



Taxonomy and Prioritization of Conflicts in Tourism Destinations Using a Combined Meta-Synthesis and FDAHP

Mitra Yarahmadi 

PhD. Student of Geography Department, Faculty of letters and Humanities, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran

Hamdollah Sojasi Qeidari* 

Associate Professor, Department of Geography, Faculty of letters and Humanities, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran

Hamid Shayan 

Professor, Department of Geography, Faculty of letters and Humanities, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran

Siamak Seyfi 

Assistant Professor of Tourism Geographies, Faculty of Science, Geography Research Unit, University of Oulu, Oulu, Finland

Abstract

Tourism is a complex system involving multiple stakeholders. When these stakeholders have different perceptions and goals regarding tourism development, conflicts can arise among them in various areas.

* Corresponding Author: ssojasi@um.ac.ir

How to Cite: yarahmadi, M., sojasi qedari, H., Shayan, H. and seyfi, S. (2025). Taxonomy and Prioritization of Conflicts in Tourism Development for Destinations Using a Combined Meta-Synthesis and Fuzzy Delphi Approach. *Tourism Management Studies*, 19(68), 1 - 48. doi: [10.22054/tms.2024.80806.2955](https://doi.org/10.22054/tms.2024.80806.2955)

To achieve sustainable tourism advantages for destinations and tourist satisfaction, we must identify the conflicts between stakeholders, their causes, and the underlying reasons. This study focuses on examining the issue of conflicts among tourism stakeholders using a combined methodological approach, meta-synthesis, and a multi-criteria decision-making model to comprehensively identify existing conflicts, identify the causes of conflicts in tourist destinations, explain the types of conflicts, and prioritize conflicts. By analyzing 37 existing studies, 30 conflict parameters were identified using the meta-synthesis method, and based on the opinions of 15 tourism experts, prioritization was performed using the fuzzy Delphi method. The results show that parameters such as hindering the development of tourist activities due to environmental regulations, unfair distribution of tourism benefits, and disagreement in allocating incentives and financial rewards to stakeholders are the most important areas of conflict among tourism stakeholders, with conflicting interests and violation of the rights and interests of others being the most important causes.

Keywords: Conflict, Tourism Conflict, Tourism Stakeholders, Tourism Development, Tourist Destinations.

Extended Abstract

1. Introduction

Tourism involves a complex system with various stakeholders, each having different perceptions, goals, and interests. This diversity of perspectives and interests leads to multiple conflicts among the stakeholders of tourism destinations. While numerous studies have explored tourism's positive and negative effects, only a few have directly focused on conflicts in tourism destinations. Moreover, conflicts examined in tourism literature typically revolve around conflicting interests, values, and goals supported by different stakeholders, often lacking a comprehensive approach to the elements

shaping the conflict. They tend to focus on existing conflicts among one group of stakeholders and overlook conflicts among others. Therefore, given the significance of identifying and resolving existing conflicts to achieve sustainable tourism development, this study aims to identify the various conflicts among tourism stakeholders and prioritize them. This study focuses on the conflicts in tourism development identified in the scientific literature and which experts consider more crucial.

2. Literature Review

Conflict in the context of tourism refers to situations where individuals or groups perceive incompatibilities or contradictions in their own and others' requests or goals (Tsaour et al., 2018). It is a natural part of the tourism ecosystem (Yotsumoto, 2019 & Wang) and involves dynamic and complex interactions among various stakeholders (McKercher et al., 2005). This situation arises when two or more parties recognize differences or incapacity in achieving their requests and take action to change this situation (Kruczek et al., 2022). Therefore, tourism conflict is a two-way street, resulting from interactions and conflicting behavior, mainly affecting stakeholders' cognitive, emotional, and behavioral dimensions (Tsaour et al., 2018). These conflicts not only lead to a standstill in tourism activities but also cause damage to environmental resources, economic losses, and stagnation in residents' livelihoods. They also create divisions and social insecurities due to conflicting interests, ultimately hindering the achievement of sustainable development goals (Yang et al., 2013; Wang, 2021; Lee, 2022). Therefore, identifying and addressing these conflicts is crucial for achieving sustainable tourism development goals.

3. Methodology

This research delves into past studies to amalgamate and synthesize them to provide a comprehensive overview of the existing conflicts

among tourism stakeholders. Therefore, this study is oriented towards developmental and practical purposes and employs a mixed methods approach. In order to achieve this, a qualitative method, systematic meta-synthesis, and a quantitative hierarchical fuzzy Delphi analysis have been utilized. The research process comprises two stages: firstly, elucidating the existing theoretical background. In this section, the study investigates the theoretical literature. It defines the concepts, theories, and perspectives related to tourism stakeholders and conflicts in tourism using the meta-synthesis method and the seven-stage model pattern of Barso and Sundilowski (2007). As a result, 37 published studies from 2004 to 2023 focusing on the conflicts among tourism stakeholders have been identified, forming the basis and sample for the research. The content and text of these articles have been analyzed using MAXQDA software, leading to the identification of 30 interpretive codes. In the next stage, the conflicting parameters extracted from the initial analysis were evaluated by 15 tourism experts using purposive and snowball sampling methods to ensure comprehensive coverage. The fuzzy Delphi technique was then used to rank these parameters.

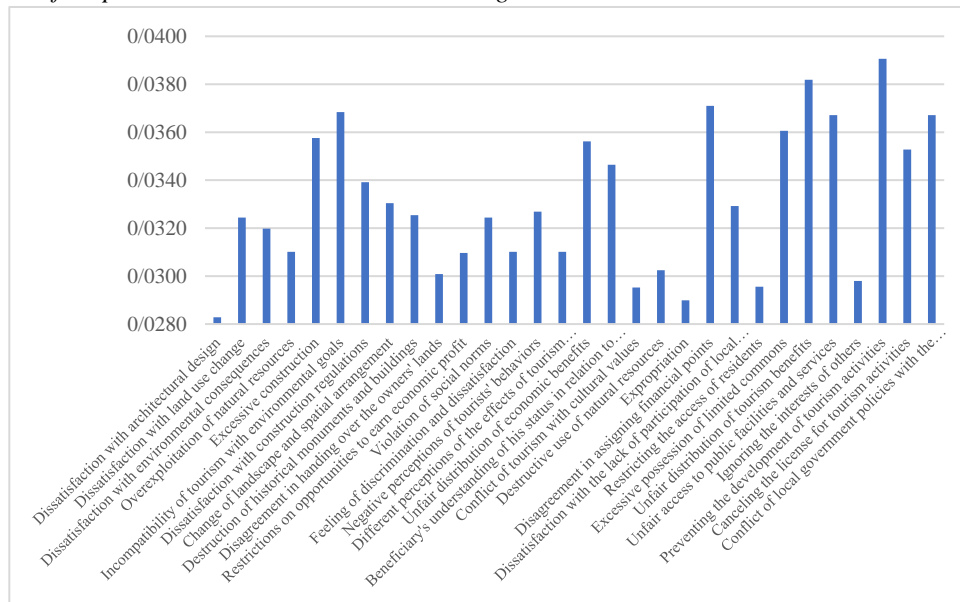
Additionally, Kruskal's measure of sampling adequacy was employed to assess the validity of the research methodology. Various evidence and theories from different sources have been gathered, and the extracted codes from the articles have been thoroughly reviewed and analyzed to ensure their relevance to the topic and coverage of all conflict dimensions. The text of the studies was coded, and its reliability was evaluated using the Holsti coefficient, which stands at a desirable 0.87 in this research.

4. Results

The findings of the studies indicate a growing focus on the conflict in tourism since 2015. However, most of the research on conflicts among tourism stakeholders, comprising 24.32% of all conducted research, pertains to 2022. Additionally, the analysis of selected articles has

identified 30 interpretive codes that encompass the existing conflicts among tourism stakeholders (see Figure 1). According to experts using the fuzzy Delphi method, the key issues and areas of conflict among stakeholders in the tourism industry include hindering tourism development due to environmental regulations (0.0391), unfair distribution of benefits like job opportunities and income (0.0382), and disagreements over incentives and financial rewards allocation (0.0371). The main reasons for these conflicts stem from competition over conflicting, scarce, and shared interests, primarily environmental and economic, as well as inequality in resource access and distribution, leading to the violation of others' rights and interests.

Figure 1
Conflict parameters in tourism and their weight



Source: research findings.

5. Discussion

Our theoretical standpoint posits the host and destination community as a social system involving various stakeholders such as tourism developers, local managers, governmental and non-governmental

organizations, members of the local community, and tourists. Each stakeholder holds different values, beliefs, goals, interests, and power. Alongside the negative impacts of tourism and structural factors, these differences give rise to conflicts, disagreements, and hindrances to achieving community-based tourism. When stakeholders emotionally engage with these causes, various conflicts emerge, including social-cultural, economic, environmental-physical, and managerial-governance conflicts, falling under categories such as fundamental, emotional, conflicting interests, and conflicting retaliatory.

6. Conclusion

The current literature shows that conflicts in tourist destinations arise primarily from disagreements and discrepancies between environmental, physical, economic, cultural, social, and managerial factors. Additionally, the adoption of the five styles of conflict management patterns (competition, cooperation, compromise, avoidance, and adaptation), with a focus on the cooperative approach, specifically negotiation regarding mutual interests through the intervention of a mediator, emerges as the most suitable strategy for resolving these conflicts in tourism.

Authors' Contribution

All authors approved the manuscript's content and agreed on all aspects of the work.

Conflict of Interest





The authors declared no conflict of interest.

Acknowledgments

The authors thank all individuals for their valuable advice, scientific guidance, and participation in this article.



گونه‌شناسی و اولویت‌بندی تعارض در مقاصد گردشگری با رویکرد ترکیبی متاستنز و FDAHP

- میترا یاراحمدی  دانشجوی دکتری گروه جغرافیا، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران
- حمدالله سجاسی قیداری*  دانشیار گروه جغرافیا، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران
- حمید شایان  استاد گروه جغرافیا، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران
- سیامک سیفی  استادیار جغرافیای گردشگری، گروه تحقیقات جغرافیایی، دانشگاه اولو، اولو، فنلاند

چکیده

گردشگری یک سیستم پیچیده است که شامل ذی‌نفعان متعدد می‌گردد. لذا هنگامی که گروه‌های ذی‌نفع در مورد توسعه گردشگری، ادراکات و اهداف متفاوتی را دنبال نمایند، ممکن است بین ذی‌نفعان، تعارض با زمینه‌های گوناگون ایجاد شود. برای دستیابی به مزیت‌های گردشگری پایدار برای مقاصد و رضایت گردشگران، نیازمند شناسایی تعارض‌های میان ذی‌نفعان، علل و زمینه‌های بروز آن هستیم. لذا به منظور شناسایی جامع تعارض‌های موجود میان ذی‌نفعان گردشگری، شناسایی نظری علل بروز تعارض در مقاصد گردشگری، تبیین انواع تعارض‌ها و اولویت‌بندی تعارض‌ها، این مطالعه به بررسی مسئله تعارض در گردشگری میان ذی‌نفعان با بهره‌گیری از رویکرد روش‌شناسی ترکیبی، متاستنز و تحلیل سلسله‌مراتبی دلفی فازی پرداخته است. به این منظور با بهره‌گیری از روش متاستنز بر اساس تحلیل یافته‌های ۳۷ مطالعه موجود، ۳۰ پارامتر تعارض شناسایی و بر اساس نظر ۱۵ نفر از متخصصان گردشگری با بهره‌گیری از روش تحلیل سلسله‌مراتبی دلفی فازی، اولویت‌بندی شده است. نتایج نشان می‌دهد پارمترهای ممانعت از توسعه فعالیت‌های گردشگری ناشی از وضع مقررات زیست‌محیطی، توزیع ناعادلانه مزایای گردشگری و اختلاف نظر در اختصاص مشوق‌ها و امتیازات مالی به ذی‌نفعان، مهم‌ترین زمینه‌های تعارض ذی‌نفعان گردشگری است که مهم‌ترین علل بروز آن، تضاد منافع و نقض حقوق و منافع سایرین می‌باشد.

کلیدواژه‌ها: تعارض در گردشگری، ذی‌نفعان، توسعه، مقصدهای گردشگری.

– مقاله حاضر برگرفته از رساله دکتری رشته جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه فردوسی مشهد است.

* نویسنده مسئول: ssojasi@um.ac.ir

مقدمه

با توجه به اینکه گردشگری دارای یک سیستم پیچیده است (Tsaour et al., 2018)، لذا ذی‌نفعان متعددی (گردشگران، ساکنان محلی، کارآفرینان گردشگری، سازمان‌ها و نهادهای دولتی و خصوصی) را شامل می‌شود (Imran et al., 2014; Hardy & Pearson, 2018). اغلب گروه‌های ذی‌نفع در مورد توسعه گردشگری و نتایج آن، ادراکات و اهداف متفاوتی دارند (Kruczek et al., 2022)، منافع آن متفاوت است (Almeida et al., 2017)، کارکردهای متنوعی برای خود و مقصد گردشگری متصورند (Almeida et al., 2018). لذا تفاوت منافع اغلب ممکن است زمینه بروز تعارض‌های متعدد میان ذی‌نفعان مقاصد گردشگری، از جمله بین جوامع محلی و شرکت‌های گردشگری و گردشگران (Wang, 2021)، بین جوامع محلی و دولت (Djurkin & Soldić Frleta, 2021) و یا بین شرکت‌های گردشگری و دولت (KC. Birendra et al., 2021) را به وجود آورد. وجود این گونه از تعارض‌ها در مقاصد گردشگری نه تنها سبب رکود فعالیت‌های گردشگری، بلکه منجر به آسیب رسیدن به منابع زیست‌محیطی ناشی از گردشگری، ضررهای اقتصادی و رکود معیشت ساکنان محلی، ایجاد تفرق و ناامنی‌های اجتماعی ناشی از تضاد منافع و به‌طور کلی مانع دستیابی به اهداف توسعه پایدار می‌گردد (Wang, 2021; Lee, 2022).

