

# ÇALIŞMA YAŞAMINDA İLETİŞİMSEL KARŞILAŞMALAR: DUYGULANIMSAL EMEK VE DUYGUSAL EMEK ÜZERİNE KAVRAMSAL BİR TARTIŞMA

**Erdinç KAYGUSUZ\***

## Özet

Dünya kapitalizminde ve emek piyasasında yaşanan değişimler ile hizmet sektörü istihdamının 1970'li yıllardan itibaren genişlemesi emek çalışmaları alanındaki tartışmaların yeni kavramlar etrafında kümelenmesine neden olmuştur. Duygulanımsal emek ve duygusal emek kavramları da bu kapsamda gündeme getirilmiştir. Çalışma yaşamında iletişimsel süreçlerin önemli bir belirleyen olmasından hareketle geliştirilen bu kavramlar, hizmet alanlar ile hizmet satanlar arasındaki karşılıklı etkileşimin ve iletişimin öne çıktığı çalışma biçimlerinde, çalışanların yalnızca fiziksel ya da zihinsel değil duygusal olarak da emek harcadığı fikrine gönderme yapmaktadır. Bu makalenin amacı söz konusu kavramların dünyadaki hâkim üretim biçiminde ve emeğin karakterinde yaşanan değişimleri açıklamak için elverişli olup olmadığını tartışmaktır. Tartışmanın zemini kavramların emeğin genel niteliğini açıklayamadığı üzerine örülmüştür. Bu çalışma duygulanımsal emek ve duygusal emek kavramlarının sınırlılıkları olduğunu önermekte; bu sınırlılıkları emeğin ürününün niteliğini tanımlama, emeğin ayırıcı özelliklerini belirtememe ve üretim-yeniden üretim ilişkisini sorunlu ele almak üzere üç ayrı başlıkta sınıflandırmaktadır. Bu çalışmada ayrıca, çalışma yaşamına duyguların dahil olmasının ya da işte duyguların kontrol edilmesinin yeni bir emek türüne işaret etmekten ziyade insan duygularının tümüyle sermaye birikiminin bir aracına indirgendiği anlamına geldiği öne sürülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Çalışma yaşamında iletişim, duygu, duygulanım, duygulanımsal emek, duygusal emek, emek

\*Antalya AKEV Üniversitesi, Sanat ve Tasarım Fakültesi, İletişim ve Tasarım Bölümü, Arş. Gör., ORCID: 0000-0002-9581-4458

# COMMUNICATIVE ENCOUNTERS IN WORK-LIFE: A CONCEPTUAL DISCUSSION ON AFFECTIVE LABOUR AND EMOTIONAL LABOUR

Erdinç KAYGUSUZ\*

## Abstract

Changes in world capitalism and the labour market and the expansion of service sector employment since the 1970s have led to the production of new concepts in labour studies. Affective labour and emotional labour have been come up with in this context. These refer to the idea that employees labour not only physically and mentally but also emotionally at work in the service sector. The aim of this article is to discuss whether the affective labour and emotional labour are conducive to understanding transformations in today's world capitalism and the nature of labour. The basis of the discussion is that the concepts cannot explain the nature of labour. The article argues that affective labour and emotional labour have limitations; these are classified under three headings as defining the attribute of the product of labour, not being able to specify the distinctive features of labour, and problematic handling of the production-reproduction relationship. In addition, it is argued that involving emotions in work-life or controlling emotions at work means surrendering human emotions entirely to the accumulation of capital rather than pointing to a new type of labour.

**Keywords:** *Affective labour, affectivity, communication in work-life, emotion, emotional labour, labour*

\*Antalya AKEV University, Faculty of Art and Design, Department of Communication Design, Research Assistant, ORCID: 0000-0002-9581-4458

# ÇALIŞMA YAŞAMINDA İLETİŞİMSEL KARŞILAŞMALAR: DUYGULANIMSAL EMEK VE DUYGUSAL EMEK ÜZERİNE KAVRAMSAL BİR TARTIŞMA

## GİRİŞ

Dünya kapitalizminde ve emek piyasasında yaşanan kimi değişimler ile hizmet sektörü istihdamının 1970’li yıllardan itibaren artması emek çalışmaları alanında iletişimsel süreçlerle ilişkili yeni kavramların ortaya çıkmasına neden olmuştur. *Duygulanımsal emek ve duygusal emek*<sup>1</sup> kavramları da bu noktada gündeme getirilmiştir.<sup>2</sup> Çalışma yaşamında iletişimsel süreçlerin önemli ölçüde belirleyen olmasından hareketle geliştirilen bu kavramlar hizmet alanlar ile hizmet satanlar arasındaki karşılıklı etkileşimin ve iletişimin öne çıktığı çalışma biçimlerinde, çalışanların yalnızca fiziksel ya da zihinsel değil duygusal olarak da emek harcadığı fikrine gönderme yapmaktadır. Bu iki kavram hem literatürde hem de gündelik yaşamda emeğin savunuculuğunu üstlenen demokratik kurumlarda nitelikli bir eleştirel sorgulamaya tabi tutulmaksızın kullanılmaktadır.

Duygulanımsal emek ve duygusal emek kavramları, esasında, geçimsel faaliyetlerdeki hegemonik olan emek biçimi ile onun ürünü olan hizmetin duygusal durumları da içine aldığı ve dahası bu biçimin yeni türden bir emek türünü oluşturduğunu imlemektedir. Kavramları bu biçimiyle kullanan çok sayıda bilimsel araştırma bulunmaktadır: Bunlar, genellikle, sağlık çalışanları, hava yolu görevlileri, çağrı merkezi çalışanları, öğretmenler, turizm sektöründe

<sup>1</sup> Duygusal emek (*emotional labour*) kavramı Türkiye’de yapılan bazı çalışmalarda (Çukur, 2009; Tabak ve Argon, 2018) “duygusal işçilik” olarak da karşılamıştır.

<sup>2</sup> Her iki kavramın duyguya referans vermesi nedeniyle kullanımlarında tartışmalı noktalar görülebilmektedir. Bazı durumlarda bu iki kavramın birbirlerinin yerine kullanılmasına rağmen aslında iki başka şeye referans verdiklerini belirtmek gerekir (Yücesan-Özdemir, 2014: 117).

çalışanlar ve banka ve zedatları ile yapılan saha araştırmalarıdır.<sup>3</sup> Oysa iletişim ve emek çalışmaları alanında üzerine epey araştırma yapılmış bir konuda, konunun kavramsal sözcüklerini ve kuramsal çerçevesini oluşturan duygulanımsal emek ve duygusal emeğin nasıl ve ne şekilde incelenmesi gerektiğine ilişkin analitik bir tartışmanın eksikliği düşündürücüdür.

Bu makalenin amacı duygulanımsal emek ve duygusal emek kavramlarının küresel kapitalizmde ve emeğin karakterinde yaşanan değişimleri anlamlandırmak için yeterli olup olmadığını kavramsal-kuramsal zeminde tartışmaktır. Tartışmanın zemini bu kavramların emeğin niteliğini açıklayamadığı üzerine örülmüştür. Bu çalışma her iki kavramın da sınırlılıkları olduğunu önermekte; bu sınırlılıkları emeğin ürününün niteliğini tanımlama, emeğin ayırıcı özelliklerini belirtememe ve üretim-yeniden üretim ilişkisini sorunlu değerlendirme, olmak üzere üç ayrı başlıkta sınıflandırmaktadır. Bu çalışmada ayrıca, çalışma yaşamına iletişimsel süreçler ile duyguların dahil olmasının ya da işte duyguların kontrol edilmesinin yeni bir emek türüne işaret etmekten ziyade insan duygularının tümüyle sermaye birikimine teslim edilmesi anlamına geldiği öne sürülmektedir.

Makale dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde duygu ve duygulanım literatürünün temel dayanak noktalarına işaret edilmekte; bunların sosyal bağlam içerisinde anlaşılabilmesi saptanmaktadır. İkinci bölüm, duygulanımsal emek kavramına ve onun daha genel bir formu olarak *maddi olmayan emek* kavramsallaştırmasına ayrılmıştır. Hizmet sektöründeki genişlemeyle birlikte kişilerarası iletişim süreçlerinin işin bir parçası hâline gelmesine paralel olarak duyguların yönetilmesine referans veren duygusal emek kavramı üçüncü bölümde ele alınmaktadır. Dördüncü ve son bölümde ise

---

**3** Sağlık çalışanlarına odaklanan araştırmalara Yang ve Chang'ın (2008), Hunter ve Smith'in (2007), Mann ve Cowburn'ın (2005), McCreight'in (2005) ve Oral ve Köse'nin (2011) çalışmaları; hava yolu personellerine odaklanan araştırmalara Hochschild'in (2003), Taylor ve Tyler'in (2000), Yıldız'ın (2017) ve Çolak'ın (2018) çalışmaları; çağrı merkezi çalışanlarına odaklanan araştırmalara Mulholland'ın (2000), Lewing ve Dollard'ın (2003) Man ve Selek Öz'ün (2009), Başbuğ, Ballı ve Oktuğ'un (2010) ve Yücesan-Özdemir'in (2014) çalışmaları; öğretmenlere odaklanan araştırmalara Basım ve Beğenitaş'ın (2012), Yin, Lee, Zhang ve Yu-le-jin'in (2013) ve Polatkan'ın (2016) çalışmaları; turizm çalışanlarına odaklanan araştırmalara Guerrier ve Adib'in (2003), Wong ve Wang'ın (2009) ve Kaya ve Özhan'ın (2012) çalışmaları; banka çalışanlarına odaklanan araştırmalara ise Eroğlu'nun (2014), Aslan ve Arı'nın (2018) ve Demir'in (2019) çalışmaları örnek gösterilebilir.

hem duygulanımsal emek hem de duygusal emek kavramının sınırlılıkları ve muğlaklıkları tartışılmaktadır.

