



## The Relationship Between Cultural Intelligence and Emotional Labor: An Ampiric Study on Five Star Hotel Employees in Bodrum

**Ömer Faruk Coşkun**

[farukcosk@gmail.com](mailto:farukcosk@gmail.com)

Hatay Mustafa Kemal University Antakya  
Vocational School

[orcid.org/0000-0002-9616-2359](https://orcid.org/0000-0002-9616-2359)

Corresponding Author

**Aylin Varışlı Kargın**

[aylin.vrsl@gmail.com](mailto:aylin.vrsl@gmail.com)

Hatay Mustafa Kemal University Antakya  
Vocational School

[orcid.org/0000-0002-6817-714x](https://orcid.org/0000-0002-6817-714x)

JEL Code: L83, M12, M54

Received: 11.08.2022

Revised: 08.09.2022

Accepted: 22.09.2022

Available Online: 23.09.2022

To cite this document

Coşkun, Ö.F. , Varışlı Kargın, A. (2022). Kültürel Zekâ ve Duygusal Emek Arasındaki İlişki: Bodrum'da Bulunan 5 Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Uygulama. Equinox, Journal of Economics, Business & Political Studies, 9 (2), 205-220  
doi: 10.48064/equinox.1160646

Abstract

The purpose of this study is to examine the relationship between the cultural intelligence levels and emotional labor behaviors of the employees working in five-star hotels in the Bodrum district of Muğla. For this purpose, data were collected from 186 hotel employees using online survey technique. In the light of the data obtained from the participants, a simple regression analysis was conducted to determine the effect level of cultural intelligence on the three dimensions of emotional labor: surface acting, deep acting and expression of naturally felt emotions. The results of the analysis show that cultural intelligence has a positive and significant effect on surface acting, deep acting and expression of naturally felt emotions. This research reveals how cultural intelligence affects the way employees show their emotions in the tourism industry, where cultural interaction is intense.

Keywords: cultural intelligence, emotional labor, surface acting, deep acting, expression of naturally felt emotions

**Kültürel Zekâ ve Duygusal Emek Arasındaki İlişki: Bodrum'da Bulunan 5 Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Uygulama**

Öz

Bu çalışmanın amacı, Muğla ili Bodrum ilçesinde bulunan beş yıldızlı otellerde görev yapan çalışanların kültürel zekâ düzeyleri ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkiyi incelemektir. Bu amaç doğrultusunda, 186 otel çalışanından çevrimiçi anket tekniği kullanarak veriler toplanmıştır. Katılımcılardan elde edilen veriler ışığında kültürel zekânın; yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak üzere duygusal emeğin üç boyutu üzerindeki etki düzeyini tespit etmek için basit regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları, kültürel zekânın yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğunu göstermektedir. Bu araştırmada kültürel etkileşimin yoğun olarak yaşandığı turizm sektöründe, kültürel zekânın çalışanların duygularını gösterme şekillerini nasıl etkilediği ortaya konmaktadır.

Anahtar Kelimeler: kültürel zekâ, duygusal emek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma, doğal duygular

## 1. Giriş

Dünya üzerinde her yıl milyonlarca insanın gerçekleştirdiği turist hareketliliği, turizm sektörünü farklı coğrafyalar ve farklı kültürlerden milyonlarca insanın birbiri ile etkileşime girdiği bir sektör haline getirmiştir. Örneğin 5 yıldızlı bir otelde kat görevlisinden genel müdüre kadar her çalışan, dünyanın dört bir yanından gelen yüzlerce insan ile iş yerinde yüz yüze iletişim kurabilmektedir. Bu kültürel çeşitlilik; turizm sektörüne dinamiklik ve renklilik getirmesinin yanında, içerisinde bazı zorluklar da barındırmaktadır.

Turizm sektöründe çok kültürlü örgüt ortamlarında etkili iletişim kurabilmek için çevresinden gelen mesajları doğru olarak anlayıp yorumlayan ve aynı zamanda gelen mesajlara örgütün beklentilerine uygun şekilde cevap veren çalışanlara ihtiyaç duyulmaktadır. İletişimin bu iki önemli yönü açısından çalışanların “farklı kültürlerden bireyler ile iletişim kurma becerisi” ve “kurumun beklentilerine uyumlu duygular sergileme eğilimleri” örgütlerin ihtiyaç duyduğu özelliklere sahip çalışanlar istihdam edip etmediği ile ilgili bilgi verebilmektedir.

Çalışanların içerisinde bulunduğu çok kültürlü ortam ve duruma göre kendi davranışlarını düzenleyebilme becerisi olarak ifade edilen kültürel zekâ (Ang, Van Dyne, Koh, Ng, Templer, Tay ve Chandrasekar, 2007: 336); neden bazı insanların diğer insanlara göre kültürel farklılıklara daha kolay uyum sağladığını açıklamaya yardımcı olan bir olgudur. Duygusal emek ise, çalışanların örgüt tarafından kendinden beklenen duygusal ifadeleri sergilemesidir. Turizm sektöründe hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak için 'gülümseyerek hizmet' e büyük önem verilmektedir. (Salleh, 2014: 1). Diğer taraftan araştırmalar, çalışanların duygularını gösterme şeklinin hizmet işletmelerinde sunulan hizmetin kalitesi üzerinde güçlü bir etkisi olduğunu göstermektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 88). Bu noktalar dikkate alındığında kültürel zekânın ve duygusal emeğin çok kültürlü örgüt ortamlarında kritik bir rol oynadığı söylenebilmektedir.

Salleh (2014: 4) duygu yönetimi ile kültürler arası yeterlilik ve kültürler arası uyum gibi olumlu iş sonuçlarına yol açan unsurlar arasında nedensel bir zincir olduğunu ifade etmektedir. Bu nedensel ilişkiye bağlı olarak kültürel zekâ, çalışanların kültürler arası etkileşimdeki psikolojik değişkenleri ile ilgili fikir vermektedir. Özellikle kültürel yeterliliği yüksek çalışanlar, kendinden beklenen duyguları hissetmek için ekstra çaba sarf edebilmekte ve daha iyi performans sergileyebilmektedir (McCance, 2010: 44). Ayrıca hizmet sektöründe çalışan bireylerin iş çevresindeki diğer bireylerle kurmuş oldukları kültürel özellikler ile şekillenen etkili iletişim, duyguların doğru olarak ifade edilmesine katkıda bulunabilmektedir. Çalışanların duygusal

emek davranışları; iş doyumuna (Karakaş, Tösten, Kansu ve Aydın, 2016) ve işte kalma niyetine (Pala ve Tepeci, 2014) olumlu yönde etki etmektedir.

