DUYGUSAL EMEK VE MOBBİNG: ÖZEL SEKTÖRDE ÇALIŞAN BANKACILAR ÖRNEĞİ

Deniz Meltem Başakçılardan Katırcı

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Sosyoloji Anabilim Dalı

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Narin Bağdatlı Vural

İstanbul

T.C. Maltepe Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Eylül, 2018

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

Deniz Meltem BAŞAKÇILARDAN KATIRCI' nın "Duygusal Emek ve Mobbing: Özel Sektörde Çalışan Bankacılar Örneği" başlıklı tezi 25/09/2018 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından değerlendirilerek "Maltepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği" nin ilgili maddeleri uyarınca, Sosyoloji Anabilim Dalında Yüksek Lisans/Doktora tezi **oy birliğiyle / oy çokluğuyla, başarılı / başarısız** olarak kabul edilmiştir.

	Unvanı. Adı ve Soyadı	İmza
Üye (Tez Danışmanı)	: Dr. Öğr. Üyesi Narin BAĞDATLI VURAL	.....
Üye	: Dr. Öğr. Üyesi Mehmet BOZOK	.....
Üye	: Dr. Öğr. Üyesi Efe ARİK	.....

Doç. Dr. Ahu TUNÇEL ÖNKAL

Enstitü Müdürü

maltepe üniversitesi	ETİK İLKE VE KURALLARA UYUM BEYANI	Doküman No	FR-178
		İlk Yayın Tarihi	01.03.2018
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	1/1

Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	01.03.2018	İlk yayın.

ETİK İLKE VE KURALLARA UYUM BEYANI

25/09/2018

Bu tezin bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarından bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilmeyen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; çalışmanın Maltepe Üniversitesinde kullanılan "bilimsel intihal tespit programı" ile tarandığını ve öngörülen standartları karşıladığını beyan ederim.

Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara razı olduğumu bildiririm.

(Islak İmza)

Deniz Meltem BAŞAKÇILARDAN KATIRCI

Hazırlayan İlgili Birim	Kalite Koordinatörü Dr. Öğr. Üyesi Şafak GÜNDÜZ	Kurumsal Yetkili Prof. Dr. Belma AKŞİT

(Doküman No: FR-178; Yayın Tarihi: 01.03.2018; Revizyon Tarihi: ; Revizyon No:00)

TEŞEKKÜR

Araştırma sürecinde desteğini esirgemeyen sevgili eşim Uğur Katırcı'ya, katılımları ile çalışmamı anlamlandıran değerli bankacılara ve yol gösterip kıymetli fikirlerini paylaşan Sayın Dr. Öğr. Üyesi Narin Bağdatlı Vural'a teşekkürlerimi sunarım.

Deniz Meltem Başakçılardan Katırcı

Eylül/ 2018

ÖZ

DUYGUSAL EMEK VE MOBBING: ÖZEL SEKTÖRDE ÇALIŞAN BANKACILAR ÖRNEĞİ

Deniz Meltem Başakçılardan Katırcı

Yüksek Lisans Tezi

Sosyoloji Anabilim Dalı

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Narin Bağdatlı Vural

Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2018

Araştırma İstanbul ilinde hizmet veren özel sektördeki 5 bankanın 13 kadın ve 7 erkek şube personeli ile görüşülerek gerçekleştirilmiştir. Duygusal emek ve mobbing kavramlarının birbirileri ile bağlantılı noktalarının araştırıldığı çalışmada, bankacıların toplumsal cinsiyet anlayışından nasıl etkilendiği, iş yerlerindeki uygulamaların iktidar ve disiplin çerçevesinde nasıl gerçekleştiği, harcadıkları duygusal emek ve maruz kaldıkları mobbingin mesleklerine ve kendilerine karşı yabancılaşma etkisi yaratıp yaratmadığı konuları üzerine incelemeler yapılmıştır.