## 1. Duygular, Duygulanımlar ve Emek

Ulus Baker (2020: 23), sosyal bilimlerin gittikçe “kanaatler sosyolojisi” karakterini kazanmaya doğru ilerlediğini söylerken bu durumun sosyal bilimlere önemli bir sorunla karşı karşıya bıraktığını da belirtir: Kanaatlerin kanaati olmak. Genel olarak sosyal bilimlerin, özel olarak ise sosyolojinin yaşamakta olduğu epistemolojik sorun, kanaatlerin bir tür değerlendirme ve genellemesini yaparak kendini araştırma tekniği ve teknolojisi olmayla sınırlandırma eğilimidir ve bu, Baker’in temel derdidir. Ona göre günümüzde kanaatler birer duygu olmalarının ötesinde bilişsel öğeler olarak kabul görmeye başlar: Modern toplumsal manzarada demokratik kabul edilen ölçüt, kanaatlerin sınıflandırılmasıyla kimi geçimsel, siyasal ve kültürel etkinliklerin yasa kimliğine girmesidir; oysa toplumsal varlıklar duygusal olarak da vardır ve duygular deneyimlerin basitçe yeniden-formülasyonu değil yaşanmış deneyimlerin kendisidir (2020: 138). Bu nedenle toplumsal varlıkların duygusal olarak varlıklarını, var olma hâllerini açığa çıkarabilecek ya da buna gayret edecek bir sosyal bilim anlayışı gereklidir. Bu, duygular sosyolojisidir.<sup>4</sup>

Hayatın akışının her anının açık bir duygular alanı hâline dönüşmesine; her şeyin toplumsal gündelik hayat içerisinde, imajların, kanaatlerin ve fikirlerin esasen çeşitli etkilenmeler ve duygulanmalar süreci içinde anlam kazanacağı fikrine işaret eden duygular sosyolojisinin temelleri Spinoza felsefesindedir.<sup>5</sup> Duyguların ancak ve ancak karşılaşmaları ve karşıtlıkları ile birlikte var olabileceğini ifade eden Spinoza (2011: 131), duygulanım dendiğinde

---

<sup>4</sup> Duyguyu bilimsel açıdan tanımlamaya yönelik çabaları psikolojinin erken dönemlerine kadar götürülebilmek mümkün olsa da bugün bile akademik alanda geliştirilen ortak bir tanımdan, değilse bile anlaşmadan bahsetmek oldukça zordur. Bu çalışmada da duyguyu tanımlama çabasına girilmemekte; yalnızca çalışmanın anahtar sözcüklerinin dayandığı olası düşünsel evrene işaret edilmektedir. Bu noktada duygular sosyolojisinin, duyguları tümüyle sosyal bağlam içerisinde değerlendirerek erken dönem psikoloji çalışmalarından ayrılmasının önemli açılımlar sağlayacağı düşünülmektedir.

<sup>5</sup> Duyguların ve duygusal pratiklerin siyasalın kendisi olarak var olan şeyler olduğunu öneren; duyguları politika, politikayı da yaşam biçimi olarak ele alan ve bunu güçlü bir Spinoza etkisiyle ortaya koymayı amaçlayan bir çalışma için ayrıca bkz. Massumi (2019)

bedenin etkileme gücünün artmasına veya eksilmesine neden olan beden duygulanımlarını ve aynı zamanda bu duygulanımların fikirlerini anladığını belirtir. Bunlardan birinin sebebi olunabildiğinde, duygulanım dediğinde bir etki; başka durumlarda, bir edilgi anladığını da ekler. Ona göre (2011: 133) duygular nihayetinde üç esas duyguya indirgenebilir ve onların kombinasyonlarından ibarettir: Arzu, sevinç, keder. Bunların tamamı bedensel birer durumdur; Spinoza duygulanımların hem bedenleri hem de ruhları karakterize ettiğine inanır. Bu duruma Baker, Spinoza'nın duyguyu bedensel etkileşimler düzlemine yaklaştırdığına şu ifadelerle dikkat çeker (www.krotonomedia.net, erişim tarihi: 7 Mart 2020):

*"(...) kendi vücudumu ancak başka cisimler tarafından etkilendiğinde anlamaya başlarım. Başka bir deyişle bende beni etkileyen cisimlerin, okşadığım saçların ya da köpeğin, okuduğum bir şiirin ya da ısıtan güneş ışığının, tatlı bir meltemin, ya da bir fırtınanın, bir köpeğin beni ısırışının bende saklanan "imajı" yoluyla."*

Duyguyu bedensel etkileşimler düzlemine yaklaştıran Spinoza'dan kısmen farklı olarak, Gilles Deleuze (2000) duygulanıma başka bir yön verir; duygu ve duygulanım arasında bir ayırım yapmanın ihtimaline odaklanır. Ona göre duygu ve duygulanımın doğası farklıdır. Duygu duygulanım tarafından sarıp sarmalanmıştır ancak başka bir şeydir, o, yani her duygulanımın kuşattığı şey, bir geçiştir (2000: 58). Duygulanımın duygulardan farklı olarak bedenler arası anlam yaratmanın aracı olarak düşünülmesi gerektiğini savunur, Deleuze (aktaran Akalın, 2007). Buradan hareketle görünen odur ki duygu ya da duygulanım olarak ifade edilen şey, karşılaşmalar içindeki karşıtlıklarla açığa çıkarılabilen, öznenin içselliklerinin dışına taşarak onun kendi dışındaki olaylara dolaysız katılımına denk düşen bir deneyimdir. Öyleyse Spinoza'daki biçimiyle dış dünyadan etkilenme-etkilenmeme; Deleuze'deki biçimiyle ise anlam yaratma-yaratmama ikiliğiyle belirtilebilen duygu ya da duygulanım, dışarıyla kurulan bir tür iletişimdir. Bu noktada duyguların sosyal bağlamla olan ilişkisi gündeme gelmektedir.

Duygu ya da duygulanımın felsefi soyutlamalarının yanı sıra onların sosyal bağlamla olan ilişkisini olumlu ya da olumsuz yönde daha açık biçimde

belirten iki temel yaklaşım bulunur: *organizmal yaklaşım*<sup>6</sup> ve *interaktif yaklaşım*<sup>7</sup> (Hochschild, 1979: 553-60). Duyguya organizmal yaklaşım duyguyu, içgüdü ve dürtülere bağlı, aniden ortaya çıkan bir refleks durumu olarak görür. Burada, sosyal unsurlar yalnızca duyguların sergilenmesi veya yansıtılması aşamasında dahil edilir. Sosyal unsurların duyguların oluşmasına etki etmediği varsayılır. Bu nedenle duygular herhangi bir diğeri tarafından yönetilemez. İkinci yaklaşımda ise duygular sosyal bağlam içinde değerlendirilir. Buna göre, sosyal yaşam çok sayıda ilişkiler ağına sahiptir ve duygusal yönetim özünde günlük sosyal ilişkilerin doğal yansımasına işaret eder (Payne'den aktaran Güngör, 2009: 169). Yaklaşımlardan ilki duygusal deneyimin yalnızca fizyolojik, biyolojik veya biyolojik-içgüdüsel unsurlar ve temel duygusal tepkiler tarafından belirlendiğinin evrensel yaygınlığına dair güçlü kanıtlar üzerinde dururken diğeri, duyguların bireysel bir edimden ziyade toplumsal edimleri adlandırmak, gerekçelendirmek olarak görülebileceğini söyler (Chodorow, 2007). İlki, kaynağı insanların içinde olan duyguların duyumsal olmadığı bakımındaki inşacı yaklaşımlara mesafelenirken<sup>8</sup> ikincisi ise duygusal anlamların belirli kültürel sistemler ile belirli toplumsal ve maddi koşullar tarafından yapılandırıldığına referans verir.<sup>9</sup>

Tüm bunlardan yola çıkarak öne sürülebilir ki duygulanım ve duygu kavramları çeşitli başka kavramlara göndermeler yapan, bu anlamıyla farklı kavram setleri oluşturan, epistemolojik ve metodolojik olarak farklı çizgileri barındıran gösterenlerdir. Kavramların genellikle sosyal bağlam içerisinde, ötekiyle ilişkide ya da toplumsal etkileşimler içinde tanımlanmaya çalışılması bunun bir sonucu olarak değerlendirilebilir. İster dış etkiler sonucu oluşan bedensel değişikliklerin yarattığı zihinsel haritalar olarak duyguların akli süreçlere dışsal olup olmadığı; ister de içsel ve dışsal hareketlenmeler sonucu oluşan zihinsel haritalar olarak duyguların bedene dışsal olup olmadığı

<sup>6</sup> Sigmund Freud'un (1915) ve Charles Darwin'in (2021) temsil ettiği bu türden yaklaşımda duygular, içgüdülere ve içsel dürtülere bağlı olarak aniden ortaya çıkan durumlardır; sosyal çevre ve aktörler duyguların ortaya çıkışında etkili değildir.

<sup>7</sup> Erving Goffman'ın (2017) temsil ettiği bu türden yaklaşımda duyguların sosyal etkileşimler içerisinde oluştuğu belirtilir.

<sup>8</sup> Bu yöndeki bir çalışma için Spiro'ya (1984) bakılabilir.

<sup>9</sup> Bu yöndeki bir çalışma için ayrıca bkz. Abu-Lughod ve Lutz (1990)

noktasından hareket edilsin, tartışmanın çerçevesi en nihayetinde sosyal bağlamdır. Bu nedenle duygusal deneyimlerin oluştukları çevreden bağımsız değerlendirilmeyeceğini belirtmek gerekir.

Diğer yandan, günümüz toplumlarında en temel sosyal bağlamlardan birisi de üretim noktası ve çalışma yaşamıdır. Bir sosyal bağlam çerçevesinde tartışılacaklarından dolayıdır ki duygu ve duygulanım kavramları dünya kapitalizminde gerçekleşen olayları açıklayabilme potansiyeli olduğu düşünülen diğer başka kavramlara dayanak oluşturur. Bunlar, duygulanımsal emek ve duygusal emek kavramlarıdır.

