

# İNSAN DUYGULARINA YENİ BİR YAKLAŞIM: DUYGU SOSYOLOJİSİ

Arş.Gör. Dr.Elif YILDIZ\*

## ÖZET

*Duygular sosyal yaşamda önemli bir figür olarak karşımıza çıkmaktadır. 1970'li yıllarda sosyoloji disiplini içinde özgün bir alt alan olarak bir ölçüde bilişsel olana ve akılcı olana aşırı vurgu yapmaya eğilimli bir sosyolojiye bilinçli bir tepki şeklinde ortaya çıkan duygu sosyolojisinin gelişimi, sosyal yaşamı anlayabilmek açısından son derece önemlidir.*

*Pek çok kişinin duyguyu şahsi ve bireysel bir olgu olarak değerlendirmesine karşın, duygunun en önemli boyutlarının sosyal olduğu ifade edilmektedir. Sosyal faktörlerin duyguyu etkilediği ve yansıttığı ortaya konmaktadır. Bununla birlikte sadece sosyal faktörler duyguları etkilemek ve onlar tarafından etkilenmekle kalmamakta, duyguların kişilerarası etkileşimler sırasında sosyal olarak oluşturulduğu ifade edilmektedir.*

*Duygu sosyolojisi, kültürün hissetme biçimimizi nasıl şekillendirdiği üzerine odaklanmaktadır. İnsanlar duygu işi yapmakta, kendi duygularını duygu kurallarına uyumlu hale getirmeye çalışmaktadır. Örgütlerin de çalışanlarından duygu işi talep ettikleri ifade edilmektedir.*

*Bu alandaki iki öncü çalışmadan biri Arlie Hochschild'in The Managed Heart'ı (1983), ABD'de uçak hostesleriyle ilgili bir araştırma olup, bu özel meslekte çalışanların duygularını nasıl sattıklarını (duygusal emek) ve nasıl duygu kurallarıyla hareket ettiklerini anlatmaktadır. Thomas Scheff, "utancın başlıca toplumsal duygu olduğu" görüşündedir ve kendi çalışmalarında hem utanç duygusunun evrensel yönünü, hem de bunun toplumsal etkileşimde doğurduğu "utanç ve öfke sarmalı"nı incelemektedir.*

**Anuhtar Kelimeler:** *Duygular, duygusal emek, duygu kuralları, yüzeysel davranış, derin davranış.*

## ABSTRACT

*Emotions are important figures in social life. In 1970s the development of a sociology of emotions which come into being as a conscious reaction toward sociology tends to be focused on rationalist and cognitive approach, is crucial to our understanding of social life.*

---

\* Ege Üniversitesi, İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü

*Although most people's idea of emotion is that it is a personal and individual phenomenon, the most important aspects of emotion are social. There are several obvious ways in which social factors affect and reflect emotion. It is not just that social factors influence and are influenced by emotion, but that emotions are socially constituted over the course of our on line interpersonal encounters.*

*The sociology of emotions focus on how culture shapes we feel. People do emotion work, attempt to make feelings correspond to feeling rules. It is said that organizations may demand emotion work from workers.*

*One of the significant study in this field is Arlie Hochschild's book The Managed Heart which is a study for air hostesses in USA and how they commercialise their feelings (emotional labour) and how they act through feeling rules. Thomas Scheff suggest that shame is the premier social emotion and he examines both universal aspect of shame and the spiral of shame and anger in social interaction.*

**Key Words:** *Emotions, emotional labour, feeling rules, surface acting, deep acting.*

## I. GİRİŞ

Duyguların çok yönlü ve karmaşık psikolojik süreçler olmasına bağlı olarak, bilimsel olarak incelenmesi konusunda birtakım güçlüklerin yaşandığı gerçeğiyle karşılaşmaktadır. Bugüne kadar yetersiz de olsa, bazı felsefi yaklaşımlarla duyguların açıklanmasına çalışıldığı görülmektedir. 18.yy. Aydınlanma döneminde bile duyguların, rasyonelliğin usalcılığın karşıtı olarak görüldüğü ortaya çıkmaktadır. Buna karşın duyguların, usu geliştiren, yönlendiren, duyarlılığı artıran, bilgilere ulaştıran temel duyarlılık kanalı ve kaynağı olduğu ifade edilmektedir. Bunun yanında duyguların insani değerlerin (etiğin) de temeli olduğunu göz önüne almak gerekmektedir.

## II. DUYGULARIN TARİHSEL PERSPEKTİFİ VE DUYGULARI AÇIKLAYAN KURAMLAR

Günümüzde çoğu insanın duygusal yaşantıyı, güdüsel tepkilerle eşdeğer tuttuğu, duygusal davranışları uygarlaşmamanın, gelişmemenin belirtisi saydığı gerçeğiyle karşılaşmaktadır. Duygular, usdan (akıldan), bilgiden uzaklığın göstergesi sayılmaktadır. Bu bağlamda değerlendirildiğinde, "Duygulu olmak şairlere, sanatçılara, annelere uygundu ama komutanlara, liderlere, iradeleri güçlü olması gerekenlere göre değildi" (Atabek: 2000:11).

Farklı kültürlerden ve farklı dönemlerden insanların duygularla ilgili çok farklı anlayışlara sahip olduğu görülmektedir. Aslında, bazı kültürlerde doğrudan duygu olarak çevrilebilen bir sözcüğün olmadığı ifade edilmektedir. Duyguyla ilgili üstü kapalı bir fikir birliğinin olduğu düşüncesi

gerçeği yansıtmamakta ve herkes duygunun ne olduğunu bilse bile, çoğunlukla duyguyla ilgili farklı görüşler ve hatta kişinin kendisiyle çeliştiği durumlar da söz konusu olmaktadır (Parkinson: 1995: 21).

Psikolojide duygu; “nabız atışındaki artma, vücut ısısında yükselme, belirli bezlerin çalışmasının fazlalaşması ya da azalması, nefes alma hızındaki değişim gibi karakteristik psikolojik değişimleri içeren uyarılara bir yanıt olarak değerlendirilmekte ve bireyi bir sonraki etkinliğe doğru güdülemeye yönelmektedir” (<http://www.infoplcase.com/ce6/sci/A0817276.html>).

Psikolog J. W. Nahowsky duygular konusundaki görüşlerini şöyle ifade etmektedir: “Duyguların konu olduğu bilimsel sahalara kadar hemen hiçbir psikik hadisenin araştırmasında bu denli büyük zorluklarla karşı karşıya kalınmamıştır. Tarihteki ve bugünün psikolojisine bir göz gezdirecek olursak, başka hiçbir alanda bu kadar başkalaşıma, ifade ve açıklamalarda bu denli büyük çatışmalara rastlanmamıştır” (Konrad ve Hendl: 2003: 21).

Daha antik dönemde duygu dünyasının, çok ilginç olmayan ancak muammalı bir araştırma aracı olduğu görülmektedir. “Aristoteles'e göre, duygular neşeli ya da neşesiz zamanlarımızda algılarımız veya varsayımlarımızla birlikte ortaya çıkan refakatçilerdir. İstek uyandırır ama bağımsız ölçüler olmadıklarından bilinç fonksiyonları ile birlikte hareket ederler” (Konrad ve Hendl: 2003: 22). M.Ö. 300'lü yıllardaki filozoflara göre de ruhsal alandaki kıpırdanmalar akıla dayanmaktadır. Bu filozofların duyguları reddederek insanın çektiği acıların, düşünce ve yargıdaki bazı hata ve bozukluklardan ileri geldiğini savundukları ortaya çıkmaktadır. Duygular konusundaki bu katı rasyonel görüş açısının 19. yy'a kadar etkisini sürdürdüğü görülmektedir.