اگرچه مطالعات بسیاری در مورد اثرات مثبت و منفی گردشگری صورت گرفته است، اما تنها تعداد معدودی از پژوهش‌ها به‌طور مستقیم بر تعارض در مقصدهای گردشگری تمرکز نموده‌اند (Wang & Yotsumoto, 2019). زیرا تعارض به افراد یا گروه‌هایی اشاره دارد که ناسازگاری یا تناقض در خواسته‌ها یا اهداف را بین خود و افراد یا گروه‌های دیگر درک می‌کنند. تعارض گردشگری دوجانبه بوده و ناشی از تعاملات است؛ در واقع، رفتار تعارض‌آمیز عمدتاً در ابعاد شناختی، عاطفی و رفتاری ذی‌نفعان منعکس می‌شود (Tsaour et al., 2018). همچنین، تعارض‌های بررسی شده در ادبیات گردشگری معمولاً حول محور منافع، ارزش‌ها و اهداف متضاد مورد حمایت ذی‌نفعان مختلف می‌چرخند و معمولاً ماهیت اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی دارند (Kreiner et al., 2015)، اما اکثر آن‌ها فاقد رویکرد جامع به عناصر شکل‌دهنده تعارض می‌باشند و اغلب تعارض‌های

موجود را میان یک گروه از ذی‌نفعان مورد بررسی قرار می‌دهند و نسبت به تعارض‌های موجود میان سایر ذی‌نفعان بی‌توجه می‌باشند؛ مانند: تعارض معیشتی میان ساکنان محلی یا جامعه میزبان (Jamal et al., 2022)، تضاد برنامه‌ریزی کاربری اراضی و دیدگاه‌های توسعه گردشگری میان توسعه‌دهندگان گردشگری و ساکنان محلی (Almeida et al., 2018)، تعارض توسعه گردشگری میان ساکنان و گردشگران (Tsaour et al., 2018)، تضاد اجتماعی- فرهنگی ساکنان و گردشگران (Yang et al., 2013) و لذا با توجه به ایجاد تعارض‌های بسیار در مقاصد گردشگری (Wang, 2021; Wang & Yotsumoto, 2019; Curcija et al., 2019)، وجود پرونده‌های قضایی بسیار در زمینه دعاوی مالکیت زمین، تغییر کاربری‌های غیرمجاز (Kolahi et al., 2021)، درگیری‌های شکل‌گرفته میان گردشگران و ساکنان محلی (Tsaour et al., 2018; Yang et al., 2013)، نارضایتی از تبعات زیست‌محیطی ناشی از ساخت‌وسازها (Wang & Yotsumoto, 2019) و عدم انطباق طرح‌های توسعه گردشگری با اعتقادات دینی- فرهنگی (Kim et al., 2023) و ادامه یافتن این تعارض‌ها در طول سال‌ها، آثار جدی این تعارض‌ها در مقصدها و نیز نداشتن درک جامع از این پدیده (Wang & Yotsumoto, 2019)، شناسایی تعارض‌های موجود و راهبرد حل این تعارض‌ها به‌منظور دستیابی به توسعه پایدار گردشگری مقاصد، مفید خواهد بود. بر این اساس، مطالعه حاضر با هدف شناسایی انواع تعارض‌ها در بین ذی‌نفعان گردشگری و اولویت‌بندی تعارض‌ها طراحی شده است. لذا سؤال کلیدی این مطالعه متمرکز بر این مسئله است که بر اساس ادبیات علمی، انواع تعارض‌ها در مقاصد گردشگری جهان کدام‌اند؟ و از دیدگاه خبرگان ایرانی کدام یک از اهمیت بالاتری برخوردار می‌باشد؟

چارچوب نظری پژوهش

تعارض در گردشگری

برای اولین بار کارل مارکس^۱ یک بررسی اولیه از نظریه تعارض ارائه و تعارض اجتماعی را نتیجه تعامل هدفمند بین دو یا چند طرف در یک محیط رقابتی، تعریف نمود (Omer

1. Karl Marx

(Jabeen, 2016 &). سپس نظریه پردازان مختلف از جمله پارسونز^۱، دهرندورف^۲ و کورز^۳، نظریات وی را مورد نقد قرار داده و آن را تکمیل نموده‌اند. در کارکردگرایی ساختاری پارسونی، تعارض اجتماعی عمدتاً بر اساس این فرض که جامعه ذاتاً پایدار، یکپارچه و کارکردی است، لذا تعارض به‌عنوان یک بیماری، غیرطبیعی، مخل‌کننده و ناکارآمد تلقی می‌شود (Wang & Yotsumoto, 2019 به نقل از Parsons, 1949). بنابراین، تعارض فرایند تعقیب منافع و اهداف ناسازگار توسط گروه‌های مختلف، تعریف می‌شود که بخشی ذاتی و اجتناب‌ناپذیر از وجود انسان است و نمی‌تواند از زندگی اجتماعی حذف شود (Wang & Yotsumoto, 2019).

منشأ بروز تعارض‌ها ممکن است عوامل مختلفی از قبیل عوامل ساختاری، ارزش‌ها، هدف‌ها و... باشد؛ بر این اساس، برخی از پژوهشگران تعارض‌ها را بر اساس شرایط اولیه که منجر به بروز آن می‌شود، به انواع مختلفی طبقه‌بندی می‌نمایند (جدول ۱). مطالعه تعارض در عرصه گردشگری در دو دهه اخیر بسیار مورد توجه قرار گرفته است (Marques et al., 2022).

کالینز کرینر و همکاران (۲۰۱۵) و وانگ و یوتسوموتو (۲۰۱۹)، خاطر نشان می‌کنند که بیشترین تعارض در عرصه‌های گردشگری از نظریه تعارض اجتماعی و از فلسفه و جامعه‌شناسی سرچشمه گرفته است (Kreiner et al., 2015; Wang & Yotsumoto, 2019). ادبیات مرتبط با گردشگری نشان می‌دهد برخی از نویسندگان با اتکا به نظریه فوق و نیز تأکید بر مشکلات و نتایج منفی مرتبط با توسعه گردشگری، اظهار داشته‌اند که تعارض ماهیتی خصمانه دارد (Wang & Yotsumoto, 2019; Loperena, 2017; Marques et al., 2022)، چرا که بسیاری از جوامع مقصد گردشگری با چالش‌هایی مانند توزیع ناعادلانه مزایا (Wang, 2021)، رهبری و مدیریت ضعیف (Curcija et al., 2019)، بروز تفاوت‌های اجتماعی فرهنگی (Yang et al., 2013)، تضاد در دیدگاه‌های توسعه میان ذی‌نفعان (Almeida et al., 2018) و تضاد در منافع عمومی و احساس نارضایتی (Lee, 2022; Curcija, 2016)، مواجه شده‌اند؛ این چالش‌ها اغلب

1. Parsons, 1949
2. Dahrendorf, 1958
3. Coser, 1998

علل تعارض میان ذی‌نفعان گردشگری هستند (Curcija et al., 2019) که در نهایت منافع ذی‌نفعان، پتانسیل توسعه گردشگری و تحقق توسعه پایدار را در جامعه محدود می‌کند (Wang, 2021; Curcija et al., 2019). لذا بر اساس نظریه فوق، این گروه از نویسندگان تعارض در گردشگری را وضعیتی اجتماعی با نتایج مخرب (Curcija et al., 2019) ناشی از عدم توافق و تعادل قدرت بین ذی‌نفعان گردشگری (Yotsumoto, 2019) و Wang & 2019)، نقض حقوق و منافع اولیه ذی‌نفعان و رفتار ناعادلانه (Wang, 2021) و ارزش‌های مختلف (Almeida et al., 2017) تعریف نموده و هر گونه تعارضی را مضر می‌داند و بر اجتناب و یا مدیریت آن از طریق اصلاح علل بروز تعارض، تأکید می‌ورزد.

رویکرد دیگر به نظریه تعارض اجتماعی، رویکردی است که توسط دهرندورف و کورز ارائه شده است. این رویکرد به تعارض اجتماعی بیان می‌دارد که در کنار آثار مخرب و غیرکارکردی تعارض، تنش‌های اجتماعی و تعارض‌ها می‌توانند بخش ضروری و مثبت همه روابط اجتماعی و لازمه تغییرات اجتماعی باشند؛ چرا که تعارض اغلب با همکاری، اتحاد و تشکیل اتحادها همراه است، اما در مطالعات گردشگری رابطه بین تعارض و پیدایش همکاری، وحدت و اتحاد به‌ندرت مورد بحث قرار گرفته است (Yang et al., 2013). تنها برخی از نویسندگان موقعیت‌های تعارض در گردشگری را به‌عنوان نه مثبت و نه منفی، بلکه به شیوه‌ای سازنده یا مخرب و به‌عنوان فرصتی برای تغییر و رشد سازنده معرفی می‌کنند (Curcija et al., 2019; Yang et al., 2013). لذا این گروه معتقدند که تعارض همیشه مخرب نیست؛ زیرا تعارض سازنده می‌تواند از طریق فراهم آوردن زمینه تعامل ذی‌نفعان با یکدیگر منجر به افزایش درک و همکاری بین ذی‌نفعان و حل مشکلات با استفاده از بحث و گفت‌وگو شود و در نهایت، توسعه مثبت گردشگری در جوامع میزبان را تضمین کند (Lalicic, 2018). لذا شناسایی تعارض‌های موجود و علت‌های بروز آن‌ها و نیز مدیریت صحیح آن، تا حدی باعث پیشرفت اجتماعی نیز می‌شود (Yuxi & Linsheng, 2020).

بر این اساس، به‌طور کلی می‌توان بیان نمود که تعارض در گردشگری بخش طبیعی از سیستم حیات مقاصد است (Wang & Yotsumoto, 2019) و فرایندی پویا و پیچیده از

تعاملات میان ذی‌نفعان متعدد در وضعیتی است که در آن دو (یا چند) طرف وابسته به یکدیگر تفاوت‌های «ناسازگار» یا ناتوانی در دستیابی به خواسته‌های خود را درک می‌کنند و برای تغییر این وضعیت اقدام می‌نمایند (Kruczek et al., 2022). این تعارض‌ها ممکن است هم کاربردی و هم ناکارآمد باشد (Wang & Yotsumoto, 2019) و به تفاوت و تضاد در منابع، نیازها یا ارزش‌ها (Kruczek et al., 2022) میان ذی‌نفعان مختلف گردشگری که دارای منافع، ارزش‌ها و اهداف ناسازگار هستند (KC. Birendra et al., 2021) مربوط باشد. لذا اگر قرار است یک نظام اجتماعی (مقاصد گردشگری) از تعارض بهره‌مند شود، باید آثار منفی تعارض را کاهش داد و آثار مثبت را تقویت کرد (Yang et al., 2013).

جدول ۱. انواع تعارض بر اساس دیدگاه صاحب‌نظران

تعارض	شرایط اولیه بروز
تعارض بنیادین	عدم سازگاری میان اولویت‌ها، افکار، اهداف و چگونگی دستیابی به هدف و حل مسئله.
تعارض احساسی - عاطفی	این تعارض هنگامی رخ می‌دهد که طرفین درگیر درحالی که سعی می‌کنند با یکدیگر مشکل را حل کنند، دریابند که احساسات آن‌ها در مورد تمام یا بخشی از مسئله در تضاد است و باعث می‌شود افراد کمتر پذیرای عقاید دیگران باشند.
تعارض در منافع (مالی و غیرمالی)	ناسازگاری در فرایند تعامل بین ذی‌نفعان متعدد در فرایند دستیابی به منافع کمیاب است، این نوع تعارض هنگامی رخ می‌دهد که هر یک از طرفین که درک یکسانی از وضعیت دارد راه‌حل مختلف و گاه متضادی را در مورد مسئله مربوط به تخصیص منابع کمیاب بین یکدیگر و یا تصمیم به مشارکت در حل مسئله، ترجیح دهد.
تعارض در ارزش‌ها و هدف	اختلاف در نتایج، ارزش‌ها و ایدئولوژی‌های دو کنشگر اجتماعی.
تعارض واقعی و غیرواقعی	واقعی: تضادهایی که علتی منطقی (مانند وظایف، آرمان‌ها، ارزش‌ها، اهداف و...) دارد. غیرواقعی: به دلیل نیاز طرفین به کاهش تنش یا ابراز خصومت، نادانی یا اشتباه رخ می‌دهد.

ادامه جدول ۱.

تعارض	شرایط اولیه بروز
تعارض نهادی و غیرنهادی	نهادی: موقعیت‌هایی است که کنشگران از مقررات آشکار و واضح پیروی می‌کنند، رفتارهای قابل پیش‌بینی از خود نشان می‌دهند و روابط آن‌ها استمرار دارد.
تعارض تلافی‌جویانه	موقعیتی است که در آن طرفین تعارض احساس نیاز می‌کنند که تعارض را ادامه دهند تا بدین وسیله طرف مخالف را تنبیه و مجازات نمایند. به عبارت دیگر، هر یک از طرفین بخشی از منافع خود را با تحمیل هزینه‌ها به طرف دیگر به دست می‌آورند.
تعارض نابجا و جابجا شده	نسبت دادن علل نادرست (رفتارهای طرفین یا مباحث) به تعارض.
تعارض سطحی، پنهان و آشکار	تعارض سطحی خیلی ریشه‌دار نبوده و به علت عدم شناخت صحیح اهداف رخ می‌دهد. تعارض پنهان، عمیق‌تر و ممکن است قبل از آنکه آثارش آشکار شود، مورد بررسی قرار گیرد. تعارض آشکار، ریشه‌ای و عمیق و آثارش کاملاً ملموس می‌باشد. این تعارض می‌تواند نتیجه تعارض میان چند نسل گذشته باشد، لذا برای حل این تعارض باید به دلایل و تأثیرات آن در آینده پرداخت.
تعارض سازنده و ویرانگر	سازنده: منجر به تبیین و حل مسائل و مشکلات و ایجاد مشارکت میان افراد از طریق یادگیری بیشتر می‌شود. ویرانگر: مانع تحقق اهداف سازمانی و موجب تضعیف اعتماد به نفس، دوقطبی شدن افراد و کاهش همکاری، رفتارهای مضر و غیرمسئولانه می‌شود.
تعارض شخصی و متقابل	تعارض شخصی عموماً با ارزش‌ها مرتبط است، به خصوص هنگامی که انتظار می‌رود یک فرد نقشی را بازی کند که با ارزش‌ها و منافع شخصی او مغایرت دارد. حال آنکه تعارض متقابل شامل تعارض بین دو یا چند نفر می‌باشد.

