

Modern Agoralarda Esnek Çalışma: Sosyolojik Bir Saha Araştırması

Flexible Working in Modern Agoras: A Sociological Field Research

Gönderilme tarihi/received: 03.05.2019

Kabul tarihi/accepted: 10.06.2019

Emre Başcı¹

Öz

Bu çalışmada, İzmir’de farklı semtlerde konumlanmış alışveriş merkezlerinde çalışan satış görevlilerinin çalışma hayatlarının önemli bir özelliği olan esnek çalışma rejimi mercek altına alınmaktadır. Son on senede popüler yaşam alanları hâline gelen—alışveriş, yemek, eğlence, spor, eğitim, hobi ve iş olanakları sunan—alışveriş merkezlerindeki çalışma sisteminin detaylarıyla ortaya konulması birçok akademik disiplin açısından önem taşımaktadır. Karma araştırma metodolojisinden yararlanan bu çalışmada, İzmir’de sekiz AVM’de çalışan satış görevlileri ile anket ve derinlemesine görüşme teknikleri gerçekleştirilmiştir. İki AVM’de gerçekleştirilen pilot araştırma sonrasında araştırmanın nihai ayağında yedi AVM’de 389 adet geçerli anket uygulanmış ve toplam 35 adet derinlemesine görüşme gerçekleştirilmiştir. Neoliberal ekonomik politikaların sistematik hale getirdiği örgütsüzlük, esnekleşme, güvencesizlik ve kuralsızlık gibi çalışma koşullarının ücret, çalışma saatleri, sosyal güvence ve diğer haklar açısından çalışanların aleyhine işleyebildiği, bu çalışmadaki bulgular ile desteklenmektedir. Araştırma bulgularına göre, AVM satış görevlilerinin çalışma hayatlarına ilişkin en önemli olumsuzluğun esnek çalışma olgusu olduğu ortaya çıkmıştır. Çalışanların içinde buldukları çalışma rejimi birçok esnek çalışma türünü içerebilmekte ve bu çalışma rejimi katılımcıların çalışma düzenlerini ve sosyal hayatlarını olumsuz şekilde etkiliyor görünmektedir.

Anahtar Kelimeler: AVM, esnek çalışma, güvencesizlik, neoliberalizm, çalışma sosyolojisi

Abstract

In this study, the ‘flexible work’ of sales employees who work at different shopping malls across Izmir, as an imperative aspect of their job, is examined. It is meaningful to look into this area across various academic disciplines as it will let researchers and readers understand the details of the working system at shopping malls in Turkey, which have become popular centers in the last decade, providing mall-goers with numerous activities such as shopping, food, entertainment, sports, education, hobbies and jobs. During the research, the researcher utilized a mixed methodology including questionnaires and in-depth interviews at eight shopping malls. After the pilot study was conducted at 2 shopping malls, 389 valid questionnaires were collected in the final phase of the research and 35 in-depth interviews were

¹ E-posta: emrebasci@gmail.com. Çalışma, Anadolu Üniversitesi BAP Komisyonunca kabul edilen 1704E091 numaralı proje kapsamında desteklenmiştir.

done. The fact that neoliberal economic policies are systematically exploiting employees by means of deunionization, flexibilization, precarity, and lawlessness has been supported by the findings of this work in terms of wages, working hours, social security, and other employment rights. The research findings show that the most important disadvantage that sales employees experience seems to be flexible work. The work regime of sales staff may consist of different types of flexible work, affecting employees' work regime and social lives negatively.

Keywords: Flexible working, neoliberalism, precarity, shopping mall, sociology of work

Giriş

Son 50 senede dünyada yaşanan küresel ekonomik krizler, yeni liberal ekonomik modelin siyaset eliyle baskın hale gelişi, uluslararası göçün artışı ve teknolojinin gelişimi ile özellikle gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde emek küreselleşmiş, işsizlik artmış ve iş gücü piyasasında artan rekabet ile kötü koşullarda ve düşük ücretler ile çalışmaya hazır bir iş gücü ortaya çıkmaya başlamıştır. Sigortasız çalışma, sendikalaşmadan mahrum olma, kısa süreli veya dönemsel sözleşmelere tabi olma, isteğe bağlı olmaksızın yarı zamanlı veya saatlik çalışma, zorunlu olarak fazla mesai yapma, her türlü işe koşturulma ve takım çalışması gibi olguların tümü alanyazında esnekleşme, eğretilişme, atipik/standart-dışı çalışma veya Guy Standing ile özdeşleşen prekaryalaşma² terimleriyle adlandırılmaktadır. Çalışanların iş ortamında yasal güvencelerden yoksun bırakılması ve haksız işten çıkarılmaları esnekleşmenin yaygın hale gelmesinin en önemli nedenleri olarak görülmektedir (Temiz, 2004, s. 56-57).

Modern iş gücü piyasalarının öncüsü olan A.B.D.'de 1930'lara kadar işçilerin genel çalışma koşulları pek parlak değildir; birçok iş düzensiz (esnek) nitelik taşımaktadır ve ücretler stabil özellik göstermemektedir; emekli maaşı ya da sağlık sigortası gibi kavramlar işçiler tarafından hiç duyulmamıştır; işçi refahı (worker welfare) olgusu 1930'lardan itibaren piyasalarda egemen olmaya ve gelişmiş sanayi devletleri tarafından destek görmeye başlamıştır (Jacoby, 2004; Edwards, 1979). 1933 senesinde A.B.D. Başkanı Roosevelt öncülüğünde yapılan the New Deal düzenlemeleri ile asgari ücret, sendikalaşma, sağlık sigortası, işsizlik sigortası, emeklilik hakkı ve toplu sözleşme hakkı gibi sosyal güvenceler kanunlaştırılmıştır (Fraser ve Gerstle, 1989, s. 3-5). 1979 senesinde ise A.B.D. başkanı Carter döneminde bu düzenlemelere bağlılık monetarizm yoluyla terk edilmiştir (Harvey, 2015, s. 31).

1970'lerin ortalarında Avrupa ülkelerinde ücretli çalışanların yaklaşık %80'i süresiz iş sözleşmesine tabi iken 2008'de Avrupa'daki sözleşmelerin üçte ikisinden fazlası kısa süreli ve geçicidir (Castel, 2008, s. 349). 1990'dan 2000'e kadar Kanada'da tam zamanlı işlerin oranı %13 artarken yarı-zamanlı işler %21 oranında artmıştır (Cruikshank, 2002, s. 141). Her sene OECD ülkelerinde çalışanların üçte biri ve A.B.D.'de çalışanların %45'i işlerinden ayrılmaktadır ve sıfır-saat sözleşmeleri³ ve ücretsiz stajyerlik yaygın hale gelmektedir (Standing, 2015, s. 68). 1960'larda sanayileşmiş ülkelerde çalışan bir işçi, emekli olana kadar 4 işverenle çalışırken, bugün tipik bir işçi 30 yaşına kadar 9 iş yeri değiştirmektedir (Standing, 2015, s. 68). 1980'den 1990'ların ortasına kadar atipik/standart dışı çalışma türleri İngiltere'de %37, Fransa ve Almanya'da yaklaşık %30, İtalya'da %40, Hollanda'da %40'ın üzerinde, Japonya'da ve Avustralya'da %50 civarında artmıştır (Carnoy ve Castells, 2001, s. 7).

Uluslararası iş piyasalarında bireysel ve kısa süreli sözleşmelerin zamanla taşeron sözleşmelere ve kiralık işçi sözleşmelerine evrildiği görülmektedir. Kiralık işçilerin sendikaya bağlı olmaması, kadrolu olmamalarından dolayı sürekli işçilere göre işverenden gelen tüm taleplere boyun eğmeleri, iş eğitimi

² Prekary terimi ilk defa 1980'li yıllarda Fransız sosyologlar tarafından geçici/mevsimlik işçileri tanımlamak için kullanılmıştır (Standing, 2015, s. 24).

³ Sıfır saat sözleşmeleri alanyazında çağrı üzerine çalışma veya stand by çalışma olarak adlandırılmakta, kısmi zamanlı çalışmanın istismara en açık türü olarak görülmektedir (Stredwick ve Ellis, 2002, s. 45).

ve sosyal yardımlar gibi ek maliyetlerin olmaması gibi sebeplerden dolayı işverenler tarafından tercih edilmektedir. 1997 senesinde Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) geçici istihdam kurallarını düzenlemesi, 1999'da Japonya'da geçici sözleşme yasağının kalkması, 1997 ve 2003 senelerinde İtalya'da geçici sözleşmeleri yasallaştıran ve özel istihdam bürolarını faaliyete geçiren Treu ve Biagi kanunlarının kabulü ve diğer ülkelerin de benzer yasallaştırma sürecine girişmesi piyasaların neoliberalleşerek güvencesizleştiğini kanıtlar niteliktedir (Çelik, 20/04/2016; Standing, 2015, s. 64). 2010 senesinde Japonya'da geçici işçiler toplam iş gücünün üçte birine karşılık gelmektedir ve 2010'da İspanya'da ekonomik krizde işlerini kaybedenlerin %85'i geçici işçilerdir (Standing, 2015, s. 65-66). Çin, Hindistan, Endonezya, Bangladeş ve Meksika (maquiladoralar ile) emek sömürsününün merkezleri hâline gelmiştir (Harvey, 2015, s. 84).

Bu çalışmada, dünyada ve Türkiye'de son dönemde iş piyasalarında öne çıkan esneklik olgusu İzmir'de çalışan AVM satış görevlileri merceğinden analiz edilmektedir. Büyüyen hizmet ekonomisine paralel olarak sayıları her geçen gün artan alışveriş merkezlerinde (AVM'lerde⁴) çalışan ve ekonomik açıdan kırılgan bir sınıfın üyeleri olan satış görevlileri, işlerinin doğası gereği ağır fiziksel zorluklarla baş etmek zorunda kalan, gelir açısından ise sanayi işçileri kadar yüksek ücretlere ulaşamayan ve buna ek olarak sendikal güvenceleri bulunmayan çalışanlar olarak bilinmektedir. AVM'lerde süregelen alışverişin doğası ve tüketicilerin/müşterilerin tutum ve davranışları son senelerde yoğun bir şekilde araştırılırken AVM'lerdeki çalışma yaşamı henüz yeterince aydınlatılmamış durumdadır. Yürütülen araştırma ile AVM'lerde çalışan satış görevlilerinin çalışma koşullarının ve çalışma ilişkilerinin detaylarıyla ortaya konularak bu grubun esnek çalışma dinamiklerinin anlaşılması hedeflenmektedir.

