ÇALIŞMA YAŞAMINDA DUYGUSAL EMEĞİN YERİ VE DEĞERİ ÜZERİNE KURAMSAL BİR ÇALIŞMA

Özgür ÖNGÖRE*

Öz: Çalışanların fiziksel ve bilişsel emeğinin yanı sıra duygusal emeğinin olması da doğaldır. Duygusal emeğe ilişkin doğru bir kuramsal yapı oluşturulmadığında duygusal emek, çalışan için riskli bir kavram haline dönüşmektedir. Örgüt tarafından beklenen duygusal çabalar, çalışanın psikolojisi ve performansı üzerinde olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Yani emek adı altında emeğin kendisiyle ve etik değerlerle çelişen duygusal çabalar duygusal emek olarak adlandırılabilmektedir. Bu araştırma duygusal emeğe ilişkin yeni bir bakış açısı geliştirmeyi amaçlamıştır. Duygusal emek çalışanın işini yaparken gösterdiği iş etiğine uygun duygusal çabaları olarak tanımlanabilir. Çalışırken duyguların sunumu esnasında oluşan duygusal çabalar ile gerçek duyguların oluşmasına yönelik duygusal çabalar iş etiğine uygunsa duygusal emektir. Duyguların sunumu yoluyla yaratılan değer, etik değerlerle örtüşüyorsa duygusal emeğin göstergesidir. Bu araştırmada gerçek olmayan ancak öyleymiş gibi görülen yani aslında var olmayan duyguların, duygusal emek olarak kabul edilmesine karşı çıkılmıştır. Sahte duyguların gösterimine yönelik çaba, duygusal bir çaba değildir ve duygusal emek olarak kabul edilmemelidir. Etik değerlerle örtüşen duygusal çabalar, duygusal emektir. İş etiği kişinin duygusal çabalarının, etik değerlere uygun olması için rehberlik görevi görür.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Gerçek Duygular, Etik Değerler, İş Etiği.

A THEORETICAL STUDY ABOUT THE PLACE AND VALUE OF EMOTIONAL LABOR IN WORKING LIFE

Abstract: It is natural that employees can have emotional effort as well as physical and cognitive effort. When a right theoretical structure has not been created about emotional labor, it is transformed into a risky concept for employees. The expected emotional efforts from the employees by the organization, can lead to negative consequences on the employee's psychology and performance. In this sense, emotional efforts which conflict with labor itself and ethical values can be called under the name of emotional labor. This research aimed to develop a new perspective on emotional labor. Emotional labor can be defined as the emotional efforts and spontaneous emotions of the employees in accordance with ethical values while they are working. Emotional labour is the emotional efforts which are formed during the presentation of feelings and for forming genuine emotions while working in each case they should be proper to business ethics. The surplus value created through the presentation of emotions is an indicator of emotional labor. According to this research, the emotions which are not genuine and spontaneous but seem like that are not actually exist and cannot be accepted as emotional labor. Efforts for the fake emotions to display cannot be considered as emotional effort and emotional labour. The emotional efforts which are not compliance with ethical values shouldn't be accepted as emotional labor. Business ethics guide employees to compliance their emotional efforts with ethical values.

* Öğretim Görevlisi Dr., Kastamonu Üniversitesi, Kastamonu Meslek Yüksekokulu.

Keywords: Emotional Labor, Genuine Emotions, Ethical Values, Business Ethics.

I. Giriş

Duygusal emek kavramı ilk kez Hochschild (1983) tarafından tanımlanmıştır. Hochschild'in duygusal emeği kavramsallaştırırken oluşturduğu kuramsal çerçeve günümüzde geçerliğini korumaktadır. Ancak bu kavramsal yapıya ilişkin eleştiriler de dikkate değer ölçüde fazladır.

Bu araştırmada duygusal emek kavramının emeğin değerini vurgulayacak biçimde nasıl kavramsallaştırılması gerektiği sorusuna cevap aranmaktadır. Araştırmanın amacı alan yazındaki duygusal emek tanımlarının rol yapma ve yönetme yönlü bakış açısını kırmaktır.

Duygusal emek kavramı emek yönlü bir bakış açısıyla yeniden tanımlanmış ve duygusal emeğin farklı bir kuramsal yapıya kavuşturulmasına çalışılmıştır. Sahte yani gerçekte var olmayan duygular, duygusal emeğin kuramsal yapısından çıkarılmıştır. Çalışanın hissettiği gerçek duyguların önemine vurgu yapılmıştır. Duygusal çabalardan iş etiğine uymayanların, duygusal emek olarak kabul edilmemesi geliştirilen kuramın diğer bir varsayımıdır. Duygusal emeğin kuramsal yapısı ortaya koyarken, etik değerler ve iş etiği kavramları üzerinde durulmuştur. İş etiği eksenli bir bakış açısıyla duygusal emek kavramı kuramsallaştırılmıştır. Bu yüzden duygusal emek dışında iş etiği ve iş etiği ile ilgili gerekli görülen bazı kavramlar (değerler, etik, etik ilkeler, etik kodlar, kültürel farklılıklar ve vicdansızlık) incelenmiştir. Örgütlerdeki etik anlayışın açıklanan kuramsal yapıya uygun şekilde nasıl olması gerektiği irdelenmiştir.

II. Duygusal Emeğe İlişkin Kuramsal Yaklaşımlar

Duygusal emekle ilgili Hochschild'in (1979, 1983) kuramı alan yazında kabul görmüş ve günümüze kadar birçok araştırmaya esin kaynağı olmuştur. Duygusal emeği ölçmeyi amaçlayan araştırmaların birçoğu, Hochschild'in ortaya koyduğu kuramsal yapıyı kabul etmiş ve bu kuramsal yapıya uygun çok boyutlu ölçekler geliştirmişlerdir (örneğin Kruml ve Geddes, 2000; Grandey, 2003). Bazı araştırmalar ise Hochschild'in kuramsal yapısını geliştirmeye çalışmış ve Hochschild'in çalışmalarında yer almayan farklı boyutları, bu kuramsal yapıya ekleyerek kendi kuramsal yaklaşımlarını oluşturmuşlardır (Ashforth ve Humprey, 1993; Brotheridge ve Lee, 2003). Bugüne kadar duygusal emek kuramlarının Hochschild'in kuramını temel alması, duygusal emeğe ilişkin farklı kuramların gelişmesine engel olmuştur. Eleştirel çalışmalar ise Hochschild'in (1979, 1983) kuramsal yapısının olumsuz yönlerini ifade etmekten öteye gidememiştir.

Bu araştırmada Hochschild'in (1979, 1983) kuramsal yaklaşımı detaylı bir şekilde irdelenmiş böylece duygusal emeğe ilişkin genel bakış açısı tüm yönleriyle anlatılmaya çalışılmıştır. Ayrıca Ashforth ve Humprey'in (1993)

kuramsal yapısı kısaca anlatılmıştır. Hochschild'in (1979, 1983) kuramını örnek alan Ashforth ve Humprey'in (1993) araştırmasının incelenmesindeki neden, ortaya konan duygusal emek kuramı içerisinde doğal duyguların var olması ve bu varsayımın, bu araştırmada da kabul edilmesidir.