Duyguların çeşitli kuramlarla açıklanmaya çalışıldığı görülmektedir. Bu noktada ortaya çıkan biyolojik yaklaşımı savunanlara göre, duygular “toplumsal ve kültürel çevreden bağımsızdır, kapalı beynin işleyişi ve kişilik yapısının ürünleridir. Dostluk, sevgi, sevinç, kaygı, korku, düş kırıklığı gibi pek çok duygular biyolojik yapıdaki hormonal değişikliğin sonucudur” (Aktaş: 2004: 44).

Duyguların nörofizyolojik kuramlarla da açıklanmaya çalışıldığı gözlenmektedir. Bu doğrultuda James-Lange kuramına göre, organizmadaki kimyasal, fizyolojik ve elektriksel değişimler, duygusal yaşantıyı başlatmaktadır.

“Bugün duygusal yaşantının başlamasında troid, adrenalin ve öteki iç salgı bezlerinin rolü olduğu kanıtlanmıştır. Örneğin, adrenalin salgısı verilen denekler, korktuklarını söylemişlerdir. Bu bağlamda ‘Dış Uyarıcılar => Fizyolojik Değişmeler => Duygusal Yaşantı’ olarak formüle edilebilmektedir” (Aktaş: 2004: 46).

Amerikan psikologları Stanley Schachter ve Jerome Singer'ın ise, bilişsel duygu teorisi ve önceki James-Lange teorisinin belli kavramlarına karşı çıkararak bir duygular teorisi sundukları görülmektedir. Duyguların 'otomatik pikap teorisi' olarak da adlandırılan Schachter ve Singer teorisi; sadece psikolojik tepkilerin değil, bilişsel süreçlerin duyguları belirlemede önemli bir rol oynadığını göstermektedir (Roeckelein: 1998: 448).

Duygular dünyasına açıklama getirmeye çalışan bir diğer yaklaşımı oluşturan psikodinamik yaklaşıma göre ise; bilinç dışı, duygusal tepkinin güçlü kaynağı olan bölge olarak değerlendirilmektedir. Bu yaklaşım ışığında, bugünkü duygu ve davranışların kökeni ilk bebeklik yıllarına kadar gitmektedir. Duyguları dışa vurmanın tek aracının dil olmadığı, çünkü dilin duyguların aktarılmasında yetersiz olduğu, buna bağlı olarak mimiklere ve beden diline de gereksinim duyulduğu, tüm bunlara karşın bu eylemlerin tümünün bile duyguları doğrudan aktarmakta yetersiz kaldığı ifade edilmektedir.

Yapısalcı-işlevselci kuram çerçevesinde duygusal tepkiler us dışı, usun aksi, onu önleyen fenomenler olarak görülmektedir. Duygular bilinçaltı değil, bilinç dışı düzeyinde yaşanmaktadır ( Aktaş: 2004: 49). Sosyo-kültürel kurama göre ise, duygular, toplumsal söylemin kalıbı olarak değerlendirilmektedir. Bu noktada, "toplumbilimciler duyguyu bedenli toplumsallık olarak açıklamaktadır" (Lupton: 2002:14). Duyguların insan bilincine kazanmış, toplumsal kural ve değerlere bağlı olduğu, insanın duygusuz olamayacağı, çünkü insanın toplumsal yaşama yalnız bilinciyle değil, duygularıyla da bağlı olmak zorunda olduğu ortaya konmaktadır.

Duyguları açıklayan bir başka kuramı oluşturan bilişsel kurama göre, fizyolojik oluşumların algılanması, yorumlanması, anlaşılması sonucu duygusal yaşantı başlamaktadır. Başka bir deyişle duygusal yaşantıda fizyolojik değişmelerde bile, bilişsel yaşantı önemli rol oynamaktadır.

### III. DUYGU SOSYOLOJİSİ

Duygu sosyolojisi, gerçek anlamıyla disiplinli bir çalışma alanı olarak 1970'li yılların ikinci yarısında ortaya çıkmıştır. T.D.Kemper (1990) "Duygu Sosyolojisinde Konular ve Değişimler" adlı makalesinde, bu tür bir çalışmanın, düz mantıkla ilgisini kesen 70'lerin kuramsal bakış açısının bir sonucu olarak olanaklı duruma geldiğini ifade etmekte ve sosyal aktör ve onun duygusal yaşamının değerini düşüren yapıya olan analitik vurguyu eleştirmektedir (Kovecses: 2000: 164).

Duygu sosyolojisi, sosyal yapılara ilişkin 'Ben'e daha fazla dikkat edilmesi ve sosyolojik gerçeklikler olarak duygusal olguları anlamanın

gerekliliği ve sosyal aktör üzerinde odaklanmayı ön plana almaktadır. Bu anlamda sosyolojide mikro ve makro çalışmalar arasında köprü kuran zengin bir çalışma alanının ortaya çıktığı görülmektedir (Epstein: 1998:56). Duygu sosyolojisinin duygusal yönü kesin olarak etkileyen sosyal faktörleri çalışmanın konusu olarak belirlediği, bu bağlamda çeşitli soruların da gündeme geldiği ortaya çıkmaktadır.

Sosyokültürel bağlamın bir bireyin duygusal yaşamı üzerinde gerçekte ne kadar etkisi bulunduğu, duyguların genetik olarak belirlenmiş, kişinin yaşamda kalması ve kendisini koruması için faydalı olan, bireylere verilen donanımın parçası olup olmadığı ya da diğer karmaşık yaşam biçimleriyle ortak olarak paylaşılıp paylaşılmadığı, kültürün duygunun yaşanmasının ve ifade edilmesinin modelini oluşturup oluşturamayacağı gibi çeşitli maddelerin ön plana çıktığı ifade edilmektedir (Kovecses: 2000: 164).

Duygusal deneyim yapılarının farklı toplumlarda farklılaştığının antropologlar, tarihçiler ve sosyologlar tarafından ortaya konduğu görülmektedir. Bu anlamda duygu, sosyal süreçlerin bir sonucu ya da etkisi olarak değerlendirilebilmektedir. Bu doğrultuda sosyal bir ürün olarak duygunun, esas itibariyle sosyolojik inceleme ve açıklamalara uyumlu olduğu ifade edilmektedir. Pek çok farklı perspektiften, duygunun sosyal bir şey olduğunu gösteren geniş ve giderek gelişen bir literatürün olduğu gözlenmektedir (Barbalet: 1998: 9).

