DUYGUSAL EMEK VE PSİKOLOJİK SERMAYE

Tezsiz Yüksek Lisans Dönem Projesi

Ulkar SULEYMANLİ

Eskişehir 2020

DUYGUSAL EMEK VE PSİKOLOJİK SERMAYE

98715921389

Ulkar SULEYMANLİ

TEZSİZ YÜKSEK LİSANS DÖNEM PROJESİ

Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Yüksek Lisans Programı

Danışman: Prof. Dr. Verda CANBEY ÖZGÜLER

Eskişehir

Anadolu Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Mayıs 2020

DÖNEM PROJESİ ONAYI

Ulkar SULEYMANLİ'nın "Duygusal Emek ve Psikolojik Sermaye" başlıklı çalışması .../.../2019 tarihinde, "Anadolu Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri uyarınca, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları programında dönem projesi olarak değerlendirilmiş ve kabul edilmiştir.

Unvan: Adı Soyadı	İmza
Proje Danışmanı : Prof. Dr. Verda CANBEY ÖZGÜLER	
Anabilim Dalı Başkanı : Prof. Dr. Deniz KAĞNICIOĞLU	

Doç. Dr. Mustafa KARACA

Enstitü Müdürü

APPROVAL FOR SEMESTER PROJECT

This study titled "Emotional Labor and Psychological Capital" has been prepared and submitted by Ulkar SULEYMANLİ in partial fullfillment of the requirements in "Anadolu University Directives on Graduate Education and Examination" for Semester Project in the Department of Industrial Relations and Human Resources and has been evaluated and approved on …../…../……..

Signature

Supervisor : Prof. Dr. Verda CANBEY ÖZGÜLER

Head of the Department : Prof. Dr. Deniz KAĞNICIOĞLU

Director

Doç. Dr. Mustafa KARACA

ÖZET

DUYGUSAL EMEK VE PSİKOLOJİK SERMAYE

Ulkar SULEYMANLİ

Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları

Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2020

Danışman: Prof. Dr. Verda CANBEY-ÖZGÜLER

Hizmetler sektörünün ortaya çıkması dünya genelinde rekabetin artmasına neden olmuştur. Artan rekabet işletmeleri tüm kaynaklarını en etkin ve verimli bir biçimde kullanma zorunluluğu ile karşı karşıya getirmiştir. Üretim sürecinde en temel faktör olan "emek" bu süreçte sadece fiziksel gücü ile değil tüm düşünce ve duygularıyla da üretim yapmak zorunda kalmıştır. Hizmetler sektörünün yüz yüze iletişim ağırlıklı yapısı üretim sürecinde davranışların ve müşteriye yöneltilen olumlu duyguların önemini arttırmıştır. Bu noktada çalışanlar işlerinin gereği olarak duygularını işin gereklilikleri ile uyumlu bir biçime dönüştürmek durumunda da kalabilmektedirler. Literatürde "duygusal emek" olarak adlandırılan bu durum çalışanların duyguları üzerinden psikolojik sermaye ile de bağlantılıdır. Çalışanların sahip olduğu kişilik yapısı psikolojik sermayenin duygusal emek üzerinde olumlu etkide bulunmaktadır. Ancak psikolojik sermaye ve duygusal emek birbiriyle birebir aynı değerlendirilemez. Zira işin gerektirdiği duyguların sergilenmesi diğer bir ifadeyle "rol yapma" durumu da söz konusu olabilmektedir.

Bu çalışmada psikolojik sermayenin ve duygusal emeğin örgütlerde olumlu etkiler ortaya çıkmasını sağladığı temel varsayımı çerçevesinde farklı ülke örnekleriyle konu ele alınmaktadır.

Duyguların son derece önemli olduğu bu durumda örgütlerin yüksek düzeyde psikolojik sermayeye sahip oldukları söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Emek, Duygusal emek, Psikolojik sermaye

ABSTRACT

EMOTIONAL LABOR AND PSYCHOLOGICAL CAPITAL

Ulkar SULEYMANLİ

Industrial Relations and Human Resources

Anadolu University, Graduate School of Social Sciences, 2020

Supervisor: Prof. Dr. Verda CANBEY-OZGULER

The emergence of the services sector has led to increased competition worldwide. Increasing competition firms have faced the obligation to use all their resources in the most effective and efficient way. “Labor”, which is the most basic factor in the production process, had to produce not only with its physical strength but also with all its thoughts and feelings. The face-to-face communication structure of the services sector has increased the importance of behaviors and positive emotions directed towards the customer during the production process. At this point, employees may also have to transform their feelings into a format compatible with the requirements of the job as a requirement of their jobs. This situation, which is called “emotional labor” in the literature, is also linked to psychological capital through the emotions of the employees. Personality structure of employees has a positive effect on emotional labor of psychological capital. However, psychological capital and emotional labor cannot be assessed exactly the same. Because the display of the emotions required by the work, in other words, the role of "acting" can also be in question.

In this study, the subject is handled with examples from different countries within the framework of the basic assumption that psychological capital and emotional labor provide positive effects in organizations.

In this case, when emotions are extremely important, it can be said that organizations have a high level of psychological capital.

Keywords: Labor, Emotional Labor, Psychological capital

09/05/2020

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu dönem projesinin hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi beyan ederim. Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçları kabul ettiğimi bildiririm.



(İmza)
Ulkar SULEYMANLİ

STATEMENT OF COMPLIANCE WITH ETHICAL PRINCIPLES AND RULES

I hereby truthfully declare that I have behaved in accordance with the scientific ethical principles and rules throughout the stages of preparation, data collection, analysis and presentation of my work; that I have cited the sources of all the data and information that could be obtained within the scope of this study, and included these sources in the references section. I also declare that, if a case contrary to my declaration is detected in my work at any time, I hereby express my consent to all the ethical and legal consequences that are involved.



(Signature)
Ulkar SULEYMANLİ

İÇİNDEKİLER

Sayfa

BAŞLIK SAYFASI……...…i

DÖNEM PROJESİ ONAYI……...ii

APPROVAL FOR SEMESTER PROJECT……iii

ÖZET……...iv

ABSTRACT…….....v

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ……....vi

STATEMENT OF COMPLIANCE WITH ETHICAL PRINCIPLES AND RULES……...……vii

İÇİNDEKİLER…….....viii

ŞEKİLLER DİZİNİ…….…..xi

1. GİRİŞ……....1

2. DUYGUSAL EMEK KAVRAMININ TEORİK ÇERÇEVESİ……..2

2.1. Duygu ve Duygusal Emek Kavramı..…….2

2.1.1. Hochschild (1983) Yaklaşımı.....….3

2.1.2. Ashforth ve Humphrey (1993) Yaklaşımı ……..……5

2.1.3. Morris ve Feldman (1996) Yaklaşımı……..……6

2.1.4. Grandey (2000) Yaklaşımı……8

2.2. Duygusal Emeğin Belirleyicileri ……...……..…….10

2.2.1. Bireysel Faktörler……...…….10

2.2.2. Duygusal Emek Kavramında Etkili Olan Örgütsel Faktörler ..…….11

Sayfa

3. DUYGUSAL EMEK STRATEJİLERİ……..……..…....…….12

3.1 Yüzeysel Davranış……..……...…….....…….12

3.2 Derinlemesine Davranış……..…….…….....….12

3.3 Samimi Davranış……..……...……12

4. DUYGUSAL EMEK VE KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER…….…..13

4.1 Kişilik Özellikleri ve Duygusal Emek……..…….....….13

4.2 Kişilik ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri……..…….….13

4.2.2 Dışadönüklük……..……..……..…….13

4.2.3 Nörotiklik……..……...……..……...…...14

4.2.4 Uyumluluk……..……...…….....….14

4.2.5 Öz Disiplin……..……...……..…….14

4.2.6 Gelişime Açıklık……...……...…….15

5.PSİKOLOJİK SERMAYE……...……...……..…….15

5. 1. Psikolojik Sermayenin Tanımı ve Unsurları……..….16

5. 2. Duygusal Emek ve Psikolojik Sermaye İlişkisi…….….17

6. DUYGUSAL EMEK VE PSİKOLOJİK SERMAYE İLİŞKİSİ BAKIMINDAN FARKLI ÜLKE ÖRNEKLERİ……...….18

6. 1. Amerika Birleşik Devletleri (ABD)……..……...….18

6. 2. Birleşik Krallık ……..…….……..20

6. 3. Pakistan……..……...…….21

6. 4. Güney Kore……..……...…….....….22

6. 5. Çin……..……...……..……..……..25

6. 6. Tayvan……..……...……..….28

6. 7. Bolivya……..……...…….…….….30

6. 8. Türkiye……..……...…….…….31

SONUÇ……...31

KAYNAKLAR……...34

ŞEKİLLER DİZİNİ

Sayfa

Şekil 1. *Çalışmada gerçekleştirilen duygu düzenlemesinin önerilen kavramsal çerçevesi ayarı*…….9

Şekil 2. *Sermaye çeşitleri*……..16

Şekil 3. *Psikolojik sermayenin bileşenleri*…….17

1. GİRİŞ

Hizmet sektörünün gelişmesi sanayi sektörü gelişmelerinin sonrasında ortaya çıkmış ve çeşitli değişim ve dönüşümler ortaya çıkarmıştır. Ülkelerin gelişmelerinde, büyüme ve kalkınmalarının ilk aşamalarında tarım sektörü hakim iken, gelişen sanayi sektörü ile emek gücünün tarım sektöründen sanayi sektörüne geçmesi söz konusu olmaktadır. Gelişme sürdükçe diğer bir ifadeyle sanayi sektörü belli bir olgunluğa erişince hizmetler sektörü başat hale gelmektedir. Diğer bir ifadeyle sanayileşme ile aktif nüfusun önemli bir bölümü, tarım sektöründen sanayi ve hizmetler sektörüne geçmektedir. Batı ülkelerinde sanayileşmenin ilk dönemlerinde, sanayi sektöründe çalışanlar artmıştır ancak izleyen aşamalarda sanayi sektörünün payı azalıp yerini hizmetler sektörüne bırakmaya başlamıştır (Atik, 2000: 34).

Hizmetler sektörüne geçişte ilk aşamada iletişim ve ulaştırma hizmetleri gibi mal hareketlerini kolaylaştıran gelişmeler yaşanırken ardından kitle üretiminin gelişimine bağlı olarak toptan ve perakende ticaret ile bankacılık ve sigortacılık hizmetleri yaygınlaşmakta milli gelir arttıkça dayanıklı mallar ile lüks mal ve hizmetlere yapılan harcamaların payı artmaktadır. Bu aşamada otel, lokanta, tamir-bakım, seyahat ve eğlence hizmetleri ortaya çıkmaktadır (Dura, 1990:55'ten aktaran Atik, 2000: 33).

Bu bağlamda iş ortamında duyguların yönetilmesi zorunluluğu ortaya çıkmıştır. Bireylerin özel yaşamlarından farklı olarak iş ortamında duyguların yönetimi son derece önemlidir. Firmanın verimliliği, kurumsal imajı müşterilerle kurulan iyi ilişkilere bağlı olduğundan duyguların yönetilmesi firmalara bir çeşit rekabet avantajı sağlamaktadır. 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.

Bildiğimiz üzere insanı diğer canlılardan ayıran en önemli özelliklerden biri sahip olduğu duygulardır. Hiçbir insan duygulardan yoksun olarak düşünülemez. Örgütlerin başarısında en önemli etkenlerden biri çalışanlarıdır. Bu nedenle, işgörenlerin duygularının farkında olunması ve yönetilmesi önemli konulardan biri haline gelmiştir. Son yıllarda özellikle hizmet sektörünün giderek büyümesi ve öneminin artmasıyla da insan duyguları ve duyguların işletme başarısı üzerindeki rolü, araştırmacıların giderek daha fazla ilgisini çekmeye başlamıştır. Çalışanların duyguları ister olumlu ister olumsuz

olsun karşı tarafa mesaj olarak iletildiğinden diğer çalışanları ve müşterileri de etkilemektedir. Günümüz toplumlarında yaşanan küreselleşme ve yeni teknolojik gelişmeler ile artan rekabet işgörenlerin fiziksel çaba ve performansları gibi duygusal durumlarını da uygun bir biçimde yönetebilmeyi zorunlu kılmaktadır. Diğer bir ifadeyle duygular işe yansıtılarak soyut olan duygu kavramı somut hale gelmektedir (Usta ve Akova, 2015: 33).

Duygu ve emek kavramlarının bir araya gelmesiyle oluşan "duygusal emek" kavramında duygular çalışma yaşamının ayrılmaz bir parçası haline gelmektedir. Klasik yönetim anlayışının hâkim olduğu dönemde işletmelerde duygular göz ardı edilmiş ve iş odaklı yaklaşımlar esas alınmıştır. İşletmelerin başarılı olabilmesinde insan faktörünün önemine değinen ve modern yaklaşım olarak da adlandırılan Neo-klasik dönemde sistem yaklaşımı ve durumsallık yaklaşımlarında ile çevre, insan ve iş faktörleri bir arada ele alınmaktadır. Çalışanların başarılı olmaları, çalıştıkları örgüte bağlı olmaları iş tatmini ve motivasyon gibi olumlu duyguları harekete geçirme potansiyeline sahiptir (Usta ve Akova, 2015: 33).

Duygular ve duygusal emek aynı zamanda psikolojik sermaye ile de bağlantılıdır. İnsan psikolojisi duyguların oluşumu ve düzenlenmesinde belirleyici role sahiptir. Bireyin sahip olduğu psikolojik durum ile bağlantılı olarak psikolojik sermaye duygusal emek kavramını da şekillendirmektedir. Bu çalışmada psikolojik sermayenin ve duygusal emeğin örgütlerde olumlu etkiler ortaya çıkmasını sağladığı temel varsayımı çerçevesinde farklı ülke örnekleriyle konu ele alınmaktadır.

Duyguların son derece önemli olduğu bu durumda örgütlerin yüksek düzeyde psikolojik sermayeye sahip oldukları söylenebilir.