A. Hochschild'in Duygusal Emek Kuramı

Duygusal emek Hochschild (1983: 7) tarafından "açıkça gözlemlenebilen yüzsel ve bedensel gösterimlerin yaratılabilmesi için duyguların yönetimi" olarak tanımlanmıştır. Hochschild, Stanislavski'nin (1965) ortaya koyduğu aktörlerin sahne performansları ile ilgili rol yapma yöntemini, diğer meslek gruplarına uyarlayarak kendi duygusal emek kuramına önemli bir katkı sağlamıştır. Ayrıca Goffman'ın (1959) sembolik etkileşimcilik ile ilgili kuramsal yaklaşımından faydalanmış ve görünürdeki rol yapma üzerinde durmuştur. Duygusal emeği, yüzeysel ve derinlemesine rol yapma olarak ikiye ayırmıştır. Yüzeysel rol yapmanın duygusal emek açısından zayıf bir gösterim biçimi olduğunu anlatmıştır. Duygusal emeğin gerçek duyguların yönetimi ile en iyi biçimde görülebileceğini belirtmiştir. Gerçek duyguların yönetiminin ise sadece derinlemesine rol yapma ile gerçekleşebileceğini vurgulamıştır.

Hochschild (1983) duygular ile ilgili iki temel yaklaşımdan bahsetmiştir. Biri kişinin yaşadığı duyguların gerçek ve doğal olduğudur. İkinci yaklaşım ise gerçek ve doğal görülen duyguların aslında örtük bir biçimde yönetildiğidir. Hochschild, ikinci yaklaşımı benimsemiştir. Stanislavski (1965) tarafından ortaya konan aktörlerin sahne performansları ile ilgili rol yapma yönetimini, diğer meslek gruplarına(Hochschild duygusal emeğin özellikle hizmet sektöründe, kişinin diğer kişiler ile yoğun iletişim içinde olduğu mesleklerdeki çalışanlar için geçerli olduğunu vurgulamıştır) uyarlayarak kendi duygusal emek kuramının oluşumuna önemli bir katkı sağlamıştır. Ayrıca Goffman'ın sosyal etkileşimle ilgili çalışmalarından (1956-1974) faydalanmıştır. Yüzeysel rol yapma ile ilgili görüşlerinde, Goffman'ın (1959) benliğin sunumuna ilişkin kuramsal yaklaşımından etkilenmiştir.

Hochschild (1983) duygusal emeğin diğer emek türlerinden farklı olduğunu vurgulamıştır. Yani fiziksel ve bilişsel emeğin yanı sıra üçüncü bir emek biçimi olarak duygusal emekten bahsetmiştir. Bilindiği gibi iş yaparken gösterilen fiziksel çabalar fiziksel emeği, bilişsel çabalar ise düşünsel emeği açıklamaktadır (Marshall, 2009; McEachern, 2009). Öyleyse diğer bir emek türü olan duygusal emek, iş yaparken gösterilen duygusal çaba ile açıklanabilmektedir. Ancak bunun ötesinde Hochschild (1983: 7) duygusal emeği daha detaylı bir biçimde kavramsallaştırmış ve "açıkça gözlemlenebilen yüzsel ve bedensel gösterimlerin yaratılabilmesi için duyguların yönetimi" olarak tanımlanmıştır. Duygusal emeği, yüzeysel ve derinlemesine rol yapma olarak ikiye ayırmıştır. Yüzeysel rol yapmanın duygusal emek açısından zayıf bir gösterim biçimi olduğunu anlatmıştır. Yüzeysel rol yapmada kişi gereken

duygunun kendinde oluşması için hiçbir çaba göstermemekte sadece o duygunun gerektirdiği bedensel hareketleri yerine getirmektedir. Yani kişi içi boş ve duygusuz hareketlerle performans sergiler.

Hochschild (1983) duygusal emeğin gerçek duyguların yönetimi ile en iyi biçimde görülebileceğini belirtmiştir. Gerçek duyguların yönetiminin ise sadece derinlemesine rol yapma ile gerçekleşebileceğini vurgulamıştır. Derinlemesine rol yapma ile Hochschild'in anlatmak istediği, kişinin geçmişte yaşamış olduğu duygulardan o anki duruma uyanları hatırlaması ve bu duyguları o an için tekrardan tecrübe edebilmesi olarak tanımlamıştır. Derinlemesine rol yapmada esas olan kişinin iş performansını sergilerken bir aktörden öte karakterin kendisine dönüşmesidir. Kişi derinlemesine rol yapma ile gerçekçi bir biçimde amaçlanan karaktere bürünebilir ve tıpkı oynadığı karakterin aslı gibi davranabilir. Yani kişinin işyerindeki hareketleri yüzeysel değildir. Çevresine gerçek duygular yaşadığını hissettirir. Coşku, sevinç, heyecan ve mutluluk gibi iş rolünün parçası olarak görebileceğimiz duyguları inandırıcı biçimde karşısındakilere aktarabilmektedir. Hochschild (1983) kişinin iş rolünü yerine getirirken gereken duyguları hissedebilmesinin önemine vurgu yapmakta ve bunun ancak daha önce açıkladığımız derinlemesine rol yapma ile gerçekleşebileceğini söylemektedir.

Hochschild (1983) sosyal normlar gibi duygu normlarından bahsetmiş ve bu normların kişilerin işyerindeki davranışlarını düzenlemesinde önemli olduğunu belirtmiştir. Kısaca kişi, duygu normları aracılığıyla işyerinde hangi duyguları yaşaması gerektiğini bilmekte ve bu bilgiye göre duygularını yönetebilmektedir. Duyguların yönetimi için gösterilen bu çaba Hochschild'e (1983) göre duygusal emektir. Kişinin duygularını yönetebilmesi için o anki duruma uymayan duygularını bastırması ve bu duygular yerine duruma uyan yeni duygular yerleştirmesi gerekmektedir. Bu duygusal mücadele yani çaba Hochschild (1983) tarafından duygusal emek olarak tanımlanmıştır.

Hochschild (1979; 1983) kuramında, doğal duygular yerine pasif şekilde etkisi altında kalınan duygulara yer vermiştir. Bu duygular, sosyal faktörlerin kişinin hissettikleri üzerindeki etkisi ile ilgilidir ve derinlemesine rol yapmanın pasif boyutunu oluşturmaktadır. Hochschild (1979, 1983) çalışmalarında daha çok bilişsel yönü ağırlıklı olan aktif rol yapma üzerine odaklanmıştır. Aktif rol yapmayı derinlemesine rol yapmanın diğer bir boyutu olarak kabul etmiştir. Pasif ve aktif boyutların birbirleriyle uyumlu olduğunu belirtmiştir. Aktif rol yapmanın, pasif rol yapma ile toplanan bilgi birikimine dayandığını açıklamıştır.