(Vahtera et al., 2017; Sheean & Darren, 2022; Zhang, 2022; Montgomery & Weisman, 2021; Rayess et al., 2020; Rahim, 2001; Thompson, 1993; Walton, 1969)

فرایند شکل‌گیری تعارض در گردشگری

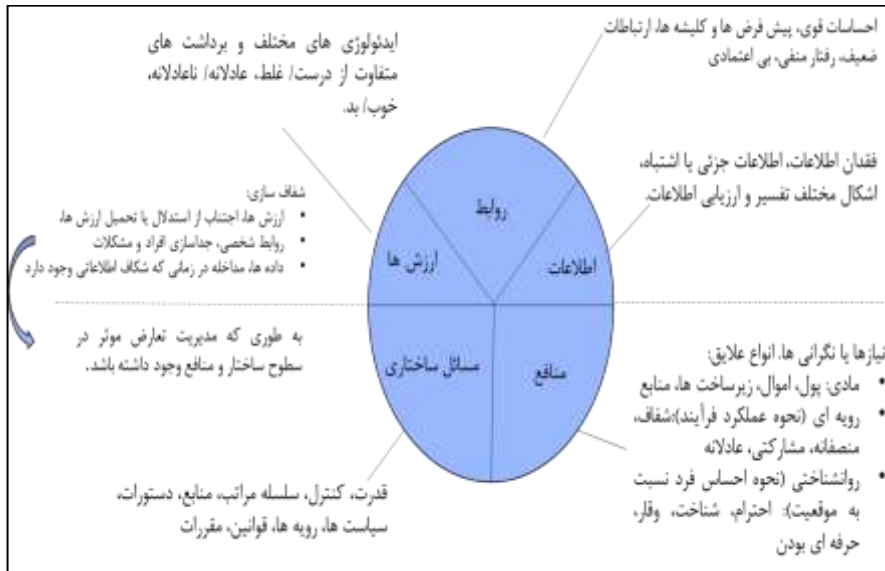
مروری بر دیدگاه‌های موجود به فرایند شکل‌گیری تعارض ارائه شده توسط صاحب‌نظران^۱ نشان می‌دهد، تعارض میان ذی‌نفعان گردشگری زمانی شکل می‌گیرد که شرایطی وجود داشته باشد که تعارض غیرکارکردی یا منفی را ایجاد می‌کند و ذی‌نفعان را از وجود اهداف و منافع متضاد آگاه می‌نماید. آنگاه رفتار تعارض‌آمیز آشکار می‌شود و با توجه به نحوه مدیریت و نتایج حاصل از آن تعارض می‌توان حل و یا زمینه شکل‌گیری تعارض‌های جدید فراهم گردد.

در رابطه با علل احتمالی بروز تعارض در توسعه گردشگری، رویکردهای متعددی وجود دارد. گروهی از محققان عوامل تأثیرگذار بر شکل‌گیری تعارض را به سه دسته شامل علل سیاسی، اقتصادی و اجتماعی- فرهنگی (ادراکات، ارزش‌ها، ایدئولوژی‌ها، انگیزه‌ها، باورها و... که از تجربیات فرد ناشی می‌شود) تقسیم می‌کنند (Unicef, 2016; Gómez, 2021).

رویکردی دیگر، علل شکل‌گیری این تعارض‌ها را ناشی از تضاد دیدگاه‌های مختلف در مورد حقایق و داده‌ها و تفاوت در سلیقه‌ها، تمایلات و مجموعه‌ای از ارزش‌ها می‌داند (Almeida et al., 2017). یکی از روش‌های تحلیلی برای شناسایی علل بالقوه تعارض، «دایره تعارض» است که توسط کریستوفر مور^۲ در دهه ۱۹۸۰ ارائه شده است و با توجه به مؤلفه‌های اصلی آن شامل ارزش‌ها و نگرش‌ها، منافع، روابط بین طرف‌های درگیر، دسترسی به اطلاعات و شرایط ساختاری، مور (۲۰۱۴) منابع این‌گونه تعارض‌ها را تفسیر و علل تعارض‌ها را در ۵ دسته به شرح شکل ۱ طبقه‌بندی کرده است (Moore, 2014).

1. Pondy, 1967; Deutsch, 1973; Blake et al., 1964; Coleman, 2006; Schermerhorn et al., 2006; Rahim, 2001
2. Christopher Moore, 1980

شکل ۱. دایره تعارض



منبع: Moore, 2014

پیش‌زمینه‌های تعارض هنگامی موجب تعارض می‌شوند که یک یا چند نفر از طرفین، وجود تعارض را ادراک کرده و به‌طور احساسی درگیر آن شود (Kruczek et al., 2022). در رابطه با ادراک ذی‌نفعان گردشگری نسبت به تعارض‌های موجود، با توجه به ارتباط تعارض در گردشگری، منافع و هزینه‌های درک‌شده و حمایت از توسعه گردشگری (Teng, 2019) از نظریه تبادل اجتماعی بهره گرفته شده است؛ وانگ و همکاران (۲۰۲۳)، نونکو (۲۰۱۶) و کریئر (۲۰۱۵) از نظریه تبادل اجتماعی برای توضیح ادراک ذی‌نفعان نسبت به توسعه گردشگری استفاده نموده‌اند (Wang et al., 2023; Nunkoo, 2016; Kreiner et al., 2015). این نظریه، فرض می‌کند که بازیگران روابط را به دلیل پاداش‌های مورد انتظار شروع و حفظ می‌کنند. این پاداش‌ها نه تنها مزایای مالی بلکه پاداش‌های اجتماعی مانند دوستی و رضایت عاطفی را نیز شامل می‌شود. لذا در یک تبادل اجتماعی، اقدامات طرف شروع‌کننده می‌تواند منفعی را به‌همراه داشته باشد یا به بروز تعارض منجر شود (Tran et al., 2022:184).

از منظر گردشگری، ادراک و نگرش ذی‌نفعان تحت تأثیر ارزیابی کلی آن‌ها از منافع و هزینه‌های واقعی و درک‌شده قرار می‌گیرد (Chen, 2018) که مزایای دریافت‌شده

منعکس کننده ادراک ذی نفعان از نتایج مثبت ناشی از توسعه گردشگری است و هزینه‌های درک شده به درک ذی نفعان از پیامدهای منفی ناشی از توسعه گردشگری اشاره دارد (Teng, 2019). لذا زمانی که ذی نفعان گردشگری ادراکات و اهداف متفاوتی دارند، اغلب به اعتراض یا امتناع از رشد بیشتر گردشگری منجر می‌شود (Kruczek et al., 2022) که به شکل تعارض در زمینه‌های مختلف میان ذی نفعان گردشگری آشکار می‌گردد (جدول ۲).

جدول ۲. زمینه‌ها و علل تعارض در مقاصد گردشگری

منابع	علل تعارض	زمینه
Tsaur et al., 2018; Malikhao, 2017; Gong et al., 2019; Wang & Yotsumoto, 2019; Kreiner et al., 2015; Haobin Ye et al., 2012; Abu Al Haija, 2011; Siu et al., 2013; Chien & Ritchie, 2018; Yang et al., 2013	تعارض میان ذی نفعان گردشگری به دلیل: نقض هنجارهای اجتماعی - فرهنگی محلی و انجام رفتارهای نامناسب (مانند صحبت با صدای بلند در مکان های عمومی، ریختن زیاده، سبک پوشش، ممنوعیت های غذایی و...)، بی احترامی یا تبعیض، سوء تفاهم های فرهنگی، ادراکات منفی از رفتار اجتماعی گردشگران، تفاوت های رفتاری، جمعیتی و ساختاری، تفاوت های ارزشی.	فرهنگی - اجتماعی
Wang, 2021; Kreiner et al., 2015; Abu Al Haija, 2011; Wang & Yotsumoto, 2019; Shen, 2022; Chaminuka et al., 2012; Yang et al., 2013; Marcel Dossou et al., 2023; Zhang & yang, 2023	توزیع ناعادلانه درآمد بلیط، اختصاص درآمد گردشگری به واسطه ها و سرمایه گذاران خصوصی و غیربومی، عدم تقسیم مزایای اقتصادی گردشگری، ضرر اقتصادی ناشی از محدود کردن دسترسی کشاورزان به زمین، محدودیت فروش زمین یا ساخت و ساز جدید توسط دولت، توزیع ناعادلانه فرصت های شغلی و درآمد میان ساکنان.	اقتصادی
Yuxi et al., 2022; Hjalager, 2020; Mao et al., 2014; Metilelu et al., 2022; Voyer et al., 2017; Hoefle, 2016; Xu et al., 2023; Chien & Ritchie, 2018; Siu et al., 2013; Tsaur et al., 2018; Bi & Yang, 2023; Wang, 2021; Stepanova, 2015; Yuxi & Linshenga, 2020; Cornet, 2015; Zhou et al., 2022; Kim et al., 2023;	الف) زیست محیطی: بهره برداری بیش از حد از منابع طبیعی در پارک های ملی و مناطق حفاظت شده، ساخت و سازهای بیش از حد در محیط طبیعی ناشی از گسترش خدمات گردشگری، تغییر در الزامات و الگوهای استفاده از زمین در مناطق توریستی و آسیب به محیط زیست و حیات وحش، حضور بیش از حد گردشگران در مناطق حفاظت شده و آلودگی های زیست محیطی ناشی از آن، برداشت بیش از حد از گونه های جانوری که باعث به خطر انداختن تنوع زیستی می شود، ساخت بیش از حد راه در محیط طبیعی و جنگل زدایی در پارک ملی که اثر پایداری را نفی می کند.	محیطی - کالبدی

ادامه جدول ۲.

منابع	علل تعارض	زمینه
Long Ma et al., 2022; Wang & Yotsumoto, 2019; Zhang et al., 2015; Peng, 2021; Wang et al., 2022	<p>ب) منابع: اشغال امکانات ملموس یا فضاهای تفریحی در مقاصد گردشگری توسط گردشگران و در نتیجه محدودیت دسترسی ساکنان محلی، ترافیک و شلوغی، تغییر چیدمان فضایی مقصد، تغییر معیشت کشاورزان و زندگی روزمره ساکنان بومی، محرومیت فضایی، تعارض بر سر زمین، به دلیل سلب مالکیت زمین و تخریب خانه، به دلیل نیاز به توسعه گردشگری، تضاد بر سر کاربری زمین.</p> <p>ج) میراث و هویت محلی: وضع مقررات سختگیرانه در مورد ساخت ساختمان‌های جدید در مقصدهای گردشگری، تعارض‌های بین اهداف حفاظت و توسعه گردشگری، استفاده از مصالح غیربومی در ساخت‌وساز و تخریب چشم‌انداز سنتی مقصد، تخریب بناهای تاریخی و افزایش هزینه‌های نگهداری به دلیل تعدد بازدیدکنندگان در مقاصد گردشگری میراث.</p>	کالایی - محلی
Wang, 2021; Lee et al., 2010; Díaz Rocca & Zielinski, 2022; Canavan, 2017; Kim & Jamal, 2015; Almeida et al., 2017, 2018; Sheng et al., 2020; Hjalager, 2020; Hoefle, 2016; Lee, 2022	<p>رفتارهای ممنوعه مقامات دولتی و عدم احترام به منافع ذی‌نفعان مانند تعیین بنایی به‌عنوان اموال فرهنگی و سلب حق مالکیت آن از مالک، کمبود منفعت برای جامعه میزبان، دگرگونی زیستگاه مقصد و تضاد منافع بین بخش خصوصی و خدمات عمومی، ناشی از سیاست دولت برای توسعه بخش گردشگری و مدیریت ناکارآمد دولتی، توزیع ناعادلانه مزایای گردشگری برای ساکنان محلی به دلیل عدم انجام تعهدات دولت محلی برای ایجاد حکمرانی اجتماعی، ایجاد فضای حاکمیت چند سطحی و تسهیل دسترسی ساکنان محلی به فرصت‌های اقتصادی ناشی از توسعه گردشگری، تمرکز دولت محلی بر توسعه گردشگری و توسعه زیرساخت‌های مرتبط با آن و عدم توجه به توسعه امکانات و خدمات عمومی، ممانعت از توسعه فعالیت‌های گردشگری، تضاد سیاست‌های توسعه گردشگری دولت محلی با منافع سایر ذی‌نفعان.</p>	حاکمیتی - مدیریتی

آخرین مرحله از فرایند شکل‌گیری تعارض در گردشگری، نحوه برخورد با تعارض‌های شکل گرفته می‌باشد که می‌تواند به نتایج کارکردی و غیرکارکردی منجر شود. لذا اگر تعارض‌های میان ذی‌نفعان گردشگری به درستی مدیریت نگردد، می‌تواند به‌عنوان تهدیدی برای روابط فردی و گروهی ذی‌نفعان تلقی شده، واکنش‌های شدید عاطفی را به‌همراه داشته باشد و دامنه رفتارهای تلافی‌جویانه را فراتر از افراد درگیر اولیه گسترش دهد (Chien & Ritchie, 2018). همچنین، تعارض‌ها باعث ایجاد ترس و سوءظن جمعی در میان ساکنان محلی می‌شود که می‌تواند انسجام اجتماعی و نتایج اقتصادی توسعه گردشگری را تضعیف کند (Cox et al., 2017).

تعارض میان گردشگران و ساکنان محلی که ناشی از ادراک ساکنان از پیامدهای توسعه گردشگری است، می‌تواند بر حمایت ساکنان از توسعه گردشگری تأثیر بگذارد، به‌طوری‌که اگر پیامدها منفی (هزینه‌ها) درک‌شده از اثرات مثبت (مزایا) فراتر رود، حمایت آن‌ها از توسعه گردشگری کمتر خواهد بود (Zhang & Kwong, 2017). همچنین، تعارض گردشگر و ساکن می‌تواند بر رضایت سفر و نیت رفتاری گردشگران تأثیر بگذارد؛ اگر گردشگران سطح بالایی از تعارض گردشگر و ساکن را میان خود و ساکنان درک کنند، احتمال بیشتری وجود دارد که احساس کنند عملکرد خدمات، انتظارات آن‌ها را برآورده نمی‌کند و در نتیجه، رضایت کمتری از سفر خواهند داشت (Tsaur et al., 2018). در نهایت، این روابط ناکارآمد میان ذی‌نفعان، احتمالاً مانع از توسعه گردشگری خواهد شد (farmaki, 2017). لذا بهره‌گیری از شیوه‌های مدیریت کارآمد تعارض که ابزاری قدرتمند برای رسیدگی به تعارض‌ها در اختیار ذی‌نفعان قرار دهد و توسعه گردشگری را بهبود بخشد، ضرورت می‌یابد.

