

Turizm Çalışanlarında Kültürel Zekânın Etnosentrik Davranışlar Açısından Değerlendirilmesi

Arş. Gör. Yağmur TÜRKER¹ 

¹Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye. yağmur_yuigit@hotmail.com

ÖZ

Turizm sektörü, çok kültürlü bir yapıya sahip olduğundan farklı kültürlerden kişilerin bir arada çalışmasını gerektirir ve bireysel farklılıkların ortaya çıkmasına neden olur. İşletmeler bu farklılıkları yönetebilmek ve çalışanların etkinliğini, verimliliğini artırabilmek için kültürel zekâyâ ihtiyaç duymaktadırlar. İşletmelerin uluslararası faaliyetlerde daha başarılı olabilmeleri için, çalışanlarının kendi fikir ve değerlerinin diğer kültürlerden daha üstün olduğu görüşü olarak ifade edilen etnosentrik bir davranıştan uzak durmaları gerekmektedir. Bu araştırmanın amacı, turizm çalışanlarının etnosentrik davranışlarında kültürel zekâ seviyelerinin etkisini belirlemeye yöneliktir. Kültürel zekânın işgören etnosentrizmi açısından önemi ikincil verilerle teorik olarak açıklanmaktadır. Yapılan sistematik literatür taraması sonucunda turizm çalışanlarının kültürel zekâ düzeyi yüksek kişilerde etnosentrik davranma eğilimlerinin azalabileceği, kültürel zekânın turizm çalışanlarında bulunması gereken bir vasıf olduğu ve çalışanlar arasındaki ilişkileri düzenlemede etkili bir rol üstlenebileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kültürel zekâ, etnosentrizm, işgören etnosentrizmi, turizm

Evaluation of Cultural Intelligence in Tourism Employees In Terms of Ethnocentric Behavior

ABSTRACT

Since the tourism sector has a multicultural structure, it requires people from different cultures to work together and causes individual differences. Businesses need cultural intelligence in order to manage these differences and increase the efficiency and productivity of their employees. In order for businesses to be more successful in international activities, employees should stay away from an ethnocentric behavior, which is expressed as the view that their own ideas and values are superior to other cultures. The aim of this research is to determine the effect of cultural intelligence levels on the ethnocentric behavior of tourism workers. In this research, the importance of cultural intelligence in terms of employee ethnocentrism is explained theoretically with secondary data. As a result of the systematic literature review, it has been concluded that as the cultural intelligence levels of tourism employees is higher, it can reduce their tendency to behave ethnocentrically, that cultural intelligence is a must-have feature in tourism employees and that it can play an effective role in regulating the relations between employees.

Keywords: Cultural intelligence, ethnocentrism, employee ethnocentrism, tourism

1 Giriş

İşletmeler küreselleşme, teknolojik gelişmeler ve artan rekabet ortamının etkisiyle, ulusal boyutta farklı kültürel ortamlarda faaliyet göstermeye başlamışlardır. İşletmelerin faaliyetlerini uluslararası boyutlara taşıması, çok uluslu işletmelerin ortaya çıkması ve farklı kültürdeki işletmelerin birleşmesi, yöneticilerin ve çalışanların farklı kültürlere uyum sağlamalarını ve yöneticilerin farklı kültürden kişilerin oluşturduğu ilişkileri yönetme becerisini gerekli kılmıştır. Kültürel farklılıkları en iyi şekilde yönetebilmek için farklı stratejiler önerilmektedir. Kültürel zekâ da bu farklılıkların yönetilmesinde ve farklı kültürlerden bireylerle etkili bir iletişim için kullanılacak stratejilerden bir tanesidir (Tan, 2004). Örgütler farklı müşterilerle ilgilenmek için yeni stratejiler ortaya koymaktadır ve bu tür yaklaşımlar işletmelerin gelir ve maliyet konularında kendilerini geliştirmelerine olanak sağlamaktadır. Başka bir açıdan bakıldığında kültürel farklılıkları en iyi şekilde kullanan işletmeler, ürün geliştirme ve farklı ülkelerdeki müşteri gruplarına yönelik pazarlama stratejilerini oluşturma konularında rekabetçi avantajlar sağlamaktadır (Yeşil, 2009; Yeşil 2010).