Çalışma, değişen emek türü olarak 20. Yüzyılda adı konulan duygusal emeğin bankacıların çalışma şekillerinde hangi yönleri ile var olduğunun araştırılmasının yanında, iş dünyasında birçok çalışanı olumsuz etkileyen mobbing üzerine kaynak teşkil edebilmesi maksadıyla hazırlanmıştır. Birbirinden ayrı şekilde haklarında çalışmalar yapılan duygusal emek ve mobbing için ortak paydaların tespit edilerek çalışmalar yürütülmesi ile sosyal sorun olma özelliği taşıyan bu durumların çözümüne ve farkındalığına dikkat çekilmesi hedeflenmiştir.

Anahtar Sözcükler:. 1. Bankacılık; 2. Duygusal Emek; 3. Emek; 4. Mobbing; 5. Toplumsal Cinsiyet

ABSTRACT

EMOTIONAL LABOR AND MOBBING: EXAMPLE OF BANKERS WORKING IN THE PRIVATE SECTOR

Deniz Meltem Başakçılardan Katırcı

Master Thesis

Department of Sociology

Thesis Advisor: Assoc. Prof. Dr. Narin Bağdatlı Vural

Maltepe University Institute of Social Sciences, 2018

The research was conducted by interviewing 13 female and 7 male branch personnel of the 5 private banks in İstanbul. In the study of the connections between emotional labor and mobbing concepts, studies were made on how bankers are influenced by social perspective of gender, how practices in the workplace happen within the framework of power and discipline, emotional labor they are spending, and whether the mobbing they are exposed to can cause alienation to the self and their profession.

The study was designed to investigate in what aspects the emotional labor which is a changing labor type named in 20th century exists in the way of bankers work. Also the study was preperad to be a source of mobbing that negatively affects many workers in business world but ignored. It was aimed to draw attention to the solution and awareness of these situations which are characterized as a social problem by carrying out studies that identify common stakeholders for emotional labor and mobbing on which the studies carried out separately from each other.

Keywords: 1. Banking; 2. Emotional Labor; 3. Gender; 4. Labor; 5. Mobbing

İÇİNDEKİLER

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI ..... **Hata! Yer işareti tanımlanmamış.**
İLKE VE KURALLARA UYUM BEYANI ..... **Hata! Yer işareti tanımlanmamış.**
İNTİHAL RAPORU ..... **Hata! Yer işareti tanımlanmamış.**
TEŞEKKÜR vi
ÖZ vii
ABSTRACT viii
İÇİNDEKİLER ix
ÖZGEÇMİŞ xi
BÖLÜM 1. GİRİŞ 1
Problem 1
Amaç 3
Önem 3
1.1. Emek Süreci ve Dönüşümü 3
1.2. Maddi Olmayan Emek 7
1.3. Beyaz Yakalının Emek Süreci 10
1.4. Duygusal Emek 12
1.5. Mobbing 22
1.5.1. Sosyal Sorun Olarak Mobbing 25
1.6. Özel Sektör ve Hizmet Bağlantısı 27
1.7. Disiplin ve İktidar İlişkisi 29
1.8. Yabancılaşma ve Şeyleşme 32
1.9. Toplumsal Cinsiyet ve Mesleki Ayrışma 34
1.10. Türkiye'de Bankacılık Sektörü 40
Sınırlıklar 42
BÖLÜM 2. YÖNTEM 43
2.1. Nitel Araştırma Tekniği 44
2.1.1. Odak Grup Görüşmesi 45
2.1.2. Derinlemesine Görüşme 45
Araştırma Grubu 46
Verilerin Toplanması ve Analizi 46
BÖLÜM 3. BULGULAR VE YORUMLAR 48
3.1. Toplumsal Cinsiyet Rolü Beklentilerinin Banka Çalışanları Üzerindeki Etkisi 48
3.1.1. Toplumsal Cinsiyetin Yarattığı Algının Meslek Seçimlerindeki Rolü 48