روش

این پژوهش به بررسی پژوهش‌های گذشته با هدف ترکیب و تلفیق آن‌ها و ارائه دیدگاه جامعی از تعارض‌های موجود میان ذی‌نفعان گردشگری می‌پردازد. لذا این مطالعه به لحاظ هدف از نوع توسعه و کاربردی، به لحاظ ماهیت روش‌شناسی از نوع روش‌های آمیخته

می‌باشد. به این منظور از روش کیفی، متاسنتز سیستماتیک^۱ بهره گرفته شده است. همچنین با پیوند روش کمی تحلیل سلسله‌مراتبی دلفی فازی^۲ با مفاهیم نظری استخراج شده از بخش کیفی، رویکرد روش شناختی پژوهش را غنی ساخته و علاوه بر آن، نتایج حاصل از نظرات کارشناسان و متخصصان حوزه گردشگری، ما را قادر می‌سازد تا دستور مدیریتی آینده را برای محققان و برنامه‌ریزان گردشگری فراهم نماییم. لذا ساختار فرایندی پژوهش حاضر شامل دو مرحله می‌گردد. مرحله اول: تبیین پیشینه نظری موجود؛ در این بخش با بهره‌گیری از روش متاسنتز، به بررسی ادبیات نظری موجود و تشریح و تعریف مفاهیم، نظریات و دیدگاه‌های موجود در حوزه ذی‌نفعان گردشگری و تعارض در گردشگری پرداخته شده است. متاسنتز نوعی مطالعه کیفی است که یافته‌های سایر تحقیقات در زمینه یک موضوع را به‌عنوان داده به کار می‌گیرد و محقق بر اساس سؤال پژوهش، آن‌ها را وارد مطالعه می‌کند (Becker, 2009: 378).

در پژوهش حاضر، از الگوی هفت مرحله‌ای بارسو و سوندیلوسکی^۳ (۲۰۰۷) بهره گرفته شده است. این الگو یک روش سیستماتیک برای تحلیل کیفی داده‌ها است که به پژوهشگران کمک می‌کند تا داده‌های کیفی را از منابع مختلف جمع‌آوری و تحلیل کنند و به استخراج مفاهیم و الگوهای جدید بپردازند. مراحل این الگوی هفت مرحله‌ای عبارت‌اند از:

(۱) **شناسایی موضوع:** در این مرحله، موضوع تحقیق مشخص می‌شود و کلیدواژه‌های مرتبط با موضوع پژوهش تعیین می‌گردند؛

(۲) **جست‌وجوی سیستماتیک:** به جست‌وجو و جمع‌آوری منابع مرتبط با موضوع پرداخته می‌شود؛

(۳) **انتخاب و فیلتر مقالات:** در این مرحله هر یک از مقالات گردآوری شده با دقت مورد بررسی قرار گرفته، مفاهیم کلیدی و موضوع آن‌ها مشخص و مقالات مرتبط با پژوهش انتخاب می‌گردد؛

1. A systematic meta-synthesis
2. Fuzzy Delphi analytical hierarchy process
3. Sandelowski & Barroso, 2007

۴) **کنترل کیفیت مقالات:** در این مرحله، کیفیت و اعتبار منابع انتخاب شده بررسی می شود تا اطمینان حاصل گردد که داده ها معتبر و مرتبط هستند؛

۵) **استخراج داده ها:** مفاهیم کلیدی از منابع منتخب استخراج و در قالب جدولی دسته بندی می شود. این جدول شامل اطلاعاتی نظیر عنوان پژوهش، نام نویسندگان، سال انتشار و نتایج اصلی است؛

۶) **تحلیل داده ها:** مفاهیم کلیدی استخراج شده از هر مطالعه با مفاهیم کلیدی سایر مطالعات مقایسه، دسته بندی و تحلیل و به شکل مفهومی و تئوریک ارائه می شوند؛

۷) **گزارش نتایج:** در نهایت، نتایج به دست آمده به صورت واضح و مستند ارائه و به بحث و نتیجه گیری پرداخته می شود (Sandelowski & Barroso, 2007).

بر این اساس به منظور شناسایی متون مناسب برای شروع فرایند متاستز دو گام مدنظر قرار می گیرد. اولین گام، شناسایی کلیدواژه های^۱ مرتبط با سؤال تحقیق و دومین گام، جست و جوی جامع در میان پایگاه های داده^۲ می باشد. در این پژوهش، به دلیل جدید بودن موضوع اصلی پژوهش یعنی تعارض ذی نفعان گردشگری، مطالعات صورت گرفته در این زمینه به دو دهه اخیر محدود می شود. لذا برای جست و جوی منابع موجود در پایگاه های علمی، بازه زمانی سال های ۲۰۰۰ تا ۲۰۲۴ میلادی در نظر گرفته شده که به شناسایی مقالات بسیاری منجر گردید.

همچنین به منظور کاهش حجم مقالات و دستیابی به بهترین مقاله ها برای ورود به متاستز، معیارهایی چون: تخصیص کلیدواژه های تعارض، گردشگری و ذی نفعان، ارتباط با گردشگری به طور عام و تعارض ذی نفعان گردشگری به طور خاص و همخوانی عنوان، چکیده و محتوا با موضوع اصلی پژوهش جهت شمول یا عدم شمول مقاله ها به کار گرفته شد که در مجموع به شناسایی ۷۰ مقاله منجر گردید. سپس، کیفیت کلی مقالاتی که

۱. برای جست و جو در پایگاه های داده مذکور از عبارات کلیدی «ذی نفعان گردشگری»، «تعارض در گردشگری»، «تعارض ذی نفعان گردشگری»، «تعارض اجتماعی- فرهنگی»، «تعارض اقتصادی» و «تعارض زیست محیطی» استفاده شده است.

۲. در این پژوهش به دلیل قابلیت دسترسی، گستردگی، جامعیت و قابلیت اطمینان داده ها از پایگاه های داده Taylor & Francis, Science Direct, Emerald, Scopus استفاده شده است.

معیارهای شمول را دارا هستند به کمک روش برنامه مهارت‌های ارزیابی حیاتی^۱ (سنجش دقت، اعتبار و اهمیت مطالعات) و تکنیک فیلترینگ^۲ (تعیین حداقل تعداد مطالعات با حداکثر اهمیت) مورد ارزیابی قرار گرفته است. در نتیجه، ۳۷ مطالعه منتشر شده بین سال‌های ۲۰۰۴ تا سال ۲۰۲۳ با محوریت تعارض ذی‌نفعان گردشگری شناسایی شده که پیشینه و نمونه مورد بررسی پژوهش را تشکیل می‌دهند. محتوا و متن این مقالات با نرم‌فزار مکس کیودی‌ای^۳ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته که به شناسایی ۳۰ کد تفسیری منجر شده است.

در مرحله دوم، پارامترهای تعارض میان ذی‌نفعان گردشگری استخراج شده از مرحله اول، با بهره‌گیری از نظر ۱۵ نفر از کارشناسان و متخصصان گردشگری (جدول ۳) که با ترکیب دو شیوه نمونه‌گیری هدفمند (با هدف قرار دادن اساتید در دانشگاه‌های مختلف ایران که از طریق تماس‌های تلفتی یا ایمیل نویسندگان مقالات مربوطه، شناسایی شده) و نمونه‌گیری گلوله‌برفی (پرسش از پاسخگویان برای معرفی نمونه‌های بیشتر) تا رسیدن به اشباع نظری، انتخاب گردیدند و با تکنیک تحلیل سلسله‌مراتبی دلفی فازی که در برگیرنده چهار گام شامل محاسبه اعداد فازی، تشکیل ماتریس مقایسه زوجی، محاسبه وزن فازی نسبی و غیرفازی کردن وزن پارامترها می‌باشد (Chen & Wang, 2010)، رتبه‌بندی شدند.

نتایج به‌دست آمده از این روش می‌تواند رهیافت مناسبی برای ارزیابی اهمیت پارامترهای مؤثر بر یک پدیده و مفهوم (تعارض ذی‌نفعان گردشگری) باشد. همچنین، جهت ارزیابی اعتبار روش‌شناسی پژوهش از شاخص سنجش کرسول استفاده شده است. بر این اساس، تلاش گردیده است تا شواهد و نظریات گوناگون از منابع مختلف گردآوری شود، کدهای استخراج شده از متن مقالات به‌طور کامل بازخوانی و تجزیه و تحلیل گردد تا دقیقاً مرتبط با موضوع و در برگیرنده تمامی ابعاد تعارض باشد. متن مطالعات توسط دو نفر کد گذاری و پایایی آن با بهره‌گیری از ضریب هولستی، مورد ارزیابی قرار گیرد که در پژوهش حاضر میزان این ضریب برابر است با ۰/۸۷ بود که عدد مطلوبی است.

-
1. Critical Appraisal Skills Program
 2. Screening method
 3. Maxqda

جدول ۳. ویژگی‌های فردی جامعه آماری مورد مطالعه

شاخص	گروه	فراوانی	درصد	شاخص	گروه	فراوانی	درصد
سن	۳۰-۳۹	۱	۷	جنسیت	زن	۳	۲۰
	۴۰-۴۹	۱۱	۷۳		مرد	۱۲	۸۰
	۵۰-۵۹	۳	۲۰	مرتبه علمی	استادیار	۸	۵۳
	میانگین	۴۴			دانشیار	۶	۴۰
تحصیلات	دکتری	۱۵	۱۰۰		استاد	۱	۷
سابقه فعالیت	۵-۱۳	۸	۵۳	دانشگاه	فردوسی مشهد	۴	۲۷
	۱۴-۲۲	۶	۴۰		علم و فرهنگ تهران	۳	۲۰
	۲۳-۳۰	۲	۱۳		دانشگاه سمنان	۲	۱۳
	میانگین	۱۴			سایر دانشگاه‌ها	۶	۴۰

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳

یافته‌ها

گونه‌شناسی و علل زمینه‌ای بروز تعارض در مقاصد گردشگری

طی مراحل اول تا پنجم از فرایند روش متاسنتز، مطالعات دارای شرایط ورود به متاسنتز، وارد پژوهش می‌گردد. لذا در این مرحله یافته‌های ۳۷ پژوهش منتشرشده بین سال‌های ۲۰۰۴ تا ۲۰۲۳ مورد بررسی قرار گرفته است (جدول ۴). نتایج بررسی‌ها نشان می‌دهد که از سال ۲۰۱۵ میلادی به بعد توجه بیشتری به موضوع تعارض در گردشگری شده است اما بیشترین تعداد پژوهش‌های صورت گرفته در حوزه تعارض ذی‌نفعان گردشگری، با اختصاص ۲۴/۳۲ درصد از کل پژوهش‌های انجام‌شده به سال ۲۰۲۲ مربوط می‌شود (نمودار ۱). همچنین، مقالات شناسایی شده در ۲۱ مجله مختلف منتشر شده است. با وجود این طیف گسترده از مقالات، حدود ۱۴ درصد در مجله مدیریت گردشگری^۱ منتشر شده و پس از آن مجله سیاست کاربری زمین^۲ و مجله تحقیقات گردشگری^۳ با حدود ۱۱ درصد از مقالات منتشرشده، رتبه‌های دوم را به خود اختصاص می‌دهند (جدول ۵). همچنین،

1. Tourism Management
2. Land Use Policy
3. Tourism Research

مرور ادبیات موجود حاکی از تنوع محدوده جغرافیایی این پدیده است، لذا تعارض ذی‌نفعان گردشگری در مقاصد گردشگری سراسر جهان اتفاق می‌افتد، محدود به یک منطقه نیست و در بسیاری از مقاصد گردشگری قابل مشاهده می‌باشد.

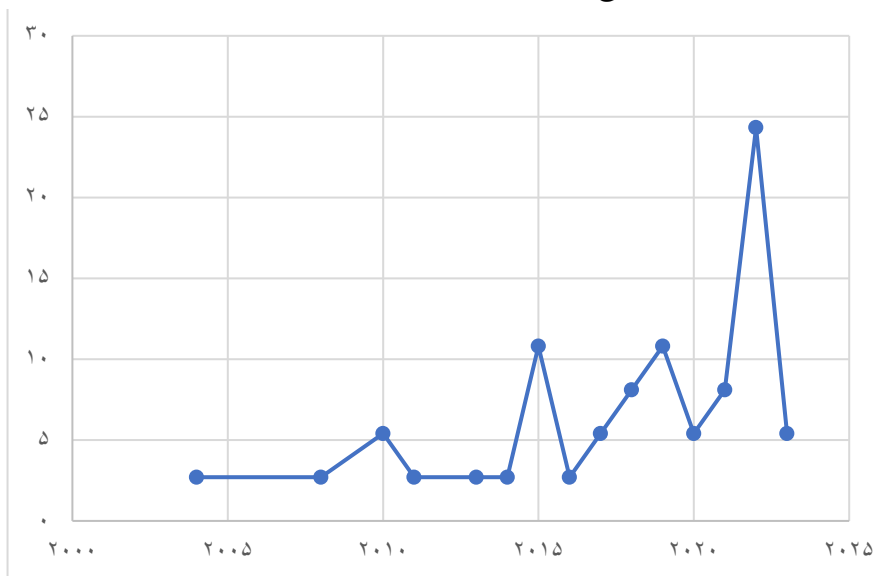
جدول ۴. پیشینه پژوهش و نمونه‌های اسنادی مورد مطالعه

نویسنده	سال	دسته تعارض
Bi & Yang	2023	محیطی - کالبدی
Kim et al.	2023	محیطی - کالبدی
Metilelu et al.	2022	محیطی - کالبدی
Yuxi et al.	2022	محیطی - کالبدی
Kruczek et al.	2022	فرهنگی - اجتماعی
Long Ma et al.	2022	محیطی - کالبدی
Lee	2022	محیطی - کالبدی، مدیریتی - حاکمیتی
Wang et al.	2022	مدیریتی - حاکمیتی
Zhou et al.	2022	محیطی - کالبدی
Su et al.	2022	محیطی - کالبدی
Díaz Rocca & Zielinski	2022	مدیریتی - حاکمیتی
Marques	2022	محیطی - کالبدی، اقتصادی
Peng	2021	محیطی - کالبدی
Wang	2021	محیطی، اجتماعی، اقتصادی
Hjalager	2020	محیطی - کالبدی، مدیریتی - حاکمیتی
Yuxi & Linsheng	2020	محیطی - کالبدی
Wang & Yotsumoto	2019	محیطی، اجتماعی، اقتصادی
Gong et al.	2019	فرهنگی - اجتماعی
Curcija et al.	2019	محیطی، اجتماعی، اقتصادی
Teng	2019	فرهنگی - اجتماعی
Chien & Ritchie	2018	فرهنگی - اجتماعی، محیطی - کالبدی
Almeida et al.	2018	محیطی - کالبدی
Tsaur et al.	2018	محیطی - کالبدی، فرهنگی - اجتماعی
Canavan	2017	مدیریتی - حاکمیتی
Almeida et al.	2017	مدیریتی - حاکمیتی

ادامه جدول ۴.

