

Turist Rehberlerinin Öznel İyi Oluş Düzeyleri ile Çatışma Yönetme Yöntemleri Arasındaki İlişkiler

(The Relationship Between Tourist Guides' Subjective Well-Being Levels and Conflict Management Methods)

Osman PELİT^a Selcan KEREMOĞLU^b Elbeyi PELİT^c

^a Dr., Bağımsız Araştırmacı, Turizm İşletmeciliği Bölümü, pelitosman7@gmail.com, ORCID: 0000-0002-6856-7463

^b Yüksek Lisans Öğrencisi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm Rehberliği Bölümü, keremogluselcan@gmail.com, ORCID: 0009-0004-4781-9379

^c Prof. Dr., Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği, elbeyipelit@aku.edu.tr, ORCID: 0000-0002-6418-801X

MAKALE BİLGİSİ

ÖZET

Anahtar Kelimeler:

Öznel İyi Oluş, Çatışma, Çatışma Yönetme Yöntemleri, Turist Rehberleri

Gönderilme Tarihi: 26 Kasım 2025

Kabul Tarihi: 28 Şubat 2026

Makale Kategorisi:

Araştırma Makalesi

***Sorumlu Yazar:** Osman PELİT

Eposta: pelitosman7@gmail.com

Bu araştırmanın amacı, turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri ile çatışma yönetme yöntemleri arasındaki ilişkileri belirlemektir. Araştırmanın çalışma evreni, Ankara Turist Rehberleri Odası'na (ANRO) kayıtlı olan eylemli turist rehberlerinden oluşmaktadır. Araştırmanın verileri anket tekniğiyle toplanmış olup, elde edilen verilerin çözümlenmesinde betimsel istatistikler (yüzde frekans dağılımı, aritmetik ortalama, standart sapma), korelasyon ve regresyon analizi kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeylerinin ortalamasının üzerinde (yüksek) olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte çatışma yönetim yöntemlerinden olan problem çözme en yüksek ortalamaya sahipken, hükmetme yöntemi en düşük ortalamaya sahip olmuştur. Araştırmada gerçekleştirilen korelasyon analizi sonucunda, öznel iyi oluş düzeyi ile çatışma yönetme yöntemlerinden olan bütünleştirme yöntemi, kaçınma yöntemi, uyma yöntemi ve problem çözme yöntemi arasında pozitif yönde orta düzeyde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Ayrıca öznel iyi oluş ile çatışma yönetme yöntemlerinden olan uzlaşma yöntemi arasında pozitif yönde yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Bunlara ek olarak, öznel iyi oluş ile hükmetme yöntemi arasında anlamlı bir ilişkinin gerçekleşmediği ortaya konulmuştur. Bu doğrultuda araştırmadan elde edilen sonuçlar tartışılıp değerlendirildikten sonra ilgili taraflara ve gelecekte yapılacak araştırmalara ilişkin öneriler sunulmuştur.

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords:

Subjective Well-Being, Conflict, Conflict Management Methods, Tourist Guides

Received: 26 November 2025

Accepted: 28 February 2026

Article Classification:

Research Article

***Corresponding Author:**

Osman PELİT

Email: pelitosman7@gmail.com

The purpose of this study is to determine the relationship between tourist guides' subjective well-being levels and conflict management methods. The study population consists of active tourist guides registered with the Ankara Tourist Guides Chamber (ANRO). The research data was collected using a survey technique, and descriptive statistics (percentage frequency distribution, arithmetic mean, standard deviation), correlation, and regression analysis were used to analyze the data obtained. The results of the study revealed that the subjective well-being levels of tourist guides were above average (high). Moreover, problem solving, which is one of the conflict management methods, had the highest average, while the dominating method had the lowest average. As a result of the correlation analysis conducted in the study, positive moderately significant relationships were found between the level of subjective well-being and the integrating method, avoiding method, obliging method and problem-solving method, which are among the conflict management methods. Furthermore, a highly significant positive relationship was found between subjective well-being and the compromising method, which is one of the conflict management methods. In addition, it was found that there was no significant relationship between subjective well-being and the dominating method. In this direction, after the results obtained from the research were discussed and evaluated, suggestions were presented for the relevant parties and for future research.

1. Giriş

Turizm sektörü, insan etkileşimine dayalı yapısı nedeniyle yoğun iletişim süreçlerini ve bu süreçlerin doğal bir sonucu olarak çeşitli çatışma durumlarını içerebilmektedir. Bu bağlamda turizmde çatışma, turizm faaliyetlerinde birden fazla paydaşın rekabet eden çıkarları, farklı görüşler, duygusal muhalefet veya davranışsal çatışma nedeniyle taraflar arasında ortaya çıkan sosyal bir olgu olarak tanımlanmaktadır (Yang vd., 2013; Yan & Hongzhong, 2020; Wu vd., 2025). Bu çatışma olgusu, turizm sektörünün önde gelen aktörlerinden biri olan turist rehberlerinin mesleki yaşamlarında karşılaştıkları durumlarda somut biçimde ortaya çıkabilmektedir (Wong & Lee, 2012; Tsaur & Lin, 2014; Caber vd., 2019). Ülkelerin temsilcisi ya da kültür elçisi olarak turistlerle yoğun temas içerisinde olan turist rehberleri (Özsoy & Çokal, 2021), turizm pratiğinde ziyaretçilerin deneyimlerini yönlendiren ve kültürel aktarımın sürekliliğini sağlayan aktörler olmanın ötesinde turizm paydaşları arasında ortaya çıkan çatışmaların yönetiminde önemli roller üstlenen profesyonellerdir. Turist rehberinin sorunları çözme becerisi profesyonelliğini ve hizmet kalitesini belirleyen önemli faktörlerdendir (Heung, 2008). Bu noktada, bireylerin kendi yaşamlarına ilişkin öznel değerlendirmelerine dayanarak algıladıkları iyi oluş düzeyini ifade eden öznel iyi oluş kavramı (Diener & Ryan, 2009; Diener vd., 2018) önem kazanmaktadır. Öznel iyi oluşun yüksek olması, bireylerin hayatıyla ilgili olumlu düşünce ve duyguların baskınlığını yansıtırken, düşük olması bireylerin yaşam koşullarına ve olaylara karşı olumsuz anlamda değerlendirme yapmasını yansıtmaktadır. Bu nedenle öznel iyi oluşu düşük düzeyde olan bireyler, kaygı, depresyon ve öfke gibi hoş olmayan duygular hisseden kişilerdir (Myers & Diener, 1995). Bu doğrultuda öznel iyi oluş düzeyi yüksek bireylerin, karşılaştıkları sorunlara daha yapıcı yaklaşabildikleri, stresle daha etkin başa çıkabildikleri ve çatışmaları daha sağlıklı yöntemlerle yönetebildikleri ifade edilebilir. Diğer bir ifadeyle kötüleşen ya da düşük olan öznel iyi oluş çatışmaların ortaya çıkmasına neden olabilir (Dijkstra vd., 2005). Dolayısıyla turizm rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri, rehberlerin çatışma yönetme yöntemlerini belirleyen önemli bir unsur olarak değerlendirilebilir. Nitekim gerçekleştirilen bu çalışmada, turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri ile çatışma yönetme yöntemleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

Turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri, çatışma yönetiminde benimsedikleri yöntemlerle yakından ilişkilidir. Çatışma yönetimi literatürde bütünleştirme, kaçınma, hükmetme, uyma ve uzlaşma gibi stratejilerle öne çıkmaktadır. Turizm rehberlerinin hangi yöntemleri tercih ettikleri ve bu tercihlerin öznel iyi oluş düzeyleriyle nasıl bir ilişki içerisinde olduğu gerek turist rehberleri açısından gerekse turizm sektörü açısından dikkate değer bir araştırma alanı oluşturmaktadır. Ancak literatürde öznel iyi oluş ile çatışma yönetme yöntemleri arasındaki ilişkileri ele alan çalışmalar sınırlı düzeydedir (Akdoğan & Yalçın, 2018; Erol Korkmaz, 2022; Wang & Ou, 2025). Konu ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde, çatışma ve çatışma yönetme yöntemlerinin öznel iyi oluşu etkilediği (De Dreu & Beersma, 2005; Guerra vd., 2005; Spector & Bruk Lee, 2008; Erol Korkmaz, 2021; Erol Korkmaz, 2022; Kuriakose vd., 2019; Memon, 2024; Yu vd., 2025), öznel iyi oluşunda çatışma ve çatışma yönetme yöntemlerini etkileyebileceği (Dijkstra vd., 2005) yönünde çalışmalar mevcuttur. Bu bağlamda, öznel iyi oluş ile çatışma ve çatışma yönetme yöntemleri arasında döngüsel bir etkileşimden söz edilebilir. Bu kapsamda gerçekleştirilen bu çalışmada, turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri ile çatışma yönetme yöntemleri arasındaki ilişkilerin ortaya konulması amaçlanmıştır. Araştırma, turist rehberlerin çatışma yönetiminde etkili yöntemler geliştirmelerine yardımcı olmakla birlikte turist memnuniyetinin ve hizmet kalitesinin artırılmasına katkı sağlayabilecek olması bakımından önem taşımaktadır. Bununla birlikte araştırma sonuçlarının rehberlik eğitim programlarının içeriklerinin geliştirilmesine, mesleki standartların yükseltilmesine ve sektörde daha sürdürülebilir insan kaynağı politikalarının oluşturulmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Dolayısıyla bu araştırmanın, turist rehberlerinin mesleki gelişim süreçlerine, turizm işletmelerinin hizmet kalitesi ve rekabet gücüne, ayrıca alanyazındaki kuramsal tartışmalara ve konu ile ilgili literatüre katkı sağlayabilecek önemli bir potansiyel taşıdığı söylenebilir.

2. Kavramsal Çerçeve

Öznel iyi oluş kavramı, psikoloji literatüründe hedonizm ve eudaimonizm olmak üzere iki temel felsefi yaklaşıma dayanmaktadır. Hedonizm yaklaşımı, bireyin yaşamdan aldığı haz, mutluluk ve pozitif duyguların sıklığına odaklanarak, öznel iyi oluşu yaşam doyumu ve duygusal deneyimlerle açıklamaktadır (Diener vd., 1985). Buna karşılık eudaimonik yaklaşım, bireyin yaşamında anlam, amaç ve kendini gerçekleştirme gibi daha derin psikolojik süreçleri merkeze almaktadır (Waterman, 1993; Ryff vd., 2003; Smith & Diekmann 2017). Ryff (1989) tarafından geliştirilen ve altı boyutu (özerklik, kendini kabul, çevresel hakimiyet, kişisel gelişim, yaşam amacı ve olumlu ilişkiler) kapsayan psikolojik iyi oluş modeli de bu anlayışı temsil etmektedir. Her iki yaklaşım da bireyin iyi oluşunu farklı yönlerden ele alırken, günümüzde öznel iyi oluşun hem haz odaklı hem de anlam odaklı bileşenleri kapsayan bütüncül bir yapı olduğu kabul görmektedir (Ryan & Deci, 2001; Kuyumcu, 2011). Öznel iyi oluş, bireyler açısından genellikle yaşam doyumu ve mutluluk gibi çıktılarla ilişkilendirilerek değerlendirilmektedir (Helliwell & Barrington, 2010). Seligman (2012) ise mutluluk ve iyi oluş terimlerini birbirinden ayırmıştır. Mutluluk, belirli bir zaman diliminde deneyimlenen olumlu duygulanımları ve hoş ruh halleri ile ilişkilendirilen, psikoloji literatüründe yaygın biçimde kullanılan bir kavramdır. Toplum tarafından kolaylıkla anlaşılabilen bu terim, bilimsel iletişimde kavramsal belirsizliklere yol açabilmektedir. Bu nedenle, öznel iyi oluş kavramı bireylerin kendi yaşamlarına ilişkin öznel değerlendirmelerine dayanarak algıladıkları iyi oluş düzeyini ifade eden daha kapsayıcı bir kavram olarak literatürde tercih edilmektedir (Diener & Ryan, 2009; Diener, vd., 2018). İngilizcede “subjective well-being” olarak geçen öznel iyi oluş kavramı, kişinin olumsuz ve olumlu duygulara ve aynı zamanda hayattan almış olduğu doyuma ilişkin yapabildiği bilişsel ve öznel bir değerlendirmedir (Diener, 1984). Öznel iyi oluş, doğası gereği bireysel yaşantıya özgü olmakla birlikte pozitif değerlendirmeleri içeren bir yapıya sahiptir. Tek bir yaşam alanına indirgenemeyen bu kavram, bireyin kendi yaşamının tüm yönlerine dair genel bir değerlendirmeyi kapsamaktadır. Bu doğrultuda öznel iyi oluş seviyesi yüksek olan kişiler, kendilerinin yaşamlarındaki durumları pozitif değerlendiren kişilerdir. (Diener, 1994). Diğer bir ifadeyle iyi oluş düzeyleri yüksek olan kişilerin olumsuz duygularının olumlu duygularından daha az olduğu ifade edilebilir (Bradburn, 1969). Öznel iyi oluşu düşük olan kişiler ise yaşam koşullarını ve olaylarını istenmeyen olarak değerlendiren ve bu nedenle kaygı, depresyon ve öfke gibi hoş olmayan duygular hisseden kişilerdir (Myers & Diener, 1995).