Duygu sosyolojisinin tarihsel sürecinde Adam Smith'den Emile Durkheim'a, Arlie Hochschild'dan Richard Sennett'a kadar pek çok yazarı görmek mümkündür. "Son dönemlerde ise Jack Barbalet (*Duygu, Sosyal Teori ve Sosyal Yapı*), Jack Katz (*Duygular Nasıl Çalışır*), Theodore Kemper (*Duyguların Sosyal Etkileşimsel Teorisi*), Thomas Scheff (*Mikrososyoloji:Söylem, Duygu ve Sosyal Yapı*) ve Jonathan Turner (*İnsan Duygularının Kökeni Üzerine*) adlı eserleriyle bu alana büyük ışık tutmuştur" (<http://www.um.es/ESA/Stream4.htm>).

"Duygu sosyolojisi, utanç ve gurur, aşk ve nefret, korku ve merak, sıkıntı ve melankoli gibi duyguları incelemekte ve bu duyguların kültürel bakımdan nasıl kalıplaştığı, yaşandığı, edinildiği, dönüştürüldüğü, gündelik yaşama aktarıldığı ve anlatılarla meşru kılındığıyla ilgili sorular ortaya atmaktadır" (Marshall: 1999: 166). Dolayısıyla bu alanın en genel biçimiyle, bir yanda duygular arasındaki bağlar, öbür yanda kültürler, yapılar ve etkileşimler üzerinde durduğu görülmektedir.

Duygu sosyolojisinde yaygın olan üç analiz modelinin söz konusu olduğu görülmektedir. Birinci (ya da organizmik) yaklaşıma göre, duygular kişinin içinde ortaya çıkmakta, bedeninde yaşanmakta ve sonra

yorumlanmaktadır. İkinci ya da kurmacı konum, duyguların toplumsal bakımdan oluşturulduğunu, insanın içsel hallerinde görülmediğini, aslında, aynı duygulanıma çok farklı anlamlar yüklenebileceği için, duygulanımlara yüklenen kültürel anlamları yansıttığını iddia etmektedir (Marshall: 1999: 166). Bu analiz modeli çerçevesinde örneğin acı, sevgi ve öfkenin evrensel duygular değil, farklı kültürlere göre yüklenmiş farklı anlamlara sahip olduğu ve genellikle farklı deneyimlerle yaşandığı ortaya konmaktadır. Bir diğer modelin de, duyguları, çevre ile beden arasındaki etkileşimden doğan bir özellik olarak yorumlayan etkileşimci konum olduğu görülmektedir.

Duygu sosyolojisinin iki temel yaklaşımı vardır. Bunlardan ilki tarihsel/yapısal yaklaşım olarak değerlendirilmektedir. Bu yaklaşım, duyguların tarihsel süreçte nasıl değiştiğini incelemektedir. Bir diğeri olan etkileşimci yaklaşım ise, duyguların küçük ölçekli günlük etkileşimler sırasında nasıl ifade edildiği üzerinde odaklanmaktadır (Turner: 2000: 65). Norbert Elias'ın çalışması, vücut üzeri kontrolün tarihsel çıkışını (örneğin yemek yeme, dışkı boşaltma, seks gibi) ve nefret, öfke, tikslenme, fiziksel şiddeti içeren duyguları incelemekle ilgilenmesi bakımından ilk yaklaşımın bir örneğini oluşturmaktadır.

Elias'ın uygarlaştırma yöntem taslağı 15. yüzyılda Avrupa'da saray toplumu ile başlamaktadır, sosyal kontrolün aşama aşama öğrenilmesini içermektedir, kontrollerin başlangıçta toplum tarafından dışsal olarak oluşturulmasına karşın, giderek bireyler tarafından içselleştirildiğini ortaya koymaktadır. Nihayet, insanların, kendini yöneten vicdan (sağduyu düşüncesi ya da vicdan) yoluyla kendilerini kontrol etme noktasına ulaştığı ifade edilmektedir.

Etkileşimci perspektif içinde değerlendirilen Erving Goffman'ın çalışmasının da ayrıca duygu sosyolojisi için önemli olduğu görülmektedir. Sosyal düzenin sürdürülmesinde utanmanın sosyolojik önemine dikkat çekmekle kalmamakta, onun düşüncesinin Arlie Hochschild'ın bu alanda daha sonraki çalışması üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu gözlenmektedir (Beauregard: 2003: 58).

Konu ve yöntem açısından bu yaklaşımların farklılaşmasına karşın, tüm duyguların temel biyolojik süreçlere atfedilebileceği ya da azaltılabileceği ileri süren, insan duyguları üzerine oldukça sınırlı bir bakış açısı getiren biyolojik perspektife bir alternatif sağlamak olan temel bir amacı paylaştıkları ortaya çıkmaktadır. Bunun yanında, sosyologlar duyguların kaçınılmaz biyolojik öğelere sahip olduğunu kabul etmektedir. Bir başka deyişle, duyguların insanlarda somutlaştırıldığını ve bedenin içinde ve üzerinde yaşandığını ifade etmektedirler (örneğin kalbin heyecandan

çarpması ya da utançtan yüzün kızarması). Bununla birlikte, sosyologlar ayrıca bu somutlaştırılmış deneyimlerin belirli sosyal bağlamlarda ortaya çıktığını ve spesifik anlamlarını toplumsal ve kültürel yapıdan aldığını ileri sürmektedir.

Son dönemlerde, duyguların toplumsal araştırmaların gittikçe önemli ilgi odağı haline geldiği görülmektedir. Gerçekte, duygularla ilgili daha büyük anlayışın, sosyolojik kuram içinde bölünmüş olan sosyal yapı ve kişi haline dönüştürülebileceği tartışılmıştır. Bir başka deyişle, duygular kişisel meseleler (anlam, bireysel deneyimler) ve sosyal yapının kamusal meseleleri arasında bir bağ olarak anlaşılabilir.

Aslında, sosyologların büyük ilgi alanını oluşturan geniş ölçülü süreçlerin pek çoğu (örneğin sosyal düzen, tabakalaşma, çatışma), bireyler arasındaki duygusal alışverişlerden ortaya çıkmaktadır. Kişi kısmen bir gruba ait olduğunu hissetmekte, çünkü grubun üyeleriyle duygusal sözler paylaşmaktadır.

Örneğin, İngiliz halkı ‘Tanrı Kraliçeyi korusun’ şarkısını söylerken ya da Amerikalılar ‘Vatan şerefine içiyorum’ derken, bu yüzden ulusal kimliğin duygusal bir kimlik olarak ortaya çıktığı ifade edilmektedir (Beauregard: 2003: 60). Benzer şekilde, çatışmanın büyük ölçüde duygulara dayalı olduğu; bir başka deyişle, birbiriyle çelişen sosyal değerlerin ve amaçların olduğu gruplara karşı gerilim ve öfke duyguları boyunca ortaya çıktığı belirtilmektedir.

Duyguların sosyolojik analizin odak noktası haline gelmesinin, çoğunlukla onların kişisel, özel yaşama ait bir mesele olarak görülmelerinden dolayı, görüldüğü gibi yeni olduğu gerçeğiyle karşılaşılmaktadır. “Bendelow ve Williams, duyguların daima örtük bir biçimde önceki kuramcılarının çalışmalarında yer almasından dolayı, duyguların daha somut bir biçimde sosyal teori kapsamında incelenmesine gereksinim olduğunu ileri sürmektedir. Williams, duyguların sosyal etkileşimleri meydana getirmesi ve onlarda yer alması bakımından derin bir sosyaliteye sahip olduğuna inanmaktadır” ([www.cf.ac.uk/socsci/shyness/shysoc3emotions.html](http://www.cf.ac.uk/socsci/shyness/shysoc3emotions.html)).