نویسنده	سال	دسته تعارض
Hoefle	2016	محیطی - کالبدی، مدیریتی - حاکمیتی
Zhang et al.	2015	فرهنگی - اجتماعی
Cornet	2015	فرهنگی - اجتماعی
Kreiner et al.	2015	فرهنگی - اجتماعی، اقتصادی
Kim & Jamal.	2015	مدیریتی - حاکمیتی
Mao et al.	2014	محیطی - کالبدی
Yang et al.	2013	فرهنگی - اجتماعی، اقتصادی
Abu Al Haija	2011	اجتماعی، اقتصادی، مدیریتی
Lee et al.	2010	مدیریتی - حاکمیتی
Dredge	2010	مدیریتی - حاکمیتی، اقتصادی
Hampton et al.	2008	مدیریتی - حاکمیتی
Tazim	2004	محیطی - کالبدی

نمودار ۱. توزیع مقالات تعارض در گردشگری طی دو دهه اخیر



منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳

جدول ۵. فراوانی مقالات مورد بررسی در هر منبع انتشار

نام مجله	فراوانی	درصد
Tourism Management	۵	۱۳/۵۱
Land Use Policy	۴	۱۰/۸۱
Tourism Research	۴	۱۰/۸۱
Tourism Management Perspectives	۳	۸/۱۱
Hospitality and Tourism Management	۳	۸/۱۱
Sustainable Tourism	۲	۵/۴۱
Habitat International	۲	۵/۴۱
سایر مجلات	۱۴	۳۷/۸۴

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳

در ادامه فرایند روش متاسنتر (مراحل پنجم تا هفتم)، به منظور استخراج اطلاعات مناسب، مقالات منتخب به طور پیوسته مورد مطالعه قرار می‌گیرند، سپس به تجزیه و تحلیل و تلفیق یافته‌های کیفی پرداخته می‌شود و در نهایت، یافته‌های مراحل قبل ارائه می‌گردد. به این منظور ۳۷ مقاله منتخب به کمک تحلیل مضمون، در سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. در مرحله کدگذاری باز، تک تک مقالات به ترتیب وارد نرم‌افزار مکس کیودی‌ای شده و با مطالعه دقیق و خط به خط متن مقالات، به هر بخش از جملات با توجه به هدف پژوهش، کدهایی نسبت داده شده، سپس کدهایی که از نظر مفهوم شبیه به یکدیگر بوده با یکدیگر ادغام و با نام مناسب، برچسب گذاری شده است. سپس در مرحله کدگذاری محوری با مقایسه مستمر و چندین باره کدهای توصیفی استخراج شده در مرحله قبل، چندین کد توصیفی که از نظر موضوعی و مفهومی مشابه یکدیگر بوده در هم ادغام و ۳۰ کد تفسیری که در برگیرنده تعارض‌های موجود میان ذی‌نفعان گردشگری می‌باشد، ایجاد شده است.

با توجه به مفاهیم حاصل از مرحله قبل، در کدگذاری انتخابی با انجام بارها مطالعه و بررسی مجدد و فرایند رفت و برگشت بین مفاهیم و مقوله‌ها، با در نظر گرفتن پیشینه‌های نظری موجود که تعارض‌های ذی‌نفعان گردشگری را در زمینه‌های مختلف فرهنگی-اجتماعی، اقتصادی، محیطی-کالبدی و مدیریتی-حاکمیتی دسته‌بندی می‌نماید و همچنین با تکیه بر مدل علل تعارض مور (۲۰۱۴)، کدهای محوری مرتبط در کنار هم

قرار گرفته و علل زمینه‌ای تعارض میان ذی‌نفعان گردشگری را تشکیل داده است. همچنین، نوع تعارض‌های موجود بر اساس علل زمینه‌ای بروز و با توجه به طبقه‌بندی صاحب‌نظران از انواع تعارض، تعیین شده است. بر این اساس، کدهای محوری استخراج شده را می‌توان بر مبنای علل زمینه‌ای بروز در ۶ مقوله تعارض ذی‌نفعان به دلایل ۱- تضاد بین ارزش‌های محیطی- کالبدی و توسعه گردشگری، ۲- تضاد بین حفاظت از میراث و توسعه گردشگری، ۳- اختلاف بین ارزش‌های حفاظتی و ارزش‌های اقتصادی، ۴- احساسات منفی و اختلاف بین ذی‌نفعان در مورد ارزش‌های فرهنگی، هنجارهای اجتماعی، علایق و اهداف، ۵- اختلاف ناشی از رقابت بر سر منافع متضاد، کمیاب و مشترک، زمانی که نابرابری در دسترسی به منابع یا توزیع آن وجود دارد و ۶- نقض حقوق و منافع هر یک از ذی‌نفعان توسط سایرین دسته‌بندی نمود که هر یک به لحاظ ماهیت (نوع) در گروه تعارض‌های بنیادین، احساسی- عاطفی، تعارض در منافع و تعارض تلافی‌جویانه قرار می‌گیرند (جدول ۶).

همچنین با توجه به نظریه (Freeman, 1984)، ذی‌نفعان گردشگری افراد یا گروه‌هایی در نظر گرفته می‌شوند که می‌توانند بر دستیابی به اهداف توسعه پایدار گردشگری تأثیر بگذارند یا تحت تأثیر قرار گیرند. لذا با توجه به نظریه‌های ارائه شده توسط جمعی از پژوهشگران و نظریه‌پردازان از جمله (Currie et al., 2009) کوری و (Johnson & Scholes, 1999)، ذی‌نفعان گردشگری با توجه به معیارهایی شامل قدرت، مشروعیت، ضرورت و منفعت، در چهار گروه ذی‌نفعان اصلی، اولیه، ثانویه و ذی‌نفعان کم اهمیت قابل طبقه‌بندی می‌باشند. قرارگیری ذی‌نفعان گردشگری در هر یک از چهار دسته فوق، مواردی چون نوع ادراک، انتظارات، منافع و عملکرد آنان نسبت به توسعه گردشگری را معین می‌کند.

مطابق با مرور نتایج پژوهش‌های صورت گرفته، ذی‌نفعان اصلی درگیر تعارض در مقاصد گردشگری را چهار گروه ساکنان محلی، گردشگران، توسعه‌دهندگان گردشگری و مدیران محلی و ملی تشکیل می‌دهند. تمرکز بیشتر مطالعات بر تعارض بین ساکنان و گردشگران با اختصاص ۲۴/۲۴ درصد مطالعات و پس از آن تعارض میان ساکنان- توسعه‌دهندگان گردشگری و ساکنان- دولت‌های محلی و ملی تأکید شده است (نمودار

۲). بر این اساس، ساکنان محلی را می‌توان از بازیگران مهم تعارض در مقاصد گردشگری برشمرد. این در حالی است که وجود ذی‌نفعان مختلف با ارزش‌ها، اهداف و قدرت و منفعت متفاوت به همراه سایر علل زمینه‌ای از جمله عوامل ساختاری (ضعف ارتباط، کمبود اطلاعات، عدم مشارکت، قوانین و مقررات، منابع کمیاب و...) و فردی یا رفتاری (تفاوت‌های ادراکی، شخصیتی، اعتقادی، فرهنگی و ارزشی و...) سبب شکل‌گیری تعارض در زمینه‌های مختلف فرهنگی-اجتماعی، اقتصادی، محیطی-کالبدی و مدیریتی-حاکمیتی میان ذی‌نفعان گردشگری می‌گردد. لذا با توجه به این امر که مطابق با نظریه تعارض، وجود تضاد و اختلاف میان ذی‌نفعان گردشگری امری طبیعی و اجتناب‌ناپذیر است که با میزان قدرت، نفوذ و منفعت ذی‌نفعان در ارتباط بوده و ادراک و نگرش ذی‌نفعان نسبت به آثار و پیامدهای توسعه گردشگری و همچنین، میزان مشارکت آنان در فرایند توسعه گردشگری، نقش مهمی در بروز تعارض میان ذی‌نفعان ایفا می‌کند.

جدول ۶. انواع تعارض‌ها و ذی‌نفعان تعارض در گردشگری

منبع	طرفین تعارض (سطوح)	موضوع تعارض	شرایط اولیه بروز	نوع تعارض
Long Ma et al., 2022	ساکنان محلی - گردشگران گردشگران - دولت محلی	نارضایتی از طراحی معماری واحدهای مسکونی و استفاده از مصالح غیربومی در ساخت‌وساز (A1)	توسعه گردشگری - کالبدی - محیطی - اختلاف بین ارزش‌های محیطی	تعارض بنیادین (تعارض در ارزش‌ها و هدف)
Almeida et al., 2017; Almeida et al., 2018	ساکنان - گردشگران توسعه‌دهندگان گردشگری گردشگران - دولت توسعه‌دهندگان گردشگری - دولت	نارضایتی از تغییر کاربری اراضی (A2)		
teng, 2019; Tsaur et al., 2018 Mao et al., 2014; Metilelu et al., 2022	ساکنان - گردشگران ساکنان - توسعه‌دهندگان گردشگری توسعه‌دهندگان گردشگری - دولت	نارضایتی از تبعات زیست محیطی ناشی از توسعه گردشگری (ترافیک و شلوغی، آسیب به محیط‌زیست و حیات وحش، آلودگی) (A3)		

ادامه جدول ۶.

منبع	طرفین تعارض (سطوح)	موضوع تعارض	شرایط اولیه بروز	نوع تعارض
Yuxi et al., 2022	ساکنان - گردشگران ساکنان - توسعه دهندگان گردشگری توسعه دهندگان گردشگری - دولت	نارضایتی از بهره‌برداری بیش از حد از منابع طبیعی (A4)	اختلاف بین ارزش‌های محیطی - کالبدی و توسعه گردشگری	تعارض بنیادین (تعارض در ارزش‌ها و هدف)
Hjalager, 2020	ساکنان - گردشگران ساکنان - توسعه دهندگان گردشگری توسعه دهندگان گردشگری - دولت	نارضایتی از ساخت‌وسازهای بیش از حد در محیط طبیعی ناشی از گسترش خدمات گردشگری (A5)		
Hoefle, 2016; Lee, 2022; Zhang et al., 2015; Peng, 2021	توسعه دهندگان گردشگری - دولت (سازمان محیط زیست) توسعه دهندگان گردشگری - ساکنان محلی میان سازمان‌های دولتی (دولت محلی، سازمان محیط زیست، میراث فرهنگی)	نارضایتی از ناسازگاری طرح توسعه گردشگری با اهداف زیست محیطی (A6)		
Cornet, 2015; Zhou et al., 2022	ساکنان - دولت گردشگران - دولت	نارضایتی از مقررات ساخت‌وساز در مقاصد گردشگری (A7)		
Bi & Yang, 2023; Long Ma et al., 2022	میان ساکنان ساکنان - گردشگران ساکنان - توسعه دهندگان گردشگری توسعه دهندگان گردشگری - دولت گردشگران - دولت	نارضایتی از تغییر منظر و چیدمان فضایی مقصد (A8)		

ادامه جدول ۶.

منبع	طرفین تعارض (سطوح)	موضوع تعارض	شرایط اولیه بروز	نوع تعارض
Wang & Yotsumoto, 2019; Zhang et al., 2015; Peng, 2021	ساکنان - گردشگران دولت - گردشگران توسعه‌دهندگان گردشگری - دولت	نارضایتی از تخریب آثار و ابنیه تاریخی ناشی از توسعه گردشگری (A9)	تضاد بین حفاظت از میراث و توسعه گردشگری	تعارض در ارزش‌ها و اهداف
Wang & Yotsumoto 2019 o,	ساکنان محلی - دولت	اختلاف نظر در واگذاری اراضی مالکان (B1)	تضاد ارزش‌های حفاظتی و اقتصادی	تعارض بنیادین (تعارض در ارزش‌ها و اهداف)
Wang & Yotsumoto, 2019	ساکنان - دولت گردشگران - دولت توسعه‌دهندگان گردشگری - دولت	محدودیت در فرصت‌های کسب سود اقتصادی باشد (B2)		
Tsaur et al., 2018; & Wang Yotsumoto, 2019	ساکنان - گردشگران	نارضایتی از نقض هنجارهای اجتماعی محلی و انجام رفتارهای نامناسب (C1)	اهداف عاطفی - احساسی - تعارض احساسی - مورد ارزش‌های فرهنگی، اجتماعی، علائق و اهداف احساسات منفی و اختلاف در مورد ارزش‌های فرهنگی، اجتماعی، علائق و اهداف احساسات منفی و اختلاف	تعارض احساسی - عاطفی
Tsaur et al., 2018	گردشگران - ساکنان	احساس تبعیض و نارضایتی از برخورد ساکنان محلی (C2)		
Gong et al., 2019	ساکنان - گردشگران	ادراکات منفی از رفتارهای اجتماعی فرهنگی و محیطی گردشگران (C3)		
Teng, 2019 Kruczek et al., 2022	میان ساکنان محلی ساکنان محلی - مدیران محلی ساکنان - توسعه‌دهندگان گردشگری	ادراک متفاوت ذی‌نفعان گردشگری از آثار توسعه گردشگری (C4)		
Abu Al Haija, 2011 Wang & Yotsumoto, 2019 Kreiner et al., 2015 Marcel Dossou et al., 2023	ساکنان - توسعه‌دهندگان گردشگری / توسعه‌دهندگان گردشگری میان ساکنان	نارضایتی از توزیع ناعادلانه منافع اقتصادی ناشی از گردشگری (C5)		

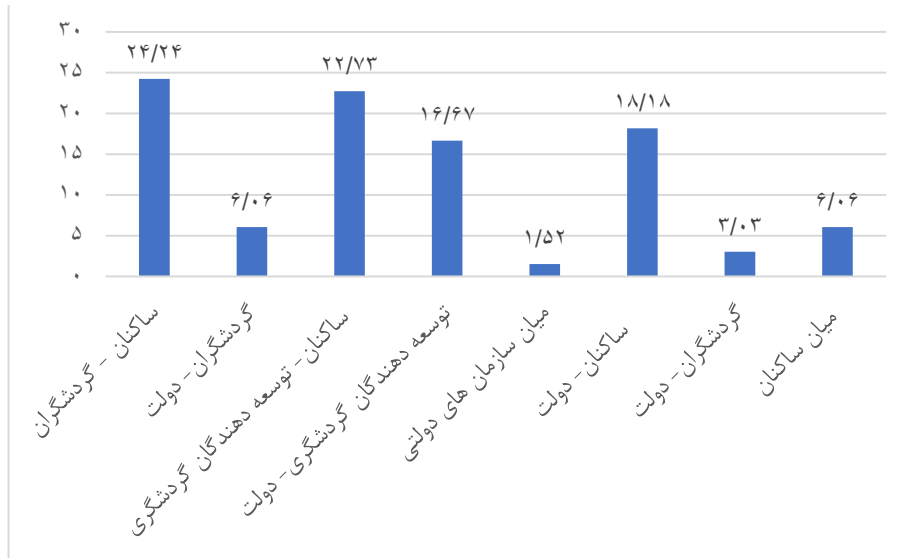
ادامه جدول ۶.