Bu noktada belirtmekte yarar var ki duygulanımsal emek ve duygulanımsal emek kavramları dünya kapitalizminde yaşananları ve emeğin niteliğindeki değişimleri açıklamak üzere gündeme getirilmiş olmalarına rağmen bunları karşılayıp karşılayamadığı noktasında önemli tartışma başlıkları arasındadır. Bu sorun alanında kavramların hangi tarihsel birikime gönderme yaptığı, günümüz koşullarında emeğin niteliğini anlamak için yeterli olanaklar taşıyıp taşımadığı soruları formüle edilebilir.

## **2. Endüstriyel Üretimden Ekonomik Postmodernleşmeye: Duygulanımsal Emek**

Yeni kapitalizm, üretim ilişkilerinde ve ekonomik işleyişte bilginin, bilgi işçilerinin ve bilgi sektörünün hâkim konumda olduğu fikrini imler.<sup>10</sup> Buna göre, gözle görülemeyen ve elle tutulamayan türden gayri-maddi varlıkların üretimini ve hâkimiyetini temel alan yeni birikim rejimi, kapitalizmin yeni bir evresidir. Yeni kapitalizm fikri etrafında süregiden tartışmalarda, yani kapitalist üretim biçimine özgü olan üretimin, emek süreçlerinin ve boş zamanın sorunsallaştırılmasında, eskiye ait analitik düşünme biçimi ve kavramlar da geride kalmıştır. Bu noktada yeni kapitalizmde emeğin sorunsallaştırılması farklı yaklaşımların ve kavramların doğuşunu da peşinden sürüklemiştir: Duygulanımsal emek kavramı da bu noktada gündeme gelmiştir.

**10** Yeni kapitalizm tartışmaları daha çok sayısallaşma, sistematikleşme, depolama ve paylaşım gibi bilgi sistemlerinin özelliklerini vurgulayarak simgesel metaların üretimine ve üretimdeki konumuna dikkat çeken *bilişsel kapitalizm* kavramı etrafında sürdürülmektedir. Bu kapsamdaki tartışmalar için Vercellone (2015) ile Peters ve Bulut'a (2014) bakılabilir.



Ancak bu kavram kendi başına tüm değişimi açıklayan bir kavram olmadığı gibi, tek başına bütünlüklü bir anlam da içermez. Bu nedenle onu, onun daha genel formu olarak nitelenebilecek maddi olmayan emek kavramıyla birlikte düşünmek gerekir (Federici, 2015: 117). Maddi olmayan emek, çalışma koşullarının geçirdiği nicel ve nitel dönüşümlere referans veren ve emeğin karakteristiğini tanımlayan bir kavram olarak kullanılmaktadır (Dowling vd. 2007: 1).

Maddi olmayan emek kavramına yönelik önemli çalışmalardan birine sahip olan Maurizio Lazzarato'ya göre (1996), bilgi merkezli toplum yapısı, kültürel temelli enformasyonel içeriği üreten emek olarak tanımlanan maddi olmayan emek kavramı çerçevesinde anlaşılabilir. Lazzarato'nun maddi olmayan emeği, enformatikleşme, bilgi işleme dayalı hâle gelme gibi üretim ilişkilerinde yaşanan değişimin açıklanması için önemli noktadadır. Bilginin, birikimi, işgücü bileşimini, bunların yönetimini ve yeniden düzenlemesini derinden belirlemesine vurgu yapan bu kavram kapsamında emek etkinliğinin sonucu olarak yaratılan metanın kültürel temelli içeriği ile bu emek etkinliğinin öznesi olanın çalışma ediminin geleneksel tanımını aşan etkinlikleri bulunur. Maddi olmayan emek kavramı böylelikle emeğin iki farklı bakımını açıklar: Birisi ürünün bilgisel içeriği; diğeri ise ürünün kültürel içeriğiyle ilgilidir. Ürünün bilgisel içeriği, emekle ilgili becerilerin giderek bilgisayarın daha fazla kullanımını gerektirdiğine ve büyük şirketlerde bilgisayar kontrolünün yatay ve dikey iletişimde egemen hâle geldiğine işaret eder; kültürel içeriği ise kültürel standartları, moda akımlarını, tüketici normlarını ve kamuoyu gibi faaliyetleri içerir (Lazzarato, 1996). Bu anlamıyla bir yandan sayısallaşma, diğer yandan da düşünceyle ilişkili duygusal süreçlerin bir arada oluşunu düşünebiliriz.

Lazzarato, gayri-maddi emeğin belirleyici olduğu postendüstriyel ekonomide zihin emeğinin yoğun şekilde kullanıldığını belirterek yeni bilgisel vasıflara ihtiyaç duyulduğunun altını çizer (aktaran Savul, 2018: 28). Görsel-işitsel üretim, reklamcılık, moda, yazılım ve benzeri hizmetler, üretim ile tüketim arasındaki iletişim biçimlerini ve durumlarını sürekli yaratır ve geliştirir. Daha açık bir ifadeyle, maddi olmayan emek aynı zamanda sosyal ilişkileri de üretir

(Lazzarato, 2016). Bu noktada bu türden emeğin üretim ve tüketim arasındaki, yani hizmet sunanlar ile onu alanlar arasındaki ilişkiyi oluşturan bir tür iletişim modeli olarak ele alındığı söylenebilir. Benzer şekilde Michael Hardt (1999: 94) da hizmet sektörünün zengin bir üretken iletişim modeli sunduğuna işaret ederek gayri-maddi emeğin iletişim gibi ürünleri üreten emek olarak tanımlanabileceğini söyler:

*"Ekonominin hizmet sektörleri daha zengin bir üretken iletişim modeli sunar. Çoğu hizmet gerçekten de sürekli bilgi ve bilgi alışverişine dayanmaktadır. Hizmet üretimi maddi ve dayanıklı bir mal olmadığı için, bu üretimde yer alan emeği maddi olmayan emek, yani hizmet, bilgi veya iletişim gibi maddi olmayan bir mal üreten emek olarak tanımlayabiliriz."*

Hardt'ın ve Antonio Negri'nin ortak çalışmaları da (2003; 2004) benzer vurgulara sahiptir. Onlara göre henüz yirmi birinci yüzyıla gelinmemişken endüstriyel emek hâkim konumunu yitirmiş ve bu türden emeğin yerini bilgiye, iletişime, enformasyona, ilişkilere veya duygusal ifadelere dayanan ve gayri-maddi türden ürünleri üreten emek, yani maddi olmayan emek almıştır. Bu geçiş modernleşmenin sona ermesiyle ve endüstri tipi üretimin hakimiyetini artık diğer ekonomik biçimlere ve sosyal olgulara doğru genişletemediğiyle açıklanır (Hardt ve Negri, 2003: 298). Yazarlar, farklı emek biçimlerinin kapitalizmin farklı dönemlerinde birbirleriyle olan ilişkisini ele alarak Karl Marx'ın "farklı emek biçimleri, kapitalizmin farklı dönemlerinde birbirleri üzerinde hegemonya kurarlar" tezinden yola çıkarlar (2003; 2004) ve onu yinelerler: Her geçimsel düzende çeşitli emek türleri bulunur ama bunlardan biri diğerleri üzerinde her zaman baskın gelir. Bu baskın figür diğerlerini kendinin temel niteliklerini benimsetecek biçimde dönüştüren bir figürdür (2004: 124). Hardt ve Negri (2004: 298), on dokuzuncu ve yirminci yüzyıllarda endüstriyel emeğin tarımsal üretim gibi diğer üretim biçimleriyle karşılaştırıldığında azınlıkta olmasına rağmen küresel ekonomide baskın bir konuma sahip olduğunu belirterek günümüzde de maddi olmayan emeğin endüstriyel emek gibi diğer üretim biçimlerine kıyasla azınlıkta olmasına rağmen küresel ekonomide baskın bir

konuma geldiğini ifade ederler. Yazarlara göre 2000’li yıllara gelinen birkaç on yıllık süreçte endüstriye dayalı emek biçimi hâkim konumunu kaybetmiş ve gayri-maddi emek diğer üretim biçimlerini kendine benzetmeye çalışması anlamında baskın figür olmuştur.<sup>11</sup> Bu noktada geçmişten günümüze ekonomik üretim biçimlerinin dayandığı paradigmalardan, her birinin ekonomik üretimde egemen konumda olan sektörlerden kaynaklanan üç ayrı uğraktan geçtiği Hardt ve Negri tarafından (2003: 303) şöyle vurgulanmıştır: Birincisinde hammadde çıkarımına dayalı etkinlikler ile tarımsal üretim ekonomik süreçlere egemendir; ikincisinde endüstriyel üretim diğerlerine kendini nitel açıdan yönlendiren pozisyonadadır; üçüncüsünde ve günümüzdeki paradigmada ise hizmete ve gayri-maddi emeğe dayalı üretim ile enformasyon yönetimi geçimsel süreçlerin en belirgin ögesidir. İkinci paradigmadan üçüncüye, yani endüstrinin egemenliğinden hizmet sektörünün ve enformasyonun egemenliğine geçişe, “ekonomik postmodernleşme” ve “enformatikleşme” adları verilmiştir. Bu süreç emeğin endüstriden hizmet alanına göç etmesiyle tanımlanır ve üretimin düzenlenmesinde bilginin, duygulanımın ve iletişimin kritik öneme sahip olduğu ifade edilir (Hardt ve Negri, 2003: 293).

