

Duygusal Emek ve Kadın İşi/Erkek İşi

Nurcan ÖZKAPLAN*

SUMMARY

Emotional labour is the inherent part of care labour and the analysis of emotional labour may be called a sociology of (woman's)work and there are now a variety of feminist analysis of it under various names. Feminists criticize mainstream economics not by the way that the market based definitions ignore women's work, but by emphasizing that work/production -and indeed the economy- might mean something quite different within a feminist perspective.

Hochschild defines emotional labour as "the management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display", and she see it as a commodity which is exchanged on the market. The feminization and informalization of jobs in the service sector is one of the main global trends and the firms and their Human Capital departments pay more attention to their employee's emotional labour management capacity. Emotional intelligence, as the mainstream organization theorists name it, has been one of the most peculiar characteristics of certain jobs in both service sector and manufacturing sector and gendered constitution of the occupations may be analyzed in more detail by help of the invisible labour category of sexualized emotional labour.

Feminist iktisatçıların literatüre en önemli katkılarından birisi de, toplumsal yeniden üretim kategorisiyle, anaakım iktisat anlayışına karşı çıkmaları olarak ifade edilebilir. Piyasa üzerinden, metalaşmış, parasallaşmış bir değiş tokuşun dışında, ev işleri, çocuk bakımı, yaşlı bakımı gibi farklı üretim faaliyetleri kapsayan yeniden üretimin daha geniş kapsamlı ele alınması çok önemlidir. Yeniden üretim üç başlık altında irdelenir: işgücünün yeniden üretimi, mevcut yaşamın sürdürülmesi için harcanan emek anlamında toplumsal yeniden üretim ve bir sonraki kuşağın yetiştirilmesi için harcanan emek olarak insanların yeniden üretimi; hepsi görünmeyen kadın emeğidir. Böylece üretim/yeniden üretim ikiliğini açacak ve tarihselliği içinde patriyarka ile kapitalizmi kullanım değerini de kapsayacak şekilde buluşturacak bir analiz mümkündür artık.

* Prof. Dr., emekli öğretim üyesi

Zira Feminist iktisadın hedefi, iktisadı toplumsal cinsiyetçi bakışından kurtarıp, hem kadın, hem de erkek deneyimlerini-farklı toplumsal, kültürel, etnik ve sınıfsal konumlarını da gözetererek- içerebilecek bir biçimde genişletilmesidir. Bu noktada Neo-klasik iktisadın metodoloji, kapsam, konu ve hatta tanımı itibariyle nasıl kadını özel alana hapsedtiğini hatırlayalım(Serdaroğlu ve Özkaplan;1998): Kadının ev içi iktisadi faaliyetleri, piyasa-dışı faaliyetler olarak önemsiz ve ikincil addedilmektedir. Daha net bir ifadeyle, kadın ve erkekleri farklı bir biçimde kavramsallaştıran bir takım örtük varsayımlarla, iktisatta kadın görünmez kılınmaktadır:

Evli ve bağımlı kadın: tüm kadınların evli ya da bir gün mutlaka evlenecek olmalarının doğal sonucu, onların erkek yakınlarına iktisadi olarak bağımlı olmalarıdır. Böylece kadınların işgücü piyasasındaki mevcudiyetinin pek ciddiye alınmamasına zemin yaratılmaktadır.

Anne-kadın: Evli kadınların diğer bir rolü anneliktir. Kadınların ev dışında çalışmaları, ev işlerini tam anlamıyla yapmalarını, çocukların doğru dürüst yetişmelerini engeller.

Verimlilik: Sanayideki kadın emeği niteliksiz, daha düşük beşeri sermaye donanımlı, ve dolayısıyla daha verimsizdir, bu nedenle erkeklerle eşit ücret almaları beklenemez.

Rasyonalite: Kadınlar (doğal/biyolojik olarak)rasyonel değildir; bu durum onların sadece iktisadi rasyonalite kurallarına aykırı davranmalarından kaynaklanmaz; aynı zamanda onların -geleneksel eş/anne rolleri gereği- rasyonel hareket etmeleri de söz konusu değildir.