منبع	طرفین تعارض (سطوح)	موضوع تعارض	شرایط اولیه بروز	نوع تعارض
Wang, 2021; Kreiner et al., 2015; Abu Al Haija, 2011; Wang & Yotsumoto, 2019; Marcel Dossou et al., 2023	جامعه محلی - توسعه دهندگان گردشگری ساکنان - گردشگران	درک ذی نفع از وضعیت اجتماعی - اقتصادی خود نسبت به سایرین (C6)	علاقه و اهداف اجتماعی، فرهنگی، ارزش‌های مورد ارزش‌های فرهنگی	عاطفی - احساسی - تعارض
Kim et al., 2023; Cornet, 2015; Zhou et al., 2022; Wang et al., 2022	ساکنان محلی - توسعه دهندگان گردشگری ساکنان محلی - دولت توسعه دهندگان گردشگری - دولت (میراث فرهنگی)	نارضایتی از مغایرت طراحی ساخت و سازهای گردشگری با اعتقادات دینی و ارزش‌های فرهنگی (C7)	احساسات منفی و اختلاف در مورد ارزش‌های فرهنگی	عاطفی - احساسی - تعارض
Yuxi & Linshenga 2020; Yuxi et al., 2022; Hjalager, 2020	ساکنان - گردشگران ساکنان - توسعه دهندگان گردشگری توسعه دهندگان گردشگری - دولت	استفاده بیش از حد یا استفاده مخرب از منابع طبیعی (D1)	استفاده بیش از حد یا استفاده مخرب از منابع طبیعی	تعارض در منافع
Lee et al., 2010; Wang, 2021	ساکنان - دولت	سلب حق مالکیت (D2)	سلب حق مالکیت	تعارض در منافع
Kim & Jamal, 2015	ساکنان - دولت ساکنان - توسعه دهندگان گردشگری	اختلاف نظر در اختصاص مشوق‌ها و امتیازات مالی به ذی نفعان (D3)	اختلاف نظر در اختصاص مشوق‌ها و امتیازات مالی به ذی نفعان	تعارض در منافع
Kim & Jamal, 2015	ساکنان - دولت	نارضایتی از شیوه مشارکت ساکنان محلی در توسعه گردشگری (D4)	نارضایتی از شیوه مشارکت ساکنان محلی در توسعه گردشگری	تعارض در منافع

ادامه جدول ۶.

منبع	طرفین تعارض (سطوح)	موضوع تعارض	شرایط اولیه بروز	نوع تعارض
Tsaur et al., 2018 Su et al., 2022 Bi & Yang, 2023	ساکنان محلی - توسعه‌دهندگان گردشگری - ساکنان محلی - گردشگران	اشغال فضای فیزیکی ساکنان محلی و محدودسازی دسترسی آنان (D5)	اهداف، علائق و اجتماعی، فرهنگی، اجتماعی، مورد ارزش‌های مختلف و اختلاف منفی و احساسات	عاطفی - تعارض احساسی
Su et al., 2022	ساکنان - گردشگران - توسعه‌دهندگان گردشگری	تصاحب بیش از حد مشترکات محدود گردشگری (D6)		
Díaz Rocca & Zielinski, 2022; Canavan, 2017 Chien & Ritchie, 2018; Siu et al., 2013	ساکنان محلی - توسعه‌دهندگان گردشگری - میان ساکنان محلی - ساکنان محلی - دولت	توزیع ناعادلانه مزایای گردشگری (فرصت‌های شغلی و درآمد) (D7)		
Kim & Jamal, 2015	ساکنان - گردشگران - ساکنان - دولت	نارضایتی از دسترسی ناعادلانه به امکانات و خدمات عمومی (D8)		
Yang et al., 2013	ساکنان محلی - دولت	نادیده گرفتن منافع و خواسته‌های گوناگون اقشار مختلف جامعه (D9)		
Almeida et al., 2017; Hjalager, 2020; Lee, 2022	توسعه‌دهندگان گردشگری - دولت - گردشگران - دولت - ساکنان - دولت	ممانعت از توسعه فعالیت‌های گردشگری ناشی از وضع مقررات زیست‌محیطی (E1) لغو مجوزها و امتیازات تعلق گرفته به فعالیت‌های گردشگری (E2) تضاد سیاست‌های توسعه گردشگری دولت محلی با منافع سایر ذی‌نفعان (E3)	ادامه تعارض‌ها به دلیل نقض حقوق و منافع هر یک از ذی‌نفعان توسط سایرین	تعارض تلافی‌جویانه

نمودار ۲. فراوانی طرفین تعارض در مطالعات مورد بررسی



منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳

رتبه‌بندی تعارض‌ها بر اساس روش تحلیل سلسله‌مراتبی دلفی فازی

به منظور تعیین اهمیت پارامترهای تعارض میان ذی‌نفعان گردشگری استخراج شده از روش کیفی متاستز، روش کمی تحلیل سلسله‌مراتبی دلفی فازی مورد استفاده قرار گرفته است. لذا پس از انجام نظرسنجی و ارزیابی نتایج حاصل از آن (محاسبه اعداد فازی به ازای پارامترها با استفاده از تابع عضویت مثلثی)، ماتریس مقایسه زوجی فازی بین پارامترهای مختلف تشکیل شده، سپس وزن فازی نسبی پارامترها و در نهایت، وزن نهایی پارامترهای تعارض در گردشگری به صورت عدد قطعی محاسبه گردیده است (جدول ۷). نتایج نشان می‌دهد که پارامترهای ممانعت از توسعه فعالیت‌های گردشگری ناشی از وضع مقررات زیست‌محیطی (E1) با وزن ۰/۰۳۹۱، توزیع ناعادلانه مزایای گردشگری (فرصت‌های شغلی و درآمد) (D7) با وزن ۰/۰۳۸۲ و اختلاف نظر در اختصاص مشوق‌ها و امتیازات مالی به ذی‌نفعان (D3) با وزن ۰/۰۳۷۱ از مهم‌ترین موضوعات و زمینه‌های تعارض ذی‌نفعان گردشگری می‌باشد. همچنین، پارامترهای نارضایتی از ناسازگاری طرح توسعه گردشگری با اهداف زیست‌محیطی (A6)، نارضایتی از دسترسی ناعادلانه به امکانات و خدمات عمومی (D8)، تضاد سیاست‌های توسعه گردشگری دولت محلی با منافع سایر ذی‌نفعان

(E3)، تصاحب بیش از حد مشترکات محدود گردشگری (D6)، نارضایتی از ساخت‌وسازهای بیش از حد در محیط طبیعی ناشی از گسترش خدمات گردشگری (A5)، نارضایتی از توزیع ناعادلانه منافع اقتصادی ناشی از گردشگری (C5) و لغو مجوزها و امتیازات تعلق گرفته به فعالیت‌های گردشگری (E2)، به ترتیب اولویت‌های چهارم تا دهم را به خود اختصاص می‌دهند (نمودار ۳) که مطابق با نظریه‌های ارائه شده از انواع و علل تعارض توسط صاحب‌نظران (جدول ۱ و شکل ۱)، مهم‌ترین علل بروز این تعارض‌ها شامل اختلاف بین ذی‌نفعان ناشی از رقابت بر سر منافع متضاد، کمیاب و مشترک (به‌ویژه منافع زیست‌محیطی و اقتصادی)، هنگامی که نابرابری در دسترسی به منابع یا توزیع آن (نقض حقوق و منافع سایرین) وجود دارد، می‌باشد.

جدول ۷. وزن فازی و غیرفازی پارامترهای تعارض در گردشگری

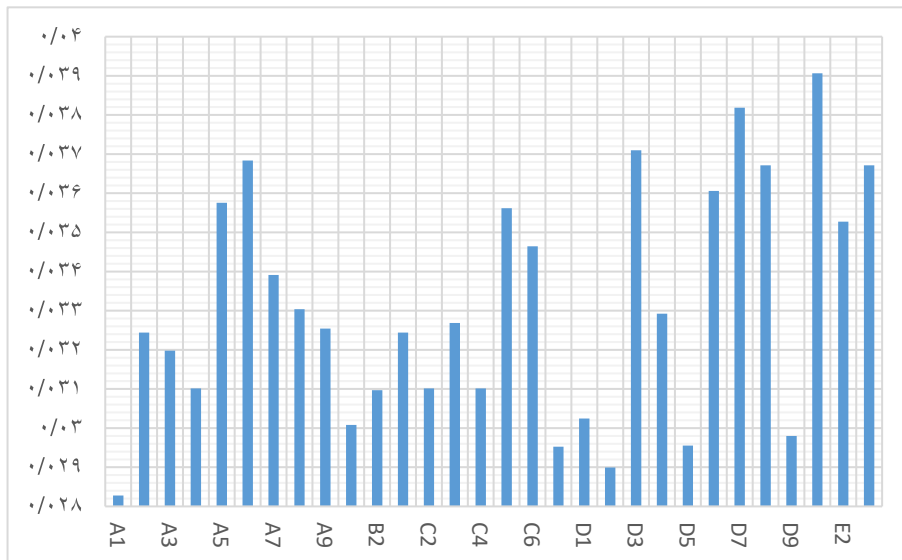
رتبه	وزن غیرفازی (w)	وزن فازی (fw)	پارامترها
۳۰	۰.۰۲۸۳	۰.۰۶۳۲۶۶	(A1)
۱۸	۰.۰۳۲۴	۰.۰۷۲۶۲۶	(A2)
۱۹	۰.۰۳۲۰	۰.۰۶۸۷۷۷	(A3)
۲۰	۰.۰۳۱۰	۰.۰۶۴۳۰۱	(A4)
۸	۰.۰۳۵۸	۰.۰۸۸۳۲	(A5)
۴	۰.۰۳۶۸	۰.۰۸۹۵۷	(A6)
۱۲	۰.۰۳۳۹	۰.۰۸۳۹۳۳	(A7)
۱۳	۰.۰۳۳۰	۰.۰۷۱۹۳۲	(A8)
۱۶	۰.۰۳۲۵	۰.۰۸۸۲۲۴	(A9)
۲۵	۰.۰۳۰۱	۰.۰۸۲۵۱۶	(B1)
۲۳	۰.۰۳۱۰	۰.۰۸۱۱۴۵	(B2)
۱۷	۰.۰۳۲۴	۰.۰۷۲۶۲۶	(C1)
۲۰	۰.۰۳۱۰	۰.۰۶۴۳۰۱	(C2)
۱۵	۰.۰۳۲۷	۰.۰۷۲۶۲۶	(C3)
۲۰	۰.۰۳۱۰	۰.۰۶۴۳۰۱	(C4)
۹	۰.۰۳۵۶	۰.۰۸۴۲۰۶	(C5)
۱۱	۰.۰۳۴۶	۰.۰۸۳۰۲	(C6)
۲۸	۰.۰۲۹۵	۰.۰۷۹۵۴۹	(C7)
۲۴	۰.۰۳۰۲	۰.۰۷۸۶۱۹	(D1)

ادامه جدول ۷.

رتبه	وزن غیرفازی (w)		وزن فازی (fw)		پارامترها
۲۹	۰.۰۲۹۰	۰.۰۷۴۵۱۲	۰.۰۳۳۰۱۷	۰.۰۰۹۹۰۶	(D2)
۳	۰.۰۳۷۱	۰.۰۹۴۴۴۲	۰.۰۳۳۴۸۸	۰.۰۱۶۱۴۴	(D3)
۱۴	۰.۰۳۲۹	۰.۰۷۲۶۲۶	۰.۰۳۳۳۸۲	۰.۰۱۴۷۲۱	(D4)
۲۷	۰.۰۲۹۶	۰.۰۸۳۸۴۱	۰.۰۳۳۰۸۶	۰.۰۰۹۳۰۷	(D5)
۷	۰.۰۳۶۱	۰.۰۸۷۵۸۳	۰.۰۳۳۴۳۴	۰.۰۱۶۰۰۹	(D6)
۲	۰.۰۳۸۲	۰.۰۹۳۹۲	۰.۰۳۳۵۰۷	۰.۰۱۷۶۶	(D7)
۵	۰.۰۳۶۷	۰.۰۷۸۵۵۷	۰.۰۳۳۵۰۳	۰.۰۱۸۷۹	(D8)
۲۶	۰.۰۲۹۸	۰.۰۸۰۰۲۴	۰.۰۳۳۲۵	۰.۰۰۹۹۴۴	(D9)
۱	۰.۰۳۹۱	۰.۰۸۹۰۷۵	۰.۰۳۳۵۸۹	۰.۰۱۹۹۲۵	(E1)
۱۰	۰.۰۳۵۳	۰.۰۷۶۸۱۵	۰.۰۳۳۴۶	۰.۰۱۷۰۷۸	(E2)
۵	۰.۰۳۶۷	۰.۰۷۸۵۵۷	۰.۰۳۳۵۰۳	۰.۰۱۸۷۹	(E3)

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳

نمودار ۳. وزن نهایی پارامترهای تعارض در گردشگری



منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳

بحث و نتیجه‌گیری

این مقاله با رویکرد روش‌شناختی ترکیبی به بررسی پدیده تعارض در گردشگری پرداخته است. به این منظور، ابتدا با استفاده از روش کیفی متاستز به بررسی ۳۷ پژوهش صورت گرفته در زمینه تعارض ذی‌نفعان گردشگری پرداخته و ۳۰ تعارض را شناسایی نموده که بر اساس علل زمینه‌ای بروز به شش دسته طبقه‌بندی شده است. موضع نظری ما این است که جامعه میزبان و مقصد را یک سیستم اجتماعی می‌دانیم که ذی‌نفعان مختلفی مانند توسعه‌دهندگان گردشگری، مدیران محلی، سازمان‌های دولتی و غیردولتی، اعضای جامعه محلی و گردشگران را شامل می‌شود که هر یک دارای ارزش‌ها، باورها، اهداف، منافع و قدرت متفاوت می‌باشند. این امر در کنار آثار منفی گردشگری، تضاد، اختلاف‌نظر و تعارض را میان ذی‌نفعان گردشگری ایجاد نموده و امکان مشارکت ذی‌نفعان و تحقق گردشگری جامعه‌محور را دشوار می‌سازد.