Bu noktada belirtmeli ki maddi olmayan emek iki boyuta sahip biçimde kavramsallaştırılmıştır. Kavramın birinci boyutu, düşünceler, kodlar, çeşitli semboller, metinler ya da dilsel figürler ve imajlar üreten, entelektüel ya da dilsel adı verilen analitik emek türlerini ifade eder. İkinci boyutu ise duygulanımsal emektir. Hardt ve Negri, Spinoza ile Deleuze’den devrıldıkları duygulanım kavramını emeğin bu yeni kavramsallaştırmasının içine yerleştirerek maddi olmayan emeğin kapsamını daha da genişletirler: Duygulanımlar fiziksel olaylara referans veren duyguların aksine belli türden bir bedensel durumla birlikte belli türden bir düşünce hâlini de içinde barındırır. Dolayısıyla duygulanımsal emek, rahatlık, esenlik, tatmin, heyecan ya da tutku gibi hisleri üreten ya da onları işleyen emektir (Hardt ve Negri, 2004: 123). Bu türden emek hukuk danışmanlarının, uçuş görevlilerinin, banka veznedarlarının ve *fast-food* çalışanlarının işlerinde

<sup>11</sup> Hardt ve Negri’nin çizdiği çerçevenin izinden giden Fortunati (2007) de maddi olmayan emeğin ekonominin tamamına çok hızlı bir şekilde yayıldığını belirtir; bu türden emeğin yoğunlaşmasında televizyon, sinema, internet ile iletişim ve örgütlenme amaçlı bilgisayar oyunlarının rolü olduğuna dikkat çeker (aktaran Savul, 2018: 31).

görülebilir. Maddi olmayan emeğin öne çıktığı bu gibi işlerde çalışanlarda ya da çalışacak adaylarda aranan asli vasıfların eğitim, hâl ve tavır, sosyal beceri gibi parametrelerden oluştuğunu dile getiren yazarlara göre, bu arayışlar bu emeğin artan öneminin göstergesidir (2004: 121). Dahası, günümüzde maddi olmayan emek gerektiren çoğu meslek ve çalışma biçimi, kavramın hem sembolik üretim hem de duygulanımsal emek olmak üzere her iki boyutunu da birleştirir. Bunun yanı sıra, maddi olmayan emek diğer türdeki maddi emek biçimleriyle iç içe geçer; buna duygulanımsal, bilişsel ve dilsel işlerin yanında sargıları değiştirmek gibi maddi işler de yapan sağlık çalışanları örnek gösterilir (2004: 122).

Duygulanımsal emeğin tanımından hareketle düşünüldüğünde, onun bir tür hizmet sunumu olduğu da belirtilebilir: Bu hizmet sunumu sürecinde çalışan, hizmet sunduğu kişiyle kurduğu iletişim üzerinden değerlendirilmektedir (Savul, 2018: 48). Bu çerçevede bu türden emeğin, ilişkisellik, bedensellik ve çalışma zamanı-boş zaman ayrımının ortadan kalkması olmak üzere üç kategorisinden söz edilmektedir (Emirgil, 2010: 230). Dolayısıyla duygulanımsal emek, “dün bireye ait, kişiye özgü, bedenin parçası gibi kavramlarla düşündüğümüz her türlü durumun, hareketin organın vs. sermaye tarafından yutulup kapitalist mübadelenin bir parçası haline dönüşmesinin kavramsallaştırmasıdır” (Akalin, 2007).

Duygulanımsal emeğe, çeyrek asırdır devam eden ekonomik postmodernleşme süreçleri ve maddi olmayan emeğin hâkim olmasıyla birlikte daha çok rastlanır, bu türden emek yaygınlık kazanır; böylece çalışma zamanı ile boş zamandan oluşan günün tamamı aktif bir yeniden üretim alanı hâline gelir ve neticede toplumsal gündelik yaşam devasa bir fabrika olur. Bu, emeğin değerinin ölçülemez hâle gelmiş olmasına işaret eder: Emek sermaye dışında duramaz, onun içinde aldığı mübadele değerinden bağımsız bir kullanım değerine sahip olmadığından hem değer-dışı hem de değer-ötesi hâline gelir;<sup>12</sup> bu durum aynı zamanda duygulanıma geçiştir ve duygulanım ölçülemez bir değer üretimidir (Akalin, 2007).

---

**12** Metalar hem fiziksel biçimdeki cisimlerine hem de mübadeleyi olanaklı kılan değer biçimine sahip oldukları sürece meta olurlar (Marx, 2018: 60). Bu değer biçimine sahip olmayan şey değer bakımından ölçülemez ve onun meta türünden değeri saptanamaz.

Kıscacası maddi olmayan emekte, daha doğrusu, maddi olmayan üretimde etkin olan emekte, emeğin temeli maddi niteliğini korumaya devam eder: Bu türden bir emek de diğerlerine benzer şekilde bedeni, kası ve beyni, zihini içerir; burada gayri-maddi olan şey emek değil, emeğin ürünüdür (Hardt ve Negri, 2003; 2004). Gayri-maddi emek niteliksel açıdan hâkimdir ve diğer türdeki emek biçimlerine kendine benzeme eğilimini dayatır.<sup>13</sup> Diğer yandan, sembolik üretim ve duygulanımsal emek maddi olmayan emeğin iki boyutunu oluşturur. Sembolik üretim imaj, fikir, sembol ve kod gibi şeyler üretirken duygulanımsal emek hem beden hem de zihne ait duygulanımlar üretir.

### 3. Yönetimsel Bir İletişim Stratejisi Olarak Duygusal Emek

Üretim ve tüketim arasındaki yani hizmet sunanlar ile onu alanlar arasındaki ilişkinin maddi olmayan emek tartışmalarında bir tür iletişim modeli olarak değerlendirilmesi benzer şekilde duygusal emek tartışmalarında da karşımıza çıkar. Duygusal emek, duyguların işin/çalışmanın bir parçası hâline getirilerek kontrol edilmesini, düzenlenmesini ve sunulmasını imler.

Geleneksel sanayi üretimindeki gerilemeyle ve hizmet sektöründeki genişlemeyle birlikte çoğu işin, mesleğin ve çalışma biçiminin somut; elle tutulabilir, gözle görülebilir metallerden oluşmasından daha çok, insanlarla ilgilenme yeteneği gerektirdiğini belirten Arlie Tussell Hochschild (2003: 7), duygusal emeği herkes tarafından kolayca gözlemlenebilen mimikler ve bedensel hareketler oluşturma amaçlı duyguların yönetimi olarak tarif eder. Ekonomide egemen unsurun iletişim, bilgi, gülümseme ve benzeri gibi maddi olmayan hizmetler olduğu önermesinden hareketle Hochschild (2003: 118), bu türden işlerde hizmeti alanlarla karşılıklı, yüz yüze ve kişilerarası iletişimin zorunlu olduğunu, dolayısıyla iş yönetimi süreçlerinde duygulara özel önem atfedildiğini ve nihayetinde duyguların ücret karşılığı satılan bir ürüne dönüştüğünü belirtir. Dahası, ona göre bu bir oyundur; çalışma ortamını sahne, hizmet alanı seyirci, hizmet vereni de oyuncu olarak nitelendirir. Bu durum çalışanların hizmet

<sup>13</sup> Bu noktada vurgulamak gerekir ki Wainwright (2011), maddi olmayan emeğin nasıl hegemonik konumda olduğu sorusunun Hardt ve Negri tarafından yanıtız bırakıldığını belirtir (aktaran Savul, 2018: 30).

alanları ikna etme çabasında olduğu, karşıdakini etkileyebilecek zihinsel ve bedensel durumların sergilendiği ve bu amaçla duyguların, duygulanımların kontrol altında tutulup yönlendirildiği bir süreci kapsar. Yönetimsel bir iletişim stratejisi olarak duygusal emek duygu yönetiminin işten/çalışmadan ayrılmaz bir parçasıdır.<sup>14</sup> Bu durumu şöyle açıklar, Hochschild (2003: 9): “Hiçbir müşteri somurtkan bir garsonla, huysuz bir banka memuruyla veya bir istek almamak için göz temasından kaçan bir uçuş görevlisiyle uğraşmak istemez.”

Bir hava yolu şirketinin personel eğitim merkezindeki derslere katılarak şirket çalışanlarının emek süreçlerini ve çalışma biçimlerini inceleyen Hochschild, bu türdeki işte hizmet üretildiğini ve hizmet sunmanın duygusal emek gerektirdiğini belirtir. Bu örnekte, koridordan ağır yemek arabaları itildiğinde fiziksel emek, acil durumlar için hazırlık yapılırken zihinsel emek, gülümserken ve yolcularla iletişim kurulurken ise duygusal emek harcanır (2003: 7). Bu türden emek zihnin ve duygunun birliğini zorunlu biçimde gerektirir, doğru ve uygun zihinsel durumun üretildiği dışsal dengeyi sürdürebilmek için his üzerinde önemli etki gerekir.

Çalışma yaşamında koşulların gerektirdiği duygusal ifadenin ve bedensel durumun sergilenmesiyle ve duruma uyan davranışları gösterme sürecinde duyguların yönetilmesiyle ortaya çıkan duygusal emek nihayetinde iki boyutta gerçekleşir: *yüzeysel eylem* ve *derin eylem*. Yüzeysel eylemde, çalışanlar kendilerinden sergilemeleri beklenen duyguları gerçekte hissetmemesine rağmen hissediyor gibi yapar; derinlemesine eylemde ise çalışanlar bu duyguları hissetmeye çalışır (Hochschild, 2003: 35). İlk türdeki davranışta yönetimsel beklentinin karşılanması esassen ikincisinde söz konusu eyleme öz motivasyon da eşlik eder.