Anaakım iktisadın davranış modelleri bireylere dayanır. Bu bireyler rasyonel, özerk, kendi çıkarını gözetken, dışsal kısıtlar altında kar ya da fayda maksimizasyonunu gerçekleştiren, tercih ve seçimlerinde birbirlerinden ve kendi tarihlerinden bağımsız erkeklerdir. Temel üç (eril) kavram etrafında -kıtlık, bencillik ve rekabet- yapılandırılan iktisat, bolluk, diğerkamlık¹ ve işbirliği gibi (dışil)özellikleri marj dışında bırakılmaktadır. Böylelikle feminist iktisatçılar, anaakım iktisatta kadın davranışlarının ve kadınlar tarafından yürütülen üretim faaliyetlerin iktisat dışına itildiğini iddia ederler. Bu zıt kavramların birlikte içerilebileceği ve hatta yenilerinin eklenebileceği dinamik ve açık bir modelleştirme anlayışı önerirler.

Bakım Emeği/Duygusal Emek

“Bakım” kelimesinin ikili anlamı olduğu söylenebilir: bir yandan bakımla ilgili faaliyetler/işler, öte yandan da bakımla ilgili duygular, yani bakımını

¹ Diğerkamlık: altruizm kavramının karşılığı olarak, karşılığını beklemeden bir şeyler yapma, almadan verme anlamına geliyor. Anadolu’daki karşılığı olan ifade daha sahici: kadan alıyım.

üstlendiğiniz kişiye karşı duyduğunuz ilgi, sevgi vb. duygular. Bakım emeği duygusal bağları her zaman içerir; sevdiğimiz, değer verdiğimiz için eşimize, kocamıza, çocuğumuza, hasta annemize bakarız. Bu öznellik ve emeğin kişiye bağlı olma hali, yani bakım emeğinin bakım faaliyetini yürütenden ayıramaması ve hizmet sunulanla kurulan duygusal bağ, bakım emeğini diğer piyasalaşmış emek kategorilerinden ayırır. Eviçi üretim ve bakım emeğini pratikte birbirinden ayırmak gittikçe güçleşmektedir, örneğin çocuk ve yaşlı/hasta bakımı aynı zamanda evde yapılan pek çok işi de kapsamaktadır; çocuğa bakarken çamaşırını da yıkarınız, ortalığı da toplarsınız, yaşlılara bakarken yemeğini de pişirirsiniz. Ancak hanedeki bakım emeğinin kendine has bir özneliği olduğunu teslim etmek gerekir.

Bu öznellik hanelerde günlük pratiklerle sürekli üretilir ve yeniden yapılandırılır. Bu öznellik veri iken, duygusal emeğin özneliği olarak ne kadın, ne koca, ne de çocuk, bu üretim esnasında “şeyleşmez”ler; bu öznellik, duygusal emek aşk/sevgi emeği olarak algılandığında tüm ev işlerini de kapsar, daha çok ve kısmen koca/eş bakımı(heteroseksüel cinsel ilişki dahil) ve annelik söz konusu olduğunda, biricik/tek özel kişi bu hizmetleri vermektedir. Feminist literatürdeki 3. kişi kriteri, belirli bir işi yapması için bir başkasına ödeme yapma kapasitesi olarak tanımlanabilir; bu kriter “duygusal ekonomi”nin zaman, etkinlik ve verimlilik açısından ölçülmesini engeller. Zira, “duygusal ekonomi”de ne çalışma günü, ne de iş yoğunluğunun piyasa karşılığı yoktur (Beasley; 1994). Hatta evişlerinin çocuklara da yaptırılması, iş yoğunluğunu artırabilir, ama verimliliği (girdi-çıkıtı olarak ölçülen) azaltır. Bu durum, iktisadi olarak irrasyonellik yaratmaz; daha çok “çocuklu anne” olmanın anlamı ve toplumsal ilişki bakımından önemi, halihazırdaki mal ve hizmet üretiminden daha hayati olarak algılanır. Bakım emeği ile duygusal emeğin iç içe geçmesi, bu anlamda 3.kişi kriterini sorunlu hale getirir, çünkü ev işleri piyasadan ikame edilebilir, edilmektedir de ve bu anlamda bir piyasa değeri karşılığı bulunarak ölçülebilir; ancak duygusal emeğin ölçülmesi mümkün değildir; bu nedenle görünmez kalmaya devam eder.

