutu olan duygusal-bilişsel boyut ile ( $r= ,363$ ;  $p=0,00$ ) sosyal-duygusal boyut ( $r= ,230$ ;  $p=0,00$ ) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Bu durumda, turist rehberlerinin duygusal-bilişsel ve sosyal-duygusal empatileri arttıkça çatışma çözme davranışlarında da bir artış görülmektedir. Bu bulgudan yola çıkarak turist rehberlerinin çatışma çözme davranışları konusunda daha çok duygusal ve sosyal yöne ağırlık verdikleri bilişsel boyutun ise daha arka planda kaldığı söylenebilir.

Turist rehberlerinin turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin iletişim/empati eğitimi alma durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $t= 1,899$ ;  $p= 0,058$ ). 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 ( $t= 4,175$ ;  $p= 0,00$ ). 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 durum turist



rehberlerinin aldığı empati eğitimlerinin, kişilerin tur esnasındaki ilişkilerinde yaşanan çatışmalarda daha yapıcı yollarla olaya yaklaşımları ve çatışmaya çözüm aramaları noktasında yardımcı olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda ulaşılan bir diğer bulgu ise turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin mesleğini isteyerek seçme durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği bulgusudur ( $t= 3,926$ ;  $p= 0,000$ ). Mesleğini isteyerek seçen turist rehberlerinin ( $\bar{X}=3,29$ ) empatik eğilim düzeyleri mesleğini istemeyen turist rehberlerine ( $\bar{X}=3,00$ ) göre daha yüksek ve olumludur. Bireyin mesleğini isteyerek seçmesi durumu, kişinin mesleğine ilgi duyduğunun, sevdiğinin ve kabullendiğinin bir göstergesidir (Dökmen, 2008). Bu durumda, turist rehberlerinin mesleğini kabullenmesi, mesleğin gerektirdiği becerileri göstermesi noktasında yardımcı olacak ve bu alanda başarılı olmasının yanı sıra daha empatik olmasını da sağlayacaktır. Ancak turist rehberlerinin çatışma çözme davranışlarının mesleği isteyerek seçme durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $t= -,060$ ;  $p= 0,952$ ). Araştırmaya katılan turist rehberlerinin çatışma çözme davranış puanlarının yüksek olduğunu göz önüne aldığımızda, mesleği isteyerek seçmemiş olan turist rehberlerinin çatışma çözme davranışlarının mesleği isteyerek seçen turist rehberlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemesinin nedeninin, turist rehberlerinin gruba liderlik eden kişiler olması ve grubun huzuru ve turun başarıya ulaşması için grup içerisinde veya bireyler arasında çıkan çatışmaları ve problemleri çözme sorumluluğunu üstlenecek tek kişinin kendisi olmasından kaynaklı olduğu düşünülebilir. Mesleği isteyerek seçmemiş olan turist rehberleri, işlerinde devamlılığı sağlamak için mesleğinin gerekliliklerini yerine getirmek mecburiyetindedir.

Turist rehberlerinin meslekten memnuniyetleri ile çatışma çözme davranışları arasındaki anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir ( $r=,105$ ;  $p=0,39$ ). Başka bir ifadeyle, turist rehberlerinin meslekten memnuniyetleri arttıkça çatışma çözme davranışlarında da bir artış görülmektedir. Bu durum, turist rehberlerinin kabul gördüğü, sevildiği ve saygı duyulduğu bir ortamda çalıştıklarında, hem işin kendisini hem de sosyal ortamını benimsediği, sahiplendiği ve bu ortamda iletişim kurduğu kişilerle olan ilişkilerine daha fazla yoğunlaşabildiği ve daha sağlıklı ilişkiler kurabildiği şeklinde yorumlanabilir.

Turist rehberlerinin rehberlikteki deneyim süreleri ile empatik eğilimleri arasındaki anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu bulgusuna ulaşılmıştır ( $r=,116$ ;  $p=0,22$ ). Başka bir ifadeyle, turist rehberlerinin rehberlik deneyim süreleri arttıkça empatik eğilimleri de artış göstermektedir. Bu durum rehberlik mesleğinde daha uzun süre çalışmış ve deneyim kazanmış olan turist rehberlerinin ilişkilerinde daha empatik davranışlar sergilediği şeklinde yorumlanabilir.

Literatür taraması sonucunda toplamda 14 hipotez oluşturulmuştur. Araştırma sonucunda bu hipotezlerden 7 tanesi kabul edilmiş, 7 tanesi ise desteklenememiştir. Çizelge 23’de hipotezlere ilişkin toplu sonuçlar sunulmuştur.

**Çizelge 23. Hipotez Sonuçları Çizelgesi**

<b>H</b>	<b>HİPOTEZ</b>	<b>SONUÇ</b>
<b>H1</b>	Turist rehberlerinin empatik eğilimleri ile çatışma çözme davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b>KABUL</b>
<b>H2</b>	Turist rehberlerinin empatik eğilimleri cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	<b>KABUL</b>
<b>H3</b>	Turist rehberlerinin çatışma çözme davranışları cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	<b>KABUL</b>
<b>H4</b>	Turist rehberlerinin empatik eğilimleri yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	<b>DESTEKLENMEDİ</b>
<b>H5</b>	Turist rehberlerinin çatışma çözme davranışları yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	<b>DESTEKLENMEDİ</b>
<b>H6</b>	Turist rehberlerinin empatik eğilimleri eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	<b>DESTEKLENMEDİ</b>
<b>H7</b>	Turist rehberlerinin çatışma çözme davranışları eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	<b>KABUL</b>
<b>H8</b>	Turist rehberlerinin empatik eğilimleri iletişim/empati eğitimi alma durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	<b>DESTEKLENMEDİ</b>
<b>H9</b>	Turist rehberlerinin empatik eğilimleri mesleği isteyerek seçme durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	<b>KABUL</b>
<b>H10</b>	Turist rehberlerinin çatışma çözme davranışları mesleği isteyerek seçme durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	<b>DESTEKLENMEDİ</b>
<b>H11</b>	Turist rehberlerinin meslekten memnun olma durumları ile empatik eğilimleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b>DESTEKLENMEDİ</b>

<b>H12</b>	Turist rehberlerinin meslekten memnun olma durumları ile çatışma çözme davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b>KABUL</b>
<b>H13</b>	Turist rehberlerinin rehberlik deneyim süresi ile empatik eğilimleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b>KABUL</b>
<b>H14</b>	Turist rehberlerinin rehberlik deneyim süresi ile çatışma çözme davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b>DESTEKLENMEDİ</b>

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin çatışma çözme davranışları ile olan ilişkisinin tespit edilmesi ve bu değişkenlerin turist rehberlerinin sosyo demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan çalışmanın bu bölümünde araştırma sonucunda elde edilen bulgular ışığında ulaşılan araştırma sonuçlarına ve bu sonuçlara yönelik olarak geliştirilen önerilere yer verilmiştir.

### 5.1. Sonuçlar

Araştırma bulgularına bakıldığında, araştırmanın temel problem cümlesi olan “Turist rehberlerinin empatik eğilimleriyle çatışma çözme davranışları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?” sorusuna alınan cevap olumlu yönde olmuştur. Bir diğer deyişle, turist rehberlerinin empatik eğilim düzeyleri ile çatışma çözme davranışları arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki söz konusudur. Yani turist rehberlerinin empatik eğilimleri 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. Empatik eğilimi yüksek olan turist rehberleri karşısındaki bireyi yani turisti anlama çabası içerisindedir ve bu süreçte yapıcı davranışlar gösterebilir. Yaşanan çatışmalarda sadece kendisini değil karşısındakini de düşünür ve kazan-kazan mantığıyla hareket eder. Araştırmada elde edilen bu sonuç bazı çalışmalarla paralellik göstermektedir. Rehber (2007) ve Rehber ve Atıcı (2009) 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 çalışmasında, 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 artırması noktasında önemli olduğu düşünülmektedir. Turların başarısı ve turistik bölgenin imajı için turist rehberlerinin kaliteli bir hizmet üretip üretmemeleri çok önemlidir. 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 itibarıyla turistlerin memnuniyet seviyelerinde de çok etkili olabilmektedir. Çünkü turist rehberi, turistin tatil yapmak için gittiği ülkede, genellikle ülkeyi temsilen ilk gördükleri kişi olmakta ve onlara tatilleri süresince eşlik etmektedir. Dolayısıyla turistlerin, ilk kez ziyaret ettikleri bir ülke hakkındaki genel izlenimlerini, gezileri esnasında kendilerine eşlik eden turist rehberi etkilemektedir. 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 sonuçlarını alt boyutlar bazında değerlendirdiğimizde empatik eğilim ile çatışma çözme davranışlarının alt boyutları olan yapıcı yaklaşım ve çatışma davranışları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu durum turist rehberlerinin grup üyeleriyle sağlıklı bir iletişim kurmasını ve mesleki ilişkilerinde başarılı olmasını sağlayan empatik eğilimlerinin yüksek olmasının yaşanılan çatışmaları daha olumlu şekilde ele alacağı ve problemlerin çözümünde daha yapıcı yolları deneyeceği anlamına gelmektedir. Aynı zamanda çatışma çözme davranışı ile empatinin alt boyutları olan duygusal-bilişsel boyutu, bilişsel boyutu ve sosyal-

duygusal boyutu arasında da anlamlı ilişki bulunmuştur. Bu durum çatışma çözümü davranışlarında başarı gösteren bir turist rehberlerinin karşısındaki insanı anlama ve soruna çözüm üretme odaklı olduğu için empatik eğiliminin de daha yüksek olacağını göstermektedir. Yani turist rehberlerinin çatışmalara çözüm üretmeye çalışırken, karşısındaki bireyin duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışacağından bu durum rehberin bilişsel yeteneğini, duygularını anlama, onun gibi hissetme noktasında duygusal yeteneğini, sosyal ortamda kendini daha rahat ifade etmesi ve kendini rahat hissetmesi noktasında ise sosyalleşme yeteneğini arttıracaktır. Bu noktada turist rehberlerinin grup içerisinde bireyleri daha rahat anlayabilmesi için empatik eğilimlerini artırma hususunda kendilerini geliştirmeleri konusuna önem vermeleri gerekmektedir. Empatik eğilimin varlığı, turist rehberlerinin grup içerisinde ya da gruplar arasında yaşanabilecek çatışmaları kolay bir şekilde çözümleyebilmesi ve daha sağlıklı ilişkiler kurulabilmesi açısından yardımcı olacaktır.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin ve çatışma çözme davranışlarının sosyo-demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde, empatik eğilimin cinsiyete ve mesleği isteyerek seçme durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterdiği; yaşa, eğitim düzeyine ve iletişim/empati eğitimi alma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Çatışma çözme davranışlarının ise cinsiyete ve eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği; yaşa ve mesleği isteyerek seçme durumlarına göre ise anlamlı bir farklılık göstermediği bulgusuna ulaşılmıştır. Turist rehberlerinin empatik eğilimlerinin ve çatışma çözme davranışlarının meslekten memnuniyet durumları ve rehberlik deneyim süreleri ile arasındaki ilişki incelendiğinde, empatik eğilim ile rehberlik deneyim süresi arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu, meslekten memnuniyet durumu arasında ise anlamlı bir ilişki bulunmadığı görülmüştür. Çatışma çözme davranışları ile meslekten memnuniyet durumu arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu, rehberlik deneyim süresi arasında ise anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Sonuçlar bütün olarak değerlendirildiğinde, turist rehberlerinin empatik eğilim düzeylerinin yüksek olduğu ve birçok değişkene göre farklılık göstermediği görülmektedir. Yaş, eğitim düzeyi, aylık ortalama gelir, medeni durum gibi değişkenlere göre anlamlı bir farklılık görülmemesinin sebebi araştırmanın örneklemini oluşturan turist rehberlerinin çoğunluğunun bu noktalarda benzer

özellikler göstermelerinden kaynaklanmaktadır. Nitekim empatinin etkili iletişimin önemli bir parçası olduğu dikkate alındığında turist rehberleri için elde edilen bu sonuçlar sevindiricidir. Ancak bazı noktalardaki eksikliklerin giderilmesi gerekmektedir. Büyük çoğunluğun iletişim/empati ve çatışma konusunda herhangi bir eğitim almadığı sonucuna ulaşılmıştır. Turist rehberlerinin ve ilgililerin konunun önemini kavrayarak bu noktadaki eksiklikleri gidermesi gerektiği düşünülmektedir.

Araştırmada mesleğinden memnun olan, işini benimseyen ve severek yapan turist rehberlerinin yaşanan çatışmaları çözümlenmede daha yapıcı oldukları ve problem çözme noktasında daha pozitif oldukları görülmüştür. 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 klavuzlarının varlığı gibi bir takım sorunların ilgili kurumlarca çözümlenmesi turist rehberlerinin mesleği sahiplenmesini ve mesleğin gerekliliklerini yerine getirmelerini sağlayacaktır.

Yine araştırma sonucunda 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. Nitekim turist rehberlerine yöneltilen “Meslek hayatınızda yaşadığınız çatışmaların en önemli nedeni nedir?” sorusuna verilen cevaplarda (“bireylerin empati kurmaması” ve “iletişim bozukluğu/yetersizliği”) konunun öneminin anlaşılması noktasında bir fikir sahibi olunmasını sağlayacaktır.