Duygusal emeği, çalışanların hizmet alanlarla karşılıklı ve yüz yüze gelişen iletişiminde oluşacak kanaati ve algıyı etkilemek üzere kendi davranışlarına yön

---

<sup>14</sup> Bu noktada duygu yönetiminin çalışan kişinin isteğinden bağımsız olarak yönetimsel anlamda bekleniyor oluşuna dikkat çekilebilir. Hochschild, duygusal emeğin kişinin kendi duygularını yönetmesinden farklı olduğunu, onun yönetimsel mekanizmalar tarafından istenilen duyguların sergilenmesi olduğunu özellikle vurgular: Bu bağlamda özel yaşamda duyguların yönetilmesi (*emotion work*) ile çalışma yaşamında duyguların yönetilmesi (*emotional labour*) birbirinden ayrılır (1979: 561).

verme biçiminde tanımlayan Blake E. Ashforth ve Ronald H. Humphrey (1993: 33) ise çalışanların sergiledikleri davranışlarda o an gerçekten öyle hissedebilmek ihtimallerine atıfla Hochschild'in belirttiği iki boyutun yanına *samimi davranışlar* olarak bir üçüncüsünü eklerler. Bu, çalışanların gerçekten o anda kendilerinden beklenen duygusal davranışı hissedebilecekleri anlamına gelir. Yazarlara göre (1993: 89), ister gerçekten hissedilsin ister de hissedilmesin, nihayetinde, uygun duyguyu ve buna denk düşen davranışı sergileme eylemi olarak duygusal emek, belli düzeyde bir çabayı ve emeği gerektirir. Bu noktada tüm davranışların esas amacının yönetimsel bir iletişim stratejisi ve bu çerçevedeki davranış kurallarının yerine getirilmesi olduğunu belirtmek gerekir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 315).

Benzer şekilde, J. Andrew Morris ve Daniel C. Feldman (1996: 987) da duygusal emeği yönetimsel olarak beklenen duyguların kişilerarası iletişimi gerektiren işlerde gösterme yönündeki çaba olarak tanımlarlar. Bu noktada belirtilmelidir ki yönetimin sergilenmesini beklediği duygular ile çalışanların hissettikleri uyumlu olarak örtüşse bile çalışanlar yine de belli oranda çaba sarf edeceklerdir; bu durum çabayı gerektirdiğinden dolayı nihayetinde belli sıklığı, dikkati ve emeği zorunlu kılar.<sup>15</sup> Dahası, Morris ve Feldman çalışma yaşamında sergilenen duyguların piyasada alınıp satılabilen bir ürüne dönüştüğünü ve bu anlamıyla hizmetin bir parçası hâline geldiğini de belirtirler (1996: 987-88).

Bu çerçevede duygusal emek kavramı küresel hizmet sektörünün sınırlarının büyük oranda genişlemesi ve bu toplumsal olgunun açıklanmak istenmesine paralel olarak,<sup>16</sup> genellikle, hem tüketiciyle yüz yüze iletişimin ve onun daha sistematik formu olarak kişilerarası iletişimin etkin olduğu çalışma biçimini hem de bu çalışmanın kendisinin ürünün yerini aldığını belirtmek üzere kullanılır. Çağrı merkezi çalışanları, hava yolu şirketi çalışanları, banka veznedarları, garsonlar, öğretmenler, doktorlar, cezaevi gardiyanları, turist

**15** Yazarların belirttiği üzere (1996: 993-94), duygusal gösterimin sıklığı ile gerekli gösterim kurallarına yönelik dikkat arasında olumsuz bir ilişki olmalıdır; gösterimin sıklığı ne kadar yoğun olursa, çalışanın herhangi bir sürede birden fazla hizmet etkileşimi için sahip olacağı dikkat daha az olacaktır.

**16** Bu konu yeni emek süreci araştırmalarıyla birlikte fiziksel emeğin yanı sıra emeğin duygusal boyutunun da mercek altına alınmasıyla önemsenmeye başlanmış ve özellikle hizmet sektöründe emek süreçlerinin incelendiği araştırmalar önemli bir akademik çalışma alanı olmuştur (Kaya ve Serçeoğlu, 2013).

rehberleri gibi kol gücüne dayanan emeğin ve kafa emeğinin yanı sıra duygusal emek harcadığı düşünülen meslek grupları bu kapsamda anılabilir. Bu türden emeği gerektiren işler, çalışanların hizmet alanlarla yüz yüze ya da yeni teknolojiler aracılığıyla iletişim ilişkisine girdiği ve hizmet sürecinde müşteri-çalışan ilişkisinin değişken ve öngörülemez olduğu işlerdir. Nitekim çalışanlar işlerini yaptıkları sırada bazı duyguları karşı tarafa yansıtmak bazılarını da yansıtmamak zorundadırlar; fakat duygusal emek bunun sürekli oluşunu imler (Güngör, 2009: 170). Bireyin neyi ne şekilde hissetmesi gerektiğine kadar uzanan ve duygunun en azından taklit edilmesi gibi gösterim ilkelerinin izlenmesini gerektiren duygusal emek kavramı, “duyguların sergilenmesi ya da yönetilmesi ile gerçek duyguların maskelenmesi anlamında kullanılır” (Sandiford ve Seymour’dan aktaran Man ve Selek Öz, 2009: 78).

Bu noktada belirtmekte yarar ki duygusal emek kavramının gelişim çizgisinde ve kullanımında önemli bir tartışmanın eksikliği öne çıkmaktadır. Her ne kadar duyguların sermaye tarafından kontrol edildiği bir biçimiyle belirtilse de hem sermayenin ilişkileri ile yönelimine hem de bu olgusal duruma ilişkin eleştirel analiz ve değerlendirmeler önemli ölçüde eksik kalmıştır. Dolayısıyla duygusal emek literatüründe mevcut toplumsal manzaranın sınırlı ölçüde resmedildiği ve bununla yetinildiği belirtilebilir. Oysa toplumsal üretim ve yeniden üretim insan ilişkilerini ve duygularını da önemli ölçüde sınırlarına almış ve bunları sermaye birikim sürecinin basit bir aracına indirgemiş görünmektedir.

#### **4. İllüzyonlar, Sınırlılıklar, Açmazlar**

Duygulanım ya da duygusal ön eklerine sahip kavramlar ekonomik alandaki kimi değişimlerle ve çalışma yaşamındaki kimi değişimlerle yakından ilgilidir. Yirminci yüzyılın ikinci yarısından itibaren süreklilik içinde büyüyen hizmet sektörü, bu sektörün küresel ekonomide kapsadığı alanın genişlemesi, böylece geleneksel çalışma mekânı olan fabrikanın haricinde yeni ortamların çoğalması ve bu sektörde yeni işçi tipolojisinin oluşması bu gelişmeler arasında gösterilebilir. Dahası, üretim faaliyetinin piyasaya girişin nispeten kolay, emek gücü maliyetinin ise görece ucuz olduğu bölgelerde kurgulanması maddi



ürünleri üreten çalışma biçiminin ve emeğin yavaş yavaş gözden kaybolması anlamında kavramların üretilmesine etkilidir.

Diğer yandan, bunca maddi gelişmeyi açıklamak üzere kullanılan bu kavramların bu gelişmeleri gerçekten açıklayıp açıklayamadığı sorusu hâlâ önemli bir tartışma başlığıdır. Kavramların kullanımı küresel kapitalizmdeki değişimi açıklama amacı barındırması nedeniyle anlamlı bir çabanın sonucudur. Ne var ki söz konusu kavramlar, kendileri ile olgusal gerçekler arasındaki ilişkiyi yanıltma nedeniyle de büyük ölçüde sınırlılıklara sahip olduğunu belirtmek gerekir. Başka bir deyişle, duygulanımsal emek ve duygusal emek kavramları, açıklamaya çalıştıkları olgusal gelişmeleri tam anlamıyla temsil edemez, gösteremez.

Kavramlarının sınırlılıkları, i) emeğin ürününün niteliğini tanımlama, ii) emeğin ayırıcı özelliklerini belirtememe ve iii) üretim-yeniden üretim ilişkisini sorunlu ele alma üzere üç başlıkta belirtilebilir.

Birincisi, her iki kavram da emeğin temel karakteristiği yerine onun ortaya çıkardığı ürünün karakteristiğini tanımlar. Bu kavramlar emeğin önüne gelen sıfatlar dolayısıyla emeğe ilişkinmiş görünmelerine rağmen esasında emeğe ilişkin değildir. Bunlar belli türden emeğin sonucunda ortaya çıkan ürünü açıklar. Nitekim bu durum Negri ve Hardt (2003: 127) tarafından da açıkça ifade edilir:

*"Maddi olmayan üretimin tamamında kullanılan emeğin maddi kalmaya devam ettiğini vurgulayalım: Bu emek, bütün emek türleri gibi, bedenimizi ve beynimizi içerir. Maddi olmayan şey emeğin ürünüdür. Bu bakımdan maddi olmayan emeğin çok muğlak bir terim olduğunun farkındayız."*

Bu çerçevede duygulanımsal emek hem bedensel bir duruma hem de belli bir fikir hâline referans verir. Duygusal emek ise hizmet sektöründeki işçilerin tüketicilere hizmet sağlayabilmek amacıyla iletişim kurarken gözlemlenebilen mimikleriyle ve bedensel davranışlarıyla duygularını kontrol etmek için sarf ettikleri emek biçimi olarak kavranır ki bu durum doğrudan bir hizmet üretimidir,

dolayısıyla üretilen ürüne ilişkindir. Bu noktada öne sürülebilir ki her iki kavramda da emeğin kendisi maddi kalmaya devam ettiği hâlde, ona takıştırılan sıfatlar emeğin temel karakterinin yapısı hakkındaki izlenimi yanıltır: Her ne kadar aksi belirtilse de emeğin kendisinin maddi olmadığı yönünde yanılsama yaratır. Duygulanımsal ve duygusal sözcüğü, bilginin ve enformasyonun egemen olduğu hizmet sektöründeki işlerde, emeğin gözle görülebilir, elle tutulabilir maddi temelinden ayrıksı olduğu izlenimini oluşturur; “dünyada iki farklı çalışma türüyle sonuçlanan iki tözün (madde ve tin) var olduğunu” anırtır (Fuchs, 2015: 366). Oysa bu işlerin ya da üretim faaliyetlerinin hiçbiri maddeden ayrı değildir. Bu noktada emeğin karakterine dair oluşturulan bu illüzyona, emeğin kendisinin maddi olarak kaldığı referans alınarak karşı çıkılabilir. Kaldı ki duygusal emeğin, kas gücüne dayalı emeğin ve kafa emeğinin yanına eklenen yeni ve onlardan farklı bir emek biçimi olduğunu, bunun da genel bir eğilim oluşturduğunu söylemek pek mümkün değildir. Bunun nedeni emeğin amaca yönelik bir etkinlik olmasından ve onun fiziksel, bedensel, duygusal, duygulanımsal, zihinsel, düşünsel gibi bölümlenemesinden kaynaklanır: Sohn-Rethel’in da belirttiği (2011: 98) gibi “insan emeğinin hiçbir biçiminin kafa ve kol arasında belli ölçüde bir birlik olmadan gerçekleşmez.” Dahası, fiziksel, zihinsel ve duygusal gibi ayrımlar tarihsel olguların analizinde herhangi bir ilerleme noktası da oluşturamaz; zira metaların genelleştirilmiş üretimi kolektif emek gücünün toplam faaliyetinin ürünüdür (Marx, 1998: 143):