Kültürler arasında yönetim tarzları, yönetici ile çalışanlar arasındaki ilişkiler, sorumlulukların paylaşımı, karar verme süreçlerinde yetki ve yetkilendirme, sorunların algılanışı, sorun çözme ve çatışma, takım çalışmaları, önceliklerin belirlenmesi, eleştiri tarzları, geribildirim vb. alanlarda farklı yaklaşım ve uygulamalar söz konusudur. Bu bağlamda çok kültürlü ortamda çalışan uluslararası işletme çalışanlarının başarılı olabilmelerinin, iş hedeflerini gerçekleştirebilmelerinin, etkin bir yönetim ve iletişim tarzı ortaya koyabilmelerinin yolu kültürleri tanımak ve anlamaktan geçmektedir. Bu durum özellikle kendi ülkesi dışında bir ülkede görevlendirilen çalışanlar için daha önemlidir (Zorel, 2014). Turizm sektörü, uluslararası boyutta çok farklı kültürlerden insanları bir araya getiren bir platform olarak düşünüldüğünde, kültürel zekânın turizm sektörü için büyük önem taşıdığı belirtilmektedir. Örgütlerin müşterileriyle olan kültürlerarası etkileşimlerinde kültürel zekâdan yararlanmaları gerekmektedir. Bununla birlikte uluslararası turizm işletmelerinin kültürel olayları kavrayabilme, kendilerini dönüştürebilme ve kültürel farklılıkları içselleştirerek gelişim gösterebilmeleri adına kültürel zekânın gerekliliği üzerinde durulmaktadır (Dilek, 2014).

Turizm işletmelerinde çalışanların hem iş arkadaşları hem de müşteriler olarak farklı kültürlerden insanlarla etkileşimde bulunmaları kaçınılmaz olduğundan kültürel zekâ önem arz etmektedir. Çünkü kültürel zekâ seviyesi yüksek olan kişilerin etnosentrik davranışları sergilemesi beklenmemektedir. Bu çalışma kapsamında sözkonusu bu beklentinin teorik arkaplanı ve literatürde ne derece karşılık bulduğu ikincil veri kaynakları vasıtasıyla irdelenecektir.

2 Kültürel Zekâ Kavramı

Araştırmada kültürel zekâ kavramını açıklamak için Sternberg'in (1985) üçlü zekâ kuramından yararlanılmıştır. Sternberg (2005)'e göre zekâ, bireyin gerçek yaşam çevresini ayırt edebilme, şekillendirebilme ve ona uyum sağlayabilmeye yönelik zihinsel aktivite olarak tanımlanmaktadır. Bu kurama göre, insan zekasının belirlenmiş bilişsel süreçlerinin evrensel olduğu fakat bu durumun kültürden kültüre farklılık gösterebileceği belirtilmiştir. Kültürel zekâ, farklı kültürden bir kişinin hareket, davranış, ses, mimik, ton ve vurgusunu, o kişinin aynı kültürden olan insanlar gibi anlayabilmesi, değerlendirmesi ve yorumlanması olarak ifade edilmiştir (Earley ve Mosakowski, 2004). Kültürel zekânın entelektüel zekâ (IQ) ile ilişkisi yoktur fakat duygusal zekâ (EQ) ile bağlantısı bulunmaktadır (Li, Mobley ve Kelly, 2016). Kültürel zekâ ile duygusal zekânın, sosyal zekânın birer alt formu oldukları belirtilmekle birlikte, kültürel zekânın sosyal zekâdan farklı olduğu ifade edilmektedir. Sosyal zekâ daha çok bireyin ait olduğu kültürdeki sosyal etkileşimlere odaklanmaktadır. Kültürel zekâda ise bireyler; ülke bağlamında değişim göstermek, yeni sosyal etkileşimleri öğrenmek ve doğru davranışsal cevapları bulmak zorundadır. Bu nedenle, kültürel zekâ ve sosyal zekânın birbirleriyle ilişkili fakat ayrı zekâ türü oldukları belirtilmektedir (Şahin, Gürbüz ve Köksal, 2014; Çapraz vd., 2009).

Bireyler kendi kültüründen birileriyle etkileşim halinde olduğu zaman, etkili bir iletişim kurabilmek için birtakım sezgisel olarak toplumsal fikirler kullanmaktadır. Bireylerin nasıl davranması gerektiğiyle ilgili yardımcı olabilecek bilinçaltı ve bilgi hazineleri bulunmaktadır. Hâlbuki insanlar yeni bir kültürle karşılaştığında, geçmişinde olan bilgiler ve fikirler onları yanlış yönlendirebilir ya da bu bilgiler çoğunlukla eksik kalabilmektedir (Dyne, Ang ve Livermore, 2010). Farklı kültürden olan insanlarla etkileşim halinde olduğumuzda ise insanların algı ve davranış yapıları değiştiği için diğer insanların davranışı ya da bakış açısı tuhaf gelebilmektedir (Triandis, 2006; Şahin, 2011). Kültürel zekâ seviyesi yüksek olan kişiler bu tür karmaşık durumlarla baş etme yeteneğine sahiptir. Kişiler, neler oluyor diye detaylı şekilde düşünmekte ve farklı olan kültürü nasıl anlamaları, yönetmeleri ve ilişki kurmaları gerektiği ile ilgili uygun düzenlemeler yapmaktadırlar (Dyne, Ang ve Livermore, 2010). Bu bağlamda kültürel zekâ, çok kültürlü ortamlarda gerek bireysel gerekse çalışma yaşamında bireyin başarılı olmasını sağlayan yetenekler üzerinde durmaktadır (Şahin ve Gürbüz, 2012).