Bu bağlamda çalışmanın amacı; Muğla ili Bodrum ilçesinde bulunan beş yıldızlı otellerde görev yapan çalışanların kültürel zekâ düzeyleri ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkiyi incelemektir. Bu çalışma altı bölümden oluşmaktadır. İkinci bölümde kültürel zekâ ve üçüncü bölümde duygusal emek kavramları açıklanmaktadır. Dördüncü bölümde kültürel zekâ ile duygusal emek arasındaki ilişkiye yönelik geçmiş yıllarda yapılan çalışmalara yer verilmektedir. Beşinci bölümde araştırmanın yöntemi ile ilgili bilgiler verilmektedir. Altıncı bölümde araştırma kapsamında elde edilen verilerin analiz edilmesi ile ortaya çıkan bulgular paylaşılmaktadır. Son bölümde ise, sonuç ve tartışma yer almaktadır. Bu çalışmanın kültürel zekâ ile duygusal emeğin boyutları arasındaki ilişkinin hangi düzeyde olduğu ve bu ilişkinin yönü açılarından belirsizlikleri ortadan kaldırmaya yardımcı olacağı düşünülmektedir.

## 2. Kültürel Zekâ

Kültür olgusu ilk defa 2000'li yıllarının başında Earley ve Ang (2003) tarafından yapılan çalışmada bir zekâ türü olarak yönetim yazınına girmiştir. Earley ve Ang (2003), kültürel zekâyı bir bireyin yükümlülüklerini çok kültürlü ortamlarda etkin bir şekilde yerine getirmesini kolaylaştıracak kabiliyetler dizisi olarak ifade etmektedir. Earley ve Mosakowski (2004: 1), sınırları aşmanın rutin olduğu bir dünyada kültürel zekânın hayati derecede önemli bir yetenek ve beceri haline geldiğini vurgulamakta ve kültürel zekâyı, bireyin sahip olduğu farklı kültürlere ait davranışları sanki tanıdık ve aşına davranışlarmış gibi yorumlamasına yönelik doğal bir yetenek olarak tanımlamaktadır.

Kültürel zekâ, bireylerin farklı kültürlere sahip başka toplumlarla ve aynı zamanda kendi bulunduğu toplum içerisinde farklı kültürlere sahip diğer bireyler ile iletişim kurma beceri düzeyindeki farklılıkları açıklamak için kullanılan bir zekâ türüdür (İlhan ve Çetin, 2014: 95). Bir bireyin kültürel olarak farklı ortamlarda etkin bir şekilde ilişki kurma ve bu ilişkileri yönetme yeteneği olarak tanımlanan bu zekâ türü; ırk, etnik köken ve milliyet farklılıklarından meydana gelen kültürler arası etkileşimler içeren çok boyutlu bir yapıdır (Ang ve diğerleri, 2007: 336). Çok boyutlu bu yapı; çok kültürlü ortamlarda kavrama, akıl yürütme, duruma uygun davranma yeteneklerine odaklanan üst bilişsel, bilişsel, motivasyonel ve davranışsal olmak üzere dördü bir yapıdan oluşan Sternberg ve Determan'ın (1986) çok boyutlu zekâ modeli üzerinden kavramlaştırılmıştır (Menon ve Narayanan, 2015: 194; Salleh, 2014: 4). Bu bağlamda kültürel zekâ; üst bilişsel, bilişsel, motivasyonel ve davranışsal olmak üzere dört boyuta ayrılmaktadır.

Üst bilişsel zekâ, bilişin kontrolünü ifade eder ve bireylerin bilgiyi elde etmek ve anlamak için kullandıkları süreçlerdir. Üst bilişsel zekâ, bireyin kültürel

etkileşimde kullandığı bilgi konusunda farkındalığına ve bu bilgi üzerinde kontrole sahip olmasına dayanmaktadır. Bilişsel zekâ ise kültürler arası benzerlik ve farklılıkları anlamaya yardımcı olacak eğitim ve kişisel deneyimlerden elde edilen farklı kültürlerdeki normlar, uygulamalar ve gelenekler hakkındaki bilgileri içermektedir. Kültürel zekânın üçüncü boyutu olan motivasyonel zekâ, kültürel farklılıklar ile karakterize olan durumlarda dikkati ve enerjiyi yönlendirebilme kabiliyetini yansıtmaktadır. Son boyut olan davranışsal zekâ, farklı kültürden insanlarla etkileşime girerken uygun sözlü ve sözlü olmayan davranışlar sergileme yeteneğini ifade etmektedir. (Lam, Cheung, ve Lugosi, 2022: 2; Ang ve diğerleri, 2007: 337-338).