İlk olarak Bradburn (1969) tarafından literatüre kazandırılan öznel iyi oluş kavramı, 20. yüzyılın ortalarından bu yana sosyal bilimlerde öne çıkan bir inceleme alanı olarak kabul edilmekle birlikte özellikle psikoloji, felsefe, gerontoloji, sosyoloji, ekonomi kinesiyoloji ve sağlık bilimleri alanlarında önemli bir araştırma/inceleme konusu olarak ele alınmaktadır (Larson, 1993; Diener vd., 2018; Gürsoy, 2025). Bu alanlar arasında kavramsal örtüşmeler bulunsa da kullanılan terimler birbirinin tam anlamıyla eşdeğeri değildir. Bu noktada kullanılan memnuniyet, mutluluk, moral, olumlu duygulanım, olumsuz duygulanım, duygulanım dengesi, bilişsel evrimler, sevinç, öznel iyi olma hali, iyi olma hissi, psikolojik iyi olma hali, algılanan iyi olma hali, öznel refah, kaygı, depresyon, sıkıntı, gerginlik ve algılanan yaşam kalitesi gibi terimler bu çerçevede ele alınmaktadır (Ryff, 1989; Diener, 1984; Seligman, 2012). Söz konusu kavramsal çeşitlilik içinde öznel iyi olma hali, yaşam memnuniyeti/doyumu, olumlu duygulanım ve olumsuz duygulanım olmak üzere üç temel bileşen üzerinden ele alınmaktadır. Yaşam doyumu, bireyin hayatına dair genel tatmin düzeyini yansıtırken, olumlu duygulanım günlük yaşamda hissedilen neşe, huzur ve benzeri olumlu duyguların yoğunluğunu ifade etmektedir. Olumsuz duygulanım ise kaygı, üzüntü ve stres gibi olumsuz duyguların varlığına işaret etmektedir (Diener, 1984; Diener vd., 1985). Temel olarak üç kapsamda değerlendirilen öznel iyi olma hali verilen durumları sağlaması halinde bir doyuma ulaşacaktır (Eid & Larsen, 2008). Dolayısıyla söz konusu üç bileşen, bireyin öznel iyi oluş düzeyini belirlemede temel göstergeler olarak kabul edilmektedir. Bu bağlamda öznel iyi oluşun üç temel bileşeni yalnızca bireysel yaşamın genel refah düzeyini belirlemekle kalmamakta, aynı zamanda toplumsal ve sektörel alanlarda da önemli yansımalar ortaya koymaktadır. Özellikle turizm bağlamında, bireylerin yaşam

memnuniyeti, olumlu ve olumsuz duygulanım düzeyleri, seyahat deneyimlerinin niteliğini ve turistik faaliyetlerden elde edilen tatmini etkileyebilmektedir (Gilbert & Abdullah, 2004). Turizm, bireylere gündelik yaşamın stresinden uzaklaşma, yeni kültürler tanıma, rahatlama, dinlenme, duygusal yenilenme ve kendini geliştirme fırsatları sunarak öznel iyi oluşun güçlenmesine katkı sağlamaktadır (Dolnicar vd., 2012; McCabe & Johnson, 2013; Chen vd., 2016; Pyke vd., 2016; Konstantopoulou vd., 2024). Bu çerçevede turizm sektörünün önemli hizmet sağlayıcılarından biri olan ve temel görevi destinasyonun tanıtımını yapmak ve olumlu bir imaj oluşturmak olan turist rehberlerinin (Özsoy & Çokal, 2021) öznel iyi oluş düzeyleri turist deneyimlerini ve kurumsal başarıyı etkilemede kritik bir rol oynamaktadır (Mackenzie & Raymond, 2020). Konu ile ilgili Yakar (2024) tarafından yapılan araştırmada, turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeylerinin artıkça hizmet performanslarının da artacağı ve dolayısıyla bu durumun turlara katılan turistlerin memnuniyetine olumlu anlamda yansıtacağı ifade edilmiştir. Öte taraftan hizmet performansının artmasını sağlayan öznel iyi oluşu yüksek rehberlerin, çatışma durumlarında daha az stres yaşayacağı ve daha dengeli davranışlar sergileyeceği öne sürülebilir.

Çatışma, iki ya da daha fazla tarafın farklı düşünce, amaç, gereksinim veya değer sistemlerinden kaynaklanan karşıtlıkları sonucunda ortaya çıkan bir uyuşmazlık/ anlaşmazlık ve etkileşim sürecidir. Bu süreç, tarafların çıkarlarının uyuşmazlığına bağlı olarak gerilim, mücadele veya rekabet biçiminde kendini gösterebilir (Şafakoğulları, 2023). Çatışma, karşılıklı etkileşim içerisinde bulunan bireylerin, kendi içsel ya da kişilerarası beklentilerinin karşılanamaması sonucunda ortaya çıkan bir ilişki örüntüsüdür (Koçak, 2018). Başka bir ifadeyle çatışma, bir tarafın diğer tarafın kendisi için değer taşıyan bir unsuru olumsuz yönde etkilediğini ya da etkileme potansiyeline sahip olduğunu algılamasıyla başlayan bir süreçtir (Robbins & Judge, 2013). Çatışma genel olarak, iki veya daha fazla birey veya grup arasında, her bireyin veya grubun kendi görüşünün diğerleri üzerinde kabul görmeye çalıştığı bir anlaşmazlık olarak tanımlanabilir (Thakore, 2013). Çatışma, toplumsal etkileşimin doğal bir unsuru olmasının yanı sıra, örgütsel yaşamın da kaçınılmaz bir olgusudur (Akgün vd., 2009). Örgütsel çatışma, bireylerin ve grupların örgütsel bağlamda zorunlu iş birliği süreçlerinden ve bu süreçlerde ortaya çıkan etkileşim sorunlarından kaynaklanan anlaşmazlık durumudur (Özalp, 1989; Altan, 2010). Çatışmalar örgütlerde daima olumsuz sonuçlar doğurmaz ve belirli bir düzeyde çatışma örgütsel etkinlik için gereklidir. Çatışmanın hiç yaşanmadığı örgütlerde yenilik, değişim ve yaratıcılık engellenerek performansın düşmesine yol açılabilir. Öte yandan, sürekli ve yönetilemeyen çatışmalar karar alma süreçlerinin etkinliğini azaltarak sorunların çözümsüz kalmasına ve bu doğrultuda örgütün sürdürülebilirliğinin riske atılmasına neden olabilir. Dolayısıyla çatışma, örgütlerde hem işleyişin sağlıklı olduğunun göstergesi hem de etkinlik için gerekli bir unsur olmakla birlikte, aşırı düzeyde olduğunda ve yönetilemediğinde performansı olumsuz etkileyen bir faktördür (Koçel, 1998, 2015; Hussein & Al-Mamary, 2019; Mukazhanova, 2023). Bu nedenle çatışmaların azaltılması ya da tamamen ortadan kaldırılmasının çatışmaların çözümlerinden biri olarak görülse de bunun uygulanabilir olmadığı, gerçek faydanın çatışmaların etkili/başarılı bir şekilde yönetilmesiyle elde edilebileceği ifade edilebilir (Rahim, 2002). Bu bağlamda çatışma yönetimi, uzlaşmazlığın belirli bir yönde çözüme kavuşturulabilmesi için tarafların veya üçüncü bir tarafın karşılıklı olarak bir dizi girişimde bulunması sürecidir (Karip, 2003). Çatışma yönetimi, çatışmanın teşhisi ve yoğunluk düzeyinin belirlenmesinden başlayarak bu yoğunluğun etkilerinin sistematik değerlendirilmesi, uygun müdahale yöntemlerinin seçilmesi ve sonuçların sürekli izlenmesini kapsayan bütüncül bir süreçtir (Özcan, 2021). Çatışma yönetimi, makro düzeyde geliştirilen etkili stratejiler aracılığıyla çatışmanın olumsuz yönlerini en aza indirmeyi, yapıcı ve işlevsel yönlerini güçlendirmeyi hedeflemektedir. Bu yaklaşım, örgütsel öğrenmenin desteklenmesine ve kurumsal verimliliğin artırılmasına katkı sağlamaktadır (Erol Korkmaz, 2022). Dolayısıyla çatışma yönetimi, öğretme ve öğrenme sürecinin bir parçası olarak da kabul edilebilir (Cronin & Bezrukova, 2006).

Çatışma yönetim stratejileri alanyazında genellikle hükmetme, kaçınma, uzlaşma, uyma ve bütünleştirme olarak yer almaktadır (Rahim & Bonoma, 1979; Rahim, 1983,2002; Karip, 2003).

Hükmetme, taraflardan birinin kendi çıkarlarını, diğer tarafın ihtiyaçlarını dikkate almadan öncelikli kılmasıdır. Tam tersi şekilde bir tarafın kendi çıkarlarını geri plana atarak karşı tarafın ihtiyaçlarını önceliklendirmesi uyma stratejisidir. Kaçınma, çatışmadan uzak durma, görmezden gelme veya erteleme stratejisidir. Uzlaşma, tarafların karşılıklı taviz vererek orta noktada buluşmasıdır. Son olarak bütünleştirme, tarafların ihtiyaçlarını ve çıkarlarını karşılıklı olarak dikkate alarak, ortak ve yaratıcı çözümler geliştirmesidir (Rahim & Bonoma, 1979; Rahim, 2002; Karip, 2003; Özkalp & Kırel, 2021). Bu stratejiler türü ya da faaliyet alanı ne olursa olsun tüm işletmeler/örgütler için oldukça önemlidir. Özellikle turizm sektörünün temel aktörlerinden biri olan turist rehberleri açısından çatışma yönetme davranışlarının başarılı bir şekilde yönetilmesi daha da önem kazanmaktadır. Turist rehberleri, turistlerle doğrudan temas halinde oldukları ve turların yönetiminden sorumlu oldukları için turist memnuniyetinde ve tur acentelerinin/operatörlerinin iş başarısında önemli rol oynamaktadır. Ancak turist rehberleri gruptaki turistlerle bazı çatışmalar yaşayabilmektedir. Çatışmaları çözmek için turist rehberlerinin en uygun çatışma yönetimi davranışlarını takip etmeleri gerekmektedir (Caber vd., 2019).

Çatışma yönetim stilleri konusu literatürde birçok örgütsel davranış konusu ile ilişkilendirilmiştir. Buna göre çatışma yönetimi stilleriyle, duygusal zekâ (Morrison, 2008; Yu vd., 2006; Ünlü vd., 2014; Başoğlu & Özgür, 2016; Çiftçi vd., 2021), kişilik özellikleri (Basım vd., 2009; Barbuto vd., 2010; Kavaklı, 2018) iş tatmini (Chen vd., 2012; Choi & Ha, 2018; Sönmez & Bozkurt, 2021), işten ayrılma niyeti (Eryeşil & Öztürk, 2015; Tanrıverdi vd., 2018; Sivuk & Seyhan, 2021), örgütsel vatandaşlık (Yılmaz & Özmen, 2020; Özçakal & Demirhan, 2023) örgütsel sessizlik (Kahya, 2018; Kaya, 2021), liderlik (Limbare, 2012; Saeed vd., 2014; Khan vd., 2015; Korkmaz & Çağlı, 2019; Nalbantoğlu, 2020) gibi örgütsel davranış konuları arasında anlamlı ilişkiler mevcuttur. Çatışma yönetim stilleriyle aralarında ilişki bulunan bir diğer kavram da öznel iyi oluştur (Akdoğan & Yalçın, 2018; Erol Korkmaz, 2022; Wang & Ou, 2025). Nitekim yapılan bu çalışmada, konu ile ilgili literatürde sınırlı düzeyde incelenmiş olan turist rehberlerinin öznel iyi oluşları ile çatışma yönetme davranışları arasındaki ilişkiler ele alınmıştır.

3. Yöntem

3.1. Araştırmanın Amacı, Önemi ve Hipotezleri

Bu araştırmanın amacı, turist rehberlerinin öznel iyi oluşları ile çatışma yönetme yöntemleri arasındaki ilişkilerin belirlenmesidir. Bu doğrultuda turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri ile çatışma yönetme yöntemlerine ilişkin tercihleri ve birbirleriyle olan ilişkileri ortaya konularak konunun ilgili taraflara (ilgili kurumlar ve yöneticileri, üniversitelerin turizm fakültesi akademisyenleri, turist rehberleri, turist/turizm rehberliği öğrencileri, araştırmacılar, vd.) ve literatüre katkısı açısından önemine vurgu yapılmıştır. Bireylerin öznel iyi oluşunu besleyen/artıran turizm faaliyetlerinin (McCabe & Johnson, 2013; Chen vd., 2016; Pyke vd., 2016; Konstantopoulou vd., 2024) yerine getirilmesinde önemli roller üstlenen turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri, çatışmaların yönetilmesi ve çözüme kavuşturulması açısından oldukça önem taşımaktadır. Karşılaştıkları sorunları/çatışmaları çözmeleri için her türlü çabayı göstermeleri beklenen turist rehberlerinin (Yin & Poon, 2016) öznel iyi oluş düzeylerinin yüksek olması, en uygun çatışma yönetimi davranışlarının tercih edilmesini ve çatışmaların etkin bir şekilde çözüme kavuşturulmasını kolaylaştırabilmektedir. Dolayısıyla rehberlerin öznel iyi oluş düzeyleri, tur deneyiminin sürdürülebilirliği açısından çatışma yönetiminde sergiledikleri yapıcı ve çözüm odaklı yaklaşımların belirleyici/önemli hususlarından biri olarak değerlendirilebilir. Bu bağlamda konuyla ilgili literatürde öznel iyi oluş (Diener, 1984, 1994; Diener & Ryan, 2009; McCabe & Johnson, 2013; Gül vd., 2017; Shams & Kadow, 2021; Kan Sönmez, 2023; Konstantopoulou vd., 2024) ve çatışma yönetim stilleri (Slabbert, 2004; Guerra vd., 2005; De Dreu & Beersma, 2005; Akgün vd., 2009; Barbuto vd., 2010; Chen vd., 2012; Limbare, 2012; Thakore, 2013; Pelit vd., 2013; Saeed, 2014; Khan vd., 2015; Eryeşil & Öztürk, 2015; Zhang, 2017; Choi & Ha, 2018; Caber vd., 2019; Yılmaz & Tan, 2022; Wu vd., 2025) ile ilgili çalışmalar bulunmakla birlikte öznel iyi oluş ile çatışma yönetimi arasındaki ilişkiyi