3.1.2. Toplumsal Cinsiyet Rollerinin Duygu Yönetimine Etkisi 50
3.1.3. Duygu Yönetiminin Kadın- Erkek Çalışanlar Üzerindeki Etkisi 51
3.1.4. Kadınların "Cam Tavan ve Cam Duvar" ile Mücadeleleri 53
3.1.5. Bankacılık Mesleğinde Hakim Erkek Kodları 54
3.1.6. Çalışan Kadınların Evlilik, Hamilelik ve Çocuk Bakma Süreçleri 56
3.2. Mobbingin Bankalarda Uygulanış Şekilleri ve Çalışanların Mobbinge Bakış Açıları 58
3.2.1. Yöneticilerin Davranışları ve Çalışan Üzerindeki Yansımaları 58
3.2.2. Bankacıların Mobbing Hakkındaki Görüşleri 60
3.2.3. Sosyal Sorun Olarak Mobbingin Bankalardaki Davranışsal Karşılığı 62
3.3. Bankacıların Duygusal Üzerine Emek Farkındalığı ve Duygu Yönetimi 67
3.3.1. Duygusal Emek ve Bankacıların Görüşleri 67
3.3.2. Bankaların Duygusal Emek Üzerine Beklentilerini Etkileyen Faktörler 71
3.3.3. Bankacıların Yüzeysel Oyunculuk ve Derin Oyunculuk Sergiledikleri Durumlar 74
3.3.4. Duygusal Emek ve Sosyal Kimlik Algısı 76
3.4.Bankalardaki Uygulamaların Disiplin ve İktidar Çerçevesinde Değerlendirilmesi 77
3.4.1. Bankacıların Disiplin Algısı ve İtaat İlişkisi 77
3.4.2. Banka Çalışanlarının Çalışma Ortamlarında Gözetlenerek Kontrol Edilmesi 79
3.5. Bankacıların Yaşadığı Yabancılaşma ve Ürettikleri Emeğin Şeyleşmesi 82
3.5.1. Bankacıların Ürettikleri Hizmetin Şeyleşmesi 82
3.5.2. Bankacıların İşlerine Yabancılaşmasına Sebep Olan Faktörler 84
3.6. Duygusal Emek ve Mobbingin Karşılıklı Etkileşimi 85
BÖLÜM 4. SONUÇ 90
4.1. Özet 90
4.2. Yargı 90
4.3. Öneriler 93
EK'LER 94
Ek. 1. Görüşme Çerçevesi 94
Ek. 2. Senaryo Geliştirme Formu 96
Ek.3. Kişisel Özellikler Tablosu 98
KAYNAKÇA 100

ÖZGEÇMİŞ

Deniz Meltem Başakçılardan Katırcı

Sosyoloji Anabilim Dalı

Eğitim

2009 Ege Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Alman Dili ve Edebiyatı Bölümü

2004 Balıkesir Sırrı Yırcalı Anadolu Lisesi

İş/İstihdam

2013- 2017 Türk Ekonomi Bankası Bireysel Müşteri İlişkileri Yön. Yrd.

2010- 2013 Finansbank Bireysel Müşteri Temsilcisi

Kişisel Bilgiler

Doğum yeri ve yılı : Kayseri- 1986 Cinsiyet: Kadın

Yabancı diller : Almanca

GSM / e-posta :0505 2693460

denizmeltem.basakcilardan@gmail.com

BÖLÜM 1. GİRİŞ

Problem

Kapitalist dünyada emek, tüm üretim çeşitlerinde her daim değerli bir araç olmuştur. Üretim için teknolojinin kıymetlerinden en uç noktada fayda sağlansa da ürünün fikir, yapım, pazarlama, sunum ve satış aşamalarının her birinde ayrı emek türlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Makinalarla donatılmış dünyanın üreticileri, gücünün ve metanetinin sonuna kadar el ve/veya zihin becerilerini kullanarak üretim yapması beklenen çalışanlardı. Ürettiği her bir meta onlar için sadece üretim anında karşılaştığı ve öncesi ya da sonrasında başka sorumluluklarının olmadığı nesnelerdi. Kapitalistin kazancı işçinin tek düze üretim şekliyle değer kazanırken, ürünü satın alan için işçinin bir önemi yoktu. Sanayi devrimi sonrası rekabet metanın hızlı ve seri üretimiyle değerlendirilirken, son yarım yüzyılda "hizmet" adıyla yeni sektörler ekonomi piyasasında yer edinmeye başladı. İnsan ilişkilerinin ve etkileşiminin giderek önem kazanması, kapitalizmin de bu değere yönelik yeni hamleler yapmasını gerektirdi. Üretilen metanın somut bir edinim olmasının yanında, sunumu, tanıtımı, pazarlanması ya da satılması için insan faktörünün tümüyle (beden, zihin, duygu) işin bir parçası olması talep edilmeye başlandı. Bununla birlikte ürünü salt "hizmet" olan sağlık, eğlence, eğitim gibi sektörler beklentilerin gerisinde kalmayarak kişilerarası etkileşimin en değerli parçası olan insanı odağına aldı.

