

## ÇALIŞMA YAŞAMINDA DUYGUSAL EMEK

*Arş. Gör. Nursel KARAMAN*

*Gazi Üniversitesi İİBF,*

*Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü*

### ÖZET

Çalışma yaşamında istihdamın ve üretimin yapısında meydana gelen değişimler, emeğin farklı bağlamlarda değerlendirilerek yeni kavramlar çerçevesinde tartışılmasına neden olmuştur. Bu kavramlardan biri de duygusal emektir. Özellikle hizmet sektörünün gelişimi ve müşteri odaklılığın ön plana çıkmasıyla gündeme gelen duygusal emek, çalışanların yalnızca fiziksel ve zihinsel emeklerini değil; duygularını da işin gerektirdiği şekilde kullanmalarını ve işverenlerin de aynı şekilde çalışanlarından doğrudan ya da dolaylı biçimde böyle bir talepte bulunmalarını ifade etmektedir. “Duyguların ticarileşmesinden” bahsederek duygusal emek kavramını ilk kez kullanan sosyolog Arlie Russell Hochschild (1983) olmuştur. Sonraki yıllarda “maddi olmayan emek” kavramı üzerinden, otonomist Marksistler Michael Hardt ve Antonio Negri ise maddi olmayan emek pratiklerinin kişiler arası iletişim ve ilişkilerdeki yönüne atıfta bulunan “duygulanımsal emek” kavramını ortaya atmışlardır. Literatürde her iki kavram zaman zaman birbirleri yerine kullanılsa da, çıkış noktaları ve kapsamları bakımından farklılaştıkları görülmektedir. Ancak her ikisi de duygusal/duygulanımsal emek gerektiren işlerde kadın işgücünün yoğun biçimde görülmesi sebebiyle toplumsal cinsiyet tartışmaları bağlamında öne çıkmaktadır.

**Anahtar kelimeler:** Duygusal emek, maddi olmayan emek, duygulanımsal emek, toplumsal cinsiyet

### EMOTIONAL LABOUR IN WORKING LIFE

#### ABSTRACT

The changes in employment and production in working life have caused that labour has been evaluated in different contexts and has been discussed within the framework of new concepts. The one of these concepts is emotional labour. Emotional labour, particularly coming into question with the development of the service sector and the customer focus, is meant that employees use not only their physical and mental labour but also their feelings in the way that the

job requires and also employers receive such a request from their employees directly or indirectly in the same way. Arlie Russell Hochschild (1983), the sociologist who first used the concept of emotional labor, talked about “commercialization of human feeling”. In next years, the autonomist Marxists Michael Hardt and Antonio Negri have introduced the concept of affective labour which referred immaterial labour practices in the context of interpersonal communication and relationship. In the literature, it can be seen that although both concepts are sometimes used interchangeably, they differ in terms of their exit points and their scope. However, both are prominent in the context of gender debate because of the intense appearance of the female workforce in jobs that require emotional / emotional labor.

**Keywords:** Emotional labour, immaterial labour, affective labour, gender

## GİRİŞ

Sanayi sonrası dönemde hizmet sektörünün genişlemesiyle birlikte, bu sektörde çoğu işin gerekliliği olarak ortaya çıkan müşteriyle doğrudan iletişim, çalışanların iş ortamında uygun duygular sergileyebilmek için duygularını yönetmeleri zorunluluğunu doğurmuştur. İş ortamında yapılan duygu yönetimi, özel yaşamda yapılan duygu yönetiminden farklı olarak, örgütün müşterilerle ilişkisi, dolayısıyla kurumsal verimliliği ve imajı için de önemli olmakta ve örgütün yönetimi ve denetimi altında gerçekleştirilmektedir. Örgütün kontrolünde, bir ücret karşılığında, çalışanların müşterileri etkilemek amacıyla sergiledikleri ve çoğu zaman gerçek duygularıyla uyuşmayan duygu gösterimleri “duygusal emek” adı altında kavramsallaştırılmakta ve günümüzde emeğin yoğun biçimde tartışılan bir boyutunu oluşturmaktadır.

Çalışma yaşamında duygusal emek olgusunu genel hatlarıyla ele almayı amaçlayan bu çalışma dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde duygu olgusu tanımlanarak, süreç içerisinde çalışma yaşamında duyguların farklı biçimlerde ele alınışı üzerinde durulmuştur. İkinci bölümde duygusal emek olgusu; tanımı, biçimleri, boyutları, sonuçları kapsamında geniş bir çerçevede analiz edilmeye çalışılmıştır. Üçüncü bölümde gündelik yaşamda çoğunlukla birbiri yerine kullanılabilen, ancak literatürde farklı noktalara atıfta bulunan duygusal emek ve duygulanımsal emek olgularının ayrımı yapılmaya çalışılmıştır. Son bölümde ise duygusal emek gerektiren işlerde ağırlıklı olarak kadınların yer aldığı görüldüğünden duygusal emek olgusuna toplumsal cinsiyet temelli bazı yaklaşımlara yer verilmesi uygun görülmüştür.

## 1. DUYGU OLGUSU VE ÇALIŞMA YAŞAMINDA DUYGULAR

Duygu olgusunu tanımlamaya yönelik çabalar psikolojinin erken dönemlerine kadar götürülebilmekle birlikte, bu olgunun ortak bir tanımı konusunda akademik çevreler çeşitli zorluklarla karşılaşmaktadır. Duyguyu tanımlarken kimi yazarların anlamlı tepkileri, kimilerinin davranışları vurgulaması; kimilerinin duyguların temelde biyolojik bir süreç olduğunu ileri sürerken, kimilerinin bu olguyu sosyal bir süreç ile açıklamaya çalışması gibi farklı perspektifler, bu olgunun üzerinde anlaşılmış bir tanımının yapılmasını zorlaştırmaktadır (Seçer, 2005: 815-816).

Duygu kelimesi Latince “movere (hareket etme)” kökünden gelmekte olup duygu; mutluluk, üzüntü, korku, nefret ya da hoşlanma gibi bilinci etkileyen, bilme ve bilinçli irade durumlarını fark etmeyi ve birbirinden ayırmayı sağlayan bir durumdur (Akçay ve Çoruk, 2012: 4). Duygu olgusu sözlük anlamıyla “belirli nesne, olay ya da bireylerin, insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim” olarak tanımlanırken ([http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&kelime=DUYGU](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=DUYGU), erişim tarihi: 11.01.2017), en geniş anlamıyla “özel bir his durumu” olarak ifade edilmektedir. Sartre ise duygu olgusunun “bir anlama sahip olmak ve bir şeyleri belirtmek” ile ilgili olduğunu vurgulamaktadır (Seçer, 2005: 816). Duygu, “belli bir uyaran karşısında genellikle içsel olarak belirip davranışsal tepkilere yol açan yapılandırılmış hisler” olarak da tanımlanabilmektedir. Goleman ise duyguyu “bir his ve bu hisse özgü belirli düşünceler, psikolojik ve biyolojik haller ve bir dizi hareket eğilimi” anlamında kullanmaktadır (Akçay ve Çoruk, 2012: 4-5). Bir başka deyişle duygu olgusu, bireyin içsel dünyasında gerçekleşen değerlendirme süreci ile fizyolojik bir değişim yanında, onun dışsal dünyada da kendini herhangi bir şekilde ortaya koymasına yol açan bir boyut içermektedir. Dolayısıyla farklı duygu tanımlamalarına bakıldığında, özellikle duygu davranış arasındaki ilişkiyi açıklaması açısından duygunun, içeriği ya da konusu ne olursa olsun, kişiyi belirli bir şekilde davranmaya yöneltmesi en önemli niteliği olarak belirtilmektedir (Seçer, 2005: 816).

Genel anlamda duygular konusunda organizmal ve etkileşimci yaklaşım olmak üzere iki temel yaklaşımın bulunduğu söylenebilmektedir. İlkinde duygu, içgüdü ve dürtülere bağlı, ani bir refleks şeklinde ortaya çıkan bir durum olarak görülmektedir. Bu yaklaşımda sosyal faktörlerin duyguların ortaya çıkışında veya meydana gelişinde etkili olmadığı varsayılmakta; sosyal faktörler yalnızca duyguların gösterilmesi, yansıtılması aşamasında sürece dâhil edilmektedir (Güngör, 2009: 169). Bu yaklaşımda duyguların bireyin içsel dünyasında yer-

leşmiş olduğu varsayımı altında, duyguların biyolojik ve fizyolojik bileşenleri ile sıkı bir bağ kurularak, bireyin durumu nasıl tanımladığına ilişkin kesin ve görgül araştırmalarla desteklenmiş formüller ileri sürülmekte, belirli bir uyarıcının otomatik ve biyolojik olarak belirlenmiş bir şekilde aynı duyguyu ortaya çıkaracağı varsayılmaktadır (Seçer, 2005: 817). Ancak özellikle son yıllarda duyguların, sosyal ortamları dikkate alınmadan tam olarak açıklanamayacağı düşüncesi pek çok araştırmacı tarafından destek görmektedir. Bu doğrultuda ikinci yaklaşımda duygular, daha sosyal bir boyutta ele alınmaktadır. Buna göre, sosyal yaşam bir dizi ilişkiler ağına sahiptir ve bu süreçte duygularını belirli kural ve ritüellerle yönetmeye başlayan bireyler, duruma uygun davranışları sergilemelerini sağlayan beceriyi genellikle farkında olmadan geliştirebilmektedirler (Güngör, 2009: 169). Sosyal yapısalcı olarak da adlandırılan bu yaklaşımın savunucuları, duygusal tecrübenin birer bileşeni olarak psikolojik ya da fizyolojik duyarlılıkların varlığını inkâr etmemekle birlikte, duyguların anlaşılması ve açıklanmasında normatif etkilerin ve kültürel farklılıkların önemini vurgulamaktadırlar. Bu yaklaşımda, ilkinden farklı olarak, belirli bir uyarıcı unsurun ya da durumun, bunları açıklayan sözcüklere ya da inançlara ilişkin olarak farklı duygular ortaya çıkarabileceği savunulmaktadır (Seçer, 2005: 818).