ortaya koyan çalışmalar sınırlı düzeydedir. Örneğin Akdoğan ve Yalçın (2018) tarafından lise öğrencileri üzerine uygulaması yapılan çalışmada, çatışma çözme becerileri ve psikolojik dayanıklılık düzeylerinin öznel iyi oluş üzerinde anlamlı yordayıcılar olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte araştırmada, öznel iyi oluş ölçeğinin alt boyutları ile çatışma çözme davranışlarını belirleme ölçeğinin alt boyutlarından olan saldırganlık arasında negatif yönde, problem çözme becerileri ile pozitif yönde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Wang ve Ou (2025) tarafından yapılan araştırma sonucunda, öznel iyi oluş ile çatışma durumları arasında anlamlı ilişkiler belirlenmiştir. Benzer şekilde Erol Korkmaz (2022) tarafından bir devlet üniversitesinin idari ve akademik personellerin üzerinde uygulaması yapılan çalışma sonucunda, iş birliği kültürünün, işteki olumlu duygulanımı anlamlı şekilde yordadığı ve pasif-agresif çatışma kültürünün ise olumsuz duygulanımı artırdığı bulunmuştur. Arslan vd. (2010) tarafından yapılan araştırmada ise üniversite öğrencilerinin yaşam memnuniyeti/doyumu, öz saygı ve çatışma iletişimi arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışma sonucunda, öznel iyi oluşun bilişsel boyutu olarak değerlendirilen yaşam doyumunun (Diener, 1984; Eid & Larsen, 2008) çatışma iletişimi ölçeğinin alt boyutlarından olan yüzleşme, duygusal ifade ve kendini açma boyutları ile pozitif yönde ilişkisi olduğu ortaya konulmuştur. Nitekim konu ile ilgili literatürde yapılan araştırmaların sonuçları, turist rehberlerinin öznel iyi oluşu ile çatışma yönetme davranışları/yöntemleri/stilleri arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amaçlayan bu araştırmanın sonuçlarını ve geliştirilen hipotezlerini destekler niteliktedir. Turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri ile çatışma yönetme davranışları arasındaki ilişkilerin incelenmesi, turizm sektörünün sürdürülebilirliği ve hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik olası katkılara işaret etmektedir. Bu araştırma, turist rehberlerinin öznel iyi oluşlarının iş yaşamındaki çatışma yönetim biçimleriyle nasıl etkileşim içinde olabileceğini göstermesi bakımından, mesleki süreçlerinde daha etkili stratejiler kurmalarına katkı sağlayabilecek bulgular sunmaktadır. Bununla birlikte turist rehberlerin çatışma yönetiminde etkili yöntemler geliştirmelerine yardımcı olabilecek sonuçlar, turist memnuniyetinin ve hizmet kalitesinin artmasına katkı sağlayarak turizm işletmeleri için rekabet avantajı oluşturma potansiyeli taşımaktadır. Ayrıca politika yapıcılar ve eğitim kurumları açısından elde edilen bulgular, rehberlik eğitim programlarının içeriklerinin geliştirilmesine, mesleki standartların yükseltilmesine ve sektörde daha sürdürülebilir insan kaynağı politikalarının oluşturulmasına yönelik öneriler geliştirilmesine ışık tutabilir. Dolayısıyla bu araştırmanın, turist rehberlerinin mesleki gelişim süreçlerine, turizm işletmelerinin hizmet kalitesi ve rekabet gücüne, ayrıca alanyazındaki kuramsal tartışmalara ve konu ile ilgili literatüre katkı sağlayabilecek önemli bir potansiyel taşıdığı söylenebilir. Bu çerçevede araştırmanın konu ve amacına uygun olarak geliştirilen hipotezler aşağıda sunulmuştur.

H₁: Turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri ile çatışma yönetme yöntemlerinden olan bütünleştirme yöntemi arasında anlamlı bir ilişkisi vardır.

H₂: Turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri ile çatışma yönetme yöntemlerinden olan kaçınma yöntemi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₃: Turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri ile çatışma yönetme yöntemlerinden olan hükmetme yöntemi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₄: Turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri ile çatışma yönetme yöntemlerinden olan uyma yöntemi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₅: Turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri ile çatışma yönetme yöntemlerinden olan uzlaşma yöntemi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₆: Turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri ile çatışma yönetme yöntemlerinden olan problem çözme yöntemi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni, Ankara Turist Rehberleri Odası'na (ANRO) bağlı 832 eylemli turist rehberinden (Tureb, 2026) oluşmaktadır. Araştırmanın zaman, maliyet, ulaşılabilirlik ve kontrol güçlükleri gibi sınırlılıkları, evrenin tamamına ulaşmayı mümkün kılmadığından veri toplama süreci örneklem

seçimine dayalı olarak anket yöntemiyle gerçekleştirilmiştir. Örneklem seçiminde, zaman ve maliyet açısından tasarruf sağlaması ve araştırmacının erişim imkanı doğrultusunda isteyen katılımcıların örnekleme dahil edilebilmesine olanak tanınması nedeniyle kolay örnekleme yöntemi tercih edilmiştir (Ural ve Kılıç, 2018). Araştırmada minimum örneklem büyüklüğü, nicel araştırmalarda sınırlı evrenler ($N < 10000$) için önerilen örneklem hacmi hesaplama formülü (Özdamar, 2001; Ural ve Kılıç, 2018) kullanılarak 263 olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda, araştırmacı tarafından ANRO'ya kayıtlı turist rehberlerine toplam 510 anket dağıtılmış olup, bu anketlerden 296 tanesi geri dönmüş, bazı anketlerse hatalı veya eksik doldurulduğundan dolayı değerlendirme dışı bırakılmıştır. Sonuç olarak, araştırmada 265 adet geçerli anketin verileri incelenmiş ve istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur. Bu kapsamda söz konusu bu sayının ilgili formül sonucunda hesaplanan minimum örneklem büyüklüğünün üzerinde olması, araştırmacının örneklem yeterliliğinin sağlandığını göstermektedir.

3.3. Verilerin Toplanması

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak kullanılan anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, turist rehberlerinin demografik (cinsiyet, medeni durum, yaş) özelliklerine yer verilmiştir. İkinci bölümde, turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeylerini ölçmek için Hills ve Argyle (2002) tarafından geliştirilen Binboğa (2019) tarafından turist rehberlerine uygulanan Oxford Mutluluk Envanteri (OHI) kullanılmıştır. Üçüncü bölümde ise turist rehberlerin çatışma yönetim stillerinin düzeylerini belirlemek amacıyla Rahim (1983) tarafından geliştirilen Yağcıoğlu (1997) tarafından Türkçeye uyarlanması yapılan Örgütsel Çatışma Envanteri-II (ROCI-II) kullanılmıştır. Ölçek 28 ifade ve bütünleştirme, kaçınma, hükmetme, uyma ve uzlaşma olarak adlandırılan beş alt boyuttan oluşmaktadır. Bununla birlikte söz konusu ölçüm aracına Pelit (2003) tarafından literatürden yararlanılarak oluşturulan/geliştirilen beş maddelik problem çözme yöntemlerini içeren alt boyut eklenmiştir. Araştırmada yer alan öznel iyi oluş ile çatışma yönetimi ölçekleri, çeşitli bilimsel çalışmalarda geçerlilik ve güvenilirliklerinin sağlanan ve araştırmalarda yaygın olarak tercih edilen ölçme araçlarıdır (Rahim & Magner, 1995; Yağcıoğlu, 1997; Medvedev & Landhuis, 2018; Çiftçi vd., 2021; Özçakal & Demirhan, 2023). Araştırmaya katılan turist rehberlerinin anket maddelerine verdikleri yanıtlar, beşli Likert ölçeği kullanılarak değerlendirilmiştir. Ölçek kapsamında; 1=Hiç Katılmıyorum, 2=Az Katılıyorum, 3=Orta Düzeyde Katılıyorum, 4=Çok Katılıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum şeklinde puanlama yapılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin uygulanabilmesi için Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan gerekli etik onay ve izinler alınmıştır (Karar No: 2025/70).

3.4. Verilerin Analizi

Katılımcıların demografik özellikleri ile bazı bireysel niteliklerine ilişkin dağılımlar, frekans ve yüzde analizleri aracılığıyla betimsel olarak ortaya konulmuştur. Bununla birlikte turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri ile çatışma yönetme yöntemlerinden olan bütünleştirme, kaçınma, hükmetme, uyma, uzlaşma ve problem çözme yöntemlerine ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmış, elde edilen bulgular tablo halinde sunulmuş yorumlanmıştır. Ayrıca öznel iyi oluş ile çatışma yönetme yöntemleri (bütünleştirme, kaçınma, hükmetme, uyma, uzlaşma ve problem çözme) aralarındaki ilişkiler korelasyon analizi ile belirlenmiştir.

4. Bulgular

Araştırmada katılımcıların %64,5'i erkek, %35,5'i kadın olup, %52,8'i bekâr, %47,2'si evlidir. Katılımcıların yaş aralıkları incelendiğinde, %26,8'inin 18-28 yaş aralığında, %41,5'inin 29-39 yaş aralığında, %24,9'unun 40-50 yaş aralığında, %6,8'inin 51 yaş ve üzerinde olduğu görülmüştür.

Araştırmada turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeylerine ilişkin betimsel istatistiklere Tablo 1'de yer verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Öznel İyi Oluşlarına İlişkin Betimsel İstatistikler

Öznel İyi Oluşa İlişkin Maddeler		Katılım Düzeyi					\bar{x}	SS
		1	2	3	4	5		
Özellikle bu aralar kendimi mutlu hissediyorum.	f	-	3	44	99	119	4,26	0,77
	%	-	1,1	16,6	37,4	44,9		
Yoğun bir şekilde insanlarla ilgilenirim.	f	3	-	30	133	99	4,23	0,73
	%	1,1	-	11,3	50,2	37,4		
Hayatımın çok değerli olduğunu hissediyorum.	f	-	3	11	124	127	4,42	0,63
	%	-	1,1	4,2	46,8	47,9		
Neredeyse herkese karşı çok olumlu duygulara sahibim.	f	1	8	39	121	96	4,14	0,80
	%	0,4	3,0	14,7	45,7	36,2		
Dinlenmiş olarak uyanırım.	f	3	6	31	107	118	4,25	0,83
	%	1,1	2,3	11,7	40,4	44,5		
Gelecek ile ilgili iyimserim.	f	-	9	40	134	82	4,09	0,77
	%	-	3,4	15,1	50,6	30,9		
Çoğu şeyi eğlenceli bulurum	f	-	8	26	154	77	4,13	0,70
	%	-	3,0	9,8	58,1	29,1		
Her zaman kararlı ve ilgiliyimdir.	f	-	3	22	134	106	4,29	0,67
	%	-	1,1	8,3	50,6	40,0		
Hayat güzeldir.	f	-	8	17	124	116	4,31	0,73
	%	-	3,0	6,4	46,8	43,8		
Dünyanın iyi bir yer olduğunu düşünüyorum.	f	32	26	67	71	69	3,45	1,30
	%	12,1	9,8	25,3	26,8	26,0		
Ben çok gülerim.	f	-	14	24	136	91	4,15	0,79
	%	-	5,3	9,1	51,3	34,3		
Hayatımda her şeyden çok memnunum.	f	-	17	32	122	94	4,11	0,85
	%	-	6,4	12,1	46,0	35,5		
Çekici göründüğümü düşünüyorum.	f	2	-	25	107	131	4,38	0,72
	%	0,8	-	9,4	40,4	49,4		
Yapmak istediklerimle yaptığım şeyler birbiri ile benzerdir.	f	-	8	22	97	138	4,38	0,76
	%	-	3,0	8,3	36,6	52,1		
Çok mutluyum.	f	-	6	33	101	125	4,30	0,77
	%	-	2,3	12,5	38,1	47,2		
Her şeyi güzel bulurum.	f	5	21	37	96	106	4,05	1,01
	%	1,9	7,9	14,0	36,2	40,0		
Başkalarını her zaman neşemle etkilerim.	f	3	3	25	129	105	4,25	0,76
	%	1,1	1,1	9,4	48,7	39,6		
İstedğim her şeye ulaşabilirim.	f	-	15	41	109	100	4,11	0,87
	%	-	5,7	15,5	41,1	37,7		
Hayatımı kontrol edebiliyorum.	f	-	5	37	105	118	4,27	0,77
	%	-	1,9	14,0	39,6	44,5		
Her şeye sahip olabileceğimi hissediyorum.	f	1	8	52	101	103	4,12	0,85
	%	0,4	3,0	19,6	38,1	38,9		
Tam olarak kendimi zinde hissedirim.	f	-	4	27	115	119	4,32	0,72
	%	-	1,5	10,2	43,4	44,9		
Genellikle neşeli ve mutluyumdur.	f	-	2	29	102	132	4,37	0,71
	%	-	0,8	10,9	38,5	49,8		
Kararlarımı kolayca verebilirim.	f	2	10	19	98	136	4,34	0,83
	%	0,8	3,8	7,2	37,0	51,3		
Hayatımın özel bir anlam ve amacı vardır.	f	-	3	13	60	189	4,64	0,63
	%	-	1,1	4,9	22,6	71,3		
Çok büyük bir enerjiye sahip olduğumu hissediyorum.	f	-	1	27	75	162	4,50	0,69
	%	-	0,4	10,2	28,3	61,1		
Genellikle olaylar üzerinde iyi bir etkiye sahibim.	f	-	4	15	95	151	4,48	0,68
	%	-	1,5	5,7	35,8	57,0		
Diğer insanlarla eğleniyorum.	f	1	1	48	112	103	4,19	0,77
	%	0,4	0,4	18,1	42,3	38,9		
Sağlıklı hissediyorum.	f	2	3	13	127	120	4,36	0,70
	%	0,8	1,1	4,9	47,9	45,3		
Geçmişle ilgili güzel anılara sahibim.	f	2	4	19	56	184	4,57	0,76
	%	0,8	1,5	7,2	21,1	69,4		
GENEL						4,26	0,44	

Tablo 1’de yer alan öznel iyi oluş ölçeğindeki maddelere ilişkin aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde, “dünyanın iyi bir yer olduğunu düşünüyorum” maddesi diğerlerine göre en düşük ortalamaya ($\bar{X}=3,45$) sahip olan madde olmuştur. Söz konusu tabloda diğer maddelere göre en yüksek ortalamaya sahip olan maddelerse sırasıyla “hayatımın özel bir anlam ve amacı vardır” ($\bar{X}=4,64$), “geçmişle ilgili güzel anılara sahibim” ($\bar{X}=4,57$) ve “çok büyük bir enerjiye sahip olduğumu hissediyorum” ($\bar{X}=4,50$) olmuştur. Bununla birlikte ilgili tabloda yer verilen öznel iyi oluş ölçeğinin geneline ilişkin aritmetik ortalaması incelendiğinde, öznel iyi oluşun yüksek bir düzeyde ($\bar{X}=4,26$) gerçekleştiği tespit edilmiştir.