### 3. Duygusal Emek

Hizmet sektöründe çalışan bireylerin duygularını kontrol etmeleri, dışa dönük davranışlarını düzenlemeleri ve örgüt beklentilerine uyumlu duygular sergilemeleri gerekmektedir. Bu gerekliliğin bir sonucu olarak belirlenen davranış kurallarına uymak çalışanlara; karmaşık duygulardan uzaklaşma, tarafsız davranma ve duygusal dengeyi koruma fırsatı sunmaktadır. Diğer taraftan örgütün beklentilerine uyumlu duygular sergileme, bireyin kendini ifade etme becerisini geliştirmesine ve finansal durumuna katkı sağlamaktadır. Örneğin, güler yüzle hizmet eden çalışanların müşterilerden bahşiş alma ihtimali yükselebilmektedir (Yürür ve Ünlü, 2011: 87). Bireysel ve örgütsel etkilerine bağlı olarak çalışanlar, müşterilerin hizmet kalitesine yönelik algılarını etkilemek ve müşterilerin beklentilerini karşılamak için olumsuz duygularını gizleyerek veya bastırarak olumlu duygular sergilemeye çalışmaktadır (Lam ve diğerleri, 2022: 2). Bu çaba, duygusal emek olarak araştırmalarda kavramlaştırılmıştır. Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emeği, davranışın temelindeki duygulardan ziyade davranışın kendisini merkeze almayı tercih eden bir yaklaşım ile ele almaktadır. Bu yaklaşımda duygusal emek, duygu ifadesini duygu deneyiminden ayırarak toplumsal, mesleki ve örgütsel normlar ile uyumlu şekilde uygun duyguyu gösterme eylemi olarak açıklanmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 90). Morris ve Feldman (1996: 987) duygusal emeğin artık bir pazar emtiası olarak görüldüğünü belirttikleri çalışmalarında duygusal emeği, bireyler arası etkileşimde örgüt tarafından arzu edilen duyguyu ifade etmek için gereken çaba, planlama ve kontrol olarak tanımlamaktadır. Grandey 'e (2000: 95) göre ise duygusal emek; duygusal ifadeyi değiştirmek için duyguları güçlendirmeyi, taklit etmeyi veya bastırmayı içeren bir süreçtir.

Duygusal emek, duygu gösterimi ve duygu gösterimi kuralları arasındaki farklılıklara bir cevap olarak ortaya çıkan amaca yönelik bir davranıştır (Chua-petcharasopon, 2014: 7). Bu amaçlı davranış, duygunun nasıl ve ne zaman ifade edilmesi gerektiğini belirleyen standartlara ve kurallara bağlı olduğunu göstermektedir (Morris ve Feldman, 1996: 988). Bu standartlar ve

kurallar; seçim ve eğitim materyallerinde açıkça belirtilebilmekte veya iş arkadaşlarının gözlemlenmesiyle öğrenilebilmektedir (Grandey, 2000: 95).

Duygusal emek kavramı ilk defa kapsamlı olarak Hochschild (1983) tarafından ele alınmıştır (akt.Basım ve Begenirbaş, 2012: 78). Daha sonraki yıllarda örgütsel davranış çalışmalarında odaklanılan bir olguya dönüşmüştür (Menon ve Narayanan, 2015: 196; Basım ve Begenirbaş, 2012: 78). Başlangıçta yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma olarak iki boyutlu ele alınan (Ashforth ve Humphrey, 1993) bu kavram için Diefendorff, Croyle ve Gosserand (2005), üçüncü bir boyut olarak doğal duygular boyutunu önermiştir.

Yüzeysel ve derinden rol yapma, kişilerin beklenen duyguları kendiliğinden gösteremediklerinde kullandıkları telafi edici stratejiler olarak kabul edilebilmektedir (Diefendorff ve diğerleri, 2005: 340). Yüzeysel rol yapma; beden dili, mimikler ve vurgular gibi sözlü ve sözlü olmayan işaretlerin özenle sunulmasıyla gerçekleştirilen, gerçekte hissedilmeyen duyguları taklit etmeyi içeren bir davranıştır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 92). Birey derinden rol yapmada ise, göstermeye çalıştığı duyguları gerçekten tecrübe etmeye veya hissetmeye çalıştığı derin eylemlerde bulunmaktadır. Tiyatro oyuncularının bir role girdiği gibi, bir çalışan da arzu edilen duyguyu deneyimlemek için duygularını aktif olarak uyararak, bastırarak veya şekillendirerek beklenen ruh haline girmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 93). Derinden rol yapma tipik olarak olumlu duyguları deneyimlemeye çalışmayı, yüzeysel rol yapma ise genellikle olumsuz duyguları bastırmayı ve bazen olumlu duyguları taklit etmeyi içermektedir (Diefendorff ve diğerleri, 2005: 340).

Araştırmalar doğal olarak hissedilen duyguların ifadesine çok az dikkat ederken, öncelikle yüzeysel rol yapmaya ve derinden rol yapmaya odaklanmıştır. Fakat Diefendorff ve diğerleri (2005) araştırmalarında doğal duyguları, örgütsel olarak arzu edilen duyguları göstermenin bir yöntemi olarak ele almaktadır. Duygusal emeğin doğal duygular boyutu, çalışanın sahip olduğu olumlu duygularla ondan beklenen duygular arasında uyum olmasını ifade etmektedir. Bu uyum, müşterilere arzu edilen duyguları zahmetsizce sergilemeye yardımcı olmaktadır (Lam ve diğerleri, 2022: 2). Doğal duygular boyutunda çalışan içinden geldiği gibi gerçek ve samimi davrandığı için yüzeysel ve derinden rol yapma boyutlarındaki zorlukları yaşamamaktadır (Basım ve Begenirbaş, 2012: 79).

#### **4. Kültürel Zekâ ile Duygusal Emeğin İlişkisi**

Kültürel zekâ ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi inceleyen alan yazında çeşitli araştırmalar bulunmaktadır. Bu araştırmalar, kültürel zekâ ile duygusal emek arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. McCance'nın (2010) turizm sektöründe 53 otel çalışanı ile yaptığı ve kültürler arası hizmet alımı sürecinde bir duygusal emek modeli önerdiği araştırması,