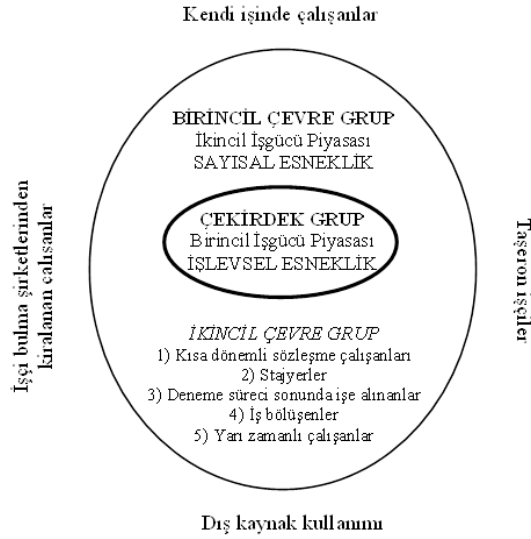
Alanyazın

Bu bölümde; esneklik olgusunun mekanizması, ana amacı, türleri, çalışanlar üzerindeki etkileri ve Türkiye'deki tarihsel dönüşümü alt başlıklar hâlinde sunulmaktadır.

Esneklik mekanizması ve ana amacı

Harvey (2014, s. 174), post-Fordist dönemin çalışma mekanizmasını (Bkz. Şekil 1) şu şekilde detaylandırmaktadır: Öncelikle artan rekabet ortamında firmalar, işçi arzının talepten çok daha fazla olduğu ve sendikalaşmanın zayıfladığı dönemlerde esnek çalışma şekillerini ve geçici iş sözleşmelerini hayata geçirmektedir. Kısa süreli sözleşmeler, yarı-zamanlı çalışma ve taşeronlaşma bu dönemleri tanımlayan öğelerdir. Yöneticiler ve altın yakalı işçilerden oluşan küçük bir grup çekirdek kadroyu oluşturmakta, çekirdeğin etrafında ise teknik uzmanlığı düşük işçiler yer almaktadır. Bu işçiler dönemdeki iş yoğunluğuna bağlı olarak firmaya giriş ve çıkış yapmaktadır; dolayısıyla bu grubun iş gücü devir hızı oldukça yüksek olarak ortaya çıkmaktadır. Çevresel grup ise iki alt gruba ayrılmaktadır: Birinci çevresel grup; "büro işleri, sekreterlik, rutin işler ve daha az vasıflı bedensel işler gibi, iş gücü piyasasında her an bulunabilecek vasıflara sahip tam zamanlı çalışan personelden" oluşurken, ikinci çevresel grup yarı-zamanlı çalışanlardan oluşmaktadır. Yarı-zamanlı çalışanlar, geçici/taşeron işçiler ve stajyerler, ikincil çevresel grubun üyeleridir.

⁴ Bu çalışmada AVM'ler modern agoralar olarak isimlendirilmektedir. Agora, klasik Yunan döneminde halkın yönetim, siyaset ve ticaret işlerini görüşmek üzere toplandıkları kent alanı olarak isimlendirilmekteydi. Zamanla agoralar salt bir biçimde ticaretin hüküm sürdüğü mekânlar haline gelmiştir. Modern agoralar olan AVM'ler de, son 30 yılda dünyada ve Türkiye'de tüketim toplumunun sembolü hâline gelerek sosyal hayatın merkezine yerleşmiştir.



Şekil 1. Post-Fordist dönemde çalışma mekanizması

Kaynak: Atkinson, 1984, s. 29'dan uyarlanmıştır.

Yeni esnek iş sisteminin asıl amacı, çalışana özgürlük tanımak ve beceri sağlamak değil, çalışanı işletmeye maksimum kâr getiren bir unsur hâline getirmektir. Son dönemde oldukça popüler olan özel emeklilik programları yoluyla riskin ve sosyal güvence maliyetlerinin çalışana yüklendiği gözlemlenmektedir. Esnekleşme, çalışanların yararına işlememekte, esnek üretim şekillerinden nemalanan işverenler olmaktadır (Bilgin, 2000, s. 47; Kalleberg, 2009, s.3). Sennett'in (2016, s.51; 113) iddia ettiği gibi, geçmişin katı bürokratik rutinine karşı esneklik arayışı, çalışanları özgürleştireceğine yeni iktidar ve kontrol yapıları üretmiştir; takım çalışması gibi modern çalışma biçimleri dahi yüzeyselliğin grup halinde deneyimlenmesidir. Casey'e (1995, s.188) göre, takım çalışmasıyla aile-takım oluşturma duygusu çalışma ortamında simüle edilerek ailenin samimi ilişkileri ve bir spor takımının grup enerjisi yapay bir biçimde bir araya getirilmeye çalışılmaktadır. Graham (1995), Toplam Kalite Yönetimi gibi takım çalışması odaklı programlar yoluyla çalışanların kurumsal kimliği üstlerine giyerek ve şirket verimliliğini ön plana koyarak kendilerini disipline ettiği ve her bireyin diğeri üzerinde baskı oluşturduğu sisteme *Japon tipi model* adını vermektedir. Graham'a göre bu modelin ana amaçlarından biri de sendikalaşmayı önlemektir.

Esnekliğin türleri

Harvey (2014, s. 215-217), iş gücü piyasalarına hâkim olan esnekliğe ilişkin alanyazında üç ana akım olduğunu belirtmektedir. Piore ve Sabel'in öncülüğünü yaptığı akım, yeni teknolojilerin iş piyasalarını tamamen başkalaşıma uğrattığını ama bu dönüşümün kimi zaman küçük işletmeler için avantajlı olduğunu savunmaktadır. Piyasaların gerektirdiği esneklik ve dinamizm 'ter atölyeleri (sweatshops)' sahipleri gibi uzak coğrafyalarda bulunan küçük işverenleri güçlendirmiştir. İkinci akım, kapitalist düzenin piyasaları geçmişten bu yana pek bir değişime uğratmadığını ve yaşanan değişimlerin marjinal/önemsiz boyutta olduğunu savunmaktadır. Harvey'in de içinde bulunduğu akım ise esnek teknolojiler ve örgüt biçimlerinin dünyanın farklı bölgelerinde farklı biçimlerde uygulandığı savdır. Kimi ülkelerde Fordist üretim, kimi ülkelerde 'zanaat' türü paternalist ya da patriyarkal üretim ilişkileri baskın olabilmektedir. Goudswaard ve de Nanteuil (2000), sekiz Avrupa Birliği ülkesinden gelen

raporları inceleyerek Tablo 1’de görülen faaliyetlerin bu ülkelerde gerçekleştiğini bulgulamışlar ve bu ülkelerde süregelen esneklik türlerini 2x2 matrisi şeklinde sınıflandırmışlardır.

Esnekleşmenin başka bir görünür yüzü de yaşam boyu öğrenme olgusudur. Yeni ekonomi⁵, son çeyrek yüzyıldır çalışandan, teknik ve sosyal eğitimler alarak kendisini sürekli yenilemesini ve işletme için ‘işe yarar’ hale gelmesini beklemektedir (Güllüpinar ve Gökalp, 2014, s. 69). Yeni kapitalizmin iş rejimi, çalışanların ‘aktif’ ve ‘istihdam edilebilir’ olmaları için sürekli olarak bilgi ve becerilerini yenileme ve genişletme yoluna gitmelerini sağlamaya çalışmaktadır (Papadopoulos, Stephenson ve Tsianos, 2006, s. 232-233). Esnekliğin bir uzantısı olan ücret esnekliği kavramı da çalışanların yaptıkları iş karşılığı farklı dönemlerde farklı ücretler almalarına ve finansal desteklerden değişen oranlarda faydalanmalarına karşılık gelmektedir. Ücretler, sanayi işletmelerinde parça başı veya zaman temelli, mağazacılık gibi hizmet işletmelerinde bireysel/takım performans puanı gibi daha komplike mekanizmalar aracılığı ile belirlenmektedir.

Tablo 1.

Esnekliğin Sınıflandırılması

Esneklik çeşitleri	<i>Nicel esneklik</i>	<i>Nitel esneklik</i>
	<i>Sayısal esneklik ve/veya Sözleşme esnekliği</i>	<i>Üretken ve/veya Coğrafi esneklik</i>
<i>Dış esneklik</i>	<ul style="list-style-type: none"> * Sürekli sözleşmeler * Belirli süreli sözleşmeler * Geçici istihdam ofisi sözleşmeleri * Mevsimlik çalışma * Çağrı üzerine çalışma 	<ul style="list-style-type: none"> * Proje sözleşmeleri * Taşeron sözleşmeleri * Bağımsız çalışma
	<i>Geçici esneklik</i>	<i>Fonksiyonel esneklik</i>
<i>İç esneklik</i>	<ul style="list-style-type: none"> * Çalışma sürelerinin kısaltılması * Fazla mesai/Kısmi süreli çalışma * Gece ve vardiyalı çalışma * Sıkıştırılmış çalışma haftası * Değişken çalışma saatleri * Düzensiz/Tahmin edilemeyen çalışma saatleri 	<ul style="list-style-type: none"> * İş zenginleştirme/İş rotasyonu * Takım çalışması/Otonom çalışma * Çoklu görev/Çoklu beceri * Proje grupları * Planlama, bütçeleme, inovasyon ve teknoloji konularında sorumluluk

Kaynak: Goudswaard ve de Nanteuil, 2000, s. 20.