Öznel iyi oluş, bireylerin yaşamlarından duydukları genel memnuniyet ve olumlu duygulanım düzeyleriyle ilişkilidir. Bu bağlamda turist rehberlerinin öznel iyi oluşlarının yüksek düzeyde çıkması, rehberlerin mesleklerini anlamlı ve tatmin edici bulduklarını göstermektedir. Ayrıca rehberlik mesleğinin sosyal etkileşim yoğunluğu, kültürel çeşitlilikle temas imkânı ve sürekli öğrenme fırsatları, rehberlerin öznel iyi oluşlarını artırıcı faktörler olarak da değerlendirilebilir. Öte taraftan araştırmada çatışma yönetme yöntemlerine ilişkin betimsel istatistikler Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2. Katılımcıların Çatışma Yönetme Yöntemlerine İlişkin Betimsel İstatistikler

Çatışma Yönetme Davranışına İlişkin Maddeler		Katılım Düzeyi					\bar{x}	S.S
		1	2	3	4	5		
Her ikimizce kabul edilebilecek bir çözüm bulabilmek için sorunu karşımdaki kişiyle müzakere ederim.	f	-	2	25	46	192	4,62	0,69
	%	-	0,8	9,4	17,4	72,5		
Problemi birlikte çözebilmek için söz konusu kişiyle açık bir şekilde bilgi alışverişinde bulunurum.	f	-	9	14	94	148	4,44	0,75
	%	-	3,4	5,3	35,5	55,8		
Söz konusu kişiyle ters düşmekten kaçınıp anlaşmazlığa düşmemeye çalışırım.	f	24	109	39	41	52	2,95	1,31
	%	9,1	41,1	14,7	15,5	19,6		
İkimizin de kabul edeceği bir karara varmak için bu kişiyle iş birliği yaparım.	f	-	8	21	82	154	4,44	0,77
	%	-	3,0	7,9	30,9	58,1		
Karşımdaki kişiyle birlikte sorunun doğru anlaşılabilmesi için çalışırım.	f	-	2	20	96	147	4,46	0,67
	%	-	0,8	7,5	36,2	55,5		
Birlikte bir karara varabilmek için düşüncelerimi karşımdaki kişinin düşünceleriyle birleştirmeye çalışırım.	f	-	4	52	103	106	4,17	0,79
	%	-	1,5	19,6	38,9	40,0		
Sorunun en iyi şekilde çözümlenebilmesi için her ikimizin de isteklerinin açıkça ortaya konması için çabalarım.	f	4	15	10	124	112	4,23	0,88
	%	1,5	5,7	3,8	46,8	42,3		
Bütünleştirme Yöntemi						4,19	0,47	
Tatsızlık çıkmasını önleyebilmek için karşımdaki kişi ile olan anlaşmazlığımı ortaya çıkarmam.	f	5	62	84	56	58	3,38	1,12
	%	1,9	23,4	31,7	21,1	21,9		
Zor bir duruma düşmemek için anlaşmazlık konusunda herhangi bir girişimde bulunmamayı tercih ederim.	f	-	20	57	126	62	3,87	0,86
	%	-	7,5	21,5	47,5	23,4		
Karşımdaki kişiyle aramızdaki anlaşmazlıkların açıkça konuşulmasından kaçınırım.	f	40	146	39	38	2	2,31	0,92
	%	15,1	55,1	14,7	14,3	0,8		
Bu kişiyle anlaşmazlığı konu edecek bir karşılaşmadan kaçınırım.	f	23	147	32	44	19	2,58	1,09
	%	8,7	55,5	12,1	16,6	7,2		
Karşımdaki kişiyle birlikte her ikimizin de beklentilerini karşılayacak bir çözüm için çalışırım.	f	1	20	117	76	51	3,59	0,90
	%	0,4	7,5	44,2	28,7	19,2		
Karşımdaki kişiyle karşılıklı tatsız sözler sarf edilmesinden kaçınırım.	f	2	8	83	113	59	3,83	0,84
	%	0,8	3,0	31,3	42,6	22,3		
Kaçınma Yöntemi						3,26	0,53	
Kendi fikirlerimin kabulü için nüfuzumu kullanırım.	f	98	90	42	12	23	2,14	1,22
	%	37,0	34,0	15,8	4,5	8,7		
İstedğim bir karara varılması için otoritemi kullanırım.	f	100	91	19	23	32	2,23	1,36
	%	37,7	34,3	7,2	8,7	12,1		
İstedğim karara varılması için uzmanlığımdan yararlanırım.	f	32	75	62	49	47	3,02	1,29
	%	12,1	28,3	23,4	18,5	17,7		

Kendi görüşlerimin kabulü için kararlı davranırım.	f	54	149	36	13	13	2,18	0,97
	%	20,4	56,2	13,6	4,9	4,9		
Mücadeleyi kazanmak için otoritemi kullanırım.	f	20	142	40	41	22	2,63	1,09
	%	7,5	53,6	15,1	15,5	8,3		
Hükmetme Yöntemi							2,44	0,76
Karşımdaki kişinin isteklerini yerine getiririm.	f	33	136	47	37	12	2,47	1,03
	%	12,5	51,3	17,7	14,0	4,5		
Karşı tarafa tavizler veririm.	f	17	110	82	21	35	2,80	1,12
	%	6,4	41,5	30,9	7,9	13,2		
Karşımdaki kişinin önerilerine uyarım.	f	12	13	31	102	107	4,05	1,06
	%	4,5	4,9	11,7	38,5	40,4		
Karşımdaki kişinin isteklerine razı olurum.	f	30	127	73	23	12	2,47	0,96
	%	11,3	47,9	27,5	8,7	4,5		
Karşımdaki kişinin beklentilerine uymaya çalışırım.	f	-	5	9	134	117	4,37	0,65
	%	-	1,9	3,4	50,6	44,2		
Karşımdaki kişinin ihtiyaçlarını karşılamaya çalışırım.	f	-	23	37	32	173	4,34	1,01
	%	-	8,7	14,0	12,1	65,3		
Uyma Yöntemi							3,42	0,48
Bir uzlaşma sağlanması için karşımdaki kişi ile pazarlık ederim.	f	-	1	13	43	208	4,73	0,57
	%	-	0,4	4,9	16,2	78,5		
Bir uzlaşma sağlanması için karşılıklı tavizler veririm.	f	3	31	15	162	54	3,88	0,91
	%	1,1	11,7	5,7	61,1	20,4		
Bir gerilimi önlemek için orta yol bulmaya çalışırım.	f	-	-	26	135	104	4,29	0,64
	%	-	-	9,8	50,9	39,2		
Çıkmazların çözümü için genellikle bir orta yol öneririm.	f	-	-	17	136	112	4,36	0,60
	%	-	-	6,4	51,3	42,3		
Uzlaşma Yöntemi							4,32	0,50
Soruna yönelik çözümler üretebilecek uygun iletişim ortamı sağlarım.	f	-	1	24	130	110	4,32	0,65
	%	-	0,4	9,1	49,1	41,5		
Karşılıklı kabul edilebilir bir çözüm bulmak için, sorunun birlikte objektif incelenmesini sağlarım.	f	-	-	22	131	112	4,34	0,63
	%	-	-	8,3	49,4	42,3		
Karşılıklı doyum sağlayacak bir çözüm için iş birliği sağlarım.	f	-	-	26	111	128	4,38	0,66
	%	-	-	9,8	41,9	48,3		
Bireylerin, çözüme yönelik fikirlerini açıkça ifade etmelerine imkân sağlarım.	f	-	-	22	113	130	4,41	0,64
	%	-	-	8,3	42,6	49,1		
Sorunun çözümü için farklı görüşlerin olumlu katkı yapacağına inanırım.	f	-	-	10	52	203	4,73	0,52
	%	-	-	3,8	19,6	76,6		
Problem Çözme Yöntemi							4,44	0,52

Tablo 2’de yer alan çatışma yönetme yöntemlerine ilişkin genel aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde, bütünleştirme yönteminin genel ortalamasının $\bar{X}=4,19$, kaçınma yönteminin $\bar{X}=3,26$, hükmetme yönteminin $\bar{X}=2,44$, uyma yönteminin $\bar{X}=3,42$, uzlaşma yönteminin $\bar{X}=4,32$ ve problem çözme yönteminin $\bar{X}=4,44$ olarak belirlenmiştir. Bu bağlamda çatışma yönetim yöntemlerin hükmetme yöntemi en düşük ortalamaya sahip olurken, problem çözme becerileri yöntemi en yüksek ortalamaya sahip olmuştur. Bu değerler, turist rehberlerinin çatışma yönetiminde iş birliği, uzlaşma ve problem çözme odaklı yöntemleri ön plana çıkardığını, otoriter ve baskıcı yaklaşımları ise daha az benimsediğini göstermektedir. Dolayısıyla, rehberlerin mesleki pratiklerinde çatışmaları yapıcı biçimde ele alma ve tarafların memnuniyetini artırma yönünde bir eğilimleri olduğu söylenebilir.

Çatışma yönetme yöntemlerinden bütünleştirme yöntemindeki maddelerin aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde, “her ikimizce kabul edilebilecek bir çözüm bulabilmek için sorunu karşımdaki kişiyle müzakere ederim” maddesi en yüksek ortalamaya ($\bar{X}=4,62$) sahipken, “söz konusu kişiyle ters düşmekten kaçınıp anlaşmazlığa düşmemeye çalışırım” maddesi diğerlerine göre daha düşük ortalamaya ($\bar{X}=2,95$) sahip olmuştur. Kaçınma yönteminde “zor bir duruma düşmemek için anlaşmazlık konusunda herhangi bir girişimde bulunmamayı tercih ederim” maddesi diğerlerine göre yüksek bir ortalamaya ($\bar{X}=3,87$) sahip olurken, “karşımdaki kişiyle aramızdaki anlaşmazlıkların

açıkça konuşulmasından kaçınıyorum” maddesi daha düşük ortalamaya ($\bar{X}=2,31$) sahip olmuştur. Hükmetme yönteminde ise diğer maddelere göre daha yüksek ortalamaya ($\bar{X}=3,02$) sahip madde “istediğim karara varılması için uzmanlığımdan yararlanırım” maddesi olurken, en düşük ortalamaya ($\bar{X}=2,14$) sahip madde “kendi fikirlerimin kabulü için nüfuzumu kullanırım” maddesi olmuştur. Uyma yönteminin “karşımdaki kişinin beklentilerine uymaya çalışırım” maddesinde en yüksek ortalama ($\bar{X}=4,37$) gerçekleşirken, “karşımdaki kişinin isteklerini yerine getiririm” ve “karşımdaki kişinin isteklerine razı olurum” maddelerinde en düşük ortalamalar ($\bar{X}=2,47$) gerçekleşmiştir. Uzlaşma yönteminin “bir uzlaşma sağlanması için karşımdaki kişi ile pazarlık ederim” maddesinde en yüksek ortalama ($\bar{X}=4,73$) görülürken, “bir uzlaşma sağlanması için karşılıklı tavizler veririm” maddesinde diğerlerine göre daha düşük ortalama ($\bar{X}=3,88$) görülmüştür. Son olarak problem çözme yönteminde yer alan maddeler incelendiğinde, “sorunun çözümü için farklı görüşlerin olumlu katkı yapacağına inanırım” maddesi diğerlerine göre daha yüksek ortalamaya ($\bar{X}=4,73$) sahip olurken, “soruna yönelik çözümler üretebilecek uygun iletişim ortamı sağlarım” maddesi diğerlerine göre daha düşük ortalamaya ($\bar{X}=4,32$) sahip olmuştur.