*"(...) A. Smith, satılabilir ve değişilebilir bir metada kendini sabitleştiren ve gerçekleştiren emeğin içine, maddi üretim sırasında doğrudan tüketilen tüm entelektüel emeği de doğal olarak katar. Yalnızca elleriyle ya da bir makineyle doğrudan çalışan emekçi değil, ama nezaretçi, mühendis, yönetici, memur vb. Yani tek sözcükle, maddi üretimin belli bir alanında, belli bir metanın üretimi için ortak çalışması (iş birliği) gereksinilen tüm personelin emeği. Gerçekte bunlar toplam emeklerini değişmeyen sermayeye eklerler ve ürünün değerini o miktarda artırırlar."*

İkincisi, duygulanımsal emek ve duygusal emek kavramları emeğin

ayırıcı özelliklerini betimlemekten uzaktır. Her iki kavramın kapsamına ilişkin süregelen tartışmalarda ve analizlerde, bunların hangi türden sektörleri, hangi türden meslekleri ve hangi türden uzamları kapsadığı; hangi türden faaliyetlerin duygulanımsal hangi türden faaliyetlerinse duygusal emek olarak sınıflandırılacağı konularında oluşmuş bir konsensüsten söz etmek olanaksızdır:

*"Hostesler güler yüzlü hizmetleri ile duygulanımsal emek kategorisine dahil edildiğinde fabrikada ekip arkadaşlarıyla uyumu istenen işçinin duygulanımı göz ardı edilip duygulanımsal emek kapsamı dışında mı bırakılacaktır? Bırakılmayacaksa her işte az ya da çok duygulanım olduğu kabul edilip bütün işçiler duygulanımsal emek kapsamında mı tanımlanacaktır? Bazı iş türlerinde duyguların zoraki ifadesi önem kazanıyor olmakla birlikte bu işler birbirinden o kadar farklıdır ki çocuk bakıcısı ile doktoru, falcı ile hostesi duygulanımda ortaklaştırmak keyfi bir tanımlamadır."* (Koşar, 2017: 93)

Her iki kavram da hangi türden sınıflandırmaya tabi tutularak dahil edildiği anlaşılabilen sektörlerde ve işlerde çalışmayı betimlemek için tercih edilir. Örneğin birbirlerinden gerek emeğin özelliği gerekse de emeğinin taşıdığı vasıf açısından epey farklılaşan *fast-food*, sağlık ve mühendislik sektörlerinde harcanan emek etkinlikleri bu kavramların içine kolayca dahil edilebilir. Hizmet sektörünün sınırlarının genişlemesi ve koşut olarak çalışma yaşamında etkileşimin, iletişimin ve duyguların ön plana çıktığı işleri kastetmek üzere üretilen kavramların bu tasniflenemez kapsamı nedeniyle, bunlardan emeğin ayırıcı özelliklerini nitelerken yararlanılamaz.

Üçüncü ve son olarak, duygulanımsal emek ve duygusal emek kavramları, üretim ile yeniden üretim<sup>17</sup> arasındaki diyalektik olduğu varsayılabilir

---

**17** Friedrich Engels, yeniden üretimin anlamını, unsurlarını ve içeriğini şöyle tanımlar: "Materyalist anlayışa göre, tarihte, egemen etken, sonunda, maddi yaşamın üretimi ve yeniden-üretimidir. Ama bu üretim, ikili bir özlüğe sahiptir. Bir yandan, yaşam araçlarının beslenmeye, giyinmeye, barınmaya yarayan nesnelere, ve bunların gerektirdiği aletlerin üretimi; öbür yandan bizzat insanların üretimi, türün üretimi, türün üremesi. Belirli bir tarihsel dönem ve belirli bir ülkedeki insanların içinde yaşadıkları toplumsal kurumlar, bu iki türlü üretim tarafından, bir yandan emeğin, öbür yandan da ailenin erişmiş bulunduğu gelişme aşaması tarafından belirlenir" (1990: 12).

bütünleşik ilişkiselliği, mekanik ve tek boyutlu biçimde okuyan bir değerlendirme sonucunda ortaya çıkarılmıştır. Duygulanımsal emek çalışma eyleminin yaşamın tüm zamanına ve mekânlarına yayılmasına, duygusal emek ise çalışma eyleminin yaşamın belirli bir anına ve mekânlarına daraltılmasına işaret eder (Emirgil, 2010: 230). Başka bir deyişle, duygulanımsal emek üretim ile yeniden üretim zamanından, çalışma zamanı ile boş zamandan oluşan günün tamamını tümüyle yeniden üretimin bir alanı olarak saptar. Böylelikle emek, mübadele değerinden bağımsız bir kullanım değerine sahip olmadığından değer-dışı hâle gelir (Akalin, 2007).<sup>18</sup> Duygusal emek kavramı ise duygulanımsal emek kavramının tersine üretim-yeniden üretim arasına tartışmasız bir sınır çizerek bütünleşik ilişkinin mekanik ve suni bir ayrışmasını perçinler.

Oysa üretim ile yeniden üretimin bütünleşik diyalektik ilişkiselliği ne tamamen ortadan kalkmış ne de birbirinden tamamen ayrılmıştır. Gündelik yaşam,<sup>19</sup> üretim zamanı olan çalışma zamanı ile yaşam araçlarının üretilmesi anlamında yeniden üretim zamanının birliğinden oluşur. Bu ikisi arasındaki ilişki sanıldığı gibi aksine basit değildir, bunları bütünlük içerisinde düşünmek önemlidir. Örneğin bir büro işçisi çalışırken aynı zamanda bir karşı-hegemonik pratik olarak hayal de kurar. Yine aynı işçi çalışmasını bitirdiğinde, sonraki sabah yeniden geleceği çalışma ortamının karamsar zorundalığını zihninde oluşturur. Bu durum, üretim zamanı ile yeniden üretim zamanının birbirine yerine geçti anlamına gelmez, aksine, bir tümlüğe işaret eder, birbirinden asla ayrılamayacak bir birliktir bu. Bu noktada öne sürülebilir ki üretim ve yeniden üretimde harcanan emek tek başına ve ayrımsız şekilde üretim zamanına ya da yeniden üretim zamanına özgü olarak nitelenemez; zira üretim ediminin kapitalist ilişkiler dolayısıyla aldığı biçim, ona, onun herhangi bir emek harcama etkinliğinden farklılaşmasını ve böylece anlaşılmasını gerektirecek nitelikler yükler (Acar-Savran, 2008). Şu şekilde muhakeme edebiliriz: "(...) Bir bütün oluşu

---

**18** Oysa Marx'ta emeğin ürettiği değer, daima kullanıldığı süreyle ölçülür. Buradaki *emek* ise onun belli bir akışa geçme hali olarak metada yoğunlaşıp nesnellığe bürünen emek gücüdür.

**19** Gündelik hayatı, çalışma yaşamı, özel yaşam ve boş zaman biçiminde aynı tümlüğün öğeleri olarak ele alan ve bu tümlüğü kapsamlı biçimde eleştiren bir çalışma için ayrıca bkz. Lefebvre (2017)

ve bir akış hâlinde durmadan yenilenişi açısından bakıldığında, her toplumsal üretim süreci aynı zamanda bir yeniden üretim sürecidir. Üretimin koşulları aynı zamanda yeniden üretimin koşullarıdır” (Marx, 2018: 547). Sonuç olarak, üretim ve yeniden üretimin bütünlük içinde ele alınması ve birlikte düşünülmesi gerekir. Üretim güçlerini ve ilişkilerini içeren kapitalist üretim tarzının var olma koşulları üretimin çıktılarının çoğalarak artmasından, bu da emek ile sermaye arasındaki ilişkinin kesintisiz biçimde günbegün yeniden üretilmesinden güç alır (Güneş, 2015).

Tüm bunlardan yola çıkılarak belirtilebilir ki her iki kavram da esasen emek etkinliğinin sonucu olarak elde edilen ürünün kendisinden yola çıkar. Bu ürünü yaratan emeğin karakterine, ayırıcı niteliğine ve temeline dair açıklama geliştirmez; bu sonucun hangi tarihsel ve toplumsal koşullar çerçevesinde şekillendiğini tam anlamıyla açıklayamaz. Dahası, emek ile duygular arasındaki ilişkiyi resmetmez, bu ilişkinin izlenimini yanıltır.