Quinn (2010) kültürel zekânın yönetici ve çalışanlar için bir yetenek olduğuna ve farklı kültürlerle etkileşim için gerekliliğini ifade ederken, kültürel zekânın çatışmaların çözümünde, iyi ilişkiler kurmada, liderlikte ve karar vermede olumlu yönde etkisi olduğunu belirtmektedir (İşçi, Söylemez ve Kaptanoğlu, 2013). Yapılan araştırmalarda, kültürel zekânın bireylerin kültürlerarası performanslarına katkı sağladığı (Ang vd., 2007; Şahin ve Gürbüz, 2012), kültürlerarası uyumda etkili olduğu (Templer vd., 2006) ve tükenmişliği azalttığı (Tay, Westman ve Chia, 2008) saptanmıştır. Kültürlerarası ortamda liderlik etkinliğine de ilgili kültürel zekânın olumlu katkıları vardır (Şahin, 2011).

3 Etnosentrizm Kavramı

Araştırmada etnosentrizm kavramını açıklamak için Tajfel ve Turner tarafından geliştirilmiş olan sosyal kimlik kuramından yararlanılmıştır. Tajfel ve Turner (1979) kişilerin nesnelere, olayları ve diğer kişileri sınıflama ve kategorize etme eğilimi taşıdığını ve kişiler arasında “biz” ve “onlar” ayrımının gruplaşmayı ortaya çıkardığını belirtmiştir. Bireyler, iç gruplarıyla paylaştıkları birçok unsuru, kendi gruplarından olmayanlara karşı önyargılı, ayrımcı ve etnik merkezli davranışlar sergileyerek paylaşmamaktadır (Kagitcibasi, 2013: 281). Etnosentrizm, “Kişinin kendi kültürünü ve yaşam tarzını diğer insanlarınkine kıyasla daha üstün bulma eğilimi” olarak tanımlanmaktadır (Özçelik ve Torlak, 2011).

Etnosentrizm, psikolojinin ve sosyal bilimlerin önemli kavramlarından biridir (Bizumic, 2014). Sumner (1906), oldukça önemli kitaplardan biri "Folkways" adlı eserinde üç temel kavram olan etnosentrizm, iç grup ve dış grubu ileri sürmüştür. Sumner, etnosentrizm kavramını iç grup ve dış grup kavramlarıyla birlikte kullanan ilk kişidir. Kam ve Kinder (2007), etnosentrizmin 20. yüzyılda ortaya atılmış olmasına rağmen oldukça modern bir kavram olduğunu belirtmişlerdir. Etnosentrizm belli bir seviyeye kadar ulaştığında, diğer kültürlerden insanlarla iletişim için bir bariyer olmaktadır. Diğer grupları kendilerine göre ast görüp yargılayarak önyargı geliştirmelerine yol açan etnosentrizm, insanların kendi gruplarını her şeyin merkezinde görmelerine neden olmaktadır (Chen, 2010). Etnosentrizmin oluşmasının temel nedeni insanların kendi kültürünü yansız olarak değerlendirmekte zorlanmalarıdır. Etnosentrik görüşe sahip olan insanlarda karşılıklı anlayış ve hoşgörü düzeyi düşüktür (Özbek, 2004). Etnosentrizme göre, bireyler ait oldukları sosyal gruplarda kültürel olarak kendileri gibileri kabul edip, kendileri gibi olmayanları ise reddetmesi gerekmektedir (Akın vd., 2009). Bunun temel nedeni bireylerin kendi kültürlerini tarafsız olarak yorumlayamaması ve bireylerde hoşgörü seviyesinin düşük olmasıdır. Bu durumun temel sebebini, etnik farklılıklardan doğan güvensizliklerin sonucunda meydana gelen etnik çatışmalar oluşturmaktadır (Szekelyi, 2001).

