



## Duygusal Emek, Duygusal Zekâ ve İş Tatmini İlişkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma (The Relationship Between Emotional Labor, Emotional Intelligence and Job Satisfaction: A Research in Hotel Businesses)

\* Alev SÖKMEN<sup>a</sup> , Naciye YILDIRIM<sup>b</sup> 

<sup>a</sup> Kastamonu University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Kastamonu/Turkey

<sup>b</sup> Ankara Hacı Bayram Veli University, Graduate Education Institute, Department of Management and Organization, Ankara/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:09.03.2022

Kabul Tarihi:22.07.2022

### Anahtar Kelimeler

Duygusal Emek

Duygusal Zekâ

İş Tatmini

### Keywords

Emotional labor

Emotional intelligence

Job satisfaction

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

### Öz

Bu çalışmanın amacı duygusal emek, duygusal zekâ ve iş tatmini değişkenleri arasındaki ilişkileri otel çalışanları örnekleminde ele almak, duygusal emeğin iş tatminine etkisinde duygusal zekanın aracılık rolünün olup olmadığını ortaya koymaktır. Araştırmanın verileri Ankara'da faaliyet gösteren 8 otel işletmesinin 498 çalışanından elde edilmiştir. Araştırmanın veri seti SPSS 26 paket programında analiz edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre değişkenler arası ikili ilişkilerin pozitif yönlü ve anlamlı olduğu bulunmuştur. Ayrıca duygusal emeğin duygusal zekâ ve iş tatminine anlamlı bir etkisinin olduğu, duygusal zekânın da iş tatminini üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Son olarak duygusal emeğin iş tatminine etkisinde duygusal zekânın kısmi aracılık rolünün olduğu saptanmıştır. Bu çalışmada ulaşılan sonuçlara göre incelenen 8 işletmede görev yapan otel çalışanlarının duygusal emek algılarının artması durumunda duygusal zekâ düzeylerinin ve iş tatminlerinin artacağı görülmektedir. Ayrıca otel çalışanlarının duygusal zekâlarının artması durumunda iş tatmin düzeylerinin de artacağı tespit edilmiştir.

### Abstract

The aim of the research is to examine the relationships between the variables of emotional labor, emotional intelligence and job satisfaction in the sample of hotel employees and to reveal whether emotional intelligence has a mediating role in the effect of emotional labor on job satisfaction. The data of the research were obtained from 498 employees of 8 hotel businesses operating in Ankara. The research data set was analyzed in the SPSS 26 package program. According to the results of the analysis, it was found that the bilateral relations between the variables were positive and significant. In addition, it has been determined that emotional labor has a significant effect on emotional intelligence and job satisfaction, and emotional intelligence has a significant effect on job satisfaction. Finally, it has been determined that emotional intelligence has a partial mediator role in the effect of emotional labor on job satisfaction. According to the results obtained in this study, it is seen that if the emotional labor perceptions of the hotel employees working in the 8 businesses examined increase, their emotional intelligence levels and job satisfaction will increase. In addition, it has been determined that if the emotional intelligence of hotel employees increases, their job satisfaction levels will also increase.

\* Sorumlu Yazar

E-posta: alevsokmen@kastamonu.edu.tr (A. Sökmen)

DOI: 10.21325/jotags.2022.1116

## GİRİŞ

21.yüzyılda hizmet sektöründe olduğu gibi özellikle insanlar arası etkileşimin son derece fazla yaşandığı sektörlerde işgücünde aranan nitelikler değışmeye başlamıştır. Hem memnuniyet bekleyen müşteri hem de verimliliği amaçlayan örgüt bakımından, çalışanların bedensel ve bilişsel özellikleri yanında duyguların doğru bir biçimde yönetilmesi ve sergilenmesi de istenilen bir durum hâline gelmiştir. Duygu yönetimi öncelikle insan kaynakları yönetimi en ön sırada gelmek üzere yönetim yazınında örgütlerde son zamanlarda dikkat çeken önemli bir konudur. Duyguların yönetimi ve doğru bir şekilde gösterimi olarak karşımıza çıkan duygusal emek literatüre 1983'te Arlie Russel Hochschild'ın yazdığı “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling” adlı kitap ile girmiş ve “bir ücret karşılığında satılan ve değışim değeri olan, genel olarak gözlemlenebilen yüz (mimik) ve beden gösterimi oluşturmak için duyguların yönetilmesi” biçiminde ifade edilmiştir.

Hochschild'ın çalışmasından günümüze kadar gelişen duygusal emek kavramı, araştırmacıların ve uygulayıcıların ilgisini çekmektedir. Bu ilginin başlıca nedenleri, hizmet sağlayıcılar arasındaki artan rekabet ve hizmet ekonomisindeki genel büyümedir. Oteller, bankalar, hastaneler, havaalanları, mağazalar, çağrı merkezleri, eğitim yerleri gibi çeşitli hizmet organizasyonlarında çalışanlar müşteri etkileşimi sürecinde etkin bir şekilde duygusal emek sarf ederler (Yang & Chen, 2021, s. 480). Hizmet çalışanları, müşterilerle ilgilenmeden önce kendi duygularının farkında olmalıdırlar. Birey kendi duygularının farkında olmadan duygularını düzenleyemez, bu da özellikle duygusal olarak yoğun bir durumda uygun hizmetleri sunmasını zorlaştırır. Ayrıca başkalarının duygularının farkında olmak, hizmet çalışanları için hayati bir beceridir. Çünkü çalışanların diğerlerinin duygusal durumunu hissetmelerine ve buna göre davranmalarına yardımcı olur. Bu yönüyle duygusal zekâ, duygusal emek sergileyen çalışanlar açısından önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Ashforth & Humphrey (1993, s. 89) duygusal emeğin, etkileşimi düzenleyerek ve kişilerarası sorunları ortadan kaldırarak görev etkinliğini sağlayacağını ve bireyin rol oynamasını kişiselleştirmesine izin vererek kendini ifade etmeyi kolaylaştırabileceğini ileri sürmektedirler.

Bu kapsamda yapılan çalışmada; duygusal emek, duygusal zekâ ve iş tatmini değışkenleri arasındaki ilişkiler otel çalışanları örneğinde ele alınmış, ayrıca duygusal emeğin iş tatminine etkisinde duygusal zekanın aracılık rolü oynayıp oynamadığı araştırılmıştır. Yapılan literatür incelemesi sonucunda; Türkiye'de ve yurt dışında yapılan çalışmalarda duygusal emek, duygusal zekâ ve iş tatmini değışkenleri arasındaki ilişkiyi/etkiyi inceleyen çalışmaların yetersizliği ve söz konusu üç değışkeni konu alan araştırmalarda tutarlı sonuçlara ulaşamadığı tespit edilmiştir. Bu nedenle, çalışmanın alan yazınına sağlayacağı katkı önem arz etmektedir.