Bunun yanında, duyguları somut bir biçimde görebilmek mümkündür: Kişinin sadece tamamen zihinde olan duygulara sahip olmadığı, bununla birlikte duygularını örneğin utanma durumunda yüz kızarması, titreme, bakışların başka yöne çevrilmesi gibi belirtileri içerebilen vücut işaretleri ve ‘belirtileri’ yoluyla ifade ettiği gözlenmektedir. Denzin’in ortaya koyduğu gibi, duygular büyük ölçüde kişinin diğerlerini algılamasına ve onların kişiyi nasıl algıladığına bağlı olarak geçici olarak somutlaşan, yerleşen içsel hislerdir (Berkowitz: 2000: 23). Duygusal pratikler sonuç olarak,

birey ve toplum arasında karmaşık ilişkileri açığa çıkarmakta önemli olan sosyal davranışlar olarak görülebilmektedir. Günümüzde Mestrovic, duygütesi bir toplumda yaşadığımızı ileri sürmektedir (Berkowitz: 2000: 25).

#### **A. Duyguların Önceki Dönemlerdeki Analizi**

Duygular, bireylerin yaşadığı ve ifade ettiği aşk, öfke, nefret, dostluk gibi güçlü hislerdir. Duygular ve hisler üzerindeki çalışmaların, 1970'lerin başlarında sosyolojinin çok daha önemli bir parçası haline geldiği görülmektedir. "Wallace ve Wolf; Weber, Marx ve Durkheim'in yer aldığı 19. yüzyılda mantıksal karar verme sürecinin duygular ve hisler konularına az yer ayırmasına karşın, önceki sosyologlar tarafından bazı duyguların nasıl ele alındığından söz etmektedir" (Wallace ve Wolf: 1995: 239).

Durkheim'in duyguların sosyal etkileşimde nasıl yer aldıkları hakkında fazla açıklama getirmediği görülmektedir. Parsons'un, yapısal değişkenler ve sistem gereksinimleri doğrultusunda şefkat, bencillik gibi duyguları ima etmesine karşın, genel anlamda sosyal davranışın önemli bir boyutu olarak duyguları içeren oldukça sınırlı kuramsal açıklamalarda bulunduğu görülmektedir (<http://leroy.cc.uregina.ca/gingrich/n1302.htm>).

Simmel ve önceki sembolik etkileşim kuramcıları da, örneğin duyguların kişinin kendisiyle iletişimde örtük bir biçimde ortaya çıkabileceğini belirterek duygulardan söz etmekte, bununla birlikte bireylerin duygularının analizine yeterince odaklanmadıkları gözlenmektedir. Duygular örneğin bir cenazede üzüntü, iki kişi arasındaki çekimde sevgi ve aşk, edebe aykırı bir jest karşısında ifade edilen öfkede olduğu gibi anlam kazanmakta ve yorumlama sürecinin parçası olarak değerlendirilmektedir.

Goffman'ın, ön ve arka bölgeler kavramları arasında insanların nasıl olumlu izlenimler gösterdiklerini ve çelişkili ya da müşkül durumdan kaçınma girişiminde bulduklarını göz önüne alarak, izlenim yönetimi üzerine odaklanarak duyguları değerlendirdiği görülmektedir. Atlıkarınca örneğinde, bir çocuğun mutluluğu, bir gencin sıkıntısı ya da bir yetişkinin ilgisizliği, belirli bir durumda bireyin çeşitli duygusal yönlerinin farklı ifadeleridir (<http://leroy.cc.uregina.ca/gingrich/n1302.htm>). Goffman ayrıca, izlenim yönetiminin sosyal durumlarda bireylerin ortaya koyduğu çaba ve enerjiyi içeren bir çalışma olduğunu tartışmaktadır. Bir gruba kabul edilmenin, grubun duygusal kaynaklarını bireye doğru genişlettiğini ortaya koymaktadır.

Bu düşünceleri derinlemesine geliştiren, duyguları daha geniş bir yelpazede değerlendiren, bunların sosyal etkileşimle bağlantısını inceleyen, bireylerin duygularını ifade etmek için nasıl çalıştıklarını ve duyguların formal ve informal durum ve bağlamlarda nasıl ifade edildiğini inceleyen ise Hochschild olduğu görülmektedir.



### **B. Hochschild'ın Yaklaşımı**

Çalışma alanı olarak duygu sosyolojisini ortaya koyan Kaliforniya Üniversitesi'nden Prof. Arlie Hochschild, bu alandaki ünlü eseri *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*'de (Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi), hizmet sektörü çalışanlarının duygularının işverenler tarafından nasıl ticarileştirildiğini incelemektedir (<http://leroy.cc.uregina.ca/gingrich/n1302.htm>).

Hochschild, duyguları ve hisleri çalışmasının odak noktası haline getiren etkileşimsel yaklaşımı kullanmaktadır. Duyguların sosyal olduğunu ve çevreyle kişinin kendisi arasındaki ilişkiyi ortaya koyan gösterge rolü oynadığını ileri sürmektedir. Bu anlamda, duygular her kişinin sosyal etkileşimde, kendisini ifade etme ve ortaya koyma şeklinin bir bölümünü geniş ölçüde farklılaştıran ve biçimlendiren semboller olabilmektedir. Duyguları yönetme yeteneğinin, kişinin diğerlerinden beklentilerine ve diğerlerinin o kişiden beklentilerine bağlı olduğu ve bu beklentilerin geçmiş deneyimlere dayalı olmasına bağlı olarak karşılıklı olarak anlaşılmasının mümkün olduğu ifade edilmektedir.

Etkileşimsel perspektifte duygular, anlam verme ve yorumlama sürecinin parçası olarak rol oynamakta ve duygular uyararı anlamlandırmak ve uygun bir cevap oluşturmak için kullanılan, sosyal benliğin bir parçası haline gelmiş olan araçlar olarak değerlendirilmektedir.

"Bazı yaklaşımlarda, duygular ve hislerin doğal ya da biyolojik nitelikte ele alındığı görülmekte, bu bağlamda duygular kişinin kontrolü dışında olarak değerlendirilmektedir. Hochschild, organizmik modelin duyguyu, temel bir biyolojik süreç olarak tanımladığını ifade etmektedir. Freud'a göre duygu libidinal boşalma iken, Darwin için bir içgüdüdür" (Hochschild:1983:205). Bu yaklaşımlarda duygular değişmez niteliktedir. Bu şekilde değerlendirildiğinde, ifade edilen duyguları diğerlerinin nasıl yorumladığını göz önüne almaksızın, duyguların sosyolojik çalışmalar için uygun bir konu olmadığı sonucu ortaya çıkmaktadır.