kültürel yeterliliğin duygusal emeğin derinden rol yapma alt boyutu ile ilişkili olduğunu göstermektedir. Chuapetcharasopon'un (2014), Tayland'da sağlık sektöründe 475 özel hastane hemşiresi üzerinde yaptığı araştırma sonuçlarına göre, kültürel zekâ ile duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel rol yapma davranışı arasında ilişki bulunmaktadır. Taşdemir, Çekmecelioğlu ve Yıkılmaz (2019) uluslararası bir örgütte görev yapan farklı kültürel özelliklere sahip 101 katılımcı üzerinde yaptıkları araştırmada, kültürel zekânın hem duyguların yönetiminde hem de örgütün istediği şekilde duyguların gösterilmesinde önemli bir rol oynadığını belirtmektedir. Bu çalışmaya göre, kültürel zekânın üst bilişsel zekâ boyutu, duygusal emeğin yüzeysel rol yapma boyutunu olumsuz, derinden rol yapma ve doğal davranış boyutunu olumlu olarak etkilemektedir. Ayrıca kültürel zekânın davranışsal zekâ boyutu, duygusal emeğin tüm alt boyutlarını olumlu olarak etkilemektedir. Rafiq, Abbasi, Ali Sair, Mohiuddin ve Munir'nin (2020) Pakistan'daki otellerde çalışan 520 çalışan üzerinde yaptıkları araştırmada, kültürel zekânın duygusal emek ve duygusal tükenmişlik arasında düzenleyici rolü olduğunu ifade etmektedir. Taşdemir (2020) tarafından 8 farklı ülkeden 261 NATO çalışanı üzerinde yapılan çalışmada, kültürel zekânın alt boyutları ile duygusal emeğin alt boyutları arasında anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yıkılmaz, Taşdemir ve Çekmecelioğlu'nun (2021) yaptığı araştırma sonuçları, farklı ülke ve kültürlerden gelen bireylerin oluşturduğu çok kültürlü bir çalışma ortamında çalışanların kültürel zekâ düzeylerinin duygusal emek davranışlarını ve bireysel iş performanslarını etkilediğini göstermektedir. Aynı çalışmada, kültürel zekânın derinden rol yapma ve doğal duygu gösterimi boyutlarını olumlu olarak etkilediği, diğer taraftan yüzeysel rol yapma boyutunu olumsuz olarak etkilediği belirtilmektedir.

Yapılan araştırmalar, bireylerin davranışlarını biçimlendirmede ve duygularını ifade etme şekillerinde bireysel farklılıkların önemli bir belirleyici olduğunu göstermektedir (Rafiq ve diğerleri, 2020: 393; Taşdemir ve diğerleri, 2019: 727). Özellikle turizm sektörü gibi kültürel olarak birbirinden farklı geçmişlere ve özelliklere sahip bireylerin bir arada bulunduğu iş çevrelerinde kültürel zekâ düzeyi yüksek olan çalışanlar, iş çevresindeki bu farklılıkları başarılı şekilde analiz ederek duygularını ifade etmek için doğru stratejiler geliştirebilir. Geçmiş yıllarda turizm sektöründe McCance (2010) ve Rafiq ve diğerleri (2020) tarafından yapılan araştırmalar, farklı kültürel ortamlara uyum sağlayabilen çalışanların işin gerektirdiği davranışları daha kolay sergileyebildiğini göstermektedir. Bu durum, çalışanların kültürel zekâ düzeyleri ile duygusal emek davranışı sergilemeleri arasında bir ilişki olma olasılığını güçlendirmektedir. Bu bilgiler ışığında çalışmada, Şekil 1'de gösterilmekte olan araştırma modeli oluşturulmuştur. Bu araştırma modeline göre kültürel zekâ; duygusal emeğin yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak üzere üç boyutunu

olumlu yönde etkilemektedir. Bu modelde; kültürel zekânın, duygusal emeğin boyutlarının yordayıcısı olduğu ve kültürel zekâ düzeyi arttıkça, “yüzeysel rol yapma”, “derinden rol yapma” ve “doğal duygular sergileme” eğiliminin artacağı varsayılmaktadır.

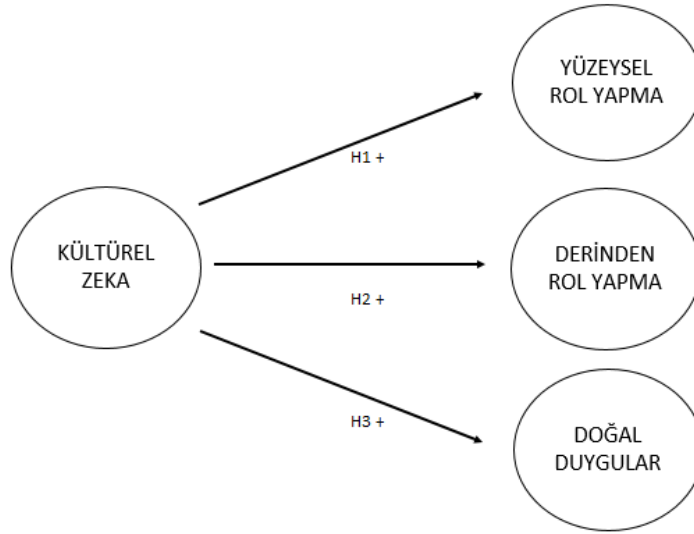
Bu bağlamda, araştırma hipotezleri şu şekilde oluşturulmuştur:

H1: Kültürel zekâ, yüzeysel rol yapmayı pozitif ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H2: Kültürel zekâ, derinden rol yapmayı pozitif ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H3: Kültürel zekâ, doğal duyguları pozitif ve anlamlı olarak etkilemektedir.

### Şekil 1: Araştırma Modeli



Kaynak: Yazarlar tarafından üretilmiştir.

## 5. Yöntem

Bu çalışma, araştırmanın amacı açısından açıklayıcı bir araştırmadır. Açıklayıcı araştırma, değişkenler arasındaki nedensel ilişkileri ortaya çıkarmak amacıyla olayların neden gerçekleştiğini açıklamak, belirli bir kuramı test etmek veya geliştirmek için yapılan araştırmalardır (Gürbüz ve Şahin, 2018: 102). Bu çalışmada, verilerin elde edilmesi ve analizi için nicel araştırma yöntemleri tercih edilmiştir. Nicel araştırmalar, sayısal veriler kullanılarak, kesin ve genellenebilir sonuçlara ulaşmayı amaçlamaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2018: 102). Nicel araştırmalar, örneklemden hareketle evren ile ilgili genelleme yapmaya ve belirli problemler için hipotezleri test etmeye imkân sağlamaktadır (Nakip, 2013: 112).

Bu araştırmanın verileri, Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal ve Beşerî Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu Başkanlığının 07.03.2022 tarihli 27 sayılı kararına istinaden toplanmıştır. Araştırmanın evrenini Muğla ili Bodrum ilçesinde bulunan beş yıldızlı otellerde çalışan bireyler oluşturmaktadır. Bu çalışanların tamamına ulaşmak maliyet ve zaman kısıtı nedeni ile mümkün olamayacağından evren içerisinden kolayda örnekleme yöntemi ile seçim yapılmış ve 186 bireyden çevrimiçi (online) anket tekniğine başvurularak veriler toplanmıştır.