## 5.2. Öneriler

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 meslek hayatlarında ve sosyal ilişkilerinde başarıyı yakalayabilmeleri ve bu başarıyı devam ettirebilmeleri için belli aralıklarla empati ve çatışma ile ilgili eğitim veren kurs ya da seminerlerde oluşturulan uygulamalı grup eğitimlerine katılmaları yararlı olacaktır. Uygulamalı eğitimlerde, katılımcılara video/kaset aracılığıyla izletilen olaylara ve durumlara verecekleri tepkilere ya da bireyler arasında karşılıklı gerçekleştirilen diyaloglarda gösterdikleri performanslara göre empatik eğilimleri ve çatışma çözme becerileri ölçülmektedir. Bireylere verilen eğitim sonrasında, katılımcıların eğitim öncesi ve eğitim sonrası empatik eğilimleri ve çatışma çözme davranışları karşılaştırılmaktadır. Bu eğitimler sayesinde turist rehberleri empatik eğilimlerini ve çatışma çözümedeki davranışlarını görebilir ve bu anlamda eğitim sonrasında elde ettikleri gelişmeleri görebilme şansına sahip olabilirler.
- Empatik eğilimin ve çatışma çözme davranışlarının eğitim ile geliştirilebileceği düşüncesi göz önüne alındığında, sektörde hizmet verecek olan turist rehberlerinin eğitimleri sırasında da bir takım düzenlemelerin yapılması gerektiği düşünülmektedir. Önlisans ve lisans düzeyinde turizm rehberliği eğitimi veren üniversitelerde ve Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından açılan kurslarda sanat, estetik ve edebiyat konuları ders müfredatlarına koyulmalı ve yapılacak olan uygulamalı eğitimlerle turist rehberi adaylarına bu alanda belli düzeyde bir beceri kazandırılmaya çalışılmalıdır. Çünkü sanatın, estetiğin ve edebiyatın doğasında incelik, saygı, sevgi ve hoşgörü gibi özelliklerin varlığı turist rehberi adaylarının iletişim ve anlayışını kolaylaştıracaktır.
- Aynı zamanda turist rehberi adaylarının eğitim sürecine başladıkları ilk yıllarda empatik eğilim ve çatışma düzeyleri belirlenmeli ve eğitimin her aşamasında empati ve çatışma konusuna gerekli önem verilerek bu becerilerinin geliştirilmesini



sağlayacak iletişim derslerine yer verilmelidir. Eğitimler sonrasında derslerin turist rehberi adaylarına olan katkısı değerlendirmeye alınmalıdır. Aynı zamanda yüksek lisans ve doktora eğitimlerinde de iletişime yönelik derslerin müfredatlara dahil edilmesi ve konuda uzman olan öğretmenlerin derslere davet edilerek seminerler verilmesi faydalı olabilir.

- Turist rehberlerinin iletişim içerisinde olduğu kişiyi anlayabilmesi için öncelikle kendisini iyi tanması gerekmektedir. Bu bağlamda turist rehberi adaylarının eğitimleri esnasında yararlanabileceği rehberlik servisleri ya da rehberlik dersleri yaygınlaştırılmalıdır. Bu derslerde bireylerin hem kendi psikolojik dünyasına yönelik hemde kişilerarası ilişkilerini geliştirmeye yönelik eğitimler verilebilir.
- Bir rehber için iletişim ve sorunlarla başa çıkabilme becerilerine sahip olması turistin ilgisini sürekli kılmak ve memnuniyeti sağlamak açısından önem arz etmektedir. Bu konuda turist rehberlerinin sürekli kendilerini geliştirmeleri yararlı olacaktır. Beceriler deneyimle kazanılabildiği gibi öğrenilerek geliştirilebilir. Bu nokta rehber 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.
- 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.
- Aynı zamanda turist rehberlerinin turlarında başarıyı yakalayabilmeleri ve turistlerle etkili iletişim kurabilmeleri için hizmet verdiği gruba anlatım yaptığı dili çok iyi bilmesi ve kullanabilmesi gerekmektedir. Çünkü dil, iletişim becerilerinde başarıyı yakalamak için gerekli olan en önemli araçtır. Turist rehberinin kendisini karşıdaki insana doğru bir şekilde anlatabilmesi ya da onu anlayabildiğini doğru sözcükleri

kullanarak karşı tarafa aktarabilmesi gerekmektedir. Eğer turist rehberi karşısındaki bireyin duygu ve düşüncelerini anladığını ona aktaramazsa yani geri bildirim yapmazsa empati sürecini tamamlayamamış olur. Bu durum iletişimde yaşanan aksaklıklar nedeniyle problemlerin ortaya çıkmasına ve çatışmaların yaşanmasına neden olabilir. Bu nedenle turist rehberlerinin eğitim sürecinde dil eğitimine önem verilmeleri gerekmektedir. Nadir dillerde rehberlik yapan turist rehberleri de, bu hususta ilgili dilden açılan kurslara giderek eksikliklerini tamamlamalarının faydalı olacağı düşünülmektedir.

- Turist rehberleri hizmet verdiği grubun kültürü hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Farklı kültür yapısına sahip insanların bir araya geldiği turlarda çatışmaların yaşanması kaçınılmazdır. Kişisel değer yargıları ve kültürel farklılıklardan kaynaklanan sorunlar turist rehberlerinin turda en fazla karşılaştığı sorundur. Rehberin turlarda farklı kültürlerin değer yargılarına yönelik değerlendirme yapmaları turistlerin memnuniyetini olumsuz yönde etkileyebilir. Bu doğrultuda, rehberler sadece kendi kültürlerini değil dünya kültürlerini ve eşlik ettikleri grubun kültürünü yakından tanımalı ve hizmet sunumunu bu doğrultuda gerçekleştirmelidir.
- Mesleği sevmenin ve kabullenmenin de empatik anlayış 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. Özellikle kaçak rehberlerin, alan klavuzlarının ve taban ücret altında çalışan rehberlerin varlığı haksız rekabete sebep olmakta ve turist rehberlerini meslekten uzaklaştırmaktadır. Herhangi bir rehberlik eğitimi almamış kişilerin sektörde çalışmaları, turizmin gelişimi noktasında sorun yaratabilmekte ve ülke imajını zedeleyebilmektedir. Bu nedenle Kültür ve Turizm Bakanlığının gerekli tedbirleri alması son derece önemlidir. Bakanlık kokartsız çalışan kişileri tespit etmek için gerçekleştirdiği denetimleri sıklaştırmalı ve gerekli yaptırımları uygulamalıdır. 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.

- Araştırma sonucunda rehberlik eğitiminin Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın açmış olduğu kurslar ve ön lisans ve lisans düzeyinde rehberlik eğitimi verne üniversitelerde verildiği ve parçalanmış bir yapıya sahip olduğu görülmektedir. Bu durum rehberlerin sunmuş oldukları hizmetin kalitesinde farklılıkların olmasına neden olmaktadır. Bu nedenle rehberlik eğitimleri tek bir çatı altında toplanmalı ve sadece lisans düzeyinde verilmesi sağlanmalıdır.

Bu araştırmanın empati ve çatışma çözme konusunda bundan sonra yürütülecek olan çalışmalara ışık tutabileceği ve sonraki araştırmaları da yönlendirebileceği düşünülmektedir. Öncelikle ileriki dönemlerde yapılacak 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 örneklem üzerinde yinelenmesinin sonuçların genellenebilmesi açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

## KAYNAKÇA

- Acar, Vedat. (2014). Profesyonel Turist Rehberlerinin Liderlik Yönelimleri: Aydın Turist Rehberleri Odası'na Kayıtlı Olan Profesyonel Turist Rehberleri Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Ağapınar, Safiye. (2011). Ağrı İlinde Çalışan Ebelerin Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumları ve Empatik Eğilimleri Üzerine Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- Ağırman, Cemal. (2006). İdeal Bir Davranış Biçimi Olarak Empati ve Hadislerde Empati Örnekleri. *C.Ü. İlahiyat Fakültesi Dergisi*. X/2, 23-53.
- Ahipaşaoğlu, H. Suavi. (2006). Turizmde Rehberlik. 2. Baskı. Ankara: Gazi Kitabevi
- Ak, Belma. (2010). Parametrik Hipotez Testleri. Şeref Kalaycı (Ed). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. 5. Baskı. Ankara: Asil Yayın. 73-82.
- Akar, Atanur. (2014). PDR ve Psikoloji Programı Öğrencilerinin Empatik Eğilimleri ve Narsisistik Kişilik Özelliklerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Akbulut, Emine. (2010). Sınıf Öğretmenlerinin Empatik Eğilim Düzeyleri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Akbulut, Emine ve Sağlam, Halil İbrahim. (2010). Sınıf Öğretmenlerinin Empatik Eğilim Düzeylerinin İncelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*. Cilt 7, Sayı 2, 1068-1083.
- Akçalı, F. Özge. (1991). Kaygı Seviyesinin Empatik Beceri Üzerindeki Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Akgün, Nuri, Yıldız, Kaya ve Çelik, Devran. (2009). Ortaöğretim Okulu Yöneticilerinin Öğretmenlerle Aralarındaki Çatışmaları Yönetme Yöntemleri. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. Cilt 9, Sayı 1, 89-101.
- Akkan, Hatice. (2012). Üstün Zekalı 6-8. Sınıf Öğrencilerinin İki Farklı Akademik Ortamdaki Sosyometrik Statülerine Göre Empatik Eğilimleri, Yaşam Doyumları ve Aile Yaşantıları. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

- Akkoyun, Füsün. (1982). Empatik Anlayış Üzerine. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*. Cilt 15, Sayı 2, 63-69.
- Alçay, Uğur. (2009). Farklı Okul Türlerinde Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerin Empatik Beceriler Açısından Karşılaştırılması (İstanbul Kartal İlçesi Örneği). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Alisinanoğlu, Fatma ve Köksal, Aysel. (2000). Gençlerin Ben Durumları (Ego State) ve Empatik Becerilerinin İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 18, 11-16.
- 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.
- Alpay, Aslı. (2009). Yakın İlişkilerde Bağışlama: Bağışmalanın; Bağlanma, Benlik Saygısı, Empati ve Kıskançlık Değişkenleri Yönünden İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Altınbaş, Kürşat, Gülöksüz, Sinan, Özçetinkaya, Serap ve Oral, E. Timuçin. (2010). Empatinin Biyolojik Yönleri. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*. 2 (1), 15-25.
- Altınoluk, Hediye. (2014). Hemşirelerde/Ebelerde Empatik Eğilim ve Becerilerin Değerlendirilmesi (Denizli Servergazi Hastanesi Örneği). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Altunışık, Remzi, Coşkun, Recai, Bayraktaroğlu, Serkan ve Yıldırım, Engin. (2012). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri-SPSS Uygulamalı. 7. Baskı. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Alver, Birol. (1998). Bireylerin Uyum Düzeyleri ile Empatik Becerileri Arasındaki İlişkiler. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Alver, Birol. (2003). Çeşitli Kamu ve Kuruluşlarında Çalışanların Empatik Becerileri, Karar Stratejileri ve Psikolojik Belirtileri Arasındaki İlişkiler. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Alver, Birol. (2005). Psikolojik Danışma ve Rehberlik Eğitimi Alan Öğrencilerin Empatik Beceri ve Karar Verme Stratejilerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 14, 19-34.
- Anar, Turgay. (2013). Edebiyat Eserlerini Anlamak ve Yorumlamak için Farklı Bir Yöntem: Einfühlung Teorisi. *İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Türk Dili ve Edebiyatı Dergisi*. Cilt 48, Sayı, 48, 23-45.
- Angera, Jeffrey J. ve Long, Edgard C. J. (2006). Qualitative and Quantitative Evaluations of An Empathy Training Program for Couples in Marriage and Romantic Relationships. *Journal of Couple & Relationship Therapy*. 5 (1), 1-26.

- Arnett, Ronald C. ve Nakagawa, Gordon. (1983). The Assumptive Roots of Empathic Listening: A Critique. *Communication Education*. Vol. 32 (4), 368-378.
- Ar, Hilmi. (2015). Somut Olmayan Kültürel Mirasın Korunmasında Turist Rehberlerinin Rolü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Ar, Hilmi ve Uğuz, Sabriye Çelik. (2015). Somut Olmayan Kültürel Mirasın Korunmasında Turist Rehberlerinin Rollerine Yönelik Turist Algıları Üzerine Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*. Cilt 8, Sayı 41, 1406-1418.
- Arslan, Bülent. (2010). Çalışanlarda Çatışma Çözme Yöntemlerinin Tükenmişlik Üzerine Etkisi ve İstanbul Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Arslan, Coşkun. (2005). Kişilerarası Çatışma Çözme ve Problem Çözme Yaklaşımlarının Yükleme Karmaşıklığı Açısından İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. Sayı 14, 75-93.
- 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.
- Ataşalar, Jale. (1996). Üniversite Öğrencilerinin Empatik Eğilim Düzeylerine Cinsiyet ve Yaşlarına Göre Kendini Açma Davranışları. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Ateş, Nida. (2014). Çatışma Çözme Eğitiminin 6. Sınıf Öğrencilerinin Çatışma Çözme Becerileri ve Özsaygı Düzeylerine Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Atli, Abdullah. (2008). Çocuk Yuvaları ve Yetiştirme Yurtlarında Çalışan Personelin Empatik Eğilim Düzeylerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- 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.
- Avcıkurt, Cevdet. (2009). Turizm Sosyolojisi Genel ve Yapısal Yaklaşım. 3. Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aydın, Ali Rıza. (2009). Öğretmen-Öğrenci İlişkilerinde Empati ve Öğretmenlerin Rol Modelliği Üzerine. *Dinbilimleri Akademik Araştırma Dergisi*. 4, 75-84.