Bu yüzden çalışan anneler, çocuklarını bakıcılarla/kreşlerde büyütürken hep vicdan azabı çekerler ve bakıcı kadınlarda belirli özellikleri ararlar; çocuk seven, şefkatli olması gibi. Gerçekten birisi çocuğumu sevebilir mi? Ya da klişe ifadesiyle para aşkı satın alabilir mi? Aslında, bu soruyu şöyle de sorabiliriz: herhangi bir anne bakıcı kadının emek gücünü parasal olarak ödeyebilir mi ve şefkatli birisi olup olmadığını umursamadan edebilir mi? Duygusal emeğin ölçülememesi, anaakım ekonomi anlayışının ben merkezci ve seçim yapmak zorunda olan rasyonel bireyini de sorgulamamıza yol açar; sorun büyük ölçüde maddi üretim tanımının kadının yaptığı işe uymamasıdır. Zira, anaakım iktisat, duygusal emekle yakından bağlantılı diğerkamalık gibi dışıl davranış biçimini analiz dışında bırakarak, kadınları görünmez kılmaktadır.

Piyasada Bakım Emegi/Duygusal Emek

Piyasadaki metalaşmış emek sadece ürün/hizmet üretmez aynı zamanda cinsiyetlendirilmiş öznellik de üretir. Bu öznellik ve yapılandırma/içselleştirme aslında tüm işlerde mevcuttur; dolayısıyla sadece maddi/parasal üretimi temel alan anaakım iktisadın işgücü piyasası analizindeki birey, aslında rasyonel ve kendi çıkarını kollayan erkek işçidir.

Duygusal emek, kuşkusuz sadece özel alanla/haneyle sınırlı değildir. Herkesin bildiği gibi, global trendler artık ücretli bakım emeğini gittikçe yaygın hale getirmektedir; hizmet sektörü daha hızla gelişmekte ve hem kamuda hem özel sektörde çalışan kadın sayısı gittikçe artmaktadır. Hizmet sektörünün “feminizasyonu (ve informelleşmesi) diye anılan bu süreçte, yatay ve dikey katmanlaşma gittikçe katlanmaktadır: yatay katmanlaşmayla, kadın işi kadın işi olarak kalmaya devam etmektedir: hemşire, öğretmen, diyetisyen, sekreter, satış elemanı, sosyal hizmetli, kamu hizmeti sunanların çok büyük çoğunluğu hala kadındır; yani “ilişkisel/müşteriyle yüz yüze” işler daha çok kadınlar tarafından yürütülmekte, öte yandan mühendislik, montaj hattı üretimi, bilim/teknoloji ile ilgili işler de erkek işleri olarak kalmaya devam etmektedir. Dikey katmanlaşma olarak da cam duvarlar henüz çatlamamıştır bile; orta/üst düzey yöneticilerin çok büyük bir çoğunluğu hala erkektir.

Çok uzun zamandır hane işleri artan bir biçimde, belirli sınıfa mensup insanlar için, piyasada üretilen mal ve hizmetlerin tüketimi ile ikame edilmektedir. Sadece yiyecek, giyecek, ev eşyası değil, çocuk bakımı, temizlik vd. hane işleri de piyasadaki temin ediliyor; ya da bakım emeğini üstlenecek diğer yoksul, göçmen ya da etnik kimlikteki kadınlar ücretli olarak çalıştırılıyor. Bu yüzden “çalışan kadınlar”ın tarihi, sadece o bakıcı çalıştıran “işveren” kadınların değil, bir bakıma tüm sınıf/ırk ve etnik gruplardan kadınların deneyimi haline gelmiş durumda. Özellikle göçmen kadınların bakım emeği, patriyarkal kapitalizmin bireysel öznesi olarak, tüm üretim maliyeti bir başka ülkede karşılanmış ve yeniden üretim maliyetine (kadın)işverenin ve devletin hiç karışmadığı bir emek kategorisi olarak global piyasada yerini almıştır.

Öte yandan kadın/erkek işleri arasında ücret farklılığı çok belirgin ve inatçıdır: neden kadın işi erkek işinden farklıdır? Ya da eşit/karşılaştırılabilir işi yapan kadın, erkek meslektaşından neden daha düşük ücret alır?