Etnosentrizmin yüksek seviyede olması farklı kültürlerden insanlarla etkileşim halindeyken toplumsal uzaklık meydana getirir, bu da kültürler arası iletişimin işlevsiz hale gelmesine sebep olur (Chen, 2010). Tam tersi durumda; kültürler arası iletişim duyarlılığı ve çok kültürlülük seviyeleri arttıkça etnosentrizm azalmaktadır (Dong, Day ve Collaco, 2008). Etnosentrik tutum, kişilerin günlük yaşam etkinliklerinde ve davranışlarında görülebileceği gibi, iş ortamlarında da görülmektedir. Çok uluslu şirketler, çeşitli amaçlarla gittikçe artan bir şekilde ana ülkeden yabancı ülkelere bağlı şirketlere iş gören görevlendirme yoluna gitmektedir. Örneğin, bağlı şirketlere görevlendirilenler, ortaklıklara teknoloji transfer etmek, örgütsel kültürünü yaymak, yeni pazarlara girmek, iş görenlerin uluslararası becerilerini geliştirmek ve üst yönetim kademelerine ilerlemek için kullanılmaktadır (Bingöl, 2010).

4 Kültürel Zekâ ve Etnosentrizm İlişkisi

Kültürel zekâ kavramı ile etnosentrizm arasındaki ilişkiyi açıklamak için Sternberg'in (1985) üçlü zekâ kuramından ve Tajfel ve Turner tarafından geliştirilmiş olan sosyal kimlik kuramından yararlanılabilir. Etnosentrik davranma eğiliminde olan bireylerin kültürlerarası etkileşimde bulunmak istememeleri muhtemeldir. Çünkü onların etnosentrik bakış açıları diğer kültürlerin sahip olduğu değerleri kabul etmekten ve anlamaktan alıkoyar. Ayrıca, daha az etnosentrik olan bireyler ise farklı kültürel ortamlarda yaptıkları çalışmalarında, daha gerçekçi ve yararlı beklentiler içinde olduklarından, başarıyı elde etmeleri daha muhtemeldir. Yabancı ortamda çalışacak olan bireylerin gerçek beklentileriyle psikolojik beklentileri birbirine uyum sağladığından, kültürel beklentileri ile çalışmalarında gösterdikleri başarı da uyumlu bir şekilde artış gösterecektir. Misafirliği sonucundaki deneyimi ile beklentileri uyum içinde olan birey de daha az stres yaşayacak ve yeni kültürel ortamlara daha rahat uyum sağlayabilecektir (Barbuto Jr. [Jay], Beenen ve Tran, 2015).

Young, Haffejee ve Corsun (2017), ülkelerarası mülteci ve göçmen kabullerinin yasallaşmasıyla iş dünyasının daha çeşitli ve karmaşık hale geldiğini, bu sebepten kültürel anlamda zeki yöneticilere daha fazla ihtiyaç olduğunu belirtmiştir. Buna karşılık, mülteci krizi ve toplu göçe karşılık gelen etnosentrizmin zamanla artmasına rağmen işgücünün başarılı yönetimini engellememesi için etnosentrizmi azaltmanın etkili yolları hakkında çok az şey bilinmektedir. Etnosentrizmi azaltmanın yollarından biri olarak kültürel zekâ seviyesinin artırılması olduğunu varsayarak, genel anlamda etnosentrizm ve kültürel zekâ arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu öne sürmüştür. Kolorado'da eğitim alan mültecilere yönelik yaptığı araştırmasında genel olarak kültürel zekâ ve etnosentrizm arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmasına karşılık, kültürel zekâ boyutlarından biri olan bilişsel kültürel zekâ ve etnosentrizm arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Farklı kültürlerin yaşantısı, dili, dini inançları ve değerleri hakkında bilgi sahibi olma yetisi anlamına gelen bilişsel zekâ seviyesi arttıkça etnosentrik davranma eğiliminin azalacağı varsayılmaktadır. Birey karşı kültür hakkında bilgi sahibi olduğundan kültür şoku yaşamayıp, duruma uygun davranış sergilemesi beklenmektedir. Bireysel kültürel bilinç ve diğer kültürler hakkında farkındalık anlamına