Ashforth ve Humphrey, duyguların doğasına ilişkin organizmal ve sosyal-yapısalcı yaklaşımları harmanlayarak “yorumlayıcı” bir yaklaşım geliştirmişlerdir. Bu yaklaşıma göre, bir uyarıcının fizyolojik bir değişim ya da canlanma yarattığı her durumda, bireyin bu durumu tam olarak anlamlandırması mümkün olmayabilir. İşte bu tür durumlarda fizyolojik değişim ya da canlanmaya ilişkin yorum, sosyal koşulların etkisi altında ortaya çıkar ve dolayısıyla ne tür bir duygunun hissedileceği duruma göre değişebilir (Ashforth ve Humphrey, 1995: 100). Nedenini tam olarak anlamlandıramadığı fizyolojik bir değişim karşısında sosyal bir ortamda bulunan bireyin ise diğer insanların duygusal durumlarından ve gösterimlerinden de etkilenerek kendi duygusunu oluşturması mümkün olmaktadır. Dolayısıyla bu yaklaşım çerçevesinde, insanları etkileme sürecinde duyguların önemli bir yeri vardır ve duygular karşındaki insanların davranışlarının biçimlenmesinde etkin rol oynamaktadırlar (Akçay ve Çoruk, 2012: 6).

Dolayısıyla duygusal yaşamların oluştukları çevreden tamamen bağımsız değerlendirilemeyeceği açıktır. Bu bağlamda günümüz toplumlarında en temel sosyal ortamlardan biri olan çalışma ortamında ortaya çıkan duygusal bağların ve ilişkilerin, bu ortamın niteliği göz önüne alınmadan doğru ve net bir şekilde değerlendirilemeyeceği düşünülmektedir.

Öte yandan çalışma yaşamında duyguların ele alınış sürecini daha iyi analiz edebilmek için, duyguların, bireyler ve toplumlar tarafından algılanışları ile ilgili saptamalarda bulunmak da önemli olmaktadır. Eski çağlardan beri kamusal yaşam alanı içerisinde duygulara, genellikle “kadınsılık” ve “dağımlıklık” ile özdeşleştirilen olumsuz bir anlam atfedildiği görülmektedir. Antik felsefede Stoacılar, bilge kişinin hiçbir duygunun etkisi altında kalmayan kişi olduğunu savunmuşlardır. Platon ise duyguların alt düzeyde ve yönsüz olduklarını ve mantık tarafından yönlendirilmeleri gerektiğini ileri sürmüştür. Aristo da bu görüşü devam ettirerek duyguların bilinç fonksiyonlarıyla beraber ortaya çıktığını ve bu fonksiyonların refakatçileri olduklarını ifade etmiştir. Descartes’e göre duygular, kişilerin düşüncelerine bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Descartes’in da bağlı bulunduğu akılcı akım, duyguları kontrol edilmesi gereken ilkel unsurlar olarak tanımlamıştır (Akçay ve Çoruk, 2012: 6).

Benzer bir yaklaşım çerçevesinde modernite, “aklı” gündelik hayatın temelinde yerleştirirken, referansını buradan almayan her şeyi yıkılmaya mahkûm görmüştür. Bilimsel yönetimin temellerini atan Taylor da temelde çalışanı, duygularını hesaba katmayan “mekanik” bir ünite olarak düşünerek hangi durumlarda çalışandan maksimum verim elde edilebileceğinin üzerine odaklanmıştır (Man ve Selek Öz, 2009: 76). Geleneksel olarak örgütsel araştırmalar da insan davranışının rasyonel kurallar izlenerek yorumlanabileceğini öngören Tayloristik düşünceler üzerine kurulmuştur. Rasyonalite normlarına uymanın örgüte “yasal bir görünüm” kazandırdığı düşünülürken, bu normların dışındaki hareketler ya da görüntüler aşağılayıcı bir tavırla karşılanmıştır. Duyguları rasyonellik için bir tehdit olarak gören bu paradigma içinde, 1950’lere kadar olan dönemde örgütsel davranışın görünüşte kolay kontrol edilemediği görülen bu insani yönü ile ilgili tam açıklamaların getirilemediği görülmüştür (Seçer, 2005: 821-822).

1960’lı yıllarla birlikte ortaya çıkan modern yaklaşımlar doğrultusunda ise aklın duygulara mutlak egemenliği paradigması sorgulanmaya başlanmıştır. H. A. Simon, Tayloristik düşünceler üzerine kurulu rasyonel modelin insan davranışının uygun bir temsilcisi olmayacağını düşünerek “sınırlı rasyonellik” düşüncesini öne süren ilk araştırmacılardan biri olmuştur. Simon’ın teorisinde “sınırlı” kavramı, karar rasyonalitesindeki temelde bireyden kaynaklanan sınırlamaları (bireyin optimal kararlar vermek için gerekli olan bilgilerin hepsine sahip olmasının mümkün olmaması) ifade etmekte ve örgütsel ortamda sanıldığı aksine, aşırı bir rasyonalitenin olmadığını belirtmektedir. Başka bir ifadeyle örgütsel ortam, içinde bulundurduğu insan unsuru nedeniyle saf bir rasyonaliteye imkân tanımamaktadır (Seçer, 2005: 823).

Ashforth ve Humphrey, duygusallık ve rasyonelliğin birbirine bağımlı olduğunu, duyguların örgütsel yaşamın ayrılmaz ve tamamlayıcı bir parçası olduğunu ve bu doğrultuda duyguların örgüt açısından da işlevsel olabileceklerini belirtmişlerdir (Ashforth ve Humphrey, 1995: 119). Bu bakış açısında duygular, rasyonelitenin tam karşıtı olarak değerlendirilmemekte, hatta olaylara farklı açılardan yaklaşmayı gerekli kılarak bir noktada rasyonel kararlar alabilmenin önünü de açmaktadır.

Günümüzde artık örgütler, duyguları rasyonelliğe bulaştırılmaması gereken tehlikeli unsurlar olarak değil; tersine örgütün karlılığı için kullanılacak işlevsel unsurlar olarak görmektedirler. Eğilimin bu şekilde tersine dönmesinde başlıca neden, çalışanın birebir müşteriyle muhatap olduğu hizmet işlerinin yoğun bir şekilde artması temelinde gösterilmektedir. Rekabetin getirdiği müşteri odaklılığın merkezi bir konuma gelmesi, iletişim teknolojisinin gelişmesiyle birlikte yüz yüze ilişkilerin hâkim olduğu hizmet işlerinin artması, bu dönüşümde etkili faktörlerdir (Man ve Selek Öz, 2009: 76-77).

Uzun yıllar geleneksel örgüt teorilerinde varlığını sürdüren rasyonelite ilkesinin duygusallığın olmayışı değil, tersine aslında rasyonelitenin de bir dereceye kadar duygular aracılığıyla işlevini yerine getirdiği görüşü ile birlikte örgütlerin beşeri boyutu keşfetmeleri, duyguların “ticari bir araç” olarak kullanılmasını da gündeme getirmiştir. Örgütler artık tüketici beklentilerinin değişmesi ve rekabetin giderek yoğunlaşması ile birlikte avantaj kazanabilmek için, çalışanlarından fiziksel ve zihinsel güçlerine ek olarak duygularını da iş süreçlerinin gerektirdiği şekilde kullanmalarını beklemektedir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 311). Daha önce çeşitli çalışmalarda örgütlerde mekanik olmayan boyuta dikkat çekilmesine rağmen, duyguların ticarileşmesinden bahsederek “duygusal emek” kavramını ilk kez kullanan sosyolog Arlie Russell Hochschild (1983) olmuştur. Sonraki dönemlerde duygusal emek, çeşitli boyutlarıyla birçok araştırmacı tarafından ele alınmaya devam etmiştir.

## **2. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI**

### **2.1. Duygusal Emek Tanımı**

Genel olarak ele alındığında, iş ortamında hissedilen ya da gösterilen duyguların oldukça geniş bir yelpazede yer aldığı söylenebilir. Örneğin iş tatmini ya da motivasyon gibi süreçlerden söz edildiğinde dahi asıl üzerinde durulan konu bireyin iş ile ilgili duyguları olmaktadır (Seçer, 2005: 825). Fakat duygusal emek olgusu, iş ortamında bireyin işe karşı duygularından daha farklı duygusal süreçlere işaret etmektedir.

Duygusal emek literatürde iş ortamlarındaki “duyguların denetimini” açıklamaya çalışan bir kavramdır. Kavram ilk kez 1983 yılında Hochschild’in yayımladığı “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling (Yönetilen Kalp: Duyguların Ticarileşmesi)” adlı kitabında ele alınmıştır.

Hochschild duygusal emeği, herkes tarafından gözlenebilen yüz ifadeleri ve beden hareketleri oluşturma amaçlı duygu yönetimi ve iş ortamının sahne, çalışanların aktör, müşterilerin ise seyirci olarak nitelendirildiği bir oyun olarak ifade etmektedir (Hochschild, 1983: 7). Burada söz konusu olan duygu yönetimi, bir ücret karşılığı yapıldığında duygusal emek adını almaktadır. Duygusal emeği sosyal kimlik kuramı çerçevesinde inceleyen Ashforth ve Humphrey’e göre duygusal emek, uygun duyguyu sergileme eylemi olarak ifade edilmiştir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 89). Morris ve Feldman (1996) duygusal emeği, kişiler arası etkileşim sürecinde örgütün istediği duyguları sergileyebilmek için sarf edilen çaba, planlama ve kontrol olarak tanımlamışlardır. Bir diğer tanıma göre ise duygusal emek, hem duyguların hem de davranışların örgüt amaçlarına hizmet edecek şekilde düzenlenmesidir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 315). Duygusal emek bireyin nasıl hissetmesi gerektiğine dayanarak, hissedilemeyen duygunun taklit edilmesi ya da hissedilen uygunsuz duygunun bastırılması gibi sunuş kurallarının izlenmesini gerektirmektedir (Kart, 2011: 221).