## Kavramsal Çerçeve

### Duygusal Emek

Hizmet sektöründe yeni bir emek biçimi olarak ilk defa Hochschild (1983, s. 7) tarafından kullanılan duygusal emek kavramı, “iş gereği duyguların diğer kişiler tarafından gözlenecek şekilde düzenlenmesi ve bu doğrultuda yüzsel ve bedensel gösterimde bulunularak duyguların yönetilmesi” biçiminde tanımlanmıştır. Hochschild'ın duygusal emek tanımı, işgörenlerin az ya da çok bilinçli ve özenli bir şekilde, yüzeysel eylemde bulunarak (çalışanların içsel duygularını şekillendirmeden yüz ifadelerini değıştirmeleri) veya derin eylemde bulunarak (çalışanların içsel hislerini yüz ifadelerine uygun olacak şekilde değıştirmeleri) duygularını yönetmeye çalıştıklarını varsaymaktadır (Yang & Chen, 2021, s. 481). Ashforth & Humphrey (1993, s. 88-89) duygusal emeği “hizmet

işlemleri sırasında sosyal olarak arzu edilen duyguları ifade etmek” şeklinde tanımlamışlardır. Söz konusu tanıma ek olarak, gerçek duygunun ifadesini (kişinin kendiliğinden ve gerçekten beklenen duyguyu ifade etmesi), yüzeysel eyleme ve derin eyleme dayalı duygusal emeği gerçekleştirmenin üçüncü bir yolu olarak görmüşlerdir.

Morris & Feldman (1996, s. 987) duygusal emek kavramını “kişilerarası etkileşim sürecinde örgütsel olarak arzu edilen duyguları sergileyebilmek için sarf edilen çaba, planlama ve kontrol” olarak ifade etmişlerdir. Duygusal emeğin tanımını daha da basitleştirmek için Grandey (2000, s. 97) duygusal emeği, yüzeysel ve derin eyleme odaklanarak “örgütsel hedefler için hem duyguları hem de ifadeleri düzenleme süreci” olduğunu ileri sürmüştür. Duygular müşteriyle etkileşimde son derece önemli olduğu için çalışanlardan duygularını kullanarak müşteri tatminini artırmaları beklenir (Basım & Beğenirbaş, 2012, s. 77). Hizmet sektörü genellikle duygusal emek araştırmalarının odak noktası olarak görülse de birçok araştırmacı duygusal emeği kişilerarası temas gerektiren herhangi bir işin merkezi bir bileşeni olarak görmektedir (Yang & Chen, 2021, s. 480).

### **İş Tatmini**

İşgörenlerin tatmininin hangi unsurlarla karşılanacağı konusu geleneksel dönemden sonra daha da gelişerek değişim sergilemiştir. Geleneksel dönemde işgörenlerin tatmini ücret, iş bölümü gibi araçlarla desteklenirken; neoklasik yaklaşımda ise tatmini yükselten faktörlerin fiziki olmaktan daha çok sosyal nitelikler taşıdığı iddia edilmiştir. İşgörenler arasındaki ilişkilerin, dayanışmanın ve motivasyonun tatmini ciddi düzeyde yükselttiği gözlemlenmiştir. Modern ve modern sonrası yaklaşımlarda ise işgörenlerin tatminlerini artırmaya dönük yöntemler ve paradigmlar kullanılmaya başlanmıştır. İşletmeler işgören beklenti ve gereksinimlerinin giderilmesi maksadıyla örgütün yapısı, iş karakteristikleri, yönetim biçimi, ödül-ceza mekanizması gibi iç faktörlerde değişikliklerle çalışanlarda tatmin yaratmayı hedeflemiştirler (Sökmen & Kenek, 2019, s. 3122).

Tatmin olma hissi sadece ilgili bireyce duyulabilir ve bireyin içsel huzur durumuna erişmesinde kritik bir rol sergilemektedir. İş tatmini kavramı “birey ile iş yaşamı ya da çalışma şartları arasında var olan uyumun bir yansıması biçiminde gerçekleşen tatmin hissi ve bireyin işine karşı pozitif bir tutumu”dur (Ugboro & Obeng, 2000, s. 254). Locke (1976, s. 1304) iş tatminini “kişinin işini veya iş deneyimlerini değerlendirmesi sonucunda hissettiği hoşnutluk veya olumlu duygusal durum” biçiminde ifade etmiştir. Spector iş tatmini kavramını “insanların işlerini ne kadar sevdiği veya sevmediği” şeklinde ifade etmiştir (1997, s. 2). İş tatmini kavramının kritik niteliği zihinsel tarafından ziyade duygusal yönünün ağır basmasıdır. Bireysel olması nedeniyle yöneticinin astlarına sergilemesi gereken en iyi durum optimum düzeyde bir tatmin hissini duyumsamaları için yardım etmektir. İş tatmini hakkındaki çalışmalarda kavram genellikle örgütsel davranış geliştirme ve verimlilik artışı sağlama yönleriyle incelenmiştir (İşcan & Timuroğlu, 2007, s. 125).

### **Duygusal Zekâ**

Duygusal zekânın kökleri Platon ve Aristoteles gibi Eski Yunan filozoflarına kadar dayanmaktadır. Platon’un “tüm öğrenme süreci aslında duygusal bir temele dayanır” biçimindeki yaklaşımı duygusal zekânın binlerce sene öncesine uzandığını yansıtmaktadır. Duygusal zekâ; sistematik ve bilimsel anlamda ise Thorndike (1920)’in geliştirdiği sosyal zekâ kuramına dayanmaktadır (Özdemir & Dilekmen, 2016, s. 99). İlk olarak 1990’da Salovey ve Mayer’in kullandığı duygusal zekâ; Daniel Goleman’ın “Duygusal Zekâ” adlı kitabının 1995 yılında yayınlanması ile birlikte daha popüler bir kavram haline gelmiştir.