gelen ve bilgiden ziyade zihinsel sürece odaklanan üstbilişsel kültürel zekâ seviyesi de arttıkça etnosentrik davranması beklenmemektedir. Üstbilişsel kültürel zekâ seviyesi yüksek kişiler farklı kültürlerden kişilerle bir geçmişe sahip olduklarından, farklılıkları gözetip benmerkezci bir davranışa girmeyecekleri varsayılmaktadır. Karşı kültürlerle etkileşim için istekli olmak anlamına gelen motivasyonel kültürel zekâ seviyesi yüksek olan kişilerin etnosentrik davranması beklenmemektedir. Barbuto Jr. (Jay), Beenen ve Tran (2015), yaptıkları çalışmada yurtdışında başarılı olmada, etnosentrizmin motivasyonel kültürel zekâyâ negatif yönlü bir etkisi olduğunu bulgulamışlardır. Buradan yola çıkarak, kültürel zekâ seviyesi yüksek olan işgörenlerin etnosentrik davranmayacakları öngörülmektedir. Çünkü kendi kültürünü diğer kültürlerden her yönden üstün gören ve kendi değerlerine göre diğer kültürleri konumlandıran bireyin etnosentrik davrandığı varsayılır. Bu şekilde davranan bir bireyin diğer kültürlerle etkileşim halindeyken onların değerlerini, davranışlarını anlamada ve onlara uyum sağlamada sıkıntı yaşayacağı varsayılmaktadır.

Tanrıverdi (2017), kültürel yeterliliğe sahip olan bireylerin kültür şoku, kültürel boşluk, kültürel dayatma gibi olumsuz deneyimlerden korunmuş olacağını belirtmiştir. Toplum tarafından kişilere kazandırılan olumlu ve olumsuz nitelikler zamanla ve eğitimle değiştirilip geliştirilebilir. Etnosentrizm de değiştirilmesi gereken olumsuz niteliklerden kabul edildiği için olumlu niteliklerden kabul edilen kültürel zekâ eğitimi ile ortadan kaldırılabileceği varsayılmaktadır. Kültürel uyumun gelişimi sırasında kişinin etnomerkezci yaklaşımdan etnogöreceli yaklaşıma doğru ilerlemesi beklenmektedir. İlgili literatür incelendiğinde, kültürel zekanın etnosentrik davranma eğilimi üzerinde etkisinin olduğu tespit edilmiştir (Barbuto Jr. [Jay], Beenen ve Tran, 2015; Young, Haffejee ve Corsun 2017; Basci, 2017).

5 Sonuç ve Değerlendirme

Küreselleşmenin her alanda etkisini göstermeye başlamasıyla, özellikle uluslararası işletmelerde kültürel farklılıklar giderek artmaya başlamıştır. Ayrıca turizm sektörü, çok kültürlü bir yapıya sahip olduğundan farklı kültürlerden kişilerin bir arada çalışmasını gerektirmekte ve bireysel farklılıkların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. İşletmeler bu farklılıkları yönetebilmek ve çalışanların etkinliğini, verimliliğini artırabilmek için kültürel zekâyâ ihtiyaç duymaktadırlar. İşletmelerin uluslararası faaliyetlerde daha başarılı olabilmeleri için, çalışanların kendi fikir ve değerlerinin diğer kültürlerden daha üstün olduğu görüşü olarak ifade edilen etnosentrik bir davranıştan uzak durmaları gerekmektedir. Etnosentrik kişiler, farklı kültürden olanları kendi doğrularıyla değerlendireceğinden, empati yapma, müşterinin yerine kendini koyarak isteklerini önceden tahmin etme ve tedbir alma gibi konularda kültürel zekâ sağlıklı iletişim konusunda anahtar olacaktır. Kültürel zekâ sonradan geliştirilebilen bir yetenek olduğundan, turizm işletmeleri, kültürel zekâyı arttırmak ve etnosentrizmi düşürebilmek için çalışanlarına yönelik eğitim çabalarının etkinliği üzerine odaklanmaları beklenmektedir.

Hizmet sektörü emek yoğun olması özelliğinden dolayı çalışanların sergilemiş oldukları davranışlar turistlerin hizmet algılarını etkilemektedir. İşgörenlerin çalışma esnasında göstermiş oldukları verimlilik, performans, etkinlik, tutum gibi unsurlar yaptıkları işin kalitesini ortaya koymaktadır. Kültürel zekaya sahip işgörenlerin uyum gücü yüksek, iletişim yönü kuvvetli, tecrübe sahibi ve yeniliklere açık olduğundan, çalıştıkları kurumu ve turizm sektörünü kalite bakımından daha ileriye taşıyacakları varsayılmaktadır. Kültürel zekanın olumlu sonuçlarına karşılık, etnosentrik davranma eğilimi gösteren işgörenlerde ise turistin yerine kendini koyamayıp, empati kuramama gibi olumsuz yönelimler gerçekleşeceğinden, yapılan işin kalitesinin düşük düzeyde olacağı düşünülmektedir.