Duygusal emek, çalışanların müşterilerle yakından ilişkiler kurmasını gerekli kılan işlerde, işin gereklerini yerine getirebilmek için sarf etmek zorunda kaldıkları emek biçimidir ve duyguların dönüştürülmesini ifade etmektedir (Kalfa ve Topateş, 2009: 425). Bu emek biçimi genelde uçuş personelleri, garsonlar, çağrı merkezi çalışanları, satış ve pazarlama elemanları gibi hizmet sektörü çalışanlarında görülmektedir. Hochschild, bu işlerde olduğu gibi duygusal emek gerektiren işlerin temel özelliklerinin şu şekilde ortaya çıktığını belirtmektedir: İlk olarak, çalışanın yaptığı iş ve görevde, müşteri, misafir, çocuk, hasta gibi diğer kişilerle olan yüz yüze ya da karşılıklı konuşma şeklindeki etkileşimleri önemli bir yer tutmaktadır. İkinci özellik, çalışanların duygusal gösterimlerinin başka insanların duygularını etkilemek, yönlendirmek ve değiştirmek amacı taşımasıdır. Üçüncü özellik ise iş ile ilgili verilen eğitimlerin bir parçası olarak verilen iş tanımları aracılığıyla resmileştirilebilen gereklilikler ve duygusal davranış kuralları tarafından, çalışanların duygusal ifadelerinin örgüt yöneticilerince denetlenmesi ve/veya örgüt kültüründe veya şirket misyonunda bu konuya işaret edilmesidir (Eroğlu, 2014: 148). Hochschild de ilgili çalışmasında, Delta Havayolları’nın hostes eğitim merkezindeki kurslara katılarak hosteslerin duygusal emek süreçlerini incelemiştir. Burada Hochsc-



hild, kendilerine sürekli gülümsemeleri telkin edilen hosteslerin, bu gülümsemelerin çoğu zaman aslında kendilerine ait olmadıklarından şikâyet ettiklerini belirtmektedir (Hochschild, 1983: 8).

Duygusal emek tanımlamalarına bakıldığında iki noktanın önem arz ettiği görülmektedir. Öncelikle duygusal emek kavramında iş yaşamında duygular ele alınırken, duygular işe karşı, işten kaynaklanan ya da işle ilgili hissedilenler olarak değil; işi belirli bir “duygu ifadesi” takınarak yapma ve daha çok işin muhatabı olan karşı tarafta bir his yaratma çabası olarak ele alınmaktadır (Seçer, 2005: 814). Duygusal emeğin niteliğinde önemli olan bir diğer unsur ise bu sürecin örgüt yönetiminin isteği ve kontrolü altında gerçekleşiyor olmasıdır. Hochschild, duygusal emeğin birilerinin kendi duygularını yönetmesinden farklı olduğunu, duygusal emeğin örgüt tarafından istenilen duyguların sergilenmesi olduğunu özellikle belirtmektedir. Bu bağlamda Hochschild, özel yaşamda duyguların yönetilmesi (emotion work) ile iş yaşamında duyguların yönetilmesini (emotion labor) birbirinden ayırmaktadır (Seçer, 2005: 826).

Kuşkusuz çalışanlar işlerini yaparken, temel düzeyde birtakım davranışlar sergilemek ve bazı duyguları karşı tarafa yansıtmak durumundadırlar. Fakat duygusal emek, bu temel düzeyin daha üzerinde ve süreklilik arz eden bir olguyu ifade etmektedir. Bu olgu, dört unsur üzerinden değerlendirilebilmektedir: İlk olarak duygusal emekte duygular, etkileşimci model üzerinden ele alınmaktadır. Yani kişiler duygularını sosyal çevreyi algılayış biçimlerine göre şekillendirmektedirler. İkinci nokta, yine etkileşimci model çerçevesinde, bireyin hissettiği duygular ile örgüt tarafından talep edilen duygular arasında bir uyum olsa bile, bireyin yine de bu duyguları sergilemek için belirli bir çaba sarf etmek zorunda kalmasıdır. Üçüncü olarak, bir kez sergilenen duygu artık bir piyasa malı (meta) halini almakta ve hizmet veren çalışan artık sunulan hizmetin bir parçası haline gelmektedir. Dördüncü ve son unsur, duyguların ne zaman ve nasıl sergileneceğine dair belirlenmiş kurallar bulunmasıdır. Bu kurallar, belirli bazı durumlara ya da mesleklere göre değişebilmektedir (Güngör, 2009: 170).

Duyguların iş sürecinde “iş” için yeniden oluşturulması ve verimliliğe dönüştürülmesi süreci, çoğu zaman çalışanın kişisel bütün özelliklerinin de ekonomik karşılığı olan bir değere dönüştürülmesini beraberinde getirmektedir. W. Mills (1956) tarafından “kişilik piyasası” olarak ifade edilen bu durumda, bir işletmede en üstteki işletmeciden en alttaki çalışana kadar satış sürecini etkileme noktasında herkesin bir sorumluluğu bulunmaktadır. Çalışanlar işletmeyi temsil ettiklerinden, müşteriler karşısında sürekli kendilerini kontrol et-



me zorunluluğunda olmaktadır. Mükemmel, etkileyici ve kabul edilebilir bir forma girme zorunluluğu kadın ve erkek, tüm çalışanlar için geçerli olmaktadır. Kişilik piyasasında iş, çalışanlar için bir eğitim yeridir ve firmaların eğitim süreçleri de bunu desteklemektedir (Mills'den aktaran Kart, 2013: 222-223). Kişilik piyasasının olmazsa olmazlarından biri de duygusal emektir.

Duygusal emek ile ilgili bütün teorilerde geçerli olan düşünce, bireylerin belirli durumlar için hangi duyguların uygun olduğunu ve bu duyguların diğerlerine nasıl gösterilmesi gerektiğini öğrenebilmek için “duygu ya da gösterim kurallarını” anlamaya çalıştıklarıdır. Duygu ve gösterim kuralları ise birbirlerinden bir noktada ayrılmaktadır. Duygu kuralları, gerçekte hangi duygunun hissedileceğini ya da hangi duyguyu hissetmenin belirli bir durum için uygun olduğunu belirleyen kurallar iken; gösterim kuralları, daha çok dışa vurulan davranış ile ilgili olup belirli bir duygusal durumu veya izlenimi yaratmak için hangi davranışları göstermek gerektiğini belirleyen kurallardır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 91, Seçer, 2005: 827). Gösterim kuralları, sadece hangi duygunun uygun olduğu ile ilgili değil; aynı zamanda bu duyguların nasıl sergileneneceği ve karşı tarafa nasıl iletileceği ile ilgili davranış standartlarıdır (Güngör, 2009: 170). Duygusal emek sürecinde hangi kuralların temel alınacağı, bu süreçte benimsenen teorik yaklaşıma göre farklılık gösterebilmektedir. Örneğin Hochschild, duygusal emek sürecinde daha ziyade duygu kurallarına atıfta bulunurken; Ashforth ve Humphrey, hissedilen duygulardan çok gösterilen duygulara önem vermiş ve bu süreçte gösterim kurallarının izlenmesi gerektiğini belirtmişlerdir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 89-90). Dolayısıyla kişilerin ne tür duygular içinde oldukları belirli bir noktaya kadar önemli olmakla birlikte, bu duyguların ne tür davranışlara dönüştüğü, davranışların gözlenebilir olması nedeniyle daha büyük bir öneme sahiptir.

Duygusal emek ile ilgili yanlış anlaşılma ihtimali olan bir nokta da, bu emek türünün sürekli tek yönlü bir maskeleyi temsil ettiği yönündeki algıdır. Pek çok işte duygusal emek muhataplara olumlu duygu ve davranışları aksettirmeyi içerse de sürekli olarak “gülücük dağıtmak” anlamına gelmemektedir. Bundan ziyade bu kavram, “duyguların düzenlenmesini” ifade etmektedir. Yani duygusal emeğin amacı, karşı tarafın kendisini iyi hissetmesini sağlamak olabileceği gibi, onlar üzerinde otorite ya da baskı kurmak da (örneğin polisler ya da gardiyanlar) olabilir (Man ve Selek Öz, 2009: 80).

Özetle, iş ortamında işin gereklerini yerine getirebilmek amacıyla, örgütün doğrudan ya da dolaylı denetimi altında, çalışanların duygularını ve duyguları doğrultusunda davranışlarını düzenleme çabalarını ifade eden duygusal emek

olgusunun, biçimleri ve boyutlarıyla birlikte değerlendirildiğinde daha iyi anlaşılabilceği düşünölmektedir.

## 2.2. Duygusal Emeğin Biçimleri ve Boyutları

Literatürde duygusal emeği tanımlamanın en yaygın yolu yüzeysel ve derin davranış/eylem üzerinden yapılmaktadır. Duygusal emek üzerine çalışanlar, genellikle duygusal emeğin temel olarak bu iki biçimde ortaya çıktığı görüşünde hemfikir durumdadırlar. Ancak bazı yazarlar, bu iki davranış biçimine ek olarak duygusal emeğin samimi davranış biçiminde de sergilenebileceğini belirtmişlerdir.

Hochschild, çalışanlarca duygusal emek çerçevesinde sergilenen eylemleri “yüzeysel eylem” ve “derin eylem” olarak ikiye ayırmaktadır. Yüzeysel eylem denilen eylem biçiminde çalışan gerçekten hissetmemekte ancak hissediyormuş gibi yapmaktadır. Derin eylemde ise çalışan, tıpkı bir aktörün kendisini rolüne kaptırması gibi, sergilediği duyguyu gerçekten hissetmeye çalışmaktadır (Hochschild, 1983: 35-37).

Yüzeysel davranış (surface acting), içsel duygu durumlarını değiştirmeksizin duygu ifadelerinin değiştirilmesini içermektedir. Yüzeysel davranış, hiç olmayan bir duygunun sergilenmesi veya gerçekte hissedilen bir duygunun hiç sergilenmemesi şeklinde ortaya çıkabilmektedir. Yüzeysel davranışta çalışanlar, samimi ve içsel duygularını sergilemeksizin, örgütlerin oluşturduğu duygusal davranış kuralları ile uygun olacak şekilde davranmaktadırlar. Bu tip bir davranışın tipik örneği olarak, hizmet sektöründe çalışanların müşterileri memnun etmek için sergiledikleri sahte gülümsemeler gösterilebilmektedir (Eroğlu, 2014: 149). Yüzeysel davranışta çalışanın yüksek düzeyde duygusal çelişki yaşadığı belirtilmektedir. Bu nedenle yüzeysel davranış biçimi, literatürde “duygusal çelişki” olarak da ifade edilmektedir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 316).