2. DUYGUSAL EMEK KAVRAMININ TEORİK ÇERÇEVESİ

Duygusal emek kavramının günümüzde çalışma yaşamı içinde hangi boyutlara sahip olduğunun ve gerek işletme gerekse ülke ekonomisi düzeyinde ortaya çıkardığı olumlu ve olumsuz sonuçların net bir biçimde analiz edilebilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda öncelikle duygu kavramının açıklanması ve duygu ile duygusal emek arasındaki bağın kurulması gerekmektedir. Bu başlık altında öncelikle duygu ve duygusal emek kavramları tanımlanmakta ardından konu ile ilgili tanım ve kavramların oluşturulmasında önemli olan araştırmacıların duygusal emek yaklaşımları ortaya koyulmaktadır. Emeğin belirleyicileri kapsamında da bireysel faktörler, cinsiyet,

duygulanım, empati, kendini uyarlama ve duygusal zeka kavramları ele alınırken duygusal emek kavramında etkili olan örgütsel faktörler kapsamında duygu ve davranış kuralları, otonomi, sosyal destek, etkileşim özellikleri, süre, sıklık ve çeşitlilik konularına yer verilmektedir.

2.1. Duygu ve Duygusal Emek Kavramı

Duygu (emotion) kavramını tanımlamaya yönelik çabalar çok eskiye dayanmaktadır. 1884 yılında Williams James yayınladığı makalesinde "duygu nedir?" sorusuna yanıt aramıştır. Bu sorunun cevabı günümüzde de cevap aranmaktadır (Turhan, 2019: 37). Duyguların tanımlanması günlük hayatta önemli olduğu kadar akademik çalışmalarda ve işgücü piyasalarında da önemli hale gelmiştir.

Türk Dil Kurumu (TDK) tanımına göre duygu; "duyularla algılama, his", "belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim", "önsezi", "nesneleri veya olayları ahlaki ve estetik yönden değerlendirme yeteneği" ve "kendine özgü bir ruhsal hareket ve hareketlilik" olmak üzere beş başlık altında tanımlanmaktadır (http-1).

Duygular, pozitif ve negatif olmak üzere iki kategoriye ayrılmaktadır. Pozitif duygular, başarı ihtiyacı, faydaları elde tutma ve pozitif düşünceyle ilişkilendirilmekte olup; neşe, keyif, tatmin, heves gibi duygulardır. Negatif duygular ise hüsrana uğrama, endişe verici durumlar, kayıplar, travmatik olaylar, kısıtlar ve negatif düşüncelerle ilişkilendirilen üzüntü, hayal kırıklığı, kızgınlık, mutsuzluk, faydasız hissetme, keder, umutsuzluk, içine kapanma, suçluluk, utanç gibi duygulardır (Dur, Nurdoğan ve Öztürk, 2018: 9).

İnsanların, örgütlerin ve toplumların yaşamlarının her aşamasında duygular yön verici rol oynamaktadır (Usta ve Akova, 2015: 33). İnsan hayatının vazgeçilmez bir parçası olan duygular, örgütlerin de başarısını etkileyerek rekabet avantajı kazanmada önemli bir araç haline gelmektedir. Yoğun rekabet ortamında ayakta kalmak için mücadele eden işletmeler müşterilerine kaliteli ürün ve veya hizmeti sunmak zorundadır. Bunun için müşteriler nezdinde kalite algısı yaratmak önemli hale gelmiştir. Kaliteli ürün veya hizmet işgörenlerin harcadıkları emeğin sonucunda oluşmaktadır. Özellikle hizmet işletmelerinde işgörenler müşteri ile yüz yüze temas halinde bulunmakta ve duyguları aracılığı ile sözlü ya da sözsüz iletişime geçmektedir. Genel olarak mutlu ve neşeli olan çalışanların müşteri tatmini sağladığını, müşteri bağlılığını ve sadakatini arttırdığı

düşünülmektedir (Dur, Nurdoğan ve Öztürk, 2018: 14). Dolayısıyla işgörenlerin olumlu duygularının işe yansıması olumlu sonuçlar verirken, olumsuz duygular olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir.

Günümüzde rekabetin hız kazanmasıyla ürün ve hizmet sunumunda farklılık yaratabilen stratejik konumda olan işgörenlerin duyguları örgütler için önemli hale gelmiştir. Özellikle hizmet sektörünün yükselişe geçmesi ve işgörenlerin müşteriler ile birebir iletişim içinde olmaları duygulara önem verilmesi gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Hochschild, duyguların oluşumu konusunda organizmal ve interaktif olmak üzere iki tür yaklaşımdan söz etmektedir (1979: 554). Organizmal yaklaşımda duygular, içgüdü ve dürtülere bağlı ani olarak ortaya çıkmaktadır. Freud, Darwin ve James'in savunduğu bu yaklaşıma göre duyguların meydana gelişi ve ortaya çıkışında sosyal aktörler etkili olmamaktadır yani duyguları başkaları etkileyememektedir. İneraktif yaklaşımda, duygular sosyal bir boyut içinde ele alınmaktadır (Hochschild, 1979: 554).

Çalışanların duygusal çabası interaktif bir yaklaşımda ele alındığında duygusal bir çabayı ifade etmektedir. Çalışma ortamında duygusal emek olgusu, iş ile uyumlu duygusal süreçlerin ortaya koyulmasını içermektedir. Bu bağlamda duygusal emek çalışanların müşterileri ile ilişkilerini içeren bir yapıya bürünmektedir. İş ortamında bireylerin birbiri ile ilişkilerinden ziyade müşterilerle olan iletişimlerini kapsayan bu duygusal emek tanımı çalışanlar bakımından duyguların dönüştürülmesi sürecini de içermektedir. Duygusal emek kavramının hizmetler sektöründe daha yaygın olarak karşımıza çıkmasının en önemli nedeni de bu durum olmaktadır. Tanımın ilk olarak uçak bileti satan görevliler, satış ve pazarlama elemanları gibi hizmet sektörü çalışanlarını odak noktasına alması söz konusudur. Diğer bir ifadeyle; hizmetler sektöründe yüz yüze iletişimin yaygın olması da duyguların yönetimini ortaya çıkardığından hizmetler sektöründe çalışanlardan, entelektüel ve fiziksel emeğin yanı sıra duygusal emek de sergilemeleri beklenmektedir. Bu bağlamda özellikle hizmetler sektöründe çalışanın müşteriye ne şekilde davrandığı ve duygularını ne düzeyde kontrol edebildiği önemli bir konu haline gelmiştir. Bireyler günlük hayatlarında toplumsal normalar uygun olarak diğer bir ifadeyle kendisinden beklenen tepkiler vermektedir. Çalışılan işin bir parçası olarak "duygu" söz konusu olduğunda da benzer şekilde çalışan bireylerin duygularını

nasıl kullandığı ve bu duyguların nasıl yönetildiği önem kazanmaktadır (Keser, 2016: 134).

Çalışma ortamında duyguların önemini vurgulayan "duygusal emek" kavramı ilk olarak Hochschild tarafından tanımlanmış olmakla birlikte farklı yaklaşımlar da bulunmaktadır. Bu başlık altında öncelikle Hochschild yaklaşımı ele alınmakta ardından Ashforth ve Humphrey, Morris ve Feldman ve Grandey yaklaşımlarıyla konuya ilişkin farklı yaklaşımlar açıklanmaktadır.

2.1.1. Hochschild (1983) Yaklaşımı

Duygusal emek kavramı ilk defa 1983 yılında Amerikalı sosyolog Arlie Hochschild tarafından "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling" isimli kitabında kullanılmıştır. Örgütlerin, koyduğu kurallarla iş görenlerin müşterilere karşı nasıl davranacağını önceden belirlemeleri ve bu davranışları yapılan işin bir parçası gibi zorunlu hale getirmeleri duygusal emek olarak tanımlanmaktadır (Duman, 2017: 29). Böylece çalışanlar, işyerinde duygularını denetleyerek belli kalıplar içerisinde müşterilere sunmakta, bunu işlerinin bir parçası olarak ve belirli bir ücret karşılığında yaptıklarını için de bu olgu duygusal emek olarak nitelendirilmektedir.

Duygusal emek kavramı ilk olarak Hochschild tarafından 1983 yılında yazmış olduğu "The Managed Heart" kitabında yer almıştır (Güngör, 2009: 169). Duygusal emek, durumun gerektirdiği duyguları, sosyal olarak kabul edilen ve uygun biçimde ifade etmeye verilen isimdir (Çakır, 2005: 227'den aktaran Keser, 2016: 135).

Hochschild, duygusal emek kavramını, "açık bir şekilde gözlemlenebilen mimiksel ve bedensel gösterimleri ortaya koyabilmek için hissedilenlerin yönetilmesi" olarak tanımlamıştır. (Keser, 2016: 135).

Meslek grupları içinde sosyal hizmetler uzmanı, kreş görevlisi, doktor, avukat, öğretmen, satış temsilcisi, çağrı merkezi çalışanı, hemşire, polis, tahsildar, garson, turizm sektörü çalışanları, bireyler arası etkileşimi sık ve yoğun olan çalışanlardır ve paylaşım içinde oldukları kişilerin duygusal durumlarına etkide bulunabilmek için çaba harcamaktadırlar (Eroğlu, 2010: 19'dan aktaran Keser, 2016: 135).

Hochschild'e göre duyguların yönetimi sürecinde derinlemesine rol yapma yatmaktadır. Kişinin duygularını yönetebilmesi için o anki duruma uymayan duygularını bastırması ve bu duygular yerine duruma uyan yeni duygular yerleştirmesi

gerekmektedir. Bu konunun ortaya çıkışında Hochschild havayolu şirketi çalışanları üzerinden örnek vermektedir. Kendi ifadesiyle;

> "1970'lerin başına havayolu yolcu taşımacılığı belirgin bir biçimde artmaya başlamıştır. Bu gelişme sırasında 1950'ler ve 1960'larda uçuş görevlisi, havayolu reklamcılığının ana konusu haline gelmiştir. Havayolu reklamları beklentileri artırdığından, iş tanımlarını yeniden şekillenmiştir" (Hochschild, 2003[1983]: 93).

Bu sektör örneği üzerinden duygusal emek anlatılırken her zaman gülümseyen, güler yüzlü, yardımsever ve istekleri karşılamaya hazır çalışan profili gündeme gelmeye başlamıştır.

2.1.2. Ashforth ve Humphrey (1993) Yaklaşımı

Ashforth ve Humphrey, (1993: 90) duygusal emeği, uygun duyguyu verecek davranışın gösterilmesi olarak tanımlamaktadırlar. Burada önemli olan, gerçekte hangi duygunun hissedildiği değil uygun duyguyu karşı tarafa geçirecek hangi davranışın ortaya koyulduğudur. Bu yaklaşım Hochschild'inkinden farklı olarak, davranışın altında yatan duygulara değil, doğrudan davranışın kendisine odaklanmıştır (Oral ve Köse, 2011: 466). Çünkü işin dışarıdan gözlemlenebilen ve karşı taraf için önemli olan kısmı davranışlardır. Ashforth ve Humphrey′in duygusal emek konusuna yaklaşımlarını farklılaştıran noktalardan biri de sosyal kimlik kuramını duygusal emek kavramına uyarlamış olmalarıdır. Söz konusu kurama göre bireyler kendilerini ve başkalarını bir takım sosyal grupların parçaları olarak algılarlar ve içinde bulundukları sosyal grubun özelliklerini kendi özellikleriymişçesine benimserler. Yazarlara göre işgörenlerin örgütün davranış kurallarını benimsemesi ve örgütsel rolleriyle özdeşleşmeleri duygusal emeğin yol açtığı zararlı sonuçları hafifletici bir etkiye sahiptir (Oral ve Köse, 2011: 466).

Çalışanların gerçekten hissedebileceği davranışlar olabileceğini düşünerek, Hochschild'in yüzeysel ve derinlemesine davranışlarına, bir üçüncü boyut olarak "doğal davranış"ı ekleyen Ashforth ve Humprey bireylerin her zaman "rol" yapmaları gerekmediğini, bazı durumlarda gerçek duygularıyla sergilemeleri gereken duyguların birbirinin aynı olabileceğini ifade etmişlerdir. Dolayısıyla doğal davranış, çalışanların müşterilere yansıtmak durumunda oldukları duyguları, mevcut duyguları olması durumunda ortaya çıkan davranıştır. Duygusal emeği, gözlenebilen davranışlara dayanarak açıklamaya çalışan Ashforth ve Humphrey çalışanlardan beklenen doğal (samimi) davranışların gözlenebilmesi için bu çalışanların duygusal davranış kuralları ile ne oranda özdeşleştiğinin anlaşılması gerektiğini ifade etmektedirler. Kişi, kendini örgüt

tarafından belirlenen davranış kuralları ile ne kadar özdeşleştiriyorsa kurallara isteyerek ve kendisi gibi davranarak uyacağından samimi olacaktır. Çünkü özdeşleştiği kurallara isteyerek ve kendisi gibi davranarak uyma gösterecektir (Keser, 2016: 137).

Hochschild hizmet işlemlerine katılan bireylerin uygun duygusal tepkileriyle ilgili ortak beklentilerin olduğunu savunmuştur. Bu beklentiler, yaşanması gereken duyguların aralığını, yoğunluğunu, süresini ve nesnesini belirten duygu kurallarına veya normlarına yol açmaktadır. Bu nedenle, uçuş görevlilerinin neşeli ve arkadaş canlısı hissetmeleri, cenaze müdürlerinin kasvetli ve ayrılmış hissetmeleri ve hemşirelerin empatik ve destekleyici hissetmeleri beklenmektedir. Uygun duyguyu sergileme eylemi (yani, bir görüntüleme kuralına uyma) duygusal emek olarak tanımlanmaktadır (Ashforth ve Humprey, 1993: 89).