Herkesin kültürel zekâsını geliştirmesi mümkünken, bu özelliklere sahip bireyler ya da bu özelliklerini geliştiren bireylerin kültürel zekâsının gelişmesine destek olacağı söylenebilir. Kendimiz hakkındaki düşüncemiz başkaları ile nasıl etkileşimde bulunduğumuza etki eder ve insanın kendini anlaması kültürel zekâ için temel teşkil etmektedir. Bireylerin farklı ortamlara girmesi, başka kültürler hakkında bilgi edinmesi, yurtdışına seyahat etmesi, farklı insanları tanıma isteği ve bu konuda önyargısız davranması kültürel zekâsının artmasını sağlayacaktır.

Turizm işletmeleri çok kültürlülüğün belirgin olarak yaşandığı işletmelerden biridir. Bu yüzden yöneticilerin ve çalışanların kültürel zekânın elde edilmesi ve geliştirilmesi için çaba göstermelidirler.

Çalışanların mesleki gelişimine katkıda bulunabilecek hizmet içi kültürel zekâ konusunda eğitimler verilmelidir. Eğitim öncesinde çalışanlara kültürel zekâ ölçeği yöneltilmelidir. Kültürel zekâsı düşük olan çalışanlara kültürel zekânın elde edilmesi ve geliştirilmesi konusunda, kültürel zekâsı yüksek olanlara ise geliştirilmesi ve etkin bir şekilde kullanılması konusunda yardımcı olmalıdırlar. Konaklama işletmesinin çalıştığı yabancı turist profiline bağlı olarak o ülkeden uzmanlar getirilerek, çalışanların bu kültürler hakkında bilgi edinmeleri sağlanmalıdır. Aynı şekilde çalışanların yabancı dil bilgilerini geliştirmeleri için de belli dönemlerde yabancı dil eğitimi verilmelidir. Yapılan çalışmalar yurt dışında eğitim görmenin kültürel zekânın gelişmesine, yabancı dil öğrenme, farklı kültürlerle saygı duyma ve onlar hakkında bilgi sahibi olma gibi pozitif katkı sağladığını göstermektedir (Barbuto, Beenen ve Tran, 2015). Finans problemleri nedeniyle uygulamada sıkıntılar yaşanabilecek olsa da imkân dâhilinde, çalışanların yurt dışına çıkarılması hem yabancı dil bakımından hem de kültürü yerinde öğrenme bakımından bireyin kendini geliştirmesine fırsat tanıyacaktır. Bunların dışında, çalışanlar kendi çabalarıyla yabancı filmler izleyerek, farklı kültürler hakkında yazılmış kitaplar okuyarak, internet üzerinden araştırma yaparak, yabancı müzik dinleyerek farklı kültürlerle aşina olarak kültürel zekâlarını geliştirebilirler. Bu çalışmada kültürel zekâ ve etnosentrizm etkileşimi incelenmiştir. Kültürel zekâ kavramı, kültürel önyargı, kültürel körlük, kültürel bilgisizlik, ırkçılık, kültürel dayatma gibi çevre tarafından edinilen olumsuz nitelikler için de çıkış olabileceği varsayıldığından, bu kavramlarla etkileşimi konaklama işletmesi çalışanlarına yönelik incelenebilir. Etnosentrizm kavramı da konaklama işletmeleri çalışanları bakımından başa çıkılması gereken olumsuz bir nitelik olduğundan kültürel beceri, kültürel görecelik, kültürel istek, kültürlerarası etkililik gibi etnosentrizmi ortadan kaldıracak varsayılan kavramlarda ilişkilendirilebilir.

Tanrıverdi (2017)'ye göre etnosentrizmin kültür şoku, kültürel boşluk, kültürel dayatma gibi olumsuz sonuçları olmasından dolayı etnosentrizm işletmelerde başarıya ulaşabilmek için işgörenlerde bulunmaması gereken bir özelliktir. Bireyler basit alışkanlıklarla, etnosentrik düşüncelerine kısmen de olsa engel olabilirler. Diğer kültürlerin saygı duyulması gereken örf, adet, inanç, değer ve gelenekleri olduğunu unutmadan, varsayımlardan kaçınılmalıdır. Bu kültürlerin yaşam tarzları hakkında bilgi sahibi olmak için araştırma yapmanın, yeni ve farklı şeylere açık görüşlü olmanın kültürel farklılıkların değerini anlamada bireylere yardımcı olacağı varsayılmaktadır. Farklı kültürden bireyler farklı davranışlar sergilediğinde, onların davranışlarının yanlış olduğunu düşünmeden farklılıkları takdirle karşılamak ve saygı duymak gerekmektedir.