Bunun nedenleri üzerinde tartışırken duygusal emek kategorisi yardımcı olabilir; mesleki/ücret katmanlaşmasının temel nedeni olarak feministler “iş/meslek”lerin de toplumsal ve tarihsel olarak cinsiyetlendirildiğini ve bu cinsiyetlendirmenin günlük pratikle kadınlar ve erkekler tarafından yeniden üretildiğini vurgularlar; ve bu noktada kadının doğal kimliği/sorumluluğu olarak kabul edilen eş/anne ya da bakım/eviçi üretim faaliyetlerinin işyerindeki uzantısı olarak ortaya çıkan süreklilikten bahsederler.

Duygusal emek, kadın işlerinin niteliğine ışık tutan bir ayna; zira bakım/sosyal hizmet işlerinde çalışan erkekler de düşük ücret alıyor ancak bu ücret aynı işte çalışan kadınlardan daha fazla; çünkü “ahenk”, “bakım”, “anlayış”, “dayanışma”, “sabır” yani anne gibi davranışları ve duyguları çağrıştıran işler düşük ücretli oluyor; çünkü bu tip özellikler kadınların doğal özelliği kabul ediliyor ve itibarı ne talep ne de hak ettiği varsayılarak yapılandırılıyor.

Duygusal emek kategorisini sadece hizmet sektöründe değil, imalat sanayinde de irdelemek anlamlı olabilir; zira imalat sanayinde işverenler artık işçilerinin duygusal emek/empati katarak ekip dayanışması içinde çalışmalarını ve “duygusal zeka yönetimi” ni gittikçe daha çok talep ediyorlar. Emek süreçlerindeki bu global dönüşümün ulusal, sektörel düzeyde, organizasyon yapısı ile cinsiyet/ırk/etnik köken ve iş becerisi açısından farklılaştığını araştırmalardan öğreniyoruz. Bu kavram ilk defa hizmet sektörü bağlamında Hochschild tarafından 1983 yılındaki makalesinde ortaya atılmış ve havayollarında çalışan hostes/kabin amirleriyle araştırma yapılmıştır. Şöyle tanımlamış duygusal emeği Hochschild: “herkes tarafından gözlemlenebilen mimiksel ve bedensel gösterimler yaratabilmek için hislerin yönetilmesi”(Hochschild:1983).

Duyguların işyerinde “doğru” yönetilmesi ve bu duygu yönetiminin de işin belirgin özelliklerinden birisi olarak, sermayenin, firmanın hedefleriyle uyumlu ve müşteri odaklı olmasının beklendiğini ve bu nedenle çalışana stres, depresyon vb. maliyetleri olduğunu biliyoruz. Horchschild’e göre, bu maliyet duyguların metalaşması/ticarileşmesinin dolaysız bir sonucu. Günümüzde “firmaların müşterilere sattıkları paketin bir parçasıdır artık duygusal emek”, dolayısıyla çalışanlar firmalara “gülümsemelerini” satarlar. İnsan duygularının hem cinsiyetçi, hem sınıfsal açıdan işyerlerinde kalıplaşması söz konusu ve duygusal emek kadını/erkeği, farklı sınıfları çok değişik ve karmaşık yollarla etkilemekte. Ancak, Horchschild’in bu analizi duygusal emeğin firma yönetimince geliştirilen daha çok dolaysız kontrol mekanizmalarıyla-şirket kuralları, katı eğitim programları gibi- ilgili gibidir; oysa duygusal emeğin denetimi profesyonellik anlayışından başlayıp, “katılımcı/demokratik”, “yüksek güven/şirkete bağlılık” gibi yönetim/denetim stratejilerini kapsayan takım/ekip çalışmaları yoluyla da dolaylı olarak gerçekleştirilmektedir. Örnek vermek gerekirse, danışmanlık/insan kaynakları şirketleri duygusal emek yerine duygusal zekayı/empatiyi ön plana çıkaran eğitim/seminerler veriyorlar. Duygusal zekanın, örgütsel hedeflere uygun olarak “yönetimi” gittikçe önem kazanıyor:

*“Gerçek değişim için duygusal zekanızı kullanmak: Duygusal zeka, eşit entelektüel kapasitesi, eğitimi ve deneyimi olan insanlar arasında neden bazılarının çok daha etkin ve başarılı olduğunun yanıtıdır. Müşteri hizmetleri temsilcilerinden CEO'lara kadar her seviyede yüksek başarı gösteren insanların benzer ortak noktaları olduğu saptanmıştır. Sorumluluk arttıkça duygusal zekaya duyulan ihtiyaç da artıyor. İster

yöneticilik, ister takım çalışması, ister ebeveynlik olsun, bireyin tüm yaşam alanlarını etkileyen duygusal zeka, aynı zamanda daha “kaliteli insan” olmanın da olmazsa olmaz bir parçasıdır ve geliştirilebilen bir özelliktir.