Araştırmada öznel iyi oluş ve çatışma yönetme yöntemleri arasındaki ilişkiye yönelik korelasyon analizlerine Tablo 3’te yer verilmiştir. Tablo 3 incelendiğinde, öznel iyi oluş düzeyiyle çatışma yönetme yöntemlerinden olan bütünleştirme yöntemi ($r= 0,509$, $p<0,001$), kaçınma yöntemi ($r= 0,362$, $p<0,001$), uyma yöntemi ($r= 0,341$, $p<0,001$) ve problem çözme yöntemi ($r= 0,535$, $p<0,001$) arasında pozitif yönde orta düzeyde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Bununla birlikte öznel iyi oluş ile çatışma yönetme yöntemlerinden olan uzlaşma yöntemi arasında pozitif yönde yüksek düzeyde ($r= 0,714$, $p<0,001$) anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. Ayrıca öznel iyi oluş ile hükmetme yöntemi arasında anlamlı bir ilişki ($r= -0,098$, $p>0,05$) tespit edilememiştir.

Tablo 3. Öznel İyi Oluş ile Çatışma Yönetme Yöntemleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Matrisi

Değişkenler	Çatışma Yönetme Yöntemleri						
	Bütünleştirme	Kaçınma	Hükmetme	Uyma	Uzlaşma	Problem Çözme	
Öznel İyi Oluş	r	0,509	0,362	-0,098	0,341	0,714	0,535
	p	0,000***	0,000***	0,110	0,000***	0,000***	0,000***

***: $p<0,001$; r: Korelasyon Kat Sayısı; p: Anlamlılık Düzeyi

Araştırmada gerçekleştirilen korelasyon analizi sonucunda, araştırmanın konu ve amacına uygun olarak geliştirilen “*turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri ile çatışma yönetme yöntemlerinden olan bütünleştirme kaçınma, uyma, uzlaşma, problem çözme yöntemleri arasında anlamlı bir ilişkisi vardır*” şeklindeki H_1 , H_2 , H_4 , H_5 , H_6 araştırma hipotezlerinin desteklendiği belirlenmiştir. Öte taraftan Tablo 3’te görüleceği üzere “*turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri ile çatışma yönetme yöntemlerinden olan hükmetme yöntemi arasında anlamlı bir ilişkisi vardır*” şeklindeki H_3 araştırma hipoteziye desteklenmemiştir. Bu çerçevede araştırma hipotezlerine ilişkin sonuçlar (desteklenme durumları) detaylı bir şekilde Tablo 4’te sunulmuştur.

Tablo 4. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Sonuçlar

Hipotezler	Sonuçlar
H₁: Turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri ile çatışma yönetme yöntemlerinden olan bütünleştirme yöntemi arasında anlamlı bir ilişkisi vardır.	Desteklendi
H₂: Turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri ile çatışma yönetme yöntemlerinden olan kaçınma yöntemi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Desteklendi
H₃: Turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri ile çatışma yönetme yöntemlerinden olan hükmetme yöntemi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Desteklenmedi
H₄: Turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri ile çatışma yönetme yöntemlerinden olan uyma yöntemi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Desteklendi

H₅: Turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri ile çatışma yönetme yöntemlerinden olan uzlaşma yöntemi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Desteklendi
H₆: Turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri ile çatışma yönetme yöntemlerinden olan problem çözme yöntemi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Desteklendi

5. Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri ile çatışmaları yönetme davranışları arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı amaçlayan bu çalışmada, turist rehberlerin öznel iyi oluş düzeylerinin ortalamasının üzerinde (yüksek) gerçekleştiği tespit edilmiştir. Yakar (2024) tarafından yapılan benzer bir çalışmada turist rehberlerinin öznel iyi oluşlarının genel olarak ortalamasının üzerinde olduğu ortaya konulmuştur. Yurcu ve Atay (2015) ve Yurcu, ve Kocakula (2015) tarafından beş yıldızlı otel işletmeleri işgörenleri üzerine yapılan çalışmalarda, çalışanların öznel iyi oluş düzeylerinin ortalamasının üzerinde gerçekleştiği tespit edilmiştir. Gül vd. (2017) tarafından yapılan bir çalışmada üniversite öğrencilerinin öznel iyi oluşlarının benzer şekilde iyi düzeyde olduğu belirlenmiştir. Kan Sönmez (2023) tarafından akademisyenler üzerine yapılan bir çalışmada, bu çalışma ile benzer şekilde katılımcıların öznel iyi oluşları yüksek düzeyde bulunmuştur. Göker (2025) tarafından çalışmada ise akademisyenlerin öznel iyi oluş düzeylerinin orta düzeyde olduğu saptanmıştır. Öznel iyi oluş, bireyin yaşamından duyduğu memnuniyet ve olumlu duyguların sıklığı ile olumsuz duyguların azlığına dayalı bir kavramdır (Diener, 1984). Turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeylerinin yüksek olması, mesleğin sosyal etkileşim, kültürel anlam üretimi, çeşitlilik, doğa ile temas, özerklik ve başarı gibi unsurlarıyla açıklanabilir. Bu faktörler, literatürde öznel iyi oluşun temel belirleyicileri olarak tanımlanmaktadır (Diener, 1984; Seligman, 2012, 2018). Dolayısıyla rehberlik mesleğinin bireylerin yaşam doyumunu ve mutluluk düzeyini artıran çok boyutlu bir mesleki deneyim sunduğu ifade edilebilir. Ayrıca rehberlik mesleği yüksek eğitim gerektiren bir alan olduğundan, bireylerin bilişsel ve kültürel açıdan güçlenmesine katkı sağlamaktadır. Bu doğrultuda eğitim düzeyi, bireylerin daha nitelikli işlere erişimini kolaylaştırmakla birlikte ekonomik gelir düzeyini artırarak öznel iyi oluşu desteklemektedir (Shams & Kadow, 2021; Kan Sönmez, 2023; Çakmak, 2025).

Araştırmada ayrıca turist rehberlerinin çatışma yönetim yöntemlerinden olan hükmetme yönteminin ortalaması düşük düzeyde gerçekleşirken bütünleştirme, uzlaşma ve problem çözme yöntemleri yüksek düzeyde gerçekleşmiştir. Kaçınma ve uyma çatışma yönetme yöntemlerininse ortalamasının biraz üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Çatışma yönetim yöntemlerin hükmetme yöntemi en düşük ortalamaya sahip olurken, problem çözme becerileri yöntemi en yüksek ortalamaya sahip olmuştur. Bu bağlamda konu ilgili literatürde yapılan çalışmalarda benzer şekilde problem çözme yöntemlerinde en yüksek ortalama gerçekleşirken (Pelit, 2003; Mirzeoğlu, 2005; Eryeşil & Öztürk, 2015; Sönmez & Bozkurt, 2021) en düşük ortalama hükmetme (Akgün vd., 2009; Caber, vd., 2019; Çiftçi vd., 2021; Yılmaz & Tan, 2022) yönteminde gerçekleşmiştir. Erol Korkmaz (2021) tarafından yapılan çalışma sonucunda, benzer şekilde iş birliği ve uzlaşma gibi yapıcı stratejilerin daha fazla tercih edildiği ifade edilmiştir. Ak (2023) tarafından turist rehberleri üzerine yapılan çalışmada, rehberlerin en fazla tercih ettikleri çatışma yönetme stratejisi tümleştirme/bütünleştirme stratejisi olurken en az tercih ettikleri çatışma yönetme stratejisi hükmetme strateji olmuştur. Pelit vd. (2013) tarafından beş yıldızlı otel işletmelerine uygulanan bir çalışmada, yöneticilerin çalışanlarla aralarındaki çatışmaları yönetirken en sık kullandıkları yöntemlerin bu çalışma sonuçları ile paralel şekilde problem çözme ve uzlaşma yöntemi olduğu ortaya konulmuştur. Kayacı ve Özkök (2024) tarafından otel işletmeleri çalışanlarına üzerine yapılan çalışma sonucunda, çalışanların en çok bütünleştirme ve uzlaşma yöntemini kullandıkları belirlenmiştir. Sonuç olarak yapılan bu çalışma sonucunda, turist rehberlerinin çatışma yöntemlerinden problem çözme, uzlaşma ve bütünleştirme yöntemlerini daha fazla tercih ettikleri görülmüştür. Bu durum, rehberlerin çatışma çözümünde iş birliği, karşılıklı anlayış ve ortak çözüm üretmeye büyük önem verdiklerini göstermektedir. Bu bağlamda turist rehberlerinin çatışmaları/sorunları bir tehdit unsuru görmekten öte gelişim ve anlaşma fırsatı olarak değerlendirdikleri ifade edilebilir. İş birliği yapma, anlayışı geliştirme ve ekip

üyeleri arasında güven oluşturma gibi stratejiler ise çalışan performansını önemli ölçüde artırsa da özellikle uzlaşmacı çatışma stratejileri her zaman olumlu sonuçlar doğurmayabilir. Buna göre uzlaşma haksızlık olarak algılanırsa veya tarafların ihtiyaçları/istekleri tam olarak karşılanmazsa stres yaşanabilir. Ayrıca, taraflar gösterilen esneklik nedeniyle değer gördüklerini veya karşılanmayan ihtiyaçlar nedeniyle hayal kırıklığına uğradıklarını hissedebilirler (Memon, 2024). Bununla birlikte araştırmada çatışma yöntemlerinden kaçınma ve uyma yönteminin ortalamanın biraz üzerinde gerçekleşmesi, rehberlerin zaman zaman çatışmalarda geri çekilme veya karşı tarafın görüşüne uyum sağlama eğiliminde oldukları, ancak bu yöntemlerin güçlü bir tercih olmadığı şeklinde yorumlanabilir. Öte taraftan karşı tarafın endişelerini tatmin etmeyen kaçınma yöntemi, çatışmaların yıkıcı etkisini artırmakla birlikte ilişkilerde gerginliğe yol açabilir. Dolayısıyla kaçınma yöntemi, karşı tarafın kaygılarının giderilmesinin, çatışmanın çözümünden elde edilecek yararlarından daha öncelikli görüldüğü durumlarda işlevsel bir yaklaşım olarak değerlendirilebilir (Rahim, 2002; Zhang, 2017). Bunlara ek olarak araştırmada hükmetme yönteminde en düşük ortalamanın gerçekleşmesi, turist rehberlerinin çatışma çözümünde otoriter, baskıcı ve tek taraflı yaklaşımları benimsemediklerini göstermektedir. Bu doğrultuda turist rehberlerinin çatışmaları otoriter bir biçimde çözmekten ziyade karşılıklı anlayış ve iş birliğini tercih ettikleri söylenebilir.

Araştırmada öznel iyi oluş ve çatışma yönetimi davranışları arasındaki ilişkiye yönelik gerçekleştirilen korelasyon analizi sonucunda, öznel iyi oluş düzeyi ile çatışmayı yönetme davranışlarından bütünleştirme yöntemi, kaçınma yöntemi, uyma yöntemi ve problem çözme yöntemi arasında pozitif yönde orta düzeyde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Bununla birlikte öznel iyi oluş ile çatışma yönetme davranışlarından olan uzlaşma yöntemi arasında pozitif yönde yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. Ayrıca araştırmada, öznel iyi oluş ile hükmetme yöntemi arasında anlamlı bir ilişkinin gerçekleşmediği ortaya konulmuştur. Bu bağlamda konu ile ilgili literatürde yapılan çalışmalarda benzer sonuçlara rastlamak mümkündür. Örneğin Wang, & Ou (2025) tarafından yapılan araştırma sonucunda, öznel iyi oluş ile çatışma durumları arasında anlamlı ilişkiler belirlenmiştir. Akdoğan ve Yalçın (2018) tarafından lise öğrencileri üzerine uygulaması yapılan çalışmada, öznel iyi oluş ölçeğinin alt boyutları ile çatışma çözme davranışlarını belirleme ölçeğinin alt boyutlarından olan saldırganlık arasında negatif yönde, problem çözme becerileri ile pozitif yönde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Erol Korkmaz (2022) tarafından bir devlet üniversitesinin idari ve akademik personellerin üzerinde uygulaması yapılan çalışmada, iş birliği kültürünün, işteki olumlu duygulanımı anlamlı şekilde yordadığı ve pasif-agresif çatışma kültürünün ise olumsuz duygulanımı artırdığı tespit edilmiştir. Arslan vd. (2010) tarafından yapılan araştırmada üniversite öğrencilerinin yaşam doyumu, öz saygı ve çatışma iletişimi arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Çalışma sonucunda, öznel iyi oluşun bilişsel boyutu olarak değerlendirilen yaşam doyumunun (Diener, 1984; Eid & Larsen, 2008) çatışma iletişimi ölçeğinin alt boyutlarından olan yüzleşme, duygusal ifade ve kendini açma boyutları ile pozitif yönde ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Esasında literatürdeki bu çalışmalar ve turist rehberleri üzerinde gerçekleştirilen bu çalışma sonuçları bütünsel anlamda değerlendirildiğinde, öznel iyi oluş ile çatışma ve çatışma yönetimi stilleri arasında çok yönlü dinamik bir etkileşimden söz edilebilir. Bu bağlamda çatışmalar öznel iyi oluşu olumsuz anlamda etkilerken (Guerra vd., 2005; De Dreu & Beersma, 2005; Spector & Bruk Lee, 2008; Kuriakose vd., 2019; Erol Korkmaz, 2021) kötüleşen ya da düşük olan öznel iyi oluş çatışmaların ortaya çıkmasına neden olabilir (Dijkstra vd., 2005). Öznel iyi oluş yüksek olan bireylerin ise yapılan bu çalışmada vurgulandığı üzere yapıcı, işbirlikçi ve çözüm odaklı çatışma yönetim stillerini tercih ettikleri ve bu söz konusu stillerinde öznel iyi oluşu güçlendirdiği (Erol Korkmaz, 2022; Memon, 2024; Yu vd., 2025) dolayısıyla bir anlamda bu değişkenler arasında çok yönlü döngüsel bir etkileşim olduğundan bahsedilebilir. Bu kapsamda çatışma, öznel iyi oluş ve çatışma yönetme stilleri arasındaki ilişkileri detaylı bir şekilde inceleyecek araştırmalar yapılmasının, söz konusu çok yönlü etkileşimlerin anlaşılması bakımından oldukça önemli olduğu değerlendirilmektedir.

Turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri ile çatışma yönetme yöntemleri arasındaki ilişkileri ortaya koyan bu araştırma sonuçlarına göre öznel iyi oluş ile en güçlü ilişki uzlaşma yönteminde

görülmektedir. Bu bulgu/sonuç, öznel iyi oluşu yüksek olan bireylerin çatışmalarda karşı tarafla orta noktada buluşmaya daha yatkın olduklarını göstermektedir. Bununla birlikte turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri arttıkça, bireylerin çatışmaları bütünleştirme ve problem çözme yöntemleriyle ele alma eğilimlerinin arttığı ifade edilebilir. Bu yöntemler, genellikle yapıcı bir şekilde sorunların ele alınmasını ve ilgili tüm tarafların endişelerinin teyit edilmesini içeren iş birliği sürecine (Memon, 2024) dayalı ve çözüm odaklıdır. Araştırmanın dikkat çekici sonuçlarından biri de turist rehberlerinin öznel iyi oluş ile kaçınma yöntemi arasında orta düzeyde anlamlı bir ilişki gerçekleşmesidir. Bireyler, kendine ve başkalarına karşı düşük ilgi tarzı, geri çekilme, sorumluluğu başkasına atma veya durumlardan kaçınma ile ilişkilendirilen kaçınma yöntemini (Rahim, 2002), dengeleri bozmamak ve iyi oluşlarını feda etmemek ya da korumak için tercih etmiş olabilirler (Memon, 2024). Dolayısıyla turist rehberleri, koruma refleksi ile çatışmaya girmek yerine kaçınma yöntemini seçtiklerinde, kısa vadede öznel iyi oluşlarını koruduklarını hissedebilirler. Ancak öznel iyi oluş ile kaçınma yöntemi arasındaki ilişkilerin güçlü düzeyde olmamasından yola çıkarak turist rehberlerinin, kaçınma yönteminin sorunları kalıcı olarak çözmediği için uzun vadede öznel iyi oluşu zedeleyebilme ihtimalinin farkında oldukları ifade edilebilir. Uyma yöntemi ise, bireyin kendi ihtiyaçlarını geri plana atarak karşı tarafın beklentilerine uyum sağlamasıdır (Rahim, 2000, 2002; Erol Korkmaz, 2021). Öznel iyi oluş ile uyma yönteminin orta düzeyde ilişkili olması, bu yöntemin bazı durumlarda ilişkileri sürdürmeye yardımcı olsa da bireyin uzun vadeli öznel iyi oluşunu güçlü şekilde desteklemediğini gösteriyor olabilir. Nitekim öznel iyi oluş ile çatışma yöntemi stillerinden olan uzlaşma, problem çözme ve bütünleştirme arasındaki ilişkiler uyma davranışına göre daha yüksektir. Bu durum rehberlerin grubun lideri, yönlendiricisi ve sorunlara çözüm üreten bireyler olarak görülmesinden diğer bir anlatımla statüsünden kaynaklanabilir. Dolayısıyla bu statü farkı, rehberlerin öznel iyi oluşunu uzlaşma, problem çözme ve bütünleştirme ile daha güçlü ilişkilendirmiş olabilir. Bu doğrultuda yapılan bir araştırmada, üst statüdeki bireylerin problem çözmeyi, alt statüdeki bireylerin ise kaçınma ve uymayı daha fazla tercih ettiklerine yönelik tespit edilen sonuçlar (Brewer vd., 2002), bu çalışmanın söz konusu çıkarımını destekler niteliktedir.

Araştırma bulguları, öznel iyi oluş düzeyi ile çatışma yönetiminde tercih edilen yöntemler arasında anlamlı ilişkiler bulunduğunu göstermektedir. Bu doğrultuda öznel iyi oluşu yüksek turist rehberlerinin, çatışmaları daha çok uzlaşma, problem çözme ve bütünleştirme gibi yapıcı yöntemlerle ele aldıkları görülmektedir. Bu durum, turizm sektöründe çalışan turist rehberlerinin öznel iyi oluşunun yalnızca bireysel mutlulukla sınırlı olmadığını, aynı zamanda iş ortamında çatışma yönetme stratejileri seçimlerini de şekillendirdiğini ortaya koymaktadır. Bununla birlikte konu ile ilgili literatürde çatışma yönetim stillerinin de öznel iyi oluşa etki edebileceği yönünde sonuçlara rastlanılmaktadır (Erol Korkmaz, 2022; Memon, 2024). Bu bağlamda çatışma yönetiminde kalıcı ve yapıcı sonuçlara ulaşabilmek için kurumların (Kültür Turizm Bakanlığı, TUREB, yerel yönetimler, turist rehberleri odaları, seyahat acenteleri ve tur operatörleri), öncelikli adımı, turist rehberlerinin öznel iyi oluşunu ve çatışmaları yönetme biçimlerini destekleyen sosyal ve kurumsal koşulları güçlendirmek olmalıdır. Çünkü öznel iyi oluş düzeyi yükseldikçe, rehberler daha yapıcı ve iş birliğine dayalı yöntemleri tercih etme eğiliminde olmakla birlikte kullanılan/benimsenen çatışma yöntemleri de rehberlerin iyi oluşunu güçlendirebilir. Bu nedenle güven ortamı, adil uygulamalar, açık iletişim kanalları ve sosyal destek mekanizmaları gibi çalışan refahını destekleyen kurumsal unsurlar, ilgili kurumlar tarafından bir bütün olarak değerlendirilip ele alınmalıdır. Böylelikle öznel iyi oluş ve çatışma yönetimi yöntemleri karşılıklı olarak birbirini besleyen, sürdürülebilir ve olumlu bir yapıya dönüştürülebilir.

Araştırma sonuçları neticesinde dikkat çeken bir bulgu da her ne kadar güçlü bir düzeyde gerçekleşirse de turist rehberlerinin öznel iyi oluşları ile kaçınma yöntemi arasında orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişkinin olmasıdır. Gereksiz çatışmalardan uzak durmak için kısa vadede çözüm sunan kaçınma yöntemi, sürekli kullanıldığında sorunların ertelenmesine ve alta yatan sebeplerinin görülmemesine yol açabilmektedir. Dolayısıyla tüm çalışanların ve özellikle turist rehberlerinin karşılaştıkları çatışma durumlarına uygun olabilecek yöntemleri seçecek bilgiye, beceriye ve

tecrübeye sahip olmasının sağlanması hususunda ilgililer tarafından gerekli önlemlerin hayata geçirilmesi elzemdir. Bu bağlamda üniversitelerin turizm fakülteleri tarafından öğrencilere uygulamalı çatışma yönetme eğitimlerinin verilmesi ve hatta müfredata çatışma yönetimi dersinin eklenmesi, potansiyel turizm sektöründe çalışacak öğrencilerin iş hayatına başladığında karşılaşacağı çatışmaları yönetebilme beceresi kazanması açısından katkı sağlayabilir. Bununla birlikte, turizm fakülteleri akademisyenleri, turizm rehberliği bölümü öğrencileri, turist rehberleri, seyahat acenteleri, kamu kurumları ve ilgili meslek odaları katılımıyla turizm sektörü ve turist rehberliği özelinde çatışma yönetimi ana ya da alt temalı düzenlenebilecek kongreler, çalıştaylar ve sempozyumlarla sektörde çatışma yönetimi ile ilgili karşılaşılan sorunların çözümüne yönelik ortak bir bilgi ve deneyim paylaşım platformu oluşturabilir. Bu tür etkinlikler, rehberlerin çatışma yönetimi becerilerini geliştirmesinin yanı sıra, paydaşlar arasında iş birliğini güçlendirerek profesyonel standartların yükselmesine katkı sağlayabilir. Öte taraftan turizm sektöründe yer alan işletmeler ve yöneticileri, çalışanların öznel iyi oluşunu artıracak iş ortamı düzenlemeleriyle hizmet kalitesini yükselterek çatışma yönetiminde yapıcı yöntemlerin daha fazla tercih edilmesini sağlayabilir.

Turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri ile çatışma yönetim yöntemleri arasındaki ilişkileri ortaya koyan bu araştırma, ANRO'ya bağlı eylemli turist rehberleri ile sınırlı tutulmuştur. Bu bağlamda söz konusu değişkenlerin ilişkilendirildiği araştırmalar farklı bölgelerdeki turist rehberlerine yapılacağı gibi turizm sektöründe yer alan işletmelere (otel işletmeleri, yiyecek içecek işletmeleri, seyahat acenteleri, rekreasyon işletmeleri vb.) yönelik de yapılabilir. Bununla birlikte öznel iyi oluş ve çatışma yönetim stilleri ile ilişkilendirilecek farklı konular (örgütsel dışlanma, örgütsel sinizm, örgütsel iklim, örgütsel kültür, işten ayrılma niyeti vb.) nicel/nitel yöntem ve karma yöntem kullanılarak ele alınabilir. Öte yandan gerçekleştirilen bu araştırmanın önemli çıkarımlarından biri de öznel iyi oluş, çatışma ve çatışma yönetim yöntemleri arasında çok yönlü döngüsel bir etkileşimin olabileceğidir. Bu konuların kapsamlı ve ileri düzeyde yürütülecek araştırmalarla test edilmesi, söz konusu ilişkilerin/etkilerin daha iyi anlaşılmasına katkı sağlayacaktır. Nitekim turist rehberlerinin öznel iyi oluş düzeyleri ile çatışma yönetimi arasındaki ilişkilerin incelendiği bu araştırmanın ilgili taraflara (ilgili kurumlar ve yöneticileri, üniversitelerin turizm fakültesi akademisyenleri, turist rehberleri, turist/turizm rehberliği öğrencileri, araştırmacılar, vd.) ve konu ile ilgili literatüre önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir. Özellikle bu araştırmada sunulan sonuçların, turizm sektörünün paydaşlarına potansiyel katkılar sağlamanın yanı sıra, sektörün önemli aktörlerinden biri olan turist rehberlerinin mesleklerini sürdürülebilir kılmalarına yönelik mesleki pratiklerinde öznel iyi oluşu ve çatışma yönetimini destekleyici yöntemler geliştirmelerine yardımcı olacağı değerlendirilmektedir.

Kaynakça

- Ak, S. (2023). *Turist rehberlerinde çatışma yönetimi ve duygusal zekâ ilişkisinde algılanan stresin rolü* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Akdoğan, B., & Yalçın, S. B. (2018). Lise öğrencilerinin psikolojik dayanıklılık ve çatışma çözme davranışlarının öznel iyi oluşlarını yordaması. *Mehmet Akif Ersoy University Journal of Education Faculty*, (46), 174-197. <https://doi.org/10.21764/maeuefd.370587>
- Akgün, N., Yıldız, K., & Çelik, D. (2009). Ortaöğretim okulu yöneticilerinin öğretmenlerle aralarındaki çatışmaları yönetme yöntemleri. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(1), 89-101.
- Altan, Y. (2010). Örgütsel çatışma ve etkileri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 27, 1-7.
- Arslan, C., Hamarta, E., & Uslu, M. (2010). The relationship between conflict communication, self-esteem and life satisfaction in university students. *Educational Research and Reviews*, 5(1), 31-34.

- Barbuto, J. E., Phipps, K. A., & Xu, Y. (2010). Testing relationships between personality, conflict styles and effectiveness. *International Journal of Conflict Management*, 21(4), 434–447. <https://doi.org/10.1108/10444061011079967>
- Basım, H. N., Çetin, F., & Tabak, A. (2009). Beş faktör kişilik özelliklerinin kişilerarası çatışma çözüme yaklaşımlarıyla ilişkisi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 24(63), 20-37.
- Başoğul, C., & Özgür, G. (2016). Role of emotional intelligence in conflict management strategies of nurses. *Asian Nursing Research*, 10(3), 228-233. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2016.07.002>
- Binboğa Aydın, D. (2019). *Duygusal Emek ve Öznel İyi Oluş İlişkisi: Kuşadası'nda Görev Yapan Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Bradburn, N. M. (1969). *The structure of psychological well-being*. Chicago, IL: Aldine Publishing. <https://doi.org/10.1037/t10756-000>
- Brewer, N., Mitchell, P., & Weber, N. (2002). Gender role, organization status, and conflict management styles. *International Journal of Conflict Management*, 13(1), 78–94. <https://doi.org/10.1108/eb022868>
- Caber, M., Ünal, C., Cengizci Dursun A., & Güven, A. (2019). Conflict management styles of professional tour guides: A cluster analysis. *Tourism Management Perspectives*, 30, 89-97. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.02.004>
- Chen, C. C., Petrick, J. F., & Shahvali, M. (2016). Tourism experiences as a stress reliever: Examining the effects of tourism recovery experiences on life satisfaction. *Journal of Travel Research*, 55(2), 150-160. <https://doi.org/10.1177/0047287514546223>
- Chen, X. H., Zhao, K., Liu, X., & Dash Wu, D. (2012). Improving employees' job satisfaction and innovation performance using conflict management. *International Journal of Conflict Management*, 23(2), 151-172. <https://doi.org/10.1108/10444061211218276>
- Choi, Y., & Ha, J. (2018). Job satisfaction and work productivity: The role of conflict-management culture. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 46(7), 1101–1110. <https://doi.org/10.2224/sbp.6940>
- Cronin, M. A., & Bezrukova, K. (2006). Conflict, learning, and frustration: A dynamic model of conflict over time. *In IACM 2006 Meetings Paper*, 1-19. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.915946>
- Çakmak, İ. (2025). Türkiye’de algılanan gelir ve eğitim düzeyinin öznel iyi oluş üzerindeki etkisi: Yaşam kalitesi ve medeni durumun rolü. *Gazi İktisat ve İşletme Dergisi*, 11(3), 347-362. <https://doi.org/10.30855/gjeb.2025.11.3.010>
- Çiftçi, G. E., Gürer, A., & Uçan, F. (2021). Çalışanların duygusal zekâ düzeyinin çatışma yönetimine etkisi: Bir alan araştırması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 35(2), 721-747. <https://doi.org/10.16951/atauniiibd.878360>
- De Dreu, C. K. W., & Beersma, B. (2005). Conflict in organizations: Beyond effectiveness and performance. *European Journal Of Work and Organizational Psychology*, 14(2), 105-117. <https://doi.org/10.1080/13594320444000227>
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542–575. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.95.3.542>
- Diener, E. (1994). Assessing subjective well-being: Progress and opportunities. *Social Indicators Research*, 31(2), 103–157. <https://doi.org/10.1007/BF01207052>
- Diener, E., & Ryan, K. (2009). Subjective well-being: A general overview. *South African Journal of Psychology*, 39(4), 391-406. <https://doi.org/10.1177/008124630903900402>

- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71–75. https://doi.org/10.1207/s15327752jpa4901_13
- Diener, E., Lucas, R. E., & Oishi, S. (2018). Advances and open questions in the science of subjective well-being. *Collabra: Psychology*, 4(1), 1-78. <https://doi.org/10.1525/collabra.115>
- Dijkstra, M. T. M., van Dierendonck, D., & Evers, A. (2005). Responding to conflict at work and individual well-being: The mediating role of flight behaviour and feelings of helplessness. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14(2), 119-135. <https://doi.org/10.1080/13594320444000254>
- Dolnicar, S., Yanamandram, V. K., & Cliff, K. (2012). The contribution of vacations to quality of life. *Annals of Tourism Research*, 39(1), 59-83. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2011.04.015>
- Eid, M., Randy, J., & Larsen., (2008). *Science of subjective well-being*. The Guilford Press.
- Erol Korkmaz, H. T. (2021). Örgütsel çatışma: Neye baktığımız mı, nereden baktığımız mı önemli?. *Nesne-Psikoloji Dergisi*, 9(21), 495-510. 10.7816/nesne-09-21-02
- Erol Korkmaz, H. T. (2022). Örgütsel çatışma kültürünün çalışan öznel iyi oluşu üzerindeki etkisi. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(1), 54-62. <https://doi.org/10.33537/sobild.2022.13.1.5>
- Eryeşil, K., & Öztürk, M. (2015). Çatışma yönetiminde kullanılan stratejilerin çalışanların işten ayrılma niyetlerine etkisi: Selçuklu Belediyesi örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 18(1), 137-154.
- Gilbert, D., & Abdullah, J. (2004). Holidaytaking and the sense of well-being. *Annals of tourism research*, 31(1), 103-121. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2003.06.001>
- Göker, G. (2025). Öznel iyi oluş ve rekreasyonel fayda algısı: Akademisyenler üzerine bir inceleme. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 14(3), 1683-1706. <https://doi.org/10.15869/itobiad.1654939>
- Guerra, J. M., Martínez, I., Munduate, L., & Medina, F. J. (2005). A contingency perspective on the study of the consequences of conflict types: The role of organizational culture. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14(2), 157–176. <https://doi.org/10.1080/13594320444000245>
- Gül, H., Ünlü, Y., & Pekel, A. (2017). Üniversite öğrencilerinin öznel iyi oluş ile empatik eğilim düzeyleri arasındaki ilişki. *Journal Of Social and Humanities Sciences Research*, 4(15), 1861-1865. <https://doi.org/10.26450/jshsr.270>
- Gürsoy, Ö. B. (2025). Kırsal iyi olma hali kavramı ve ölçümünün Türkiye kırsalı bağlamında değerlendirilmesi. *Politik Ekonomik Kuram*, 9(2), 491-508. <https://doi.org/10.30586/pek.1584142>
- Helliwell, J., & Barrington-Leigh, C. (2010). Viewpoint: Measuring and understanding subjective well-being. *Canadian Journal of Economics*, 43, 729-753. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5982.2010.01592.x>
- Heung, V. C. (2008). Effects of tour leaders service quality on agency's reputation and customers' word-of-mouth. *Journal of Vacation Marketing*, 14(4), 305-315. <https://doi.org/10.1177/1356766708094752>
- Hills, P., & Argyle, M. (2002). The Oxford Happiness Questionnaire: A compact scale for the measurement of psychological well-being. *Personality and Individual Differences*, 33(7), 1073–1082. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(01\)00213-6](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(01)00213-6)
- Hussein, A. F. F., & Al-Mamary, Y. H. S. (2019). Conflicts: Their types, and their negative and

positive effects on organizations. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(8), 10-13.

- Kahya, C. (2018). Sessizliği bozmak: Örgütsel çatışma yönetiminin rolü (Türkiye örneği). *Journal Of International Social Research*, 11(60), 953-964. <https://doi.org/10.17719/jisr.2018.2847>
- Kan Sönmez, N. (2023). The relationship between participation to recreational activities and the subjective well-being: An application on academicians. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 25(1), 235-259. <https://doi.org/10.26468/trakyasobed.1170317>
- Karip, E. (2003). *Çatışma yönetimi* (3.Baskı). Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Kavaklı, Ö. (2018). İntörn hemşirelik öğrencilerinin proaktif kişilik özelliği ile çatışma çözme yaklaşımı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma*, 15(1), 9-15. 10.5222/HEAD.2018.009
- Kaya, H. (2021). *Örgütsel çatışma ve örgütsel sessizlik ilişkisi: Kuşadası örneği* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Kayacı, A., & Özkoç, A.G. (2024). Çalışanların örgütsel çatışmaları çözme yöntemlerinin sinik davranışlara etkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma, *Verimlilik Dergisi*, 59(1), 235-252. <https://doi.org/10.51551/verimlilik.1485726>
- Khan, M. L., Langove, N., Shah, F. A., & Javid, M. U. (2015). The modes of conflicts and managerial leadership styles of managers. *Global Business & Management Research: An International Journal*, 7(2), 44-52.
- Koçak, Z. K. (2018). *Yöneticilerin çatışma yönetimi stilleri ile çalışanların iş verimliliği arasındaki ilişki ve bir araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Aksaray Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aksaray.
- Koçel, T. (1998). *İşletme yöneticiliği* (6. Baskı). İstanbul: Beta Yayınları.
- Koçel, T. (2015). *İşletme yöneticiliği* (16. Baskı). İstanbul: Beta Yayınları.
- Konstantopoulou, C., & Varelas, S., & Liargovas, P. (2024). Well-Being and tourism: A systematic literature review. *Economies*, 12(10), 1-18. <https://doi.org/10.3390/economies12100281>
- Korkmaz, M., & Çağlı, M. (2019). Eğitim yöneticilerinin liderlik tarzları ile çatışma yönetim stratejileri arasındaki ilişkinin incelenmesi, *TURAN: Stratejik Araştırmalar Merkezi*, 11(4), 77-90. 10.15189/1308-8041
- Kuriakose, V., S. S., Jose, H., M.R, A., & Jose, S. (2019). Process conflict and employee well-being: An application of activity reduces conflict associated strain (ARCAS) model. *International Journal of Conflict Management*, 30(4), 462-489. <https://doi.org/10.1108/IJCMA-12-2018-0142>
- Kuyumcu, B. (2011). Üniversite öğrencilerinin duygusal farkındalık duyguları ifade etme benlik kurgusu ve öznel iyi oluş durumları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Uluslararası Sosyal Bilimler Eğitimi Dergisi*, 1(2), 104-113.
- Larson, J. S. (1993). The measurement of social well-being. *Social Indicators Research*, 28(3), 285-296. <https://doi.org/10.1007/BF01079022>
- Limbare, S. (2012). Leadership styles & conflict management styles of executives. *Indian Journal of Industrial Relations*, 48(1) 172-180.
- Mackenzie, S. H., & Raymond, E. (2020). A conceptual model of adventure tour guide well-being. *Annals of Tourism Research*, 84,102977. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102977>
- McCabe, S., & Johnson, S. (2013). The happiness factor in tourism: Subjective well-being and social

- tourism. *Annals of Tourism Research*, 41, 42-65. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2012.12.001>
- Medvedev, O. N., & Landhuis, C. E. (2018). Exploring constructs of well-being, happiness and quality of life. *PeerJ*, 6, 1-16. <https://doi.org/10.7717/peerj.4903>
- Memon, F. A. (2024). Conflict management strategies. A qualitative inquiry on employee performance and well-being. *International Journal of Business and Management Sciences*, 5(3), 78-97.
- Mirzeoğlu, N. (2005). Örgütsel çatışma ve yönetimi: Spor eğitimi veren yükseköğretim kurumlarında bir uygulama. *Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 3(2), 51-56. https://doi.org/10.1501/Sporm_0000000046
- Morrison, J. (2008). The relationship between emotional intelligence competencies and preferred conflict-handling styles. *Journal of Nursing Management*, 16(8), 974-983. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2008.00876.x>
- Mukazhanova, A. (2023). Örgütsel çatışma türleri ve çatışmanın örgüt açısından olumlu ve olumsuz etkileri. *Karaelmas Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(2), 160-166.
- Myers, D. G., & Diener, E. (1995). Who is happy?. *Psychological Science*, 6(1), 10-19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.1995.tb00298.x>
- Nalbantoğlu, C. B. (2020). Türk--İsveç iş kültüründe liderlik tarzlarının çatışma çözüm yönetimi üzerine etkisi. *Turkish Studies-Economics, Finance, Politics*, 15(1), 333-353. <https://doi.org/10.29228/TurkishStudies.40297>
- Özalp İ. (1989). Örgütlerde çatışma. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1), 81-114.
- Özcan, Ş. (2021). *Çatışma yönetimi*. Ankara: İksad Yayınevi
- Özçakal, S., & Demirhan, G. (2023). Eğitim kurumlarında çatışma yönetimi, örgütsel sessizlik ve örgütsel vatandaşlık davranışı, *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 58(3), 2361-2377. <https://doi.org/10.15659/3.sektor-sosyal-ekonomi.23.09.2228>
- Özdamar, K. (2001). *SPSS ile biyoistatistik* (4.Baskı). Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özdemir, M. (2019). Örgütlerde çatışma ve çatışma yönetimi. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 1187-1204.
- Özkalp, E., & Kirel, Ç. (2021). *Örgütsel davranış*. (9. Baskı). Bursa: Ekin Basım Yayın.
- Özsoy, A., & Çokal, Z. (2021). Kültürel miras eğitimi açısından turizm rehberliği bölümlerine yönelik müfredat incelemesi. *Turist Rehberliği Dergisi*, 4(2), 106-118. <https://doi.org/10.34090/tured.1030121>
- Pelit, E. (2003). *Otel işletmeleri yöneticilerinin astlarıyla aralarındaki çatışmaları yönetme yöntemleri* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Pelit, E., Kılıç, İ., & Keleş, Y. (2013). Otel işletmeleri yöneticilerinin kişilik özellikleri ile çatışma yönetme yöntemleri arasındaki ilişki. *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 3-19.
- Pyke, S., Hartwell, H., Blake, A., & Hemingway, A. (2016). Exploring well-being as a tourism product resource. *Tourism Management*, 55, 94-105. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.02.004>
- Rahim, M. A. (1983). Measure of styles of handling interpersonal conflict. *Academy of Management Journal*, 26, 368-376. <https://doi.org/10.2307/255985>

- Rahim, M. A. (2002). Toward a theory of managing organizational conflict. *The International Journal of Conflict Management*, 13(3) 206–235. <https://doi.org/10.1108/eb022874>
- Rahim, M. A., & Bonoma, T.V. (1979). Managing organizational conflict: A model for diagnosis and intervention. *Psychological Reports*, 44, 1323-1344. <https://doi.org/10.2466/pr0.1979.44.3c.1323>
- Rahim, M. A., & Magner, N. R. (1995). Confirmatory factor analysis of the styles of handling interpersonal conflict: First-order factor model and its invariance across groups. *Journal of Applied Psychology*, 80(1), 122-132. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.80.1.122>
- Rahim, M. A., Magner, N. R., & Shapiro, D. L. (2000). Do justice perceptions influence styles of handling conflict with supervisors?: What justice perceptions, precisely?. *International Journal of Conflict Management*, 11(1), 9–31. <https://doi.org/10.1108/eb022833>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behaviour* (15th ed.). USA: Pearson Education.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual Review of Psychology*, 52, 141–166. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.141>
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069–1081. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.57.6.1069>
- Ryff, C., Keyes, C., & Hughes, D. (2003). Status inequalities, perceived discrimination, and eudaimonic well-being: Do the challenges of minority life hone purpose and growth? *Journal of Health and Social Behavior*, 44(3), 275–291. <https://doi.org/10.2307/1519779>
- Saeed, T., Almas, S., Anis-ul-Haq, M., & Niazi, G. S. K. (2014). Leadership styles: Relationship with conflict management styles. *International Journal of Conflict Management*, 25(3), 214-225. <https://doi.org/10.1108/IJCMA-12-2012-0091>
- Seligman, M. E. P. (2012). *Flourish: A visionary new understanding of happiness and wellbeing* (2. Baskı). Random House
- Seligman, M. (2018). PERMA and the building blocks of well-being. *The Journal of Positive Psychology*, 13(4), 333–335. <https://doi.org/10.1080/17439760.2018.1437466>
- Shams, K., & Kadow, A. (2021). Leisure-time and subjective well-being among park visitors in urban Pakistan: The mediating role of health satisfaction. *SN Social Sciences*, 1(149), 1-20. <https://doi.org/10.1007/s43545-021-00168-9>
- Sivuk, D., & Seyhan, F. (2021), Örgütsel çatışma, örgütsel stres, iş yaşam kalitesi, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Sağlık çalışanlarının verimliliği üzerine bir araştırma, *Verimlilik Dergisi*, (4), 185-201. <https://doi.org/10.51551/verimlilik.748957>
- Slabbert, A. D. (2004). Conflict Management Styles in Traditional Organisations. *The Social Science Journal*. 41(1), (83–92). <https://doi.org/10.1016/j.soscij.2003.10.007>
- Smith, M., & Diekmann, A. (2017). Tourism and wellbeing. *Annals of Tourism Research*, 66, 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2017.05.006>
- Sönmez, F., & Bozkurt, S. (2021). Çatışma yönetim tarzları ve iş tatmini ilişkisi: Pilot bir çalışma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 14(82), 74-84.
- Spector, P. E., & Bruk-Lee, V. (2008). Conflict, health and well-being. C. K. W. De Dreu & M. J. Gelfand (Eds.), *The psychology of conflict and conflict management in organizations* in (pp. 267-288) New York: Taylor ve Francis Group/Lawrence Erlbaum Associates
- Şafakoğulları, Ş. (2023). Eğitim örgütlerinde çatışma ve çatışma yönetimi, *Uluslararası Sosyal*