Esnekliğin çalışanlar üzerindeki etkileri

Amerikan iş piyasasını inceleyen Kalleberg (2009, s. 12-13), çalışma ortamında iki tür esneklikten bahsetmektedir: Birinci ve olumlu olarak sınıflandırılan esneklik türüne göre çalışanlar piyasanın rekabet koşullarına paralel olarak güçlendirilmekte ve teknik/sosyal olarak donatılmaktadır; ikinci ve olumsuz esneklikte ise sadece maliyetler gözetilerek taşeronlaşma veya kısa dönem sözleşmeler ile yetinilmektedir; bu da güvencesiz işe ve mesleki kimliğin kaybolmasına (vasıfsızlaşmaya) yol açmaktadır. Kalleberg (2009, s. 6), göçmenler ve illegal çalışanların oluşturduğu ikincil iş piyasasının tarih boyunca zaten olumsuz şekilde esnek olduğunu, bu esnekliğin günümüzde birincil piyasalarda yer

⁵ Alanyazında bu terim, finansal ve zamansal bağlamlarda maliyetleri kısmak adına örgütlü kapitalizmin esnek kapitalizme dönüşümü ile kullanılmaya başlamıştır.

alan uzman ve yönetici pozisyonlarına kadar sirayet ettiğini belirtmektedir. Özveri'nin (2012, s. 169) güncel iş yasalarını analiz ettiği çalışmasına göre de Türkiye'de güvencesizlik kurumsallaştırılarak daha etkin bir kontrol sistemi yaratılmıştır.

Araştırmalar, güvencesiz ve geçici süreli çalışmanın getirisinin moral/motivasyon kaybı ve düşük emek verimliliği olabildiğini ortaya koymaktadır (Applebaum ve Batt, 1993, s. 23). Bu sistem, kullan-at olarak isimlendirilen çalışanı (the disposable worker) neoliberal piyasanın yarattığı güvencesizliğe mahkûm edebilmektedir (Harvey, 2015, s. 178). Aslında piyasanın esneklik olarak adlandırdığı şeyi çalışanlar gerilim olarak yaşamaktadır (Çerkezoğlu ve Göztepe, 2010, s. 64). Kaya ve Serçeoğlu (2013), Türkiye'de hizmet sektörü üzerine yaptıkları saha araştırmasında kısa süreli ve çağrı üzerine çalışan personelin diğer çalışanlara nazaran işlerine daha fazla yabancılaştıklarını bulgulamıştır. Yılmaz (2016, s. 35) hizmet sektöründe süregelen sömürü, denetim ve tahakkümün, imalat sanayini hiç aratmadığını, hatta bunlara yeni boyutlar eklendiğini ileri sürmektedir. İş organizasyonunu eski bürokratik yapı ve rutinlerden kurtarma bahanesiyle yeni iktidar ve kontrol mekanizmaları üretilmekte ve bu mekanizmalar özel hayata da sirayet ederek sosyal ilişkilerin kalitesine ve devamlılığına zarar vermektedir (Sennett, 2016, s. 25-51). Broadbridge'in (1999, s. 375) Birleşik Krallık'ta yaptığı araştırma iş hayatının özel hayatın sınırlarına müdahalede bulunduğunu ortaya koymaktadır.

Bora ve Erdoğan'a (2011) göre de çalışanların vasıflarının sürekli arttırılmasına yönelik bir "iş kültürü" ideolojisi—yaşam boyu gelişim söylemi—kitlelere yayılmaktadır. Bu olgunun sırtını dayadığı önemli bir sosyolojik olgunun eskinin değerini kaybetmesi olduğu söylenebilir. Yeni teknolojilerin ve sınırsız tüketimin çağında eskiye ve durağana yer bulunmamaktadır. Dinamizm, çalışanlardan beklenen en önemli özelliklerden biri olmuş; fiziksel ve mental enerjiden yoksunluk ise çalışmanın ölümcül günahı hâline gelmiş gibidir. Ev-ofis (home-office), uzaktan çalışma ve tele-çalışma (telework veya telecommuting) gibi isimlerle adlandırılan esnek çalışma sistemleri öğle yemeği, yol/servis ücreti ve teçhizat/ısınma/elektrik/su ücretleri gibi organizasyonel maliyetleri çalışana yükleme yoluyla düşürürken, çalışma olgusunu sosyal niteliğinden çıkarıp bireysel düzleme indirgemektedir.

Bu anlayış çerçevesinde çalışma sistemleri yeni bir çalışan kimliği üretmekte, daha örgütsüz, çalışmanın toplumsal ve sınıfsal bir durumdan çıkararak bireysel hale geldiği bir süreç ortaya çıkabilmektedir (Erdoğan-Demir, 2016, s. 42). Bununla birlikte uzaktan çalışmanın çalışanlar ve işletmeler üzerinde çalışan otonomisinin güçlenmesi, verimlilik artışı ve çalışan ilişkilerinde problemlerin azalması gibi olumlu etkileri olduğu Pérez, Sánchez ve de Luis Carnicer (2002) tarafından dile getirilmektedir.

Ücret esnekliğinin çalışanlar üzerindeki etkileri üzerinde de durulmalıdır. Dönemsel olarak işlerin durgunlaşması, çalışanın beklediğinden ya da planladığından çok daha düşük bir ücret ile karşılaşmasına neden olabilmekte, bu durum çalışanın üzerinde psikolojik baskı yaratabilmektedir. Ücretin zamanında yatırılmaması dahi çalışana maddi açıdan sıkıntıya düşürebilmektedir. Günümüzde dünya çapında sağlık masraflarının daha yüksek oranlarda çalışanlara yüklendiği, özel sağlık sigortalarının daha düşük oranlarda yapıldığı, yaşam maliyet harcırahlarının (üniversite harçları/burs yardımları, gıda/kıyafet/barınma/ulaşım/tatil ücretleri vb.) daha az ödendiği, emeklilik döneminde devletten alınan ücretlerde düşüş yaşandığı ve emekli maaşlarının hak edişinin ertelenebilmesi/vergilerin arttırılabilmesi için emeklilik yaşının yukarıya çekildiği gözlemlenmektedir (Standing, 2015, s. 78-82). Ücretlerin düştüğü ve değişkenlik gösterdiği bu dönemde çalışanın kendisinin veya ailesinin bir sağlık problemi yaşaması halinde eline geçen net ücret de düşüş göstermektedir. Sonuç olarak; çalışanın maruz kaldığı ücret esnekliği, hem özel sektör hem de devlet yönetimi tarafından dizayn edilebilen ve her geçen dönem hayat kalite standartlarının düşürüldüğü bir mekanizmaya dönüşmüş gibidir.

Esnek çalışmanın çalışanlara olumsuz etkileri olabileceği gibi, bu çalışma türü kimi çalışanlarca tercih edilmektedir. Yüksel'in (2010, s. 111); İstanbul'da hizmet sektöründe (eğlence, danışmanlık, yazılım, reklamcılık vd.) çalışan ve iş piyasalarında tercih edilen uzmanlıklara sahip altın yakalı

çalışanlar ile yaptığı araştırmaya göre çalışanların bir kısmının hiyerarşik bir yapı (katı ast-üst ilişkisi) altında çalışmaktan memnun oldukları anlaşılmaktadır. Benzer şekilde Walwei (1997, s. 1-6), katı çalışma standartlarından esnek çalışmaya geçişte kadınlar ve genç nüfus gibi özellikli bireylerin istihdam edilebildiğini ve bu tarz bir çalışmanın uzun dönemli çalışmaya hazırlık dönemi olabileceğini belirtmektedir. Walwei, esnek çalışma pratiğinin makro düzlemde istihdamı arttırdığını ve finansal krizlere gebe şirketleri mali açıdan koruyabildiğini eklemektedir. Erdoğan-Demir'in (2016), 2012 senesinde Türkiye'de 37 çalışan ile yaptığı araştırmaya göre; çalışanların yarısından fazlası esnek çalışma saatlerinin avantajlı olması, yarıya yakını ise ev ortamının rahatlığı ve iş yeri stresinden uzak kalabilme olanağı sebepleriyle bu çalışma sistemini tercih ettiklerini belirtmektedirler ve katılımcılar arasında böyle bir çalışma tarzının Türkiye'deki paternalist kültürel kodlardan kaynaklanacak şekilde özellikle kadınlar için avantajlı olduğu algısı hâkim görünmektedir. Esnek çalışma rejiminin kimi zaman küçük işverenleri destekleyici yönü de bulunmaktadır. Taşeron sözleşmelerinin bu denli yaygınlaşması küçük işletmelerin kurulması için fırsat yaratabilmektedir (Harvey, 2014, s. 176).

Türkiye'de esneklik olgusunun tarihsel dönüşümü

Türkiye'de sermayenin yaşadığı dönüşümün tarihselliğine bakıldığında çizgisel bir iktisadi yol izlendiği görülmektedir. Adnan Menderes önderliğinde kurulan ve 1950 senesinde iktidarı kazanan Demokrat Parti, ekonomik düzlemde Sovyetler Birliği'nden uzaklaşarak A.B.D. ile yakınlaşmış, hükümet programlarından grev ve sendika haklarını çıkarmıştır (Buğra, 2008, s. 163-164). Daha sonra bir süre tek başına iktidar olan ve 12 Eylül 1980 dönemine kadar koalisyonlar ile ülke yönetiminde söz sahibi olan Adalet Partisi de merkez sağ ve liberal ekonomi duruşu ile büyük sanayicinin yanında durmuş, esnaf, zanaatkar ve çiftçinin aleyhine politikalar gütmüştür (Yavuz, 2005, s. 592). Türkiye'de neoliberal politikaların egemen olmaya başladığı 1980'lerin ortasında kamu kesiminin Gayri Safi Milli Hasıla (GSMH) içindeki payı %9,3 iken özel kesimin payı %12,1 idir; 1994 senesine gelindiğinde bu oran sırasıyla %3,4 ve %17,6 olarak karşımıza çıkmaktadır ve özel sektör, her geçen sene büyük holdinglerin ve siyasilere yakın olan şirketlerin lehine olacak şekilde büyümektedir (Ercan, 1998, s. 30; Ercan, 2006). 2000'li yıllarda ise Refah Partisi geleneğinden doğan fakat emperyalist sermaye ile ilişkilerini sıcak tutan ve post-İslamist olarak sınıflandırılan (Gülalp, 2013; Basci, 2017, s. 7269) Adalet ve Kalkınma Partisi (AKP) ile neoliberalizm olgusu Türkiye'ye tam olarak yerleşmiştir (Tuğal, 2006, s. 26).