İşçilerin çalışma koşulları 19. yüzyılda bir duvar kâğıdı fabrikasında çalışan bir çocuk işçi için de 20. yüzyılın havayolu şirketinde çalışan uçuş görevlisi için de emek kullanımı bakımından benzer bir durum vardır ancak buradaki fark fiziksel emek ve zihin emeği kullanımındadır. Hayatta kalmak ve yaşamını sürdürmek için emek kullanımı zorunluluğu çalışma sırasında duyguların kullanımını gerektirir. Bir sinyal fonksiyonu gören duygular aslında bireyler tarafından "depolanamaz" ve iletişim kurarken, hissetmeye çalışırken duygular yönetilir. Duygular yönetilirken aynı zamanda yaratılır. Örneğin partiye gitmiş bir kişinin ev sahibine ya da cenaze törenine gitmiş bir kişinin yas tutanlara karşı belli şekilde davranması beklenmektedir. Her iki durumda da birey kolektif ürüne anlık bir katkı olarak duygularını yönetmektedir (Hochschild, 2003 [1983]: 18).

Gerçek olmayan duyguların dışında doğal duygulara da yer veren da Ashforth ve Humphrey yaklaşımında 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 (Öngöre, 2016: 1165).

2.1.3. Morris ve Feldman (1996) Yaklaşımı

Duygusal emek konusunda geliştirilen üçüncü kuram Morris ve Feldman (1996) tarafından ortaya atılmıştır. Morris ve Feldman duygusal emeği, çalışanların müşteriler ile karşılıklı etkileşim sürecinde dinamik olarak göstermiş olduğu çaba olarak tanımlamaktadır. Morris ve Feldman'ın yaklaşımı dört temele dayanmaktadır. Bunlar;

- Duyguların interaktif modelle yani sosyal faktörlerden etkilenerek oluşması bireyin
- Hissettiği duygular ile işletmenin istediği duygular örtüşse bile işgörenin istenilen duyguları sarf etmek için birazda olsa çaba göstermesi gerektiğidir.
- Üçüncüsü, bir kez sergilenen duygunun piyasa malına dönüşmesi ve hizmeti sunan işgörenin duygusal ifadesinin hizmetin bir parçası haline gelmesidir.
- Sonuncusu ise duygunun nasıl ve ne zaman gösterileceğine dair standartların ve kuralların belirlenmesidir (Morris ve Feldman, 1996: 987-988'den aktaran Usta ve Akova, 2015: 38).

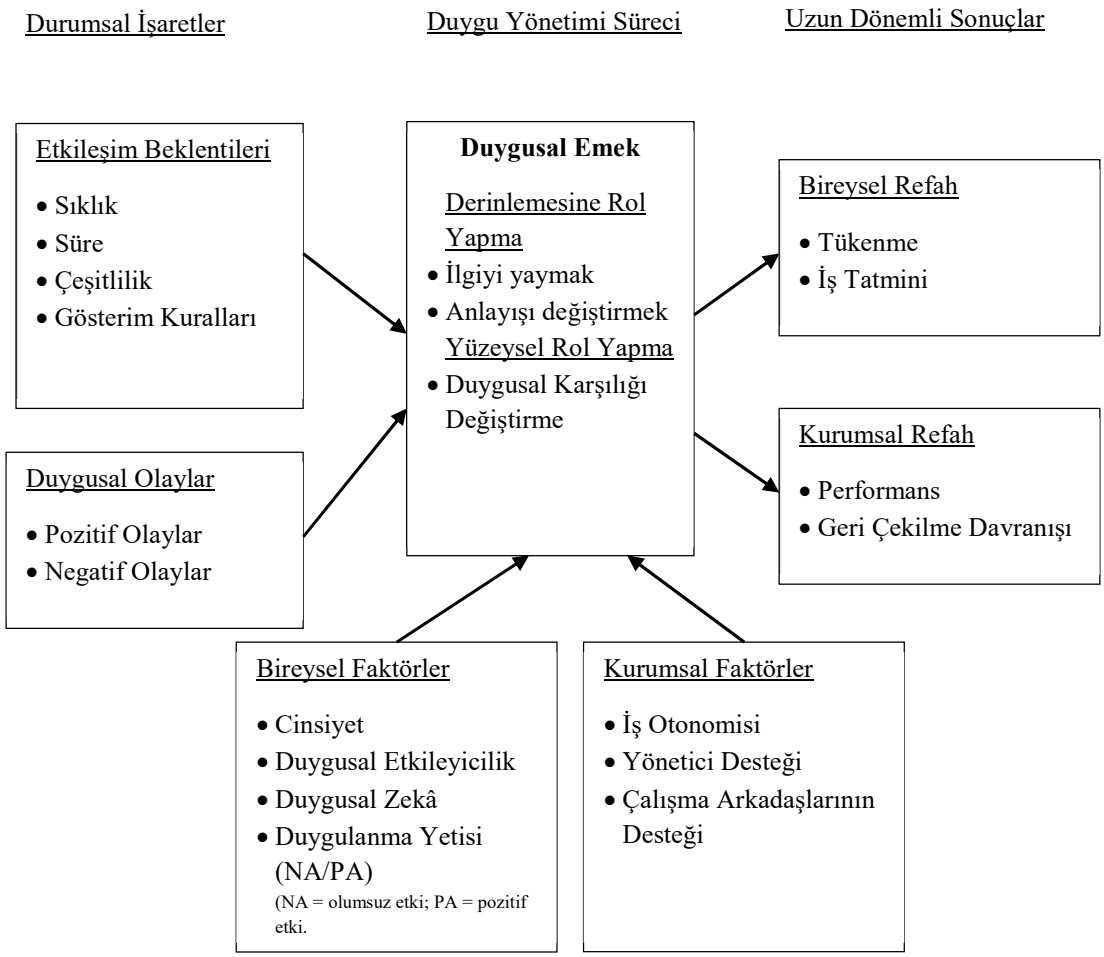
Bu kuralları Hochschild "hissetme kuralları" olarak tanımlamaktadır. Sosyal yapı tarafından şekillendirilen bu kurallarla şanslı olduğumuzda, birini kaybettiğimizde ya da birine kızdığımızda ve benzeri durumlarda nasıl davranmamız gerektiği belirlenmektedir. Bu kurallar sayesinde karşımızdakilerin bize ne tepki göstereceği de bilinmektedir (Hochschild, 1979: 563-564).

Morris ve Feldman'ın yapmış oldukları bu çalışmalarında iki sonuca ulaşılmıştır. Bu sonuçlar "duygusal tükenme" ve "iş tatmini"dir. Modele göre; duygusal emeğin boyutlarının her biri ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. İş tatmini ile sadece duygusal emeğin duygusal çelişki boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir (Turhan, 2019: 57).

2.1.4. Grandey (2000) Yaklaşımı

Grandey, kendinden önceki bilim insanlarının ortaya koymuş olduğu kuramlar için; çalışanların duygularının örgüt tarafından belirlenen kuralları yerine getirmek ve duygusal emeğin bu şekilde boyutlandırıldığını belirtmiştir. Farklı bakış açıları ve farklı

tanımlar yapılmış olsa da neredeyse hepsinin çalışanların duygusal davranışlarının örgüt kurallarına ve işe uygun olarak sergilenmesi gerektiğine dayalı olarak kuramlarını oluşturmuşlardır (Grandley, 2000: 97). Kendisinden önceki çalışmaları (Hochshild, 1983; Ashforth ve Humprey, 1993; Morris ve Feldman, 1996) inceleyen Grandley duygusal emeğin önceki perspektiflerini ele almakta ve kendi yaklaşımını geliştirmektedir. Şekil 1'de Grandley'in daha önceki çalışmalara dayanarak ortaya çıkarmış olduğu kuramsal çerçeve yer almaktadır.



Şekil 1. *Çalışmada gerçekleştirilen duygu düzenlemesinin önerilen kavramsal çerçevesi ayarı (Grandley, 2000: 101).*

Grandey, duygusal emeği, psikoloji yazınında yer verilen "duygu ayarı" konusu ile birleştirmiş ve bu vasıta ile duygusal emeğin daha kapsamlı anlaşılmasını sağlamaya çalışmıştır. Duygu ayarı, "bireylerin hangi duygularını, nerede ve nasıl sergilemeleri konusundaki anlayışına dayanarak yaptıkları duygu ayarlamaları"nı ifade etmektedir. Bu

bakış açısıyla, duyguların refleks olarak ya da bir anda ortaya çıkması yerine, bireylerin bulundukları ortamda hangi duyguyu yaşayacağını önceden anlayıp, hissetmek üzere olduğu duyguda değişiklik yapma yoluna gidebileceğinin ayarlanması planlanmaktadır (Keser, 2016: 139).

2.2. Duygusal Emeğin Belirleyicileri

Duygusal emeğin belirleyicileri genel olarak üç başlık altında toplanmıştır. Bunlar; bireysel faktörler, örgütsel faktörler ve etkileşim özellikleridir.

2.2.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler dediğimizde; cinsiyet, duygulanım, empati, duygusal zeka ve kendini uyarlama anlaşılmaktadır.

Cinsiyet faktörü duygusal emek alanında önemli bir yere sahihtir. Hochschild duygusal emek gösterme davranışının çalışma yaşamında kadınlardan beklenme durumunun erkeklere nazaran daha fazla olduğunu ifade etmektedir. (2003 [1983]; 164).

Bu bağlamda kadın işi erkek işi ayrımı söz konusu olabilmekte bazı meslekler kadınlara has olarak değerlendirilmektedir. Toplumsal cinsiyetçi bir bakış açısı olan bu durumun uygulamada genel kabul gördüğü ifade edilmektedir (Oral ve Köse, 2011: 467).

Duygulanım dediğimizde bireylerin karşılaştıkları durumlar karşısında olumlu ya da olumsuz olarak tepki vermeleri anlaşılmaktadır. Olumlu duygular olumlu duygulanım ile sonuçlanırken olumsuz olanlar da aynı şekilde olumsuz duygulanıma neden olmaktadır (Oral ve Köse, 2011: 468).

Bir insanın kendini karşısındaki kişinin yerine koyması ve onun duygu ve düşüncelerini anlaması olarak adlandırılan empati duygusal emek bakımından önemli bir belirleyicidir (Usta ve Akova, 2015: 36). Empati yeteneği yüksek olan bir kişi karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerini anlayabilmekte bu nedenle de daha tarafız ve hoşgörülü yaklaşabilmektedir. Bu durum duygusal emek kullanımı bakımından istenir bir durumdur.

Kendini uyarlama duygusal emek alanında önemli bir diğer belirleyici olarak karşımıza çıkmaktadır. Kendini uyarlama düzeyi düşük kimselerin duygusal emek gerektiren işlerde diğerlerine oranla daha fazla zorlanacağı düşünülmektedir. Çünkü kendini uyarlama düzeyi düşük olanların gerçek duygularını bastırıp duygusal davranış

kurallarına uygun davranmaları kolay olmayacaktır. Bu yüzden de bu kimselerin duygusal emek harcama düzeyleri de stres düzeyleri de fazla olacaktır (Grandey, 2000; Oral ve Köse, 2011: 469).

Duygusal emeğin bireysel düzeyde ki belirleyicilerinden bir diğeri de duygusal zekâdır. Sosyal zekânın bir türü olan duygusal zekâ, kişinin kendisine ve başkalarına ait duyguları gözlemlemek ve muhakeme etmek suretiyle elde ettiği bilgiyi, düşünce ve davranışları yönetmek için kullanabilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Salovey ve Mayer, 1990'dan aktaran Oral ve Köse, 2011: 469). Duygusal zekâ duygusal emek gerektiren işlerde işgörenlere fayda sağlamaktadır. Duygusal emek, bireylerin çalışma yaşamlarının bir parçası olarak duygularını kullanıma sunmalarını gerektiren bir süreçtir. Bunu ne derece ustalıkla yaptıkları ise iş sonuçları üzerinde etkili olmaktadır. Duygusal zekâsı yüksek bir birey, mevcut duygusal durumunu işinin gerektirdiği forma kolayca sokabilme yeteneğine sahiptir (Salovey ve Grewal, 2005'ten aktaran Oral ve Köse, 2011: 469).

2.2.2. Duygusal Emek Kavramında Etkili Olan Örgütsel Faktörler

Duygusal emek kavramında etkili olan örgütsel faktörde; duygusal davranış kuralları, otonomi, sosyal destek, etkileşim özellikleri gelmektedir.

Duygusal davranış kurallarında işyerinde çalışılan duruma uygun duygu ve davranışların gösterilmesi söz konusudur. Belli bir hizmet kalitesinde çalışma yapılması durumunda davranış kuralları belirlenmekte ve her örgütte farklı olabilmektedir. Hangi çalışanların hangi müşterilere nasıl davranacağı her örgütte ayrıntılı olarak belirlenmiş ve çalışanlara öğretilmiştir (Oral ve Köse, 2011).

Otonomi denildiğinde çalışanların görevlerini yerine getirirken bağımsız ve özgür davranabilme anlaşılmaktadır. Duygusal emekte önemli olan, çalışanların karşı tarafa sergiledikleri duyguları ile yarattıkları etki olduğuna göre, otonomi, çalışanların örgütün davranış kurallarını kendi özgün stillerine uyarlayabilme yetkileridir.

Sosyal destek çalışma sırasında kişilerin iş arkadaşlarından destek almalarını ifade etmektedir. Müşterilere sürekli güler yüzlü ve anlayışlı davranması gereken bir işgörenin, işini zaten gergin bir ortamda gerçekleştirmeye çalışırken göstereceği duygusal çaba daha fazla olacaktır. Bu durumda iş ortamının çalışanları destekleyici olması önemlidir (Oral ve Köse, 2011).

Etkileşim özelliklerinde müşterilerle iletişimin genel hatlarını belirleyen süre, sıklık ve çeşitlilik özellikleri bulunmaktadır. Çalışanların müşterilere uygun duygu durumlarını göstermelerinin ne kadar süre alacağı, hangi sıklıkta gerçekleşeceği ve hangi biçimlerde olacağı firmadan firmaya değişse de genel olarak duygusal emek kavramında önemlidir (Oral ve Köse, 2011).