Duygusal zekâ, Gardner'ın kişisel zekâ olarak adlandırdığı sosyal zekâ görüşünün bir parçasıdır. Kişisel zekânın bir yönü duygular ile ilgilidir ve duygusal zekâ kavramına oldukça yakındır (Salovey & Mayer, 1990, s. 189). Robbins ve Judge duygusal zekâyı “bir insanın kendi duygularının bilincinde olma (deneyimlediği duyguları tanımlayabilme), diğerlerinin duygularını algılayabilme ve duygusal ipuçlarıyla verileri yönetebilme yeteneği” olarak ifade etmektedirler (2017, s. 113). Salovey & Mayer (1990) duygusal zekâyı “bireyin kendisinin ve başkalarının duygularını anlama, aralarında ayırım yapma ve bu süreçten elde ettiği bilgiyi düşünce ve eylemlerini yönlendirmek için kullanma becerisini içeren bir tür sosyal zekâ” şeklinde tanımlamışlardır. Söz konusu tanımı, daha sonraki çalışmalarında biraz daha geliştirerek “duyguyu algılama ve ifade etme, duyguyu düşünceyle kaynaştırma, duyguyu anlama ve analiz etme ile duyguları kontrol etme yeteneği” şeklinde ifade etmişlerdir (Salovey & Mayer, 1997, s. 10). Reuven Bar-On (2005, s. 3) duygusal zekâyı “bireyin çevresinden gelen baskı ve taleplerle başarılı şekilde baş edebilmesinde bireye yardımcı olacak kişisel, duygusal ve sosyal yeterlilik ve beceriler bütünü” biçiminde tanımlamaktadır.

### **Duygusal Emek, Duygusal Zekâ ve İş Tatmini İlişkisi**

İş tatmini “çalışanların işlerinden ve çalışma ortamlarından duydukları memnuniyetin bir göstergesi” olarak tanımlanmaktadır (Gohel, 2012, s. 36). Bu tanımdan hareketle, iş tatmini seviyesinin kişi - iş uyumuna, yani, çalışanların işlerine karşı gösterdikleri tüm bedensel ve zihinsel çabaya, ayrıca, iş ve işle alakalı bütün getiri ve algılamalarına göre değiştiği söylenebilmektedir. Bir başka deyişle, kişi - iş uyumunun fazla olması yüksek seviyede iş tatmini sağlayacaktır. Bu nedenle, işgörenin duygularına dikkat etmeksizin örgütçe saptanmış davranış sergileme kurallarına uyum göstermeyi şart koşan duygusal emek ile iş tatmini arasında kaçınılmaz bir ilişki mevcuttur (Chen vd., 2012, s. 828). Bu manada Grandey (2000, s. 104) bireysel duyguların örgütün belirlediği gösterim kuralları ölçüsünde denetime tabi olmasının ve kişinin duyumsamamasına rağmen bazı hisleri göstermesinin beklenmesinin iş tatminini olumsuz etkileyeceğini ifade etmektedir. Zhang & Zhu (2008) örnekleme öğretmenlerden oluşan çalışmalarında, derinden rol yapma ve doğal duygu gösterilmesiyle iş tatmini arasında olumlu; yüzeysel rol yapmayla iş tatmini arasında olumsuz bir ilişki bulmuşlardır. Yin (2012) ilköğretim ve ortaöğretim okullarında istihdam edilen öğretmenlere uyguladığı araştırmasında; derinden rol yapma ve doğal duyguların gösterilmesiyle iş tatmini arasında pozitif bir korelasyon elde etmiş, yüzeysel rol yapmayla iş tatmini arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptayamamıştır. Ghalandari & Jogh (2012) hizmet sektöründeki işgörenleri ele aldıkları araştırmasında, yüzeysel rol yapmayla iş tatmini arasında negatif; derinden rol yapmayla iş tatmini arasında pozitif bir korelasyon bulmuşlardır. Abraham (1998) müşteri temsilcilerine uyguladığı çalışmada yüzeysel rol yapmayla iş tatmini arasında negatif bir korelasyon bulmuştur (Bıçkes vd., 2014, s. 103). Çelik & Topsakal (2016)'ın otel işletmeleri üzerine yaptıkları çalışmada, duygusal emek iş tatminini pozitif olarak etkilemektedir.

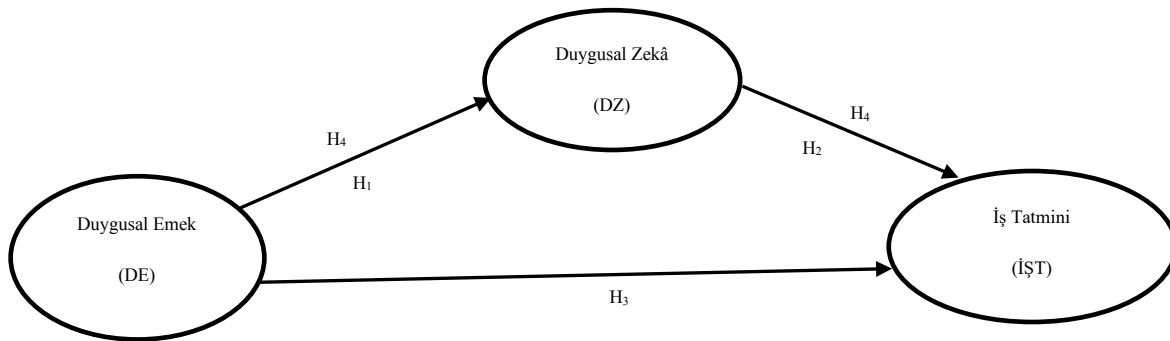
Duygusal zekâ düzeyi yüksek olan işgörenin, diğer bir bireyin jest ve mimiklerine daha kolay uyum gösterebileceği, geçmiş tecrübelerden yola çıkarak ilgili duruma uyumlu olabilecek duyguyu tespit edebileceği, davranışlarını analiz etmek için duygularını yorumlayabileceği, kendisinin ve diğerlerinin duygularını düzenleme bilinci taşıyabileceği düşünülmektedir (Mayer vd., 2004). Bu açıdan duygusal zekânın çalışan davranışlarını önemli düzeyde etkilemektedir. Grandey (2000, s. 106) sosyal etkileşimlerde duygusal bilgileri tanıma ve kullanma yeteneği olarak tanımlanan duygusal zekânın, sosyal etkileşimleri yönetilmesi ve diğer insanların kendilerini iyi hissetmelerini sağlayabilmesi açısından hizmet sektöründe duygusal emek gösteren çalışanlar için istenen bir özellik olduğunu ifade

etmektedir. Çünkü, duygusal zekâ fikir ve hisleri kavrar ve yönetirken çalışanlara katkı sunmaktadır (Hwa & Amin, 2016). Kim vd. (2012)'nin araştırmasında duygusal zekanın derin davranışla pozitif, yüzeysel davranışla negatif ilişkisi saptanmıştır. Duygusal zekâ çalışanların duygusal emeğe yönelik tutumlarını ve davranışlarını pozitif olarak etkilemektedir (Cavelzani vd., 2004; Brotheridge, 2006; Lee & Ok, 2015).