Sembolik etkileşim perspektifinden, duygular ve hisler çeşitli yönlerden sosyaldır, 'açık uçludur' ve değişmez değildir, bireyler arasında farklılaşır ve sosyal faktörler sadece önce ve sonra değil, duygunun yaşanması sırasında etkileşimsel olarak yer almaktadır (Hochschild: 1983:211). Örneğin, hakarete uğramış ve kızgın bir birey düşünüldüğünde, faktörler arasında ön plana çıkanın; bir ifadeyi hakaret haline getirmesi, hakarete bireyin nasıl tepki gösterdiğini, öfkenin ifade edilmesinde bireyin diğerlerine nasıl cevap verdiğini, bireyin kendi öfkesine nasıl tepki gösterdiğini (utanması ya da gururlanması) ve bireyin öfkesini kontrol ettiği ya da daha büyüttüğünü göstermesi bakımından kültürel bağlam olduğu ifade edilmektedir.

Bunların her birinin sosyal boyutları oluşturduğu ve sosyolojik değerlendirme ve analizlere bağlı olduğu belirtilmektedir. Bu doğrultuda hakarete uğrayan kişinin, duygusal bağlamda farklı davrandığı, kişilerin birbirlerine karşı kültürel olarak farklı davrandığı gibi, kendi içlerinde de farklı duygusal tepki verdiği (gurur ya da utanç), dışı karşı daha sosyal değerlerin etkisiyle cevap verildiği ortaya çıkmaktadır.

Etkileşimde bulunan kişilerin, koşullara göre özyanıtlarını verdikleri, dıştaki etkenler ve kişilik, kültürel normlar ve kuralların hem birbiriyle bağlantılı, hem de karşılıklı etkileşimsel olduğu görülmektedir.

Adams ve Sydie, Hochschild'ın Goffman tarafından sadece utanma ve mahcubiyete işaret edilen duygulardan ziyade, duygularla ilgili çalışmasını daha geniş bir duygular yelpazesine doğru genişlettiğini ifade etmektedir. Bunun yanında, kişinin duygularını ifade ederken ortaya koyduğu dışsal belirtileri ve ayrıca kişinin kendi içsel duygusal yaşamını incelemektedir (Adams ve Sydie: 2001: 518). Bu yaklaşım, Goffman'ın dramaturjik yaklaşımının ön (dışsal belirtiler) ve arka (benlik) aşamasıyla karşılaştırılabilmektedir. Bununla birlikte, Hochschild benliğin sunumundan daha fazla 'insanların nasıl hissetmeye çalıştıklarıyla' ilgilenmektedir (Adams ve Sydie: 2001: 519).

Çocuklukta sosyalizasyon süreci boyunca, her bireyin duygularını ve hislerini, bunları nasıl yöneteceği konusunda büyük bir esneklik olmasına karşın, bunların uygun ifadelerinin neler olduğunu öğrendiği gözlenmektedir. Örneğin, erkeklerin ağlayarak acı ve üzüntülerini ifade etmeleri uygun görülmemekte, bununla birlikte onlardan duygularını göstermemeleri gereken durumlarda bile, belirli derecede öfkeyi ifade etmelerinin beklendiği söylenebilmektedir. Gerçekte belirli koşullarda öfke beklenmektedir. Öte yandan, bayanlardan erkeklere göre daha fazla acı duygusunu göstermeleri beklenebilmektedir, bayanların öfkeyi ifade etmeleri uygun görülmemekte ve normal sosyal davranışın sınırları dışında olarak değerlendirilmektedir. Tüm bunların sonucunda, devam eden sosyalleşme süreci ve diğerleriyle olan etkileşim yoluyla, kişinin duygularını ve hislerini değiştirdiği, bunları ifade etme biçimini değiştirdiği ve tüm bunların sonucunda kendi duygu ve hislerinde değişiklikler yapma eğiliminde olduğu ifade edilmektedir.

### **C. Duygu Çalışması ve Duyguları Yönetmek**

Duygu çalışması ve yönetimi, Hochschild'ın yaklaşımının temel bölümünü oluşturmaktadır. Bu, insanların kendi duygularını nasıl yönettiklerini, bireyin içinde yer aldığı durumda ve etkileşimde neyin uygun olup olmadığını farkına varabilme ve hissedebilme yeteneğini göz önüne almaktadır.

Dolayısıyla “koşullara ve etkileşime göre insanların, uygun davranıp davranmayacakları konusunda hislerine muktedir olabilmeleri söz konusu olmaktadır. Bu doğrultuda Hochschild, her bireyin sosyal durumlarda, kendisinin yüzeysel davranış ve derin davranış olarak adlandırdığı biçimde hareket ettiğini ifade etmektedir” (Hochschild: 1983: 35). Bireyler sosyal koşullarda sosyal duruma göre hareket etmekte ve koşullara göre yüzeysel de davranabilmekte, derinden de hareket edebilmektedir. Yüzeysel davranışlarda beden dilinin daha ziyade şakaya vurarak ya da yapmacık bir tavır takınmak suretiyle kontrol edilmesi söz konusu olmaktadır. Buna karşın derin davranışta birey, mutlu ya da üzgün görünmeye çalışmamakta, bununla birlikte duygularını son derece doğal (spontan) bir biçimde ifade etmektedir. Hislerinde daha doğal davranmakta, derin duyguların kontrol altına alınamadığı görülmektedir.

Bu farklılık, kişinin kendini sunumunun belli ölçüde farklılıklar göstermesine karşın, Goffman’ın ön ve arka aşamalarıyla paralellik göstermektedir. Derin davranış, ön ve arka aşamaların tutarlılığı (bireyin içinde yaşadıkları ve bunların dışavurumu) yoluyla gelişmiş olan benlikle, daha fazla karşılaştırılabilir. Adams ve Sydie, bireylerin kendi duygularını yönetmek için kullandıkları çeşitli araçları ortaya koymaktadır- bilişsel, bedensel ve yüz ifadeleri yöntemlerini kullanarak anımsatma ve duyguları bastırma- Bunların tümü, benliğin sunumu ve yönetilmesi anlamındaki çalışmalar olarak değerlendirilmektedir (Adams ve Sydie: 2001:519).

Hochschild duyguların analizini, kurumları ve özellikle ticari girişimleri içine alacak biçimde, başkaları tarafından duyguların yönetilmesi ya da kontrol edilmesi düşüncesini ortaya koyarak genişletmektedir. Bu durum kurumlar içinde davranışın çeşitli öğelerinin bireyden alınması ve kurumsal mekanizmalarca yeniden yerleştirilmesinde ortaya çıkmaktadır. Hochschild bazı kurumların derin davranış tekniklerinde uzmanlaştıklarında, bu konunun çok daha ciddi boyutlarda değerlendirilmesi gerektiğini ifade etmektedir; bu kurumlar bir anlamda bireyi nasıl düşüneceği ve böylece nasıl hissedeceği konusunda yönlendirmektedir. Bu yaklaşımın Marx’ın hizmet sektöründeki bazı yeni çalışma biçimlerine yabancılaşma yaklaşımıyla belli ölçüde paralellik gösterdiği ifade edilmektedir.

Duygu çalışması ticarileştirildiğinde, yani, satış ya da hizmetin bir parçası olarak sunulduğunda, Hochschild bunu duygusal emek olarak yorumlamaktadır. Bir başka deyişle, belirli duygular kamuya ifade edilebilir ve hizmet sektöründe çalışanlardan satışın bir parçası olarak bazı duyguları ifade etmeleri beklenmektedir (Wallace ve Wolf: 1995: 242). Örneğin, bir

çalışanın şirkete gelen bir müşteriye gösterdiği bir gülümseme ve arkadaşça bir konuşma, yüzeysel ya da derin bir davranış olabilmektedir. Bunun yanında, örneğin emlakçılıkta ya da satış temsilcilerinin çeşitli araç gereçler satmaları durumunda insanların iyi hissetmelerini sağlamak, ya da finansal hizmetler alanında insanların yetersiz birikim yapmalarını önlemek açısından suçlu hissetmelerini sağlamak gibi, hizmetin parçası olarak sunulan duygunun kendisi olabilmektedir.