3. DUYGUSAL EMEK STRATEJİLERİ

Çalışanlar duygusal emek gerektiren işlerde farklı davranışlar sergilemektedirler. Bu davranışlar genel olarak; derinlemesine davranış, yüzeysel davranış ve samimi davranış olmak üzere üç ana başlık altında toplanmaktadır.

3.1 Yüzeysel Davranış

Yüzeysel davranış, bireylerin, gerçek hislerini değiştirmedikleri halde, duygu gösterimlerini kontrol ederek beklentilere uyumlu hale getirdikleri davranış biçimi şeklinde tanımlanabilir. Başka bir ifadeyle yüzeysel davranışta, işgörenlerin gerçek duygularını değil yalnızca davranışlarını değiştirmeleri söz konusudur ve bunu da örgütün kurallarına uyarak işlerini korumak adına yaparlar (Grandey, 2003'ten aktaran Oral ve Köse, 2011: 472).

3.2 Derinlemesine Davranış

Derinlemesine davranışta kişi gerçek hislerini kendisinden beklenen davranışlarla uyumlu hale getirmeye çalışır. Başka bir ifadeyle bu davranış türünde birey, göstermek durumunda olduğu duyguyu bizzat deneyimlemeye çalışmaktadır Derinlemesine davranışın yüzeysel davranıştan farklı tarafı, bu yöntemde sadece davranışların değil duyguların da davranış kurallarına uyumlu hale getirilmesidir (Oral ve Köse, 2011: 472).

3.3 Samimi Davranış

Ashforth ve Humphrey (1993), bireylerin rol gereklerini yerine getirmeleri için her zaman "rol" yapmaları gerekmediğini, bazı durumlarda gerçek duygularıyla sergilemeleri gereken duyguların birbirinin aynı olabileceğini ifade etmişlerdir. Samimi davranış, işgörenlerin yansıtmak durumunda oldukları duyguları hâlihazırda zaten hissediyor olmaları durumunda ortaya çıkan davranış türüdür (Oral ve Köse, 2011: 472).

4. DUYGUSAL EMEK VE KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER

Bu başlık altında duygusal emek ve kişilik özellikleri ilişkisi ve beş faktör kişilik özellikleri ele alınmaktadır.

4.1 Kişilik Özellikleri ve Duygusal Emek

Duygusal emek temelde duygulara ve duyguların iş gerekliliklerine göre uyumlu olmasına dayalı olduğundan bir anlamda kişilik özellikleri ile de yakından ilişkilidir. Duygusal emek tartışmalarında duyguların çalışma hayatında olumlu sonuçlar ortaya çıkaracak şekilde yönetilmesi istendiğinden çalışanın kişilik yapısı da önemli hale gelmektedir. Ancak duyguların işin gerekliliklerine uygun olarak yönetilmesi bazen kişiler açısından istihdam edilebilmek ya da işini koruyabilmek amacıyla tavizler vermelerine neden olabilmektedir (Özyılmaz-Misican ve Türkoğlu, 2019: 173).

4.2 Kişilik ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri

Bireyin doğuştan getirdiği ve yaşantı sonucu kazandığı, onu diğer bireylerden ayıran özelliklerin tamamı olarak tanımlanan kişilik bireyin farklı durumlarda ortaya koyduğu davranışları açıklayan, sürekliliği olan, kişilerarası, duygusal, motivasyonel, deneyime dayalı etkileşim tarzı olarak tanımlanmaktadır. Kişiliğin tanımlanmasına ve ölçülmesine yönelik olarak pek çok kuramcının farklı görüşleri bulunmaktadır. Beş faktör kişilik modeli kişiliğin değerlendirilmesinde sıklıkla kullanılan bir yaklaşımdır. Bu model "özellik yaklaşımına" dayanmaktadır ve kişiliğin ölçülmesinde bireylerin kendilerini ve diğerlerini tanımlamada kullandıkları "sıfatlardan" yararlanılmaktadır (Doğan, 2013: 57).

Bu noktada üzerinde hemfikir olunan beş faktör kişilik boyutları, dışadönüklük, uyumluluk, nörotiklik, öz disiplin ve gelişime açıklık olmaktadır.

4.2.2 Dışadönüklük

Dışadönüklük, bireyin kendi dışındaki gerçeklere karşı duyduğu ilgi durumu, eylemi veya huyu ve bu dış gerçeklikten aldığı haz olarak tanımlanmaktadır. Beş faktör kişilik modeline baktığımızda farklı araştırmacılar tarafından üzerinde en çok uzlaşılan iki boyuttan birisi olarak karşımıza çıkmaktadır. Genellikle bu boyut dışadönüklük/içedönüklük, veya (surgency) yüksek düzeyde olumluluk ve hareketlilik olarak adlandırılmaktadır. Bu özellik genellikle sosyal olmak, konuşkan olmak ve hareketli olmak gibi durumlarla özdeşleştirilmektedir. Dışadönüklük/içedönüklük boyutu

ilk olarak Carl Jung (1920) tarafından ele alınmıştır (Lutrell, 2009'ten aktaran Yaşin,2016: 34).

Dışa dönük yapısı olan kişiler özgüvenleri yüksek olduğundan dolayı toplum içinde söz almaktan çekinmemekte, olumlu ve sosyal bireyler olup neşeli, iddialı, baskın, enerjik ve diğerlerine karşı ilgili olma gibi özellikler taşımaktadırlar (Yaşin, 2016: 34).

4.2.3 Nörotiklik

Beş faktör kişilik modelinde üzerinde en fazla uzlaşma sağlanan ikinci özellik nörotikliktir. Nörotiklik aynı zamanda dışadönüklükle birlikte öznel iyi oluşla en güçlü ilişkisi olduğuna inanılan kişisel özellik olmaktadır. Nörotiklik temel kişilik özelliklerinden birisi olup endişe, huysuzluk ve kıskançlık gibi özelliklere sahip olmaktadır. Nörotiklik kişilik ölçümlerinde en yaygın kullanılan özellik olarak ölçümlerde önemli bir yere sahiptir. Nörotiklik bireylerde olumlu uyum ve duygusal tutarlılık noksanlığına işaret etmektedir (Judge ve diğerleri, 1999'ten aktaran Yaşin 2016: 35).

4.2.4 Uyumluluk

Beş faktör kişilik modeli ile ilgili yazına bakıldığında üçüncü kişilik özelliği olarak genellikle uyumluluk boyutunda uzlaşma olduğu görülmektedir (Digman, 1990'dan aktaran Yaşin, 2016: 37). Bu boyut çoğunlukla yazarlar tarafından uyumluluk olarak adlandırılmakla birlikte bazı yazarlar beğenilirlik, arkadaş canlısı olma ve sosyal uyumluluk gibi isimleri de tercih etmişlerdir. Farklı isimler altında çalışılmakla birlikte uyumluluk boyutundan anlaşılan bireyin, yumuşak başlı, güvenilir, yardımsever, affedici, naif ve direk olmasıdır. Beş faktör kişilik modeli boyutları arasında uyumluluk boyutunun diğer boyutlara nazaran en büyük farkı bu boyutun iş birliği ve sosyal uyum konularında bireysel farklılıklara dikkat çekmesidir (Yaşin, 2016: 38).

4.2.5 Öz Disiplin

Öz disiplin boyutu yüksek olan kişilerde güvenilirlik, çok çalışma, organize olma, dakiklik, azim ve hırs gibi özelliklere rastlanacaktır. Bu kişilerin bu özelliklerinden dolayı başarı odaklı kişiler oldukları söylemek doğru olacaktır. Bu kişiler aynı zamanda başkaları tarafından, zeki ve güvenilir kişiler olarak nitelendirileceklerdir. Bireylerdeki öz disiplin boyutunun, birbirleriyle de ilişki halinde olan üç farklı yönünün olduğu görülebilmektedir. Bunlardan ilki bireyin başarı odaklı olması yani çalışkan ve ısrarcı bir

tutuma sahip olması ile ilgili olmaktadır. Öz disiplinin başka bir yönü ise güvenilir bir kişiliğe sahip olmakla ilgilidir. Yani kişinin yaptığı işle ilgili sorumluluk sahibi ve aynı zamanda dikkatli bir yapıya sahip olması ile ilgilidir. Son olarak ise kişilerdeki öz disiplin boyutunun düzen sahibi olmakla alakalı olduğu görülmektedir. Buna göre birey yaptığı işleri planlı ve belirli bir düzen geleneği içinde gerçekleştirmektedir (Yaşin, 2016: 39).

4.2.6 Gelişime Açıklık

Gelişime açıklık boyutu beş faktör modeli altında bilişsel yönü en fazla olan özelliktir. Bu noktada bakıldığında gelişime açıklık boyutu yüksek olan bireylerde meraklı olma, yaratıcılık, hayal gücü, orijinallik, farklı olma gibi kişilik özellikleri ön planda olacaktır. Bu kişiler başkalarının duygu ve düşünceleri ile ilgilenen, yenilikleri takip eden bireylerdir. Gelişime açıklığın bir diğer özelliği ise bu kişilerin kalender kişiler olmalarıdır. Bu kişiler işleri ile ilgili herhangi bir problemle karşılaştıklarında bu sorunu çözebileceklerine dair bir inanç geliştirmiş hayal gücü yüksek kişilerdir (Yaşin, 2016: 40).

5. PSİKOLOJİK SERMAYE

Psikolojik sermaye yaklaşımı ise psikoloji alanında meydana gelen bu gelişmelerin örgütsel davranış alanına yansıması sonucu ortaya çıkmıştır. Psikolojik sermaye yaklaşımı pozitif örgütsel davranışın ortaya çıkmasından sonra oluşan doğal bir gelişmedir (Luthans ve Avalio, 2009:300'den aktaran Yaşin, 2016: 45).

Bu kavramda kullanılan 'sermaye' kelimesi ekonomi veya finans alanındaki yaygın kullanımı yerine, bir değeri temsil etmesi amacıyla kullanılmıştır ve bu haliyle psikolojik sermaye kavramı pozitif psikolojinin bazı boyutlarını ele almaktadır. Beşeri, finansal, teknolojik, fiziksel, entelektüel ve sosyal sermayenin yeteri kadar insan faktörüne odaklanmamasıyla ön plana çıkan ve sosyal, entelektüel ve duygusal sermayeden oluşan beşeri sermayenin bir diğer önemli boyutu olan psikolojik sermaye sürdürülebilir rekabet üstünlüğü sağlamada ihtiyaç olarak ön plana çıkmaktadır (Büyükbeşe ve Aslan, 2019: 951).



Şekil 2. *Sermaye çeşitleri (Pryce-Jones, 2010: 7).*

Sermaye kavramı finans ve ekonomi terminolojisindeki yaygın kullanımının dışında (Genel olarak neye sahibim sorusunu sorar ?); beşeri sermaye (Ne biliyorum ?), sosyal sermaye (Kimleri tanıyorum ?) ve psikolojik sermaye (Ben kimim ? ve Gelecekte ne olabilirim ?) gibi güncel kavramlarla da anılmaktadır. Psikolojik sermayenin bileşenleri olan öz yeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık düzeylerinin yükselmesini sağlayarak bu sermayenin değerini artırmak mümkündür (Bitmiş, 2014: 46).

Belirlenen hedefler karşısında azim kararlılığı göstermek ve gerektiğinde başarılı olmak için hedefleri umutlara dönüştürmek, içinde bulunulan zaman fark etmeksizin daima başarıyı yakalamak için olumlu göndermelerde bulunmak (iyimserlik), zorlu görevleri üstlenmede kaçınmamak ve görevlerin başarısında sürdürülecek gerekli çaba için kendine olan güveni arttırmak (öz yeterlilik) ve terslikler ve güçlükler karşısında boğulmuşken bile kendini yineleyerek toparlamak ve başarıyı yakalamak (dayanıklılık) olarak psikolojik sermaye olarak tanımlanmaktadır (Büyükbeşe ve Aslan, 2019: 951)

Psikolojik sermayenin tanımında yer alan umut, iyimserlik, öz yeterlilik ve dayanıklılık aynı zamanda psikolojik sermayenin bileşenlerini oluşturmaktadır. Umut; kararlılık duygusuyla veya amaca yönelik motivasyon ile amaçlara ulaşmak için belirlenen yolların planlama yapma becerisinin karşılıklı etkileşimiyle oluşan bilişsel bir durumdur. İyimserlik ise bireyin geçmişte, şu anda veya gelecekte yaşamış olduğu veya yaşaması muhtemel olumlu ve olumsuz olayların sebebini anlamaya yönelik bir kavramdır. Öz yeterlilik bireylerin zorlukların üstesinden gelmek için ihtiyaç duymuş oldukları durumları yeteneklerini kullanarak ne şekilde yönetebildiklerine ilişkin becerileridir (Yaşin, 2016: 45-50).

5. 1. Psikolojik Sermayenin Unsurları

Psikolojik sermaye kavramı dört temel unsurdan oluşmaktadır. Bu unsurlar; umut, iyimserlik, öz-yeterlilik ve dayanıklılıktır (Bitmiş, 2014: 46).



Şekil 3. *Psikolojik sermayenin bileşenleri (Bitmiş, 2014: 46).*

Şekil 3'te de görüldüğü gibi psikolojik sermaye boyutları birbirini tamamlayıcı bir görünümdedir. Luthans ve arkadaşları (2007, s.550'ten aktaran Bitmiş, 2014: 46) psikolojik sermayenin öz yeterlilik, umut iyimserlik ve dayanıklılık boyutlarından oluşan üst bir faktör olduğunu belirtip bu boyutların birleşerek ortak bir motivasyonel etki yarattığını ifade etmişlerdir. Örneğin, hem iyimser hem de öz yeterliliği yüksek olan bireylerin sadece iyimser ya da sadece öz yeterliliği yüksek olan bireylere kıyasla iş ortamlarında daha yüksek bir performans göstermeleri beklenilmektedir. Bundan dolayı, psikolojik sermayenin bir üst faktör olarak gerek bilişsel gerekse motivasyonel süreçlerde iş tatmini ve performansı bireysel boyutlarına nazaran daha güçlü bir şekilde etkileyeceği düşünülmektedir (Bitmiş, 2014: 46).