Bu değişimler ve beklentiler neticesinde hizmet sektörünün geliştiği, çalışan ile müşteri arasındaki ilişkisinin önem kazandığı ve duygu faktörünün emeğin soyut alanına yerleştiği görülmektedir. Çalışma içerisinde, duygusal emek kavramına değinilirken; fabrikada beden gücünü kullanan işçinin, teknoloji ile donatılmış iş pazarındaki modern çalışana dönüş sürecine bakılacak, mobbing unsurunun, çalışanın işine yabancılaşmasındaki etkileri çözümlenecek ve özel sektörde görev alan banka çalışanları örneği ele alınacaktır. Bu bağlamda; banka personellerinin yaşadığı tecrübeler hakkında bilgi edinilerek, çalışırken sarf ettikleri duygusal emek ile kendilerine uygulanan mobbingin hangi noktalarda benzerlik gösterdiği, bunun sosyolojide yer alan disiplin, iktidar, yabancılaşma ve şeyleşme kavramlarının hangi noktalarıyla örtüştüğü incelenecektir. Benzer çalışmalar daha önce de yapılmış olup, çalışanların iş yerinde harcadıkları duygusal emeğin ve maruz kaldıkları mobbingin

kişilerin toplumsal rollerine ne derece etki ettiği ve birbirilerinden nasıl beslendikleri konusunun anlatılamadığı düşünülmektedir. Çalışmanın ele aldığı sorunsal; birey ve grup etkileşimi sonucu ortaya çıkan ve çalışanın iş yerinde harcadığı duygusal emek ve maruz kaldığı mobbingin, hangi toplumsal dönüşümlere bağlı oluştuğunun araştırılması, kişilerin iş ve sosyal hayatlarını nasıl etkilediğinin değerlendirilmesi yönündedir.

Ayrıca özel sektörde çalışan banka personellerinin örnek olarak değerlendirileceği çalışmada, iş yerlerinde çalışanlara uygulanan mobbingin ve çalışanlar tarafından harcanan duygusal emek unsurunun, çalışanların iş ve özel hayatlarına etkisi tartışılacaktır. Toplumsal cinsiyet üzerine kadın ve erkek çalışanların iş yerinde nasıl bir konumlandırmayla karşılaştıklarına bakılacak, mobbing ve duygusal emek hakkında görüşlerine başvurulacaktır. Banka çalışanlarının örneklem grubuna seçilmesinin nedeni; satış ve pazarlamaya yönelik verdikleri hizmetin sonucunda gelir elde eden şirketlerin, farklı kademelerinde görev alan personellerince, şirketin 'verimliliğini' arttırmak adına diğer personellerine uyguladığı mobbingin ve çalışanların sarf ettiği duygusal emeğin boyutlarının araştırılmak istenmesidir. Bankalar, yapılan işin karakteristiği gereği müşteri ve çalışan etkileşiminin önemli olduğu işletmelerdir. Rekabetin artması, müşteri beklentilerinin değişmesi, verilen hizmet karşılığında gelir elde etme kaygısı, değişen toplumsal, kültürel ve ekonomik dönüşümlerin bir sonucu olarak değerlendirilebilir. Nitekim; duygusal emek ve mobbingin ortaya çıkış ve uygulanış biçimlerine şirketlerin ne derece etki ettiğinin araştırmaya dahil edilmesi planlanmaktadır.