Fakat söz konusu kavramların sahip olduğu tüm sınırlılıklara, muğlaklıklara ve yarattığı illüzyonlara rağmen, duygular ile emek arasındaki bağı görmezden gelmek de başka bir soruna işaret edebilir. Bu noktada Marx'ın *yabancılaşma* kavramının olgusal düzeyde emek ile duygu arasındaki ilişkiyi açıklamada hâlâ önemli bir pozisyon tuttuğu belirtilebilir.<sup>20</sup> Yabancılaşma kapitalist üretim ve yeniden üretimde işçinin kendisiyle (emeğiyle), ürünüyle, çevresiyle ve toplumla kurduğu ilişkidir:

*"İşçi ne kadar çok zenginlik üretir, üretimi erk ve hacim bakımından ne kadar artarsa, o kadar yoksul duruma gelir. Ne kadar çok meta üretirse, o kadar ucuz bir meta olur. İnsanların dünyasının değersizleşmesi, nesnelere dünyasının değer kazanması ile orantılı olarak artar. Emek sadece emtia üretmekle kalmaz; genel olarak emtia ürettiği ölçüde, kendi kendini ve işçiyi de meta olarak üretir. Bu olgu sadece şunu dile getirir: emeğin ürettiği nesne, onun ürünü, yabancı bir varlık olarak, üreticiden bağımsız bir erk olarak, ona karşı koyar. Emek*

**20** Yabancılaşmanın geniş bir tartışması ve kritiği bu çalışmanın kapsamı sınırlarında değildir. Ayrıca bkz. Marx (2014); Ollman (2008)

*ürünü, bir nesne içinde somutlanmış emektir, emeğin nesneleşmesidir. Emeğin edimselleştirilmesi, onun nesnelleştirilmesidir. İktisat aşamasında, emeğin bu edimselleşmesi, işçi için kendi gerçekliğinin yitirilmesi olarak, nesnelleşme nesnesinin yitirilmesi ya da nesneye kölelik olarak, temellük yabancılaşma, yoksunlaşma olarak görünür."*  
(Marx, 2011: 62)

Bu olgu sadece şunu dile getirir: emeğin ürettiği nesne, onun ürünü, yabancı bir varlık olarak, üreticiden bağımsız bir erk olarak, ona karşı koyar. Emek ürünü, bir nesne içinde somutlanmış emektir, emeğin nesneleşmesidir. Emeğin edimselleştirilmesi, onun nesnelleştirilmesidir. İktisat aşamasında, emeğin bu edimselleşmesi, işçi için kendi gerçekliğinin yitirilmesi olarak, nesnelleşme nesnesinin yitirilmesi ya da nesneye kölelik olarak, temellük yabancılaşma, yoksunlaşma olarak görünür (Marx, 2011: 62).

Emeğin, üretimin, üretilen ürün karşısında üreticinin pozisyonunun tartışıldığı bu analiz kapitalizmde çalışma ilişkisi açısından ücretli emeğin insanı nasıl yabancılaştırdığının ilk düzeyini anlatır. Bu düzey emek gücü sahibinin duygusal olarak nasıl yabancılaştığına denk düşer. İnsanın emek gücünü özgürce kullanımı yoluyla kendini gerçekleştirmesinin önündeki en büyük engel kapitalist üretim tarzıdır. Kapitalist üretim ilişkisi bir anlamıyla çalışanın kendisine dışsaldır. Şöyle ki; emek gücü sahibi zenginlik üreterek kendini yoksunlaştırır. İnsan kendi geçim araçlarını üretmesi anlamında ki bu anı zamanda doğaya sahipliktir, onu kendi yaşam araçlarından yoksun bırakır. Bu nedenle insan doğanın imkânlarıyla geçim ve yaşam araçlarını kendi benliğinin bir parçası yapmak istedikçe, onu böyle kabul ettikçe, emeği ona dışsal hâle gelir, kendi nesnesinin bir kölesi olur. Bu ters bir orantıdır; insan üretim yapmayla bu kabulü daha da pekiştirir, pekişme sağlandıkça insan o kadar yoksunlaşır. Emeğin ürettiği nesne bağımsız bir varlık olarak üreticisinin karşısına dikilir, ondan kopar, ona dışsallaşır ve kontrol eder.

Bu noktada belirtmekte yarar var ki yönetsel bir iletişim stratejisinin farklı boyutları olarak değerlendirilebilecek duygulanımsal emek ve duygusal emek, nihayetinde, insan duygularının bütünüyle sermaye birikimine

teslim edilmesi ve bu birikim rejiminin tüm duyguları, sahibi olan insana yabancılaştırılması biçimiyle kavranabilir. Bu aynı zamanda bir vasıfsızlaşmadır; duyguların basitleştirilmesi, parçalanması, standartlaştırılması ve tekdüzeleştirilmesi (Yücesan-Özdemir, 2014: 121-122). Sonuçta insan, nesnesine yabancılaşır.

“İnsan duyguları, tutkuları, vb., yalnızca dar anlamda antropolojik tanımlamalar olarak kalmayıp da, aynı zamanda insan yaradılışının gerçekten varlıkbilimsel (ontolojik) olumlamalarıysa” (Marx, 2011: 147); ister insanın zihnine ister de zihniyle birlikte belli bir beden hâline işaret eden anlamda kullanılsın, duygular emeğin kendisine bir biçimde zaten içkindir. Dışsal olan duygular değil bizzat kapitalist çalışma ilişkisidir. Dahası, kapitalizmde çalışmanın kendisi insana dışsal olduğu için yine aynı sebeple duygusaldır: Kapitalist üretim tarzında insan kendi üretici etkinliğine yabancılaşmıştır.

## SONUÇ

Duyguların ve duygusal deneyimlerin sosyal bağlam içerisinde, ötekiyle olan ilişkide, toplumsal etkileşimler içinde tanımlanma çabası, iletişim ve emek çalışmalarını ortak kesen önemli tartışma alanlarına zemin sağlamaktadır. Nitekim enformatikleşme ve sayısallaşma gibi iletişim alanında yaşanan gelişmeler ile 1970’li yıllardan itibaren hızla büyüyen hizmet sektörü birlikte düşünüldüğünde çalışma yaşamında iletişimsel karşılaşmaların yaygınlaştığı söylenebilir.

Çalışma kapsamında, anılan maddi değişimleri karşılamak üzere literatürde üretilen duygulanımsal emek ve duygusal emek kavramlarının kavramsal-kuramsal çerçevesi incelenmiş; bunların yeterliliğini tartışmak ve sınırlılıklarını ortaya koymak amaçlanmıştır. Söz konusu kavramlar dünyadaki değişimleri açıklama çabasının ötesine geçerek emeğe ilişkin sorunlu bir tahayyül vaat etmektedirler: Birinci olarak, emeğin kendisinin maddi olmadığı yönünde yanılısma yaratarak emeğin niteliğinde büyük bir dönüşüm olduğu algısını oluştururlar; ikinci olarak, oldukça farklı türdeki işlerde emeğin ayırıcı niteliğini muğlaklaştırarak “duygusal temelli emeğin” baskın figür olduğunu ve

diğerlerine kendine benzeme eğilimi dayattığını belirtirler; üçüncü olarak ise çalışma zamanı ile boş zaman arasına ya keskin bir ayırım ya da bütünüyle aynılık koyarlar. Dolayısıyla bu çalışmadan çıkarılabilecek en açık sonuç, kavramların küresel kapitalizmde olan biteni açıklamakta yetersiz kaldığı ve hatta bunları yanılttığıdır.

Gelgelelim duygusal ya da duygulanımsal emeğin kol ve kafa emeğinin yanına eklenen yeni ve onlardan farklı bir emek biçimi olduğunu, bunun da genel bir eğilim oluşturduğunu söylemek mümkün değildir; amaca yönelmiş bir etkinlik olarak emek bedensel, duygusal, duygulanımsal, zihinsel gibi kategorilere gerçekte bölünemez.

Buradan hareketle, kişilerarası iletişimin ve duyguların yönetilmesinin çalışma biçimlerindeki rolünün yükselişi, duygulanımsal ya da duygusal temelli yeni emek türlerinin ortaya çıkmasından daha çok kapitalist üretim biçiminin insan duygularını sermaye birikiminin bir tür aracına indirdiğine işaret etmektedir. Gerek çalışma yaşamında gerekse de bütün bir yaşamda duygusal durumların yönetilmesi, kontrol edilmesi gibi bir iletişim stratejisi olarak düşünülebilecek olgusal durum, insan duygularının tümüyle sermaye birikimine teslim edilmesi anlamına gelir.

Bu noktada, insana ait biricik duyguların insandan nasıl koparılarak sermaye egemenliğinin aracına dönüştürüldüğüne odaklanmak gerekir. Yabancılaşma dünya kapitalizmindeki olgusal gelişmeleri anlamak ve bu koşullardaki çalışma edimini analiz etmek için hâlâ hem gerekli analitik bir kavram hem de derinleşerek devam eden olgusal bir durum olarak varlığını korumaktadır. Nitekim yeni kapitalizmdeki işlerde duygusal süreçlerin kontrol edilmesi ya da kontrol edilmeksizin işe dahil olması yabancılaşmanın kabuk değiştirmiş biçimidir.

## **Kaynakça**

Acar-Savran G. (2008). Önsöz. G. Acar-Savran ve N. Tura Demiryontan (Der). *Kadının görünmeyen emeği* içinde (s. 17-28). İstanbul: Yordam Kitap



Akalın, A. (2007). Duygulanım ve duygulanımsal emek üzerine notlar. *Birikim*, Sayı 217, 114-121.

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

Aslan Z., Arı, G. S. (2018). Kişilik ve duygusal emek arasındaki ilişkilerin belirlenmesi üzerine bir araştırma: Banka çalışanları örneği. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (30), 157-171

Baker, U. (2009). Spinoza ve aşkın diyalektiği. *Korotonomedy*. <http://www.korotonomedy.net/kor/index.php?id=8,81,0,0,1,0> (Erişim tarihi: 07.03.2020)

Baker, U. (2018). *Kanaatlerden imajlara: Duygular sosyolojisine doğru*. İstanbul: İletişim Yayınları

Basım, H. N., Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19 (1), 77-90.

Başbuğ, G., Ballı, E., & Oktuğ, Z. (2010). Duygusal emeğin iş memnuniyetine etkisi: Çağrı merkezi çalışanlarına yönelik bir çalışma. *Journal of Social Policy Conferences*, 0(58), 253-274.