5. 2. Duygusal Emek ve Psikolojik Sermaye İlişkisi

Psikolojik sermaye, gerek uzun vadeli ve eşsiz oluşu gerekse birikimli olarak ilerlemesi ve yenilenebilir olması ile diğer sermaye türlerine göre firmalara rekabetçi avantajlar sağlamaktadır. Örneğin beşeri sermayedeki açık bilgi rakipler tarafından kolayca taklit edilebilmektedir. Bir takım eğitim programları rakipler tarafından da kolayca şirketlerinde uygulanabilmektedir. Hatta iyi düzeyde iş deneyimi olan donanımlı çalışanlar bile rakip firmalarca cazip koşullar öne sürülerek kendi bünyelerine transfer edilebilmektedir. Öte yandan örtük bilgi, daha çok bir örgüte özgü olan ve örgüt

üyelerinin sosyalleşme süreçlerinden geçerek örgütün kültürünü, yapısını ve dinamik süreçlerini anlayarak zamanla oluşturdukları bir bilgi türüdür ve bu bağlamda taklit edilmesi zor olduğundan önemli bir kaynak olarak görülmektedir (Bitmiş, 2014: 48).

Duygusal emek ve psikolojik sermaye arasında birbirini etkileyen bir bağlantı bulunmaktadır. Özellikle hizmet sektörü işletmelerinde duygusal emek ve psikolojik sermayenin işletme kârlarına, hizmet kalitesine etkisi bulunmaktadır (Büyükbeşe ve Aslan, 2019: 960).

6. DUYGUSAL EMEK VE PSİKOLOJİK SERMAYE İLİŞKİSİ BAKIMINDAN FARKLI ÜLKE ÖRNEKLERİ

Bu başlık altında duygusal emek ve psikolojik sermaye ilişkisi farklı ülke örnekleri bağlamında ele alınmaktadır.

6. 1. Amerika Birleşik Devletleri (ABD)

ABD tarihi, göçmenlerin kişisel özgürlüğünü, bireysel fırsatlarını değerlendirebilecekleri toprak arayışları ile başlamıştır. ABD'de, "dünyanın göçmenlerden oluşan insanların en önemli örneği" olarak, grup kimliklerinin hem asimilasyonu hem de tutulması örnekleri vardır (Hofstede ve diğerleri 2010, 45'ten aktaran Miller-Fox, 2019: 455). ABD Anayasası'nın da benimsediği gibi, ulus bireysel özgürlüklerin, özgürlüğün ve mutluluk ve fırsat arayışının idealleri üzerine kuruludur. Bu değerler, erken çocukluk eğitiminde bayrağa, milli marşlara, siyasi retoriklere ve siyasi sosyalleşmeye bağlılık vaadinde bulunmakla başlanır. ABD, Kuzey Amerika'daki 23 ülkeden ve 9 bağımlı bölgeden biridir ve Kuzey Amerika kara kütlelerinin% 80'i Kanada ve ABD'ye aittir. Kuzeyde Kanada ve güneyde Meksika ve Meksika Körfezi ile sınırlanan doğu ABD, Atlantik Okyanusu ile sınırlanmıştır ve Batı ABD ise Pasifik Okyanusu ile sınırlanmıştır. ABD'nin en kuzey eyaleti (Alaska) Kuzey Buz Denizi, Çukçi Denizi ve Bering Denizi kıyılarını sınırlar. ABD 50 eyalet ve birkaç ada bölgesinden oluşur ve 1 Şubat 2019 itibariyle ABD Sayım Bürosu nüfusun 328.374.269 (2019) olduğunu tahmin etmiştir. ABD başlarda İngiliz yönetiminden büyük ölçüde etkilendi.

1776'da Büyük Britanya'dan bağımsızlığını ilan eden ABD, 1787'de anayasasını kabul etti. Ülkenin kuruluşunu düşünürken, Amerikalılar tarafından üretilen ilk resmi belgenin Bağımsızlık Bildirgesi olması dikkat çekicidir. "Bağımsızlık" kelimesi, Büyük Britanya ile olan bağları ifade etmekle kalmayıp, aynı zamanda bireysel bağımsızlığa

yapılan kültürel vurguyu da önceden göstermiştir. Amerika yakında vatandaşlara bireysel haklar sağlamak ve hükümetin gücü üzerinde sınırlar koymak için yazılan on anayasa değişikliği şeklinde bir Haklar Yasası kabul edecekti. Anayasa'yı hazırlayanlar, iktidarı güçlendiren bir yapıdan ziyade vatandaşlar ile sosyal bir sözleşmeyi yöneten sistemleri hayata geçirdi. Yasa, yargı ve yürütme organları arasında kontroller ve dengeler uygulamak ve bireysel hakları korumak, hükümetin yavaş davranması ve yetkilerinde kısıtlanması anlamına geliyordu (Miller-Fox, 2019: 456). Güçlü hükümete karşı olan ve vatandaşların yönlendirdiği girişimler lehine tutumlar, kamu yönetiminin ticaretin kurulmasından daha az önemli olduğu anlamına geliyordu. 1800'lerin sonlarındaki sanayi devrimi, yönetim makinelerine ve Woodrow Wilson'un 1887'de yazdığı gibi, "bir anayasa yürütmek" için gerekenlere dikkat etmedi. Büyüyen ekonomi, nüfus artışı ve çiftliklerden şehirlere göç, hükümet hizmetlerinde artış, milli gelir vergisi gerekliliği ve hizmetleri yönetmek için kurumsal altyapı gerektiriyordu. Anayasal kökler ve hükümetin otoritesinin en eski analizlerinden biri, "Federalist Kâğıtlar" olarak adlandırılan şeyi toplu olarak yazan James Madison, Alexander Hamilton ve John Jay'in yazdığı 85 makaleden oluşan bir derlemeden gelmektedir. ABD düzenleyici, tarife ve vergilendirme politikaları gibi, günümüzde kalan ekonomik yapıların geliştirilmesi üzerine yoğunlaşmıştır (Miller-Fox, 2019: 457). Hamilton, hükümetin vatandaşların bireysel haklarını korumak için gerekli olduğuna inanıyordu. Demokrasinin temeli olarak kamu idaresine olan bağlılığı, hükümetin istikrarını sağlamak için güçlü kurumsal yapıların gerekli olduğu inancındaydı. Gelişen bir ekonomiyi sağlamak için Hamilton, ticarete dikkatin hükümetin ayakta kalabilmesi için de gerekli olduğuna ikna oldu. Daha sonra ekilen tohumlar iş dünyasının, girişimciliğin ve ticaretin önemi olarak Amerikan siyasal kültüründe yer alan olguya dönüşmüştür. Bu ilk bakış açıları bugün ölçülü hükümet, bireysel hakların korunması ve ekonomik refaha dikkat şeklinde kalmaktadır. 1700'lerin sonlarında Hamilton yazısı ve 1800'lerin sonlarında Woodrow Wilson yazısı için, siyasal yaşamın gerçekleştirileceği mekanizma kamu yönetimi idi. Gevşek olarak örülmüş yönetim yapılarını desteklemek için gerekli yürütücü işlevler sistemin gerçek gücü olacak şekilde tasarlanmıştır. Gevşek olarak örülmüş yönetim yapılarını desteklemek için gerekli yürütücü işlevler sistemin gerçek gücü olacak şekilde tasarlanmıştır. Her hükümet kolunun ayrı bir yetkisi olması amaçlanmış olsa da, aralarındaki dinamik gerilim dengeyi korumak için tasarlanmıştır. Liderlik ve atama gücü sayesinde, kurumların her biri, kurucu günlerde pek çok kişinin beklentilerini aşan bir istikrarla siyasi rüzgarları

değiştirmeye adapte olmuştur. Yirmi birinci yüzyıla gelecek olursak çağdaş Amerikan kültürünün kurucuların değerlerini yansıtmaya devam ettiği açıktır (Miller-Fox, 2019). Söz konusu kurucu değerler bireyselliği ön plana çıkaran bir yapıdadır. Bu bağlamda birebir ve yüz yüze iletişim gerektiren duygusal emek konusu ABD örneğinde oldukça önemli bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (Miller-Fox, 2019: 476).

6.2. Birleşik Krallık

Birleşik Krallık dediğimizde ilk akla gelenler; Westminster Sarayı, Avam Kamarası ve Lordlar Kamarası, Big Ben Saat Kulesi, Trafalgar Meydanı gibi simgesel yapılardır. Elbette bu yapılardan daha önemlisi Sanayi Devrimini gerçekleştirmiş ilk modern refah devletini kuran bir ülke olması daha da önemli bir yönü olarak aklımıza gelmelidir. Ulusal sağlık hizmetleri, evrensel refah sistemleri gibi pek çok yanıyla örnek olmasının yanı sıra kapitalizmin ve 1970'lerden sonra Margaret Thatcher ile özelleştirmelerin sosyal refah devleti uygulamalarında kademeleri dönüşümlerin de öncüsü olmuş bir ülkedir (Mastracci; Adams ve Kang; 2019: 424).

İngiltere, refah devleti altyapısını 1940 ve 1950'lerde yeniden inşa ederken hızla geliştirmiş o zamandan günümüze, İngiliz kamu sektörü 1960'larda/1970'lerde aşırı yüklenmeden 1980'lerde/1990'ların başında bu kazanımları kaybetmeye, 1990'ların/2000'lerin sonunda "tıkanmaya" başlamıştır (Andrews ve diğerlerinden 2013, 9'dan aktaran Mastracci; Adams ve Kang; 2019: 424).

Her ülkede hem özel sektör hem de kamu sektörü kuruluşları kültüre bağlıdır. Örgütsel uygulamalarda, devlet-vatandaş ilişkilerinde önemli olan kültür, psikolojik sermaye ve duygusal emek alanında da önemli bir olgudur. Bir ulusun paylaştığı ortak değerler, normlar ve semboller incelenerek ölçülmektedir. İngiltere için yapılan araştırmalarda başarı, kahramanlık, işbirliği gibi değerlere vurgu yapılmaktadır. Ancak bireyselliğin bu değerlerden daha ön plana çıktığı da ifade edilmektedir (Shermon 2016, 135'ten aktaran Mastracci; Adams ve Kang; 2019: 441). *"Bireycilik konusunda yüksek puan alan bir ülke olarak İngiltere, 'bireyler arasında gevşek bağlar, daha az sosyal uyum ve kendinize iyi bakma sorumluluğunun daha yüksek olduğu' bir kültürdür"* (Bouckaert 2007, 47'den aktaran Adams ve Kang; 2019: 441).

6. 3. Pakistan

Pakistan kültürü din, Hint otoriteleri, İngiliz mirası ve Amerikan etkilerinin karışımı olarak tanımlanmaktadır. Pakistan nüfusunun büyük çoğunluğu %96 Müslümandır ve din günlük yaşamda önemli bir faktördür. Nüfusun ağırlıklı olarak Müslüman olduğu diğer ülkelerde, İslam ulusal kültüre gömülüdür ve örgütleri, politikaları derinden etkiler. Ancak Pakistan'da büyük kurumların İslamileştirilmesi beklenenden daha sınırlı olmaktadır. Hint kökenleri, İngiliz mirasları ve Amerikan etkileri gibi diğer faktörlerin basına etkisi nedeniyle Pakistan'daki İslamlaşmanın kültürün sadece dış kabuğuna nüfuz ettiği iddia edilmektedir. Pakistan'nın eşsiz tarihinden dolayı, İslami değer genel olarak toplum için yol gösterici bir norm değildir (Khilji 2001'den aktaran Azhar, 2019: 321). Örneğin, toplumda özellikle feodal ve devlet memurları olan elit sınıfların yaratılması, bir asırdan fazla bir süredir alt kıtada baskın olan İngiliz sömürge yapısının bir sonucudur. Eğitimli bir orta sınıfın seçkinler arasında yeterince temsil edilmesine rağmen, daha fazla İslamlaşmaya yönelik tutumları sağlayamamıştır. Seçkinler, güç, statü ve para sevgisine bağlı kalmaya devam ediyor ve halkın ihtiyaçları için endişe duymuyorlar. Yasalar güçlü ve varlıklıları korur ve hukukun üstünlüğü doğru şekilde uygulanmaz. Güçlü ve zenginler rüşvet ve kayırmacılık sayesinde suç işleyebilir ve cezasız kalabiliyorlar (Azhar, 2019: 323).

Ekonomi açısından bakıldığında, Pakistan geçmişte eğitime yeterince dikkat ayırmamış ve sonuç olarak önemli gelir kazançlarından yararlanamamıştır. Bunun sonucu olarak uluslararası pazarlarda rekabet edememiştir. Bu durum Pakistan'da eğitimli kesimin olmadığı anlamına gelmemektedir. Özellikle kentsel alanlarda yükseköğretim veren kolej ve üniversitelere büyük bütçe ayrılmaktadır.

Pakistan' da liberal bir ekonomi politikası izlenmekte kamu yatırımları da piyasa mekanizmasına uyumlu olarak gerçekleştirilmektedir.

Pakistan'da duygusal emeğe ilişkin araştırmalar oldukça az sayıdadır. İstisna olarak Syed ve Ali' nin (2013) erkeklerin karar vermede egemen olduğu iş ortamında kadınların rolüne ilişkin yaptıkları araştırma bulunmaktadır (akt. Azhar, 2019: 328). Duygusal emek bağlamında işyerlerinde Müslüman kadınların istihdam ettiğini görülmektedir. Pakistan'da örgütsel ve toplumsal kültür batı ülkelerinden farklılık göstermektedir. Müslüman çoğunluğun olduğu ülkelerde öncellikle islami normlara ve örgütsel kurallara dayanan toplumsal yönelimler arasında tutarsızlık olduğundan

çalışanlarda suçluluk, korku ve utanç gibi bazı duyguların etkili olduğu ifade edilmektedir (Azhar, 2019: 328). Bu bağlamda duygusal emek kullanımının kültür ile bağlantılı olduğu bu ülke örneğinde de karşımıza çıkmaktadır. Pakistan için çalışma yaşamında cinsiyet ve toplumsal cinsiyet ile ilgili farklılıklar da bulunmaktadır.

