

## Kişilik Tiplerinin Çatışmayı Yönetme Yöntemlerine Etkisi

### *The Impact of Personality Traits on Conflict Management Methods*

**Muharrem TUNA**

Gazi Üniversitesi  
Turizm Fakültesi  
06830 Gölbaşı, Ankara, Türkiye  
[muharrem@gazi.edu.tr](mailto:muharrem@gazi.edu.tr)

**Fatih TÜRKMEN**

Karabük Üniversitesi  
Safranbolu Turizm Fakültesi  
78600 Safranbolu, Karabük, Türkiye  
[fatihurkmen@karabuk.edu.tr](mailto:fatihurkmen@karabuk.edu.tr)

#### Özet

Örgütlerdeki çatışmaların oluşmasında bireylerin sahip olduğu kişilik özelliklerinin etkili olduğu ve bu açıdan çatışmaların çözümlenmesinde yöneticilere önemli görevler düştüğü bilinmektedir. Bu kapsamda, turizm işletmelerinde yönetici konumundaki bireylerin kişilik özelliklerine göre çatışmaları yönetmede hangi yöntemleri kullandıklarını belirlemek bu araştırmanın temel konusunu oluşturmaktadır. Bu sebeple Türkiye'nin yedi bölgesi esas alınarak çeşitli illerde bulunan turizm sektöründe faaliyet gösteren A grubu seyahat acentesi ve üç, dört, beş yıldızlı otel işletmesi yöneticilerine anket uygulanmıştır. 1098 işletme yöneticisinin görüşlerinin değerlendirildiği bu çalışmada kullanılan ölçeklerin genel geçerlik ve güvenilirliğine ilişkin gerekli analizler de yapılmış olup, “korelasyon” ve “regresyon” analizlerinden faydalanılarak baskın, kinci ve soğuk kişilik tipine sahip olan yöneticilerin çatışmayı yönetme yöntemlerinden daha çok hükmetme yöntemini, içe dönük ve kullanılmaya yatkın kişilik tipindeki yöneticilerin daha çok kaçınma yöntemini, fedakâr ve dışa dönük kişilik tipindeki yöneticilerin ise daha çok uzlaşma yöntemini tercih ettikleri tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Kişilik, Kişilik Tipleri, Turizm İşletmesi Yöneticileri

#### Abstract

*It is widely accepted that the personality traits influence the occurrence of conflicts and that the managers have important responsibilities to deal with these conflicts. The subject of this work is to find the relationship between the personal traits of the managers and the conflict management methods that they use. Within this context, a survey was conducted on A group travel agencies and three, four and five star hotels operating in the seven regions of Turkey. Reliability and validity of the scale used to measure the opinions of the 1098 managers has been analyzed and correlation and regression analysis have been conducted. The findings suggest that the managers with dominant, revengeful and cold personal traits employ the management method of domination, that the introvert managers and the managers that can be exploited use the avoidance method and that the altruistic and the extrovert managers employ the accomodation method of conflict management.*

**Key Words:** Personality, Personality Traits, Tourism Managers