*“Duygusal zekanın 15 niteliği:

1. Özsaygı
2. Duygusal öz farkındalık
3. İnisiyatif alabilmek
4. Bağımsızlık
5. Kendini gerçekleştirmek
6. Empati
7. Sosyal sorumluluk
8. İnsan ilişkileri
9. Stresi olumlu kullanabilmek
10. Duygu denetimi
11. Realite testi
12. Esneklik
13. Problem çözümü
14. Optimizm
15. Mutluluk”

*“Çalışanlarında duygu yönetimini ve etkin iletişimi geliştirebilmesi, uzlaşma ve takım çalışması getirebilmeyi, sürekli gelişim sonucunda kalıcı başarılar yaratmayı hedefleyen günümüz şirketleri açısından bakıldığında da EQ(duygusal zeka), çalışma hayatının “kalbi” durumunda. Niteliklerin giderek değer kazandığı bugünün iş dünyasında kalıcı olabilmek için, yalnızca “beyin” gücünün etkili olmadığı, “duygusal yetenek”in de sahip olduklarımızı doğru bir şekilde kullanabilmemizi sağlaması açısından bir değer haline dönüştüğü görülüyor.”

*“Müşteri odaklı yaklaşımlar yerine, çalışan odaklı yaklaşımlara sahip kurumların müşteri ilişkilerinde daha kalıcı ve sürekli olmayı başardıkları görülüyor. Önceliğini çalışanlarına veren şirketlerde, çalışanlar önceliklerini müşterilerine vermektedirler. Şirket içinde ya da şirket dışında, kurulan tüm ilişkilerde, insan faktörünün ön planda tutulması, olayların çalışanların bakış açısı ile ele alınabilmesi gerekmektedir.”(www.mavidanısmalık.net)

Duygusal zeka, anaakım işletme literatürünün tercih ettiği bir kavram. Kökeni sosyal zekaya dayandırılıyor ve sosyal zekanın bir alt kümesi olarak şöyle tanımlanıyor: bireyin kendine ve başkalarına ait duyguları izleyebilme, bunlar arasında ayırım yapabilme ve bu yeteneğini kendi davranışlarını yönlendirmede kullanma kapasitesi (Salovey and Mayer; 1990). Duygusal zekanın kariyer

ilerlemesinde, liderlik konumunda ve örgütsel bağlılığı güçlendirmede önemli olduğunu gösteren çalışmalar mevcut.

Peki ne oldu da, çok değil 20 yıl öncesinin rasyonel/teknolojiye/bilgiye güvenen /yenilikçi/erkek işyerleri birden duygusallaştı ve patronlar işçilerinin duygularını, işyeri performansı/verimlik ve müşteri memnuniyeti açısından baş tacı ediverdi? İşgücü piyasalarının globalleşmesi sürecinde etkili olan pek çok faktörü hemen sıralayabiliriz ama anaakım organizasyon teorisyenlerinin bu noktadaki katkıları gerçekten inanılmaz: çünkü sonuçta feministlerin karşı çıktığı ikiliklerden biri olan duygusal/rasyonel ikiliğine mi karşı çıkıyorlar acaba? Duygusal emek/zeka, ne oldu da bu ikiliği ortadan kaldırdı?

“Duygulara, örgütsel hedeflere ulaşmak konusunda görev verildiğinde, yani sınırlı rasyonelliğin duygulara yönelik yaklaşımlarından ikincisi seçildiğinde, bilişlerin hislerden ve hislerin ise fiziksel gösterimlerden ayrılmasıyla, akıl-vücut ikiliği pekiştirildiğinde, duygularla sınırlı rasyonellik arasında bir bağ oluşur. Duygusal emek kapsamında hisler, örgütsel hedef ve fonksiyonlara hizmet ederler. Bu durumda duygular, hedeflere ulaşmak için açık gösterimler haline gelir, fakat diğer taraftan da bireyi kendine yabancılaştırmaya neden olur”.(Mumby&Putnam, 1992’den aktaran Seçer, 2007.)