مطابق با ادبیات نظری موجود، میزان تأثیرگذاری هر یک از ذی‌نفعان بر توسعه گردشگری و ایجاد تعارض میان ذی‌نفعان با توجه به میزان قدرت و منفعت آن‌ها، متفاوت می‌باشد؛ به طوری که گردشگران به‌عنوان ذی‌نفعان نهایی با دارا بودن چهار ویژگی قدرت، منفعت، ضرورت و مشروعیت با عملکرد خود بیشترین تأثیر را در بروز تعارض میان خود با سایر گروه‌های ذی‌نفع می‌گذارند. سپس به ترتیب سازمان‌ها و نهادهای دولتی و خصوصی در سطوح محلی، ملی و بین‌المللی (ذی‌نفعان منتظر با ویژگی قدرت و مشروعیت)، عرضه‌کنندگان کالاها و خدمات گردشگری (ذی‌نفعان منتظر با ویژگی‌های قدرت، مشروعیت و منفعت) و جامعه میزبان (ذی‌نفعان نهان با ویژگی‌های مشروعیت و ضرورت)، بازیگران اصلی تعارض‌ها در مقصدهای گردشگری هستند. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نیز نشان می‌دهد که ساکنان - گردشگران، ساکنان - توسعه‌دهندگان گردشگری و ساکنان - دولت‌های محلی و ملی به ترتیب اصلی‌ترین طرفین تعارض موجود در مقاصد گردشگری می‌باشند، لذا ساکنان محلی و گردشگران را می‌توان از بازیگران مهم تعارض در مقاصد گردشگری برشمرد.

همچنین، بررسی ادبیات پژوهش نشان می‌دهد که در فرایند توسعه گردشگری، تعارض‌ها به دلایل مختلفی چون چالش‌های توسعه گردشگری، عدم مشارکت و وجود ذی‌نفعان قالب در فرایند مدیریت گردشگری، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی نادرست، تفاوت‌های اجتماعی- فرهنگی ذی‌نفعان، نقض حقوق و منافع اولیه ذی‌نفعان، رفتار ناعادلانه، نارضایتی از توسعه گردشگری و توزیع منافع حاصل از آن، تفاوت‌ها در دیدگاه‌ها و نگرش نسبت به گردشگری و کاربری اراضی، تضاد منافع، نگرش‌ها، ارزش‌ها و نیازها و اهداف متضاد، کمبود منابع و رقابت‌های ناشی از منافع، کنترل قدرت و... رخ می‌دهد. لذا می‌توان بیان نمود که وجود ذی‌نفعان مختلف با ارزش‌ها، اهداف و قدرت و منفعت متفاوت به همراه سایر علل زمینه‌ای از جمله عوامل ساختاری (ضعف ارتباط، کمبود اطلاعات، عدم مشارکت، قوانین و مقررات، منابع کمیاب و...) و فردی یا رفتاری (تفاوت‌های ادراکی، شخصیتی اعتقادی، فرهنگی و ارزشی و...) علل اساس تعارض میان ذی‌نفعان گردشگری است. هنگامی که این علل زمینه‌ای توسط ذی‌نفعان ادراک شود و از نظر احساسی درگیر آن شوند، آنگاه با توجه به علل بروز اختلاف، رفتار تعارض‌آمیز به اشکال گوناگون تعارض اجتماعی- فرهنگی، اقتصادی، محیطی- کالبدی و مدیریتی- حاکمیتی آشکار می‌شود.

بر این اساس می‌توان بیان نمود که تعارض در گردشگری، فرایندی پویا از تقابل پیچیده ذی‌نفعان متعدد با ارزش‌های متنوع، منافع اقتصادی متضاد، منابع مشترک و دیدگاه‌های متضاد در رابطه با توسعه گردشگری و حفظ منظر است. با توجه به انواع تعارض معرفی شده توسط صاحب‌نظرانی چون تامپسون (۱۹۹۳)، والتون (۱۹۹۶)، رحیم (۲۰۰۱) و...، تعارض‌های موجود در مقاصد گردشگری را بر اساس علل زمینه‌ای بروز آن‌ها می‌توان به انواع مختلفی شامل تعارض‌های بنیادین، تعارض احساسی- عاطفی، تعارض در منافع و تعارض تلافی‌جویانه طبقه‌بندی نمود.

در ادامه پارامترهای تعارض شناسایی شده به روش متاستز، با بهره‌گیری از نظر کارشناسان و روش تحلیل سلسله‌مراتبی دلفی فازی غربالگری و رتبه‌بندی شده است که تضاد در منافع، ارزش‌ها و اهداف ذی‌نفعان به‌ویژه منافع زیست‌محیطی و اقتصادی و نقض حقوق و منافع سایرین را به‌عنوان مهم‌ترین علل و زمینه‌های تعارض ذی‌نفعان گردشگری

معرفی می‌نماید. بر این اساس و همچنین، مطابق با مفاهیم کلیدی استخراج‌شده از ادبیات موجود می‌توان اذعان نمود که به‌ترتیب تعارض‌های محیطی- کالبدی، اقتصادی، فرهنگی- اجتماعی و مدیریتی به‌دلیل عدم توافق و اختلاف بین ارزش‌های محیطی- کالبدی، توسعه گردشگری، اقتصادی و فرهنگی- اجتماعی، مهم‌ترین علل و زمینه‌های بروز تعارض در مقاصد گردشگری می‌باشند.

همچنین، مروری بر ادبیات تعارض و مدیریت تعارض در گردشگری نشان می‌دهد که بهره‌گیری از الگوی پنج سبکی مدیریت تعارض (رقابت، همکاری، سازش، اجتناب و سازگاری) با تأکید بر سبک همکاری یعنی مذاکره در مورد منافع متقابل از طریق مداخله یک عامل میانجی، مناسب‌ترین راهبرد برای حل تعارض‌های موجود در گردشگری است. لذا می‌توان پیشنهاد نمود که توسعه الگوی گردشگری جامعه‌محور در مقاصد گردشگری و تلاش در جهت رفع موانع مشارکت ذی‌نفعان در فرایند برنامه‌ریزی، اجرا و نظارت و توسعه گردشگری، مناسب‌ترین راهبرد در جهت مدیریت و پیشگیری از بروز تعارض میان ذی‌نفعان مقاصد گردشگری می‌باشد. در این راستا، تحلیل موردی نوع تعارض‌ها در بین ذی‌نفعان توسط محققان و ارائه به نهادهای مربوطه، آگاهی‌بخشی به ساکنان محلی و گردشگران در زمینه مزایای گردشگری، چگونگی تعامل با گردشگران، درک و احترام متقابل و گردشگری مسئولانه، توسعه یک فضای ارتباطی باز و صادقانه میان ساکنان محلی و دیگر ذی‌نفعان، تشکیل کمیته‌های محلی در تصمیم‌گیری‌های مربوط به توسعه گردشگری که شامل نمایندگان ساکنان، گردشگران، توسعه‌دهندگان گردشگری و مقامات محلی باشد و تدوین و اجرای قوانین و مقرراتی که به حقوق ساکنان محلی احترام بگذارد و از منافع آن‌ها به‌ویژه ایجاد فرصت‌های شغلی، مدیریت منابع و بهبود زیرساخت‌ها حمایت کند، می‌تواند در شناسایی ریشه‌ها و علل تعارض، شفاف‌سازی مسائل، کاهش سوء تفاهم‌ها، بهبود تعاملات بین ذی‌نفعان، بهبود کیفیت زندگی ساکنان محلی و تجربه گردشگران و در نهایت می‌تواند به مدیریت، کاهش و پیشگیری از تعارض‌ها کمک نماید.

تعارض منافع

تعارض منافع وجود ندارد.

ORCID

Mitra Yarahmadi		https://orcid.org/0009-0008-8272-5078
Hamdollah Qeidari	Sojasi 	https://orcid.org/0000-0001-9456-7312
Hamid Shayan		https://orcid.org/0000-0001-6176-7641
Siamak Sifi		https://orcid.org/0000-0002-2427-7958

منابع

1. Abu-Al Haija. A., (2011). Jordan: Tourism and conflict with local communities. *Habitat International*, 35(1), pp. 93-100. <https://doi.org/10.1016/j.habitatint.2010.04.002>
2. Almeida, J., Costa, C., & Silva, F. N. (2018). Collaborative approach for tourism conflict management: A Portuguese case study. *Land Use Policy*, 75, 166-179. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2018.03.034>
3. Almeida, J., Costa, C., & Silva, F. N. (2017). A framework for conflict analysis in spatial planning for tourism. *Tourism Management Perspectives*, 24, 94-106. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.07.021>
4. Becker, B. J. (2009). Model-based meta-analysis. In H. Cooper, L. V. Hedges, & J. C. Valentine (Eds.), *The handbook of research synthesis and meta-analysis* (2nd ed., pp. 3–16). New York, NY: Russell Sage Foundation.
5. Bi, G., & Yang, Q. (2023). The spatial production of rural settlements as rural homestays in the context of rural revitalization: Evidence from a rural tourism experiment in a Chinese village. *Land Use Policy*, 128, 106600. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2023.106600>
6. Blake, R., Shepard, H. A., & Mouton, J. S. (1964). *Managing intergroup conflict in industry*. Houston, TX: Gulf. <https://doi.org/10.7202/027974ar>

7. Canavan, B. (2017). Tourism stakeholder exclusion and conflict in a small island. *Leisure Studies*, 36(3), 4099-422. <https://doi.org/10.1080/02614367.2016.1141975>
8. Chaminuka, P., Groeneveld, R. A., Selomane, A. O., & van-Ierland, E. C. (2012). Tourist preferences for ecotourism in rural communities adjacent to Kruger National Park: A choice experiment approach. *Tourism Management*, 33(1), 168-176. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.02.016>
9. Chen, B., Qiu, Z., Usio, N., & Nakamura, K. (2018). Tourism's Impacts on Rural Livelihood in the Sustainability of an Aging Community in Japan. *Sustainability*, 10(8), 2896. <https://doi.org/10.3390/su10082896>
10. Chien, P. M., & Ritchie, B. W. (2018). Understanding intergroup conflicts in tourism. *Annals of Tourism Research*, 72, 177-179. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2018.03.004>
11. Coleman, P. T. (2006). Conflict, complexity, and change: A meta-framework for addressing protracted, intractable conflicts--III. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology*, 12(4), 325-348. [10.1207/s15327949pac1204_3](https://doi.org/10.1207/s15327949pac1204_3)
12. Cornet, C. (2015). Tourism development and resistance in China, *Annals of Tourism Research*, 52, 29-43. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2015.02.002>
13. Coser, L. A. (1998). *The functions of social conflict*, London, England: Routledge.
14. Cox, F. D., Orsborn, C., & Sisk, T. D. (2017). Peacebuilding for social cohesion: Findings and implications. In F. D. Cox, & T. D. Sisk (Eds.), *Peacebuilding in deeply divided societies* (pp. 287-309). Cham: Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1007/978-3-319-50715-6_10
15. Curcija, M., Breakey, N., & Driml, S. (2019). Development of a conflict management model as a tool for improved project outcomes in community-based tourism. *Tourism Management*, 70, 341-354. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.08.016>
16. Curcija, M. (2016), *Conflict management within the context of community-based tourism: an exploratory study*, (Doctoral dissertation, The University of Queensland). UQ Business School. <https://doi.org/10.14264/uql.2016.770>

17. Currie, R., Seaton, S., & Wesley, F. (2009). Determining stakeholders for feasibility analysis. *Annals of Tourism Research*, 36(1), 41-63. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2008.10.002>
18. Dahrendorf, R. (1958). Toward a theory of social conflict. *Journal of Conflict Resolution*, 2(2), 170–183. <https://www.jstor.org/stable/172974>
19. Deutsch, M. (1973), *The Resolution of Conflict, Constructive and Destructive Processes*. Yale University Press, New Haven. <https://doi.org/10.1177/000276427301700206>
20. Díaz Rocca, L. H., & Zielinski, S. (2022). Community-based tourism, social capital, and governance of post-conflict rural tourism destinations: the case of Minca, Sierra Nevada de Santa Marta, Colombia. *Tourism Management Perspectives*, 43, 100985. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2022.100985>
21. Djurkin, J., & Soldić Frleta, D. (2021). tourism Dependency and Perceived Local Tourism Governance: Perspective of Residents of Highly-Visited and Less-Visited Tourist Destinations. *Societies* 11(3), 79, 1-13. <https://doi.org/10.3390/soc11030079>
22. Dredge, D. (2010). Place change and tourism development conflict: Evaluating public interest. *Tourism Management*, 31(1), 104–112. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.01.004>
23. Farmaki, A. (2017). The tourism and peace nexus. *Tourism Management*, 59, 528-540. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.09.012>
24. Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
25. Gómez, S., Carreño, A., & Lloret, J. (2021). Cultural heritage and environmental ethical values in governance models: Conflicts between recreational fisheries and other maritime activities in Mediterranean marine protected areas. *Marine Policy*, 129, 104529. <https://doi.org/10.1016/j.marpol.2021.104529>
26. Gong, J., Detchkhajornjaroensri, P., & Knight, D. W. (2019). Responsible tourism in Bangkok, Thailand: Resident perceptions of Chinese tourist behavior. *International Journal of Tourism Research*, 21(2), 221–233. <https://doi.org/10.1002/jtr.2256>

