

A Field Study on the Awareness of Emotional Labour: Kocaeli Case

Derya Demirdizen Çevik ¹

Abstract

This research aims to investigate the concept of emotional labour which states that employees' emotions should be managed as part of their jobs. Employees are expected to manage their feelings in the workplaces and display appropriate emotions while interacting with their customers. The use of emotional labour has become especially important in the service sector, where interaction with the customer is necessary. Businesses' approaches to emotional labour are highly pragmatic, and they believe that employees' emotions should be professionally managed and educated in their jobs. This point of view brought a new dimension as emotions besides physical and mental dimensions of labour. This research aims to examine the concept of emotional labour in a critical view through the findings of a field study. The interviews were conducted with sales representatives working in various stores in Kocaeli to investigate their awareness of emotional labour usage as a main purpose of this research. As a result, the use of emotional labour in employees has been seen as a "natural" and "necessary" situation.

Keywords: Emotional Labour, Managed Heart, Managed Feelings

JEL Codes : J08, J01, J05

¹ Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli, Turkey. derya.demirdizen@gmail.com

“Duygusal Emek” Farkındalığına İlişkin Bir Alan Araştırması: Kocaeli Örneği

Öz

Bu araştırma, çalışanların duygularını da yapılan işin bir parçası olarak yönetilmesi gerektiği yaklaşımını ifade eden “duygusal emek” kavramını sorgulamayı amaçlamaktadır. Çalışanların duygularını iş içinde yönetmeleri ve hissetmedikleri gibi davranmaları günümüzde neredeyse tüm işler için beklenmektedir. Özellikle hizmet sektöründe müşteri ile yüz yüze ilişki gerektiren işlerde duygusal emek kullanımı önemli hale gelmiştir. İşletmelerin duygusal emek kullanımına ilişkin yaklaşımları son derece faydacıdır. Bu bakış açısı, çalışanların duygularının iş yaşamında profesyonel olarak yönetilmesi ve bu konuda eğitilmeleri gerektiği yönündedir. Bu da duyguları, emeğin fiziksel ve zihinsel boyutunun yanına başka bir boyut olarak eklemektedir. Bu araştırma duygusal emek kavramını, bir alan araştırması bulgularıyla eleştirel bir zeminde irdelemeyi amaçlamıştır. Bu çerçevede planlanan araştırmada, Kocaeli’de çeşitli mağazalarda çalışan satış temsilcileriyle görüşmeler yapılmış ve duygusal emek kullanımlarına ilişkin farkındalık durumları irdelenmek istenmiştir. Sonuç olarak, çalışanlarda duygusal emek kullanımının “doğal” ve “olması gereken” bir durum olarak karşılandığı görülmüştür.

Keywords: Duygusal Emek, Yönetilen Kalpler, ,Yönetilen Duygular

JEL Codes : J08, J01, J05