1980'lerle birlikte sermaye tipi başkalaşım geçirerek finans-kapital aşamasına geçiş yapılmıştır. Bu dönemde büyük sermaye sahipleri, başka bir deyişle holdingler, güçlerini birleştirerek bankacılık/krediler yoluyla sermayeye ulaşarak ve küçük sermaye sahiplerini saf dışı bırakarak daha da güçlenmektedir. 1980'lerde devletin önceki dönemlerde sağladığı ucuz kredilerden imtina edilmesi de küçük sermaye sahiplerinin piyasadan çekilerek, büyük sermaye sahiplerinin tekelleşmesine yol açmış görünmektedir. 2007-2013 döneminde kentsel kadın istihdamı %35'ten fazla bir oranda artarken, bu artışın %80'den fazlası hizmetler sektöründe gerçekleşmiştir; çoğunluğu lise mezunu olan vasıflı kadınlar hizmet/satış elemanı olarak daha fazla iş bulmaktadırlar (Özkaplan, 2015, s. 15). Türkiye'de 2017 yılı itibariyle haftalık 30 saatten az olan çalışmalar kısmi zamanlı olarak değerlendirilmekte, toplam istihdamın %9,9'u kısmi zamanlı olarak çalışmakta (OECD ortalaması %16,6), haftalık ortalama çalışma süresi ise 47,7 saat olarak (OECD ortalaması 36,8 saat) karşımıza çıkmaktadır (Maliye Bakanlığı, 2016, s. 28; OECD, 21/04/2017). Türkiye'de serbest piyasa ekonomisinin ülkede geçerli konuma gelmesiyle kamuda ve özel sektörde çalışanların iş ortamında daha az güvenceye sahip olmaları beklenmektedir. Sözleşmeli memur sayısında artış, özel sektörde uzun süreli iş sözleşmelerinin kısa süreli olanlarla yer değiştirmesi, emeklilik yaşının daha da yükseltilmesi ve emeklilik sisteminin değiştirilmesi gibi sistemsel değişiklikler Türkiye'de ileride yaşanacak gelişmeler arasında sayılmaktadır. Türkiye'nin sendikalaşma açısından 2017 senesi itibariyle OECD ülkeleri arasında %8,6

ile sonuncu sırada olması (OECD, 25/06/2018) ve sendikaların çalışanların haklarını aramaktan ziyade kamu ve özel sektör yöneticilerinin isteklerini yerine getirme çabası, ülkede güncel bağlamda yaygın ve etkin bir sendika korumasının olmadığını göstermektedir.

Metodoloji

Yürütülen araştırmada karma araştırma metodolojisinden yararlanılmıştır. Saha araştırması öncesinde ilgili kurumdan Etik Kurul onayı alınmıştır. Nicel teknik olarak ölçek içeren anket kullanılmış, nitel araştırma tekniği olarak yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşmelerden yararlanılmıştır. Örnekleme yöntemi ise olasılıklı örnekleme yöntemlerinden biri olan küme örnekleme ve nitel araştırma ayağında yararlanılan kartopu örneklemedir. İzmir’de faaliyet gösteren tüm AVM’lerin ziyaret edilmesi mümkün olmadığından farklı özellikleri ile evreni temsil edecek (İzmir’in farklı semtlerinde yer alan, dolayısıyla muhtelif çalışan ve müşteri profilleri barındıran) sekiz AVM seçilmiştir. İzmir’in popülasyon açısından Türkiye’nin üçüncü büyük şehri olması ve yüksek oranda göç alması, bulguların ülke sınırları içinde bulunan diğer AVM’ler için de genellenebilir olmasını mümkün kılmaktadır. Bu AVM’lerin tümü, merkezi bir yönetim tarafından idare edilen ve sahip oldukları alanları küresel, ulusal ve yerel markalara kiralyan organize alışveriş merkezleridir. AVM’lerde farklı iş kollarında faaliyet gösteren bu mağazalar ziyaret edilmiş, araştırmaya katılmak isteyen çalışanlara anket soruları yöneltilmiştir. Anketleri cevaplayan katılımcılardan görüşme için istekli olanlar ile derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Buna ek olarak; görüşmeler için, anketlere cevap veren katılımcıların aynı AVM bünyesinde çalışan satış görevlisi arkadaşlarına referans usulü ile (kartopu örnekleme yoluyla) ulaşılmıştır. Katılımcıların tümü, müşteriler ile doğrudan haşır neşir olabildikleri pozisyonlarda (yönetici ve temsilci seviyelerinde) çalışmaktadır. AVM’lerde çalışan fakat müşteriler ile ilişkileri sınırlı seviyede olan, ayrıca performans sisteminden ve dolayısıyla ücret esnekliğinden bağımsız olan temizlik, güvenlik ve depo görevlileri çalışma kapsamı dışında tutulmuştur.

Araştırmanın ilk aşamasında, 6 Haziran 2017 ve 6 Temmuz 2017 tarihleri arasında pilot olarak seçilen 2 adet AVM’de (Ege Park Mavişehir ve Mavi Bahçe) anketler uygulanmış ve bu AVM’lerde çalışan istekli katılımcılar ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu aşamada 119 adet geçerli anket toplanmış, 15 adet görüşme gerçekleştirilmiştir. Bu görüşmeler ziyaret edilen AVM’lerin açık alanlarında veya AVM’lerin bünyesindeki kafe veya restoranlarda yapılmıştır. Görüşmeye iştirak eden her katılımcıdan araştırmaya katılmayı kabul ettiğine ve tüm verilerin ilişkili bilimsel yayınlarda kullanılabilmesine dair onay formları (consent letters) alınmış ve tüm görüşmeler dijital ses kayıt cihazı ile kaydedilmiştir. Anketlerde yazılan ifadeler, görüşmelerde ortaya çıkan söylemler ve mağaza ziyaretleri sırasında gerçekleşen sohbetler aracılığıyla nihai anket formu oluşturulmuştur. Nihai anketler, İzmir’de farklı semtlerde konumlanmış 7 adet AVM’de (Mavi Bahçe, Kipa Çiğli, Forum Bornova, Konak Pier, Optimum Outlet, İzmir Park ve Agora) çalışan katılımcılar üzerinde 8 Temmuz 2017 ve 20 Temmuz 2017 tarihleri arasında uygulanmıştır. Bununla eş zamanlı olarak derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Nihai araştırma aşamasında 389 adet geçerli anket (Tablo 2) ile ulaşılmaya gereken minimum sayı olan 369 aşılmıştır. Pilot araştırmadan elde edilen veriler de dikkate alındığında minimum sayının oldukça üzerine çıkmıştır. Ayrıca, bu aşamada 20 katılımcı ile derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Derinlemesine görüşmeler kısmi olarak ve anketlerde açık uçlu sorulara verilen cevaplar bütünüyle transkript hâline getirilmiştir. Araştırma süresince toplam sekiz AVM’de mümkün olduğu kadar yüksek sayıda anket sayısına ulaşılmaya çalışılmış, nitel araştırma ayağında ise veri doygunluğuna ulaşıldığında araştırma sonlandırılmıştır.

Analiz ve Bulgular

Araştırmaya konu olan AVM'lerin tümü haftanın her günü sabah 10:00 gece 22:00 saatleri arasında hizmet vermekte, AVM'lerin bünyesinde bulunan tüm sinemalar ve kimi kafeler/restoranlar gece 22:00'dan sonra faaliyetlerine devam edebilmektedir. Standart olarak satış görevlileri üç zamanlı bir vardiya sistemine tabi görünmektedir. Sabah vardiyasında mağaza açılmakta ve saat 18:00 civarında iş bırakılmakta, gece vardiyasında öğle saatlerinde işbaşı yapılmakta ve mağaza kapanana kadar çalışılmakta, full olarak isimlendirilen tam gün çalışma rejiminde ise mağazanın açılışından kapanışına kadar hizmet verilmektedir. Mağaza açılışları öncesinde çalışanın mağazaya erken gelerek temizlik, giyinme ve gerekli diğer hazırlıkları yapması beklenmekte, mağaza kapanışından sonra da benzer şekilde temizlik, depo düzenleme, kasa işlemleri gibi birçok düzenlemenin gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Hazırlık sırasında ve kapanış sonrasında çalışan tarafından harcanan zaman ücretlendirilmemektedir. Sabah veya akşam vardiyasında çalışanların bir molası (öğle veya akşam yemeği için), full çalışanlar için iki mola hakkı bulunmaktadır. Çalışanların tümü minimum iki gün full çalışma rejimi altında çalışmaktadır. Gün içerisinde yapılan fazla mesailer için ise genellikle fazla mesai ücreti ödenmemekte, fazla mesai saatleri aynı hafta içinde ya da ilerleyen haftalarda standart çalışma saat yükünden düşülmektedir. Çoğu zaman bayram, yılbaşı, anneler günü gibi özel ve alışveriş-yoğun günlerde fazla mesai yapılmakta, iş yasalarına aykırı olmasına rağmen yapılan fazla mesailerin zaman karşılıkları alışverişin daha az yoğun olduğu gün ve haftalardaki mesaiden düşülmektedir.

Katılımcılar haftada standart olarak fazla mesai hariç ortalama 49 saat çalışmakta ve 2,5 saat fazla mesaiye kalmaktadır. Kadın satış temsilcileri ve erkek satış temsilcileri arasında veya kadın yöneticiler ve erkek yöneticiler arasında ortalama haftalık çalışma saati ve fazla mesai yapma açılarından anlamlı bir fark bulgulanmamıştır⁶. Benzer şekilde, satış temsilcileri ve yöneticiler arasında haftalık çalışma saati ve fazla mesai açılarından anlamlı bir fark bulunmamaktadır⁷.