6. 4. Güney Kore

Kolektivist kültürlerin ve Konfüçyüsçü değerlerin güçlü bir şekilde kök saldığı Asya ülkeleri arasında, farklılıklar olsa d abu farklılıklar ihmal edilebilir düzeydedir. BU küçük farklılıklar benlik algısını, başkalarına karşı olan yükümlülüklerini ve başkalarıyla nasıl etkileşim kurulacağına dair normları birleştiren tarihsel olaylardan, sömürge baskılarından ve ekonomik etkilerden kaynaklanmaktadır (Lee, 2019: 301). Güney Kore çağdaş kültürü de geleneksel Konfüçyüsçülükten etkilenmektedir. Japonya'nın 1905'ten 1945'e kadar ülkeyi kontrol etmesi Güney Kore kültürünü şekillendiren temel ögelerden biridir.

Japon yönetimi sırasında Kore gelenekleri ve kültürü bastırılmıştır bu nedenle de Koreliler ortak bir düşman olarak gördükleri Japon yönetimine karşı birleşmişlerdir. Bu etken güçlü duygusal bağları ve homojen bir nüfusa yapısı oluşmasını sağlamıştır. Güney Kore toplumuna bağlı güçlü bir kolektivist kimliği temsil eden Korece, “woori” kelimesi duygusal ilişkinin önemini ortaya koymaktadır. Örneğin, Güney Koreli insanlar annelerine hitap ettikleri zaman “annem” yerine woori annem diye hitap etmektedirler Güney Kore'de woori kelimesinin anlamı “biz birbirlerine ihanet etmeyen bir aileyiz” ve “birlikte yaşıyor ve birlikte ölüyoruz” biçiminde oldukça derin bir duygusal ilişkinin ifadesidir (Lee, 2019: 302).

Woori kelimesi insanlar arasında sıkı bir bağ anlamına gelir. Woori, yabancıların birbirlerinin memleketleri, okulları veya kan ilişkileri hakkında sorular sorarak karşılaştıklarında güçlendirmektedir. Bu da, woori'yi paylaşanların grup içi olduğu grup içi ve grup dışı bir duygu yaratır. Diğer kolektivist kültürlerle tutarlı olarak, öfke gibi olumsuz duyguların ifadesinin uyumu bozduğu düşünülmektedir (Matsumo 1990’dan aktaran Lee, 2019). Bu nedenle, Koreli insanların başkalarıyla bir woori ilişkisini sürdürmek için kullandıkları stratejilerden biri, grup içi üyelere daha olumlu duygular göstermek ve dış gruptakiler için daha olumsuz duyguları ayırmaktır. Grup içi üyeliğin grup dışından bu şekilde ayrılması en çok ailelerde bulunur ve güçlü bir aile yanlılığına katkıda bulunur. Ailenin ön planda olması, kişisel çıkarların ve ailenin değerlerine,

çıkarlarına ve taleplerine üstünlük kazandırılması anlamına gelir. Bu ailenin her şeyden üstün olduğu anlamına gelmekteve aileyi toplumun temel birimi ve insan kimliği ve ahlaki disiplinin kaynağı olarak temsil etmektedir. Ailenin ön planda olması aynı zamanda Konfüçyüsçülüğün bir ölçütü olan ataerkillikle de ilişkilidir (Lee, 2019: 307).

Yeni teknolojilere dayalı olarak geliştirilen Hükümet 3.0 modeliyle vatandaşların taleplerine duyarlı ve etkileşimli olmaları beklenen çalışanlar için ek sorumluluklar gündeme gelmektedir. Bu durum çalışanlarda stres ve duygusal bir yük ortaya çıkarmaktadır (Lee, 2019).

Duygusal emeğe ilgi, son yıllarda medyada artmaktadır. En tanınmış hikâyeler arasında "fındık kapısı" yer alır, çünkü iktidarda bir kişinin daha düşük bir konumda iktidar tarafından suistimal edildiğini gösterir. "Gapjil" olarak adlandırılan istismar, başkaları üzerinde güç sahibi olanların otoriter eylemlerinin küstah bir göstergesidir. Büyük öfke olayı, bir havayolu yolcusu bir uçuş görevlisi ve mürettebat şefine istismar gösterdiğinde meydana geldi. Olayın kısa bir özeti aşağıdaki gibidir.

> "Olay 2014 yılında New York'taki John F. Kennedy Uluslararası Havalimanı'ndaki bir uçakta gerçekleşti. Kalkıştan önce, bir uçuş görevlisi kapalı bir pakette birinci sınıf yolculara macadamia fıstığı ikram etmiştir. Yolculardan biri, Kore Başkan Yardımcısı Bayan Cho'dur. Görevlinin fıstığı ona servis etme şeklinden memnun olmayan Cho kapalı bir paket yerine bir tabakta servis yapan görevliyi sözlü ve fiziksel olarak istismar etmiş, şikâyet etmek için kabin mürettebatının şefini koltuğunun yanına çağırmıştır. Bayan Cho, mürettebat şefine diz çökmesini ve af dilemesini ve şefe uçaktan inmesini emretmiştir. Cho'nun istismar edici davranışı karşısında, uçuş görevlisi ve kabin mürettebatının şefi kendi duygularını bastırarak Cho'ya onları affetmesi için yalvarmak zorunda kalmışlardır. Cho'nun yaptığı uygunsuz davranışlar çalışanların duygusal refahlarına zarar verici niteliktedir" (Lee, 2019: 308).

Uçuş görevlisi olmak Güney Kore'de popüler bir meslek olmasına rağmen, bu olaydan sonra insanlar böyle bir iş yapmanın akıllıca olup olmadığını yeniden düşünmüşlerdir. Bu olay, ister iş dünyasına ister hükümete yansıtılıyor olsun, Kore toplumundaki gerilimlerin bir mikrokozmosudur. İşçilere hizmetçi gibi muamele edildiğinde, ön cephe çalışmasının duygusal zorluğu muazzamdır (Jeong ve Berlinger 2018'den aktaran Lee, 2019: 308).

Kore'de güler yüzlü hizmetlerin bir zorunluluk olduğu konusunda sosyal bir algı bulunmaktadır. Hiyerarşik sisteme dayanan insanlar bir müşteriyi ve satıcıyı bir kral ve hizmetçi ilişkisi olarak görme eğilimindedir. Müşteriler hizmetler için ödeme yapan

kişiler olduğu için, satıcıları bu konuda istismar etmektedirler. Beklentileri karşılamak için satıcılar müşteri taleplerine uyar ve onlara büyük saygı gösterirler. Bu ilişki uzun süredir devam eden bir sosyal norm oluşturmuştur. Bu, standart mağazalardaki performansa bile etkisini göstermektedir. Örneğin, mağazalar her sabah kapılarını müşterilere ilk açtığında, tüm satış ortakları girişte sıraya giriyor, başlarını eğiyor ve müşteriler mağazaya girerken bir saygı işareti olarak gülümsüyorlar.

Duygusal emeği gerçekleştirmek sadece yüz yüze etkileşimi değil, aynı zamanda ses-ses etkileşimini de içermektedir. Güney Kore'deki ülke çapında hizmet gösteren 114 çağrı merkezinde müşteriler, konuşmanın başında "Sevgili müşteri, sizi seviyorum" diyerek karşılanmaktadır. Neden? Çünkü bu romantik ifade müşterileri mutlu etmektedir. Güney Kore Çağrı Merkezleri 2009'dan bu yana selamları "Merhaba, bu 114 çağrı merkezi" (2009) "Mutlu", "Evet" (2013) ve "Selamlar" (2015) olarak "Sevgili müşteri, ben sizi seviyorum "(2016 ve bugün) (Park 2017'den aktaran Lee, 2019). Çağrı merkezi operatörlerinin çağrıyı her cevapladıklarında "Sizi seviyorum" demeleri zorunludur. Bu durumda arayanların cevap olarak "Üzgünüm, bir kız arkadaşım var" veya "Beni çok seviyorsan dışarı çıkalım" diyerek cevap vermeleri çalışanlar açısından kötü bir durumdur bu durum çalışanların sözlü tacize karşı savunmasızlığını göstermektedir. Çağrı merkezi çalışanlarının % 90'ından fazlası kadındır ve bu iş beklentisi, gerçek duygularını bastırırken hoş karşılamalar yapmalarını gerektirdiğinden birçok kadın çağrı operatörü depresyon, tükenmişlik yaşamaktadır. Birçok çağrı merkezi operatörü müşteri tarafından sözlü tacizden şikâyetçi olduğundan, çağıran üç kez küfür ederse telefonu kapatmasına izin veren bir politika uygulanmıştır. Kore İş ve Çevre Sağlığı Enstitüsü tarafından yapılan son araştırmaya göre, işleri duygusal emek gerektiren Güney Koreli işçilerin% 87'si müşteriler tarafından sözlü olarak taciz edilmektedir (Lee 2019). Kasım 2017'de, Çalışma ve Çalışma Bakanlığı, bu duygusal emekle uğraşan işçiler için bir sağlık broşürleri yayınlamıştır. Broşür duygusal emeğin tanımını içerir, onu yönetmenin neden gerekli olduğunu açıklar, sağlığı koruma önlemleri sağlar ve en iyi uygulamaları önerir. Hatta, broşür müşteri hizmetleri gibi duygusal emekçiler arasında stresi azaltmak için, insanlardan strese neden olabilecek herhangi bir eylemde bulunmamalarını ve daha fazla iş özerkliğine izin vermelerini isteyen bir mesaj görüntüler. İş sektöründen hükümete geçen tartışma şimdi kamu hizmeti bağlamına dönüyor (Lee, 2019).

6. 5. Çin

Çin, örf ve gelenekleri olan Konfüçyüsçülük kökenli eski bir ülkedir. Konfüçyüsçülük bireysel, kişilerarası ve politik olmak üzere üç düzeyde açıklamaktadır (Lu, 2019: 247).

Bireysel davranışı yönlendiren; hayırseverlik, ayinler ve doğruluk olmak üzere üç ana düşünce bulunmaktadır. Hayırsever bir insan insanları sever ve bu sadece bir kısım insanları değil, herkesi sevmek anlamına gelir - bu "büyük bir aşk" tır. Yardımsever insanlar kişilerarası ilişkilerini severler ve ilişkilerinde de nezaket gösterirler (Zhang 2009, 21'den aktaran Lu, 2019: 247). Ayrıca, kendi kendini sınırlama ve ayinlerin restorasyonu yardımseverliğin özelliklerindendir. Kendi kendine kısıtlama; "size yapılmasını istemediğiniz şeyleri başkalarına da yapmamanız gerektiği" anlamına gelmektedir. Diğer bir deyişle, insanlar yapmak istemeyecekleri bir şeyi yapmaya zorlanmamalıdırlar. Ayrıca, kendini bilme , kişinin kendi eylemlerinin ve etkilerinin farkında olması açısından önemli bir özelliktir. Ayinler, gelenek tarafından oluşturulan toplumsal düzene ve normlara atıfta bulunmaktadır. "Ayinlerin restorasyonu", insanların normlara ve adetlere uygun davranması gerektiği ve kişisel kendini geliştirmenin bir önkoşulu olduğu düşünülmektedir. İnsanların uygunsuz arzulardan ve aşırı hırslardan kaçınmaları beklenmektedir (Chen 2005'ten aktaran Lu, 2019). Ayinler, insanlar arasındaki ilişkilerin ortak anlayışlarla yönetildiği anlamına gelmektedir. Çiftlerin, babaların ve oğulların, erkek kardeşlerin, yaşlıların ve gençlerin ve arkadaşların hepsi ilgili hak ve yükümlülüklere sahiptir. Herkes doğru yerde olmalı, ailesiyle ve dış dünyayla uğraşırken tam olarak nerede konumlandırıldığını bilmeli ve pozisyonuna uygun görev ve sorumluluklarını yerine getirmelidir. Doğruluk, doğru davranma yolunu korumak anlamına gelir. Dürüst olmanın uygun olduğu ve iyi kabul gören bir ahlaki temel olduğu düşünülmektedir. İnsanların etkileşime girdiği her yerde kabul edilebilir ve kabul edilemez davranışlar olacağı anlaşılsa da, doğruluk geçerli olmalıdır (Lu, 2019).

Kişilerarası ilişkilere odaklanan Konfüçyüs direktifleri akrabalık, insan dokunuşu, karşılıklı duygular ve bireysel duyguları vurgular. Bu vurgular uyum ruhuna ve altın ortalamaya uzanır, bu da bireylerin ve ailelerin kaderini ülkenin ve dünyanın kaderine bağlamaktadır.

İnsan duyguları üzerine vurgu kapsamında Çin kültürü, akrabalık ilişkilerini ve duygularını insancıllaştıracak şekilde vurgulamaktadır. İnsan duygularına değer vermek

ve ilişkilerin doğası gereği takdir etmek kültür ve kişiler arası ilişkiler için son derece önemlidir. Duygular arkadaşlar, aile ve tanıdıklar arasında yoğun bir şekilde vurgulanır. Örneğin, davranış normları, başkalarından gelen talepleri hafifçe reddetmemeyi, arkadaşlara yardım etmeye gayret göstermeyi ve arkadaşları daha kolay hale getirmek için fedakarlığı seçmeyi içermektedir (Lu, 2019).

Uyum, birlik ve işbirliği arayışı grup etkileşimlerinin temelini oluşturmaktadır ve bu bağlamda uyum en yüksek hedeftir. Ayinler açısından, uyumun çok değerli olduğu düşünülür ve koordinasyonu da ödüllendirilir. Birbirleriyle geçinirken, anlaşılan yaklaşımlar anlaşmazlık için barışçı bir çözüm aramak, altın ortalamayı benimsemek ve memnun etmek için çok zor olmaktan kaçınmayı içerir. Bu mecazi olarak "Su çok berraksa, balık olmayacak anlamına gelir. Bir kişi çok kritikse, ortak olmayacaktır. " "İnsanların başkalarına hizmet etmek, farklılıklarını saklı tutarken ortak bir zemin aramak ve birliği savunmak için çıkarlarını feda etmeye istekli olması gerektiği ölçüde hoşgörü üzerinde durulmaktadır (Lu, 2019).