- Aydın, Aydan ve Açar, Kudrettin. (2013). Normal ve Zihin Engelli Ergenlerin Empati Becerileri ile Annelerinin Empati Becerilerinin İncelenmesi. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. Cilt 9, Sayı 2, 301-314.
- Ayten, Ali. (2009). Prososyal Davranışlarda Dindarlık ve Empatinin Rolü. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Balçıkanlı, Gülfem Sezen. (2009). Profesyonel Futbolcuların Fair Playe Yönelik Davranışları ile Empatik Eğilim Düzeyleri Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Balçıkanlı, Gülfem ve Yıldırım, İbrahim. (2011). Profesyonel Futbolcuların Sportmenlik Yönelimleri ve Empatik Eğilim Düzeyleri. *Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*. 9 (2), 49-56.
- Barkai, John L. ve Fine, Virginia O. (1983). Empathy Training for Lawyers and Law Students. *Southwestern University Law Review*. Vol. 13, 505-529.
- Barnes, Allison ve Thagard, Paul. (1997). Empathy and Analogy. *Dialogue*. 36 (4), 705-720. Web: <http://cogsci.uwaterloo.ca/Articles/Pages/Empathy.html>, Erişim Tarihi: 10.05.2016.
- Barnett, Mark A. (1987). Empathy and Related Responses in Children Empathy and Its Development. N. Eisenberg ve J. Strayer (Ed). Cambridge University Press, 147-157.
- 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 Development 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.
- Baştuğ, Gülsüm. (2009). Voleybol Antrenör Adaylarının Empatik Becerileri ile Yaşam Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi* Cilt 3, Sayı 3, 222-227.
- Batman, Orhan. (2003). Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*. Sayı 2, 117-134.
- 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.

- Bedir, Derya. (2008). Erken Çocukluk Döneminde Çatışma Çözme Becerisi Hakkında Öğretmen Görüşlerinin İncelenmesi ve Çatışma Çözme Beceri Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Björkqvist, Kaj, Österman, Karin ve Kaukiainen, Ari. (2000). Social Intelligence-Empathy = Aggression?. *Aggression and Violent Behavior*. 5/2, 191-200.
- Bora, Emre ve Baysal, Leyla. (2009). Empati Ölçeği Türkçe Formunun Üniversite Öğrencilerinde Psikometrik Özellikleri. *Klinik Psikofarmakoloji Bülteni*. Cilt 19, Sayı 1, 39-47.
- Bozoğlan, Bahadır. (2010). Balkan Ülkeleri Üniversite Öğrencilerinin Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeyleri ile Çatışma Çözme Stilleri. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Bozok, Düriye. (2009). Turizm İşletmelerinin Pazarlamasında Tutundurma. Cevdet Avcıkurt, Şehnaz Demirkol ve Burhanettin Zengin (Ed). Turizm İşletmelerinin Pazarlamasında 7P ve 7C. Sakarya: Değişim Yayınları, 129-159.
- Brunel, Marie Lise, Walker, Louise Dupuy ve Schleifer, Michael. (1989). Teachers' Predictive Capacity and Empathy in Relation to Children's Self-Concept. *Canadian Journal of Education*. Vol. 14, No. 2, 226-241.
- Brunero, Scott, Lamont, Scott ve Coates, Melissa. (2006). A Review of Empathy Education in Nursing. *Nursing Inquiry*. 17 (1), 65-74.
- Buie, Dan H. (1981). Empathy: Its Nature and Limitations. *J Am Psychoanal Assoc*. 29, 281-307.
- 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.
- Büküm, Sezgin. (2013). Din Görevlileri ile Öğretmenlerin Empatik Eğilim ve Beceri Düzeylerinin Karşılaştırılması: Fethiye Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Büyüköztürk, Şener. (2011). Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı-İstatistik, Araştırma Deseni SPSS Uygulamaları ve Yorum. 14. Baskı. Ankara: Pegem Akademi.
- Cairns, John. (1989). Some Reflections on Empathy in History. *Teaching History*. Vol. 55, 13-18.
- Campbell, Robert J., Kagan, Norman ve Krathwohl, David R. (1971). The Development and Validation of A Scale to Measure Affective Sensitivity (Empathy). *Journal of Counseling Psychology*. 18 (5), 407-412.



- Can, Süleyman, Yorulmaz, Alper, Çokçalışkan, Halil, Kater, Raziye ve Ünlü, Ayşegül. (2012). Okul Öncesi Öğretmenlerinin Eğitim Programlarında Drama Etkinliklerine Yer Verme Durumlarının İncelenmesi. IV. Uluslararası Türkiye Eğitim Araştırmaları Kongresi. 4-7 Mayıs. İstanbul, 1304- 1318.
- Caravita, Simona C., Di Blasio, Paola ve Salmivalli, Christina. (2009). Unique and Interactive Effects of Empathy and Social Status on Involvement in Bullying. *Social Development*. 18 (1), 140-163.
- 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 Kuğuoğlu, 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.
- Cochran, Jeff J.; Cochran, Nancy H. Ve Hatch, Eric J. (2002). Empathetic Communication for Conflict Resolution Among Children. *The Person-Centered Journal*. Volume 9, Issue 2, 101-112.
- Coleman, James S. (1998). Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*. Volume 94, 95-125.
- 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.
- Çalikoğlu, Tuncay. (2010). Lise Öğrenimine Devam Eden Ailesinin Yanında Yaşayan Öğrencilerle, Yetiştirme Yurdunda Yaşayan Öğrencilerin Çatışma Çözme Davranışı ile Öfke İfade Stilllerinin Karşılaştırılması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çakır, Birsal. (2015). Ortaokul Öğretmenlerinin Dindarlık Düzeyleri ile Empatik Eğilim Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi (Ünye Örneği). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ondokuzmayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun.
- Çelik, Esmâ. (2008). Okul Öncesi Eğitim Öğretmenlerinin Empatik Eğilimlerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya

- 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.
- Çelik, Seher Balcı. (2008). The Effects of an Emotion Strengthening Training Program on the Optimism Level of Nurses. *Educational Sciences: Theory & Practice*. 8 (3), 793-804.
- Çetin, Ceren Nilgün ve Aytar, Abide Güngör. (2012). İlköğretim Dördüncü Sınıf Öğrencilerinin Empatik Beceri Düzeyleri ile Algıladıkları Anne Baba Tutumlarının İncelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*. Cilt 20, No 2, 473-488.
- Çetin, Fatih. (2008). Kişilerarası İlişkilerde Kendilik Algısı, Kontrol Odağı ve Kişilik Yapısının Çatışma Çözme Yaklaşımları Üzerine Etkileri: Uygulamalı Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, T.C. Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çetin, Gürel ve Kızılırmak, İsmail. (2012). Türk Turizminde Kokartlı Turist Rehberlerin Mevcut Durumunun Analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*. C.XIV, S II, 307-318.
- Çıtak, Gülseren. (1998). Hemşirelik Yüksekokulu Öğretim Elemanlarının Empatik Beceri ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çiçek, Eda U. (2010). Tanımlayıcı İstatistikler. Şeref Kalaycı (Ed). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. 5. Baskı. Ankara: Asil Yayın. 51-58.
- Çiftçi, Süleyman. (2010). Dokuzuncu Sınıf Öğrencilerinin Sanal Zorbalık Düzeyleri ile Empatik Eğilim Düzeyleri Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Çolakoğlu, Osman Eralp, Epik, Fatih ve Efendi, Ergün. (2010). Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Darling, John R. ve Walker, W. Earl. (2001). Effective Conflict Management: Use of Behavioral Style Model. *Leadership & Organization Development Journal*. 22 (5), 230-242.
- Davis, Carol M. (1990). What Is Empathy, and Can Empathy Be Taught?. *Physical Therapy*. Volume 70, Number 11, 707-711.
- Decety, Jean ve Meyer, Meghan. (2008). From Emotion Resonance to Empathic Understanding: A Social Developmental Neuroscience Account. *Development and Psychopathology*. 20, 1053-1080.
- Decety, Jean ve Jackson, Philip L. (2004). The Functional Architecture of Human Empathy. *Behavioral and Cognitive Neuroscience Reviews*. Vol. 3, No. 2, 71-100.

- Değirmencioğlu, Ahmet Özdal. (1998). Türkiye’de Turizm Rehberliği Eğitimine Bir Yaklaşım. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Demir, Mehmet Kaan. (2012). Sınıf Öğretmeni Adaylarının Empati Becerilerinin İncelenmesi. *Buca Eğitim Fakültesi Dergisi*. 33, 107-121.
- Demirbulat, Özge ve Karaman, Özge. (2016). Trabzon Ayasofya Müzesi’nin Camiye Dönüştürülmesine İlişkin Turist Rehberlerinin Değerlendirmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. Cilt 17, Sayı 32, 37-54.
- Dereli, Esra ve Aypay, Ayşe. (2012). Ortaöğretim Öğrencilerinin Empatik Eğilimleri ve İşbirliği Yapma Karakterlerinin İnsani Değerlerini Yordaması ve Bu Özelliklerinin İncelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri Dergisi*. 12 (2), 1249-1270.
- Derman, Meral Taner. (2013). Çocukların Empati Beceri Düzeylerinin Ailesel Etmenlere Göre Belirlenmesi. *International Journal of Social Science*. Volume 6 Issue 1, 1365-1382.
- Dinçer, Füsün İ. ve Kızılırmak, İsmail (1997). Türkiye’de Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberlerinin Rolü. Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Hafta Sonu Semineri IV. 05-07 Aralık. Nevşehir. 121-148.
- 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.
- Donahue, Marilyn Cram. (1997). Empathy: Putting Yourself in Another Person's Shoes. *Current Health 2*. Vol. 24, No. 3, 22-25.
- 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, Zehra Yaşın. (1999). Bem Cinsiyet Rolü Envanteri Kadınsılık ve Erkeksilik Ölçekleri Türkçe Formunun Psikometrik Özellikleri. *Kriz Dergisi*. 7 (1). 27-40.
- Dökmen, Üstün. (2008). Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati. (53. Basım). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Durmaz, Mustafa. (2004). Kişilerarası İletişim ve Motivasyon. Genişletilmiş İkinci Baskı. İzmir: Ege Üniversitesi Basımevi.
- Durmuşoğlu, Zeynep. (2001). Başaçıkma Davranışları Üzerinde Kişilerarası Stres ve Empatik Eğilim Düzeyi Etkisinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.

- Duru, Erdiñ. (2002). Öğretmen Adaylarında Empatik Eğilim Düzeyinin Bazı Psikososyal Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. Cilt 2, Sayı 12, 21-35.
- Duru, Erdiñ. (2004). Öğretmen Adaylarında Empati -Yardım Etme Eğilimi İlişkisi ve Yardım Etme Eğiliminin Bazı Psikososyal Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. Cilt 1, Sayı 15, 1-11.
- Dziobek, Isabel, Rogers, Kimberley, Fleck, Stefan ve Bahnemann, Markus. (2008). Dissociation of Cognitive and Emotional Empathy in Adults with Asperger Syndrome Using the Multifaceted Empathy Test (MET). *J Autism Dev Disord*. 38, 464-473.
- Ekinci, Öznur. (2009). Öğretmen Adaylarının Empatik ve Eleştirel Düşünme Eğilimlerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- 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](https://childhealthanddevelopment.files.wordpress.com/2011/03/chapter-on-empathy-and-sympathy_-lewis.pdf), Erişim Tarihi: 12.04.2016.
- Eisenberg, Nancy ve Lennon, Randy. (1980). Altruism and the Assessment of Empathy in the Preschool Years. *Child Development*. 51 (2), 552-557.
- Eisenberg, Nancy ve Morris, Amanda Sheffield. (2001). The Origins and Social Significance of Empathy-Related Responding. A Review of Empathy and Moral Development: Implications for Caring and Justice by M. L. Hoffman. *Social Justice Research*. Vol. 14, No. 1, 95-120.
- Erçoban, Sevgi. (2003). İlköğretim II. Kademesindeki Branş Öğretmenlerinin Empatik Eğilim Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Ercoskun, Muhammet Hanifi. (2006). Sınıf Öğretmenliği Öğrencilerinin Empatik Becerilerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- 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.
- Erem, Figen. (2008). Çatışma Çözme Eğitiminin Şiddet Yönelimli Öğrencilerin Velilerinin Çatışma Çözme Becerileri Üzerindeki Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Erken, Melek. (2009). Empati Becerisinin Ahlaki Davranışlar Üzerindeki Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