Bu çalışmada veri toplama formunda 33 ifade bulunmaktadır. Örneklem büyüklüğü hesaplamasında tercih edilen yaklaşımlardan biri olan ifade sayısının en az beş katı gözleme ulaşma şartı (Akbulut ve Çapık, 2022: 114; Yaşlıoğlu, 2017: 75) için gerekli olan 165 katılımcı sayısı bu çalışmada, 186 katılımcıya ulaşılarak sağlanmıştır. “Google Form” da oluşturulan çevrim içi veri toplama formu, katılımcılara yazışma programları ve elektronik posta yolu ile ulaştırılmış ve gönüllülük esasına göre formları doldurmaları istenmiştir.

Katılımcıların kültürel zekâ algılarını ölçmek için Ang ve diğerleri (2007) tarafından oluşturulan, İlhan ve Çetin (2014) tarafından Türkçe 'ye uyarlanan “Kültürel Zekâ Ölçeği” kullanılmıştır. Kültürel Zekâ Ölçeği; üst biliş boyutunda dört ifade, biliş boyutunda altı ifade, motivasyon boyutunda beş ifade ve davranışsal boyutta beş ifade olmak üzere toplam yirmi ifadeden oluşmaktadır. Beşli likert olarak hazırlanan ölçekteki ifadeler; “kesinlikle katılmıyorum”, “katılmıyorum”, “ne katılıyorum ne katılmıyorum”, “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” seçenekleri üzerinden değerlendirmektedir.

Araştırmanın veri toplama formunda, katılımcıların duygusal emek algılarını ölçmek için Diefendorff ve diğerleri (2005) tarafından geliştirilen, Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçe 'ye uyarlanan “Duygusal Emek Ölçeği” kullanılmıştır. Duygusal Emek Ölçeği; yüzeysel rol yapma boyutu altında altı ifade, derinden rol yapma boyutu altında dört ifade ve doğal duygular boyutu altında üç ifade olmak üzere toplam 13 ifadeden oluşmaktadır. Beşli likert olarak hazırlanan ölçekteki ifadeler “hiçbir zaman”, “çok nadir”, “bazen”, “çoğu zaman” ve “her zaman” seçenekleri üzerinden değerlendirmektedir.

Araştırma verilerinin analizine geçilmeden önce veri toplama araçlarının geçerliliği ve güvenilirliği değerlendirilmiş ve ölçeklerin faktör dağılımına ilişkin açımlayıcı faktör analizi ve Cronbach Alfa Testi yapılmıştır. Ölçeklerin analize uygun olduğu kanaatinin oluşması ile kültürel zekânın duygusal emeğin boyutlarına etkisini belirlemek için basit regresyon analizi yapılmış ve geliştirilen hipotezler sınanmıştır. Araştırmada verilerin analizi için 2.0 versiyonlu SPSS Statistics Programı kullanılmıştır.



## 6. Bulgular

Araştırma katılımcılarının cinsiyetine, yaşına ve sektör tecrübesine ilişkin bilgiler Tablo 1'de gösterilmektedir. Araştırma katılımcılarının cinsiyete göre dağılımına bakıldığında; 118 erkek katılımcı, örneklemin %63,4'ünü oluşturmakta ve 68 kadın katılımcı örneklemin %36,6'sını oluşturmaktadır. Katılımcıların yaşları dikkate alındığında; 27 kişinin (%14,5) 18-21 yaş aralığında, 57 kişinin (%30,6) 22-24 yaş aralığında, 57 kişinin (%30,6) 25-30 yaş aralığında, 32 kişinin (%17,2) 31-40 yaş aralığında ve 13 kişinin (%7) 41 ve üzeri yaş aralığında olduğu görülmektedir. Katılımcılar sektörde çalışma süreleri bakımından incelendiğinde ise; 1 ile 3 yıl arası sektör tecrübesine sahip 79 kişi (%42,5), 4 ile 10 yıl arası sektör tecrübesine sahip 64 kişi (%34,4), 11 ile 20 yıl arası sektör tecrübesine sahip 34 kişi (%18,3) ve 21 yıl ve üzeri sektör tecrübesine sahip 9 kişi (%4,8) olduğu görülmektedir. Cinsiyete göre erkek katılımcılar, yaşa göre 22-24 ve 25-30 yaş aralığındaki katılımcılar ve sektör tecrübesine göre 1 yıl ile 3 yıl arası deneyime sahip katılımcılar örneklem içerisinde ağırlıkta olan gruplardır.

**Tablo 1: Katılımcıların Demografik Bilgileri**

Demografik Değişken		Sıklık	Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	118	63,4
	Kadın	68	36,6
	Toplam	186	100,0
Yaş	18-21	27	14,5
	22-24	57	30,6
	25-30	57	30,6
	31-40	32	17,2
	41 ve Üzeri	13	7,0
	Toplam	186	100,0
Sektör Tecrübesi	1 Yıl -3 Yıl	79	42,5
	4 Yıl - 10 Yıl	64	34,4
	11 Yıl - 20 Yıl	34	18,3
	21 Yıl ve Üzeri	9	4,8
	Toplam	186	100,0

Bu çalışmada, açıklayıcı faktör analizine geçilmeden önce verilerin normal dağılıp dağılmadıkları incelenmiştir. Kültürel Zekâ Ölçeğine ait çarpıklık/standart hata değerleri; -0,133/0,178 ve basıklık/standart hata değerleri; 0,450/0,355'dir. Duygusal Emek Ölçeğine ait çarpıklık/standart

hata değerleri; 0,027/0,178 ve basıklık/standart hata değerleri; 0,231/0,355'dir. Bu sonuçlar, araştırma verilerinin normal dağıldığını göstermektedir.