Derin davranış (deep acting) ise çalışanın hissettiği ve sergilediği duygularla uyuşabilmek için sarf ettiği aktif çabayı ifade etmektedir. Derin davranış, içsel duyguların sergilenmesi gereken duygulara adapte edilmesi gerekliliği anlamına gelmektedir (Eroğlu, 2014: 149). “Duygusal çaba” olarak da ifade edilen bu davranış biçimi, kimi yazarlara göre duygusal emek olgusunun da temelidir. Çünkü çalışanın karşısındaki kişiyle empati kurması, onun satın aldığı hizmetten memnuniyet duymasını sağlaması ve onu agresif hale getiren koşulları anlamaya çalışarak olumlu duygularla yaklaşması çok fazla çaba har-

camasını gerektirebilmektedir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 316). Burada çalışan birtakım düşünceler, canlandırmalar ve hatıralar yoluyla kendisinden beklenen duyguları uyandırmaya çalışmaktadır.

Derin davranış biçimini sergileyen çalışanlar için, içsel duygularını kontrol etme veya farklı içsel duyguları oluşturma konusunda daha başarılı oldukları söylenebilir. Ancak gerek yüzeysel davranışta gerekse derin davranışta, çalışanın kendi gerçek duygularını yansıtmaması söz konusu olmamaktadır. Her ikisinde de samimi ve doğal olarak hissedilen duygulardan farklı olarak, çalışanlar müşterilerin beklentileri doğrultusunda duygularını yönetmeye çalışmaktadır. Ancak iki davranış formu arasındaki farklılık, yüzeysel davranışta çalışanın hissetmeden sadece yapmasına karşılık, derin davranışta çalışanın yansıttığı duyguları gerçekten hissetmeye çalışmasıdır. Bu doğrultuda yüzeysel davranışta, örgüt tarafından belirlenen duygusal davranış kurallarını sergilemenin dışarıdan dayatılan bir zorunluluk, derin davranışta ise içsel motivasyona dayalı bir gereklilik olarak görüldüğü söylenebilmektedir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 316). Yüzeysel davranış, çalışanların duygusal olarak dışı vurdukları ifadelerini kontrol ettikleri ve değiştirdikleri zamanlarda meydana gelirken; derin davranış, çalışanların kendilerinden sergilenmesi istenen duygusal davranış kurallarına uymak için içsel düşüncelerini ve duygularını kontrol ettikleri bir süreç içinde gerçekleşmektedir (Eroğlu, 2014: 149).

Ashforth ve Humphrey, yüzeysel ve derin davranışa ek olarak, “samimi davranış” sergilenmesi biçiminde, çalışanların göstermesi gerektiği duyguyu gerçekten hissedebilecekleri durumların da olabileceğini belirtmektedirler (Ashforth ve Humphrey, 1993: 33). Bununla birlikte bütüncül bir bakış açısı içerisinde, ister yüzeysel davranarak ister duygusal çaba harcayarak isterse doğal duygular yansıtılarak olsun, hepsi için belli düzeyde çaba gerektiği ve tüm bu davranışların amacının örgütün belirlediği duygusal davranış kurallarını yerine getirmek olduğu da ifade edilmektedir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 317).

Çalışanlar, duygusal emek kapsamında duygularını kontrol ederken, yüzeysel ya da derin davranış formları doğrultusunda farklı yöntemler benimseyebilmektedirler (Güngör, 2009: 174-175). Bu yöntemlerden biri *ilgiyi yaymaktır*. Bu yöntemde kişi, çalışma sırasında kendisini mutlu eden ya da iyi hissetmesini sağlayan şeyler düşünebilir veya birtakım aktivitelerde bulunabilir. Örneğin şarkı söylemesini seven bir garsonun servis yaparken kendi kendine şarkı mırıldanması gibi. Sevdiği bir şeyi yapan kişi bu şekilde rahatlayarak, kendisini daha iyi hissedebilmekte, müşterilere karşı da daha olumlu duygular sergileyebilmektedir. İkinci yöntem ise mevcut durumu bir başka biçimde de-

ğerlendirerek *anlayış değiştirme* yöntemidir. Bu yöntemde de sorunlu yolcularla sabırlı bir şekilde ilgilenmek zorunda kalan uçuş personelinin, yolcuları birer çocuk yerine koyarak yaklaşması örnek olarak gösterilebilir. Böylece çalışan, yolcuların sürekli taleplerini, şikâyetlerini ve olumsuz davranışlarını daha anlayışla karşılayabilmektedir. Diğer bir yöntemde ise çalışan, içinde bulunduğu durumu yeniden yapılandırmak yerine, duygularını yeniden yapılandırabilir ya da sadece rol yapmayı tercih edebilir. *Duygusal karşılığı değiştirme* olarak tanımlanan bu yöntem aslında bir maskeleyme durumunu ifade etmektedir. Çalışanın bu yöntemi izlerken inandırıcı olması önem taşımaktadır; aksi halde, samimiysiz olduğu anlaşılan duygular ve davranışlar müşteriler üzerinde daha olumsuz bir etki ortaya çıkarabilmektedir. Bu noktada davranış biçimleri yönünden, ilk iki yöntem, daha çok derin davranış olarak değerlendirilebilirken; üçüncü yöntemde yüzeysel davranış söz konusu olmaktadır.

Duygusal emek kavramının daha iyi anlaşılması açısından davranış biçimleri kadar, duygusal emeğin boyutlarının tanımlanması da önem arz etmektedir. Temel olarak duygusal emeğin; gösterim sıklığı, sarf edilen dikkat, duyguların çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk olmak üzere dört boyutu bulunmaktadır (Güngör, 2009: 171-174, Yücesan Özdemir, 2014: 118):

- **Gösterim sıklığı:** Gösterim sıklığı, çalışanlardan talep edilen duyguları, çalışanların hangi sıklıkla sergilemek zorunda kaldıklarını ifade etmektedir. Gösterim sıklığı arttıkça duygusal emek yoğunluğu artmaktadır. Örneğin bir resepsiyonist saatte bir kişi ile etkileşime geçebilirken, bir kasiyer saatte on kişi ile etkileşime geçebilmektedir.
- **Sarf edilen dikkat:** Duygusal emeğin ikinci boyutu, işin gerektirdiği kuralları sergilerken gösterilen dikkat seviyesidir. Talep edilen duyguları sergilemek için ihtiyaç duyulan dikkat, duyguların sergileneceği süre ve duyguların derinliği ile yakından ilgilidir. Daha kısa süren duygu gösterimleri, genelde senaryolaştırılmış oldukları için daha az duygu yoğunluğu gerektirebilmektedir. Örneğin kasiyerlerin müşterilerle kısa süren etkileşimlerinde nazik davranışları çoğu zaman yeterli gelmektedir. Ancak uzun süren duygu gösterimleri daha az senaryolaştırılmış oldukları ve doğaçlamaya dayandıkları için, hemşirelerde olduğu gibi, daha yoğun ve içten bir duygu gösterimi gerektirebilmektedir.
- **Duyguların çeşitliliği:** Belirli durumlar için birden fazla duygu sergilemek zorunda kalan çalışanlar, daha fazla planlama yapmak ve kendi davranışlarını daha fazla kontrol altında tutmak zorunda kalabilmekte-

dirler. Bu durum ise daha fazla duygusal çaba gerektirerek daha fazla duygusal emek anlamına gelmektedir.

Sergilenen duygular temelde pozitif (bütünleştirici), negatif (farklılaştırıcı) ve nötr (maskeleyici) duygular olabilir. Pozitif duygular, çalışanlarca karşı tarafa sergilenen olumlu duygu ve davranışları ifade ederken; negatif duygular, kızgınca veya düşmanca bir yaklaşımla muhatabı sindirmeyi ya da yatıştırmayı, nötr duygular ise karşı tarafa otoriteyi ve tarafsızlığı aksettirmeyi ifade etmektedir. Gösterilmesi beklenen duygular esas olarak farklı mesleklere, zaman zaman da aynı meslek içerisinde farklı durumlara göre değişebilmektedir. Örneğin genellikle satış elemanlarından müşterilere karşı pozitif duygular yansıtılmaları beklenirken, borç tahsildarlarından negatif duygular, hakimlerden ise nötr duygular sergilemeleri beklenmektedir. Aynı satış elemanından müşteri yoğunluğunun az olduğu zamanlarda müşterilerle tek tek ilgilenmesi beklenirken, işlerin hızlandığı zaman, özellikle kapanma saatleri yaklaştıkça, müşterilerle ilgilenme süresini kısaltmasının beklenmesi de mümkündür.

- Duygusal uyumsuzluk: Gerçekte hissedilen duygularla sergilenmesi beklenen duygular arasındaki çatışma duygusal uyumsuzluk (emotional dissonance) olarak adlandırılmaktadır. Pek çok yazar tarafından duygusal emeğin bir sonucu olarak da değerlendirilen duygusal uyumsuzluğu, söz konusu olgunun boyutlarından biri olarak ele almak da mümkündür. Zira çatışmanın şiddeti ne kadar fazlaysa sergilenen duygusal emeğin yoğunluğu da o kadar fazla olacaktır. Örneğin satmakta olduğu ürünü gereksiz bulan bir satış elemanının, ürüne güvenen ve yararlı olduğunu düşünen bir satış elemanına göre daha fazla duygusal emek sarf etmesi gerekecektir.

Duygusal emek kavramı, çalışanlar duygularını, duyguları doğrultusunda da davranışlarını sergilerken, jest ve mimik gibi bedensel hareketlerin kontrolünü de gerektirdiğinden, bir noktada çalışanların bedensel denetimlerine de vurgu yapmaktadır. Bu bağlamda çalışanların bedenlerinin ve dış görünüşlerinin emek sürecindeki yerini değerlendiren başka kavramlarla da ilişkili hale gelmektedir.

Duygusal emek kavramının önemli bir parçası olarak üzerinde durulan bir başka kavram estetik emek<sup>1</sup> kavramıdır. Estetik emek, çalışanların (özellikle

<sup>1</sup> Pek çok önemli açılışta ellerine tepsi ve çiçek verilip üst düzey bürokratları karşılamak için görevlendirilmiş topuklu ayakkabılı, beyaz gömleklili, saçları topuzlu kadın çalışanlar estetik ve emek kavramlarının yan yana gelmesine iyi bir örnek oluştur-

de kadınların) bedenlerinin örgüt tarafından örgütün faydasına yönelik olarak istenen estetik özellikler doğrultusunda biçimlendirilmesidir. İşe seçim sürecinde dikkate alınan estetik kriterler sonrasında eğitimlerle geliştirilmekte ve emek sürecinin bir parçası haline getirilmektedir (Nickson ve diğerleri, 2005). Estetik emek, bedenin fiziksel olarak önceden belirlenmiş başat güzellik normlarına uyma standardı altına alınması kadar, çalışanların anlayış, sevecenlik gibi duygu gösterimlerinde bulunmalarının beklenmesi anlamına da gelmektedir. Bir başka deyişle estetik emek, çalışanların duygularının güzellik ve estetikle şekillendirilerek onlarla beraber sunulmasını ifade etmektedir (Topateş ve Kalfa, 2009: 427).