- Erkmen, Gaye. (2007). Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulunda Öğrenim Gören Öğrencilerin Empatik Eğilimlerinin Sporda Tercih Ettikleri Lider Davranışları ile Karşılaştırılması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Escalas, Jennifer Edson ve Stern, Barbara B. (2003). Sympathy and Empathy: Emotional Responses to Advertising Dramas. *The Journal of Consumer Research*. 29 (4), 566-578.
- Esquivel, Michael A. ve Kleiner, Brian H. (1996). The Importance of Conflict in Work Team Effectiveness. *Team Performance Management: An International Journal*. Vol 2, No 3, 42-49.
- Feshbach, Norma Deitch. (1978). Studies of Empathic Behavior in Children. *Progress in Experimental Personality Research*, Vol. 8, 1-47.
- Filiz, Adem. (2009). Farklı Lise Türlerindeki Öğrencilerin Empatik Eğilimleri ve Saldırganlık Düzeylerinin İncelenmesi (Kartal İlçesi Örneği). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Fine, Virginia K. ve Therrien, Mark E. (1977). Empathy in the Doctor-Patient Relationship: Skill Training for Medical Students. *Journal of Medical Education* Vol. 52, 752-757.
- Fitness, Julie ve Curtis, Marie. (2005). Emotional Intelligence and the Trait Meta-Mood Scale: Relationship with Empathy, Attributional Complexity, Self-Control, and Responses to Interpersonal Conflict. *E-Journal of Applied Psychology: Social Section*. 1 (1), 50-62.
- Frei, Daniel. (1985). Empathy in Conflict Management. *International Journal*. Vol. 40, No. 4, 586-598.
- Gallese, V. (2003). The Roots of Empathy: The Shared Manifold Hypothesis and the Neural Basis of Intersubjectivity. *Psychopathology*. 36, 171-180.
- Genç, Onur. (2011). İlköğretim Okul Yöneticilerinin Çatışma Çözme Stratejilerinin Öğretmen Performansı Üzerindeki Etkisi (Gebze İlçesi Örneği). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.
- Genç, Salih Zeki ve Kalafat, Temel. (2010). Öğretmen Adaylarının Empatik Becerileri ile Problem Çözme Becerileri. *Kuramsal Eğitimbilim*. 3 (2), 135-147.
- Gnoth, Juergen ve Wang, Ning. (2015). Authentic Knowledge and Empathy in Tourism. *Research Notes and Reports/Annals of Tourism Research*, 50, 159-172.
- Gökler, Rıza. (2009). Empatik Eğilim Ölçeğinin İlköğretim Sekizinci Sınıflar için Uyarlanması. *Aile ve Toplum Eğitim - Kültür ve Araştırma Dergisi*. Cilt 5, Sayı 19, 77-86.

- Güldağ, Sibel. (2007). Düzce Çakırlar İlköğretim Okulunda Okuyan Öğrencilerin Ebeveynlerinin Empatik Düzeylerinin Ailelerin Sosyo-Ekonomik Yapılarına Göre İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kocaeli.
- Gülseren, Şeref. (2001). Eşduyum (Empati): Tanımı ve Kullanımı Üzerine Bir Gözde Geçirme. *Türk Psikiyatri Dergisi*. 12 (2), 133-145.
- Gündoğdu, Rezzan. (2009). Yaratıcı Drama Temelli Çatışma Çözme Programının Ergenlerde Öfke, Saldırganlık ve Çatışma Çözme Becerisine Etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Gündoğdu, Rezzan ve Izgar, Hüseyin. (2010). Yaratıcı Drama Temelli Çatışma Çözme Programının Ergenlerin Çatışma Çözme Becerisine Etkisi. *Selçuk Üniversitesi Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesi Dergisi*. Sayı 30, 81-100.
- Güner, İlkay. (2007). Çatışma Çözme Becerilerini Geliştirmeye Yönelik Grup Rehberliğinin Lise Öğrencilerinin Saldırganlık ve Problem Çözme Becerileri Üzerine Etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Günindi, Nilgül ve Kandır, Adalet. (2012). Okul Öncesi Eğitim Kurumlarına Devam Eden Altı Yaş Çocuklarının Sosyal Uyum Becerileri ile Anne-Babalarının Empatik Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *IIB International Refereed Academic Social Sciences Journal*. Volume 03, Issue 05, 35-46.
- Gürüz, Demet ve Gürel, Emet. (2006). Yönetim ve Organizasyon-Bireyden Örgüte, Fikirten Eyleme. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Güzel, Fatma Özlem. (2007). Türkiye İmajının Geliştirilmesinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü (Alman Turistler Üzerine Bir Araştırma). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Hacıoğlu, Necdet. (2000). Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü. Bursa: VİPAS AS.
- 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.
- Hakansson, Jakob. (2003). Exploring the Phenomenon of Empathy. Department of Psychology Stockholm University. Akademitryck AB, Edsbruk.
- 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.

- Hickson, Joyce. (1985). Psychological Research on Empathy: In Search of An Elusive Phenomenon. *Psychological Reports*. Volume 57, 91-94.
- Hodges, Selwyn A. (1991). An Experiment in the Development of Emphaty in Student Nurses. *Journal of Advanced Nursing*. 16, 1296-1300.
- Hoffman, Martin L. ve Levine Laura E. (1976). Early Sex Differences in Empathy. *Developmental Psychology*. 12 (6), 557-558.
- Hoffman, Martin L. (1977). Sex Differences in Empathy and Related Behaviours. *Psychological Bulletin*. Vol. 84, No. 4, 712-722.
- Hogan, Robert. (1969). Development of An Empathy Scale. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 33 (3), 307-316.
- Hooker, Christine I., Verosky, Sara C., Germine, Laura T., Knight, Robert T. ve D'esposito, Mark. (2010). Neural Activity During Social Signal Perception Correlates with Self-Reported Empathy. *Brainre Search 1308*. 100-113.
- [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.570249c8813a18.40590328](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.570249c8813a18.40590328), Erişim Tarihi: 04.04.2016.
- [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5738e5d2de1c65.41485014](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5738e5d2de1c65.41485014), Erişim Tarihi: 04.08.2016.
- <http://cultureofempathy.com/references/Test.htm>, Erişim Tarihi: 04.08.2016.
- <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/12/20141226-25.htm>, Erişim Tarihi: 10.07.2016.
- <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide>, Erişim Tarihi: 10.07.2016.
- [http://tureb.org.tr/sayfa\\_detay.aspx?id=7](http://tureb.org.tr/sayfa_detay.aspx?id=7), Erişim Tarihi: 10.07.2016.
- [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.57980bef67c2a0.62548686](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.57980bef67c2a0.62548686), Erişim Tarihi: 10.07.2016.
- Iannotti, Ronald J. (1975). The Nature and Measurement of Empathy in Children. *The Counseling Psychologist*. 5, 21-25.
- İkiz, F. Ebru. (2006). Danışma Becerileri Eğitiminin Danışmanların Empatik Eğilim, Empatik Beceri ve Tükenmişlik Düzeyleri Üzerindeki Etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- İpek, Cemalettin. (2003). Örgütsel Çatışma ve Çatışma Yönetiminde Uygulanabilecek Örgüt Geliştirme Araçları. Cevat Elma ve Kamile Demir (Ed). Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar-Uygulamalar ve Sorunlar. 2. Baskı. Ankara: Anı Yayıncılık, 219-242.
- İslamoğlu, Hamdi A. ve Alnıaçık, Ümit. (2014). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri. Gözden Geçirilmiş ve Genişletilmiş 4. Baskı. İstanbul: Beta Basım.

- İşçen, Pınar. (2006). Onkologların Çatışma Eğilimlerinin, Empatik Becerilerinin, İş Doyumlarının ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Jahoda, Gustav. (2005). Theodor Lipps and the Shift from “Sympathy” to “Empathy”. *Journal of the History of the Behavioral Sciences*. 41/2, 151-163.
- Johnson, David W. ve Johnson, Roger T. (2004). Implementing the Teaching Students to Be Peacemakers Program. *Theory into Practice*. 43 (1), 68-79.
- Jolliffe, Darrick ve Farrington, David P. (2004). Empathy and Offending: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Aggression and Violent Behavior*. 9, 441-476.
- Jolliffe, Darrick ve Farrington, David P. (2006). Development and Validation of the Basic Empathy Scale. *Journal of Adolescence*. 29, 589-611.
- Kalaycı, Şeref. (2010). Faktör Analizi. Şeref Kalaycı (Ed). Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. 5. Baskı. Ankara: Asil Yayın. 321-334.
- Kalisch, Beatrice J. (1973). What is Empathy?. *American Journal of Nursing*. Vol. 73, No. 9, 1548-1553.
- 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.
- Kalliopuska, Mirja. (1992). Holistic Empathy Education Among Preschool and School Children. International Scientific Conference on Comenius' Heritage and the Education of Man. Mart 23-27, Prague-Czechoslovakia, 1-18.
- 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.
- Karaca, Aysel, Açıkgöz, Ferhan ve Akkuş, Dilek. (2013). Eğitim ile Empatik Beceri ve Empatik Eğilim Geliştirilebilir mi?: Bir Sağlık Yüksekokulu Örneği. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 4, 118-122.
- Karkaç, Nalan Nergis. (2013). Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Empatik Eğilim Düzeylerinin Çalıştıkları Engel Türüne ve Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi, İstanbul.
- Karakoyun, Yusuf. (2011). İlköğretim Öğretmenlerinin, Kulüp Faaliyetlerine İlişkin Tutumları ile Empatik Eğilimleri Arasındaki İlişki (Bağcılar İlçesi Örneği). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karip, Emin. (2000). Çatışma Yönetimi. 2. Baskı. Ankara: Pegem Yayıncılık.



- Katman, Hacı Ali. (2010). Okul Yöneticilerinin Empatik Eğilimlerinin İncelenmesi: Isparta İl Merkezi Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Kaya, Alim ve Siyez, Diğdem M. (2010). KA-Sİ Çocuk ve Ergenler için Empatik Eğilim Ölçeği: Geliştirilmesi Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Eğitim ve Bilim Dergisi*. Cilt 35, Sayı 156, 110-125.
- Kaya, Bihter. (2013). Barış Eğitimi Programı'nın Kültürlerarası Yeterlilik ve Çatışma Çözme Stratejilerine Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Kayış, Aliye. (2010). Güvenilirlik Analizi (Reliability Analysis). Şeref Kalaycı (Ed). Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. 5. Baskı. Ankara: Asil Yayın. 404-419.
- Keskin, Sevgi Coşkun. (2007). Sosyal Bilgiler Derslerinde Empati Becerilerine Dayalı Öğretim Tekniklerinin Kullanılması. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- 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.
- Kızılyar, Lokman. (2010). İlköğretim 7. ve 8. Sınıf Öğrencilerinin ile Empatik Eğilim Düzeylerine Göre Denetim Odağı Boyutları ve Akılcı Olmayan İnançlarının İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Koç, Erdoğan. (2008). Turizm İşletmelerinde Çatışma Yönetimi. Fevzi Okumuş ve Umut Avcı (Ed). Turizm İşletmelerinde Çağdaş Yönetim Teknikleri. Ankara: Detay Yayıncılık, 121-148.
- Koç, Erdoğan. (2015). Hizmet ve Pazarlaması ve Yönetimi-Global ve Yerel Yaklaşım. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Koçak, Canan ve Önen, Ayşem Seda. (2013). Öğretmen Adayları için Empatik Yönelimler Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimler*. 13 (2), 947-964.
- Koçel, Tamer. (2010). İşletme Yöneticiliği. Genişletilmiş 12. Baskı. İstanbul: Beta Basım.
- Kodaz, Aynur Fırıncı. (2010). İnegöl Mesleki Eğitim Merkezi Öğrencilerinin Sosyal Beceri Düzeylerine Göre Çatışma Çözme Becerilerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Korkmaz, Sezer. (1994). Örgütsel Çatışma Yönetimi ve Verimlilik. *MPM Verimlilik Dergisi*, 1, 77-94.
- Kortan, Seray. (2010). Müzikli Dramatizasyonun İlköğretim İkinci Kademe Öğrencilerinin Empatik Eğilimleri Üzerindeki Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Kozak, Metin. (2014). Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, Nazmi, Özel, Çağrı Hale ve Yüncü, Deniz Karagöz. (2014). Hizmet Pazarlaması. 2. Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Köroğlu, Musa. (2012). Emniyet Personelinin Empatik Becerileri, Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalıkları içmüle Çatışma Çözme Stilleri. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Köroğlu, Özlem. (2011). İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Köroğlu, Özlem. (2012). İçsel ve Dışsal İş Doyum Düzeyleri ile Genel İş Doyum Düzeyi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 13 (2), 275-289.
- Köroğlu, Özlem. (2014). Meslek Seçimi ile Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Turizm Rehberliği Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. C.19, S.2, 137-157.
- Körükçü, Özlem Sarıyüce. (2004). Altı Yaş Grubundaki Çocukların Özsaygı Düzeyleri ile Anne Empatik Becerilerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kumbaroğlu, Zeynep Bengü. (2013). Spor Yapan ve Yapmayan Ortaöğretim Öğrencilerinin Empatik Eğilim Düzeyleri ile Benlik Saygısı Düzeylerinin Çeşitli Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kurdek, Lawrence A. ve Rodgon, Maris M. (1975). Perceptual, Cognitive, and Affective Perspective Taking in Kindergarten Through Sixth-Grade Children. *Developmental Psychology*. 11 (5), 643-650.
- Kurgun, Osman Avşar. (2013). Örgütsel Davranış. Detay Yayıncılık: Ankara.
- 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.
- Lanzoni, Susan. (2012). Empathy in Translation: Movement and Image in the Psychological Laboratory. *Science in Context*. 25/3, 301–327.
- Laursen, Brett ve Collins, W. Andrew. (1994). Interpersonal Conflict During Adolescence. *Psychological Bulletin*. 115 (2), 197-209.
- 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.
- Lewicki, J. Roy, Stephan, E. Weiss ve David, Lewin. (1992). Models of Conflict, Negotiation and Third Part Invention: A Rewiev and Synthesis. *Journal of Organizational Behaviour*. 13 (3), 209-252.
- Lindgren, Henry Clay ve Robinson, Jacqueline. (1953). An Evaluation of Dymond's Test of Insight and Empathy. *Journal of Consulting Psychology*. Vol. 17, No. 3, 172-176.
- Long, Edgar. C. J., Angera, Jeffrey J., Carter, Sera Jacobs, Nakamoto, Mindy ve Kalso, Michelle. (1999). Understanding the One You Love: A Longitudinal Assessment of An Empathy Training Program for Couples in Romantic Relationships. *Family Relations*. 48, 235-242.
- Lorcu, Fatma. (2015). Örneklerle Veri Analizi SPSS Uygulamalı. Ankara: Detay Yayıncılık.
- 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.
- McClelland, William A. (1951). A Preliminary Test of Role Playing Ability. *Journal of Consulting Psychology*. 15 (2), 102-108.
- McGovern, Kristin M. Perrone, Silva, Patrícia Oliveira, Dack, Stephanie Simon, Davis, Erin Lefdahl, Adams, David, McConnell, John, Howell, Desiree, Hess, Ryan, Davis, Andrew ve Gonçalves, O' scar F. (2014). Effects of Empathy and Conflict Resolution Strategies on Psychophysiological Arousal and Satisfaction in Romantic Relationships. *Appl Psychophysiol Biofeedback*. Vol. 39, Issue 1, 19-25.
- Mehrabian, Albert ve Epstein, Norman. (1972). A Measure Of Emotional Empathy. *Journal of Personality*. 40 (4), 525-543.