Tablo 2'de açımlayıcı faktör analizine ve güvenilirlik analizine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Açımlayıcı faktör analizinde; analiz yöntemi olarak "Maximum Likelihood" ve rotasyon yöntemi olarak "Direct Oblimin" kullanılmıştır. Kültürel Zekâ Ölçeği için yapılan faktör analizi sonucunda; "KZ14", "KZ15" ve "KZ16" no.lu ifadeler iki farklı faktöre 0,10 dan az fark ile faktör yüklendiği ve 0,40 altı faktör yüküne sahip oldukları için sırası ile analizden çıkartılmıştır. Faktör yüklerinin en az 0,32'nin üzerinde olması önerilmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018: 320). Kültürel Zekâ Ölçeğinin Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Değeri= 0,877 ve Bartlett Küresellik Değeri= 1447,924 ( $p<0,001$ ) olarak belirlenmiştir. KMO değerinin 0,60'dan büyük olması ve Bartlett Küresellik testi sonucunun  $p<0,05$  düzeyinde anlamlı olması örneklemin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018: 319). Kültürel Zekâ Ölçeği, öz değeri 1'den büyük dört faktör altında toplanmakta ve bu faktörler toplam varyansın %64,35'ini açıklamaktadır. Kültürel Zekâ Ölçeğinin faktör dağılımı, İlhan ve Çetin (2014) tarafından yapılan çalışmadaki dağılım ile benzerlik gösterdiği için bu çalışmada faktör açıklamaları benzer şekilde yapılmış ve birinci faktör; "bilis", ikinci faktör; "motivasyon", üçüncü faktör; "üst bilis" ve dördüncü faktör; "davranışsal" olarak tanımlanmıştır.

Bu çalışmada kullanılan diğer ölçek olan Duygusal Emek Ölçeğine ilişkin yapılan açımlayıcı faktör analizi sonucunda, "DE3" nolu ifade birbirine yakın faktör yükleri ile iki faktöre yüklendiği için analizden çıkartılmıştır. Duygusal Emek Ölçeğinin Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Değeri, 0,833 ve Bartlett Küresellik Değeri= 1192,165 ( $p<0,001$ ) olarak tespit edilmiştir. KMO değerinin 0,60'dan büyük olması ve Bartlett Küresellik testi sonucunun  $p<0,05$  düzeyinde anlamlı olması örneklemin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018: 319). Duygusal Emek Ölçeği, öz değeri 1'den büyük üç faktör altında toplanmakta ve bu faktörler toplam varyansın %71,54'ünü açıklamaktadır. Duygusal Emek Ölçeğinin faktör dağılımı, Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından yapılan çalışmasındaki dağılım ile paralellik göstermektedir. Bu nedenle, Basım ve Beğenirbaş'ın (2012) kullandığı şekilde; birinci faktör için "derinden rol yapma", ikinci faktör için "yüzeysel rol yapma" ve üçüncü faktör için "doğal duygular" tanımları kullanılmıştır.

**Tablo 2: Açımlyıcı Faktör Analizi ve Cronbach Alfa Testi Sonuçları**

Ölçek	Alt Boyut	İfade	Faktör Yüğü	Öz değęer	Varyans Yüzdesi	Alfa Değeri	İfade Silinirse Alfa Değeri	
Kültürel Zekâ*	Biliş	KZ5	0,642	6,7370	39,63%	0,866	0,844	
		KZ6	0,723				0,848	
		KZ7	0,821				0,831	
		KZ8	0,609				0,843	
		KZ9	0,716				0,843	
		KZ10	0,460				0,853	
	Motivasyon	KZ11	-0,550	1,7700	10,41%	0,812	0,754	
		KZ12	-0,917				0,709	
		KZ13	-0,549				0,757	
	Üst Biliş	KZ1	0,790	1,3410	7,89%	0,822	0,758	
		KZ2	0,702				0,745	
		KZ3	0,699				0,775	
		KZ4	0,407				0,817	
	Davranışsal	KZ17	0,457	1,0930	6,43%	0,750	0,743	
		KZ18	0,521				0,699	
		KZ19	0,802				0,620	
		KZ20	0,707				0,696	
	Duygusal Emek**	Derinden Rol Yapma	DE7	0,652	4,600	38,33%	0,876	0,876
			DE8	0,834				0,822
			DE9	0,834				0,835
DE10			0,841	0,831				
Yüzeysel Rol Yapma		DE1	0,744	2,697	22,48%	0,882	0,861	
		DE2	0,825				0,842	
		DE4	0,724				0,865	
		DE5	0,837				0,843	
		DE6	0,727				0,872	
Doğal Duygular		DE11	0,718	1,288	10,74%	0,805	0,733	
		DE12	0,787				0,733	
		DE13	0,760				0,733	

\* Kültürel Zekâ: 0,877 (KMO),  $p < 0,001$  (Bartlett Küresellik), %64,35 (Açıklanan Toplam Varyans)

\*\* Duygusal Emek: 0,833 (KMO),  $p < 0,001$  (Bartlett Küresellik), %71,54 (Açıklanan Toplam Varyans)

Bu çalışmada, Kültürel Zekâ Ölçeğinin ve Duygusal Emek Ölçeğinin iç tutarlılığını belirlemek için kültürel zekânın üst biliş, biliş, motivasyon ve davranış boyutları olmak üzere 4 boyutunun ve duygusal emeğin yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak üzere 3 boyutunun Cronbach Alfa Değerleri hesaplanmıştır. Bu değerler Tablo 2'de gösterilmektedir. Üst biliş, biliş, motivasyon ve davranışsal boyutlarının alfa değerleri sırası ile 0,822, 0,866, 0,812, ve 0,750'dir. Yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular boyutlarının alfa değerleri sırası ile 0,882, 0,876 ve 0,805'dir. Bu sonuçlara göre; üst biliş, biliş, motivasyon, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular boyutları çok güvenilir, davranış boyutu ise güvenilirirdir (Nakip, 2013: 205). Sonuç olarak, yapılan açımlayıcı faktör analizi ve Cronbach Alfa Testi sonuçları ölçeklerin geçerli ve güvenilir ölçekler olduğunu göstermektedir.