Turizm eğitimi veren okullarda kültürler arası diyalogu geliştirmek adına seminerler ya da dersler verilmesi, toplumsal uyumsuzlukları ve kültürel önyargıları hafifleteceği ve değişim programlarına başvuran öğrencilerin sayısında olumlu etki yaratacağı düşünülmektedir. Basci (2017), çalışmasında yurtdışı deneyimi olan gençlerin etnosentrik davranma eğilimlerinde düşüş gösterdiğini ortaya koymuştur. Etnosentrik eğilimleri yüksek olan bireylerin bazı söylemleri; “Batılılar pis insanlar. Medeniyet doğudan doğmuştur. Yurtdışına ancak iyi değerler yaymak için gidebilirim.” şeklinde ortaya çıkmıştır. Etnosentrik davranma eğilimi düşük olan bireylerin ise yabancı dil yetisi, uzmanlık bilgi gelişimi, benlik gelişimi, arkadaş ve aile grubunda statü kazanması, karşılaştırılmalı kültürel farkındalık kazanması ve özdeğerlerin farkına varması gibi olumlu kazanımları elde ettiği söylenebilir. Basci (2017), Şırnak Üniversitesi'nde yaptığı çalışmasında etnosentrik davranma eğilimleri yüksek olan öğrencilerin, yabancı kültürlerle din, gelenek, dil ve yaşam tarzı olarak önyargılı olarak yaklaşılabildiklerini belirtmiştir.

Bu çalışmada kültürel zekâ ve etnosentrizm etkileşimi konaklama işletmelerinde çalışanlar açısından ele alınmıştır. Kültürel zekâ kavramı, kültürel önyargı, kültürel körlük, kültürel bilgisizlik, ırkçılık, kültürel dayatma gibi çevre tarafından edinilen olumsuz nitelikler için de çıkış olabileceği varsayıldığından, bu kavramlarla etkileşimi konaklama işletmesi çalışanlarına yönelik incelenebilir. Etnosentrizm kavramı da konaklama işletmeleri çalışanları bakımından başa çıkılması gereken olumsuz bir nitelik olduğundan kültürel beceri, kültürel görecelik, kültürel istek, kültürlerarası etkililik gibi etnosentrizmi ortadan kaldıracak varsayılan kavramlarda ilişkilendirilebilir.

6 Beyanname

6.1 Çalışmanın Sınırları

Araştırma turizm sektörüne bağlı otel işletmelerinde gerçekleştirilmiştir. Coğrafi yönden araştırma evreni belirli bir bölge ile sınırlandırılmıştır.

6.2 Rakip Çıkarlar

Bu yayında herhangi bir potansiyel çıkar çatışması olmadığını beyan ederim.

6.3 Yazarların Katkıları

Sorumlu Yazar Yağmur TÜRKER: Araştırma kapsamında bütün katkılar sorumlu yazara aittir.

6.4 Bilgilendirilmiş Onam

Bu araştırma çalışmasının “Journal of New Tourism Trends” dergisinde yayınlanmasını onaylıyorum.

Kaynakça

- Akın M., Çiçek R., Gürbüz E. ve İnal E. (2009). Tüketici etnosentrizmi ve davranış niyetleri arasındaki farklılığın belirlenmesinde cetscale ölçeği. *Ege Akademik Bakış*, 9 (2), 489-512.
- Ang, S., Dyne, L. V., Koh, C., Ng, K. Y., Templer, K. J., Tay, C. and Chandrasekar, N. A. (2007). Cultural intelligence: its measurement and effects on cultural judgement and decision making, cultural adaptation and task performance. *Management and Organization Review*, 3(3), 337-338.
- Barbuto, J. E., Beenen G. and Tran H (2015). The role of core self-evaluation, ethnocentrism, and cultural intelligence in study abroad success. *The International Journal of Management Education*, 13(3), 268-277.
- Basci, P. (2017). *Social Trauma and Telecinematic Memory: Imagining the Turkish Nation Since the 1980 Coup*. World Languages and Literatures Faculty Publications and Presentations, 104.
- Bingöl, D. (2010). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Beta Basım Yayım
- Bizumic, B. (2014). Who coined the concept of ethnocentrism? A brief report. *Journal of Social and Political Psychology*, 2(1), 3-10.
- Chen, G.M. (2010). The impact of intercultural sensitivity on ethnocentrism and intercultural communication apprehension. *Intercultural Communication Studies*, 19(1), 1-9.
- Çapraz, B., Kesken, J., Ayyıldız, N. A. ve İlic, D. (2009). “Yönetmel zekâ”ya doğru: Yönetmel zekâ ve bileşenlerini tanımlamaya yönelik kavramsal bir çalışma. *Ege Akademik Bakış*, 9(1), 187-211.
- Dilek, N. K. (2014). Kültürel Farklılıkların Yönetimi Sürecinde Kültürel Zekânın Etkinliği: A Grubu Seyahat Acentaları Yöneticileri Üzerine Bir Alan Araştırması. Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Muğla.
- Dong, Q., Day, D. K. and Collaco, C. M. (2008). Overcoming ethnocentrism through developing intercultural communication sensitivity and multiculturalism. *Human Communication*, 11, 27-38.
- Dyne, L. V., Ang, S. and Livermore, D. (2010). Cultural Intelligence: A Path Way for Leading in a Rapidly Globalizing World. İçinde Hannum KM, McFeeters B, Booyesen L (Eds.). *Leading across Differences: Cases and Perspectives*, (131-138).