⁶ Tablo 3; kadın ve erkek satış temsilcileri için haftalık çalışma saati ortalamaları sırasıyla 48,2 saat ve 49,4 saat; F: 0,711 ve sig.: 0,400>0,05, eşit varyans sig. (2-tailed): 0,229>0,05; Tablo 4; Kadın ve erkek yöneticiler için haftalık çalışma saati ortalamaları sırasıyla 47,8 saat ve 48,6 saat; F: 2,937 ve sig.: 0,091>0,05, eşit varyans sig. (2-tailed): 0,560>0,05.

⁷ Tablo 5; haftalık çalışma saati ortalamaları sırasıyla 48,6 saat ve 48,3 saat; F: 5,037 ve sig.: 0,025<0,05, eşit olmayan varyans sig. (2-tailed): 0,647>0,05; Tablo 6; fazla mesai ortalamaları sırasıyla 2,3 saat ve 3,1 saat; F: 3,512 ve sig.: 0,062>0,05, eşit varyans sig. (2-tailed): 0,106>0,05.

Tablo 2.

Katılımcıların Özellikleri

Cinsiyet	Sayı	Yüzde*	Eğitim durumu	Sayı	Yüzde*
Kadın	226	%58	İlkokul	2	%1
Erkek	163	%42	Ortaokul	30	%8
Yaş aralığı			Lise	199	%51
0-17	4	%1	Ön Lisans	77	%20
18-25	149	%39	Lisans	78	%20
26-33	165	%43	Yüksek Lisans	2	%1
34-41	45	%12	İşteki pozisyon		
42-49	19	%5	Satış temsilcisi	301	%78
50-57	1	%1	Yönetici	83	%22
58 ve üstü	0	%0	Sektör		
Medeni durum			Giyim	127	%33
Bekâr	230	%59	Ev tekstili ve Züccaciye	51	%13
Evli	136	%35	Ayakkabı ve Deri	49	%13
Boşanmış	19	%5	Gıda	45	%12
Dul	3	%1	Saat/Gözlük/Takı	35	%9
Çocuk sayısı			Kozmetik	24	%6
Çocuğu olmayanlar	275	%72	Oyuncak/Eğlence	20	%5
1 çocuk	81	%21	Kitap	10	%3
2 çocuk	25	%6	Diğer	17	%6
3 çocuk	2	%1	Çalışma şekli		
			Tam zamanlı	361	%93
			Yarı zamanlı	25	%6
			Diğer	2	%1

*Yüzdeliklerin toplamının %100'ü aşma durumu ondalık değerlerin yuvarlanmasından kaynaklanmıştır.

Tablo 3.

Cinsiyet Açısından Mesai Karşılaştırması - Satış Temsilcileri

	Levene testi		Ortalamaların eşitliği için T testi					
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Ortalama farkı	%95 güven aralığı	
							Alt	Üst
Eşit varyans varsayıldığında	0,711	0,400	-1,205	270	0,229	-1,205	-3,175	0,764
Eşit varyans varsayılmadığında			-1,235	241,612	0,218	-1,205	-3,128	0,717

Tablo 4.

Cinsiyet Açısından Mesai Karşılaştırması - Yöneticiler

	Levene testi		Ortalamaların eşitliği için T testi					
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Ortalama farkı	%95 güven aralığı	
							Alt	Üst
Eşit varyans varsayıldığında	2,937	0,091	-0,585	75	0,560	-0,773	-3,403	1,858
Eşit varyans varsayılmadığında			-0,623	73,077	0,535	-0,773	-3,245	1,699

Tablo 5.

Pozisyon Açısından Mesai Karşılaştırması

	Levene testi		Ortalamaların eşitliği için T testi					
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Ortalama farkı	%95 güven aralığı	
							Alt	Üst
Eşit varyans varsayıldığında	5,037	0,025	0,380	347	0,704	0,373	-1,557	2,303
Eşit varyans varsayılmadığında			0,458	170,556	0,647	0,373	-1,233	1,978

Tablo 6.

Pozisyon Açısından Fazla Mesai Karşılaştırması

	Levene testi		Ortalamaların eşitliği için T testi					
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Ortalama farkı	%95 güven aralığı	
							Alt	Üst
Eşit varyans varsayıldığında	3,512	0,062	-1,622	305	0,106	-0,854	-1,890	0,182
Eşit varyans varsayılmadığında			-1,394	98,193	0,166	-0,854	-2,070	0,362

Tüm katılımcılar ortalama olarak ayda yaklaşık yarım gün—veya iki ayda sadece bir gün—hafta sonu tatili yapmaktadır. Hafta sonu tatili yapma açısından satış temsilcileri ve yöneticiler arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır⁸. Tüm bu bulgular, satış görevlilerinin haftasonu ve özel günlerde izin kullanmadıklarını ve esnek çalışma rejiminin cinsiyet veya pozisyona göre farklılaşmadığını gösterir niteliktedir.

Tablo 7.

Pozisyon Açısından Hafta Sonu Tatili Yapma Karşılaştırması

	Levene testi		Ortalamaların eşitliği için T testi					
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Ortalama farkı	%95 güven aralığı	
							Alt	Üst
Eşit varyans varsayıldığında	0,305	0,581	0,377	365	0,706	0,049	-0,205	0,302
Eşit varyans varsayılmadığında			0,380	127,852	0,705	0,049	-0,205	0,302

Pilot anket ve pilot görüşmelerde ortaya çıkan olumsuzluklar alfabetik olarak sıralanmış ve katılımcılara liste olarak sunulmuştur. Listeye eklenebilecek bir olumsuzluk olup olmadığı sorulmuş ve varsa bunun belirtilmesi de talep edilmiştir. Daha sonra çalışma ortamında en önemli olarak görülen 5 olumsuzluk için boşluklar bırakılmış ve bu olumsuzlukların önem derecesine göre sıralanması katılımcılardan istenmiştir. İlk 5 içinde en önemli görülen olumsuzluğa 5 puan, en sonda yer alan olumsuzluğa 1 puan atanmıştır. Arada yer alan olumsuzluklar da sıralamaya göre 4, 3 ve 2 puan ile derecelendirilmiştir. Çalışmaya anketler yoluyla katılan katılımcıların çalışma ortamında deneyimledikleri sorunlar arasında esnek çalışmanın en önemli görülen olumsuz olgu olduğu bulgulanmıştır. En önemli görülen olumsuzluk Tablo 8’de görüldüğü gibi ‘Hafta sonu ve özel günlerde tatil yapamamak veya diğer işlere göre az tatil yapmak/izin kullanmak’, çalışma ortamında deneyimlenen sorunlar içinde ilk sırada yer almaktadır. ‘Çalışma saatlerinin aşırılığı’ ve ‘Çalışma saatlerinin düzensizliği’ de ilk sıralardadır. Esneklik olgusunu oluşturan bu üç öğeye verilen puanlar toplandığında esnek çalışmanın AVM satış görevlileri tarafından fiziksel/ergonomik zorluklar, ücretle ilişkin olumsuzluklar ve duygusal emek gibi öğelerden daha kritik olarak algılandığı anlaşılmaktadır.

⁸ Tablo 7; hafta sonu tatili yapma ortalamaları sırasıyla ayda 0,41 gün ve 0,36 gün; F: 0,305 ve sig.:0,581>0,05, eşit varyans sig. (2-tailed): 0,706>0,05.

Tablo 8.

Gruplandırılmış Şekilde AVM’de Çalışmanın Dezavantajları

Üst Boyut	Alt Boyut	Puan	Toplam Puan
Esnek çalışma	Hafta sonu ve özel günlerde tatil yapamamak veya diğer işlere göre az tatil yapmak/izin kullanmak	364	752
	Çalışma saatlerinin aşırılığı (mesai saatlerinin fazlalığı veya çıkış saatlerinin geç olması)	196	
	Çalışma saatlerinin düzensizliği (farklı saatlerde çalışmak zorunda olmak veya kimi zaman mesaiye kalmak)	192	
Fiziksel ve Ergonomik zorluklar	Fiziksel olumsuzluklar (ayakta kalmak zorunda olma, yük taşıma, yapılan işin yorucu bir iş olması, ortamın olumsuz ışık/elektrik barındırması)	266	606
	Aşırı kalabalık çalışma ortamı/İş yoğunluğunun fazla olması	125	
	Temiz hava ve güneş ışığından mahrum olma	83	
	Ortam havalandırmasına ilişkin olumsuzluklar (aşırı sıcak veya soğuk iklimlendirme vb.)	73	
	Yeterli mola/dinlenme saatlerinin olmaması	41	
Ücrete ilişkin olumsuzluklar	Alınan ücretin yetersiz/düşük olması	269	518
	Sürekli satış yapma ve hedef tutturma baskısı	149	
	Fazla mesai veya eğitim sürelerinin alınan ücrete eklenmemesi	63	
	İş yerinin kıyafet zorunluluğu getirip giyecek masrafını karşılamaması	31	
	Ücretlerin düzensiz ödenmesi	6	
Duygusal emek	Müşterilerin olumsuz tavır ve davranışları	159	383
	Sürekli satış yapma ve hedef tutturma baskısı	149	
	Yönetici veya patronların olumsuz tavır ve davranışları	57	
	İş arkadaşlarının olumsuz tavır ve davranışları	18	
Estetik emek	Zorunlu kıyafetin rahat olmaması	38	85
	Zorunlu kıyafetin kişiliğe uygun olmaması	24	
	Sürekli bakımlı görünme zorunluluğu	23	
Diğer	Çalışılan yere ulaşımın dezavantajlı olması (yolculuğun uzun sürmesi, taşıt değiştirme vb.)	74	205
	AVM yönetiminin çıkardığı zorluklar (her faaliyet için izin alınması, esnek olunmaması vb.)	72	
	Çalışanlar için ortak dinlenme/mola yerlerinin olmaması	59	