Duygusal emeğin nasıl ortaya konduğunu ve yapılandırıldığını analiz ederken, Hochschild'ın, Marx'ın kullanım değeri ve değişim değeri kavramlarını kullandığı görülmektedir. O, duyguların ifade edilmesinin olumlu durumlarda (mağazalarda satış) sempati, güven, iyi hisler sergilenmesi ya da olumsuz durumlarda (polis tarafından durdurulma) güvensizlik ve şüphe gösterilmesinde her zaman insanın harcanan bir enerjisinin olduğu anlamında bir iş olduğunu belirtmektedir.

Özel yaşamdaki duygusal çalışmanın kullanım değeri olduğu, bu bağlamda örneğin aile yaşamını sürdürmek ve geliştirmek için şefkate, sevgiye, duyarlılığa ve aynı zamanda belli derecelerde sertlik ve disipline sahip olmanın yararlı olduğu ifade edilmektedir. Ticari sektörde ise, cenaze evinde keder ve merhamet, hayat sigortası satışında endişe, kaygı, antikalara, beyzbol kartları satışında nostalji, bir eğlence merkezinde güven ve mutluluk gibi duyguların ön plana alınmasında görüldüğü gibi duyguların bazen satılabilirliği ve değişim değerine sahip olduğu dile getirilmektedir.

Duygusal emek gerektiren mesleklerde, üç boyutun söz konusu olduğu görülmektedir. İlk olarak, onlar yüzyüze ya da ses (telefon) yoluyla iletişim kurmaktadır. İkinci olarak, bir çalışanın diğer kişilerde belirli bir duygusal durumu oluşturması gerekmektedir, örneğin korku, memnuniyet, mutluluk, iyi hisler gibi. Üçüncüsü, çalışanlar bu hisleri oluşturmak için iş alındıklarından, işveren çalışanların duygusal aktiviteleri üzerinde kontrol mekanizmasını kullanmaktadır (Wallace ve Wolf: 1995: 242).

Bu doğrultuda çalışanlar müşterilerin duygularını yönetmeye çalışmakta, ve buna bağlı olarak işverenlerin de çalışanların duygusal aktivitelerini yönetmesi söz konusu olmaktadır. Bu olay bazı durumlarda, çalışanların gerçek duygularını ve hislerini değiştirmeye başlamaktadır. Bu, çalışanın gerçekten ne hissettiği ve çevreye ne sergilediği arasında gerilimler yaratan 'duygusal uyumsuzluk' yoluyla meydana gelmektedir. Çalışan sonrakini, yani çevresine karşı sergilediği duyguları değiştirmeye çalışabilmekte, bununla birlikte işveren tarafından bu duyguların sergilenmesi konusunda yönlendirilmesi durumunda, çalışan işverenin istekleriyle çatışmamak için gerçekte hissettiğini değiştirmeye başlayabilmektedir.

Bu tür istihdam durumları, kitlesel üretimin kuralları tarafından da yönlendirilmektedir. Bununla birlikte ürün, -teknik özelliklere sahip, kitlesel olarak üretilmiş ve hızlandıran ve yavaşlatan- bir gülüş, ruh hali, bir duygu ya da bir ilişki olduğunda, kişinin kendisine çok daha az ve örgüte çok daha fazla ait görünmektedir. Bu noktada çalışanlar, gerçekten ne hissettiklerini anlamaya çalışmaktadır. Bunun yanında, duyguların bu şekilde yönetiminin orantısız bir biçimde erkeklerden çok daha fazla kadınlar üzerine yöneldiği ileri sürülmektedir.

#### **D. Yönetilen Kalp**

Hochschild'ın ilk çalışması olan 'Yönetilen Kalp', havayolları uçuş görevlileri ve bilet satışındaki görevliler olarak iki tür hizmet sektörü çalışanlarıyla ilgilenmektedir. Havayolları sektöründe, hizmetin sadece insanları taşıma olmadığı, bunun yanında dakik, güvenli, samimi, yardımcı ve rahat gibi sıfatlarla nitelendirilebilecek birtakım iyi hizmet olmanın özellikleriyle, satılan şey olduğu ifade edilmektedir. Uçuş görevlileri yolcular tarafından görülen esas çalışanlar olduklarından, havayolları, gerek uygun çalışanların seçimi gerekse de eğitim programları yoluyla onların duygularını yönetmeye büyük önem vermektedir.

Hochschild'ın üzerinde çalıştığı Delta Havayolları için, mümkün olan pek çok seçenek arasından onların seçtiği imaj, nazik tavırlı ve yakın kişisel hizmetin ideal örneğini sunan güzel ve şık giyimli güneyli beyaz kadındır. Reklamlar, sunulan hizmetin insanı ön plana alan ve kişisel olduğunu vaat etmektedir. Her yerde hazır olan gülümseme, her şeyden önce uçuş görevlisinin dost, yardımsever ve isteklere açık olduğunu vurgulamaktadır (<http://leroy.cc.uregina.ca/gingrich/n1302.htm>).

"Bununla birlikte kelimeler eklendiğinde, gülümseme cinsel bir nitelik kazanmaktadır. Bir uçuş görevlisinin ifade ettiği gibi: Siz kocanız ve üç çocuğunuzla uçağa biniyor ve aniden sanki her şeyin bitmiş olduğunu hissediyorsunuz. Sanki yerde o gerçekliği bıraktınız ve siz bir geysa kızı olarak onların hayal dünyasına giriyorsunuz. Bu tekrar tekrar oluyor" (Hochschild: 1983: 93).

Uçuş görevlilerinin duygusal ifadelerinden bu imajları birbirlerine uydurmaları beklenmektedir.

*Rahatlama ve Gülümseme:* Eğitilen kişilere devamlı olarak kendi iş güvenliği ve firmanın yararı açısından gülümseyen bir yüzle uçağa binmeleri hatırlatılmıştır. Onlara gerçek işin gülümsemelerinde olduğu, rahatlayıp gülümsemeleri gerektiği anlatılmıştır.

*Yolcunun Bakış Açısı:* Eğitimler sırasında adaylara, bir dostun bakış açısını ve görüşlerini benimser derecede yolcunun bakış açısını

benimsemeleri gerektiği anlatılmıştır. Çalışanı firmaya yakınlaştırmak amacıyla, ev ortamıyla uçak kabini arasında benzerlik kurulmakta, kişinin kendi aile üyelerini doğal olarak koruması gibi, çalıştığı firmayı da doğal olarak koruması ve savunması beklenmektedir.

*Alay Etmekten Kaçınılması:* Gülümsemenin önemi vurgulanmakta, bununla birlikte alay edildiği izlenimi vermektan kaçınarak, konukların kendilerini rahat hissetmelerini sağlayacak biçimde bir imaj sunmak için görevlinin onlara gülümseyebilmesinin önemine değinilmektedir.