Tarafsızlık, altın oran doktrininin özüdür. Bu doktrin, uç noktaların orta noktasını almayı ve barışı değerli kılmayı gerektirir. Konfüçyüs felsefesinin en yüksek önerisidir ve Konfüçyüs doktrininin temel metodolojisini içerir. Takım kurma, insan ilişkileri ve müşteri ilişkilerinde altın oran sanatına dikkat edilmelidir. Bu sanat konular hakkında konuşmayı ve bunlarla başa çıkmayı, kişinin bakış açısını uygun şekilde ilerletmeyi veya geri çekmeyi yönetmektedir. Her şey uygun şekilde ele alınmalı ve modifikasyon için yer bırakılmalıdır. Ancak bunu yapan kişinin davranışı "yenilmez" olabilir (Lu, 2019).

Siyasi düzeyde; Konfüçyüsçülük, devlet ve aile arasında ulusal bir birlik ruhunu savunmakta ve insanlara kendi ülkeleri için sorumluluk alması gerektiğini öğretmektedir. Bu, bireylerin ve ailelerin kaderi ile Çin ve diğerlerinin kaderi arasında yakın bir bağlantıya yol açmaktadır. Bu, her kişinin kendisi, ailesi, yerellik, ülke ve dünya için kişisel sorumluluk taşıdığı anlamına gelir (Zhu 2015'ten aktaran Lu, 2019). Konfüçyüs, hükümetin en büyük önceliğinin olumlu bir sosyal hiyerarşi tanımlamak olduğuna inanıyordu. Her seviyenin kendi unvanı, sorumluluğu ve ilgi alanları vardır ve hiç kimsenin kendi çıkarlarını gözetmek için başkalarının mülküne zarar vermesine izin verilmemelidir. Bu, hükümdarın ve bakanlarının yanı sıra babaların ve oğulların, her birinin kendi işini idare etmesini ve birbirlerini etkilemeden kendi faydalarından

yararlanmasını sağlayan uygun bir konuma sahip olmalarını sağlar. Şimdiye kadar, rekor kıran ekonomik reformların ortasında ve bu Konfüçyüsçü ilkeler Çin kültürü ve bireysel davranışları için bir kılavuz olarak kalmaya devam etmektedir (Lu, 2019).

Bu dikkate değer ekonomik ve sosyal gelişmeler sırasında Çin'in kamu yönetimi sistemi, ülkenin sosyal yapısını korurken bu başarılara gerekli desteği sağlamıştır. BU gelişmelerde geleneksel kültürün kamu yönetiminin gelişmesine etkisi ön plandadır.

Ülkenin yönetim yapısı ve kamu yönetim sistemi aşağıdaki özellikleri göstermektedir. Çin'in kamu yönetimi sistemi sürekli reformlar ve yenilikler yaparak değişikliklere uyum sağlamıştır. Temel eğilim, bu büyük ve antik ülkenin modern dünya ekonomisiyle bütünleşmesini sağlamak için ekonomik ve sosyal sistemleri gevşetmek olmuştur. Antik çağlardan beri Çin, ideal yönetim sistemini sürdürmeye motive olmuştur. Hükümet girişimleri bu reformlar boyunca modernleşmenin bel kemiği olmuştur. Diğer bir ifadeyle sürekli iyileştirme söz konusudur. Çok sayıda esnek geri besleme döngüsü tüm sistemi sürekli değişim ve büyüyen karmaşıklığa daha uyumlu hale getirmektedir (Lu, 2019).

Geleneksel Çin kültüründe insan ve doğa arasındaki birlikte yaşama ve birlikte refahın zengin ideolojisi, ülkenin yönetim yapısında giderek daha fazla öne çıkmaktadır. İlk olarak, grup ilkeleri ve bütünsel değerler Çin toplumunun ekonomik ve sosyal gelişimini desteklemek için bir araya gelmiş durumdadır. Ayinler Kitabında Li Yun, "Büyük prensip hüküm sürdüğünde, dünya bir ulustur" derken dünyanın refahı için çalışmanın değerine vurgu yapmaktadır (Lu, 2019).

Konfüçyüs kültüründe "farklılık ile uyum" ve "uyum çok değerlidir" düşünceleri, modern halkla ilişkilerde kişilerarası etkileşim, iletişim ve işbirliği ve iyi bir halkla ilişkiler ortamı yaratmanın önemini vurguluyor. Örneğin, halkla ilişkiler teorisi, kuruluşların kamuoyunun güvenini ve iyi niyetini kazanmak için sürekli çaba sarf eder. Bu, çıkarlarına uyum sağlayarak ve politikaları ve hizmet kurallarını duyarlı olacak şekilde ayarlayarak yapılacaktır. Tartışma şimdi Çin hükümetindeki insan faktörüne yöneliyor. Kamu hizmeti sisteminin evrimi açıklanmakta ve bunu kültürel değerlerin devlet memurlarının çalışmalarına nasıl yönlendirdiğinin açıklaması gelmektedir (Lu, 2019).

6. 6. Tayvan

Tayvan, Pasifik Kıyılarının Doğu Asya bölgesinde yer alan bir ada ülkesidir. Komşuları, Luzon Boğazı boyunca Ryukyu Arc ve güneyindeki Filipinler yoluyla kuzeydoğuda Japonya'dır. Batıda 100 mil genişliğindeki Tayvan Boğazı ile Çin Halk Cumhuriyeti'nden ayrılmıştır. Coğrafi açıdan Tayvan, Kuzeydoğu ve Güneydoğu Asya ile Güney Çin ve Pasifik Okyanusu'nu birbirine bağlar. Önemli konumu nedeniyle Tayvan, Çin, İspanya, Hollanda ve Japonya da dahil olmak üzere birçok egemenlik tarafından art arda kolonileştirildi. 1945 yılında İmparatorluk Japonya'sının teslim edilmesinin ardından Çin Cumhuriyeti (ROC) Tayvan ve çevresindeki adaların kontrolünü ele geçirdi ve bugün de bunu yapmaya devam ediyor. 1949'da ROC, daha sonra Çin Halk Cumhuriyeti'ni kuran komünistler tarafından yenildi ve ROC, Tayvan'a çekildi. Bu nedenle, Tayvan birçok yönden ROC ile eş anlamlıdır, çünkü ada Çin İç Savaşı'ndan bu yana ROC'nin topraklarının% 99'unu oluşturmaktadır. ROC hükümetinin anakaradan Tayvan'a taşınması sıkıyönetim döneminin başlangıcı oldu (1949–1987). Sıkıyönetim altında hükümet basın sansürü uyguladı, yeni siyasi partilerin kurulmasını yasakladı ve konuşma, yayın, toplanma ve örgütlenme özgürlüklerini kısıtlamıştır (Hsieh; Wang ve Zhang, 2019: 380).

Tayvan'da 1960'larda sanayileşme ve 1970'lerde devasa altyapı projeleri, 1990'lara kadar uzanan hızlı ekonomik büyümeyi sağlamıştır. Tayvan Ekonomik Mucizesi Tayvan'ı Hong Kong, Singapur ve Güney Kore ile birlikte "Dört Asya Kaplanın" dan biri yapmıştır. O dönemden bu yana kişi başına gayri safi yurtiçi hasılat (GSYİH) yükseldi. 1961 yılında 15 dolar olan değerlemesinin aksine, GSYİH 2015 yılına kadar hasılat 22.000 doların üzerine çıktı. Bu ekonomik gelişim politik dönüşümü kolaylaştırdı. Sıkıyönetim 1987 yılında iptal edildi ve yeni bir demokrasi ortaya çıkmaya başladı. On yıldan az bir süre sonra Tayvan halkı kendi cumhurbaşkanlığına oy verdi ve ilk parti değişikliği 2000'de ikinci cumhurbaşkanlığı seçiminde gerçekleşti. Tayvan'daki 23 milyonluk nüfusun çoğunluğu Han Chinese'den (% 95'in üzerinde) oluşurken, yerli Avusturya halkı sadece% 2'dir (Executive Yuan 2016'dan aktaran Hsieh; Wang ve Zhang, 2019: 381).

Tayvan ulusal kültürü Çin geleneklerinden ve özellikle Konfüçyüsçülükten derinden etkilenmektedir. 2000 yılı aşkın gelişimi ile geleneksel Çin kültürünün özü olan Konfüçyüs etiği, Büyük Çin bölgesinde kültürel temel olarak hizmet vermiştir. Bununla

birlikte, Anakara Çin ile karşılaştırıldığında, Tayvan 1895'ten 1945'e kadar Japon sömürge yönetimi ve 1949'dan beri ROC kuralı da dahil olmak üzere farklı bir tarihsel yolda ilerliyor. Böylece, Tayvan, diğer Büyük Çin yargı bölgelerinde paylaştığı farklı kültürel özellikler ve benzerlikler sergilemektedir. Tayvanlılar genellikle Çin ve Hong Kong'daki insanlardan daha kolektivisttir. Aynı zamanda "yardımseverlik, doğruluk ve bağımsız etik yargı" gibi Konfüçyüsçü değerlere daha güçlü bağlılık duygusu göstermektedirler (Lin ve Ho 2009, 2407'ten aktaran Hsieh; Wang ve Zhang, 2019).

Tayvan'da çalışma kültürü ve duygusal emek dediğimizde; önemli şartlardan biri, kamu görevlilerinden sempatik olmalarını ve halkın güvenini ve saygısını kazanmak için samimi, sıcak, rahat ve proaktif hizmet sunmalarıdır. Bu tutum, telefonlara cevap vermek ve rutin görevleri yerine getirmek veya acil durumlar gibi programlanamayan olaylara yanıt vermek için kamu hizmeti sunma sürecinde beklenmektedir. Bu çalışmayı başarılı bir şekilde gerçekleştirmek için duygusal emek gerektirmektedir. Hizmet işlemleri sırasında örgütsel olarak arzu edilen duyguları ifade etmek için davranış planlama ve kontrol olarak tanımlanan duygusal emek, vatandaş işbirliğini talep etmede önemli bir rol oynar. Bu da örgütsel performansı etkilemektedir. Duygusal emek ilişkiseldir ve bu tür çalışmalar Tayvan'ın ulusal kültürüyle sorunsuz bir şekilde eşleşmektedir (Hsieh; Wang ve Zhang, 2019). Diğer Çin alt kültürlerine benzer şekilde Tayvan'ın toplumu guanksi (ilişki) ile karakterizedir. İnsanlar genellikle başarının, herhangi bir biçimde, zamanlama (tianshi), yer (dil) ve dahil olanlar arasındaki uyum üzerine dayanması gerektiğine inanırlar. Kişilerarası uyumu sürdürme yeteneği en değerli beceri olarak kabul edilir. Örneğin, hoşgörü (çatışma) çatışma ve çatışmayı önleyebilir. Tayvan'da hoşgörü erdemini destekleyen bir deyim vardır: Biraz hoşgörü ile sakin ve huzur bulacaksınız; geri adım atın ve çevrenizde daha fazla alan bulacaksınız. Buna ek olarak, sömürge döneminde, Tayvanlılar Japon nezaket ruhunu miras almıştır (Hwang 2010'dan aktaran Hsieh; Wang ve Zhang) ve kişilerarası ilişkileri yumuşatabildiği için onu günlük bir pratiğe dönüştürmüştür. Guanksiye vurgu yaparak, uyum arayışı doğal olarak kişilerarası ilişkilerde en yüksek prensip haline gelmektedir. Kişinin konumunun ne olduğuna bakılmaksızın, ilk önce uyumu bozan davranış ahlaki açıdan yanlış kabul edilmektedir. Sonuç olarak, insanlar sosyal grubun üyeleriyle kişilerarası uyuma zarar vermemek için duygularını kasten kontrol etme ve manipüle etme eğilimindedir. Kişilerarası uyumun sosyal normundan etkilenen Tayvanlı kamu görevlilerinin profesyonel bir tavır sürdürmek için kişisel duygularını bastırmaları beklenmektedir.

Uygun olmayan duygusal göstergeler vatandaşlarla olan ilişkiye zarar verebilir. Ancak popülizm ile karakterize edilen siyasi kültür, yönetici-vatandaş ilişkisini yeniden şekillendirmektedir. Sonuç olarak, işyeri devlet memurları için giderek daha talepkâr ve zorlayıcı hale gelmektedir. Vatandaş taleplerine cevap verirken çok sayıda rutin görevi yerine getirmeleri istenmektedir (Hsieh; Wang ve Zhang, 2019).

6.7. Bolivya

Bolivya, Güney Amerika'nın kalbinde ve kıtadaki en az gelişmiş ülkelerden biri olan kara ile çevrili bir ülkedir. Bolivyalı yetişkinlerin yaklaşık üçte ikisi etnik olarak yerli olarak tanınıyor ve ülke 37 resmi dili tanıyor bu durum Bolivya'yı Güney Amerika'nın kültürel açıdan en çeşitli ülkelerinden biri haline getirmektedir. Diktatörlükler altında yerli çoğunluğu sıklıkla dışlayan çalkantılı bir siyasi tarihe sahip olan Bolivya'da genellikle istikrarsız bir siyasi iklimi ve darbeler sıklıkla yaşanmıştır (Medina, 2019: 231).

Bolivya'da kamu görevlileri, özellikle yerel düzeyde, çeşitli hizmetleri yönetmekle görevlidir. Latin Amerika ülkeleri arasında Bolivya kamu görevlileri, kamu ve özel sektör maaşları karşılaştırıldığında daha düşük maaş aldıklarından birçok nitelikli kamu görevlisi özel sektörde iş aramaktadır. Maaş azlığının yanı sıra liyakat eksikliği de söz konusudur (Medina, 2019:235).