Hochschild'in (1983) duygusal emek kuramından etkilenerek geliştirilmiş birçok ölçek vardır (örneğin Brotheridge ve Lee, 1998; Kruml ve Geddes, 2000). Bu ölçeklerin ortak noktası Hochschild'in (1979; 1983) tanımladığı yüzeysel ve derinlemesine rol yapma boyutlarına yer vermeleridir. Bir kısmı (örneğin Diefendorff ve ark., 2005), bu iki boyutun yanı sıra Ashforth

ve Humprey (1993)'in belirttiği doğal duyguları ayrı bir boyut olarak ölçeklendirmişlerdir.

Bu araştırmada şu ana kadar Hochschild'in (1983) kuramsal çerçevesinden yola çıkarak duygusal emek kavramı açıklanmaya çalışılmıştır. Daha önce belirtildiği gibi Hochshild (1983) duygusal emeği duyguların yönetimine ilişkin çaba olarak tanımlamıştır.

B. Ashforth ve Humprey'in Duygusal Emek Kuramı

Ashforth ve Humprey'in (1993) ortaya koyduğu duygusal emek kuramında, doğal duygulara yer verilmiştir. Ashforth ve Humprey (1993), Hochschild'in (1983) rol yapmaya odaklı kuramsallaştırmasını kabul etmişler ancak doğal duygular ile Hochschild'in kuramını genişletmişlerdir. Günümüzde duygusal emeğe ilişkin yapılan araştırmalar, Hochschild'in kuramsal yapısını temel almaya devam etmektedir. Bu sebeple duygusal emek, çalışan açısından zararlı sonuçlar içeren bir kavram olarak belirmektedir. Araştırma bulguları (örneğin Morris ve Feldman, 1996; Brotheridge ve Grandey, 2002) da duygusal emeğin, tükenmişlik ve iş doyumsuzluğu gibi olumsuz çıktılarla ilişkili olduğunu göstermektedir.

Ashforth ve Humprey (1993) tarafından duygusal emek "hizmet çalışanları tarafından beklenen duyguların hizmet sunumu esnasında sergilenmesi" biçiminde tanımlamıştır. Beklenen duyguların ise daha önce açıklandığı gibi yüzeysel ve duygusal rol yapmanın yanı sıra doğal duyguların dışavurumu olmak üzere üç farklı biçimde görülebileceği anlatılmıştır.

Sahte duyguların dışında doğal duygular da bu kuramda duygusal emek olarak kendine yer bulmuştur. Bu kurama göre çalışan doğal duygularını hissederek işini yapabilir. Örneğin neşesini ve coşkusunu işini yaparken gösterebilir. Kendiliğinden, çaba gerektirmeden oluşan kişinin yaşadığı bu gerçek duygular, rol yapmaya gerek olmadan örgütlerde çalışanlar arasında görülebilir. Doğal duyguları işin gerekleri ile uyuşmadığı zamanlarda ise Hochschild'in kuramında yer alan olmayan duyguları hissediyormuş gibi yapmak (yüzeysel rol yapma) veya gereken duyguyu hissetmek için çaba göstererek tecrübe etmek (derinlemesine rol yapma) kişinin başvurabileceği rol yapma türleri olarak bu kuram içinde geçerlidir.

Ashforth ve Humprey'in (1993) duygusal emeği, Hochschild'in (1983) duyguların yönetimiyle sınırlı bakış açısının ötesinde daha doğru bir tanımdır. Daha önce belirtildiği gibi Ashforth ve Humprey (1993) beklenen duyguların ifadesinde rol yapmanın ötesinde doğal duygulara da yer vermiştir.

III. Duygusal Emeğe İlişkin Yeni Bir Kuramsal Yaklaşım

Çalışanın fiziksel ve bilişsel emeği olduğu gibi duygusal emeğinin de olması doğaldır. Duygusal emeğin yok sayılması belirgin sakıncalar içermektedir. Kişinin duygulardan yoksun bir şekilde çalışması anlamına gelmektedir. Çalışanın kendisiyle barışık ve etik değerlerle uygun duygusal

çabalarının da yok sayılmasıdır. Bilinçsizce de olsa emeğin sömürülmesine aracılık etmektir. Mekanik bir bakış açısı anlamına gelmekte ve çalışan işyerinde duygusuz bir makine haline dönüştürmektedir.

Duygusal emeğe ilişkin doğru bir kuramsal yapı oluşturulmadığında, duygusal emek kavramı çalışan için riskli bir kavram haline dönüşmektedir. Örgüt tarafından beklenen duygusal çabalar, çalışanın psikolojisi ve performansı üzerinde olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Yani emek adı altında emeğin kendisiyle ve etik değerlerle çeliştiği duygusal çabalar duygusal emek olarak adlandırılabilmektedir.

Kanımca rol yapmayla sınırlı herhangi bir emek tanımı özellikle de duygusal emek tanımı doğru değildir. Buradaki en önemli sakınca birey ile iş arasındaki olumlu bağı role indirgeme ve kendiliğinden oluşan gerçek duyguları yok sayma eğilimidir. Farklı bir bakış açısı ile geliştirilmiş yeni bir duygusal emek tanımına ihtiyaç vardır.

Ashforth ve Humprey (1993), çalışanların işin gereklerini yerine getirirken rol yapmaya gerek duymaksızın içlerinden geldiği gibi tecrübe ettikleri duyguların da var olduğunu belirtmiştir. Kişinin doğal bir biçimde hissederek yaşadığı bu duygular Ashforth ve Humprey (1993) tarafından doğal duygular olarak tanımlanmıştır. Gerçekten de kişi doğal duygular hissederek, işin gerektirdiği davranışları sergileyebilmektedir. Yani çalışan işini yaparken işin gerektirdiği duyguları içinde barındırabilmekte böylece rol yapmaya gerek duymaksızın çalışabilmektedir.

Doğal duyguların işin gerekleri ile uyumlu olduğu durumlarda duyguların yönetimine ilişkin bir çabaya girmek anlamsızdır. Ancak çalışma yaşamında kişinin her daim gerçek ve doğal duyguları ile hareket etmesini beklemek de çok mantıklı değildir. Duyguların dışa vurulduğu durumlarda, işin gerekleri ile duygular arasında uyuşmazlık yaşanabilmektedir. Bu uyuşmazlık ise kişinin işini yapmasına engel olabilmektedir. Bu nedenle iş yerinde bazı zamanlarda işin gerektirdiği davranışları sergilemek için duygusal çaba içerisine girmek gerekebilir. Örneğin çalışan keyifsiz, isteksiz veya öfkeli olduğunda çalışanın bu duygularını ilgisiz kişilere yansıtması doğru değildir. İlgisiz kişilere karşı olumlu duygular hissetme çabasına girmesi ise doğru bir karar olacaktır.

Duygusal emek, kişinin işini yaparken gösterdiği duygusal çabalarıdır. Çalışırken duyguların sunumu esnasında oluşan bu çabalar iş etiğine uygunsa duygusal emektir. Duyguların sunumu yoluyla yaratılan değer, iş etiğiyle çatışmadığı müddetçe duygusal emeğin göstergesidir. Kişinin çaba göstererek tecrübe ettiği duygular ile gerçek ve doğal duyguları, duygusal emeğin göstergesidir. Çalışanın işin gereklerini yerine getirirken gösterdiği duygusal çabaları, etik değerlerle çelişmiyorsa duygusal emek olarak kabul edilmelidir. Kişinin işte göstermesi uygun olmayan yani etik değerlerle çelişen duygusal çabaları ise duygusal emek olarak kabul edilmemelidir. Örneğin kişinin

ilgisizliğini, nezaketsizliğini veya düşmanlığını besleyen duygusal çabaları, duygusal emek olarak atfedilmemelidir.