Araştırma örnekleminde yer alan otel çalışanlarının kültürel zekâya, yüzeysel rol yapmaya, derinden rol yapmaya ve doğal duygulara yönelik algılarını belirlemek amacı ile ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır (Tablo 3). Kültürel zekâya yönelik algı (3,8880/0,5660) yüksek düzeyde, yüzeysel rol yapmaya yönelik algı (2,9903/1,1036) orta düzeyde, derinden rol yapmaya yönelik algı (3,6183/1,0224) yüksek düzeyde ve doğal duygulara yönelik algı (3,8602/0,8515) yüksek düzeydedir (Özdamar, 2003: 32).

Duygusal emek boyutları arasında en yüksek ortalama; doğal duygularda, en düşük ortalama ise yüzeysel rol yapmadadır. Araştırma katılımcılarının kültürel zekâya yönelik algılarının yüksek düzeyde çıkması; kültürel farklılıkları anlama, yorumlama ve bu farklılıklara uygun olarak duygularını düzenleme konusunda kendilerini başarılı gördükleri şeklinde yorumlanabilir. Diğer taraftan duygusal emek boyutları arasında doğal duyguların en yüksek ortalama sahip olması; katılımcıların gerçek duyguları ile kendilerinden sergilemeleri beklenen duygular arasında uyum olduğunu göstermektedir.

**Tablo 3: Değişkenlere İlişkin Ortalamalar**

Değişken	N	Ortalama	Standart Sapma
Kültürel Zekâ	186	3,8880	0,5660
Yüzeysel Rol Yapma	186	2,9903	1,1036
Derinden Rol Yapma	186	3,6183	1,0224
Doğal Duygular	186	3,8602	0,8515

Kültürel zekâya göre duygusal emeğin yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular boyutlarını yordamak için basit regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizine ilişkin sonuçlar Tablo 4'de gösterilmektedir. Kültürel zekâ; yüzeysel rol yapmanın ( $F(1, 184) = 5,3830, p < 0,05$ ), derinden rol yapmanın ( $F(1, 184) = 13,0212, p < 0,001$ ) ve doğal duyguların ( $F(1, 184) = 9,6598, p < 0,01$ ) anlamlı bir yordayıcısıdır. Kültürel zekâ; yüzeysel rol yapmadaki

varyansın % 2,84'ünü, derinden rol yapmadaki varyansın % 6,61'ini ve doğal duygulardaki varyansın % 4,99'unu yordamaktadır. Diğer taraftan kültürel zekâ ile yüzeysel rol yapma ( $R=0,1679$ ), derinden rol yapma ( $R=0,257$ ) ve doğal duygular ( $R=0,2230$ ) arasında zayıf düzeyde bir ilişki bulunmaktadır (Nakip, 2013: 427).

Çalışanların kültürel zekâ düzeyindeki bir birimlik artış, yüzeysel rol yapmayı 0,3287 birim; derinden rol yapmayı 0,4644 birim; doğal duyguları 0,3360 birim arttırmaktadır. Kültürel zekânın etki düzeyinin en yüksek olduğu duygusal emek boyutu, derinden rol yapmadır. Kültürel zekâ düzeyindeki artış, diğer boyutlara göre derinden rol yapma boyutunu daha fazla olumlu yönde etkilemektedir. Tablo 4'deki sonuçlar, kültürel zekâ düzeyindeki olumlu yöndeki değişimin çalışanların gerçekte hissetmediği duyguları taklit etmek veya duyguları gerçekten hissetmeye çalışmak için daha fazla çaba sarf edeceğini göstermektedir.

Bu sonuçlara göre; kültürel zekânın yüzeysel rol yapmayı pozitif ve anlamlı olarak etkilediğine ilişkin  $H_1$ , derinden rol yapmayı pozitif ve anlamlı olarak etkilediğine ilişkin  $H_2$  ve doğal duyguları pozitif ve anlamlı olarak etkilediğine ilişkin  $H_3$  hipotezleri kabul edilmiştir.

**Tablo 4: Regresyon Analizi Sonuçları**

İlişki	R	R <sup>2</sup>	F	P	B	t	p
KZ---> YRY	0,1690	0,0284	5,3830	0,0210	0,3287	2,3201	0,0214***
KZ---> DRY	0,2570	0,0661	13,0212	0,0000	0,4644	3,6085	0,0004*
KZ---> DD	0,2230	0,0499	9,6598	0,0020	0,3360	3,1080	0,0022**

KZ: Kültürel Zekâ, YRY: Yüzeysel Rol Yapma, DRY: Derinden Rol Yapma, DD: Doğal Duygular

\*  $p<0,001$  düzeyinde anlamlı, \*\*  $p<0,01$  düzeyinde anlamlı, \*\*\* $p<0,05$  düzeyinde anlamlı

## 7. Sonuç

Araştırma sonuçları, kültürel zekânın yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duyguları pozitif ve anlamlı olarak etkilediğini göstermektedir. Çalışanların kültürel zekâ düzeyindeki artış duygusal emeğin üç boyutunu da arttırmaktadır. Bu sonuçlar, kültürel zekânın duygusal emek sergileme eğilimi üzerinde önemli bir etkisi olduğunu ortaya koymaktadır. Kültürel farklılıkları doğru olarak anlayan, yorumlayan ve bu farklılıklara adapte olabilen çalışanların, kendinden beklenen duyguları işletmenin tüm paydaşlarına sergileme eğilimi daha yüksek olacaktır. Diğer taraftan değişkenler arasındaki pozitif yönlü anlamlı ilişkiye yönelik sonuç, araştırmanın örneklemeden kaynaklanıyor olabilir. Çünkü hizmet sektörünün kendine özgü özellikleri, duygu yönetimini özellikle turizm işletmelerinde ön plana çıkarmaktadır. Çalışanlar yönetim tarafından bu konuda sürekli olarak yönlendirilmektedir. Çalışanlara, iş ortamında sergilemeleri gereken duygu ve davranışlar sistematik olarak aktarılmaktadır.