Duygusal zekâ, iş tatmini ve performans ile ilişkili bir kavram olup; duygusal zekâ düzeyi fazla olan hizmet sektörü çalışanları genellikle hizmet etmekten daha çok tatmin duymaktadırlar (Bachman vd., 2000; Prati vd., 2003). Diğer yandan, turizm ve otelcilik sektöründe duygusal zekâ ve emek ile ilgili araştırmalar nicelik yönünden yeterli sayıda değildir (Kusluvan vd., 2010). Petrides vd. (2016) duygusal emek ile duygusal zekâyı inceleyen çalışmalara gereksinim olduğunu ve Jeon (2016) aynı biçimde ilgili kavramların ilişki yapılarının saptanabilmesi maksadıyla birbirinden farklı coğrafyalarda daha çok araştırmanın ele alınması gerekliliğini ifade etmiştir. Bu bakış açılarından da hareketle, araştırmanın amacı duygusal emek, duygusal zekâ ve iş tatmini arasındaki ilişkileri otel çalışanları örnekleminde ele almak ve duygusal emeğin iş tatminine olan etkisinde duygusal zekâ değişkeninin aracılık rolünü saptamak olarak belirlenmiştir.

### Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın amacı doğrultusunda duygusal emek (DE), duygusal zekâ (DZ) ve iş tatmini (İŞT) değişkenleri arasındaki ilişkiler ve etkiler ele alınacak ayrıca duygusal emeğin iş tatmine olan etkisinde duygusal zekânın aracılık rolü olup olmadığı da ortaya koyulacaktır. Araştırma hipotezlerinin bulunduğu ve kavramsal altyapıya uygun biçimde değişkenlerin ilişkilerini saptamak üzere Şekil 1'deki model kurgulanmıştır:



### Şekil 1. Araştırma Modeli

Yukarıda Şekil 1'de gösterilen araştırma modeli ve alakalı alan yazın dikkate alındığında araştırma hipotezleri şunlardır:

H1: Otel çalışanlarının duygusal emek algılarının duygusal zekâlarına anlamlı etkisi vardır.

H2: Otel çalışanlarının duygusal zekâlarının iş tatminlerine anlamlı etkisi vardır.

H3: Otel çalışanlarının duygusal emek algılarının iş tatminlerine anlamlı etkisi vardır.

H4: Otel çalışanlarının duygusal emek algılarının iş tatminleri üzerindeki etkisinde duygusal zekânın aracı bir etkisi vardır.

Bu araştırmada kullanılan verilerin toplanabilmesi için ilk olarak gerekli olan etik kurul izin belgesi Kastamonu Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu 01.03.2022 tarihli ve toplantı sayısı (3) /

karar sayısı (10) ile alınmıştır. Sonrasında Ankara’da faaliyet gösteren 8 otel işletmesinin çalışanlarına yönelik olarak Mart 2022 ayında anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Bu dönemde pandemi (Covid) salgınının etkisinin azalmasına rağmen sadece 8 işletmeden izin alınabilmiştir. Anketler, otel işletmelerinden alınan bilgiler kapsamında elektronik olarak gönderildiği gibi, birim yöneticilerinin izinleri dâhilinde elden fiziksel olarak da dağıtımı gerçekleştirilmiştir. Bu işletmelerde o dönem görev yapanların sayısı 1354 olup elde edilen anket formu sayısı 498’de kalmıştır. Bu noktada, örneklem, evrenin %37’sini betimlemektedir.

Araştırmada kullanılan anket formu, demografik ifadeler hariç toplamda 37 maddeden oluşmaktadır. Araştırmada katılımcıların duygusal emeğe ilişkin algılarını ölçmek amacıyla Kruml & Geddes (2000) ile Grandey (2003)’in ölçeklerinden adapte edilerek Diefendorff vd. (2005)’nin geliştirdiği; Türkçe tercümesiniyse Basım ve Beğenirbaş (2012)’in yaptığı Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır. Örneğin, “Konuklarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım” veya “Konuklara sergilediğim duygular samimidir” ifadeleri gibi.

Duygusal zekâ için Cook vd. (2012)’nin geliştirdiği ve Aydıntan vd. (2019)’nin Türkçe’ye uyarladığı Duygusal Zekâ Ölçeği seçilmiştir. “Kızgınlık ya da üzgünlük gibi olumsuz duygular hissettiğim zaman bu duyguların beni yönetmesine izin vermek yerine bu olumsuz duygularla baş etmenin en uygun yolunu bulmaya çalışırım” veya “Eğer bir başkasının fikrini paylaşmıyorsam bunu rahatlıkla söyleyebilirim” ifadeleri gibi.

İş tatminini ölçmek amacıyla Brayfield & Rothe (1951)’un oluşturduğu 18 maddelik ölçeğin, Agho, Price ve Mueller (1992) tarafından 6 madde olarak düzenlenen kısa versiyonunun Türkçe’ye Sökmen & Bıyık (2016) tarafından uyarlaması yapılan “İşimden gerçekten zevk alıyorum” veya “Çoğu zaman işim konusunda hevesliyimdir” gibi ifadelerin yer aldığı İş Tatmini ölçeği kullanılmıştır. Anketteki tüm ölçek maddeleri beşli Likert olarak hazırlanmış ve 1 ile 5 (1=Hiç katılmıyorum ve 5=Tamamen katılıyorum) arasında derecelendirilerek katılımcılara sunulmuştur. Anketler hem çevrimiçi mecralarda (çoğunluğu) hem de elden dağıtımı yapılarak yüksek düzeyde katılım amaçlanmıştır.

### **Araştırmanın Bulguları**

Araştırma sonucunda elde edilen veri seti IBM SPSS 26 lisanslı paket programında değerlendirilmiştir. Demografik özelliklere ilişkin veriler frekans analizi ve yüzdesel değerler ile açıklanmıştır. Ölçekler için ayrıca Cronbach’s Alfa güvenirlik analizleri yapılmıştır. Hipotez testleri için önce korelasyon, sonrasında regresyon analizleri yapılmıştır.

Araştırmaya 216 kadın ve 282 erkek otel çalışanı katılmıştır, bunların %42’si evli, %44’ü bekâr, %14’ü dul/boşanmış durumdadır. Katılımcıların %36’sı 22-30, %32’si 31-39, %32’si 40 yaş ve üzerindedir. Katılımcıların %6’sı lise, %80’i lisans, %14’ü ise yüksek lisans ve doktora mezunudur. Katılımcıların %21’i 1-10 yıl arası, %56’sı 11-20 yıl arası ve %23’ü 21 yıldan fazla mesleki kıdeme sahiptir. Araştırmada sosyal beğenilirlik etkisi ile soruların gerçekçi ve içten cevaplanması kapsamında otel çalışanlarının unvan ve birim/departman/bölüm bilgileri özellikle istenmemiştir.

**Tablo 1.** Güvenilirlik Katsayıları ve Korelasyon Değerleri

	1	2	3
Duygusal Emek (DE)	[0.96]		
Duygusal Zekâ (DZ)	,543**	[0.92]	
İş Tatmini (İŞT)	,511**	,523**	[0.88]

\*\*Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlı (iki yönlü), [Köşeli parantez içerisindeki değerler Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısını ifade etmektedir.]