- 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.
- Metin, Hasan. (2011). Empatik İletişim ve Yönetişim. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*. 32, 177-204.
- Metin, Özgür. (2015). Hemşirelik Öğrencilerinin Empatik Eğilim Düzeyleri ile Duygusal Durumlara Yaklaşma ve Kaçınma Motivasyonları. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Modlin, E. Arnold, Alderman, Derek H. ve Gentry, Glenn W. (2007). Tour Guides as Creators of Empathy: The Role of Affective Inequality in Marginalizing the Enslaved at Plantation House Museums. *Tourist Studies*. 11(1), 3-19.
- Morse, Janice M., Anderson, Gwen, Bottorff, Joan, L., Yonge, Olive, O'brien, Beverly, Solberg, Shirley M. ve McIlveen, Kathleen Hunter. (1992). Exploring Empathy: A Conceptual Fit for Nursing Practice?. *Journal of Nursing Scholarship*. 24 (4), 273-280.
- Muncer, Steven J. ve Ling, Jonathan. (2006). Psychometric Analysis of the Empathy Quotient (EQ) Scale. *Personality and Individual Differences*. 40, 1111-1119.
- Murstein, Bernard I. (1957). Studies in Projection: A Critique. *Journal of Projective Techniques*. 21, 29-136.
- Myry, Liisa ve Helkama, Klaus. (2001). University Students' Value Priorities and Emotional Empathy. *Educational Psychology*, 21 (1), 25-40.
- Nadler, Marjorie Keeshan ve Nadler, Lawrence B. (2000). Out of Class Communication Between Faculty and Students: A Faculty Perspective. *Communication Studies*. 51 (2), 176-188.
- Nesdale, Drew, Griffith, Judith, Durkin, Kevin ve Maass, Anne. (2005). Empathy, Group Norms and Children Ethnic Attitudes. *Applied Development Psychology*. 26, 623-637.
- Nowak, Magdalena. (2011). The Complicated History of Einfühlung. *Argument*. 1/2, 301-326.
- 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.
- Ongan, Serdar. (2004). The Role of Tourism in Conflict Resolution Between Turkey And Greece. *Review of Economic Sciences*. No 6, 89-102.
- 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.

- Öner, Nagehan. (2001). Farklı Cinsiyet Rol Yönelimli Kız ve Erkek Üniversite Öğrencilerinin Empatik Beceri Düzeylerinin Karşılaştırılması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- 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.
- Özbek, Mehmet Ferhat. (2005). İnsan İlişkilerinde Empatinin Yeri ve Önemi. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*. Sayı 49, 567-587.
- Özdemir, Gülay. (2003). Örgütlerde Çatışma ve Çatışmaların Çözümlemesinde Takım Uygulamalarından Yararlanma: Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Model Önerisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Özkalp, Enver ve Kirel, Çiğdem. (2013). Örgütsel Davranış. Genişletilmiş ve Güncellenmiş 6. Baskı. Bursa: Ekin Basım.
- Özmen, Emel. (2010). İzmir İlinde Kaynaştırma Öğrencileri ile Çalışan Okul Öncesi Öğretmenlerinin Empatik Eğilimleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Özpulat, Funda ve Sivri, Birsen Bilgen. (2014). Hemşirelik Öğrencilerinin Empatik Eğilimleri ve Eleştirel Düşünme Becerileri. *Uluslararası Hakemli Akademik Spor Sağlık ve Tıp Bilimleri Dergisi*. Sayı 12, Cilt 4, 31-49.
- Öztürk, Füsün, Koparan, Şenay, Haşıl, Nimet, Efe, Mehmet ve Özkaya, Güven. (2004). Antrenör ve Hakemlerin Empati Durumlarının Araştırılması. *Sportmetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*. II (1), 19-25.
- Özyazıcıoğlu, Nurcan, Aydınöğlu, Nejla ve AYTEKİN, GÖKHAN. (2009). Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin Empatik ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*. 12(3), 46-53.
- Paiva, Ana, Dias, Joao, Sobral, Daniel, Aylett, Ruth, Woods, Sarah, Hall, Lynne Hall ve Zoll, Carsten. (2005). Learning By Feeling: Evoking Empathy with Synthetic Characters. *Applied Artificial Intelligence*. 19, 235-266.
- Pala, Aynur. (2008). Öğretmen Adaylarının Empati Kurma Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. (1) 23, 13-23.
- Pithers, William B. (1994). Process Evaluation of A Group Therapy Component Designed to Enhance Sex Offenders' Empathy For Sexual Abuse Survivors. *Behaviour Research and Therapy*. 32 (5), 565-70.
- 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.

- Pişmişoğlu, Emine Karaduman. (1997). Bir Devlet Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Empati Düzeylerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Prat, Micheal W., Diessner, Rhett, Pratt, Adelle, Hunsberger, Bruce, ve Pancer, S. Mark. (1996). Moral and Social Reasoning and Perspective Taking in Later Life: A Longitudinal Study. *Psychology and Aging*. 11(1), 66-73.
- Preston, Stephanie D. ve Waal, Frans B. M. (2002). Empathy: Its Ultimate and Proximate Bases. *Behavioral and Brain Sciences*. 25, 1-72.
- Rahim, M. Afzalur, Magner, R. Nace ve Shapiro, L. Debra (2000). Do Justice Perceptions Influence Styles of Handling Conflict with Supervisors?: What Justice Perceptions, Precisely?. *The International Journal of Conflict Management*. Vol. 2, No.1, 9-31.
- 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.
- Rogers, Carl R. (1975). The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change. *Journal of Consulting Psychology*. 21, 95-103.
- Rogers, Carl R. (1957). Empathic: An Unappreciated Way of Being. *The Counseling Psychologist*. 5, 2-10.
- Rosetree, Rose. (2007). Empati ile Güçlenin-Ruhsal Yolculuğun 25 Yolu. (Çeviren: Şule Gülmen). İstanbul: Prestij Yayınları.
- Sabancıoğulları, Selma, Kellec, Meral, Doğan, Selma ve Gölbaşı, Zehra. (2007). Entegre Eğitim Programında Öğrenim Gören Hemşirelik Öğrencilerinin Empatik Eğilim Düzeylerinin Yıllara Göre İncelenmesi. *C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*. 11 (2), 1-6.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat ve Tüz, Melek Vergiliel. (2013). Örgütsel Davranış. 5. Baskı. Bursa: Aktüel Yayın.
- Satılmış, Hayriye Belgin. (2012). Dokuzuncu Sınıf Öğrencilerinin Bazı Değişkenlere Göre Psikolojik Belirtileri ve Empatik Eğilim Düzeyleri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Schierman, Scott ve Gundy, Van Karen. (2000). The Personal and Social Links Between Age and Self-reported Empathy. *Social Psychology Quarterly*. 63(2), 152-174.
- Schwarzwald, Joseph. ve Koslowsky, Meni. (1999). Gender, Self-Esteem, and Focus of Interest in The Use of Power Strategies By Adolescents in Conflict Situations. *Journal of Social Issues*, 55 (1), 15-32.

- Sevimligül, Gülgün. (2002). Hemşirelerin Empatik Eğilim ve Empatik Beceri Düzeylerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- Sillars, Alan L. (1980). Attributions and Communication in Roommate Conflicts. *Communication Monographs*. 47 (3), 180-201.
- Smith, Adam. (2006). Cognitive Empathy and Emotional Empathy in Human Behavior and Evolution. *The Psychological Record*. 56, 3-21.
- Snow, Nancy E. (2000). Empathy. *American Philosophical Quarterly*. Vol. 37, No. 1, 65-78.
- Solak, Nadir. (2011). Spor Yapan ve Yapmayan Ortaöğretim Öğrencilerinin Saldırganlık Düzeyleri ile Empatik Eğilim Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Çorum İli Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Sonmez, Sevil. F. ve Apostolopoulos, Yorghos. (2000). Conflict Resolution Through Tourism Cooperation? The Case of the Partitioned Island-State of Cyprus. *Journal of Travel & Tourism Marketing*. Volume 9, Issue 3, 35-48.
- Soykan, Füsün. (2002). Profesyonel Turist Rehberliği Derslerindeki Kursların Yeniden Değerlendirilmesi ve Türkiye'nin Turizm Coğrafyası Dersine Eleştirel Yaklaşım. Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop, Ankara, 99-106.
- Sökmen, Alptekin. (2010). Yönetim ve Organizasyon. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Stephan, Walter G. ve Fınlıy, Krystina. (1999). The Role of Empathy in Improving Intergroup Relations. *Journal of Social Issue*. Vol. 55, No. 4, 729-743.
- Strayer, Janet. (1987). Affective and Cognitive Perspectives on Empathy. N. Eisenberg ve J. Strayer (Ed). Empathy and Its Development. Cambridge University Press. 218-244.
- 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.
- Sungur, Onur. (2010). Korelasyon Analizi. Şeref Kalaycı (Ed). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. 5. Baskı. Ankara: Asil Yayın. 116-125.
- Şahin, Mustafa ve Özbay, Yaşar (1999). Üniversite Öğrencilerinin Empatik Sınıf Atmosferine İlişkin Algılamaları. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 15, 74 -83.
- Şahin, Seda ve Acun, Ayşen. (2016). Turizm Rehberliği Öğrencilerinin Mesleğe Yönelik Tutumları. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*. 15 (2), 563-580.

- Şahin, Seda Şen ve Avcıkurt, Cevdet. (2013). Turist Rehberlerinin İletişim Yeterlilikleri: Turistlerin Görüşlerinin Chaid Analizi ile Değerlendirilmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. Cilt 16, Sayı 29, 303-327.
- Şendur, Fulya Edibe. (2006). Örgütsel Çatışma ve Çatışma Yönetimi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Şimşek, Ömer Faruk. (1999). Bir Grup Rehberliği Programının Öğretmenlerin Disiplin Anlayışına Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Şimşek, Şerif M., Akgemci, Tahir ve Çelik, Adnan. (2003). Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış. Yenilenmiş. 3. Baskı. Konya: Adım Matbaacılık.
- Taft, Ronald. (1955). The Ability to Judge People. *Psychological Bulletin*. Vol. 52, No.1, 1-23.
- Tangüler, Adnan. (2002). Profesyonel Turist Rehberliği ve Turist Rehberlerinin Seyahat Acentası ve Müşteri İlişkileri (Kapadokya Örneği). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tanrıdağ, Şerife Rana. (1992). Ankara'daki Ruh Sağlığı Hizmetlerinde Çalışan Personelin Empatik Eğilim ve Empatik Beceri Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- 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.
- Tetik, Nuray. (2012). Turist Rehberlerinin Ekoturizm Alanındaki Yeterlilikleri: Doğu Karadeniz Örneği. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Topaloğlu, Cafer ve Avcı, Umut. (2008). Çatışma, Nedenleri ve Yönetimi: Otel İşletmelerinde Yönetici Bakış Açısıyla Bir İnceleme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. C.13, S.2, 75-92
- Topaloğlu, Cafer ve Tükeltürk, Şule Aydın. (2010). Bireysel Çatışma. Ömür N. Timurcanday Özmen ve Cafer Topaloğlu (Ed). Çalışma Yaşamında Bireysel Gelişim-Turizm İşletmelerinden Örnekler ve Uygulamalar. İstanbul: Beta Basım, 235-250.
- Topaloğlu, Cafer ve Avcı, Umut. (2009). Turizm işletmelerinde Örgütsel Çatışmalar Yönetimi. Zeyyat Sabuncuoğlu (Ed). Turizm İşletmelerinde Örgütsel Davranış.