Araştırmaya katılan katılımcıların, çalışma ortamlarında Goudswaard ve de Nanteuil’in (2000) ortaya

koydukları esnek iş tiplerinin tüm türlerini deneyimledikleri görülmektedir. Fonksiyonel esneklik (iş rotasyonu/zenginleştirme [farklı mağazalarda eğitim veya çalışma için görevlendirilme, yöneticilerin sorumluluklarının çalışanlara devredilmesi vb.], takım çalışması/otonom çalışma, çoklu görev [her türlü işi yapma]), üretken esneklik (taşeron sözleşmeleri), geçici esneklik (çalışma sürelerinin değişkenliği/düzensizliği/tahmin edilemezliği, fazla mesai, gece ve vardiyalı çalışma, özel günlerde sıkıştırılmış çalışma durumu) ve sözleşme esnekliği (çalışma sigortasının yapılmaması/geç yapılması, sözleşmenin bulunmaması ya da kısa süreli sözleşmelerin yapılması) mağazacılık sektörünün ve satış işinin vazgeçilmezleri hâline gelmiş gibidir. Özel sektöre ilişkin iş kanunlarına göre 45 saat olan standart mesai saatinin üzerinde çalıştırmak istemeyen—fazla mesai ücreti ödemek istemeyen—firmalar, fazla mesai saatlerini diğer haftalar içindeki mesailerden düşmekte, böylelikle yılbaşı ve bayramlar gibi yoğun alışveriş dönemlerinde çalışanlarını uzun saatler boyunca yüksek tempo ile çalıştırmaktadır. Ayrıca, molaların çoğu zaman iş kanunlarının gerektirdiği şekilde uygulanmadığı görülmektedir:

“Bayram arifesinde 10:00’da girdik 23:00’da çıktık. Fazla mesai alamadık. Sorduğumuzda bizim ödeme planımızda öyle bir şey yok dediler. Ayrıca ben satış görevlisiyim ama depoya ürünleri taşıyoruz, depoyu düzenliyoruz, temizlik yapıyoruz.” (Görüşme, Mavi Bahçe, Kadın, Satış Danışmanı, 25)

“Sigortasız çalıştırmıyorum diyen patron iki ay boyunca sigortamı yapmadı. Gittim ben söyledim. Ayrıca yemek molası veriyoruz diyelim. Müşteri geliyor o sırada. Patronun söylediği şey: Berber adam yemek yer mi, berber adam izin yapar mı?” (Görüşme, Ege Park, Erkek, Kuaför, 25)

“Mağazanın özel işlerini bile yapabiliyoruz arada. Bir evrakçının veya muhasebecinin yapması gereken banka işleri gibi. Mağaza yöneticisi için bakkal alışverişi yaptığım bile oluyor.” (Anket, Optimum Outlet, Erkek, Satış Danışmanı, 49)

“Geçenlerde bir müşteri geldi. ‘Çocuğumuza göz kulak olabilir misiniz, biz restoranda oturacağız’ dedi. Bunu ciddi oranda soruyorlar, ‘1 saatlik 50 TL verelim bakın’ diyorlar. Biz oyuncakçyız. Çocuk bakıcısına mı benziyoruz?” (Görüşme, Mavi Bahçe, Kadın, Mağaza Müdür Yardımcısı, 29)

Esnek çalışma, sadece iş ortamında deneyimlenmemekte, özel hayata da sirayet etmektedir:

“Patron ve yöneticilerin kişisel işlerini yaptırması artık sıradan. Müşteriler cep telefonu numaralarımızı talep ediyor ve bizi 7/24 meşgul ediyorlar. Evdeki eski buzdolabındaki ürünleri yenisine geçirir misiniz derken suratlarındaki ciddi tavrı görmelisiniz.” (Anket, Kipa Çiğli, Erkek, Satış Danışmanı, 31)

“Müdürümüz kendi zevki için ve şirkete yaranmak amacıyla herkesin cebinden karşıladığı aktivite yapıyor ve katılımı zorunlu tutuyor.” (Anket, Kipa Çiğli, Erkek, Satış Danışmanı, 30)

“Molalara iş üniforması ile çıktığımızda müşteriler mağazaların yerini soruyor. Molada bile çalışıyorsunuz aslında.” (Görüşme, Mavi Bahçe, Kadın, Satış Danışmanı, 28)

Esnek çalışmanın bir türü olan yarı zamanlı (part-time) çalışma tipinin özellikle son dönemde işverenlerce yoğun talep gördüğü katılımcılar tarafından belirtilmektedir. Kurumsal görünen yurt dışı menşeli markalar dahi, özellikle üniversite öğrencilerini ve yeni mezunları yarı zamanlı şekilde çalıştırma yoluna giderek, SGK primlerinin yarısını ödemekte ve işçilik maliyetlerini düşürmektedir. Bu çalışanların gerçek çalışma saatleri ise mesailerle birlikte makul yarı zamanlı çalışma saatlerinin çok üzerine (veri setine göre kimi zaman 50 saatin üzerine) çıkabilmektedir.

Kimi çalışanlar, esnek çalışma saatlerinin firmadan uzaklaştırmayacak şekilde ayarlandığını (örneğin,

erken çıkış saati olan bir günün ertesinde sabah vardiyasının konulduğunu veya iki gün arka arkaya izin kullanılmadığını), böylelikle iş ve müşteriler ile yoğun harşırneşirliğin yönetici ve patronlar tarafından devamlı kılınmaya çalışıldığını belirtmektedirler. Bu taktik, çalışanların beden ve mental olarak yeteri kadar dinlenememesi ile sonuçlanabilmektedir. Diğer katılımcı söylemlerine göz gezdirildiğinde, esnek çalışma saatlerinin katılımcılar tarafından tamamen olumsuz şekilde algılanmadığı, bu ögenin olumlu yönlerinin de olduğu (kamu kurumlarında/bankalarda işlerin yapılabilmesi, öğle saatlerine kadar uyunabilmesi vd.) kimi katılımcılar tarafından aktarılmaktadır:

“Part-time çalışma ücrette düşük yansıdığı için sosyal imkânlarımı kısıtlarken, esnek çalışma saatleri kendi alanımı yaratmak için fırsat sunuyor.” (Anket, Forum Bornova, Kadın, Satış Danışmanı, 28)

Esneklik kavramı altında incelenmesi gereken önemli bir olgu da ücret esnekliğidir. Anketlerde ortaya çıktığı şekilde; hem deneyimlenme hem de atfedilen önem açılarından üst sıralarda yer alan “Sürekli satış yapma ve hedef tutturma baskısı”, ücret esnekliğine ilişkin bir kavramdır. Mağazacılıkta alınan primlerin tutarı ve ödenme zamanı sürekli değişiyor görünmektedir. Ayrıca; çalışanlar arasında primi aslında kimin hak ettiği tartışması süregelmektedir. Bunun yanında, kimi işletmelerde primlerin takımca alındığı görülmektedir. Bu durum çalışan tarafından hem olumlu hem olumsuz şekilde algılanabilmektedir:

“Doldurmamız gereken kotalar var. Bunları 2-3 kere dolduramadığımız zaman yönetim bizimle iletişime geçip performansımızın niye düştüğünün hesabını soruyor. Ayrıca kotayı aşamadığımızda prim alamıyorsunuz, ücretiniz de düşüyor.” (Görüşme, Mavi Bahçe, Kadın, Satış Danışmanı, 43)

“Kota hedefleri çok mantıklı şekilde konulmamış. Ancak insanüstü çabayla kotanızı geçebiliyorsunuz. Sonra bize kızıyorlar niye satış yapamadınız diye. Yeteri kadar çalışılmıyor diye düşünüyor üst yönetim.” (Görüşme, Mavi Bahçe, Kadın, Mağaza Müdür Yardımcısı, 29)

“İş arkadaşları olarak arada tartışma yaşıyoruz. Bizde baz maaş düşük, primler belirleyici oluyor. Zaten ev aldım, borç ödüyorum. İşverenler de kural koymuyor, ürünü en son satan kim olursa primi alır gibi saçma sapan bir uygulama var.” (Görüşme, Kipa Çiğli, Erkek, Satış Danışmanı, 27)

“Takımca alınan primler bir bakıma iyi, aramızdaki rekabeti azaltıyor ama daha yetenekli ve çalışkan olanlar fedakârlık yapmış oluyor.” (Görüşme, Optimum Outlet, Kadın, Satış Danışmanı, 28)

Esnek çalışma ile ilgili önemli bir bulgu da asgari ücretin artışıyla birlikte çalışanların sayısının azaltılarak maliyetlerin sabit tutulmasıdır. Firmalar bu şekilde zararlarını minimize ederken, zorunlu ücret artışı çalışanların sırtına daha yoğun çalışma olarak yüklenmektedir:

“Asgari ücretler artınca firma beş kişilik kadroyu dörde düşürdü. Kişi başına düşen yoğunluk ve çalışma saatlerimiz arttı.” (Görüşme, Mavi Bahçe, Kadın, Mağaza Müdürü, 41)

Esnek çalışmanın bir alt türü olan takım çalışması, çalışanları doğrudan ve olumsuz şekilde etkileyebilmekte ve ücret esnekliğini ortaya çıkarabilmektedir:

“Bizde gölge müşteri uygulaması var. Gölge müşteri arada gelir ve puanlar verir. Birisi hata yaparsa mağazanın puanı düşer, mağaza çalışanlarının ücretleri de.” (Görüşme, Mavi Bahçe, Erkek, Satış Danışmanı, 30)

Özetle, katılımcılara AVM’lerde çalışmanın olumsuzlukları sorulduğunda, esnek çalışma olgusu en önemli görülen olumsuzluk olarak ortaya çıkmaktadır. Akılcılaştırmanın akıldışılığı en yoğun şekilde esnek çalışma saatlerine ilişkin deneyimlenmektedir. Özellikle geç çıkış saatleri ve Pazar günü yapılamayan tatiller çalışanlar tarafından eleştirilmekte, Türkiye’deki kötü AVM çalışma şartları ile Avrupa Birliğine üye ülkelerdeki olumlu şartlar—AVM’lerin 20.00’de kapanması ve Pazar günü tatil olmaları örneği verilerek—karşılaştırılmaktadır. Çalışanlar ortalama 52 saat ile (fazla mesai ile birlikte), özel sektör standardı olan 45 saatin üzerinde mesai harcamakta, ortalama olarak ayda sadece yarım gün hafta sonu izni kullanabilmektedirler. Herkesin sevenleriyle birlikte zaman geçirdiği, bayramlarda ve özel günlerde uğrak yeri hâline gelen AVM’ler, çalışanlar için oldukça ironik bir biçimde aileden ve arkadaş çevresinden kopuşu simgelemektedir. İşteki pozisyona bakıldığına, ortalama çalışma saati, fazla mesai yapma ve hafta sonu çalışma açılarından yöneticiler ve satış temsilcileri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır; esnek çalışma, hem alt düzey çalışanların hem de yöneticilerin çalışma rejimi olarak ortaya çıkmıştır. Esnek çalışmanın bir türü olan part-time çalışma adı altında toplam çalışma saati göz önüne alındığında neredeyse tam zamanlı çalışma yapılabilmektedir. Bu durumun özellikle kurumsallaşmamış firmalarda yaygın olduğu gözlemlenmiştir. Çalışan bu durumdan zararlı çıkmaktadır; çalışanın sigorta primleri yarı oranında yatırıldığı gibi, hayatını planlamakta zorluklar yaşayabilmektedir. Böyle bir uygulamanın iş piyasasındaki işsizliği azaltıcı etkisi de oldukça sınırlı olabilmektedir (Selamoğlu, 2002, s. 42).