27. Hampton, M. P., Lee, T. J., & Riley, M. (2008). *Conflict in Tourism Development*. Working paper. Kent Business School, University of Kent, Canterbury ([KAR id:23113](https://kar.kent.ac.uk/id/eprint/23113)). <https://kar.kent.ac.uk/id/eprint/23113>
28. Hardy, A., & Pearson, L. J. (2018). Examining stakeholder group specificity: An innovative sustainable tourism approach, *Journal of Destination Marketing & Management*, 8, 247-258. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2017.05.001>
29. Haobin Ye, B., Zhang, H. Q., & Yuen, P. (2012). An empirical study of anticipated and perceived discrimination of tourist from China in Hong Kong: The role of intercultural competence. *Journal of China Tourism Research*, 8(4), 417-430. <https://doi.org/10.1080/19388160.2012.728940>
30. Hjalager, A. M. (2020). Land-use conflicts in coastal tourism and the quest for governance innovations. *Land Use Policy*, 94, 104566. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2020.104566>
31. Hoefle, S. W. (2016). Multi-functionality, juxtaposition and conflict in the Central Amazon: Will tourism contribute to rural livelihoods and save the rainforest? *Journal of Rural Studies*, 44, 24-36. <https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2015.12.009>
32. Imran, S., Alam, K., & Beaumont, N. (2014). Environmental orientations and environmental behavior: Perceptions of protected area tourism stakeholders. *Tourism Management*, 40, 290-299. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.07.003>
33. Jamal, S., Ghosh, A., Hazarika, R., & Sen, A. (2022). Livelihood, conflict and tourism: An assessment of livelihood impact in Sundarbans, West Bengal. *International Journal of Geo-heritage and Parks*, 10(3), 383-399. <https://doi.org/10.1016/j.ijgeop.2022.07.004>
34. Johnson, G., & Scholes, K. (1999). *Exploring corporate strategy: Text and cases* (5th ed.). London, England: Prentice Hall Europe.
35. KC. Birendra, D., Adity, D., & Tek, B. (2021). Tourism and the sustainable development goals: Stakeholders' perspectives from Nepal. *Tourism Management Perspectives*, 38, 100822. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100822>

36. Kim, H., Kim, H., & Maurice Woosnam, K. (2023). Collaborative governance and conflict management in cultural heritage-led regeneration projects: The case of urban Korea. *Habitat International*, 134, 102767. <https://doi.org/10.1016/j.habitatint.2023.102767>
37. Kim, S., & Jamal, T. (2015). The co-evolution of rural tourism and sustainable rural development in Hongdong, Korea: Complexity, conflict and local response. *Journal of Sustainable Tourism*, 23(8-9), 1363-1385. <https://doi.org/10.1080/09669582.2015.1022181>
38. Kreiner, N. C., Shmueli, D. F., & Ben Gal, M. (2015). Understanding conflicts at religious-tourism sites: The Baha'i World Center, Israel. *Tourism Management Perspectives*, 16, 228-236. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2015.04.001>
39. Kruczek, Z., Szromek, A. R., Walas, B., & Mazanek, L. (2022). Sources of conflict among tourism stakeholders in historical cities. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 16(2), 117-138. <https://doi.org/10.1080/19407963.2022.2027953>
40. Kolahi, M., Jannatichenar, M., Davies, K., & Hoffmann, C. (2021). Legal conflicts among natural resources stakeholders in Iran. *British Journal of Middle Eastern Studies*, 50(1), 160-179. <https://doi.org/10.1080/13530194.2021.1945429>
41. Lalicic, L. (2018). Open innovation platforms in tourism: how do stakeholders engage and reach consensus? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(6), 2517-2536. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2016-0233>
42. Lee, J. h. (2022). Managing conflict by mapping stakeholders' views on ecotourism development using statement and place Q methodology. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 37, 100453, <https://doi.org/10.1016/j.jort.2021.100453>
43. Lee, T. J., Riley, M., & Hampton, M. P. (2010). CONFLICT AND PROGRESS: Tourism Development in Korea, *Annals of Tourism Research*, 37(2), 355-376. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2009.10.001>
44. Loperena, C. A. (2017). Honduras is open for business: Extractivist tourism as sustainable development in the wake of disaster? *Journal of Sustainable Tourism*, 25(5), 618-633. <https://doi.org/10.1080/09669582.2016.1231808>

45. Long Ma, X., Wang, R., Ling, D. M., & Hong Ou, Y. (2022). The action logic and interpretation framework of residents' resistance in rural tourism development. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 51, 79-87. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.02.031>
46. Malikhao, P. (2017). Tourism, digital social communication and development discourse: A case study on Chinese tourists in Thailand. In P. Akkharaserikul (Ed), *Culture and Communication in Thailand* (pp.71–87), *Communication, Culture and Change in Asia*, vol 3. (https://doi.org/10.1007/978-981-10-4125-9_5). Springer, Singapore
47. Mao, X., Meng, J., & Wang, Qi. (2014). Modeling the effects of tourism and land regulation on land-use change in tourist regions: A case study of the Lijiang River Basin in Guilin. *Land Use Policy*, 41, 368-377. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2014.06.018>
48. Marcel Dossou, T. A., Ndomandji Kambaye, E., Wonderful Berhe, M., & Sèna Alinsato, A. (2023). Toward efforts to lessen income inequality in Asia: Exploring synergies between tourism and governance quality. *Tourism Management Perspectives*, 46, 101086. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2023.101086>
49. Marques, N., Fazito, M., Cunha, A. (2022). Tourism development discourse dynamics in a context of conflicts between mining and nature conservation in the Brazilian Cerrado Hotspot. *Journal of Sustainable Tourism*, 30(11), 2574-2594. <https://doi.org/10.1080/09669582.2021.1914066>
50. Metilelu, O., Adeniyi, M., & Ekum, M. (2022). Modelling the Dynamic Effect of Environmental Pollution on Coastal Tourism. *Scientific African*, 17, e01364. <https://doi.org/10.1016/j.sciaf.2022.e01364>
51. McKercher, B. H., Pamela, S. Y., & du Cros, H. (2005). Relationship between tourism and cultural heritage management: evidence from Hong Kong. *Tourism Management*, 26(4), 539-548. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2004.02.018>
52. Montgomery, P., & Weisman, C. B. (2021). Non-financial conflict of interest in social intervention trials and systematic reviews: An analysis of the s with case studies and proposals for management. *Children and Youth Services Review*, 120, 105642. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105642>

53. Moore, C. W. (2014). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict (4th edition)*, San Francisco: Jossey-Bass. <https://doi.org/10.1558/mtp.33140>
54. Nunkoo, R. (2016). Toward a More Comprehensive Use of Social Exchange Theory to Study Residents' Attitudes to Tourism. *Procedia Economics and Finance*, 39, 588-596. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)30303-3](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30303-3)
55. Omer, S., & Jabeen, S. (2016). Exploring Karl Marx Conflict Theory in Education: Are Pakistani Private Schools Maintaining Status Quo? *Bulletin of Education and Research* 38 (2):195-202. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1210318.pdf>
56. Parsons, T. (1949). Social classes and class conflict in the light of recent sociological theory. *The American Economic Review*, 39(3), 16–26. <https://www.jstor.org/stable/1831730>
57. Peng, C. (2021). Protecting world heritage in China by enacting laws: Sustainable tourism development. *Chinese Journal of Population, Resources and Environment*, 19(1), 104-109. DOI: [10.1016/j.cjpre.2021.12.011](https://doi.org/10.1016/j.cjpre.2021.12.011)
58. Pondy, L. R. (1967). Organizational Conflict: Concepts and Models. *Administrative Science Quarterly*, 12(2), 296-320. <http://www.jstor.org/stable/2391553>
59. Rahim, A. (2001). *Managing Conflict in Organizations*, (3rd ed.). London, England: Quorum Books.
60. Rayess, H. El., Khamis, A. M., Haddad, S., Ghaddara, H. A., Hakoum, M., Ichkhanian, Y., Bejjani, M., & Akl, E. A. (2020). Assessing concordance of financial conflicts of interest disclosures with payments' databases: a systematic survey of the health literature, *Journal of Clinical Epidemiology*, 127, 19-28. <https://doi.org/10.1016/j.jclinepi.2020.06.040>
61. Sandelowski, M., & Barroso, M. (2007). *Handbook for synthesizing qualitative research*, New York, NY: Springer. <https://parsmodir.com/wp-content/uploads/2020/03/MetaSynBook.pdf>
62. Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Richard, O. N. (2006). *Organizational Behavior* (9th ed.). Hoboken, NJ: Wiley.

63. Sheean, A. J., & Darren de, S. A. (2022). Conflict of Interest. *Operative Techniques in Orthopaedics*, 32(2), 100966. <https://doi.org/10.1016/j.oto.2022.100966>
64. Shen, M., & Shen, J. (2022). State-led commodification of rural China and the sustainable provision of public goods in question: A case study of Tangjiata, Nanjing. *Journal of Rural Studies*, 93, 449-460. <https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2019.03.004>
65. Sheng, J., Zhou, W., & Zhu, B. (2020). The coordination of stakeholder interests in environmental regulation: Lessons from China's environmental regulation policies from the perspective of the evolutionary game theory. *Journal of Cleaner Production*, 249, 119385. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.119385>
66. Siu, G., Lee, L. Y. S., & Leung, D. (2013). Residents' perceptions toward the Chinese tourist's wave in Hong Kong: An exploratory study. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 18(5), 446-463. <https://doi.org/10.1080/10941665.2012.665062>
67. Stepanova, O. (2015). Conflict resolution in coastal resource management: Comparative analysis of case studies from four European countries. *Ocean & Coastal Management*, 103, 109-122. <https://doi.org/10.1016/j.ocecoaman.2014.10.017>
68. Su, Y., Li, R., Ma, H., & Huang, L. (2022). Adaptive change of institutions and dynamic governance of the tragedy of the tourism commons: Evidence from rural China. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 53, 32-49. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.08.013>
69. Tazim, J. (2004). Conflict in Natural Area Destinations: A Critique of Representation and 'Interest' in Participatory Processes. *Tourism Geographies*, 6(3), pp. 352-379. <https://doi.org/10.1080/1461668042000249656>
70. Teng, H. Yu. (2019). Residents' perceptions of tourism conflict with Chinese tourists: does economic dependence matter?. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 24(9), 978- 991. <https://doi.org/10.1080/10941665.2019.1653335>

71. Tran, P. N. T., Gorton, M., & Lemke, F. (2022). Buyers' perspectives on improving performance and curtailing supplier opportunism in supplier development: A social exchange theory approach. *Industrial Marketing Management*, 106, 183-196. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2022.08.009>
72. Tsaour, S. H., Yen, C. H., Teng, H. Yu. (2018). Tourist–resident conflict: A scale development and empirical study. *Journal of Destination Marketing & Management*, 10, 152-163. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2018.09.002>
73. Unicef, (2016). Guide to Conflict Analysis, 1-51. <https://www.unicef.org/media/96581/file/Guide-to-Conflict-Analysis.pdf>
74. Vahtera, P., Buckley, P. J., Aliyev, M. (2017). Affective conflict and identification of knowledge sources in MNE teams. *International Business Review*, 26 (5). pp. 881-895. <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2017.02.006>
75. Voyer, M., Barclay, K., McIlgorm, A., & Mazur, N. (2017). Connections or conflict? A social and economic analysis of the interconnections between the professional fishing industry, recreational fishing and marine tourism in coastal communities in NSW. Australia, *Marine Policy*, 76, 114-121. <https://doi.org/10.1016/j.marpol.2016.11.029>
76. Wang, Y., Hu, W., Park, K. S., Yuan, Q., & Chen, N. (2023). Examining residents' support for night tourism: An application of the social exchange theory and emotional solidarity. *Journal of Destination Marketing & Management*, 28, 100780. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2023.100780>
77. Wang, H., Zhang, B., & Qiu, H. (2022). How a hierarchical governance structure influences cultural heritage destination sustainability: A context of red tourism in China. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 50, 421-432. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.02.002>
78. Wang, L. (2021). Causal analysis of conflict in tourism in rural China: The peasant perspective. *Tourism Management Perspectives*, 39, 100863. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100863>

79. Wang, L., & Yotsumoto, Y. (2019). Conflict in tourism development in rural China, *Tourism Management*, 70, 188-200. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.08.012>
80. Xu, L., Yu., Hu, Zhong. L. (2023). Evolution of the landscape pattern in the Xin'an River Basin and its response to tourism activities. *Science of The Total Environment*, 880, 163472. <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2023.163472>
81. Yang, J., Ryan, C., & Zhang, L. (2013). Social conflict in communities impacted by tourism, *Tourism Management*, 35, 82-93. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.06.002>
82. Yuxi, Z., & Linsheng, Z. (2020). Identifying conflicts tendency between nature-based tourism development and ecological protection in China. *Ecological Indicators*, 109, 105791. <https://doi.org/10.1016/j.ecolind.2019.105791>
83. Yuxi, Z., Linsheng, Z., Ling-en, W., & Hu, Yu. (2022). Measuring the conflict tendency between tourism development and ecological protection in protected areas: A study on National Nature Reserves in China. *Applied Geography*, 142, 102690. <https://doi.org/10.1016/j.apgeog.2022.102690>
84. Zhang, H., & Yang, Y. (2023). Is tourism growth able to shrink economic inequalities? A DSGE analysis. *Annals of Tourism Research Empirical Insights*, 4(1), 100089. <https://doi.org/10.1016/j.annale.2023.100089>
85. Zhang, Y. (2022). Research on the Identification Model of Interest Conflict Influencing Factors in PPP Projects Construction of Smart City, *Alexandria Engineering Journal*, 61(12), 12689-12698. <https://doi.org/10.1016/j.aej.2022.06.039>
86. Zhang, J. J., & Kwong, Y. M. (2017). Reconceptualising host-guest relations at border towns, *Annals of Tourism Research*, 66, 196-199. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2017.06.007>
87. Zhang, C., Fyall, A., & Zheng, Y. (2015). Heritage and tourism conflict within world heritage sites in China: a longitudinal study. *Currents in Tourism*, 18(2), pp. 110-136. <https://doi.org/10.1080/13683500.2014.912204>

- 88.Zhou, W., Song, S., & Feng, K. (2022). The sustainability cycle of historic houses and cultural memory: Controversy between historic preservation and heritage conservation. *Frontiers of Architectural Research*, 11(6), 1030-1046. <https://doi.org/10.1016/j.foar.2022.04.006>.

استناد به این مقاله: یاراحمدی، میترا، سجاسی قیداری، حمداله، شایان، حمید و سیف، سیامک. (۱۴۰۳). گونه‌شناسی و اولویت‌بندی تعارض در توسعه گردشگری مقاصد با رویکرد ترکیبی متاستز و دلفی فازی. *فصلنامه مطالعات مدیریت گردشگری*، ۱۹(۶۸)، ۱ - ۴۸.

doi: 10.22054/tms.2024.80806.2955



Management Studies in Development and Evolution is licensed under a Creative Commons Attribution-Non-Commercial 4.0 International License.