*Telaş ve Korkunun Yansıtılmaması:* Görevlinin yolcuları koruyucu ve onların korkmamalarını garanti eden bir işlev üstlenmesi gerekmektedir. “Bir görevli dürüst bir kişi olmasına karşın, yüzünün telaşını ve korkusunu yansıtmasına izin vermemeyi öğrendiğini dile getirmektedir” (Hochschild: 1983: 107).

*Samimiyet:* Samimiyete son derece önem verilmekte ve ‘kalpten’ davranmayan görevlilere geniş ölçüde eleştiriler yöneltilmesi söz konusu olmaktadır.

*Yolcuların Suçlanmaması:* Suçun yolcularda olması durumunda bile, uçuş görevlisinin onları suçlamaması gerekmektedir.

*Ev Ortamının Rahatlığının Hissettirilmesi:* Evin güvenli olmasına ve uçak gibi ‘çarpmamasına’ karşın, uçuş görevlisinin görevi, ev ortamında yaşanan rahatlık duygusunu uçakta da yolculara hissettirmektir.

*Kazanın Olay Olarak Değerlendirilmesi:* “Bir uçak baş aşağı fiske vurduğunda ve 3000 feet’e düştüğünde, havayolu bunu bir kaza olarak değil, bir olay olarak göstermiştir” (Hochschild: 1983: 112).

*Öfkeden Kaçınılması:* Eğitim programları görevlilerde öfkeyi azaltma, kendilerini başka kişilerin yerine koyma yolları konusunda yol gösterici olmaktadır. Havayolu için öfke, görevlilerin yolculara karşı göstermemesi gereken, kabul edilemez bir duygu olarak değerlendirilmektedir.

*Kendi Kendini Satma:* Delta havayolları, görevlileri kendi kendilerini satma konusunda teşvik etmiştir. Bu onların kendi kendilerini işe aldıklarını hayal etmelerini gerektirmiştir. Bununla birlikte aslında, onlar kendilerini satmamakta, çalıştıkları firmayı satmaktadır.

Duygusal emeğin bu tür biçimleri, eğitim ve işte çalışma yoluyla çalışan kişide bir kez aşılandığında, Hochschild çalışanların duygusal yaşamında üç değişikliğin yer aldığı ileri sürmektedir. Yönetilen Kalp’te Hochschild’in ileri sürdüğü noktalar şunlardır (Hochschild: 1983: 119) :

- *Duygu İş:* Bu artık kişinin özel bir davranışı değil, çevreye sergilediği bir davranış olma niteliği kazanmaktadır. Dolayısıyla bu tür durumlarda, çalışan kişiler olarak bircyler, bundan böyle kendi benliklerine

ve yargılamalarına dayalı olarak kendi duygularının nasıl ifade edileceğini belirleyememektedir. Bu doğrultuda eğitilen ve duyguları denetlenen çalışanlar, bir sonraki aşamada diğerlerinin seçimi, eğitimi ve denetlenmesi rollerini üstlenmekte, sosyal aktörler olarak kendilerine değil, çalıştıkları şirket yararına hizmet sunmaktadır.

- *Duygu Kuralları*: Her bireyin duyguların yönetimi için, sosyal sınıf ve cinsiyetin farklılaştırdığı belirli kuralları öğrendiği ifade edilmektedir. Bunların genellikle son derece esnek olduğu ve bireyin kişisel tarzı ve kişiliği yoluyla ifade edildiği ortaya konmaktadır. Bununla birlikte çalışma yaşamında, duygu kuralları artık sadece kişisel bir nitelik arz etmekten öte, çalışanların mesleki eğitimine yönelik materyaller ve programlarda özel olmaktan çıkarak kamusal bir nitelik kazanmaktadır.

- Tüm bunların yanında artık duygusal sulara bireyin yolculuğu için hareket alanının oldukça sınırlandırıldığı ifade edilmektedir.

Birey bölünmüş bir benlikle karşı karşıya kalabilmekte ve bu aşamada gerçek benliğin hangisi olduğu sorusu gündeme gelebilmektedir. Ya da çalışan uyuşturucu ya da alkol kullanarak, ya da iş için farklı yollar geliştirerek çeşitli başa çıkma stratejileri kullanabilmektedir. Ya da bir çalışan kendisini işle ve firmayla güçlü bir biçimde özdeşleştirerek iki benlik yaratabilmektedir. "Hochschild, derin davranışın bu durumlarla başa çıkmanın nasıl bir aracı olabileceğini, çalışanların işte ortaya konan benlikten kendi gerçek benliklerini ayırabileceği, fakat her biriyle nerede daha rahat hissedeceklerini ortaya koymaktadır"(Hochschild: 1983: 133). Bununla birlikte bu yaklaşımların her birinin kendi içinde birtakım riskleri de beraberinde getirdiği görülmekte, özellikle en uç noktadaki tehlikenin çalışanın uzaklaştırılabilmesi ya da işten çıkarılabilmesi olduğu ifade edilmektedir.

## SONUÇ

İnsan duygularının sosyal dünyayı nasıl etkilediği ve ondan nasıl etkilendiğini anlamının son derece önemli olduğu görülmektedir. Bu anlayış bizi, geçtiğimiz son otuz yılda ayrı bir araştırma alanı olarak ortaya çıkan duygu sosyolojisine götürmektedir.

Duygu sosyolojisi, sosyal olarak yapılandırılmamış bir duyguyu düşünmenin bile neredeyse mümkün olmadığını dikkate alarak, duyguları son derece sosyal biçimde değerlendiren sosyal boyutu vurgulamaktadır. Bir duygunun ne içsel bir durum olarak ne de bireyin davranışlarının bir ürünü olarak anlaşılabilmesi gerekmekte, bununla birlikte sosyal bir durumda ve bağlamda bireyin diğerleriyle etkileşiminin sebep olduğu bir his olarak değerlendirilmesi gerekliliği ön plana çıkmaktadır.

Duygular, koşullara, etkileşime, kişiliğe göre oluşmakta ve bunların karşılıklı etkileşimiyle birey duygularını geliştirmektedir. İletişim ve etkileşim sembolik nitelikli olduğu için, bunların kökenindeki duygular ve hislerin de sembolik ve etkileşimsel hatta iletişimsel olarak geliştiği, değiştiği ve insanların ona göre davrandığı ve kültürden kültüre değiştiği ifade edilmektedir. Örneğin, bir kavrama, olaya herhangi bir sembolik anlam yüklediği düşünülürken, bu anlamın yüzeysel olması durumunda kişinin duygularını beden diliyle yüzeysel ifade ettiği, bununla birlikte derin olması durumunda ise, duygularla sembollerin daha derin örtüştüğü ve spontan olduğu ifade edilmektedir.