Esnek çalışmada çalışan performansı bireysel olarak değerlendirildiği gibi, takımın bir parçası olarak da görülmekte, takım üyelerinin yaptıkları bireysel hatalar tüm takım üyelerine mâl edilebilmektedir. Satış grafikleri yükseldiğinde ya da olumlu performans gerçekleştiğinde ekstra şekilde ödüllendirilmeyen veya takdir edilmeyen çalışanlar, standart olarak görülen kuralları yerine getirmediğinde ceza mekanizmasıyla karşı karşıya kalabilmektedir. Yükselen asgari ücretlerin maliyeti dahi çalışan sayısını azaltma yoluyla çalışanların sırtına yükleniyor görünmektedir. Hem çalışanlar işlerini kaybetmekte hem de işini kaybeden çalışanın iş yükü çalışma arkadaşlarının işi hâline getirilebilmektedir. Bununla birlikte, takım çalışması ve rekabet çoğunlukla bir arada var olmakta ve birbirini beslemektedir. ‘Samimi bir takım üyesi mi olmalıyım yoksa performansım ile öne mi çıkmalıyım?’ sorunsalı birçok çalışan tarafından sorgulanmaktadır. Sennett’in (2013, s. 320) belirttiği gibi bu sürecin sonunda daha hırslı olan çalışan diğerleri üzerinde bir tahakküm mekanizmasına başvuracaktır. Bir katılımcının söylemi bu süreci özetler niteliktedir:

“İş yerimde rekabet ortamının çok olması insanların sürekli çıkar gözetmesine neden oluyor. Ben o şekilde davranmak istemesem de bu yola itiliyorum ve onlardan farkım kalmıyor.”
(Anket, Forum Bornova, Erkek, Satış Danışmanı, 26)

Esnek çalışma konusunda karşılaşılan başka önemli bir bulgu da mağazaların hitap ettiği müşteri profiline özellikleri ile ilişkilidir. Yüksek sosyo ekonomik statüdeki müşterilere satış yapan firmalar kimi zaman müşterilerin talep ettiği fakat kural dışı olan istekleri yerine getirmek zorunda kalmaktadır. Mağazalar, müşterinin isteği doğrultusunda çalışma saatleri dışında açık tutulabilmekte veya eve servis yapılabilmektedir. Bu markaların yöneticileri, yüksek fiyata sahip ürünlerini satın alan az sayıda müşteriyi kaybetmemek için özel istekleri yerine getirmede yükümlü hissetmekte ve buna uygun şekilde davranmaktadırlar.

Esnek çalışmanın bir alt türü olan sürekli öğrenme ve piyasanın gerektirdiği eğitimleri alma ise çalışanlar tarafından bir olumsuzluk değil, aksine bir avantaj olarak algılanmaktadır. Çalışanlar, Kalleberg’in (2009) belirttiği olumlu görülen esnek çalışma türü olan iş eğitimleri sayesinde kendilerini daha donanımlı hissetmekte, hatta bu eğitimler sayesinde kendi iş yerlerini açabileceklerini düşünmektedirler. Bu durum da, uzmanlık edinme ve ticari girişimcilik yoluyla düşük sosyal statüyü yükseltme isteğiyle ilişkilendirilmelidir. Eğitim sayesinde kariyerlerinde daha hızlı bir biçimde

ilerleyeceklerini düşünen katılımcıların birçoğu, sektörün gerektirdiği ekstra donanımları sistemin bir gereği olarak görmektedir.

Esnek çalışma altında satış görevlileri kendilerine verilen her türlü işin altından kalkmaya çalışmaktadır. Kurumsal markalarda temizlik, camekân düzenleme ve lojistik işleri gibi ekstra işler için kurum dışı hizmet alımına başvurulurken, diğer markalarda bu işler de satış görevlileri (kimi zaman yöneticiler de dâhil olmak üzere) tarafından herhangi bir ücret artışı olmadan gerçekleştirilmektedir. Kimi zaman mağaza işine veya satış işine ilişkin olmayan kişisel isteklerin (özellikle yöneticilerden gelen istekler) yerine getirildiği çalışanlar tarafından dillendirilmiştir. Müşteri yoğunluğuna göre veya yeni çalışanların eğitimi amacıyla çalışanların rızası olmadan farklı şubelere kısa veya uzun süreli olarak transfer edildikleri, bu durumun çoğu çalışan açısından ulaşım sorunu ve yeni çalışma ortamına adaptasyon problemi gibi dezavantajlara yol açtığı anlaşılmaktadır. Mağazacılık işine ve satılan ürünlere ilişkin eğitimler yönetici ve deneyimli satış temsilcileri tarafından yerine getirilmekte, bu eğitimler karşılığında herhangi bir ücret işverenler tarafından sağlanmamaktadır. Bir katılımcı esnek çalışma unsurlarının çalışan üzerindeki olumsuz etkisini şu şekilde özetlemektedir:

“Özellikle yoğun çalışma saatleri ve yetersiz ücretlendirme çalışma isteğini bitiriyor. Haliyle performans düşüklüğü yaratıyor. Ülkemizde az eleman çok iş mantığı geçerli olsa da aslında firmalar mutsuz insanlar çalıştırırken kaybettiklerinin farkında değil.” (Anket, Kipa Çiğli, Erkek, Satış Danışmanı, 31)

Son bölümde bulgular özet bir biçimde sunulmakta ve tartışmaya açılmaktadır. Bununla birlikte, ortaya çıkan bulgular doğrultusunda AVM çalışanlarının yaşadığı olumsuzluklara ilişkin önerilere yer verilmektedir.

Sonuç ve Tartışma

Araştırma bulguları, AVM satış görevlilerinin çalışma yaşamlarına ilişkin yaşadıkları problemler açısından esnek çalışma rejimini en olumsuz özellik olarak gördüklerine işaret etmektedir. Katılımcıların çalışma saatleri hem tam zamanlı hem de yarı zamanlı çalışma rejiminde Türkiye ortalamasının üzerinde seyretmektedir. Hafta sonu ve özel günlerde tatil yapamamak veya diğer işlere göre az tatil yapmak/izin kullanmak, işe ilişkin en önemli olumsuzluk olarak algılanmaktadır. Çalışmaya başlangıç ve bitiş saatlerinin sürekli değiştiği, fazla mesainin sektörün vazgeçilmezi haline geldiği ve takım çalışması uygulamalarının işletmelerde sıklıkla uygulandığı anlaşılmaktadır. Çalışmanın düzensizliği ve esnek performans değerlendirme sistemi ücretlere yansımakta, bu durumda çalışanın ücret esnekliğinden de olumsuz bir biçimde etkilenmesine yol açmaktadır. İşletmelerin sıklıkla ekonomik darboğazlara girmesi dahi çalışanların ücretlerini yeterli miktarda ve/veya zamanında alamamasına neden oluyor görünmektedir. İşletmelerin satış görevlilerine iş tanımlarında olmayan görevleri yüklemeleri ve rotasyon/eğitim nedeniyle çalışanların çalışma yerlerinin sürekli değişmesi sektörde sık bir biçimde karşılaşılan esneklik öğeleri olarak karşımıza çıkmaktadır.

Araştırmanın nesnesi olan satış görevlilerinin birçoğunun tüm esnek çalışma unsurlarından muzdarip oldukları, bu olumsuzlukların birçok çalışanın özel hayatına sirayet ettiği anlaşılmaktadır. Aile ve arkadaşlara ayıracak yeterli zamanın bulunamaması, özel günlerde sevilenlerle birlikteliğin sağlanamayışı, AVM'ye giriş ve çıkış saatlerinin aşırılığı ve çalışma düzeninin sürekli değişmesi nedenleriyle ileriye dönük sosyal planların yapılamaması veya bu planların sektöre uğraması katılımcılar tarafından sıklıkla dile getirilmiştir. Esnek çalışmadan ötürü sosyal çemberden uzak kalma, bireylerde yalnızlık, hissizleşme (yabancılaşma) ve tükenmişlik duygularına neden oluyor görünmektedir. Çalışma esnekliğinin neden olduğu olumsuz durumlar göz önüne alındığında, çalışanın iş hayatında son plana atıldığı, değersizleştiği ve daha da önemlisi iş talebinin arzdan yüksek olması

nedeniyle değersiz hissettirildiği iddia edilebilir. Araştırmanın verilerine dayanılarak, çalışma koşulları nedeniyle mutsuz olan çalışanların mutsuzluklarının başlıca nedeninin yoğun piyasa rekabeti ve sosyal devlet anlayışından uzak yönetim anlayışı olduğu ileri sürülebilir. Nitekim katılımcıların Batı Avrupa’da yaşayan meslektaşlarının iş dinamikleri hakkındaki olumlu algılarının çoğu zaman bu ülkelerdeki güncel uygulamalarla örtüştüğü görülmektedir. Almanya gibi sosyal refah devleti anlayışının hâkim olduğu kimi ülkelerde çalışma alanında kesin kısıtlamalara gidildiği—örneğin Pazar günleri tüm AVM’lerin kapalı olduğu—görülmemektedir. Rakiplerinin önüne geçmeyi hedefleyen, kısa dönemli başarılar edinmeyi planlayan ve organizasyonel körlük veya miyopluktan muzdarip olan devlet ve işletmelerin uzun dönemde verimsiz taktikler uyguladıkları düşünülmektedir.