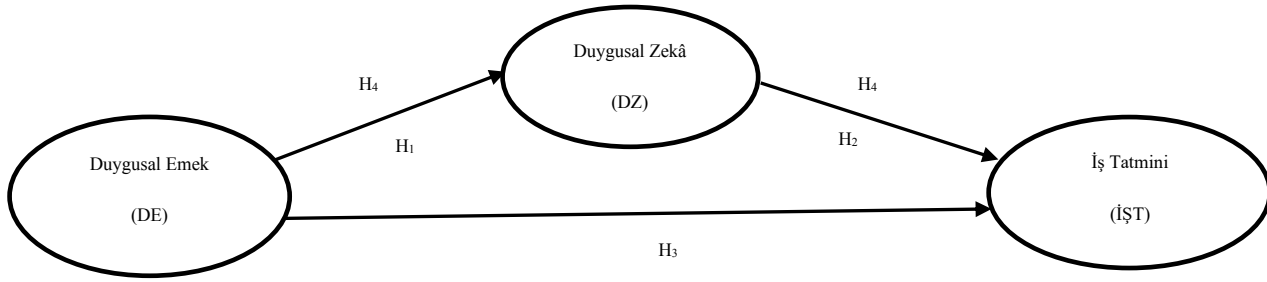
Tablo 1’de aktarıldığı gibi ölçekler sırasıyla; duygusal emek 0.96, duygusal zekâ 0.92 ve iş tatmini 0.88 güvenilirlik değerlerine sahiptir. İlgili üç değer ölçeklere ait güvenilirlik katsayılarının makul düzeyde yüksekliğine işaret etmektedir. Korelasyon analizi sonucuna göre hem duygusal emek ile duygusal zekâ ( $r=0.543$ ,  $p<0.01$ ) hem de duygusal zekâ ile iş tatmini arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki ( $r=0.523$ ,  $p<0.01$ ) saptanmıştır. Ayrıca, duygusal emekle iş tatmini arasında da pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki ( $r=0.511$ ,  $p<0.01$ ) tespit edilmiştir.

**Tablo 2.** Regresyon Değerleri

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişkenler			
Duygusal Emek	Duygusal Zekâ		İş Tatmini	
	$\beta$	Sig	$\beta$	Sig
	0,543	0,000	0,511	0,000
	$R^2=0.279$ $F=154,786$		$R^2=0.258$ $F=113,846$	
Duygusal Zekâ	İş Tatmini			
	$\beta$	Sig		
	0,523	0,000		
	$R^2=0.187$ $F=126,214$			

Tablo 2’de verilen regresyon analizinin bulgularına göre duygusal emeğin duygusal zekâyı anlamlı şekilde etkilediği ( $\beta=0.543$ ;  $p<0,001$ ) ve %27,9 düzeyinde açıklayıcılığı olduğu ( $R^2= 0.279$ ), duygusal emeğin iş tatminini anlamlı biçimde etkilediği ( $\beta=0.511$ ;  $p<0,001$ ) ve %25,8 seviyesinde açıklayıcılık taşıdığı ( $R^2=0.258$ ) görülmektedir. Böylelikle Hipotez 1 ve 3 doğrulanmıştır. Bu bulgulara dayanarak, incelenen 8 işletmede görev yapan otel çalışanlarının duygusal emek algılarının yükselmesi hâlinde duygusal zekâ seviyelerinin ve iş tatmini düzeylerinin de yükseliş göstereceği kabul edilmektedir. Ayrıca, duygusal zekânın da iş tatminini anlamlı olarak etkilediği ( $\beta=0.523$ ;  $p<0,001$ ) ve %18,7 seviyesinde açıklayıcılığı olduğu ( $R^2= 0.187$ ) açıkça ifade edilebilmektedir. Dolayısıyla analiz sonuçlarına göre Hipotez 2 de kabul edilmiştir. İlgili bulgulara dayanarak, araştırmaya konu olan örgütlerdeki otel çalışanlarının duygusal zekâlarının yükselmesi hâlinde iş tatmini seviyelerinin de yükseliş göstereceği kolaylıkla belirtilebilir.

Duygusal emek algısının iş tatminine etkisinde duygusal zekânın aracılık rolünün belirlenmesi amacıyla aracı değişken analizi (Baron & Kenny, 1986) gerçekleştirilmiştir. Aracı değişken analizinde aracılık rolü 3 değişkeni olan bir model tasarlanarak saptanabildiğinden buna uyumlu bir araştırma modeli kurgulanmıştır. Son olarak, duygusal emeğin iş tatminine etkisinde duygusal zekânın aracılık rolünün etkisiyle ilgili Şekil 2’deki model test edilmiştir.



**Şekil 2.** Aracılık Modeli

Modeldeki regresyon analizi sonuçlarına göre birinci adımda duygusal emeğin duygusal zekâ üzerinde anlamlı bir etkisinin ( $\beta=0.543$ ;  $p<0,001$ ) olduğu; ikinci adımda ise duygusal emeğin iş tatmini üzerinde de anlamlı bir etkisinin ( $\beta=0.511$ ;  $p<0,001$ ) olduğu; daha sonraki adımda duygusal zekânın iş tatmini üzerinde de anlamlı bir etkisinin ( $\beta=0.523$ ;  $p<0,001$ ) olduğu tespit edilmiştir.

Üçüncü adımda duygusal emek ve duygusal zekâ birlikte analize dâhil edilmişler ve iş tatminine etkileri incelenmiştir. Duygusal emek ve duygusal zekânın analize dâhil edilmesiyle iş tatminine duygusal emeğin pozitif ve anlamlı etkisi sürmüştür, fakat etki katsayısı azalma göstermiştir ( $\beta=0.473$ ;  $p<0,001$ ). Duygusal zekânın da iş tatminine pozitif ve anlamlı etkisi sürmüştür ama etki katsayısı azalış göstermiştir ( $\beta=0.427$ ;  $p<0,001$ ). Böylelikle duygusal emeğin iş tatminine etkisinde duygusal zekânın kısmi aracılık rolü sergilediği ifade edilebilmektedir. Özetle, araştırma kapsamında incelenen Ankara ilindeki otel işletmeleri özelinde “Duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki etkisinde duygusal zekânın aracı bir etkisi” olduğu analizler ile saptanmıştır. Analiz bulguları ışığında Hipotez 4 kabul edilmiştir.