- Topçu, Elif Uzuntaş (2007). Astarların Bakış Açısından Yöneticilerin Empatik Eğilimlerinin İncelenmesi (Karayolları 14. Bölge Müdürlüğü Uygulaması). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Tutar, Hasan. (2003). Örgütsel İletişim. Ankara: Seçkin Yayıncılık. Bursa: Mkm Yayınları.
- 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.
- Türnüklü, Abbas, Kaçmaz, Tarkan, Gürler, Selma, Kalender, Alper, Zengin, Feza ve Şevkin, Burçak. (2009). The Effects of Conflict Resolution and Peer Mediation Education on Students' Empathy Skills. *Education and Science*. Cilt 34, Sayı 153, 15-24.
- Uğur, Abdullah. (2007). Oluşturmacı Sosyal Bilgiler Öğretiminde Örnek Olay İncelemesi Tekniği Kullanımının Öğrencilerin Empatik Düşünme Becerilerine Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Uğurlu, Celal Teyyar. (2013). Öğretmenlerin İletişim Becerisi ve Empatik Eğilim Davranışlarının Çocuk Sevme Düzeyleri Üzerine Etkisi. *Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi*. 3 (2), 51-61.
- Ulus, Leyla. (2015). Annelere Uygulanan Empati Eğitim Programının Bağışlama ve Empati Düzeylerine Etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- 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.
- Ural, Sedef Nazlı. (2010). İlköğretim Öğrencilerinin Demokratik Tutum ve Empatik Eğilim Düzeylerine Sosyal Bilgiler Dersinin Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Uygun, Emine. (2006). Psikiyatri Servisinde Çalışan Hemşirelerin Empati Beceri Düzeylerinin Belirlenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Uysal, Zeliha. (2006). Çatışma Çözme Eğitim Programının Orta Öğretim Dokuzuncu Sınıf Düzeyindeki Öğrencilerin Çatışma Çözme Becerilerine Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Ünal, Cavit. (1972). İnsanları Anlama Kabiliyeti. *A.Ü. Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*. 3-4, 71-93.

- Üngüren, Engin, Cengiz, Funda ve Algür, Seden. (2009). İş Tatmini ve Örgütsel Çatışma Yönetimi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Konaklama İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. C. 8, S. 27, 36-56.
- Vincent, Steve. (2005). *Being Empathic A Companion for Counsellors and Therapists*. United Kingdom: Radcliffe Publishing.
- Waal, Frans De. (2014). Empati Çağı- Daha Anlayışlı Bir Toplum için Doğadan Dersler. Çeviren: Kadir Yılmaz. Ankara: Akılçelen Kitaplar.
- 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.
- Wied, Minet De, Goudena, Paul P. ve Matthys, Walter. (2005). Empathy in Boys with Disruptive Behavior Disorders. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*. 46 (8), 867-880.
- Wied, Minet De, Wied, Christine Gispen De ve Boxtel, Anton Van. (2010). Empathy Dysfunction in Children and Adolescents with Disruptive Behavior Disorders. *European Journal of Pharmacology*. 626, 97-103.
- Wiseman, Theresa. (1996). A Concept Analysis Of Empathy. *Journal of Advanced Nursing*. Vol. 23 (6), 1162-1167.
- Wispe, Lauren. (1987). History of the Concept of Empathy. N. Eisenberg ve J. Strayer (Ed). *Empathy and Its Development*. Cambridge University Press. 17- 37.
- Wikström, Britt Maj. (2001). Work of Art Dialogues An Educational Technique By Which Students Discover Personal Knowledge of Emphaty. *International Journal of Nursing Practice*. 7 (1), 24-29.
- Yalçın, Mine. (2011). Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Eğitimcilerin Tükenmişlik Düzeylerinin Empatik Eğilim ve Bazı Değişkenler ile Olan İlişkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Yazıcıoğlu Yahşi ve Erdoğan, S. (2014). SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Yenilenmiş 4. Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yeniçeri, Emine Neşe, Yıldız, Ece, Seydaoğulları, Güleç, Ayşe Samet Sakallı Çetin, Esin ve Baldemir, Ercan. (2015). Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Tıp Fakültesi Öğrencilerinde Duygusal Zeka ve Empati İlişkisi. *Türk Aile Hekimleri Dergisi*. 19 (2), 99-107.

- Yenipınar, Uysal ve Zorkirişci, Ayşe. (2013). Türkiye ve Avrupa Birliği Ülkelerinde Turist Rehberliği Eğitimi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (2), 111-136.
- Yıldırım, Emine. (2006). Yetiştirme Yurtlarında ve Ailelerinin Yanında Kalan İlköğretim 2. Kademe Öğrencilerinin Çatışma Çözme Davranışı ile Öfke İfade Stilllerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Yıldırım, İbrahim. (1992). Psikolojik Danışma ve Rehberlik Programı Öğrencileri ile Psikoloji Programı Öğrencilerinin Empatik Eğilim ve Empatik Beceri Düzeyleri. *H. O. Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı.7, 193-208.
- Yıldız, Rıfat, Salih Kuşluvan ve Yücel Şenyurt. (1997). Turist Rehberliği Öğretiminde Yeni Bir Model: Nevşehir Turist Rehberliği Bölümü Programı ve Değerlendirilmesi. Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Hafta Sonu Semineri IV, 9-14.
- Yılmaz, Asuman. (2003). Empati Eğitim Programının İlköğretim Öğrencilerinin Empatik Becerilerine Etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- 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.
- Yılmaz, Serhan. (2013). Spor Yapan ve Yapmayan Ortaöğretim Öğrencilerinin Empatik Eğilimleri ile Saldırganlık Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (İstanbul İli Bayrampaşa İlçesi Örneği). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- 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. Tefik 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.
- Yu, Xin, Betty, Weiler and Sam Ham. (2001). Intercultural Communication and Mediation: A Framework for Analysis the Intercultural Competence of Chinese Tour Guides. *Journal of Vacation Marketing*. 8 (1), 75-87.
- Yurttaş, Afife. (2001). Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin Empatik Becerileri ile Problem Çözme Becerilerinin Karşılaştırılması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.

- Yurttaş, Afife ve Yetkin, Ayşen. (2003). Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin Empatik Becerileri ile Problem Çözme Becerilerinin Karşılaştırılması. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*. Cilt 6, Sayı 1, 1-13.
- Yüksel, Asuman. (2004). Empati Eğitim Programının İlköğretim Öğrencilerinin Empatik Becerilerine Etkisi. *Eğitim Fakültesi Dergisi*. 17 (2), 341-354.
- Yüksel, Atila ve Fisun Yüksel. (2004). Turizmde Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Turhan Kitabevi.



# EKLER

## EK-1 ANKET FORMU

Sayın Katılımcı;

Bu anket formu, *"Turist Rehberlerinin Empatik Eğilim Düzeylerine Göre Çatışma Çözme Davranışlarının İncelenmesi"* isimli yüksek lisans tezi için veri sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Anket verileri araştırmada gizlilik ve güven ilkelerine bağlı kalınarak sadece araştırmacı tarafından değerlendirilecek ve saklı tutulacaktır. Araştırmanın bilimsel değerini dikkate alarak soruların içtenlikle yanıtlanması son derece önemlidir. Anketlerin sonuçları merak edenlerle paylaşılabilir. arzukilic@balikesir.edu.tr

Katkılarınız için teşekkür ederiz.

Yrd. Doç. Dr. Bayram ŞAHİN / Arş. Gör. Arzu KILIÇ

### Cinsiyetiniz?

Kadın  Erkek

### Yaşınız?

25 yaş ve altı  26-35 yaş arası  
 36-45 yaş arası  46-55 yaş arası  56 yaş ve üzeri

### Medeni Durumunuz?

Evli  Bekar

### Çocuğunuz Var Mı?

Evet (Sayısı.....)  Hayır

### Eğitim Durumunuz?

Lise  Önlisans  
 Lisans  Lisansüstü

### Ortalama Aylık Geliriniz?

1300 TL ve altı  1301-2600 TL arası  
 2601-3900 TL arası  3901-5200 TL arası  
 5201 TL ve üzeri

### Rehberlik Deneyim Süreniz?

1 yıl ve altı  2-5 yıl arası  
 6-9 yıl arası  10 yıl ve üzeri

### Çalışma Durumunuz?

Ülkesel Eylemli  Ülkesel Eylemsiz  
 Bölgesel Eylemli  Bölgesel Eylemsiz

### Çalışma Şekliniz?

Acentaya Bağlı  Serbest  
 Hem acenta turları hem serbest  
 Diğer (Lütfen Belirtiniz).....

### Ruhsatnamenizi (Kokartınızı) Alış Şekliniz?

Üniversite/Örgün Eğitim (Turizm Rehberliği Bölümü)  
 Bakanlığın açtığı kurs ile

### Hizmet grubunuz nedir? (1'den fazla seçebilirsiniz)

Transfer  Gece Turu  
 Günlük Tur  Paket Tur

### Mesleğinizi isteyerek mi seçtiniz?

Evet  Hayır

### Mesleğinizden memnun musunuz?

Çok Memnunum  Memnunum  Kararsızım  
 Memnun Değilim  Hiç Memnun Değilim

### İletişim/empati konusunda herhangi bir ders/eğitim aldınız mı?

Evet  Hayır

### Meslek hayatınızda iletişim içerisine girdiğiniz kişileri anlama konusunda kendinizi yeterli hissediyor musunuz?

Her zaman  Çoğunlukla  
 Bazen  Nadiren  Hiçbir zaman

### Çatışma çözümü ile ilgili herhangi bir ders/eğitim aldınız mı?

Evet  Hayır

### Meslek hayatınızda hangi sıklıkla çatışma yaşıyorsunuz?

Her zaman  Çoğunlukla  
 Bazen  Nadiren  Hiçbir zaman

### Meslek hayatınızda karşılaştığınız çatışmanın en önemli nedeni sizce nedir? (1'den fazla seçebilirsiniz)

Yetersizlik-bilgisizlik  
 İletişim yetersizliği/bozukluğu  
 İş yoğunluğu/yorgunluk  
 Saygısızlık  
 Verilen işi hafife alma/ savaçlama  
 Baskı/kendini kanıtlama çabası  
 Kaynak/zaman/mekan yetersizliği  
 İnsanların empati kuramaması  
 Çatışma yaşamıyorum  
 Diğer (Lütfen Belirtiniz).....

### Meslek hayatınızda en çok kimlerle çatışma yaşıyorsunuz?

Turistler  Acenta Çalışanları  Otel Çalışanları  
 Esnafar  Şoförler  Rehberler  
 Diğer (Lütfen Belirtiniz).....

**Empati: Bir bireyin kendisini karşısındakinin yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecidir.**

**Yukarıda yapılan empati tanımını göz önüne alarak, empatik eğiliminizi belirlemeye yönelik hazırlanmış soruları değerlendiriniz.**

**Lütfen size en yakın gelen seçeneği X ile işaretleyiniz.**

		Kesinlikle Katılmıyorum	Bazen Katılıyorum	Sıklıkla Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Birisi sohbete katılmak istediğinde bu durumu kolaylıkla anlayabilirim.				
2	Diğer insanlarla ilgilenmekten hoşlanırım.				
3	Sosyal ortamlarda nasıl davranacağımı bilmekte zorlanırım.				
4	Bir davranışın kaba olup olmadığına karar vermek bana genellikle zor gelir.				
5	Sohbet sırasında dinleyenine ne düşünüyor olabileceğinden çok kendi fikirlerime odaklanma eğilimindeyimdir.				
6	Eğer bir kişi bir şey söylüyor fakat görünürde söylediğinden başka bir şeyi kastediyorsa bunu çabuk kavrarım.				