Bu araştırma, Hochschild'in (1983) yaklaşımında yer alan gerçek ve doğal olmayan ancak öyleymiş gibi görülen duyguların yerine gerçek ve doğal duyguların varlığını kabul etmektedir. Bu noktada Ashforth ve Humprey'in (1993) ortaya koyduğu duygusal emek kuramı ile benzeşmektedir. Ancak ortaya konan kuramsal yapı, hem Hochschild'in hem de Ashforth ve Humprey'in kabul ettiği yüzeysel rol yapmayı duygusal emek olarak kabul etmemektedir. Böylece yüzeysel rol yapmada yer alan gerçek olmayan dolayısıyla doğal da olmayan duyguların yani sahte duyguların duygusal emek olarak görülmesinin önüne geçilmiştir. Bu araştırmanın diğer bir önemli farklılığı ise çalışanın işini yaparken gösterdiği duygusal çabalardan, iş etiği ile uyumlu olanların duygusal emek olarak kabul edilmesidir. Burada amaç iş etiği ile örtüşmeyen ve çalışan açısından sakıncalar barındıran uygulamaların, çalışanlardan beklenmesinin ve çalışanlarının bu yöndeki çabalarının duygusal emek olarak adlandırılmasının önlenmesidir.

A. Duygusal Emeğin Boyutları

Birçok akademik çalışma (örneğin Hochschild, 1983; Pugliesi, 1999; Morris ve Feldman, 1996), duygusal emeğin çalışanlar üzerinde yarattığı olumsuz sonuçlar üzerinde durmuştur. Bu durum duygusal emeği örgütlerde sakınılması gereken riskli bir emek türü olarak ele alınmasına neden olmuştur. Aslında duygusal emeğin yarattığı öne sürülen olumsuz çıktılar (düşük iş doyumu, yüksek tükenmişlik vd.) Hochschild'in (1983) kavramsallaştırdığı duygusal emek tanımından kaynaklanmaktadır. Rol yapmaya ve duyguların yönetimine dayalı bu tanım kişinin hissetmediği, istemediği ve doğru bulmadığı birçok duyguyu işyerinde sergilemesi üzerine kurulu olduğu görülmektedir. Alan yazında yer alan diğer çalışmalarında Hochschild'in (1979; 1983) kuramsal yapısını temelde kabul ettiği görülmektedir. Böylece "duygusal emek" olması gerektiği gibi bir emek biçimi olmaktan çıkıp bir sömürü biçimine dönüştürülmüştür. Sosyal bilimlerde görülen tehlikelerden biri kavramlara yüklenen anlamın kavramın özüyle çelişmesi ve yanlış biçimde kavramsallaştırılmasıdır.

Çalışma yaşamında kişinin işini yaparken hissettiği doğal duygular, işine değer katmaktadır. Kişinin işine duygularını katması ile yarattığı değer, işini daha iyi yapması anlamına gelebilmektedir. Ancak işin daha iyi yapılmasını sağlayan duygular, her duygu için geçerli değildir. İşin yapılmasına katkı sağlayan duyguların kişide çaba gerektirmeden kendiliğinden olması, kişinin çalışırken daha fazla değer yaratması ve daha iyi sonuçlar elde etmesi anlamına gelmesi gerekmektedir.

Burada bir ikilem ortaya çıkmaktadır. Çalışanın işyerlerinde her ne kadar özgür ve içten duygular yaşaması ve bu duyguları dışa vurması savunulsa da bunun her zaman mümkün olmadığı görülmektedir. İşin yapılması önünde

engel olan duygular kişi de oluşabilmektedir. Çalışanın o an için yaşadığı bu duyguları değiştirmesi gerekebilmektedir. Bu durum *"İşin yapılması esnasında gösterilen gerçek duyguların sunumuna yönelik çabalar, duygusal emek olarak kabul edilmeli midir?"* sorusunu akla getirmektedir.

1.Gerçek Duyguların Sunumu Esnasında Oluşan Duygusal Çabalar

Kanımca kendiliğinden oluşan, gerçek duyguların dışavurumu çoğu zaman doğru olsa da bazı zamanlarda doğru olmayabilir. Doğal duyguların sunumu ile ilgili doğru olan ve olmayan zamanlardan bahsetmemiz, etik kaygının ve etiğin rehberliğine duyulan ihtiyacın göstergesidir. İş etiğine uygun doğal duyguların sunumu esnasında oluşan duygusal çabalar, duygusal emek olarak kabul edilmelidir.

Gerçek duyguların sunumu esnasında oluşan çabalar iki türlü olabilmektedir. Doğal duyguların sunumu esnasında oluşan çabalar ile çaba gösterilerek hissedilen duyguların sunumu esnasında oluşan çabalar, gerçek duyguların sunumu ile ilgili duygusal çabalardır. Gerçek duyguların sunumuna ilişkin çabalar, var olmayan duyguların oluşması için gereken çabalardan azdır. İster doğal, ister çabayla oluşsun gerçek duyguların sunumuna yönelik çabalara her zaman ihtiyaç vardır. Doğal duyguların gösterimine yönelik çabalar, çaba ile hissedilen duyguların gösterimine yönelik çabalardan daha azdır ancak etkisi daha büyüktür.

Doğal duygular kendiliğinden oluşsa da, bu duyguların gösterilmesi yani işin yapılmasına katkı sağlayabilmesi için az da olsa duygusal bir çaba gerekmektedir (Ashforth ve Humprey, 1993). Doğal duyguların gösterimi için gereken çaba az olsa da işe kattığı değer büyüktür. Çünkü doğal duygular adından da anlaşılacağı gibi doğaldır ve insanın içinden gelen samimi duygularıdır.

İyi bir işte çalışan kişinin, işini yaparken neşe ve coşkuyla çalışması yani olumlu duygular hissetmesi istenen bir sonuçtur. Kendisi ve örgüt için yanlış sayılabilecek bir yönü de yoktur. Aslında iyi bir çalışma ortamı olmasa bile mutlu olmayı başaran çalışanlar vardır. Çalışanın, hissettiği olumlu duyguları işini yaparken tıpkı olumsuz duygularında olduğu gibi iş etiğine uygun biçimde göstermesi gerekir. Çalışırken hissettiği olumlu duyguların, üretkenliği üzerinde olumlu etkisinin olması beklenebilir.