Latin Amerika'daki çoğu ülke gibi Bolivya'nın da çok sayıda kolektivist ulusal kültürü bulunmaktadır. Bolivya'daki yerli kültürler, topluluklarının sürdürülebilirliğinde işbirliğini ve sorumluluğu vurgulayan toplumsal emeğin yapıları üzerine kurulmuştur (Hardman 1976'dan aktaran Medina, 2019: 237). Bu gelenekler, Bolivyalıların hem grup içi kolektivizme hem de kurumsal kolektivizme büyük değer verdiğini belirten verilere yansımaktadır. Yapılan çalışmalar "bireylerin kuruluşlarda veya ailelerde gurur, sadakat ve bağlılığı ifade etme derecesine" atıfta bulunarak grup içi kolektivizmin yüksek olduğunu ortaya koymaktadırlar. Bolivyalılar çatışmadan kaçınmaya değer veren İspanyol kültürüne daha yakındır (Sanchez-Burks ve Lee 2007'den aktaran Medina, 2019: 231).

Bolivya'nın siyasi bağlamı kamu görevlilerinin takdir yetkisini kullanmalarına izin vermemekte hatta kısıtlamaktadır. Duygusal emek uygulamaları da bu bağlamdan etkilenmektedir. Bu noktada kimi zaman vatandaşların kamu yönetimi algıları da bu istikrarsızlığı yansıtmakta olduğundan kamu hizmetlerini sunmaktan sorumlu olanlara

kişilere duyulan güven düzeyi azdır. Bolivya'da çalışanlar (özellikle kamu sektöründe) kültürel farklılıklara cevap verecek biçimde duygusal emek kullanmak durumunda kalabilmektedirler (Medina, 2019: 231).

6.8. Türkiye

Türkiye'de de duygusal emek ve psikolojik sermaye ile ilgili çok sayıda çalışma yapılmaktadır. Bu çalışma kapsamında incelenen çalışmaların yanı sıra lisansüstü düzeyde yapılan çalışmalar incelendiğinde Yükseköğretim Kurulu (YÖK) Ulusal Tez Merkezi web sayfasında Nisan 2020 tarihinde yapılan taramada "duygusal emek" konulu 220, ve "psikolojik sermaye" konulu 247 tez yazıldığı görülmektedir. YÖK tez tarama sayfasında yapılan taramada tezlerin "özet" alanlarına ilgili anahtar kelimeler yazılmış ve sonuçlar elde edilmiştir. Duygusal emek konulu tezlerin neredeyse tamamı (%92) Türkçe ve psikolojik sermaye konulu tezlerin de benzer biçimde %93'ü Türkçe yazılmıştır. Duygusal emek konulu tezlerin %21,36'sı doktora ve %78,18'i yüksel lisans tezidir. Psikolojik sermaye konulu tezlerde de yüksek lisan tezleri doktora tezlerine nazaran daha fazla olmakla birlikte oranlar doktora lehine daha fazladır (% 34,01 doktora tezi ve %65,99 yüksek lisans tezi). YÖK web adresinden elde edilebilen veriler doğrultusunda duygusal emek tezlerinin 2004 yılında ve psikolojik sermaye konulu tezlerin ise 2011 yılında başladığı görülmektedir (http-2).

DergiPark sisteminde yer alan makaleler incelendiğinde de "duygusal emek" anahtar kelimesini içeren 6625 ve "psikolojik sermaye" anahtar kelimesini içeren 12265 makale olduğu görülmektedir (http-3).

Türkiye'de de özellikle hizmetler sektöründe duygusal emek kullanımı daha yoğundur. Yapılan çalışmaların daha çok hizmetler sektörü bileşenlerini içeren uygulama örneklerini içermektedir.

SONUÇ

Tüm üretim faktörlerini bir araya getiren üretim sürecinde faktörlerin etkin ve verimli kullanımı temel kuraldır. Bu bağlamda tarihsel olarak ilkel üretim biçimlerinden günümüz modern üretim biçimlerine kadar her üretim faktörü farklı değişim ve dönüşüler yaşamıştır. Örneğin Sanayi Devrimine kadar kas gücünün diğer bir ifadeyle fiziksel emeğin önemli olduğu bir yapı söz konusu iken yeni buluş ve icatlar işçinin kas gücü

sınırlılıklarını aşmasına ve gelişen yeni sanayi malları ile zihin emeğinin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bilişim iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle de bilgi işçileri gündeme gelmiştir. Genel olarak bilginin kullanılması ve geliştirilmesine yönelik işlerde çalışanlar bilgi işçisi olarak tanımlanmaktadır. İlk önceleri hizmetler sektörünün belli işlerinde, bu tanım, beyin gücü ile çalışanları kapsayacak şekilde gelişmiştir. Bilgi üreticileri (bilim adamı, araştırmacı, uzman, yazılım mühendisleri, biyoteknoloji mühendisleri, bilgi taşıyıcıları, bilgi işlemcileri (idari işler ve sekreterlik hizmetleri vb.) ve altyapı personeli (makina operatörleri, bakım personeli vb.) bilgi işçisi kategorileri olarak karşımıza çıkmaktadır (Bozkurt, 2000: 125; Canbey-Özgüler, 2004).

Duygusal emek, kişinin işini yaparken gösterdiği duygusal çabalarıdır. Çalışırken duyguların sunumu esnasında oluşan bu çabalar iş etiğine uygunsa duygusal emektir. Kişiden kişiye etkileşim her zaman duygusal emek ve kişinin işini yapabilmesi için de duygu yönetimi gerekmektedir. İlgili adımlar, birinin kendi duygusal durumunun hızlı bir şekilde algılanmasını, diğerinin duygusal durumunu algılamasını ve daha sonra duygusal bir yanıtın gerekli olup olmadığı ve eğer öyleyse ne tür olduğuna karar vermeyi gerektirir. Kendini sakinleştirmeyi, diğerini sakinleştirmeyi, diğerini heyecanlandırmayı, birinin nasıl hissettiğini ifade etmeyi veya birinin nasıl hissettiğini ve farklı bir duygu sergilediğini bastırmayı içeren duygusal emek kullanımı yüz ifadesinde, ses tonunda ve fiziksel duruşta değişiklikler gerektirmektedir. Enerji tüketir ve işi gerçekleştirmek için yapılır. Bazı mesleklerde duygusal ifade yazılıdır. Örneğin, polis memurları bu şekilde hissedip hissetmediklerine bakılmaksızın kendinden emin görünmelidir. Sosyal hizmet uzmanları nasıl hissettiklerine bakılmaksızın destekleyici görüneceklerdir (Miller-Fox, 2019: 476).

Ülke örnekleri incelendiğinde her ülkenin farklı kültür yapılarına sahip olduğu ve bu yapılanmalar içinde duygusal emek ile ilgili konularda farklılıklar oluşabildiği görülmüştür. Yine de bu farklılıklar hizmetler sektörünün gerektirdiği duyguların gösterilmesinin kültürel kodlardan bağımsız olarak işin ve çalışma ortamının gereklilikleri doğrultusunda sergilendiğini ve yönetildiğini göstermektedir.

Bu çalışmada psikolojik sermayenin ve duygusal emeğin örgütlerde olumlu etkiler ortaya çıkmasını sağladığı temel varsayımı çerçevesinde ülkeler ve kültürler farklı olsa da çalışanlardan beklenen duyguların nezaket, hoşgörü, karşısındaki anlama, güler yüzlü hizmet verme gibi genel duygusal emek davranışları olduğu söylenebilir. Bireyci

özelliklerin öne çıktığı ABD ve Birleşik Krallık'ta geçerli olan bu beklenen davranışlar Güney Kore'de de geçerlidir. Ancak ülkelerde kültür Güney Kore örneğinde çalışanların sabahları mağazaya gelen müşterileri selamlaması gibi daha ayrıntılı duygu yönetimi kodlarına da sahip olabilmektedir. Burada kültür ile harmanlanan "çalışanlardan beklenen davranışlar" gündeme gelmektedir.

KAYNAKÇA

Ashforth, B. E. ve Humprey, R. H. (1993). Emotional Labor Service Roles: The Influence of Identity. Academy of Management Review, 18(1), 88-115. https://www.jstor.org/stable/pdf/258824.pdf?refreqid=excelsior%3A5ea24d51d09e4441b461996cb3428c5e (23.01.2020).

Atik, H. (2000). Hizmet Ekonomisi Göstergeleri ve Türkiye. *Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* 4 (1), 33-49.

Azhar, A. (2019). Pakistan. *The Palgrave Handbook of Global Perspectives on Emotional Labor in Public Service* (pp.321-338). Editors Mary E. Guy, Sharon H. Mastracci ve Seung-Bum Yang. USA: Palgrave Macmillan.

Bitmiş, M. G. (2014). *Öncülleri ve Sonuçları ile Psikolojik Sermaye:Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma.* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bozkurt, V. (2000). *Enformasyon Toplumu ve Türkiye.* İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Büyükbeşe, T. ve Aslan, H. (2019). Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emeğin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi,* 11(2), 949-963.

Canbey–Özgüler, V. (2004). Yeni Ekonomide Bilişim İletişim Teknolojileri (BİT) Ve Bilgi İşçileri, İş Güç: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 6 (2). http://www.isguc.org/?p=article&id=224&cilt=6&sayi=2&yil=2004 (10.04.2020).

Doğan, T. (2013). Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Öznel İyi Oluş, *Doğuş Üniversitesi Dergisi,* 14 (1), 56-64.

Duman, N. (2017). Duygusal Emek Bir Literatür Değerlendirmesi. *InternationalJournal Entrepreneurship and Management Inquiries.* 1(1), 29-39. http://static.dergipark.org.tr/article-download/bad9/9794/ea4f/5b1e5027ce6a4.pdf (04.05.2020).

Dur, A. İ. B., Nurdoğan, A. K. ve Öztürk, M. (2018). Çalışma Hayatında Örgütsel Davranış Açısından Duygusal Emek Kavramı. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 9-19.

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

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

Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure, *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575. https://www.jstor.org/stable/2778583 (05.05.2020).

Hochschild, A. R. (2003). The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling, USA: University of California Press [Orijinal eser 1983 tarihlidir].

Hsieh, C.W.; Wang, M. ve Zhang, Y. (2019). Taiwan. The Palgrave Handbook *of Global Perspectives on Emotional Labor in Public Service* (pp.379-397). Editors Mary E. Guy, Sharon H. Mastracci ve Seung-Bum Yang. USA: Palgrave Macmillan.

Keser, A. (2016). Çalışma Hayatında Yeni Teknolojiler. *Yeni Teknolojiler ve Çalışma Hayatı* (118-147). Ed. Verda Canbey-Özgüler. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Lee, H. J. (2019). Republic of Korea. *The Palgrave Handbook of Global Perspectives on Emotional Labor in Public Service* (pp.301-319). Editors Mary E. Guy, Sharon H. Mastracci ve Seung-Bum Yang. USA: Palgrave Macmillan.

Lu, X. (2019). China. *The Palgrave Handbook of Global Perspectives on Emotional Labor in Public Service* (pp.247-265). Editors Mary E. Guy, Sharon H. Mastracci ve Seung-Bum Yang. USA: Palgrave Macmillan.

Medina, P. S. (2019). Bolivia. *The Palgrave Handbook of Global Perspectives on Emotional Labor in Public Service* (pp.231-246). Editors Mary E. Guy, Sharon H. Mastracci ve Seung-Bum Yang. USA: Palgrave Macmillan.

Miller-Fox, G. A. (2019). The USA. *The Palgrave Handbook of Global Perspectives on Emotional Labor in Public Service* (pp.455-486). Editors Mary E. Guy, Sharon H. Mastracci ve Seung-Bum Yang. USA: Palgrave Macmillan.

Oral, L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.

Öngöre, Ö. (2016). Çalışma Yaşamında Duygusal Emeğin Yeri ve Değeri Üzerinde Kuramsal Bir Çalışma. *Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi,* 30(5), 1161-1177.

Özyılmaz-Misican, D. ve Türkoğlu, N. (2019). Psikolojik Sermayenin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(1), 173-188.

Pryce-Jones, J. (2010). Happiness at Work Maximizing Your Psychological Capital For Success. USA: Blackwell Publishing.

Sharon H. Mastracci, S. H.; Adams, I. T. ve Kang, N. (2019). The UK. *The Palgrave Handbook of Global Perspectives on Emotional Labor in Public Service* (pp.423-453). Editors Mary E. Guy, Sharon H. Mastracci ve Seung-Bum Yang. USA: Palgrave Macmillan.

Turhan, Ö. (2019). *Duygusal Emeğin Örgütsel Vatandaşlık Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Yaşamda Yalnızlığın Aracı Rolü:Bir Araştırma.* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Usta, I. ve Akova, O. (2015). Örgütlerde Duygusal Emek. *Örgütsel Davranışta Güncel Konular* (ss.33-53). Editörler Küçükaltan, D., Aydın Tükeltürk, Ş. ve Gürkan, G.Ç. Ankara: Detay Yayıncılık, https://www.researchgate.net/publication/301216143_Orgutlerde_Duygusal_Emek/link/570cdfd908ae2b772e42a14f/download, (04.02.2020).

Yaşin, T. (2016). *Kişilik Özellikleri ve Psikolojik Sermayenin Psikolojik Sermayenin Psikolojik İyi Oluş, Akış Deneyimi, İş Tatmini ve Çalışan Performansına Etkileri*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Ankara: Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

<u>İnternet Kaynakları</u>

http-1: http:// www.tdk.gov.tr, (04.05.2020)

http-2: https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp (12.04.2020).

http-3:https://dergipark.org.tr/tr/search?q=psikolojik+sermaye&section=articles (11.04.2020).

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı : Ulkar Suleymanli

Yabancı Dil : İngilizce

Doğum Yeri ve Yılı : Bakü, 1996

E-Posta : ulkarslym@gmail.com

Eğitim ve Mesleki Geçmişi: Lisans Bakü Avrasya Üniversitesi İngilizce Tercümanlık

Yayınları ve/veya Bilimsel/Sanatsal Faaliyetleri: -

Ödülleri: -

Mesleki Birlik/Dernek/Kuruluş Üyelikleri: -