## Sonuç

Bu çalışmada duygusal emek, duygusal zekâ ve iş tatmini değişkenleri arasındaki ilişkiler incelenmiş ve duygusal emeğin iş tatminine olan etkisinde duygusal zekânın aracılık rolü olup olmadığı belirlenmek istenmiştir. “SPSS 26 lisanslı paket programı aracılığıyla gerçekleştirilen korelasyon analizine göre çalışmaya konu edinilen tüm değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir. Dolayısıyla H1 (Otel çalışanlarının duygusal emek algılarının duygusal zekâlarına anlamlı etkisi vardır.), H2 (Otel çalışanlarının duygusal zekâlarının iş tatminlerine anlamlı etkisi vardır.) ve H3 (Otel çalışanlarının duygusal emek algılarının iş tatminlerine anlamlı etkisi vardır.) kabul edilmiştir”. Hizmet sektöründe yoğun bir şekilde duygusal emek sarf eden otel işgörenlerinin duygusal emeklerinin, duygusal zekâ düzeylerini ve iş tatminlerini olumlu bir şekilde etkilediği söylenebilir. Ayrıca duygusal açıdan zeki otel işgörenlerinin işlerinden daha çok memnun oldukları ifade edilebilir. Elde edilen sonuçlar; Chen vd. (2012) Zhang & Zhu (2008), Yin (2012), Ghalandari & Jogh (2012), Abraham (1998), Çelik & Topsakal (2016), Hwa & Amin (2016), Kim vd. (2012) Cavelzani vd. (2004), Brotheridge (2006), Lee & Ok (2015) ve Bachman vd. (2000) tarafından yapılan çalışmalarda gözlemlenen bulgular ile örtüşmektedir. Son olarak duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki etkisinde duygusal zekânın aracılık rolü sergileyip sergilemediğinin belirlenebilmesi amacıyla Baron & Kenny (1986)’nin geliştirdiği aracı değişken analizi yapılmıştır. Analiz sonucundan hareketle, duygusal emek algısının iş tatminine etkisinde duygusal zekânın kısmi aracılık görevi gördüğü gözlemlenmiştir. Bu kapsamda, “H4: Otel çalışanlarının duygusal emek algılarının iş tatminleri üzerindeki etkisinde duygusal zekânın aracı bir etkisi vardır.” kabul edilmiştir. Elde edilen sonuçlara dayanarak duygusal emek sarf eden otel işgörenlerinin duygusal zekâları düzeyleri arttıkça iş tatminlerinin de artacağı tespit edilmiştir.



Günümüzde örgütleri rakiplerinden farklı kılan en önemli faktörlerden biri olarak karşımıza çıkan insan kaynağının, müşterilerle olan etkileşimi esnasında örgüt hedefleri ve çıkarları doğrultusunda sergiledikleri çaba duygusal emek olarak karşımıza çıkmaktadır. Duygusal emeğin örgütsel amaçlar doğrultusunda etkin bir şekilde kullanılması, birey ve dolayısıyla işletme performansını artırmaktadır. Hizmet çalışanları, müşterilerle ilgilenmeden önce kendi duygularının farkında olmalıdır. Birey kendi duygularının farkında olmadan duygularını düzenleyemez, bu da özellikle duygusal anlamda yoğun iş ortamında uygun hizmetleri sunmasını zorlaştırır. Ayrıca başkalarının duygularının farkında olmak, hizmet çalışanları için hayati bir beceridir. Çünkü çalışanların müşterilerin duygusal durumunu hissetmelerine ve buna göre davranmalarına yardımcı olur. Bu anlamda, işgörenlerin duygusal zekâ düzeyleri ve duygusal emek algıları hizmet sektöründeki örgütler için kritik önem arz etmektedir. Duygusal emek algıları ve duygusal zekâ düzeyleri yüksek hizmet çalışanları, örgüt amaçları doğrultusunda hizmet ederken işlerinden daha çok memnun olurlar. Bu durum, artan rekabet ortamında örgütlerin karlılıklarının artırılması ve sürdürülebilirliklerinin sağlanması açısından zorunlu hale gelmiştir. Bu kapsamda, örgütlerin insan kaynakları temininde duygusal emek algıları ve duygusal zekâları yüksek işgören adaylarını tercih etmeleri önerilir. Ayrıca, farklı örgütlerde ve sektörlerde gerçekleştirilecek araştırmaların duygusal emek, duygusal zekâ ve iş tatmini arasındaki ilişkilerin daha açık seçik bir biçimde algılanarak değerlendirmeye tabi tutulmasına imkân vereceği düşünülmektedir.

## Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur. Bu araştırmada kullanılan verilerin toplanabilmesi için ilk olarak gerekli olan etik kurul izin belgesi Kastamonu Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu 01.03.2022 tarihli ve toplantı sayısı (3) / karar sayısı (10) ile alınmıştır.

## KAYNAKÇA

- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences, and moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124(2), 229.
- Agho, A. O., Price, J. L., & Mueller, C. W. (1992). Discriminant validity of measures of job satisfaction, positive affectivity and negative affectivity. *Journal of Occupational And Organizational Psychology*, 65(3), 185-195.
- Ashforth B. E. & Humphrey R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Aydıntan, B., Künye, N., & Ghafourzay, H. (2019). Duygusal zekânın etkili liderlik üzerine etkisi: Türkiye ve Afganistan üzerine karşılaştırmalı bir çalışma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(2), 976-989.
- Bachman, J., Stein, S., Campbell, K., & Sitarenios, G. (2000). Emotional intelligence in the collection of debt. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(3), 176-182.
- Baron, R. M., and Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality And Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.

- Bar-On, R. (2005). The impact of emotional intelligence on subjective well-being. *Perspectives in Education*, 23(1), 41-62.
- Basım, H. N., & 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.
- Biçkes, D. M., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö., & Uğur, A. (2014). Duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü: Bir alan çalışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 9 (2), 97-122.
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal Of Applied Psychology*, 35(5), 307.
- Brotheridge, C. M. (2006). The role of emotional intelligence and other individual difference variables in predicting emotional labor relative to situational demands. *Psicothema*, 18, 139-144.
- Cavelzani, A. S., Lee, I. A., Locatelli, V., Monti, G., & Villamira, M. A. (2004). Emotional intelligence and tourist services: The tour operator as a mediator between tourists and residents. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 4(4), 1-24.
- Chen, Z., Sun, H., Lam, W., Hu, Q., Huo, Y., & Zhong, J. A. (2012). Chinese hotel employees in the smiling masks: Roles of job satisfaction, burnout, and supervisory support in relationships between emotional labor and performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(4), 826-845.
- Cook, S., Macaulay, S. & Coldicott, H. (2012). *Change Management Excellence: Using the Four Intelligences for Successful Organizational Change*, London, Kogan Page Publish.
- Çelik, P., & Topsakal, Y. (2016). Duygusal emeğin iş tatmini ve duygusal tükenme ile ilişkisi: Antalya destinasyonu otel çalışanları örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(4), 202-218.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Ghalandari, K., & Jogh, M. G. G. (2012). The effect of emotional labor strategies (surface acting and deep acting) on job satisfaction and job burnout in Iranian organizations: The role of emotional intelligence. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1(12), 24-31.
- Gohel, K. (2012). Psychological capital as a determinant of employee satisfaction. *International Referred Research Journal*, 3(36), 34-37.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95.
- Grandey, A. A. (2003). When “the show must go on: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of management Journal*, 46(1), 86-96.
- Hochschild A.R. (1983). *The Managed Heart*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Hwa, M. A. C., & Amin, H. (2016). Why emotion at work matters: examining the influence of emotional labour and emotional intelligence on workplace behaviours among service workers in east Malaysia. *Kajian Malaysia*, 34(1), 79-105.