Çalışanın o anki duygu durumuyla ilgisi olmayan ve çalışan tarafından müşterilerle meslektaşlara yansıtılan olumsuz duyguların, özellikle de işin gereklerine engel olduğu durumlarda, doğru olmadığı söylenebilir. İşin gereklerinin karşılanmasına engel olan olumsuz duyguların sergilenmesi haklı bir sebep yoksa doğru değildir. Bunun yerine kişinin işine odaklanması ve gereken duyguları hissetmeye çalışması doğru bir karar olarak değerlendirilebilir. Örneğin eşiyle kavga eden bu nedenle üzgün olan bir öğretmenin stajyer öğretmeni veya öğrencileri azarlaması kabul edilebilir bir davranış değildir. Onun yerine duygu durumunu değiştirmeye çalışarak, stajyer öğretmene veya öğrencilerine karşı şefkatli ve anlayışlı olmaya çalışması, doğru

bir davranıştır. Doğru veya yanlışa ilişkin yargılar, haklı sebebin varlığı veya yokluğu gibi koşullar iş etiğine duyulan ihtiyacı göstermektedir. İş etiğinin rehberliğinde çalışan kişi, ahlaki açıdan sakıncalar barındıran bazı duygularını göstermekten kaçınırken, diğer duygularını da gönül rahatlığıyla gösterebilir.

Kişinin işini yapmasına engel olacak, işiyle uyuşmayan doğal duygularından kaçınması ve başka duygular geliştirmesi gerekebilmektedir. Çalışan iş etiğiyle bağdaşan bir biçimde hissettiği öfke, üzüntü ve mutsuzluk gibi duygularını, bu duygu durumunu yaratan kişilere gösterebilir. Ancak çalışanın bu olumsuz duygularını, durumla ilgisi olmayan müşterilere veya meslektaşlarına göstermesi kabul edilebilir bir tepki değildir. Etik değerle örtüşmez dolayısıyla etik bir davranış biçimi olmaz.

Karşımızdaki kişiden örneğin müşterilerden kaynaklanan olumsuz durumlarda gerçek ve doğal duygularımızı müşterilere göstermek kimi zaman gerekebilir. Olumsuz durum, olumsuz duyguların gösteriminin haklı sebebidir. Kaba bir müşteriye karşı isteksiz olmak doğal bir duygudur. Böyle bir kişiye karşı neşeli ve mutlu görünmek için çabalamak, çalışanın onurunu zedeleyici bir tutumdur. Bu gibi durumlarda, çalışandan olumlu duygular beklemek, işin gereklerinin karşılanması durumunun ötesine çıkmaktadır. Bunu işin gereği olarak tanımlamak ise çalışana ve çalışanın emeğine haksızlıktır. Bu gibi durumlarda kişinin rahatsızlığını duyguları ve beden diliyle dile getirmesi doğal ve haklı bir tepkidir.

Bir meslektaşı tarafından duygusal tacize (mobbing) uğrayan bir çalışanın öfke ve üzüntü gibi olumsuz duygular hissetmesi doğal bir sonuçtur. Öfke ve üzgünlüğünü ilgili kişilere örneğin duygusal tacizde bulunana ve yöneticilere dile getirmesi ayrıca şiddet içermeyecek şekilde davranışlarına yansıtması haklı bir tepkidir. Haklı tepkiler ahlaki kabul edilir ve iş etiğine uygun davranışlardır. Ancak çalışanın yaşadığı bu olumsuz duygu durumunu ilgisiz kişilere örneğin müşterilere yansıtması, işin yapılmasına ve müşterilerin iyi bir hizmet almasına engel olur. Böylece haklı ve ahlaki bir tepki olma niteliğini kaybeder.

Örneklerden de anlaşılacağı gibi doğal duyguların yarattığı değer fazla olsa da hangi durumlarda, kime ve nasıl gösterildiği önem arz etmektedir. İş etiği bu değişkenlerin doğru değerlendirilmesi ve duyguların sağlıklı biçimde sunumu için rehberlik eder. İş etiği, etik kodlar ile örgüt çalışanlarına kılavuzluk eder. Etik kodların yetersiz olduğu durumlarda ise çalışan vicdanının sesini dinleyerek etik davranabilir.

Duygusal emeğin metalaştırılması veya bu emek türünün sömürülmesi engellenmelidir. Duygusal emek de diğer emek türlerinden farklı değildir. Duygusal emeğin de fiziksel ve bilişsel emekte olduğu gibi metalaştırılması veya sömürülmesi riski vardır.

Çalışma yaşamında yaşanması olağan ve insani olan duyguların, değiştirilmesine yönelik çabalar doğru değildir. Bu tür çabaların çalışana baskılanması da doğru değildir. Çalışanın yaşadığı olumsuzluklar karşısında

hiçbir şey yokmuş gibi olumlu duygular göstermesini beklemek kabul edilemez. Ancak daha önce belirtildiği gibi olumsuz duyguların kime karşı ve nasıl gösterileceği de önemli bir husustur.

Aydınlatılması gereken diğer bir soru da *"Duygusal değişime yönelik çabalar, duygusal emek içinde kabul edilmeli midir?"* olmaktadır. Bu birbirine yakın ve birbirini tamamlayan iki sorunun cevaplanması, duygusal emeğe ilişkin bu araştırma ile ortaya konan kuramsal yapının içeriği açısından önemlidir.

2.Gerçek Duyguların Hissedilmesine Yönelik Duygusal Çabalar

Çalışanın işi için gösterdiği çabalar eğer iş etiği değerlerine uygunsa emek olarak kabul edilebilir. Bu durum başta duygusal emek olmak üzere aslında tüm emek türleri için geçerlidir.

Örneğin dopingli bir koşucunun yarışlarda gösterdiği performans (çaba) fiziksel emek olarak kabul edilmemektedir. Tespit edildiğinde sporcunun yarıştan men ve para cezası alması ayrıca kazandığı ödüllerin iadesi etik dışı emeğin geçersiz olduğunu göstermektedir.

Bir muhasebecinin sahte fatura hazırlamak için gösterdiği bilişsel çabalar, emek olarak kabul edilemez. Etik değerlerle örtüşmeyen bilişsel çabalar, iş etiğine aykırıdır ve bilişsel emek değildir.

Bir satış personelinin hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi yapmasına yönelik duygusal çabaları, emek olarak kabul edilemez. Var olmayan duyguların sanki yaşanıyormuş gibi gösterilmesinin etik olmadığı açıktır.

Gerçek duyguların gösterimine yönelik çabalar ise ancak etik değerlere uygunsa duygusal emek olarak kabul edilebilir. Çalışanın işin gereklerini yerine getirmek için gösterdiği duygusal çabalar eğer etik bir sakınca içermiyorsa, duygusal emektir.

Örneğin ücretini alamayan veya zorla fazla çalıştırılan bir satış personelinin hissettiği olumsuz duygularını, olumlu duygulara dönüştürmesini beklemek iş etiğine uygun değildir. Çalışanda bu gibi olumsuz durumlarda öfke, mutsuzluk, isteksizlik ve üzüntü gibi olumsuz duyguların yaşanması doğaldır. Çalışanın bu duygularını yöneticiler başta olmak üzere ilgili kişilere aktarabilmesi ve yöneticilerin de bu olumsuz duygulara neden olan etkenleri ortadan kaldırmak için çabalaması gerekmektedir.