### 2.3. Farklı Duygusal Emek Yaklaşımları ve Duygusal Emeğin Sonuçları

Duygusal emek üzerine çalışan sosyal bilimcilerin temelde bu kavramı iki farklı yaklaşımla ele aldıkları görülmektedir. Hochschild'in de aralarında bulunduğu ilk grup, genel olarak bu kavrama duygusal yabancılaşma sonucunu doğuran olumsuz bir anlam atfederken, Paula England ve George Farks'ın öne çıktığı başka bir grup araştırmacı ise duygusal emeği, diğerlerini anlama ve onlarla empati kurma çabası şeklinde daha olumlu bir işlev yükleyerek ele almaktadırlar (Man ve Selek Öz, 2009: 79).

Hochschild'e göre, çalışanların işin gerektirdiği duyguları sergilemek için belirli bir çaba sarf etmesi gerekmektedir. Bu da çalışanlarda iş stresine ve belli bir süre sonra tükenmeye neden olmaktadır. Ashforth ve Humphrey ise farklı olarak, çalışanların bazı durumlarda bu davranışları sergilemek için kendilerinde strese neden olan bilinçli bir çaba sarf etmelerinin gerekemeyebileceğini, bu tür davranışları bir rutin içinde, herhangi bir çaba sarf etmeden de sergileyebileceklerini ileri sürmüşlerdir. Dolayısıyla duygusal emeğin çalışanlar üzerinde farklı değişkenlere göre olumlu ya da olumsuz etkileri ortaya çıkabilmektedir (Güngör, 2009: 179).

Guerrier ve Adib de Hochschild'e, çalışanların sübjektif deneyimlerini ihmal ettiği gerekçesiyle eleştiri getirmektedirler. Zira müşterilere hizmet etmekten memnuniyet duyan çalışanların varlığı inkâr edilemez. Hochschild'in analizleri, hizmet işlerinde çalışanların, duygularının metalaşmalarını engelleyecek alan ve zaman bulabilmeleri ve müşterileri ile çalışmaktan gerçekten haz alabilmeleri noktalarını hafife almıştır. Guerrier ve Adib, tur rehberleri gibi, tatil, eğlence ve boş zaman alanlarında çalışanların emeklerinin, çalışma

maktadırlar (<http://bianet.org/biamag/kadin/130142-estetik-emek-ve-kadinlar>, erişim tarihi: 14.01.2017).

ve boş zaman alanlarının muğlaklaşmasının da etkisiyle, böyle bir nitelik gösterebileceğini vurgulamaktadırlar (Man ve Selek Öz, 2009: 80).

Duygusal emek kavramına yaklaşım, farklı rasyonelite bakışları altında da çeşitlilik göstermektedir. Tayloristik düşünceler üzerine kurulu rasyonel model altında duygular, bürokratik sistemlerde bir amaca hizmet ederek kar ve verimlilik için yönetilmesi ve kontrol edilmesi gereken işgücü sürecinin parçaları olarak düşünülmektedirler. Örgütsel ortamın saf bir rasyoneliteye imkân tanımayacağını, bu nedenle duygusallık ve rasyonelliğin birbirlerinden tam olarak ayıramayacağını ifade eden sınırlı rasyonellik modeli çerçevesinde ise duygulara iki açıdan yaklaşılmaktadır. Duyguların, mantığa zayıf ve yetersiz bir eklenti olarak düşünüldüğü ilk yaklaşımda, duyguların değersiz, saçma ve iş ortamına uygun olmadığı ileri sürülmektedir. Diğer yandan duyguların örgütsel amaçlara hizmet eden bir araç olarak değerlendirildiği ikinci yaklaşımda ise duygusal alan, duygusal emek olarak bilinen şekilde incelemeye tabi tutulmaktadır (Seçer, 2005: 828-829).

Sınırlı rasyonelliğin duygulara yönelik yaklaşımlarından ikincisi benimsendiğinde, duygusal emek kapsamında duygular, örgütsel hedef ve fonksiyonlara hizmet ederler. Bu durumda duygular, hedeflere ulaşmak için açık gösterimler haline gelmekte; fakat diğer taraftan da bireyin kendine yabancılaşmasına neden olmaktadır. Sınırlı rasyonellik görüşü altında duygusal emek, bireyi kendine yabancılaştıran bir olgudur; duygulara ve duygusal gösterimlere de sadece belirli amaçlara ulaşmak için müsamaha gösterilmektedir. Ancak duygusal emeğin ortaya çıkardığı bu olumsuz tablo karşısında, duygusal emeğin bu yönlerini bertaraf etmeye çalışan ve ona alternatif bir bakış açısı sunan bir yaklaşım olarak “sınırlı duygusallığın” önerildiği görülmektedir. Mumby ve Putnam (1992) tarafından öne sürülen sınırlı duygusallık olgusu; eğitim, özen gösterme, destekleme, karşılıklı etkileşim içinde olma gibi olguların, bireysel tecrübe ile birleşerek örgütsel tecrübeyi şekillendirdiği alternatif bir örgütlenme modeline işaret etmektedir. Sınırlı duygusallık, örgütün etkinlik ve verimlilik hedefleri çerçevesinde belirlenen duygusal gösterim kurallarından ziyade, işle ilgili duygular konusunda örgüt içindeki herkesin karşılıklı olarak geliştirdiği anlayış sayesinde kazanılan ve topluluk bilinci çerçevesinde kendiliğinden oluşan kurallara sahip olmayı ifade etmektedir. Sınırlı duygusallıkta duygular, kişiler arası ilişkileri korumak için gönüllü olarak sınırlandırılırken; sınırlı rasyonellikte ise rasyonellik, bilgiye ulaşma ve onu işleme sürecinde insandan kaynaklanan kısıtlarla sınırlandırılmaktadır. Yani aslında sınırlı duygusallık yaklaşımının önerdiği şey, duygusal emeği biraz daha gönüllü bir çaba



haline getirerek, onu kendiliğinden işleyen bir süreç haline getirecek sistemi oluşturmaktır. Bu tür bir sistem oluşturulduğunda, duygusal emeğin özellikle bireyi kendine yabancılaştıran etkisinin azalacağı düşünülmektedir (Seçer, 2005: 829-830). Son yıllarda ana akım işletme literatüründe de duygusal emek yerine “duygusal zekâ”, “duygusal iklim” gibi kavramlar ön plana çıkarılarak örgüt içerisinde kendiliğinden işleyen bir sisteme vurgu yapılmaya çalışıldığı görülmektedir.<sup>2\*</sup>

Öte yandan kimi sosyal bilimciler, duygusal emek olgusuna olumlu bir işlev atfeden sınırlı duygusallık yaklaşımını, duygusal emeğin karanlık taraflarını göz ardı etmeye çalıştığı gerekçesiyle eleştirmektedir. Hizmet sektöründe emeğin vasıf kazandığını vurgulayan ana akım çalışmalarda belirtilen, çalışanın “inisiyatif alması” ve “müzakere etmesi” gibi hususların, bu çerçevede esasen, emek cephesinde “kendini kontrol etme” ve “kendini baskılama” olarak vasıfsızlaşmanın boyutları şeklinde ortaya çıktığı ileri sürülmektedir. Duygusal emeğin vasıfsızlaşması; duyguları basitleştirme, parçalama, standartlaştırma ve tekdüzeleştirme eğilimi olmakla birlikte; vasıfsızlaşmanın bir diğer önemli belirleyeni yabancılaşma olarak addedilmektedir (Yücesan Özdemir, 2014: 121-122).

Duygusal emek ve yabancılaşma ilişkisine bakıldığında, bireyin kendi özüne ait olan duyguları, değerleri vb. unsurları bastırarak içinde yer aldığı ortamla/mekânla uyumlaştırmak için sarf ettiği çaba, yabancılaşmayı besleyen bir faktör olarak gösterilmektedir. Çalışan iş süreçlerinde kendi gerçek hislerinden kopuk, göstermelik duygusal davranışlar sergilediğinde veya gerçek hislerini bastırarak işin gerektirdiği duygusal davranış kurallarına uygun hareket edebilmek için yoğun çaba sarf ettiğinde; duygusal uyumsuzluk, duygusal yorgunluk, iş memnuniyetsizliği ve en sonunda da işe ve kendine yabancılaşma yaşayabilmektedir. Burada işe yabancılaşma olgusu genel olarak, çalışma biçiminin gerektirdikleri ile sahip olunan duygu, düşünce ve değerler sistemi arasında yaşanan çelişkinin, çalışanın kendini yaptığı işte anlamlandı-

2 \*Kökene sosyal zekâyâ dayandırılan duygusal zekâ, bireyin kendisine ve başkalarına ait duyguları izleyebilme, bunlar arasında ayırım yapabilme ve bu yeteneğini kendi davranışlarını yönlendirmede kullanabilme kapasitesi olarak tanımlanmaktadır (Salovey ve Mayer, 1990: 189). Duygusal iklim ise belirli bir çevre içerisinde, grup üyelerinin sosyal etkileşimi süresince oluşturulan ortak hüküm süren duygulardır (Rivera ve Paez, 2007: 234). Duygusal emek kavramında çalışanların duygularının genellikle bastırılması yoluyla bir kontrole, duygusal iklim kavramında ise çalışanların ortaklaşa oluşturduğu ve liderin veya yöneticinin etkilemesi yoluyla oluşan bir süreçte atıfta bulunulduğunu söylemek mümkündür (Akçay ve Çoruk, 2012: 11).


ramamasını ifade etmektedir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 314-322). Çalışanlar, çok sayıda ve oldukça hızlı şekilde kurdukları yapay ilişkiler yüzünden müşteriye bir “nesne” olarak görebilmekte ve derin bir duygu yabancılaşmasına sürüklenebilmektedir. Yoğun insan ilişkisi gerektiren işlerde çalışanlar, sonuca odaklı düşünmekte ve kurulan ilişkinin sonucu ne kadar başarı getirirse ilişki o kadar değer kazanmakta, aksi takdirde ilişki değersiz görülmektedir (Kart, 2013: 224).