Kültürel zekâ ile duygusal emeğin derinden rol yapma ve doğal duygular boyutları arasındaki pozitif ve anlamlı ilişkiye yönelik elde edilen sonuçlar, geçmiş yıllarda yapılan çalışmaların sonuçları ile paralellik göstermektedir. Bu çalışmalarda, kültürel zekâ ile derinden rol yapma (McCance, 2010) ve kültürel zekâ ile doğal duygular arasında (Yıkılmaz ve diğerleri, 2021) olumlu bir ilişki olduğu ifade edilmektedir. Kültürel zekânın yüzeysel rol yapma ile olumsuz yönde bir ilişkisi olduğunu gösteren Taşdemir ve diğerleri (2019) ve Yıkılmaz ve diğerleri (2021) tarafından yapılan çalışmaların aksine bu çalışmada, kültürel zekâ ile yüzeysel rol yapma arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Diğer taraftan Chuapetcharasopon (2014) tarafından yapılan araştırma, bu çalışmanın sonuçlarını desteklemektedir. Ortaya çıkan farklı sonuçlar dikkate alındığında ve kültürel zekâ ile duygusal emek arasındaki ilişki üzerine günümüze kadar sınırlı sayıda çalışma yapıldığı göz önünde bulundurulduğunda, kültürel zekâ ile duygusal emek ve boyutları arasındaki ilişki üzerine çok daha fazla sayıda nitelikli çalışmanın yapılması faydalı olacaktır.

Farklı kültürel özelliklere sahip insanların her geçen gün daha fazla etkileşime girdiği günümüz iş hayatı içerisinde kültürel zekâ, örgütler için kritik öneme sahip bir olguya dönüşmektedir. Bu çalışma; bu öneme vurgu yaparak kültürel zekânın, kültürel etkileşimin yoğun bir şekilde yaşandığı turizm sektöründeki çalışanların duyguları üzerindeki etkisine ışık tutmaktadır.

## KAYNAKÇA

- Akbulut, Ö. ve Çapık, C. (2022). Multivariate statistical analysis and required sample size. *J Nursology*, 25(2), 111-116.
- Ang, S., Van Dyne, L., Koh, C., Ng, K.Y., Templer, K.J., Tay, C. ve Chandrasekar, N.A. (2007). Cultural intelligence: Its measurement and effects on cultural judgment and decision making, cultural adaptation and task performance. *Management and Organization Review*, 3(3), 335-371. 10.1111/j-1740-8784.2007.00082.X
- Ashforth, B.E. ve Humphrey, R.H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115. 10.5465/amr.1993.3997508
- Basım, H.N. ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Chuapetcharasopon, P. (2014). *Emotional labour in the global context: The roles of intercultural and intracultural service encounters, intergroup anxiety, and cultural intelligence on surface acting* (Doktora Tezi). University of Waterloo, Ontario.
- Diefendorff, J.M., Croyle, M.H. ve Gosserand, R.H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357. 10.1016/j.jvb.2004.02.001
- Earley, P.C. ve Ang, S. (2003). *Cultural intelligence: Individual interactions across cultures*. Stanford: Stanford University.
- Earley, P.C. ve Mosakowski, E. (2004). Cultural intelligence. *Harvard Business Review*, 82(10), 139-146.
- Grandey, A.A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110. 10.1037//1076-8998.5.1.95
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2018). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- İlhan, M. ve Çetin, B. (2014). Kültürel Zekâ Ölçeği'nin Türkçe formunun geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29(2), 94-114.
- Karakaş, A., Tösten, R., Kansu, V., ve Aydın, A. S. (2016). Öğretmenlerin duygusal emek davranışlarının işdoyumlarına Etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(56). 177-188.
- Lam, R., Cheung, C. ve Lugosi, P. (2022). The impacts of cultural intelligence and emotional labor on the job satisfaction of luxury hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 100, 1-12. 10.1016/j.ijhm.2021.103084.

- McCance, A.S. (2010). *Emotional labor in intercultural service encounters: An experience sampling study* (Doktora Tezi). University of Illinois, Champaign.
- Menon, S. ve Narayanan, L. (2015). Cultural intelligence: New directions for research in Asia. *Asian Social Science*, 11(18), 193-202. 10.5539/ass.v11n18p193.
- Morris, J.A. ve Feldman, D.C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010. 10.5465/amr.1996.9704071861
- Nakip, M. (2013). *Pazarlamada araştırma teknikleri SPSS uygulamaları*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Özdamar, K. (2003). *Modern bilimsel araştırma yöntemleri: araştırma planlama, toplum ve örnek seçimi, güç analizi, proje hazırlama, veri toplama, veri analizi, bilimsel rapor yazımı*. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Pala, T., ve Tepeci, M. (2014). Otel işletmelerinde çalışanların duygusal emek boyutlarının belirlenmesi ve duygusal emek boyutlarının iş tatmini ve işte kalma niyeti üzerine etkisi. *Journal of Travel & Hospitality Management*, 11(1), 21-37.
- Rafiq, N., Abbasi, A.S., Ali Sair, S., Mohiuddin, M. ve Munir, I. (2020). Emotional labor and its association with emotional exhaustion through cultural intelligence. *Transnational Corporations Review*, 12(4), 392-405. 10.1080/19186444.2020.1846670
- Salleh, N. (2014). *Emotional labor in the cross-cultural setting* (Doktora Tezi). Institut Teknologi Brunei, Brunei Darussalam.
- Taşdemir, D.D. (2020). *Kültürel zekâ, duygusal emek ve iş performansı arasındaki ilişkilerin çok kültürlü bir ortamda incelenmesi* (Doktora Tezi). Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Taşdemir, D.D., Çekmecelioğlu, H.G. ve Yıkılmaz, İ. (2019). Çok kültürlü ortamda çalışanların kültürel zekâ düzeylerinin duygusal emek gösterimlerine etkisi. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 12(9), 719-740. 10.26466/opus.584460
- Yaşlıoğlu, M.M. (2017). Sosyal bilimlerde faktör analizi ve geçerlilik: Keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizlerinin kullanılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46 (Özel Sayı), 74-85.
- Yıkılmaz, İ., Taşdemir, D.D. ve Çekmecelioğlu, H.G. (2021). The assessment of the intermediation role of emotional labor dimensions in the relationship between cultural intelligence and individual work performance. *Business & Economics Research Journal*, 12(1), 157-172. 10.20409/berj.2021.316
- Yürür, S., ve Ünlü, O. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi. *The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 13(2), 81-104. 10.4026/1303-2860.2010.0174.x