Aynı zamanda satış personelinin olumsuz duygularını, yaşadığı sorunlarla ilgisi olmayan müşterilere yansıtması da etik görülemez. Bu durumda satış personelinin müşterilere karşı neşeli ve istekli olmaya yönelik çabaları, duygusal emek olarak kabul edilebilir.

Özetleyecek olursak çalışana zarar veren ve emeğini sömüren hiçbir yaklaşım ve içinde barındırdığı çaba, emek olarak kabul edilemez. Duyguların değişimi için gösterilen çaba ancak etik değerlere uygun olduğu ölçüde duygusal emek olarak kabul edilebilir. Etik değerlere göre oluşturulan iş etiği

hissedilen duygular ve duygusal çabalar konusunda çalışanlara diğer birçok konuda olduğu gibi rehberlik etmektedir.

Yöneticilerin temel görev ve sorumluklarından biri olan çalışanlar için iyi bir çalışma ortamının yaratılması gerekliliği unutulmamalıdır. Aksi takdirde duygusal emek gösteren çalışanın her türlü olumsuzluğa maruz kalması ve duygusal çaba göstererek bütün bu olumsuzluklarla baş etmesi gibi tehlikeli bir beklenti ortaya çıkabilir.

Hochschild'de (1983) derinlemesine rol yapma teknikleri konusunda uzmanlaşmış yöneticilerin ve örgütlerin ortaya çıkması ile bu tehlikenin büyüdüğüne vurgu yapmaktadır. Kuşkusuz ki bu sonuç çalışanın duygu durumu üzerinde büyük bir olumsuzluk yaratacak ve iş doyumu, işle bütünleşme ile işe bağlılık gibi olumlu çıktıların çalışanda oluşmasını engelleyecektir.

Görüldüğü gibi duygusal emek, fiziksel ve bilişsel emek gibi diğer bir emek türü olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle diğer emek türlerinde olduğu gibi emeğin doğasına uygun bir şekilde tanımlanması gerekmektedir. Bu araştırmada duygusal emeğin bir emek türü olarak, emeğin doğasına uygun bir şekilde tanımlanması için etik değerler ve iş etiği kavramlarına yer verilmiştir.

IV. Geliştirilen Duygusal Emek Kuramı ile İlgili Kavramlar

Kuramsal yapının daha iyi anlaşılabilmesi için değerler, etik, etik değerler ve iş etiği kavramları açıklanmıştır. Sonrasında ise geliştirilen kuramsal yapının kültürel farklılıklara ve vicdansızlığa karşı bakış açısı irdelenmiştir.

A. Değerler

Değerler, kültür, toplum ve kişiliğin ortak etkisi ile oluşur (Dose, 1997). İnsanların doğru ya da yanlışa ilişkin inandıklarını tanımlar (Wey Smola ve Sutton, 2002). Değerler arasında ihtiyaçlara veya isteklere dayalı hiyerarşik bir sıralama vardır (Bunge, 2012). Kişisel veya toplumsal olabildikleri gibi değerlerin, ahlaki olup olmamaları da mümkündür (Dose, 1997; Boston ve ark., 2010).

B. Etik

Etik, değerlerle olduğu kadar ahlak ve inançlarla da ilgili bir kavramdır (Naagarazan, 2006). Ahlaki değerler ile ilgilenir. Felsefe biliminin bir dalı olarak kabul edilen etik, ahlak ile ilgili sorular yöneltir (Thiroux ve Krasemann, 2012; Wiles, 2013).

Etik, yapılması gerekenler hakkındadır. Doğru ve yanlış, iyi ve kötü, haklı ve haksız, onurlu ve onursuz gibi kavramlarla ilgilidir (Boston ve ark., 2010). Yasal veya prosedür gereği doğru olanla değil de ahlaki açıdan iyi veya doğru olanla ilgilenir (Kanungo, 2001). Ancak iyi ile kötü, doğru ile yanlış gibi kavramlar arasındaki ayrımın yapılması her zaman kolay olmamaktadır.

C. Etik Değerler

Kişinin ahlaki inançlarının temelinde bağlı olduğu etik değerler yatmaktadır. Etik değerler, kişinin doğru ve yanlış, iyi ve kötü gibi ahlaki

yargılarda bulunmasına yarayan değerlerdir (Ford, 2006). Kişi ayırmadan insanların iyilik haline hizmet ederler (Hartman ve ark., 2014).

İnsan hakları gibi evrensel etik değerlerin geçerli olduğu alanlar dışında dil, din, gelenekler gibi alanlarda kültürel farklılıklar görülebilmektedir. Kültürel farklılıkların evrensel etik değerlerle ters düşmemesi önemlidir. Örneğin çocuk işçiliği bir toplumda yaygın diye bunu kültüre saygı adı altında veya başka bir sebeple çocuk işçiliğini etik saymak doğru olmaz. Benzer biçimde kadın erkek eşitsizliğinin kültürle ilişkisinden yola çıkarak örgütlerde erkek egemenliğini aklamak doğru bir tutum değildir. Etik değerler ile ahlaki yönü olan ve insanların iyilik haline hizmet eden değerler kastedilmektedir. Toplumsal değerlerin etik olması, ahlaki açıdan doğru olması ile mümkündür.

D. İş Etiği

İş etiği ahlaka dayalı bir değerler sistemidir (Dose, 1997). Örgütlerde yapılması gerekenler ile ilgili rehberlik eder (Donaldson ve Dunfee, 1994). Örgütsel karar, davranış ve politikalarda doğru olanı yapmak ile ilgilenir (Weiss, 2014). İş durumları, faaliyetleri ve kararları konularında doğru ve yanlışın gözetilerek çalışılmasıdır (Crane ve Matten, 2010).

1. Etik İlkeler

Doğru davranışların bilimi olarak özetlenebilecek etiğin, ahlakı temel alan ilkesel bir duruşu vardır (Page, 1909). Örgütlerde etik değerlerin somutlaşması için etik değerleri temsil eden ilkelere gerek duyulmaktadır. Etik kurallar olarak da adlandırabileceğimiz etik ilkeler (Kaptein ve Schwartz, 2008), örgütlerde kişilerin karar ve eylemlerinde doğru olanı seçmelerine yardımcı olur (Weiss, 2014). Etik davranışa ulaşmak için ahlaki değerlere ve bu değerlerden türetilmiş etik ilkelere ihtiyaç vardır (Schwartz, 2005; Pojman ve Fieser, 2009).

2. Etik Kodlar

İş etiğinde ahlaki ilkelerden yola çıkılarak oluşturulan etik kodlar üzerinde durulur (Bunge, 2012). Etik kodlar, örgütlerin kabul ettiği etik ilkeleri bir araya getiren resmi bir belgedir (Kaptein ve Schwartz, 2008; Bauman, 2011). Örgütlerde yaygın bir şekilde kullanılan etik kodlar, çalışanlardan beklenen ahlaki davranışları tanımlar (Farrell ve Farell, 1998; Holtzhausen, 2015). Etik kodların rehberliği ile çalışanlar etik değerlere uygun davranışlar gösterilebilir (Chonko ve ark., 2003). Etik kodlar, çalışanların sahip olduğu etik değerleri etkileyebilir (Dose, 1997).