- Earley, P. C. and Mosakowski, E. (2004). Cultural intelligence. *Harvard Business Review*, 82(10), 139-146.
- İşçi, E., Söylemez, Ö. ve Kaptanoğlu, A. Y. (2013). Örgütlerde kültürel zekâ ve hastane işletmelerinde kültürel zekâ düzeyinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(5), 1-18.
- Kagıtcıbası, C. (2013). Autonomous-Related Self. In; Family, Self, And Human Development Across Cultures: Theory And Applications (pp.165-207). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Kam, C. D. and Kinder, D.R. (2007). Terror and ethnocentrism: Foundaitons of american support for the war on terrorism. *The Journal of Politics*, 69(2), 320-338.
- Li, M., Mobley, W. H. and Kelly, A. (2016). Linking personality to cultural intelligence: an interactive effect of openness and agreeableness. *Personality and Individual Differences*, 89, 105-110.
- Özbek, M. F. (2004). Geleneksel toplumlar ve güven bağlamında etnosentrik eğilim ilişkisi. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3, 1-8.
- Sumner, W. G. (1906). *Folkways: A Study of The Sociological Importance of Usages, Manners, Customs, Mores, and Morals*. Boston: Ginnand Company.
- Sternberg, R. J. (2005). The theory of successful intelligence. *Interamerican Journal of Psychology*, 39(2), 189-202.
- Şahin, F. (2011). Liderin kültürel zekâsının astların örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş doyumuna üzerine etkisi. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 10(2), 80-104.
- Şahin, F. ve Gürbüz, S. (2012). Kültürel zekâ ve öz-yeterliliğin görev performansı ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde etkisi: Çokuluslu örgüt üzerinde bir uygulama. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 14(2), 123-140.
- Şahin, F., Gürbüz, S. and Köksal, O. (2014). Cultural intelligence (CQ) in action: The effects of personality and international assignment on the devepolment of CQ. *International Journal of Intercultural Relations*, 39, 152-163.
- Tajfel, H. and Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. In; W. G. Austin, & S. Worchel (Eds.), *The Social Psychology of Intergroup Relations* (pp. 33-37). Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Tan, J. (2004). Issues & observations: Cultural intelligence and the global economy. *Leadership in Action*, 24(5), 19-21.
- Tanrıverdi, S. (2017). Öğrencilerinin depresyon düzeylerini yordayan değişkenlerin belirlenmesi: Multinomial lojistik regresyon analizi. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 14 (1), 1517-1543.
- Tay, C., Westman, M. and Chia, A. (2008). Antecedents and consequences of cultural intelligence among short-term business travelers. In; Ang and Van Dyne (Eds.), *Handbook of Cultural Intelligence: Theory, Measurement, and Applications*, London: M.E. Sharpe, 126-144.
- Templer, K. J., Tay, C. and Chandrasekar, N. A. (2006). Motivational cultural intelligence, realistic job preview, realistic living conditions preview, and cross-cultural adjustment. *Group & Organization Management*, 31(1), 154-173.
- Özçelik D. G. ve Torlak Ö. (2011). Marka kişiliği algısı ile etnosentrik eğilimler arasındaki ilişki: Levis ve Mavi Jeans üzerine bir uygulama. *Ege Akademik Bakış*, 11(3), 361-377.
- Triandis, H.C. (2006). Cultural intelligence in organisations. *Group& Organisations Management*, 31(1), 20-26.
- Yeşil, S. (2009). Kültürel farklılıkların yönetimi ve alternatif bir strateji: Kültürel zekâ. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(16), 100-131.
- Yeşil, S. (2010). 21. yüzyılın küresel örgütleri için kültürel zekâ. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(2), 147-168.
- Young, C. A., Haffeejee, B. and Corsun, D.L. (2017). The relationship between ethnocentrism and cultural intelligence. *International Journal of Intercultural Relations*, 58, 31-41.
- Zorel, F. İ. (2014). Uluslararası İşletme çalışanlarının sahip olması gereken niteliklerden biri olarak kültürlerarası yetkinlik. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(30), 122-135.



© 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).