İktisat ve pazarlama disiplinleri günümüzde çelişkili/ironik insanın ortaya çıkışına önyak olup bu durumu pekiştiriyor görünmektedir. Geçmişte gerçekleştirilen birçok araştırma ve gözlem, ‘kişisel çıkar modeli’ne maruz kalmanın insanların homo economicus’a dönüşerek çıkarıcı şekilde davranmasına yol açabildiğini göstermektedir. Salt iktisadi kurallar çerçevesinde düşünmek bireylere ve toplumlara geri dönüşü zor zararlar verebilecektir. Çalışma ortamının yeniden inşası için eşitlikçi bir perspektif ve zaman, ihtiyaç duyulan kaynakların başında gelmelidir. Organizasyonların tepesinde bulunanlar gelir ve giderlerin muhasebesini tutarken adil sistemler oluşturmayı temel stratejileri hâline getirmelidirler. Organizasyonel bağlamda hiç şüphesiz işverenlere düşen görevlerin yanında siyaset kurumuna da görev düşmektedir. Antik dönemde Atinalıların siyaset yaptıkları yer olan Pnyx’i, ticaret merkezi olan Agora’dan ayırmaları Eflatun’a göre ekonominin açgözlülük temelinde, siyasetin ise hak ve adalet temelinde işlediğini sembolize etmektedir. Kamu yöneticilerinin bu yönde hareket etmesi daha insancıl sistemlerin inşası için zaruri görünmektedir.

Kaynaklar

- Applebaum, E., & Batt, R. (1993). *The new American workplace*. New York: Cornell University.
- Atkinson, J. (1984). Manpower strategies for flexible organizations. *Personnel Management*, August, 28-31. <https://www.stonebridge.uk.com/uploads/courses/566.pdf> (Erişim tarihi: 18/02/2018)
- Basci, E. (2017). Islam and capitalism: Current Islamist modernities in Turkey. *International Journal of Scientific Research and Management*, 5(10), 7264-7269.
- Bilgin, M. H. (2000). *Yeni teknolojiler ve üretim sistemlerindeki değişimin emek ve istihdam üzerindeki etkileri*. Ankara: Türk Tarih Kurumu.
- Bora, T., & Erdoğan, N. (2011). Cüppenin, kılıcın ve kalemin mahcup yoksulları: Yeni kapitalizm, yeni işsizlik ve beyaz yakalılar. *Boşuna mı okuduk? Türkiye’de beyaz yakalı işsizliği*. (Ed: T. Bora, A. Bora, N. Erdoğan ve İ. Üstün). İstanbul: İletişim, s. 13-47.
- Broadbridge, A. (1999). Retail managers: stress and the work-family relationship. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 27(9), 374-383.
- Bourdieu, P. (1991). *Language and symbolic power*. Cambridge: Polity.
- Buğra, A. (2008). *Kapitalizm, yoksulluk ve Türkiye’de sosyal politika*. İstanbul: İletişim.
- Carnoy, M., & Castells, M. (2001). Globalization, the knowledge society, and the Network State: Poulantzas at the millennium. *Global Networks*, 1(1), 1-18.
- Casey, C. (1995). *Work, self and society after industrialism*. London: Routledge.
- Castel, R. (2008). *Die metamorphosen der sozialen Frage*. (Çev: A. Pfeuffer). Konstanz: UVK
- Universitätsverlag’dan aktaran Bora, T. ve Erdoğan, N. (2011). Cüppenin, kılıcın ve kalemin mahcup

yoksulları: Yeni kapitalizm, yeni işsizlik ve beyaz yakalılar. *Boşuna mı okuduk? Türkiye’de beyaz yakalı işsizliği*. (Ed: T. Bora, A. Bora, N. Erdoğan ve İ. Üstün). İstanbul: İletişim, s. 13–47.

Cruikshank, J. (2002). Lifelong learning or re-training for life: Scapegoating the worker. *Studies in Education of Adults*, 15(52), 235-253.

Çelik, A. (20/04/2016). 10 soruda özel istihdam büroları ve kiralık işçilik. <http://t24.com.tr/yazarlar/aziz-celik/10-soruda-ozel-istihdam-burolari-ve-kiralik-iscilik,14369> (Erişim tarihi: 05/02/2018)

Çerkezoğlu, A., & Göztepe, Ö. (2010). *Sınıfını arayan siyasetten siyasetini arayan sınıfa: Tekel direnişinin ışığında gelenekselden yeniye işçi sınıfı hareketi*. Ankara: Nota Bene, s. 63–91.

Edwards, R. (1979). *Contested terrain: The transformation of the workplace in the twentieth century*. New York: Basic Books.

Ercan, F. (1998). Neo-liberal küreselleşme sürecinde Türkiye’de birikim süreci ve değişen sermaye içi bileşenler: 1980 sonrası için çerçeve denemesi. *İktisat Dergisi*, 378, 25-51.

Ercan, F. (2006). Alternatif bakışları sorgulamak: Sermayenin kapitalizmle bütünleşmelerindeki rolleri ve Türkiye gerçeğine kısa bir bakış. *Küreselleşmeye güneyden tepkiler*. (Ed: C. Gürkan, Ö. Taştan ve O. Türel). Ankara: Dipnot, s. 195-220.

Erdoğan Demir, F. (2016). Yeni emek sistemleri: Ev-ofis sistemi üzerine bir inceleme. “İŞ, GÜÇ” *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 18(4), 35-74.

Fraser, S., & Gerstle, G. (1989). *The rise and fall of the New Deal Order, 1930-1980*. Princeton: Princeton University.

Goudswaard, A., & de Nanteuil, M. (2000). Flexibility and working conditions: A qualitative and comparative study in seven EU member states. Ireland: European Foundation. https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/pubdocs/2000/07/en/1/ef0007en.pdf (Erişim tarihi: 23/04/2017)

Graham, L. (1995). *On the line at Subaru-Isuzu: The Japanese model and the American worker*. Ithaca: Cornell University.

Güllüpnar, F., & Gökalp, E. (2014). Neoliberal zamanın ruhu, yaşam boyu öğrenme ve istihdam ilişkileri: Yaşam boyu öğrenme politikaları’nın eleştirel bir analizi. *Mülkiye Dergisi*, 38(2), 67-92.

Harvey, D. (2014). *Postmodernliğin durumu*. (7. Baskı). (Çev: S. Savran). İstanbul: Metis.

Harvey, D. (2015). *Neoliberalizmin kısa tarihi*. (2. Baskı). (Çev: A. Onocak). İstanbul: Sel.

Jacoby, S. M. (2004). *Employing bureaucracy: Managers, unions, and the transformation of work in the 20th century*. (Revised Edition). Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates.

Kalleberg, A. L. (2009). Precarious work, insecure workers: Employment relations in transition. *American Sociological Review*, 74, 1-22.

Kaya, U., & Serçeoğlu, N. (2013). Duygu işçilerinde işe yabancılaşma: Hizmet sektöründe bir araştırma. *Çalışma ve Toplum*, 1, 311-346.

Maliye Bakanlığı. (2016). Yıllık ekonomik rapor 2016. http://www.maliye.gov.tr/KonusmaSunumlari/sunummerkezi/index.html?ktp=YER_2016-e (Erişim tarihi: 21/04/2017)

OECD. (21/04/2017). OECD stats. https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=AVE_HRS (Erişim tarihi: 21/04/2017)

- OECD. (25/06/2018). OECD stats. <https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=TUD> (Erişim tarihi: 25/06/2018)
- Özkaplan, N. (2015). Hizmet sektöründe duygusal emek ve toplumsal cinsiyet. *Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, Nisan/Mayıs/Haziran, 15-21.
- Özveri, M. (2012). Güvencesiz çalışmanın hukuki dayanakları. *Çalışma ve Toplum*, 33, 147-172.
- Papadopoulos, D., Stephenson, N., & Tsianos, V. (2008). *Escape routes: Control and subversion in the twenty-first century*. London: Pluto.
- Pérez, M. P., Sánchez, A. M., & de Luis Carnicer, M. P. (2002). Benefits and barriers of telework: perception differences of human resources managers according to company's operations strategy. *Technovation*, 22, 775-783.
- Selamoğlu, A. (2002). Gelişmiş ülkelerde istihdam politikaları, esneklik arayışı ve etkileri. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(2), 33-63.
- Sennett, R. (2013). *Zanaatkâr*. (2. Basım). (Çev: M. Pekdemir). İstanbul: Ayrıntı.
- Sennett, R. (2016). *Karakter aşınması: Yeni kapitalizmde işin kişilik üzerindeki etkileri*. (10. Basım). (Çev: B. Yıldırım). İstanbul: Ayrıntı.
- Standing, G. (2015). *Prekarya-Yeni tehlikeli sınıf*. (Çev: E. Bulut). İstanbul: İletişim.
- Stredwick, J., & Allis, S. (2002). *Flexible working practices: Techniques and innovations*. London: Chartered Institute of Personnel and Development.
- Temiz, H. E. (2004). Eğreti istihdam: İşgücü piyasasında güvencesizliğin ve istikrarsızlığın yeni yapılanması. *Çalışma ve Toplum*, 2, 55-80.
- Walwei, U. (1997). *Flexibility of employment relationships: Possibilities and limits - IAB Labour Market Research Topics No. 22*. Nuremberg: Institute of Employment Research.
- Yavuz, H. (2005). *Modernleşen müslümanlar: Nurcular, nakşiler, milli Görüş ve Ak parti*. İstanbul: Kitap.
- Yılmaz, K. R. (2016). Değişen mekân, değişen sınıfsallıklar: Samsun kenti örneğinde AVM'lerde çalışan kadın satış temsilcileri. *Çalışma ve toplum*, 1, 31-58.
- Yüksel, Y. (2010). Esnek kapitalizm ve altın yakalı çalışanlar. *İş Ahlakı Dergisi*, 3(5), 97-117.