Ahlaki açıdan doğru değerlere sahip olabilmemiz ve gönül rahatlığıyla çalışabilmemiz için etik değerlere ve bu değerlerden türetilmiş ilkelere ihtiyaç vardır. Bu yüzden iş etiğinin duygusal emek için kılavuzluk görevi üstlenmesi gerekmektedir. Aksi takdirde kişinin değerleri ile toplumsal değerlerin çatışması sonucunu doğuran, ahlaki olmayan sahte duygusal gösterimlerin duygusal emek adı altında örgütlerde sunulması görülebilir. Gerçek ve doğal olmayan ancak öyleymiş gibi görülen yani aslında var olmayan duygusal gösterimlerin etik

olmadığı ve öyleymiş gibi davranmanın kişide çatışma yaratacağı anlaşılabilir bir olgudur.

İş etiğinin kültürel farklılıklar karşısında nasıl rehberlik etmesi gerektiği uzun yıllardan beri süre gelen bir tartışma konusudur. Özellikle küreselleşmenin de etkisiyle çokuluslu işletmelerin uluslararası pazarlarda yaygınlaşmasıyla ana ülke ve yabancı ülkeler arasındaki kültürel farklılıklar daha önemli bir hale gelmiştir.

E. Kültürel Farklılıklar

Kültürel farklılıkların yarattığı belirsizlikler karşısında, evrensel etik değerlerin yetersiz kaldığı durumlar söz konusu olabilmektedir. Belirsizliğin yarattığı gri alanlarda, Bauman (2011) kişinin ahlaki sorumluluğunun etik davranışa rehberlik edeceğini belirtmektedir. Asıl önemli olanın kişinin vicdanına göre hareket etmesi ile ahlaki sorumluluğunun vicdanına karşı olduğunu savunmaktadır. Çalışanın belirsizlikle karşılaştığı durumlarda, örgütün evrensel değerlere göre oluşturduğu etik kodların yetersiz kaldığı veya uygunsuz olduğu görülmektir. Belirsizliğin egemen olduğu durumlarda, Bauman'ın (2011) belirttiği gibi kişinin vicdanının sesini dinlemesi ve vicdanına göre hareket etmesi etik davranış göstermesi anlamına gelmektedir. Böylece çalışan ahlaki sorumluluğunun gereğini de yerine getirmiş olur.

Örneğin lisansüstü eğitimine devam eden bir çalışana, örgütün etik kodlarında yer almamasına rağmen eğitimi boyunca belli zamanlarda ücretli izin verilmesi, yöneticinin vicdani davranışının göstergesidir. Maddi durumu zorda olan çalışana maddi yardımda bulunmak, çocuğu olan kadınların izinlerinde kolaylık sağlamak veya yeni işe başlayanın hatasını üstlenmek, etik kodlarda olmasa bile vicdani sorumluluk gereği yöneticilerin gösterebilecekleri davranışlardır.

Etik kodlar çalışanların karşılaştığı birçok duruma kılavuzluk görevini yerine getirse de örgütlerde bu kodların cevap veremediği çeşitli durumlarla karşılaşılmaktadır. Çalışanın vicdanı ve vicdanına karşı hissettiği sorumluluk, doğru karar vermesine yardımcı olmaktadır. Vicdani sorumluluğunu yerine getiren çalışan eylemlerinin etik olmasının rahatlığını yaşar.

Evrensel olmayan etik kodlardan duruma uygun olan varsa bu kodun çalışanın vicdanında rahatsızlık hissettirmemesi yani kişinin benliğiyle kod arasında çatışmanın görülmemesi gerekmektedir. Çatışmanın görülmesi halinde etik kodun duruma uygun olmadığı veya doğru oluşturulmadığı söylenebilir. Vicdan bize sosyal ve çalışma yaşamımızda dayatılan her doğrunun doğru sayılmaması gerektiğini söyler. Bu yüzden etik kodların vicdanın süzgecinden geçmesi önemlidir.

F. Vicdansızlık

Etik kodların yetersizliği ile vicdansız yöneticilerin bir arada olduğu durumlarda, vicdanın etiğe ilişkin belirsizliği gidermede çare olamayacağı açıktır. Örgüt kültüründe sorgulayıcı bir etik anlayışın yerleşmiş olması, vicdansız çalışanlara karşı diğer çalışanları koruyacak bir sistem yaratır. Böyle

bir örgüt kültüründe, örgüt felsefesi de etik davranışın mutlak olmadığı, belirsizlik durumunda değişebileceği yönündedir.

Örgütteki konumunu korumak isteyen çalışanlar, örgüt kültürüne aykırı davranışlardan kaçınmaya çalışırlar. Etik kodlar ile ahlaki sorumluluğun gerektirdiği vicdanlı davranışları ise göstermek isterler. Öyleyse etik değer ve ilkelerin yanı sıra vicdanlı olmanın da öğretilmesi gereken bir değer olduğu savunulabilir. Kuşkusuz vicdansız bir yöneticinin vicdanlı olmaya başladığı için diğerlerine yardım ettiğini söylemek çoğu zaman inandırıcı değildir. Ancak sorgulayıcı bir etik anlayışın olduğu örgütlerde, çalışanın örgüt kültürünü benimsemesiyle birlikte etik düşünce ve davranışların altında yatan felsefeyi de anlamaya başlaması ve kendine rehber edinmesi olasıdır. Burada önemli olan vicdansız çalışanların elinde diğer çalışanların etik dışı davranışlara maruz kalmasını önlemektir. Örgüt değerleriyle çatışan çalışanların uzun süre o örgütte kalmak istememesi ve örgütten ayrılması beklenen bir sonuçtur.

V. Sonuç

Duygusal emek kişinin işini yaparken gösterdiği iş etiğine uygun duygusal çabaları olarak tanımlanabilir. Çalışırken duyguların sunumu esnasında oluşan duygusal çabalar ile gerçek duyguların oluşmasına yönelik duygusal çabalar iş etiğine uygunsa, duygusal emektir. Kişinin işini yaparken ihtiyaç duyduğu duyguları yaşayabilmesi için gösterdiği duygusal çabalar, iş etiğine uygunsa duygusal emek olarak kabul edilmelidir. Duyguların gösterimi esnasında oluşan duygusal çabalar, etik değerle uyuştuğu takdirde duygusal emektir.

Gerçek duyguların sunumu esnasında oluşan çaba iki türlü olabilmektedir. Doğal duyguların sunumu esnasında oluşan çaba ile çaba gösterilerek hissedilen duyguların sunumu esnasında oluşan çaba, gerçek duyguların sunumu ile ilgili duygusal çabalardır.

Gerçek duyguların sunumuna ilişkin çabalar, var olmayan duyguların oluşması için gereken çabadan azdır. İster doğal, ister çabayla oluşsun gerçek duyguların sunumuna yönelik çabaya her zaman ihtiyaç vardır. Doğal duyguların gösterimine yönelik çabalar, çaba ile hissedilen duyguların gösterimine yönelik çabalardan daha azdır ancak etkisi daha büyüktür.