Kişilerin toplumdan gelen uyaranlara karşı, kişilik özelliğine bağlı olarak tepki gösterdiği ifade edilmektedir. Sözgelimi hakarete uğramış ve kızgın bir kişi düşünülürken, kültüre bağlı olarak dışsal kızgınlığa karşı farklı bireylerin farklı tepki gösterdiği, bazılarının bu kızgınlıktan onur duyduğu, bazılarının ise utanç duyduğu ortaya konmakta, dışardan gelen çeşitli faktörlerin, kültürel bağlamda bireyi etkilediği görülmektedir. Böylece o kültürel bağlama göre insanlar, kendi içinde ona karşı nasıl davranacağını, nasıl duygusal yanıt vereceğini, kızgınlığa karşı nasıl cevap vereceğini ve kendi kızgınlığına karşı nasıl cevap vereceğini ya da kızgınlığını kontrol altına mı alacağına karar vermektedir. Bütün bu davranışların hepsinin sosyal olduğu belirtilmektedir.

Hochschild, sembolik etkileşim yaklaşımının duygular ve duygusal emeği içine alacak biçimde nasıl değiştirilebildiğini ve genişletilebildiğini göstermektedir. Hochschild'ın çalışması duygu sosyolojisi içinde yer alan 'duygusal emek', 'yüzeysel davranış/derin davranış' ve 'duygu kuralları' olarak ifade edilen en merkezi kavramları ortaya koymaktadır.

Hochschild'ın analizi büyük ölçüde Delta Havayolu hosteslerinin eğitim sınıflarıyla ilgili gözlemlerine dayanmaktadır. Onları sadece yolcuları güvenlik önlemleri konusunda yönlendirmeye, yiyecek hazırlama ve yemek servisi sırasında incelemekle kalmamış, aynı zamanda hatta daha da önemlisi duygusal emekte aldıkları rehberlikte de gözlemlemiştir. Duygusal emeğin, diğer kişilerde uygun ruh hallerini ortaya çıkarmak için dışsal yüz ifadelerini sürdürmek amacıyla çalışanlardan duygularını bastırmaları ya da değiştirmelerini beklediği ifade edilmektedir.

Bu tür çabaların, uçak hostesleri arasında temel olarak yolcuların kendilerini rahat, ilgilenilmiş ve en önemlisi de güvende hissetmelerini sağlamak amacını taşıdıkları gözlemlenmektedir. Delta'nın uçuş görevlileri duygusal emeği ortaya koymak için çeşitli stratejilerin benimsendiği eğitim programlarına alınmışlardır. Onlara ilk öğretilen, gülümseyişleriyle



misafirlerini büyük bir nezaket ve içtenlikle karşılayan bir imaj ortaya koymaları gerekliliğidir.

Hochschild, bu tür teknikleri temelde yüzeysel oldukları için 'yüzeysel davranış' olarak tanımlamaktadır. Yüzeysel davranış, bireyden iletmeye çalıştığı duyguyu gerçekten hissetmesini beklememektedir. Eğitim programlarında derin davranış tekniklerine, bir başka deyişle duygusal durumları değiştirmek için ortaya konan metodlara çok daha fazla odaklanıldığı görülmektedir. Hosteslere, yolculara gösterilen sıcaklığın samimi duygularını nasıl yaratacakları öğretilmekte, örneğin, yolcuların kendi evlerinde bir misafir olarak düşünmelerini sağlayıcı ve sevdikleri kişilerle yolcular arasında fiziksel benzerlikleri arayıcı birtakım yöntemler benimsetilmeye çalışılmaktadır. Elde ettiği bulgulara dayanarak, Hochschild duyguların ticarileştirilmesi olarak tanımladığı daha büyük bir sosyal etkinin varlığını ifade etmektedir.

Hochschild'ın duygularla ilgili çalışması, günlük yaşamı hem bireyin kendi iç dünyasında, hem de kişinin kendisini sosyal olarak uygun bir biçimde ifade etme ve uygun davranmanın yollarını öğrendiği etkileşimin topluma yönelik bölümünde biçimlendirmektedir. Hochschild, bu kodların duygu kurallarını gösterdiğini ve onların tarihsel ve kültürel olarak spesifik olduğunu ileri sürmektedir. O, modern batı toplumlarında, duyguların ticarileştirildiğini ve çoğunlukla pazarlanabilir hizmetler şeklinde satıldığını belirtmektedir.

Duyguların sosyal yapılar konusunda belirli bir anlayış sağlarken, duygu kuralları yoluyla yapılandırıldıkları ifade edilmektedir. Duygu kuralları, belirli bir sonuç çıkarılan duygusal senaryolardır; kişinin duygusal deneyimlerini yönlendirmekte ve duygusal yaşamına anlam vermektedir. Duygu kurallarının sosyal rollerin bir parçası olduğu, farklı kültürler, zamanlar ve koşullar boyunca değişiklik gösterdiği ve büyük ölçüde sosyal etkileşim yoluyla öğrenildiği dile getirilmektedir.

## KAYNAKÇA

Adams, Bert ve Sydic, R.A. (2001). *Sociological Theory*. California: Pine Forge Press.

Aktaş, Hamdullah. (2004). *İnsanda Duygusal Yaşantı*. Ankara: Palme Yayıncılık.

Atabek, Erdal. (2000). *Bizim Duygusal Zekamız*. İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.

Barbalet, Jean M. (1998). *Emotion, Social Theory-Social Structure: A Macrosociological Approach*. USA: Cambridge University Press.

- Beauregard, Mario. (2003). *Consciousness, Emotional Self-Regulation and the Brain*. USA: John Benjamins Publishing Company.
- Berkowitz, Leonard. (2000). *Causes and Consequences of Feelings*. USA: Cambridge University Press.
- Epstein, Seymour. (1998). *Constructive Thinking: The Key to Emotional Intelligence*. USA: Greenwood Publishing Group.
- Hochschild, Arlie Russell. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Konrad, Stefan ve Hendl, Claudia. (2003). *Duygularla Güçlenmek*. Çev. Meral Taştan. İstanbul: Hayat Yayınları.
- Kovecses, Zoltan. (2000). *Metaphor*. USA: Cambridge University Press.
- Lupton, Deborah. (2002). *Duygusal Yaşantı*. Çev. Murat Cemal. İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Marshall, Gordon. (1999). *Sosyoloji Sözlüğü*. Çev. Osman Akınhay, Derya Kömürcü. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Parkinson, Brian. (1995). *Ideas and Realities of Emotion*. USA: Routledge.
- Roeckelein, Jon E. (1998). *Dictionary of Theories, Laws*. USA: Greenwood Publishing Group.
- Turner, Jonathan. (2000). *On the Origins of Human Emotion: A Sociological Inquiry into the Evolution of Human Affect*. USA: Stanford University Press.
- Wallace, Ruth ve Wolf, Alison. (1995). *Contemporary Sociological Theory: Continuing the Classical Tradition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hochschild, Arlie. (13 Kasım 2002). "Sociology of Emotions". Elektronik adres: <http://leroy.cc.uregina.ca/gingrich/n1302.htm>. (16.03.2005).
- \_. (20 Ekim 2004). "The Sociology of Emotions." Elektronik adres: [www.cf.ac.uk/socsi/shyness/shysoc3emotions.html](http://www.cf.ac.uk/socsi/shyness/shysoc3emotions.html). (28.11.2004)
- \_. (23 Ekim 2004). "Emotion". Elektronik adres: <http://www.infoplease.com/ce6/sci/A0817276.html>. (24.10.2004).
- \_. (23 Ekim 2003). "Sociology of Love and Hate: Emotions". Elektronik adres: <http://www.um.es/ESA/Stream4.htm> (22.11.2004).