Duygusal emeğin sonuçları, çalışanın göstermiş olduğu duygusal emek biçimine göre de farklılaşabilmektedir. Duygusal emek davranışlarının çalışanlar üzerindeki etkilerinin incelendiği araştırmalarda, özellikle daha yüksek düzeyde yüzeysel davranışta bulunan ve buna bağlı olarak duygusal çelişki yaşayan çalışanların stres, işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek, iş tatmin düzeylerinin ise daha düşük olduğuna ilişkin sonuçlar elde edilmiştir. Derin davranış yani duygusal çaba kapsamındaki duygusal emek davranışlarının ise olumsuz sonuçlarının yanı sıra olumlu sonuçlarına dair de araştırma verileri elde edilmiştir. Konuyla ilgili yapılan araştırmalarda duygusal çabada bulunmanın çalışanlarda kişisel başarı hissini ve iş tatminini artırdığına yönelik sonuçlara ulaşılmıştır. Ancak duygusal emek davranışlarının hangi biçimde sergilenirse sergilenir, çalışan açısından olumsuz etkilerinin kaçınılmaz olacağı şeklinde eleştirel bir bakış açısı da bulunmaktadır. Bu bakış açısına göre duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki olumsuz etkisinin kaçınılmaz oluşu, her durumda emek gücü sömürsü ortaya çıkaran kapitalist üretim ilişkilerinin doğasından kaynaklanmaktadır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 317-318).

Duygusal emeğin örgütler üzerindeki etkisine bakıldığında, çalışanın sergilediği duygusal emek sonucu, müşteri ile kurulan olumlu etkileşimin örgüte yarar sağlayacağı söylenebilmektedir. Ancak çalışanın sergilediği duyguların, müşteriler tarafından samimi duygular olarak algılanmaması halinde veya duygusal emeğin çalışanlarda ortaya çıkardığı olumsuz sonuçlara bağlı olarak bu kişilerin örgüt için işlevsiz hale gelmesi durumunda, duygusal emeğin örgüt açısından olumsuz çıktıları olması da muhtemeldir (Güngör, 2009: 178-179).

Duygusal emek kavramıyla ilgili buraya kadar aktarılanlardan hareketle, bir duygu yönetimi süreci olarak duygusal emeğin; boyutları, biçimleri, sonuçları ve etkilendiği faktörleri kapsayan bir model Grandey tarafından aşağıdaki şekilde ortaya konulmuştur:

Şekil 1. Duygusal Emek Süreci (Grandey, 2000)

Durumsal İşaretler	Duygu Yönetimi Süreci	Uzun Dönemli Sonuçlar
<b>Etkileşim Beklentileri</b>	<b>Derin Eylem: Duyguları Değiştirmek</b>	<b>Bireysel Refah</b>
Sıklık	İlgiyi yaymak	Tükenmişlik
Süre	Anlayışı değiştirmek	İş memnuniyeti
Çeşitlilik		
Gösterim Kuralları		
<b>Duygusal Olaylar</b>	<b>Yüzeysel Eylem: İfadeleri Değiştirmek</b>	<b>Kurumsal Refah</b>
Pozitif olaylar	Duygusal karşılığı değiştirmek	Performans
Negatif olaylar		Geri çekilme davranışı
<b>Bireysel Faktörler</b>		<b>Kurumsal Faktörler</b>
Cinsiyet		İş otonomisi
Duygu etkileycilik		Yönetici desteği
Duygusal zeka		Çalışma arkadaşlarının desteği
Duygulanma yetisi		

### 3. DUYGUSAL EMEK-DUYGULANIMSAL EMEK

Son dönemde duygusal emek (emotional labor) ve duygulanımsal emek (affective labor) kavramlarının kullanımında, her ikisinde de “duygu”ya atf olması nedeniyle tartışmalı durumlar ortaya çıkmaktadır. Bazı durumlarda bu iki kavramın birbiri yerine kullanıldığı görülmekle birlikte; aslında ikisi farklı şeyleri ifade etmektedir (Yücesan Özdemir, 2014: 117).

Psikolojiden ödünç alınan bir kavram olarak duygulanım, burada kullanılan anlamı ile insan dürtülerinin doyuma ulaşmasında yardımcı rol oynayan durumlara karşılık gelmektedir. Örneğin acıkma hissine eşlik eden heyecanlanma gibi. Bu örnekte söz konusu olan dürtü acıkma hissi, heyecanlanma ise yardımcı rolü oynayan duygulanım olarak ifade edilmektedir (Akalin, 2007).

Duygulanım kavramının çıkış noktası 17. yüzyılda yaşamış Hollandalı filozof Spinoza’ya (1677-Etika) kadar götürülebilmektedir. Spinoza’da duygu-

lanımlar bedenın, eyleme gücünü artıran veya azaltan küçük değişiklikleridir. Spinoza bunların içimizden geldiklerinde etkin, olumlu; dışımızda bir şey tarafından uyarıldıklarında ise edilgen, olumsuz olabileceklerini belirler (Federici, 2014: 123-124). Spinoza'nın izini süren Deleuze, duygulanımın duygulardan farklı, bir çeşit bedenler arası anlam yaratma gücü olarak düşünülmesi gerektiğini savunmuştur (Akalin, 2007).

Massumi'ye göre ise duygulanım, bedenın bir deneyim halinden bir başkasına geçerken yaşadığı bir yoğunluk ile bu geçiş sırasında bedensel kapasitelerde oluşan artma ya da eksilmelerdir. Massumi'ye göre duygulanımın ortaya çıkışı bilinç dışı haller ile olur. Massumi'nin tanımından hareketle duygu ile duygulanım arasındaki farka bakıldığında, duygulanım, durumlar ile bedenler arasında ilişkiselliği kuran yoğunluklar; duygu ise ilişkisel bir yoğunluğun bir kısmının yakalanıp, bir biçime ve anlama sokulup şekillendirilmesi olarak tanımlanabilmektedir. Massumi, duygulanım kavramını bir grup çocuk üzerinde yapılmış bir deneyi örnek göstererek açıklamaya çalışmaktadır. Deneyde çocuklara aynı filmin birkaç versiyonu gösterilmektedir. Film, bir adamın yaptığı kardan adamın erimeye başlaması üzerine onu dağlara götürüp orada bırakması ile ilgilidir. Çocuklara bu hikâyenin üç ayrı biçimi izlettirilmiştir: Sessiz bir versiyonu, arkadan bir sesin filmde olanları olduğu gibi tasvir ettiği bir versiyonu ve olayların daha duygusal bir dille anlatıldığı üçüncü bir versiyonu. Daha sonra çocukların filme gösterdikleri tepki iki biçimde ölçülmeye çalışılmıştır. Çocuklar filmleri seyrederken gösterdikleri fizyolojik tepkiler galvanometre<sup>3\*</sup> yardımı ile ölçülürken, filmlerin bitiminde ise çocuklardan bütün versiyonları bir "hoşa gitme" skalası üzerinden değerlendirmeleri istenmiştir. Bu skalanın sonuçlarına göre, filmin orijinal sessiz versiyonu çocukların en çok hoşlarına giden, düz anlatımlı ikinci versiyonu ise en az hoşlarına giden versiyonudur. Ancak çocukların kalp atışları ve nefes alışları en çok düz anlatımlı ikinci versiyonda artmıştır. Yani bedensel olarak onları en çok heyecanlandıran, kelimelerle en az hoşlarına gittiğini ifade ettikleridir. Başka bir deyişle, çocukların karşısındaki imgelerin kuru bir anlatım eşliğinde onlara ulaştırılmasına verdikleri ifadesel tepki ile bedensel tepki arasında bir temassızlık ortaya çıkmıştır. Çocukların imgelere farklı boyutlarda verdikleri tepkiler, duygulanım ve duygu arasındaki farkı anlamak için kullanıldığında, çocukların imgeleme bedensel olarak verdikleri tepki duygulanıma, kelimeler ile ifade ettikleri tepki ise duygulara örnek olarak gösterilebilmektedir (Akalin, 2007).

3 \* Galvanometre: Elektrik akımını, magnetik tesirinden faydalanarak ölçmeye yarayan bir alet.

Duygulanımı, kendini işaretler, imgeler, söylemler dünyasında bulan beden, kendine bu dışarıdan yapılan saldırılar sonucunda üretip dışarı saldırdığı bir enerji yoğunluğu, yani bedenin ürettiği etkileşim fazlalıkları ya da tepkiler olarak düşündüğümüzde, duygulanımı kavramak, gerek bedenler gerekse bedenler ve dış dünya arasındaki ilişkiselliklere eğilmeyi gerektirmektedir (Akalin, 2007).

Duygulanımdan duygulanımsal emek kavramına geçiş yapmak ise gayri-maddi emek/maddi olmayan emek (immaterial labor) kavramına değinmeyi gerektirmektedir.

Özellikle 1970’lerden itibaren bilgi ve bilişim sektörlerinin yükselişi, üretimi fabrikaların dışına taşımıştır. Bunun yanı sıra hizmet sektörü de yine aynı dönemde kapitalist üretimin önemli bir dayanağı haline gelmiştir. Bu iki ana gelişmenin sonucu olarak, daha önce “iş” olarak adlandırılmayan pek çok durum, kapitalist mübadelenin bir parçası haline gelmiştir. Üretim geleneksel manadaki somut, sayılabilir, ölçülebilir ürünler yerine hizmet, bilgi ve iletişim gibi ölçülemez şeylerin ortaya çıkarılması sürecine dönüşmüştür (Akalin, 2007). Maurizio Lazzarato (1996), post-endüstriyel üretim sürecinde, fiziksel olarak bir nesneye karşılık gelen maddi emeğin karşısına maddi olmayan emek kavramını koyarak, onu “malların bilişsel ve kültürel içeriğini üreten emek” şeklinde tanımlamıştır (Lazzarato’dan aktaran Emirgil, 2010: 227).

Lazzarato’nun belirgin biçimde çerçevesini çizdiği maddi olmayan emek, otonomist Marksistler Michael Hardt ve Antonio Negri’nin “İmparatorluk” (2000) adlı eserlerinde, üretim alanındaki yapısal değişikliklerin emeğe yansımalarını inceledikleri bölümün de ana karakterini oluşturmaktadır. Hardt ve Negri, Deleuze’den ödünç aldıkları duygulanımı, emeğin bu yeni kavramsallaştırmasının içine yerleştirerek maddi olmayan emeğin eksenini geliştirmişlerdir.