Duyguların sunumu yoluyla yaratılan değer, etik değerle örtüşüyorsa duygusal emeğin göstergesidir. Doğal duyguların işe katılmasıyla elde edilen değer, daha az çaba gerektirse de daha fazladır. Doğal duyguların gösterimi için gereken çaba az olsa da işe kattığı değer büyüktür. Doğal duygular adı gibi doğaldır ve insanın içinden gelen samimi duygularıdır. Doğal duyguların sağladığı enerji ve soysal etkileşim çok daha etkilidir.

Kişinin işte göstermesi uygun olmayan, işin yapılmasına uymayan duygusal çabaları, geliştirilen bu kuramda duygusal emek olarak kabul edilmemiştir. Örneğin kişinin ilgisizliğini, nezaketsizliğini ve düşmanlığını besleyen duygusal çabalar, duygusal emek olarak atfedilmemiştir.

Yaşanmayan duyguların sanki yaşanıyormuş gibi gösterimi anlamına gelen ve bedensel hareketler ile sergilenen yüzeysel rol yapma, bu kuramsal yapı içerisinde duygusal emek olarak kabul edilmemektedir.

Bundan sonraki araştırmalarda, oluşturulan kuramsal yapının farklı örneklemlerle doğruluğunun sınanması gerekmektedir. Açıklanan bu yeni duygusal emek kavramı ile iyilik hali ve iş doyumu gibi olumlu çıktılar arasında pozitif yönlü; tükenmişlik ve stres gibi olumsuz çıktılar arasında negatif yönlü ilişkilerin bulunması beklenmektir.

Kaynaklar

Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). "Emotional labor in service roles: The influence of identity". Academy of Management Review, 18(1), 88-115.

Bauman, Z. (2011). Postmodern Etik. (2. Baskı). (A. Türker, Çev.). İstanbul: Ayrıntı Yayınları. (Özgün çalışma basım tarihi 1993).

Boston, J., Bradstock, A., ve Eng, D. (2010). Public policy: Why ethics matters. ANU Press.

Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). "Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work"". Journal of Vocational Behavior, 60(1), 17-39.

Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). "Development and validation of the emotional labour scale". Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76(3), 365-379.

Bunge, M. (2012). Treatise on basic philosophy: ethics: The good and the right (Vol. 8). Springer Science & Business Media.

Carchedi, G. (1990). Between Class Analysis and Organization Theory: Mental Labour. Clegg, S. (Ed.). Organisational Theory and Class Analysis: New approaches and new issues (pp. 429-48).Walter de Gruyter.

Chonko, L. B., Wotruba, T. R., ve Loe, T. W. (2003). "Ethics code familiarity and usefulness: Views on idealist and relativist managers under varying conditions of turbulence". Journal of Business Ethics, 42(3), 237-252.

Crane, A., ve Matten, D. (2010). Business ethics: Managing corporate citizenship and sustainability in the age of globalization. Oxford University Press.

Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. Journal of Vocational Behavior, 66(2), 339-357.

Donaldson, T., ve Dunfee, T. W. (1994). "Toward a unified conception of business ethics: Integrative social contracts theory". Academy of Management Review, 19(2), 252-284.

Dose J. 1997. "Work values: An integrative framework and illustrative application to organizational socialization". Journal of Occupational and Organizational Psychology, 70: 219–241.

Farrell, H., ve Farrell, B. J. (1998). "The language of business codes of ethics: Implications of knowledge and power". Journal of Business Ethics, 17(6), 587-601.

Ford, G. G. (2006). Ethical reasoning for mental health professionals. Sage.

Goffman, E. (1956). Embarrassment and social organization. American Journal of Sociology, 264-271.

Goffman, E. (1959). The presentation of self in everyday life. New York: Doubleday Anchor.

Goffman, E. (1961). Encounters: Two studies in the sociology of interaction. Indianapolis, IN: Bobbs-Merrill.

Goffman, E. (1967). Interaction ritual: Essays on face-to-face interaction. New York: Doubleday Anchor.

Goffman, E. (1969). Strategic interaction. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

Goffman, E. (1974). Frame analysis: An essay on the organization of experience. New York: Harper Colophon.

Grandey, A. A. (2003). "When "the show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery". Academy of Management Journal, 46(1), 86-96.

Hartman, L. P., DesJardins, J. R., & MacDonald, C. (2014). Business ethics: Decision making for personal integrity and social responsibility. (3rd Edition). McGraw-Hill.

Hochschild, A. R. (1979). "Emotion work, feeling rules, and social structure". American Journal of Sociology, 85(3), 551–575.

Hochschild, A. R. (1983). The managed heart: Commercialization of human feeling. Berkeley: Univ of California Press.

Holtzhausen, D. R. (2015). "The unethical consequences of professional communication codes of ethics: A postmodern analysis of ethical decision-making in communication practice". Public Relations Review, 41(5), 769-776.

Kanungo, R. N. (2001). "Ethical values of transactional and transformational leaders". Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration, 18(4), 257-265.

Kaptein, M., ve Schwartz, M. S. (2008). "The effectiveness of business codes: A critical examination of existing studies and the development of an integrated research model". Journal of Business Ethics, 77(2), 111-127.

Kruml, S. M., ve Geddes, D. (2000). "Exploring the Dimensions of Emotional Labor The Heart of Hochschild's Work". Management Communication Quarterly, 14(1), 8-49.

Marshall, A. (2009). Principles of economics: unabridged eighth edition. Cosimo, Inc. (Originally published in 1890).

McEachern, W. A. (2009). Economics: A contemporary introduction. (8th Edition). Cengage Learning.

Morris, J. A., ve Feldman, D. C. (1996). "Managing emotions in the workplace". Journal of Managerial Issues, 257-274.

Naagarazan, R. S. (2006). Textbook on professional ethics and human values. New Age International.

Page, E. D., (1909). The Morals of Trade in the Making. Morals in modern business. Addresses delivered in the page lecture series, 1908, Before the senior class of the Sheffield Scientific School, Yale University. New Haven, Conn.: Yale University Press.

Pojman, L. P. ve Fieser, J. (2009). Ethics: Discovering Right and Wrong. (6th Edition). Wadsworth, Cengage Learning.

Pugliesi, K. (1999). "The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being". Motivation and Emotion, 23(2), 125-154.

Schwartz, M. S. (2005). "Universal moral values for corporate codes of ethics". Journal of Business Ethics, 59(1-2), 27-44.

Stanislavski, C. (1965). An Actor Prepares. Tr. Elizabeth Reynolds Hapgood. New York: Theatre Arts Books. First published 1948.

Thiroux, J. P., ve Krasemann, K. W. (2012). Ethics: Theory and practice. (11th Edition). Glencoe Publishing Company.

Weiss, J. W. (2014). Business ethics: A stakeholder and issues management approach. Berrett-Koehler Publishers.

Wey Smola, K., ve Sutton, C. D. (2002). "Generational differences: Revisiting generational work values for the new millennium". Journal of Organizational Behavior, 23(4), 363-382.

Wiles, R. (2013). Introduction. In What are Qualitative Research Ethics? (The 'What is?' Research Methods Series, pp. 1–8). London: Bloomsbury Academic.