Sorun şu: Emekçi yabancılaşıyor yaptığı işe, o zaman ne yapmalı? “Sınırlı duygusallık” yeni örgüt yaklaşımı olmalı deniliyor: Karşılıklı etkileşim/empati içinde bireysel tecrübeyle örgüt tecrübesini birleştirmek öneriliyor; sınırlı duygusallıkta önemli olan duyguları sağlıklı iletişim uğruna sınırlamak ve bu sınırlama kuşkusuz müşteri ilişkilerini de kapsıyor. Yani duygusal emeği, biraz daha gönüllü hale getirme çabasının sistemleştirilmesi, böylece “sınırları alınmış” bir şekilde çok uzun saatler çalışan ve her türlü kaprise sürekli gülümseyerek, kibar davranmak zorunda olan emekçinin yabancılaşmayı yaşamayacağı varsayılıyor.

Duygusal emek, kadın işlerinin niteliğine ışık tutan bir ayna; zira bakım/sosyal hizmet işlerinde çalışan erkekler de düşük ücret alıyor ancak bu ücret aynı işte çalışan kadınlardan daha fazla; çünkü “ahenk”, “bakım”, “anlayış”, “dayanışma”, “sabır” yani anne gibi davranışları ve duyguları çağrıştıran işler düşük ücretli oluyor; çünkü bu tip özellikler kadınların doğal özelliği kabul ediliyor ve itibarı ne talep ne de hak ettiği varsayılarak yapılandırılıyor.

Bu noktada önemli bir saptama daha yapılabilir: anaakım organizasyon teorilerinde duygusal zeka cinsiyetlendirilmemiş bir kavram olarak ele alınıyor; mühendislik, hukuk, enformasyon teknolojileri gibi “erkek egemen” alanlarda ve mesleklerde yapılan araştırmalar bu sonucu gösteriyor: İşyerleri artık daha cinsiyet-körü olarak yapılandırılıyor. İşin gerekleri, spesifikasyonları, işin değerlendirme kriterleri, ideal çalışan tipolojisi artık hep “kadınsı” özellikler olarak tanımlanan duygusal zeka/anlayış/dayanışma/sabır vb. özellikler olarak kurgulanıyor ve yapılandırılıyor; eskisinden farklı olarak sadece

rekabet/güç/iktidar/bilgi/rasyonellik değil “başarı” kriterleri. Ancak kadınlık hallerinin annelik vasıtasıyla doğallaştırılması sürüyor. Örneğin enformasyon teknolojileri (IT) üreten bir firmada (Kelan; 2008) çalışan beyaz yakalı işçiler, enformasyon teknolojileri işinde, duygusal ve sosyal yeterliliği hayati bir nitelik olarak gördüklerini söylüyorlar; yani bir odada, tek başına, bir bilgisayarın karşısında bilgisayar programı yazan bir (genellikle erkek) çalışanın bile, diğer iş arkadaşlarıyla duygusal (feminen) empati kurması bekleniyor; ancak erkekler bu özellikleri ideal çalışanın sahip olması gereken, bir tür “iş iyi yapmak” için gerekli olan unsurlardan biri olarak ve cinsiyetsiz/cinsiyet-körü bir özellik olarak algıladıklarını söylüyorlar ama aynı özelliklerin, kadınlar için daha kolay performe edilen ve daha doğal özellikler olduğunu da ekliyorlar.