Bilimler Dergisi, 7(28), 247-269. <https://doi.org/10.52096/usbd.7.29.15>

- Tanrıverdi, H., Akova, O., & Çifçi, İ. (2018). Açılış-otellerinde dönüşümcü, etkileyici, tam serbesti tanıyan liderlik tarzlarının ve çatışma yönetim stillerinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 18(30), 114-123.
- Thakore, D. (2013). Conflict and conflict management. *IOSR Journal of Business and Management*, 8(6), 7-16. <https://doi.org/10.9790/487X-0860716>
- Tsaur, S. H., & Lin, W. R. (2014). Hassles of tour leaders. *Tourism Management*, 45, 28-38. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.03.017>
- Turist Rehberleri Birliği (TUREB). (2026). *Rehber istatistikleri*. Erişim tarihi: 11 Ocak 2026, <https://www.tureb.org.tr/RehberIstatistik>
- Ural, A., & Kılıç, İ. (2018). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi* (5. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ünlü, S., Özcihan, T., Özbaş, Z., & Bakıner, A. (2014), Örgütsel çatışma çözüm yöntemleriyle duygusal zeka arasındaki ilişki: Bir tasarım mühendisliği örneği, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31, 251-263.
- Wang, J., & Ou, M. (2025). The impact of conflict situations on subjective well-being and the moderating role of thought suppression. *Journal of Sociology and Ethnology*, 7(2). 95-100. <https://doi.org/10.23977/jsoc.2025.070214>
- Waterman, A. S. (1993). Two conceptions of happiness: Contrasts of personal expressiveness (eudaimonia) and hedonic enjoyment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64(4), 678-691. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.64.4.678>
- Wong, J. Y., & Lee, W. H. (2012). Leadership through service: An exploratory study of the leadership styles of tour leaders. *Tourism Management*, 33(5), 1112-1121. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.11.022>
- Wu, Y., Bidin, S., & Johari, S. (2025). Evolution and trends in tourism conflict studies (2004-2024): A bibliometrics review. *Multidisciplinary Reviews*, 8(4), 1-16. <https://doi.org/10.31893/multirev.2025120>
- Yağcıoğlu, A. (1997). *Örgütsel çatışma yönetimi ölçeğinin Türkçeye uyarlanması ve geçerlik-güvenirlilik çalışması* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Yakar, T. (2024). *Turist rehberlerinde rekreasyonel faaliyetlerin ve öznel iyi oluşun hizmet performansına etkisi üzerine bir araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon
- Yan, W., & Hongzhong, X. (2020). Stakeholder contradictions and win-win strategies for tourism along the ancient tea horse road in the South of Yunnan Based on game analysis. *Journal of Resources and Ecology*, 11(5), 531-538. <https://doi.org/10.5814/j.issn.1674-764x.2020.05.011>
- Yang, J., Ryan, C., & Zhang, L. (2013). Social conflict in communities impacted by tourism. *Tourism Management*, 35(4), 82-93. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.06.002>
- Yılmaz, E., & Tan, Z. (2022). Algılanan çatışma çözüm stratejileri ile örgütsel bağlılık ilişkisi: İdari personel üzerinde bir uygulama. *Ekonomi İşletme Siyaset ve Uluslararası İlişkiler Dergisi*, 8(1), 140-158.
- Yılmaz, Ö., & Özmen, Ö. N. (2020). Örgütsel çatışma yönetimi ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisini incelemeye yönelik bir araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(1), 571-582. <https://doi.org/10.20491/isarder.2020.863>

- Yin, C. Y., & Poon, P. (2016). The impact of other group members on tourists' travel experiences: A study of domestic package tours in China. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(3), 640-658. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2014-0340>
- Yu, C. S., Sardesai, R. M., Lu, J., & Zhao, J. H. (2006). Relationship of emotional intelligence with conflict management styles: An empirical study in China. *International Journal of Management and Enterprise Development*, 3(1-2), 19-29. <https://doi.org/10.1504/IJMED.2006.008240>
- Yu, S., Li, X., Hu, Z., Zhu, J., & Qiu, Y. (2025). Can conflict foster well-being? Exploring the boundary effects of management style. *Authorea Preprints*. <https://doi.org/10.31124/advance.175343042.23296508/v1>
- Yurcu, G., & Atay, H. (2015). Çalışanların öznel iyi oluşunu etkileyen demografik faktörlerin incelenmesi: Antalya ılı konaklama işletmeleri örneği. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(2), 17-34.
- Yurcu, G., & Kocakula, Ö. (2015). Konaklama işletmelerinde çalışan yalnızlığının öznel iyi oluş üzerine etkisi. *Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(1), 30-41. <https://doi.org/10.30803/adusobed.188839>
- Zhang, Y., Wei, X., & Zhou, W. (2017). An asymmetric cross-cultural perspective on the mediating role of conflict management styles in expatriation. *International Journal of Conflict Management*, 28(5), 592-616. <https://doi.org/10.1108/IJCMA-06-2016-005>

Çıkar Çatışması Beyanı: Makale yazarları aralarında herhangi bir çıkar çatışması olmadığını beyan etmektedirler.

Etik Kurul İzni: Çalışma kapsamında Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'nun 19.02.2025 tarihli ve 2025/70 sayılı toplantısında izin alınmıştır.

Katkı Oranı Beyanı: 1. Yazar %35, 2. Yazar %35, 3. Yazar %30

Extended Summary

The Relationship Between Tourist Guides' Subjective Well-Being Levels and Conflict Management Methods

Osman PELİT

Independent Researcher, Department of Tourism Management

Selcan KEREMOĞLU

Afyon Kocatepe University, Institute of Social Sciences, Department of Tourism Guidance

Elbeyi PELİT

Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Guidance

The tourism sector, due to its nature based on human interaction, can involve intense communication processes and, as a natural consequence of these processes, various conflict situations. In this context, conflict in tourism is defined as a social phenomenon that arises between parties due to competing interests, differing opinions, emotional opposition, or behavioral conflict among multiple stakeholders in tourism activities (Yang et al., 2013; Yan & Hongzhong, 2020; Wu et al., 2025). This conflict phenomenon can manifest concretely in the situations encountered by tourist guides, one of the leading actors in the tourism sector, in their professional lives (Wong & Lee, 2012; Tsaur & Lin, 2014; Caber et al., 2019). Tourist guides, who are in intensive contact with tourists as representatives or cultural ambassadors of countries (Özsoy & Çokal, 2021), are not only actors who guide visitors' experiences and ensure the continuity of cultural transmission in tourism practice, but also professionals who undertake important roles in managing conflicts that arise among tourism stakeholders. At this point, tourism activities that nurture and enhance individuals' subjective well-being (McCabe & Johnson, 2013; Chen et al., 2016; Pyke et al., 2016; Konstantopoulou et al., 2024), whose implementation relies on the important roles of tourist guides, make the subjective well-being levels of these guides highly significant in terms of managing and resolving conflicts. Tourist guides, who are expected to make every effort to resolve the problems/conflicts they encounter (Yin & Poon, 2016), having high subjective well-being levels can facilitate the preference of the most appropriate conflict management behaviors and the effective resolution of conflicts. Therefore, the subjective well-being levels of guides can be considered one of the important aspects of the constructive and solution-oriented approaches they exhibit in conflict management in terms of the sustainability of the tour experience. In this research, conducted within this scope, the aim is to reveal the relationships between the subjective well-being levels of tourist guides and their conflict management methods. The research is significant in that it not only assists tourist guides in developing effective methods for conflict management, but also contributes to enhancing tourist satisfaction and improving service quality. Furthermore, it is believed that the research findings will contribute to improving the content of guide training programs, raising professional standards, and establishing more sustainable human resource policies in the sector. Therefore, this research can be said to have significant potential to contribute to the professional development processes of tourist guides, the service quality and competitiveness of tourism businesses, as well as to theoretical discussions and relevant literature in the field.

The study population consists of active tourist guides registered with the Ankara Tourist Guides Chamber (ANRO). In this context, the survey used as a data collection technique in the research was administered to a total of 265 active tourist guides registered with the ANRO. Descriptive statistics (percentage frequency distribution, arithmetic mean, standard deviation), correlation, and regression analysis were used to analyze the data obtained in the study. The results of the study revealed that the subjective well-being levels of tourist guides were above average (high). Moreover, problem solving, which is one of the conflict management methods, had the highest average, while the dominating

method had the lowest average. As a result of the correlation analysis conducted in the study, positive moderately significant relationships were found between the level of subjective well-being and the integrating method, avoiding method, obliging method and problem-solving method, which are among the conflict management methods. Furthermore, a highly significant positive relationship was found between subjective well-being and the compromising method, which is one of the conflict management methods. In addition, it was found that there was no significant relationship between subjective well-being and the dominating method.

Research findings indicate significant relationships between subjective well-being and preferred conflict management methods. Accordingly, tourist guides with high subjective well-being tend to handle conflicts more constructively, using methods such as compromise, problem-solving, and integration. This suggests that the subjective well-being of tourist guides working in the tourism sector is not limited to individual happiness but also shapes their choice of conflict management strategies in the work environment. Furthermore, the literature on this topic indicates that conflict management styles can also influence subjective well-being (Erol Korkmaz, 2022; Memon, 2024). In this context, to achieve lasting and constructive results in conflict management, institutions (Ministry of Culture and Tourism, TUREB, local governments, tourist guide chambers, travel agencies, and tour operators) should prioritize strengthening the social and institutional conditions that support the subjective well-being and conflict management styles of tourist guides. Because as the level of subjective well-being increases, guides tend to prefer more constructive and collaborative methods, and the conflict management methods used/adopted can also strengthen the well-being of the guides. Therefore, organizational elements that support employee well-being, such as a climate of trust, fair practices, open communication channels, and social support mechanisms, should be evaluated and addressed holistically by the relevant institutions. In this way, subjective well-being and conflict management methods can be transformed into a mutually reinforcing, sustainable, and positive structure.

One notable finding from the research results is that, although not strong, there is a moderately positive correlation between the subjective well-being of tourist guides and their avoiding methods. Avoiding method, which offers short-term solutions to avoid unnecessary conflicts, can lead to the postponement of problems and the failure to address underlying causes if used consistently. Therefore, it is essential that relevant authorities take the necessary measures to ensure that all employees, and especially tourist guides, possess the knowledge, skills, and experience to choose appropriate methods for conflict situations they encounter. In this context, providing practical conflict management training to students in tourism faculties of universities, and even adding conflict management courses to the curriculum, could contribute to students who may work in the tourism sector gaining the skills to manage conflicts they will face when they begin their careers. In addition, tourism faculties, with the participation of academics, students of tourism guiding departments, tour guides, travel agencies, public institutions, and relevant professional chambers, can create a common knowledge and experience-sharing platform for solving problems encountered in the sector regarding conflict management by organizing congresses, workshops, and symposiums with the main or sub-theme of conflict management specifically for the tourism sector and tour guiding. Such events can contribute to improving the conflict management skills of guides, as well as strengthening cooperation among stakeholders and raising professional standards. On the other hand, businesses and managers in the tourism sector can improve service quality by creating work environment arrangements that increase the subjective well-being of employees, thus encouraging the use of constructive methods in conflict management.

This research, which reveals the relationships between the subjective well-being levels and conflict management methods of tourist guides, was limited to active tourist guides affiliated with ANRO. In this context, research relating these variables can be conducted on tourist guides in different regions, as well as on businesses in the tourism sector (hotel businesses, food and beverage businesses, travel agencies, recreation businesses, etc.). Furthermore, different issues related to subjective well-being

and conflict management styles (organizational exclusion, organizational cynicism, organizational climate, organizational culture, intention to leave, etc.) can be addressed using quantitative/qualitative and mixed methods approaches. On the other hand, one of the important conclusions of this research is that there may be a multifaceted cyclical interaction between subjective well-being, conflict, and conflict management methods. Testing these issues with comprehensive and advanced research will contribute to a better understanding of these relationships/effects. Consequently, this research, which examines the relationships between the subjective well-being levels of tourist guides and conflict management, is expected to make significant contributions to relevant parties (relevant institutions and their managers, academics from tourism faculties of universities, tourist guides, tourist/tourism guiding students, researchers, etc.) and the relevant literature. In particular, it is assessed that the results presented in this research will not only provide potential contributions to the stakeholders of the tourism sector, but will also help tourist guides, a key player in the sector, develop methods to support their subjective well-being and conflict management in their professional practices, thereby ensuring the sustainability of their profession.