7	Bazı şeylerin insanları neden çok üzdüğünü anlamak benim için zordur.					
8	Kendimi başka birinin yerine koymak benim için kolaydır.					
9	Başka birinin nasıl hissedeceğini tahmin etmekte iyiyimdir.					
10	Gruptan bir kişinin kendini huzursuz hissettiğini çok çabuk fark ederim.					
11	Bazılarının neden bir söz ile gücenebileceğini anlayamam.					
12	Sosyal ortamlarda nasıl davranacağımı bilmekte zorlanmam.					
13	İnsanlar kendilerinin ne düşündüklerini anlamada iyi olduğumu söylerler.					
14	Ben bir konudan bahsederken karşımdakinin sıkılıp sıkılmadığını kolayca anlarım.					
15	Arkadaşlarımın çoğunlukla problemlerini bana açmalarının sebebi benim çok anlayışlı birisi olduğumu söylemeleridir.					
16	Eğer birini rahatsız ediyorsam, o kişi bunu bana söylemese bile ben bunu anlarım.					
17	Nedenini anlayamama rağmen, insanlar çoğu kez duygusuz biri olduğumu söylerler.					
18	Başka birinin belli bir durumda ne hissettiğini hızlı ve kolayca anlayabilirim.					
19	Karşımdaki kişinin ne hakkında konuşmak isteyebileceğini kolaylıkla tahmin edebilirim.					
20	Birisinin gerçek duygularını saklıyor olduğunu anlayabilirim.					
21	Başkalarının ne yapacağını tahmin etmekte iyiyimdir.					
22	Arkadaşlarımın problemleri olduğunda duygusal olarak etkilenirim.					
<p><b>Çatışma: Anlayış farklılığı nedeniyle kişiler arasında çıkan anlaşmazlık ya da gerginlik durumudur.</b></p> <p><b><u>Yukarıda yapılan çatışma tanımını göz önüne alarak, meslek hayatınızda karşılaştığınız çatışma durumlarında gösterdiğiniz çözüm davranışlarınızı belirlemeye yönelik hazırlanmış soruları değerlendiriniz.</u></b></p> <p><b>Lütfen size en yakın gelen seçeneği X ile işaretleyiniz.</b></p>		<b>Hiçbir Zaman</b>	<b>Nadiren</b>	<b>Bazen</b>	<b>Genellikle</b>	<b>Her Zaman</b>
1	Çatışmanın olumsuz bir deneyim olduğu kanısındayım.					
2	Çatışmayı çözdüğüm zaman ilişkilerim gelişir.					
3	Çatışma yaşamaktan korkarım.					
4	Çatışma anında taraflardan birinin incineceği kanısındayım.					
5	Çatışma çözümü için karşı tarafla buluşmaya hazırlık yaptığım zaman, her iki tarafın da kabul edeceği, yeri ve zamanı ayarlamaya çalışırım.					
6	Çatışmanın meydana geldiği yerin önemli olduğu kanısındayım					
7	Çatışma çözümü için karşı tarafla bir araya geldiğim zaman, başlangıçtaki ifadelerimi gerçekçi beklentiler ortaya çıkarması için dikkatlice seçerim.					
8	Çatışmayı ele alırken gerçek duygularımı ifade ederim.					
9	Çatışma esnasında emin olmadığım ifadeleri açıklığa kavuşturmak için sorular sorarım.					
10	İnsanlarla çatışma çözümü konusunda bir araya geleceğim zaman, onların kendilerini rahat hissetmelerini sağlamaya çalışırım.					
11	Kendimle ilgili olumlu ve olumsuz algılarımın çatışmayı ele alma biçimimi nasıl etkilediğini anlamaya çalışırım.					
12	Sadece kendi ihtiyaçlarımın önemli olduğunu düşünürüm.					
13	Bir ilişkinin devam edebilmesi için iki tarafın da ihtiyaçlarının göz önüne alınması gerektiği kanısındayım.					
14	Çatışma anında, gerçek ihtiyaçlarla arzuları birbirinden ayırmak için çaba sarf ederim.					
15	İlişkiye zarar vermemek için daha az önemli olduğumu düşündüğüm kendi kişisel isteklerimin bazılarını geçici olarak bir kenara koyabilirim.					
16	Karşı tarafın da aynısını yapacağını umarak, olumlu duygu ve düşüncelerimi paylaşıyorum.					
17	Çatışmaya, karşı tarafın beni algılayış şekline göre tepkide bulunurum.					
18	İstedikimi elde etmek için başkalarına fikrimi kabul ettirmenin gerekli olduğunu düşünürüm.					
19	Karşı tarafın da çatışmayı kontrol etme ihtiyacı hissedebileceğinin farkındayım.					
20	Çatışmada baskın taraf olmaması gerektiği görüşündeyim.					
21	Bağışlamak bana kolay gelir.					
22	Yeni bir çatışma durumunda geçmişteki eski konuları gündeme getiririm.					

23	Çatışmayı ele alırken, uzun süreli bir ilişkinin geleceğini göz önüne alırım					
24	Çatışmada karşı tarafa üstünlük kurmaya çalışırım.					
25	Alternatif seçenekleri açık fikirlikle dinlerim.					
26	Çatışma çözümünün sadece bir yolu olduğu kanısındayım.					
27	Çatışmayı ele alırken, karşı taraf hakkında önyargılarım vardır.					
28	Karşı tarafın yaptığı eleştirileri kabul edebilirim					
29	Savaşı kazanmanın sadece bir cephede başarılı olmaktan daha önemli olduğu kanısındayım.					
30	Geçici bir uzlaşma sağlamaktansa kalıcı ve gerçek bir çatışma çözümü için çabalarım.					
31	Çatışmayı ele alırken ona en uygun çözüm yollarını da belirlemiş olurum.					
32	Çatışmayı kontrol etme ihtiyacı hissederim.					
33	İstedigimi elde edersem, ben kazanırım karşımdaki kaybeder.					
34	Çatışma içinde olduğum kişilere kendi durumlarını anlatma fırsatı veririm.					
35	Çatışma çözümü için pazarlık yaparım.					
36	Çatışma çözümü sonunda, kendi ihtiyaçlarım kadar, karşı tarafın ihtiyaçlarının da karşılanması benim için önemlidir.					
37	Öfkemi yapıcı yollarla ifade ederim.					
38	Zor çatışma durumlarında, üçüncü tarafın arabuluculuğunu istemeyi düşünürüm.					
39	Çatışmada asıl konulara odaklanmak için karşı tarafın öfkelerini görmezden gelirim.					
40	Çatışma ile ilgili bazı konularda tarafların farklı fikirlere sahip olmasının normal olduğunu düşünürüm.					

*Vakit ayırdığınız için teşekkür ederiz...*

## **EK-2 EMPATİK EĞİLİM ÖLÇEĞİ ORJİNAL FORMU**

**(Simon Baron Cohen ve Sally Wheelwright, 2004)**

### **THE EMPATHY QUOTIENT (EQ)**

1. I can easily tell if someone else wants to enter conversation.
2. I prefer animals to humans.
3. I try to keep up with the current trends and fashions.
4. I find it difficult to explain to others things that I understand easily, when they don't understand it first time.
5. I dream most nights.
6. I really enjoy caring for other people.
7. I try to solve my own problems rather than discussing them with others.
8. I find it hard to know what to do in a social situation.
9. I am at my best first thing in the morning.
10. People often tell me that I went too far in driving my point home in a discussion.
11. It doesn't bother me too much if I am late meeting a friend.
12. Friendships and relationships are just too difficult, so I tend not to bother with them.
13. I would never break a law, no matter how minor.
14. I often find it difficult to judge if something is rude or polite.
15. In a conversation, I tend to focus on my own thoughts rather than on what my listener might be thinking.
16. I prefer practical jokes to verbal humor.
17. I live life for today rather than the future.
18. When I was a child, I enjoyed cutting up worms to see what would happen.
19. I can pick up quickly if someone says one thing but means another.
20. I tend to have very strong opinions about morality.
21. It is hard for me to see why some things upset people so much.
22. I find it easy to put myself in somebody else's shoes.
23. I think that good manners are the most important thing a parent can teach their child.
24. I like to do things on the spur of the moment.
25. I am good at predicting how someone will feel.



26. I am quick to spot when someone in a group is feeling awkward or uncomfortable.
27. If I say something that someone else is offended by, I think that that's their problem, not mine.
28. If anyone asked me if I liked their haircut, I would reply truthfully, even if I didn't like it.
29. I can't always see why someone should have felt offended by a remark.
30. People often tell me that I am very unpredictable.
31. I enjoy being the center of attention at any social gathering.
32. Seeing people cry doesn't really upset me.
33. I enjoy having discussions about politics.
34. I am very blunt, which some people take to be rudeness, even though this is unintentional.
35. I don't tend to find social situations confusing.
36. Other people tell me I am good at understanding how they are feeling and what they are thinking.
37. When I talk to people, I tend to talk about their experiences rather than my own.
38. It upsets me to see an animal in pain.
39. I am able to make decisions without being influenced by people's feelings.
40. I can't relax until I have done everything I had planned to do that day.
41. I can easily tell if someone else is interested or bored with what I am saying.
42. I get upset if I see people suffering on news programmes.
43. Friends usually talk to me about their problems as they say that I am very understanding.
44. I can sense if I am intruding, even if the other person doesn't tell me.
45. I often start new hobbies but quickly become bored with them and move on to something else.
46. People sometimes tell me that I have gone too far with teasing.
47. I would be too nervous to go on a big rollercoaster.
48. Other people, often say that I am insensitive, though I don't always see why.
49. If I see a stranger in a group, I think that it is up to them to make an effort to join in.
50. I usually stay emotionally detached when watching a film.
51. I like to be very organized in day-to-day life and often make lists of the chores I have to do.

- 52.** I can tune into how someone else feels rapidly and intuitively.
- 53.** I don't like to take risks.
- 54.** I can easily work out what another person might want to talk about.
- 55.** I can tell if someone is masking their true emotion.
- 56.** Before making a decision I always weigh up the pros and cons.
- 57.** I don't consciously work out the rules of social situations.
- 58.** I am good at predicting what someone will do.
- 59.** I tend to get emotionally involved with a friend's problems.
- 60.** I can usually appreciate the other person's viewpoint, even if I don't agree with it.



### **EK-3 EMPATİK EĞİLİM ÖLÇEĞİ TÜRKÇE UYARLAMASI**

**(Emre Bora ve Leyla Baysan, 2009)**

1. Birisi sohbete katılmak istediğinde bu durumu kolaylıkla anlayabilirim.
2. Hayvanları insanlara tercih ederim.
3. Güncel eğilimler ve modayı takip etmeye çalışırım.
4. Benim kolaylıkla anladığım şeyleri anlamadıklarında, başkalarına açıklama yapmak bana zor gelir.
5. Çoğu gece rüya görürüm.
6. Diğer insanlarla ilgilenmekten hoşlanırım.
7. Problemlerimi diğerleri ile tartışmaktansa kendi başıma çözmeye çalışırım.
8. Sosyal ortamlarda ne yapacağımı bilmekte zorlanırım.
9. Sabahları günün kendimi en iyi hissettiğim vaktidir.
10. İnsanlar sıklıkla tartışmada kendi görüşümü söylerken çok ileri gittiğimi söylerler.
11. Bir arkadaşım ile buluşmaya geç kalırsam bu durumdan çok rahatsız olmam.
12. Arkadaşlıklar ve ilişkiler benim için çok zordur, bu nedenle onlarla canımı sıkmam.
13. Ne kadar küçük olursa olsun, asla kuralları/kanunları çiğnemem.
14. Bir şeyin kaba ya da nazik olup olmadığına karar vermek bana sıklıkla zor gelir.
15. Sohbet sırasında dinleyen ne düşünüyor olabileceğinden çok kendi fikirlerime odaklanma eğilimindeyimdir.
16. Sözlü şakalardansa el şakalarını tercih ederim.
17. Hayatı gelecekte çok bugün için yaşarım.
18. Çocukken ne olacağını görmek için solucanları kesmeyi severdim.
19. Eğer bir kişi bir şey söylüyor fakat görünürde söylediğinden başka bir şeyi kastediyorsa bunu çok çabuk kavrarım.
20. Ahlaki konularda çok katı fikirlerim vardır.
21. Bazı şeylerin insanları neden çok üzdüğünü anlamak benim için zordur.
22. Kendimi başka birinin yerine koymak benim için kolaydır.
23. İyi davranışların bir ailenin çocuğuna öğreteceği en önemli şey olduğunu düşünürüm.
24. Anlık kararlarla bir şeyler yapmayı severim.
25. Başka birinin nasıl hissedeceğini tahmin etmekte iyiyimdir.

26. Gruptan bir kişinin kendini huzursuz ya da mahçup hissettiğini çok çabuk fark ederim.
27. Başka birinin güceneceği bir şey söylersem, bu durumun benim değil onların problemi olduğunu düşünürüm.
28. Eğer birisi yeni saç kesimini nasıl bulduğumu sorarsa, beğenmemiş de olsam doğruyu söylemeyi tercih ederim.
29. Neden bazılarının bir söz ile gücenebileceğini anlayamam.
30. İnsanlar sıklıkla sağımın solumun belli olmadığını söylerler.
31. Herhangi bir sosyal faaliyette ilgi odağı olmayı severim.
32. Ağlayan insanları görmek beni (gerçekten) üzmez.
33. Politika hakkında tartışmalara katılmayı severim.
34. Bir kastım olmamasına rağmen son derece açık sözlü biriyim ki bazı insanlar bunu kabalık olarak görüyor.
35. Sosyal ortamlarda ne yapacağımı bilmekte zorlanmam.
36. İnsanlar onların nasıl hissettiklerini ve ne düşündüklerini anlamada iyi olduğumu söylerler.
37. İnsanlarla konuşurken kendimle ilgili şeylerden çok onlarla ilgili konulardan bahsetmeye eğilimliyimdir.
38. Bir hayvanı acı içinde görmek beni mutsuz eder.
39. Diğer insanların düşüncelerinden etkilenmeden kararlar verebilirim.
40. O gün için planladığım her şeyi yapmadan rahatlayamam.
41. Ben konuşurken birisi ilgilenir ya da sıkılırsa bunu kolayca anlarım.
42. Haberlerde acı çeken insanlar gördüğümde mutsuz olurum.
43. Arkadaşlarım çoğunlukla problemlerini bana açarlar çünkü benim çok anlayışlı birisi olduğumu söylüyorlar.
44. Eğer birini rahatsız ediyorsam, o kişi bunu bana söylemese bile ben bunu anlarım.
45. Sürekli yeni hobilere başlarım ama onlardan kolaylıkla sıkılıp başka şeyler aramaya yönelirim.
46. İnsanlar bazen çok fazla alay edip ileri gittiğimi söylerler.
47. Gerçekten büyük bir hızlı trene binecek olsaydım çok sinirli ve tedirgin olurum.
48. Nedenin anlayamama rağmen insanlar çoğu kez duygusuz biri olduğumu söylerler.
49. Eğer gruba yeni birisi katılırsa ortamla kaynaşmak için çabalaması gereken odur.