Lisa Adkins(1995)’in turizm sektörüyle ilgili araştırması, mesleklerin nasıl toplumsal cinsiyetli olarak yapılandırıldığını ve bu yapılandırmada cinselliğin ne kadar önemli olduğunu gösteriyor. Örneğin, sekreterlik işi “kadın” olmakla eşdeğer görülüyor; erkek patronla olan ilişkisi çerçevesinde tanımlanan bir ast ilişkisi olarak kurgulanıyor. Bu noktada sorun, kadın işinin değersizleştirilmesi ve sekreter olarak iş becerilerinin ikincilleştirilmesi. Ancak, belirli bir tip kadın olmanın, belirli bir görünüme sahip olmanın getirdiği öznellik, ki bu öznellik patronun duygusal ihtiyaçları ve aile sorumluluklarının düzenlenmesini(duygusal emek yönetimi) de kapsıyor, hepsi birlikte işin bütünü oluşturuyor. Bu anlamda, kadın işini yapılandıran cinsiyetlendirilmiş emek işe giristen, işin gerektirdiği özellikler ve hatta kadını cinsel obje olarak belirleyen kılık, kıyafet normları ve sabır, şefkat, anlayış, empati gibi duygusal emek yönetimini de kapsayan tüm öznellikler, “iş” in kendisi, kendi sahası/mevzii oluyor. Böylelikle, turizm sektöründe daha iyi gözlenebileceği gibi, mesleği/işi ne olursa olsun, kadınlar görünüşle ilgili bir dizi kriterlere - bakımlı, şık, kadınsı, güzel, seksi-maruz kalırken, erkekler kalmıyor; bu kurallara uyduğu zaman kadın “işçi/çalışan” olarak kabul görüyor.

Amerika’da avukatlar ve stajyerleri arasındaki ilişkide de benzer bir durum saptanmış; duygusal emek iş tanımında belirlenen formel bir kriter değil, ancak kadın stajyerlerin yanında çalıştığı üstadı avukata bakım/şefkat göstermesi ve bazı kişisel işleri halletmesi bekleniyor, yani bir anne gibi davranması isteniyor: erkek stajyerden böyle bir beklenti yok, onlar daha özgür(Guy&Newman, 2004). Dolayısıyla, cinsiyet-körü olarak kurgulanan duygusal zeka, erkekler için bir bonus/ödül olarak değerlendirilirken, duygusal zeka potansiyeli “doğal” olarak yüksek olan kadınlar için sıradan ve ödüllendirilmesine gerek duyulmayan bir yetenek olarak yapılandırılıyor diyebiliriz.

Bir kez daha vurgulanırsa, toplumsal cinsiyetçi roller, beklentiler ve duygusal emek, kadın/erkek işi katmanlaşmasını ve ücret farkını yaratıyor, besliyor, yeniden yapılandırıyor. Bakım işi erkek için istisna iken kadın için zorunlu, bu evde de işyerinde de böyle.

KAYNAKLAR

Adkins, L (1995) *Gendered Work: Sexuality, Family and the Labour Market*, Buckingham.

Beasley, C. (1994) *Sexual Economy: Conceiving a Feminist Economics*, Sydney: Allen & Unwin.

Folbre, N. and Julie A.Nelson, (2000) “for love or money or both?”, *Journal of Perspectives*, vol.14, number 4, fall

Guy, Mary Ellen and Newman, Meredith, A.(2004) *Women’s Jobs, Men’s Jobs:*

Sex Segregation and Emotional Labor, *Public Administration Review* , Vol. 64, No. 3, May/June .

Hochschild, Arlie Russell(1983), *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*, Berkeley and Los Angeles: University of California Pres.

Kelan, Elisabeth K.(2008), *Emotions in a Rational Profession: The Gendering of Skills in ICT Work* , *Gender, Work and Organization*, Vol. 15 No. 1 January 2008

Mumby, Dennis K. and Putnam Linda L.(1992) “The Politics of Emotion: A Feminist Reading of Bounded Rationality”, *Academy of Management Review*, Vol. 17, No.3,

Razavi, S. (2007), *The Political and Social Economy of Care in a Development Context: Conceptual Issues, Research Questions and Policy Options*, Gender and Development Programme Paper Number 3, UN, June .

Salovey, P. and Mayer, J.D.(1990),” *Emotional Intelligence*”, *Imagination, Cognition and Personality*, vol.9, n.3.

Seçer, Ş.H.(2007), *Çalışma yaşamında duygular ve duygusal emek: sosyoloji, psikoloji ve örgüt teorisi açısından bir değerlendirme*”, www.calisma.org/armaganlar

Serdaroğlu, U. ve Özkaplan, N.(1998), “İktisat ve Toplumsal Cinsiyet(İktisatta Kadın Kimliği)”, Oya Çitçi(ed.), *20. Yüzyılın Sonunda Kadınlar ve Gelecek Konferansı, TODAİE, Ankara* içinde.

Duygusal Emek ve Kadın İŖi/Erkek İŖi