- İşcan, Ö. F., & Timuroğlu, M. K. (2007). Örgüt kültürünün iş tatmini üzerindeki etkisi ve bir uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1), 119-135.
- Jeon, A. (2016). The effect of pre-flight attendants' emotional intelligence, emotional labor, and emotional exhaustion on commitment to customer service. *Service Business*, 10(2), 345-367.
- Kim, T. T., Yoo, J. J. E., Lee, G., & Kim, J. (2012). Emotional intelligence and emotional labor acting strategies among frontline hotel employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(7), 1029-1046.
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Kusluvan, S., Kusluvan, Z., Ilhan, I., & Buyruk, L. (2010). The human dimension: A review of human resources management issues in the tourism and hospitality industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, 51(2), 171-214.
- Lee, J., & Ok, C. (2015). Examination of factors affecting hotel employees' service orientation: An emotional labor perspective. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 39(4), 437-468.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional Intelligence: Theory, findings and implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197-215.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Özdemir, M. & Dilekmen, M. (2016). Eğitim fakültesi öğrencilerinin duygusal zekâ ve yaşam doyumlarının incelenmesi. *Sakarya University Journal of Education* 6(1), 98-113.
- Petrides, K. V., Mikolajczak, M., Mavroveli, S., Sanchez-Ruiz, M. J., Furnham, A., & Pérez-González, J. C. (2016). Developments in trait emotional intelligence research. *Emotion Review*, 8(4), 335-341.
- Prati, L. M., Douglas, C., Ferris, G. R., Ammeter, A. P., & Buckley, M. R. (2003). Emotional intelligence, leadership effectiveness, and team outcomes. *The International Journal of Organizational Analysis*. 11(1), 21-40.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behaviour (Örgütsel davranış)*, 14. Basımdan Çeviri, Çev: İnci Erdem, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1997). *What is emotional intelligence? Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators*. New York: Basic Book, 3-31.
- Sökmen, A., & Bıyık, Y. (2016). Örgütsel bağlılık, örgütsel özdeşleşme, kişi-örgüt uyumu ve iş tatmini ilişkisi: Bilişim uzmanlarına yönelik bir araştırma. *International Journal of Informatics Technologies*, 9(2), 221.

- Sökmen, A., & Kenek, G. (2019). Örgütsel bağlılık, iş tatmini ve özgecilik ilişkisi: Bir kamu kurumunda araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(4), 3120-3130.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences* (Vol. 3). Sage.
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its use. *Harpers Magazine*, 140, 227-235.
- Ugboro, I. O., & Obeng, K. (2000). Top management leadership, employee empowerment, job satisfaction, and customer satisfaction in TQM organizations: an empirical study. *Journal of Quality Management*, 5(2), 247-272.
- Yang, C., & Chen, A. (2021). Emotional labor: A comprehensive literature review. *Human Systems Management*, 40(4), 479-501.
- Yin, H. (2012). Adaptation and validation of the teacher emotional labor strategy scale in China. *Educational Psychology*, 32(4), 451-465.
- Zhang, Q., & Zhu, W. (2008). Exploring emotion in teaching: Emotional labor, burnout, and satisfaction in Chinese higher education. *Communication Education*, 57(1), 105-122.

## **The Relationship Between Emotional Labor, Emotional Intelligence and Job Satisfaction: A Research in Hotel Businesses**

**Alev SÖKMEN**

Kastamonu University, Faculty of Tourism, Kastamonu/Turkey

**Naciye YILDIRIM**

Ankara Hacı Bayram Veli University, Institute of Graduate Programs, Ankara/Turkey

### **Extended Summary**

The aim of the research is to examine the relationships between the variables of emotional labor, emotional intelligence and job satisfaction in the sample of hotel employees and to reveal whether emotional intelligence has a mediating role in the effect of emotional labor on job satisfaction.

The ethics committee permission document, which is required for the collection of data used in this study, was obtained with the number of meetings (3) / number of decisions (10) dated 01.03.2022 from Kastamonu University Social and Human Sciences Research and Publication Ethics Committee. Afterwards, a survey was conducted in March 2022 for the employees of 8 hotel businesses operating in Ankara. In this period, although the effect of the pandemic (Covid-19) epidemic decreased, permission was obtained from only 8 businesses. The questionnaires were sent electronically within the scope of the information received from the hotel businesses, as well as physically distributed by hand with the permission of the unit managers. The number of those working in these enterprises at that time was 1354, and the number of survey forms obtained remained at 498. At this point, the sample describes 37% of the population.

The questionnaire used in the research consists of 37 items in total, excluding demographic expressions. In the study, Diefendorff et al., adapted from the scales of Kruml and Geddes (2000) and Grandey (2003), in order to measure participants' perceptions of emotional labor. (2005) developed; The Emotional Labor Scale, translated into Turkish by Basım and Begenirbaş (2012), was used. For emotional intelligence, Cook et al. (2012) and Aydın et al. (2019) Emotional Intelligence Scale adapted into Turkish was chosen. In order to measure job satisfaction, the short version of the 18-item scale created by Brayfield and Rothe (1951) and edited as 6 items by Agho, Price and Mueller (1992) and adapted into Turkish by Sökmen and Bıyık (2016) was used. All scale items in the questionnaire were prepared as a five-point Likert scale and were presented to the participants by grading between 1 and 5 (1 = Strongly Disagree and 5 = Strongly Agree). A high level of participation was aimed by distributing the questionnaires both online (the majority) and by hand distribution.

The data set obtained as a result of the research was evaluated in the IBM SPSS 26 licensed package program. Data on demographic characteristics are explained with frequency analysis and percentage values. Cronbach's Alpha reliability analyzes were also performed for the scales. Correlation and then regression analyzes were performed for hypothesis testing.