50. Bir filmi genellikle karakterlerin duygularına kendimi kaptırmaksızın izlemeyi beceririm.
51. Günlük yaşamda organize olmayı çok severim ve sıklıkla yapmam gereken gündelik işlerin bir listesini çıkarırım.
52. Başka birinin belli bir durumda ne hissettiğini hızla ve kolayca anlayabilirim.
53. Risk almayı sevmem.
54. Karşımdaki kişinin ne hakkında konuşmak isteyebileceğini kolaylıkla tahmin edebilirim.
55. Birisinin gerçek duygularını saklıyor olduğunu anlayabilirim.
56. Karar vermeden önce destekleyen ve karşıt olan yönleri tartarım.
57. Sosyal ortamlarda doğru davranabilmeyi çaba harcamaksızın başarabilirim.
58. Başkalarının ne yapacağını tahmin etmekte iyiyimdir.
59. Arkadaşlarımla problemleri olduğunda duygusal olarak etkilenirim.
60. Diğer kişilerin bakış açılarına katılmasam da genellikle değer veririm (saygı duyarım).

#### **EK-4 EMPATİK EĞİLİM ÖLÇEĞİ KISA FORMU**

**(Akio Wakabayashi, Simon Baron-Cohen, Sally Wheelwright, Nigel Goldenfeld, Joe Delaney, Debra Fine, Richard Smith ve Leonora Weil, 2006)**

1. I can easily tell if someone else wants to enter conversation.
6. I really enjoy caring for other people.
8. I find it hard to know what to do in a social situation.
14. I often find it difficult to judge if something is rude or polite.
15. In a conversation, I tend to focus on my own thoughts rather than on what my listener might be thinking.
19. I can pick up quickly if someone says one thing but means another.
21. It is hard for me to see why some things upset people so much.
22. I find it easy to put myself in somebody else's shoes.
25. I am good at predicting how someone will feel.
26. I am quick to spot when someone in a group is feeling awkward or uncomfortable.
29. I can't always see why someone should have felt offended by a remark.
35. I don't tend to find social situations confusing.
36. Other people tell me I am good at understanding how they are feeling and what they are thinking.
41. I can easily tell if someone else is interested or bored with what I am saying.
43. Friends usually talk to me about their problems as they say that I am very understanding.
44. I can sense if I am intruding, even if the other person doesn't tell me.
48. Other people, often say that I am insensitive, though I don't always see why.
52. I can tune into how someone else feels rapidly and intuitively.
54. I can easily work out what another person might want to talk about.
55. I can tell if someone is masking their true emotion.
58. I am good at predicting what someone will do.
59. I tend to get emotionally involved with a friend's problems.

## **EK-5 ÇATIŞMA ÇÖZME ÖLÇEĞİ ORJİNAL FORMU**

**(Jock McClellan, 1993)**

### **CONFLICT RESOLUTION QUESTIONNAIRE**

#### **How do you handle conflict?**

1. I feel that conflict is a negative experience.
2. When I resolve a conflict, it improves my relationship.
3. I am afraid to enter into confrontations.
4. I feel that in conflicts someone will get hurt.
5. When I prepare to meet to discuss a conflict, I try to arrange for a mutually acceptable time and setting.
6. I feel it is important where a conflict takes place.
7. I try to make people feel comfortable when meeting with them about a conflict.
8. When I start to discuss a conflict with the other party, I choose my opening statement carefully to establish positive realistic expectations.
9. I state my true feelings when dealing with conflict.
10. During a conflict I ask questions to clarify a statement that I'm not sure of.
11. I try to be aware of how my negative and positive self-perceptions influence the way I deal with a conflict.
12. In conflict my reactions are based on how I think the other party perceives me.
13. I feel that only my needs are important.
14. I feel for a relationship to last, the needs of both parties must be considered.
15. In a conflict I strive to distinguish between real needs and desires.
16. In order not to harm the relationship, I may temporarily put aside some of my own less important personal wants.
17. I share my positive attitude, hoping they will do the same.
18. I find it necessary to overpower others to get my own way.
19. I am aware of the other person may need to feel in control of the conflict.
20. In a conflict, I believe there should be no upper-hand.
21. I find it easy to forgive.
22. I bring up old issues from the past during a new conflict.
23. When dealing with a conflict, I consider the future of the long-term relationship.

24. In conflict I try to dominate the other party.
25. I listen with an open mind to alternative options.
26. I feel there is just one way to solve a problem.
27. When dealing with a conflict, I have preconceived notions about the other party that I am unwilling to let go of.
28. I can accept criticism from others.
29. I feel that winning the war is more important than winning the battle.
30. I strive for a complete and genuine resolution of a conflict rather than settling for a temporary agreement.
31. When dealing with a conflict I have a pre-determined solution to the outcome.
32. I feel the need to control an argument.
33. If I had my way, I win, you lose.
34. When in a conflict with someone, I ask them to explain their position.
35. I bargain to resolve conflict.
36. At the end of a conflict, it matters to me that the other person's needs have been met as well as my own.
37. I express anger constructively.
38. In difficult conflicts, I would consider requesting a third party facilitator.
39. I overlook my partners anger in order to focus on the real issues to conflict.
40. I feel that it is okay to agree to disagree on specific issues in a conflict.



## EK-6 ÇATIŞMA ÇÖZME ÖLÇEĞİ TÜRKÇE UYARLAMASI

(Metin Kuş, 2007)

### Çatışmayı Ele Alma Biçiminiz?

1. Çatışmanın olumsuz bir deneyim olduğu kanısındayım.
2. Çatışmayı çözdüğüm zaman ilişkilerim gelişir.
3. Çatışma yaşamaktan korkarım.
4. Çatışma anında taraflardan birinin incineceği kanısındayım.
5. Çatışma çözümü için karşı tarafla buluşmaya hazırlık yaptığım zaman, her iki tarafın da kabul edeceği, yeri ve zamanı ayarlamaya çalışırım.
6. Çatışmanın meydana geldiği yerin önemli olduğu kanısındayım.
7. İnsanlarla çatışma çözümü konusunda bir araya geleceğim zaman, onların kendilerini rahat hissetmelerini sağlamaya çalışırım.
8. Çatışma çözümü için karşı tarafla bir araya geldiğim zaman, başlangıçtaki ifadelerimi olumlu gerçekçi beklentiler ortaya çıkarması için dikkatlice seçerim.
9. Çatışmayı ele alırken gerçek duygularımı ifade ederim.
10. Çatışma esnasında emin olmadığım ifadeleri açıklığa kavuşturmak için sorular sorarım.
11. Kendimle ilgili olumlu ve olumsuz algılarımın çatışmayı ele alma biçimimi nasıl etkilediğini anlamaya çalışırım.
12. Çatışmaya, karşı tarafın beni nasıl algıladığını düşünerek tepkide bulunurum.
13. İstedığimi elde etmek için başkalarına fikrimi kabul ettirmenin gerekli olduğunu düşünürüm.
14. Bir ilişkinin devam edebilmesi için iki tarafın da ihtiyaçlarının göz önüne alınması gerektiği kanısındayım.
15. Çatışma anında, gerçek ihtiyaçlarla arzuları birbirinden ayırmak için çaba sarf ederim.
16. İlişkiye zarar vermemek için daha az önemli olduğunu düşündüğüm kendi kişisel isteklerimin bazılarını geçici olarak bir kenara koyabilirim.
17. Karşı tarafın da aynısını yapacağını umarak, olumlu duygu ve düşüncelerimi paylaşıyorum.
18. İstedığimi elde etmek için başkalarına fikrimi kabul ettirmenin gerekli olduğunu düşünürüm.

19. Karşı tarafın da çatışmayı kontrol etme ihtiyacı hissedebileceğinin farkındayım.
20. Çatışmada baskın taraf olmaması gerektiği görüşündeyim.
21. Bağışlamak bana kolay gelir.
22. Yeni bir çatışma durumunda geçmişteki eski konuları gündeme getiririm.
23. Çatışmayı ele alırken, uzun süreli bir ilişkinin geleceğini göz önüne alırım.
24. Çatışmada karşı tarafa üstünlük kurmaya çalışırım.
25. Alternatif seçenekleri açık fikirlilikle dinlerim.
26. Çatışma çözümünün sadece bir yolu olduğu kanısındayım.
27. Çatışmayı ele alırken, karşı taraf hakkında önyargılarım vardır.
28. Karşı tarafın yaptığı eleştirileri kabul edebilirim
29. Savaşı kazanmanın sadece bir cephede başarılı olmaktan daha önemli olduğu kanısındayım.
30. Geçici bir uzlaşma sağlamaktansa kalıcı ve gerçek bir çatışma çözümü için çabalarım.
31. Çatışmayı ele alırken ona en uygun çözüm yollarını da belirlemiş olurum.
32. Çatışmayı kontrol etme ihtiyacı hissederim.
33. İstedikimi elde edersem, ben kazanırım karşımdaki kaybeder.
34. Çatışma içinde olduğum kişilere kendi durumlarını anlatma fırsatı veririm.
35. Çatışma çözümü için pazarlık yaparım.
36. Çatışma çözümü sonunda, kendi ihtiyaçlarım kadar, karşı tarafın ihtiyaçlarının da karşılanması benim için önemlidir.
37. Öfkemi yapıcı yollarla ifade ederim.
38. Zor çatışma durumlarında, üçüncü tarafın arabuluculuğunu istemeyi düşünürüm.
39. Çatışmada asıl konulara odaklanmak için karşı tarafın öfkesini görmezden gelirim.
40. Çatışma ile ilgili bazı konularda tarafların farklı fikirlere sahip olmasının normal olduğunu düşünürüm.

## EK-7 ÖLÇEK KULLANMA İZİNİ

Balıkesir University, Department of Tourism Management



Gelen Kutusu x



**Arzu Kılıç** <arzukilic89@gmail.com>

Alıcı: jock.mcclellan

14 Mar ☆



Dear Dr. McClellan,

I am a graduate student at Balıkesir University, Department of Tourism Management. I am also a research assistant at Tourism Faculty of Balıkesir University. I am interested in conflict resolution and empathy subjects for my master thesis. I found your Conflict Resolution Questionnaire from Marcus Henning master's thesis. Conflict Resolution Questionnaire's items are very suitable with my master thesis's goals. I want to use this scale in my master thesis. Would you like give me a permission to use your scale? And, Could you send me a permission mail, please?

In addition I want to ask more about Conflict Resolution Questionnaire. Did you do validity and reliability studies and factor analysis? If you did, how can I take results and information about your study? If you send me I will be happy.

I am waiting for your e-mail. Thanks for your interest.

Yours Respectfully,

Arzu KILIÇ



**Jock McClellan** <jock.mcclellan@gmail.com>

Alıcı: bana

14 Mar ☆



İngilizce

> Türkçe

İletiyi çevir

İngilizce için kapat x

Dear Arzu,

Yes, please feel free to use the conflict resolution questionnaire. But please understand its limitations. It was a questionnaire developed by my students in a class a couple of decades ago. It has not been tested for reliability etc. Further, you should check question number 4 whose answer may not be shown correctly on the answer sheet.

If you could send me the results of your study, I would be interested. Good luck in your work.

John (Jock) McClellan



**Arzu Kiliç** <arzukilic89@gmail.com>

Alıcı: sb205

10:16 (36 dakika önce)



Dear Prof. Dr. Baron-Cohen,

I am a graduate student at Balıkesir University, Department of Tourism Management. I am also a research asistant at Tourism Faculty of Balıkesir University I am interesting in empathy and conflict resolutionsubjects for my master thesis. I found your Empathy Quotient Scale from your paper. Empathy Quotient's items are very suitable with my master thesis's goals I want to use this scale in my master thesis. Would you like give me a permission to use your scale? And, Could you send me a permission mail, please?

I am waiting for your e-mail. Thanks for your interest.

Yours Respectfully,

Arzu KILIÇ



**Professor Simon Baron-Cohen**

Alıcı: bana

10:17 (34 dakika önce)



İngilizce > Türkçe > İletiyi çevir

[İngilizce için kapat](#)

fine with me. best wishes. simon bc

...