Bilir, Z., E. (2018). Duyguların ve bedenlerin ticarileşmesi: Ankara'daki alışveriş merkezlerinde çalışan kadın satış görevlileri. *Emek Araştırma Dergisi*, Cilt 9, Sayı 13, 19-47.

Camfield, D. (2015). Çocukluk ve kanguru: Hardt ve Negri'nin maddi olmayan emek teorilerinin eleştirisi. *Marksizm ve Toplumsal Sınıflar: Dünyada ve Türkiye'de Sınıflar ve Mücadeleleri içinde* (s. 91-119). İstanbul: Yordam Kitap

Chodorow, N. J. (2007). *Duyguların gücü: Psikanalizde, cinsiyette ve kültürde kişisel anlam*. Jale Özata Dirlikyapan (Çev.) İstanbul: Metis Yayınları

Çolak, N. (2018). *Duygusal emeğin iş performansına etkisi: Havacılık sektöründe bir uygulama*. (Yayımlanmamış doktora tezi) Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İletişim Anabilim Dalı, İstanbul

Çukur, C. Ş. (2009). Öğretmenlerde duygusal işçilik ölçeği geliştirme: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9 (2), 527-574.

Darwin, C. (2021). *İnsanlarda ve hayvanlarda duyguların ifade edilmesi*. Bahar Kılıç ve Kerem Cankoçak (Çev.). İstanbul: Alfa Yayınları

Deleuze, G. (2000). *Spinoza üstüne on bir ders*. Ankara: Öteki Yayınevi

Demir, M. (2019). *Duygusal emeğin banka çalışanlarının iş tatmini üzerindeki rolü* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Karabük Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Karabük

Dowling, E., Nunes, R., & Trott, B. (2007). Immaterial and affective labour: Explored. *Ephemera*, Volume (7): 1-7.

Emirgil, B. F. (2010). Yeni kapitalizmde emeği sorunsallaştırmak: Emeğin maddi-olmayan görünümleri. *Çalışma ve Toplum*, Sayı 1, 221-238.

Engels, F. (1990). *Ailenin, özel mülkiyetin ve devletin kökeni*. Kenan Somer (Çev.) Ankara: Sol Yayınları

Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (19), 147-160.

Federici, S. (2015). Duygulanımsal emek üzerine. Çağdaş Gümüsoğlu (Çev.), Michael A. Peters ve Ergin Bulut (Ed.), *Bilişsel kapitalizm: Eğitim ve dijital emek içinde* (s. 115-136). Ankara: Notabene Yayınları.

Freud, S. (1915). Repression. *Standart edition içinde*, 146-158, Vol: 14, London: Hogarth Press

Fuchs, C. (2015). *Dijital emek ve Karl Marx*. Tahir Emre Kalaycı ve Senem Oğuz (Çev.) Ankara: Notabene Yayınları

Goffman, E. (2017). *Etkileşim ritüelleri*. Adem Bölükbaşı (Çev.). Ankara: Heretik

Guerrier, Y., Adib, A. (2003). Work at leisure and leisure at work: A study of the emotional labour of tour reps. *Human Relations*, 56(11), 1399-1417

Guerrier, Y., Adib, A. (2003). Work at Leisure and Leisure at Work: A Study of the Emotional Labour of Tour Reps. *Human Relations*, 56(11), 1399-1417

Güneş, F. (2015). Toplumsal yeniden üretim ve karşılığı ödenmeyen emek. *TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, Cilt 15, Sayı 57, 2-9.

Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: Süreci ve sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, Cilt 11, Sayı 1, 167-184.

Hardt, M. (1999). Affective labour. *Source: Boundary 2*, Cilt 26, Sayı 2, 89-100.

Hardt, M., Negri, A. (2003). *İmparatorluk*. Abdullah Yılmaz (Çev.) İstanbul: Ayrıntı Yayınları

Hardt, M., Negri, A. (2004). *Çokluk: İmparatorluk çağında savaş ve demokrasi*. Barış Yıldırım (Çev.) İstanbul: Ayrıntı Yayınları

Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, Vol: 85, No: 3, 551-575

Hochschild, A., R. (2003). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Londra: University of California Press

Hunter, B., Smith, P. (2007). Emotional labour: Just another buzz word?. *International Journal of Nursing Studies*, 44(6), 856-861

Kart, E. (2011). Bir duygu yönetimi süreci olarak duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki etkisi. *Çalışma ve Toplum*, Cilt 30, Sayı 3, 215-230.

Kaya, U., Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.

Kaya, U., Serçeoğlu, N. (2013). Duygu işçilerinde işe yabancılaşma: hizmet sektöründe bir araştırma. *Çalışma ve Toplum*, Cilt 36, Sayı 1, 311-345.

Kaygusuz, E. (2020). Duygusal emek ve duygulanımsal emek kavramları üzerine eleştirel bir değerlendirme, *Çalışma Ortamı*, Sayı 164, 48-51.

Koşar, A. (2017). *Negri, sınıf ve çokluk: Postmodern özne arayışının eleştirisi*. İstanbul: Kor Kitap

Lazzarato, M. (1996). Immaterial labour. Paolo Virno ve Michael Hardt (der.). *Radical thought in Italy: A potential politics* içinde (s. 133-150). University of Minnesota Press.

Lefebvre, H. (2017). *Gündelik hayatın eleştirisi I*. Işık Ergüden (Çev.) İstanbul: Sel Yayıncılık

Lewing, K. A., Dollard, M. F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 366-392

Lutz, C. A., Abu-Lughod, L. (1990). *Language and the politics of emotion*. Cambridge: Cambridge University Press

Man, F., Selek Öz, C. (2009). Görüldüğü gibi olamamak ya da olduğu gibi görünememek: Çağrı merkezlerinde duygusal emek. *Çalışma ve Toplum*, Cilt 20, Sayı 1, 71-94.

Mann, S., Cowburn, J. (2005). Emotional labour and stress within mental health nursing. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 12(2), 154-162

Marx, K. (1998). *Artı-değer teorileri*, Birinci kitap. Yurdakul Fincancı (Çev.) Ankara: Sol Yayınları

Marx, K. (2011). *1844 Elyazmaları: Ekonomi politik ve felsefe*. Kenan Somer (Çev.) Ankara: Sol Yayınları

Marx, K. (2014). *Grundrisse: Ekonomi politiğin eleştirisi için ön çalışma*. Sevan Nişanyan (Çev.) İstanbul: İletişim Yayınları

Marx, K. (2018). *Kapital*, Cilt: 1. Mehmet Selik, Nail Satlıgan (Çev.) İstanbul: Yordam Kitap

Massumi, B. (2019). *Duygu politikası*. Hakan Erdoğan (Çev.) İstanbul: Otonom Yayıncılık

McCreight, B. S. (2005). Perinatal grief and emotional labour: A study of nurses' experiences in gynae wards. *International Journal of Nursing Studies*, 42(2), 439-448

Mulholland, K. (2002). Gender, emotional labour and teamworking in a call centre. *Personnel Review*, 31(3), 283-303

Ollman, B. (2015). *Yabancılaşma: Marx'ın kapitalist toplumdaki insan anlayışı*. Ayşegül Kars (Çev.) İstanbul: Yordam Kitap

Oral, L., Köse, S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492

Peters, M. A., Bulut, E. (Ed.). (2014). *Bilişsel kapitalizm*. İstanbul: NotaBene Yayınları

Polatkan, N. N. (2016). *Ortaokul öğretmenlerinin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişki* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi) Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Yönetimi Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi Anabilim Dalı, Aydın

Savul, G. (2018). *Sınıfın yeni görünüşleri ve bilişim sektörü: Maddi, gayri-maddi emek*. İstanbul: Notabene Yayınları

Sohn-Rethel, A. (2011). *Zihin emeği kol emeği*. Ayşe Deniz Temiz (Çev.). İstanbul: Metis

Spinoza. (2011). *Etika*. Hilmi Ziya Ülken (Çev.) Ankara: Dost Kitabevi Yayınları

Spiro, M. E. (1984). Some reflections on cultural determinism and relativism with special reference to emotion and reason. Richard A. Schweder ve Robert A. LeVine (haz.). *Culture Theory: Essays on Mind, Self and Emotion* içinde (s. 323-346). Cambridge: Cambridge University Press.

Tabak, İ., Argon, T. (2018). Duygusal işçilik ve iş yaşamında yalnızlığa yönelik öğretmen görüşleri. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19(3), 1-13.

Taylor, S., Tyler, M. (2000). Emotional labour and sexual difference in the airline industry. *Work, Employment and Society*, 14(1), 77-95

Vercellone, C. (2015). *Post-fordist dönemde bilgi ve finans: Bilişsel kapitalizm*. Durdu Kundakçı (Çev). İstanbul: Otonom Yayıncılık

Wainwright, J. (2011). "Critique of Hardt and Negri commonwealth" <https://cpb-us-w2.wpmucdn.com/u.osu.edu/dist/4/45440/files/2017/04/Wainwright-2011-critique-of-Hardt-Negri-Commonwealth-20v6pls.pdf>, (Erişim tarihi: 9 Mart 2020).

Wong, J. Y., Wang, C. H. (2009). Emotional labor of the tour leaders: An exploratory study. *Tourism Management*, 30(2), 249-259

Yang, F. H., Chang, C. C. (2008). Job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(6), 879-887

Yıldız, F. Z. (2017). *Duygusal emek ve yabancılaşma ilişkisi: Kabin memurları örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim Dalı, Sakarya

Yin, H. B., Lee, J. C. K., & Zhang, Z. H. (2013). Exploring the relationship among teachers' emotional intelligence, emotional labor strategies and teaching satisfaction. *Teaching And Teacher Education*, 35, 137-145.



Yücesan-Özdemir, G. (2014). *İnatçı köstebek: Çağrı merkezlerinde gençlik, sınıf ve direniş*. İstanbul: Yordam Kitap