216 female and 282 male hotel employees participated in the research, of which 42% are married, 44% are single, and 14% are widowed/divorced. 36% of the participants are 22-30 years old, 32% are 31-39 years old, and 32% are over 40 years old. 6% of the participants are high school graduates, 80% are undergraduate, and 14% are graduate

and doctoral graduates. 21% of the participants have a professional seniority between 1-10 years, 56% between 11-20 years and 23% more than 21 years. In the research, the title and unit/department/department information of the hotel employees were not specifically requested within the scope of realistic and sincere answers to the questions with the effect of social desirability.

**Table 1.** Reliability Coefficients and Correlation Values

	1	2	3
<b>Emotional Labor</b>	[0.96]		
<b>Emotional Intelligence</b>	,543**	[0.92]	
<b>Job Satisfaction</b>	,511**	,523**	[0.88]

\*\*The correlation is significant at the 0.01 level (two-way), [The values in square brackets represent the Cronbach Alpha reliability coefficient.]

As stated in Table 1, the scales are respectively; emotional labor 0.96, emotional intelligence 0.92 and job satisfaction 0.88 reliability values. The three related values indicate a reasonable level of reliability coefficients of the scales. According to the results of the correlation analysis, a positive and significant relationship ( $r=0.523$ ,  $p<0.01$ ) was found between emotional labor and emotional intelligence ( $r=0.543$ ,  $p<0.01$ ) and between emotional intelligence and job satisfaction. In addition, a positive and significant relationship ( $r=0.511$ ,  $p<0.01$ ) was found between emotional labor and job satisfaction.

**Table 2.** Regression Analysis

Independent variable	Dependent Variables			
	Emotional Intelligence		Job Satisfaction	
Emotional Labor	$\beta$	Sig	$\beta$	Sig
	0,543	0,000	0,511	0,000
	$R^2=0,279$ $F=154,786$		$R^2=0,258$ $F=113,846$	
	<b>İş Tatmini</b>			
Emotional Intelligence	$\beta$	Sig		
	0,523	0,000		
	$R^2=0,187$ $F=126,214$			

According to the findings of the regression analysis given in Table 2, emotional labor significantly affects emotional intelligence ( $\beta=0.543$ ;  $p<0.001$ ) and is explanatory at the level of 27.9% ( $R^2=0.279$ ), while emotional labor significantly affects job satisfaction ( $\beta=0.511$ ). ;  $p<0.001$ ) and 25.8% explanatory ( $R^2=0.258$ ). Thus, Hypotheses 1 and 3 were confirmed. Based on these findings, it is accepted that if the emotional labor perceptions of the hotel employees working in the 8 businesses examined increase, their emotional intelligence levels and job satisfaction levels will also increase. In addition, it can be clearly stated that emotional intelligence significantly affects job satisfaction ( $\beta=0.523$ ;  $p<0.001$ ) and is explanatory at the 18.7% level ( $R^2=0.187$ ). Therefore, Hypothesis 2 was accepted according to the results of the analysis. Based on the relevant findings, it can be easily stated that if the emotional intelligence of hotel employees in the organizations that are the subject of the research increases, their job satisfaction levels will also increase.

Mediator analysis (Baron & Kenny, 1986) was conducted to determine the mediating role of emotional intelligence in the effect of emotional labor perception on job satisfaction. Since the mediating role in mediator variable analysis can be determined by designing a model with 3 variables, a research model compatible with this has been designed.

According to the results of the regression analysis in the model, in the first step, emotional labor had a significant effect on emotional intelligence ( $\beta=0.543$ ;  $p<0.001$ ); in the second step, emotional labor also had a significant effect on job satisfaction ( $\beta=0.511$ ;  $p<0.001$ ); In the next step, it was determined that emotional intelligence had a significant effect on job satisfaction ( $\beta=0.523$ ;  $p<0.001$ ).

In the third step, emotional labor and emotional intelligence were included in the analysis together and their effects on job satisfaction were examined. With the inclusion of emotional labor and emotional intelligence in the analysis, the positive and significant effect of emotional labor on job satisfaction continued, but the effect coefficient decreased ( $\beta=0.473$ ;  $p<0.001$ ). Emotional intelligence also continued to have a positive and significant effect on job satisfaction, but the effect coefficient decreased ( $\beta=0.427$ ;  $p<0.001$ ). Thus, it can be stated that emotional intelligence plays a partial mediating role in the effect of emotional labor on job satisfaction. In summary, it has been determined by the analyzes that "emotional intelligence has a mediating effect on the effect of emotional labor on job satisfaction" in the hotel businesses in Ankara, which was examined within the scope of the research. In the light of the analysis findings, Hypothesis 4 was accepted.

## Ek 1. Etik Kurul İzin Belgesi



T.C.  
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve Yayın Etiği  
Kurulu

TOPLANTI SAYISI  
3

KARAR SAYISI  
10

TOPLANTI TARİHİ  
1.03.2022

## DAĞITIM YERLERİNE

Üniversitemiz Turizm Fakültesi'nde Öğretim Üyesi olarak görev yapan Prof. Dr. Alptekin SÖKMEN ile Doç. Dr. Alev SÖKMEN'in yardımcı araştırmacı, Naciye YILDIRIM'ın sorumlu araştırmacı olarak yapmayı planladıkları "**Duygusal EmegİN İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zekanın Aracılık Rolü**" isimli çalışması Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunca onaylanması uygun bulunmuştur.

Bu bilgiler ışığında; Aydınlatılmış Onam Formunun gönüllülere imzalatılarak gerekli bilgilendirmelerin yapılması ve etik davranış ilkelerine uyulması şartıyla söz konusu araştırmanın yapılması Etik Kurulumuzca uygun görülmüş ve onaylanmasına toplantıya katılan üyelerin oybirliği ile karar verilmiştir.

Prof. Dr. Muharrem ÇETİN  
Kurul Başkanı

Prof. Dr. Yavuz UNAT  
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Eyüp AKMAN  
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Burhan BALTACI  
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Tolga ULUSOY  
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Erol TURAN  
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Kutay OKTAY  
Kurul Üyesi

## DAĞITIM LİSTESİ

Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu  
Sayın Prof. Dr. Alptekin SÖKMEN  
Sayın Doç. Dr. Alev SÖKMEN

Belge Doğrulama Kodu: ETC79AC

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Takip Adresi: [www.kastamonu.edu.tr/belgedogrulama](http://www.kastamonu.edu.tr/belgedogrulama)

Adres: Kastamonu Üniversitesi Rektörlüğü, Kuzeykent Yerleşkesi, Merkez/Kastamonu

Bilgi için :

Serdar Durur  
Raportör

Telefon No: (0 366) 2801102

Faks No: (0 366) 2801038

e-Posta:

İnternet Adresi: [www.kastamonu.edu.tr](http://www.kastamonu.edu.tr)

Telefon No:

(0 366) 2801348 - 1348

Keş Adresi: [kastamonuuniversitesi@hs01.kep.tr](mailto:kastamonuuniversitesi@hs01.kep.tr)