Hardt ve Negri’nin maddi olmayan emek tanımı, “bir hizmet, bir kültürel ürün, bilgi ya da iletişim gibi maddi olmayan mallar üreten emektir” (Hardt ve Negri, 2012: 295). Federici, duygulanımsal emek tartışmasını Negri ve Hardt’tan başlatırken, bu kavramın yazarların çalışmasında kendi başına ayakta duran bir kavram olmaktan ziyade maddi olmayan emek kuramının bir boyutu olduğunu ifade etmektedir (Federici, 2014: 117). Nitekim Negri ve Hardt’ın kuramlarında maddi olmayan emek, bilişsel ve duygulanımsal olmak üzere iki temel bileşene sahiptir. Maddi olmayan emek içerisinde yaratılan işlerin temel özelliği; bilginin, enformasyonun, duygulanımın ve iletişimin merkezi rol oynamasıdır (Hardt ve Negri, 2012: 296-297).

Hardt ve Negri ekonomik postmodernleşme ve enformatikleşme adını verdikleri, üretimin yapısında endüstriden hizmet sektörüne doğru meydana gelen postfordist dönüşüm süreci içerisinde, emeğin niteliği ve doğası üzerindeki en açık görünümün maddi olmayan emek pratikleri ve bu pratiklerin kişiler arası iletişim ve ilişkilerdeki yönüne atıfta bulunan duygulanımsal emek olduğunu öne sürmektedirler. Bu süreçte emeği karakterize eden üretken/üretken olmayan, üretim/yeniden üretim, çalışma/boş zaman faaliyeti, yaşam süresi/emek süresi gibi farklılıklar da emeğin politik öznesi olarak “çokluk” imgesi altında birleşmiş; nitelik ve vasıf farklılıkları daha görünmez hale gelerek yeni kapitalizmde çalışmayı deneyimleme biçimleri benzer hale gelmiştir (Emirgil, 2010: 224, Federici, 2014: 119). Bu bağlamda, çalışma yaşamı ile gündelik yaşam arasındaki sınırların ortadan kalkarak bireylerin kendilerini çalışma yaşamının üretim süreçlerinden ve bu sürecin pratiklerinden koparmakta yaşadıkları güçlük, günümüzde maddi olmayan emeğin en temel görünümünün başında gelmektedir (Emirgil, 2010: 232). Bu son nokta aynı zamanda, duygusal emek-duygulanımsal emek kavramlarının farklılaştırılmasında başvurulan temel atıf noktalarından biridir.

Duygusal emek, işyerinde duyguların ücret karşılığı alınıp satılan birer metaya dönüşmesini vurgularken; duygulanımsal emek, duyguların metalaşmasını işyerini aşan ve tüm yaşama yayılan bir bütünlük içerisinde anlamlandırmaktadır (Yücesan Özdemir, 2014: 117). Bu bağlamda duygulanımsal emek, duygusal emeği içermekle birlikte ondan öte ve kapsamlı bir kavramdır. Hochschild’in duygusal emek kavramında duygusal emek görev başındakilerin iş saatleri sırasında onlara dayatılan rolleri nasıl uyguladığına ve bu dayatmanın onların üzerinde nasıl bir yabancılaştırıcı etkisi olduğuna işaret etmektedir. Hochschild’in varsayımı, hem çalışanın kendisine dayatılan rolden her daim uzaklaşabileceği bir özbenliğe sahip olduğu hem de çalışanın iş esnasında bulunduğu kişilik ile gerçek kişiliğinin en temelde çatışma hali içinde olduğudur. Duygulanımsal emekte ise mesai saatleri içinde ortaya çıkan duygusal yabancılaşmanın ötesinde, bireyin kendisine ait olan duygusal hayatı ile işi adına yaptığı bedensel denetimin ayrımı çok daha zor olmaktadır. Ayrıca burada Hochschild’in teorisinde olduğu gibi, denetimi gerçekleştiren bir “amir” olmasa da birey çevresinde yer alan imgeler, söylemler ile denetim altına alınabilmektedir. Böylelikle bireyin gerçek benliği, korkuları ve beklentileri ile işinin dayatmaları arasındaki sınırlar çok da net olmamaktadır. Akalın, bir mankenin yaşamının duygulanımsal emeğe verilebilecek iyi bir örnek olduğunu söylemektedir (Akalın, 2007).

Dolayısıyla duygusal emek, işyerinde duyguların kullanımıyken; duygulanımsal emek Hardt ve Negri’nin vurgusu ile üretim noktasını kapsayan ve

aşan, tüm hayata karışan bir emektir. Hayatımızın her alanının sermayenin tahakkümü altında olduğunu iddia eden yazarlar, duygulanımsal emek kavramı ile emeğin gerçek tabiiyetini vurgulamak istemektedirler (Yücesan Özdemir, 2014: 119).

Sonuç olarak, duygusal emek ve duygulanımsal emek kavramları, emeğin ilişkiselliği ve bedensel denetime vurgu noktasında benzeşmekle birlikte, belirli bir çalışma mekânı ve çalışma süresi gerektirme noktasında ayrılmaktadırlar.

Duygulanımsal emeğe feminist perspektiften getirdiği eleştiriler doğrultusunda Federici, duygusal emek ve duygulanımsal emeğin toplumsal cinsiyet yönünden farklı bir bakış taşıdıklarını da belirtmektedir. Bu kısma ayrıca cinsiyet perspektifinden yapılan duygusal emek tartışmalarına genel olarak değinilen bir sonraki bölümde yer verilecektir.

#### **4. CİNSİYET TARTIŞMALARI EKSENİNDE DUYGUSAL VE DUYGULANIMSAL EMEK**

Çalışma yaşamında duygusal emek sürecini etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ortaya çıkabilmektedir. Bireysel faktörler arasında cinsiyet, duygusal zekâ, duygusal etkileycilik, duygulanma yetisi gösterilebilirken; yönetici ve çalışma arkadaşlarının desteği gibi faktörler de örgütsel faktörler arasında sayılabilmektedir (Grandey, 2000: 101). Ancak bunlar içerisinde en çok tartışılan, feminist perspektiften duygusal emek tartışmalarının da kaynağını oluşturan cinsiyet faktörü olmuştur.

Duygusal emeğin yoğun şekilde ortaya çıktığı hizmet sektöründeki işlere bakıldığında, “ücretli bakım emeğinin” gittikçe yaygın hale geldiği görülmekte ve bu sektörde ham kamuda hem özel sektörde çalışan kadın sayısı gittikçe artmaktadır. Hizmet sektörünün “feminizasyonu (ve enformelleşmesi)” olarak da adlandırılan bu süreçte, yatay ve dikey olmak üzere iki tür katmanlaşmanın ortaya çıktığı görülmektedir. Yatay katmanlaşma ile geleneksel olarak “kadın işi” şeklinde ifade edilen hemşirelik, öğretmenlik, sekreterlik, satış elemanlığı gibi işler halen kadın işi olarak kalmaya devam ederken; mühendislik, bilim/teknoloji ile ilgili işler de “erkek işleri” olarak kalmaya devam etmektedir. Dikey katmanlaşma ise “cam tavan” olarak bilinen, orta/üst düzey yöneticilikte kadınların belli bir pozisyonun üzerine çıkamamasını ifade etmektedir (Özkaplan, 2009: 18).

İlişkisel/müşteriyle yüz yüze işler, yani daha çok duygusal emek gerektiren işler çoğunlukla kadınlar tarafından yürütülmektedir. Bu tip işlerde işverenle-



rin tercihlerinin de genel olarak kadın çalışandan yana olduğu söylenebilmektedir. Bunun altında ise kadına ve erkeğe atfedilen roller bağlamında toplumsal cinsiyet rollerine ilişkin kültürel temeller önemli rol oynamaktadır. Zira birçok işte kadınlardan beklenen duygusal yoğunluk, aynı işi yapan erkeklerden beklenmemektedir (Man ve Selek Öz, 2009: 81). Çünkü hizmet işlerinin yoğun biçimde gerektirdiği “anlayış”, “sabır”, “dayanışma”, “bakım”, “uyum” gibi annelikle özdeşleştirilen davranış ve duygular, kadınların doğal özelliği olarak kabul edilmekte; dolayısıyla kadınlar tarafından daha kolay sergilenebilecekleri düşünülmektedir. Özkaplan’a göre bu durum, bu işlere hak ettiği itibarın verilmeyip bu işlerin düşük nitelikli ve düşük ücretli olarak kalmasının önemli bir nedenini oluşturmaktadır (Özkaplan, 2009: 19). Nitekim duygusal emek denildiğinde ilk akla gelen işlerden biri olan çağrı merkezi çalışanlarına baktığında, bu çalışanların büyük oranda kadın çalışanlardan oluşması ve aynı zamanda çağrı merkezlerinin yoğun, stresli çalışma saatleri ve düşük ücretler gibi temel özellikleriyle çağımızın “terhaneleri” sayılması, bu duruma verilebilecek iyi bir örnek olmaktadır.

Duygusal emeğin eril ve dişil yönünden söz eden Hochschild, hizmet sektöründe kadın çalışanlardan ilgiye, sempatiye ve uyuma yönelik; erkek çalışanlardan ise yıldırma, otoriterliğe, baskıya yönelik davranışlar beklendiğini ifade etmektedir (Hochschild, 1983: 164-166). Dolayısıyla geleneksel olarak kadın ve erkeğe dayatılan rollerin ve beklentilerin, yalnızca kadınlar üzerinde değil, erkekler üzerinde de belli duygu ve davranışları sergilemeye yönelik baskı yarattığı söylenebilmektedir.

Federici, toplumsal cinsiyet temelli eleştirisini duygulanımsal emek kavramı üzerinden sunmaktadır. Federici’ye göre duygulanımsal emek her ne kadar zaman zaman kadın emeği şeklinde tanımlanıyor olsa da cinsiyete dayalı emek biçimlerine atıfta bulunmamaktadır. Duygulanımsal emek daha ziyade emeğin etkileşimli karakterine, iletişim akışlarını destekleme gücüne atıfta bulunmaktadır. Hardt ve Negri’nin emeğe ilişkin, pek çok ayrımın olduğu gibi üretim/yeniden üretim arasındaki ayrımın da giderek ortadan kalktığına dair tezlerinden hareketle, Federici duygulanımsal emeğin, bir zamanlar “kadının yeniden üretimi” ile ilişkilendirilen niteliklerin artık genelleştiğini, böylece çalışan erkeklerin de giderek kadınlarla aynı duruma geldiğini ileri süren “emeğin cinsiyetsizleşmesi” olgusuna vurgu yaptığını belirtmektedir. Yani duygulanımsal emek, cinsiyetçi bir işbölümüne yol açmaktan ziyade en azından feminist bakış açısı bağlamında bu ayrımın sonuna gelinmesi anlamını taşımaktadır (Federici, 2014: 123-125).

Federici duygulanımsal emeğin, zaman zaman bununla ilişkilendirilen sektörler ve yine bu kavramın atıfta bulunduğu işçi kategorileri açısından (örneğin uçuş personeli, fast-food çalışanları) bakıldığında, Hochschild'in duygusal emek tanımına yakın olduğunu ifade etmektedir. Fakat Hochschild ve Negri ile Hardt'ın kuramları arasında önemli farklılıklar da bulunmaktadır. Hochschild analizinde, duygusal emeğin esas öznesinin kadınlar olduğu konusunda şüpheye yer vermemekte ve her ne kadar duygusal emek, kamusal düzlemde sunulan ücretli bir emek olsa da; Hochschild, bunun özünde kadınların her zaman yaptıkları bir iş olduğunun altını çizmektedir. Hizmet sektörünün ortaya çıkışı, duygusal emeği daha sistemli, standart ve toplu üretime açık kılmıştır; ancak hala varlığı kadınların çocukluktan itibaren duygularıyla araçsal bir ilişki kurmak üzere eğitilmekte oldukları gerçeğinden yararlanmaktadır (Federici, 2014: 126).

Dolayısıyla duygusal ya da duygulanımsal emek tartışmaları, bu emeğin çalışanlar üzerindeki olumsuz sonuçları göz önüne alındığında ve bu tür emek gerektiren işlerde kadın çalışanların yoğunluğu düşünüldüğünde, istihdamda ve kamusal alanda toplumsal cinsiyet eşitliği konusunun da gündemine girmektedir.

## SONUÇ

Duygu olgusunu tanımlamaya yönelik yaklaşımlara bakıldığında, bu yaklaşımların önemli bir kısmının, duyguyu ortaya çıkış sürecinde bireyin içinde bulunduğu sosyal ortamla etkileşim içinde ele aldığı görülmektedir. Yani belirli bir uyarıcının etkisiyle, bireyin içgüdülerine ve dürtülerine bağlı olarak ortaya çıkan duygular, oluştukları çevreden bağımsız olmayıp farklı şekillerde dış dünyaya yansiyabilmektedir. Bu bağlamda duyguların ortaya çıkışı ve duygusal ilişkilerin oluşumu sürecinde öne çıkan en temel sosyal ortamlardan biri çalışma ortamı olmaktadır.

Çalışma ortamında duygular, bireyin işine, iş arkadaşlarına ya da yöneticilerine karşı beslediği duygular olarak geniş bir yelpazede ortaya çıkabilmekle birlikte; duygusal emek olgusu, çalışma yaşamında daha farklı bir duygusal sürece işaret etmektedir. Duygusal emek genel bir anlatımla, çalışanın işini yaparken o işin gerektirdiği şekilde karşı tarafla (çoğunlukla müşteriyle) uygun ilişkiler kurabilmek adına duygularını denetlemesini ve düzenlemesini ifade etmektedir. İlk kez 1983 yılında sosyolog A. R. Hochschild tarafından kavramsallaştırılan duygusal emek, özellikle müşteriyle yoğun doğrudan iletişim kurmak zorunda kalan hizmet sektörü çalışanları tarafından sergilenen bir

emek biçimi olarak ortaya çıkmaktadır. Duygusal emeğin önemli bir unsuru, bu sürecin örgüt yönetiminin isteği ve kontrolü altında gerçekleşiyor olmasıdır. Duygusal emeğin biçimleri, çalışanın sergilediği duyguları gerçekten hissetmeye çalışıp çalışmamasına ya da gerçekten hissetmesine göre – yüzeysel/derin/samimi davranış- değişebilmekle birlikte; boyutları –gösterim sıklığı, sarf edilen dikkat, duyguların çeşitliliği, duygusal uyumsuzluk- da gösterilen duygusal çabanın yoğunluğunu belirlemektedir.

Duygusal emek, örgütün denetimi altında işleyen bir emek süreci olarak kabul edildiğinden, genellikle çalışanlar üzerindeki etkisi olumsuz olarak değerlendirilmektedir. Çalışanın çoğu zaman karşı tarafla örgüt tarafından istenen ilişkiyi kurabilmek için gerçek duygularından farklı duygular içine girmeye ve bu doğrultuda davranışlar sergilemeye çalışması, zamanla iş stresi, iş tatminsizliği, duygusal yorgunluk vb. sonuçlar yaratarak çalışanı tükenmişlik ve yabancılaşma durumlarına kadar götürebilmektedir. Ancak duygusal emeği örgüt baskısı altında tanımlamaktan ziyade, örgütle çalışanların işbirliği içerisinde gerçekleşen bir süreç olarak tanımlayarak onun olumsuz sonuçlarını bertaraf etmeye çalışan yaklaşımlar da bulunmaktadır. Bu bağlamda duygusal emek, çalışanlar için müşterilerle empati kurma ve örgüt kültürüne uyum sağlama yoluyla iş tatminini artıran bir unsur olarak görülürken, örgüt için de pozitif bir kurum imajı çizme yolunda bir araç olmaktadır. Ancak sosyal politika disiplini de duygusal emeğin, genellikle ilk perspektiften ele alındığı ve genellikle sanayi sonrası süreçte emekteki olumsuz dönüşüme atıfta bulunduğu söylenebilmektedir.

Duygusal emek olgusu tartışılırken, gündelik hayatta her ikisi de duyguya atıfta bulunduğu için birbirleri yerine kullanılabilen duygusal emek ve duygulanımsal emek kavramlarının da farklı noktalarının altını çizmek önem taşımaktadır. Otonomist Marksistler tarafından Lazzarato'nun maddi olmayan emek kavramından hareketle geliştirilen duygulanımsal emek, duygusal emekten farklı olarak duyguların metalaşmasını işyerini aşan ve tüm yaşama yayılan bir bütünlük içerisinde ele almaktadır.

Son olarak kadınların duygusal emek gerektiren işlerde yoğun olarak yer almaları ya da bu işlerin genellikle “kadın işi” olarak tabir edilmeleri ile cinsiyet temelli analizler de duygusal emek tartışmalarına eşlik etmiştir. Feminist perspektif, zaman zaman duygusal ya da duygulanımsal emek tartışmalarını, “emeğin cinsiyetsizleşmesi” gibi bir sonuca vardığı gerekçesiyle eleştirebilmekte ve bu tartışmalarda daha yoğun biçimde cinsiyete dayalı emek biçimlerine atıfta bulunulmasını talep edebilmektedir. Bu konunun tek başına başka

bir çalışmanın konusu olabilecek kadar geniş bir perspektiften ele alınabilmesi mümkünken, duygusal emek olgusunu açıklarken konu bütünlüğü açısından genel hatlarıyla ortaya konmasının yararlı olacağı düşünülmüştür.

## KAYNAKÇA

Akalın, A. (2007). Duygulanım ve Duygulanımsal Emek Üzerine Notlar. [www.birikimdergisi.com](http://www.birikimdergisi.com).

Akçay, C. ve Çoruk, A. (2012). Çalışma Yaşamında Duygular ve Yönetimi: Kavramsal Bir İnceleme. *Eğitimde Politika Analizi Dergisi*, 1(1), 3-25.

Ashforth, B.E. and Humphrey, R. E. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.

Ashforth, B.E. and Humphrey, R. E. (1995). Emotion in the Workplace: A Reappraisal. *Human Relations*, 48(2), 97-125.

Emirgil, B. F. (2010). Yeni Kapitalizmde Emeği Sorunsallaştırmak: Emeğin Maddi-Olmayan Görünümleri. *Çalışma ve Toplum*, 1, 221-238.

Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 147-160.

Federici, S. (2014). Duygulanımsal Emek Üzerine. M. A. Peters ve E. Bulut. (Editör). *Bilişsel Kapitalizm: Eğitim ve Dijital Emek*. (1. Baskı). Ankara: Nota Bene Yayınları, 115-136.

Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupation Health Psychology*, 5(1), 95-110.

Güngör, M. (2009). Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları. *Kamu-İş*, 11(1), 167-184.

Hardt, M. ve Negri, A. (2012). İmparatorluk. (7. Baskı). İstanbul: Ayrıntı Yayınları, 295-297.

Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press, 7-166.

Kart, E. (2011). Bir Duygu Yönetimi Süreci Olarak Duygusal Emeğin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi. *Çalışma ve Toplum*, 3, 215-230.

Kaya, U. ve Serçeoğlu, N. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma:

Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Çalışma ve Toplum*, 1, 311-345.

Man, F. ve Selek Öz, C. (2009). Görüldüğü Gibi Olamamak Ya Da Olduğu Gibi Görünememek: Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek. *Çalışma ve Toplum*, 1, 75-94.

Nickson, D., Warhust, C. and Dutton, E. (2005). The Importance of Attitude and Appearance in the Service Encounter in Retail and Hospitality. *Managing Service Quality*, 15(2), 195-208.

Özkaplan, N. (2009). Duygusal Emek ve Kadın İşi/Erkek İşi. *Çalışma ve Toplum*, 2, 15-24.

Rivera, J. D. and Paez, D. (2007). Emotional Climate, Human Security and Cultures of Peace. *Journal of Social Issues*, 63(2), 233-253.

Salovey, P. and Mayer, J.D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.

Seçer, H. Ş. (2005). Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 50, 813-834.

Topateş, H. Ve Kalfa, A. (2009). Yeni Çalışma İlişkileri Bağlamında Örgütsel Yurttaşlık ve Duygusal Emek. *Sosyal Haklar Bildiri Metni*, 423-431.

Yücesan Özdemir, G. (2014). İnatçı Köstebek: Çağrı Merkezlerinde Gençlik, Sınıf ve Direniş. İstanbul: Yordam Kitap, 117-122.

[http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&kelime=DUYGU](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=DUYGU), 11 Ocak 2017'de alınmıştır.

<http://bianet.org/biamag/kadin/130142-estetik-emek-ve-kadinlar>, 14 Ocak 2017'de alınmıştır.