Araştırmanın kuramsal çerçevesi oluşturulurken duygusal emek ve mobbing kavramlarının anlamları açıklanmış, özel sektör ve hizmet kavramının bağlantısına değinilmiş, araştırmada neden banka çalışanlarının örneklem grubu olarak seçildiğine dair bilgi paylaşılmıştır. Emeğin dönüşüm süreci açıklanırken aynı zamanda iletişimin çalışan ve müşteri etkileşimindeki rolü incelenmiştir. Duygusal emek ve mobbing kavramlarının birbirleri ile olan bağlantı noktaları ve toplumsal, ekonomik ve kültürel değişimlerden nasıl etkilendikleri bankacılar ile yapılan görüşmeler sonucu değerlendirilmiştir.

Amaç

Araştırmada, özel sektörde çalışan banka personellerine uygulanan mobbingin ve çalışma esnasında sarf ettikleri duygusal emeğin, disiplin, iktidar, yabancılaşma ve şeyleşme kavramlarının hangi yönleriyle temas ettiğinin araştırılmasının yanı sıra toplumsal cinsiyet rollerinin iş hayatlarında nasıl yansıdığı ve hem duygusal emek gereksinimleri hem de mobbing üzerinde hangi sonuçları doğurduğunun incelenmesi hedeflenmiştir. Ayrıca mobbingin oluşumunda hangi toplumsal, ekonomik ve kültürel etkenlerin söz konusu olduğu araştırılırken, iş yerinde sarf edilen duygusal emek sonucu çalışanların yaşadığı durumlar ile uğradıkları mobbingin etkileri arasındaki benzerliklerin araştırılması amaçlanmıştır. Ayrıca araştırmacı olmanın yanı sıra geçmiş mesleki bankacılık deneyimimin rehberliğinde bir süreç takip edilmiş ve çalışmanın aşamaları bu deneyim çerçevesinde planlanmıştır.

Önem

Mobbing ve duygusal emek kavramlarının akademilerde ayrı ayrı ele alındığının görülmesi üzerine, birbirlerinden beslendiği düşünülen bu kavramların hangi noktalarda kesiştiğinin araştırılması için duygusal emek ve mobbing konusu çalışma içerisinde birlikte incelenmiştir. Mobbinge maruz kalan kişilerin bunu nasıl ve niçin yaşadığının araştırılması, toplumsal cinsiyet rollerinin hangi yönleriyle konuya dahil olduğu, iktidar ve disiplin kavramlarının banka içinde nasıl uygulandığı ve çalışanların mesleklerinde yabancılaşmayı ve şeyleşmeyi deneyimlemelerinin etkileri araştırılmak istenmiştir. Edinilen bulguların değerlendirilmesinin, yorumlanmasının ve kavramların birbirleri ile olan bağlantılarının çözümlemesinin yapılacak yeni araştırmalara kaynak olabileceği düşünülmektedir.

1.İlgili Literatür

1.1. Emek Süreci ve Dönüşümü

Emek insanın doğada yaşamını sürdürebilmek için ihtiyaçlarını karşılama süreci olarak da ifade edilmektedir (Güngör Delen, 2017). İnsanın doğal güdülerle hareket ederek gereksinimlerini karşılamak için vücudunu kullanması ve doğaya karşı mücadele etmesi dış dünyayla birlikte kendisini de değiştirmektedir (Marx, 2011, ss. 165-166). İnsan

üretimini hayvan üretiminden ayıran temel nokta, insanın ürettiği formun işin ilk başından itibaren emekçinin hayalinde oluşturulması ve bir plan doğrultusunda sonuca ulaştırılmasıdır (Marx, 2011). Böylelikle insan emeği basit içgüdüsel eylem olmanın ötesinde kendi iştirakiyle yaşadığımız dünyayı yaratmasına katkı sağlayan güç olarak belirtilebilir (Braverman, 2008, ss. 71-75). İşçi yapımını gerçekleştirdiği üründe sadece biçim değişikliği yaratmamakta, bedensel katkılarının yanında kendi iradesi ile sürece dahil olmaktadır (Marx, 2011). Bu süreç, işçinin iradesinin ve bedenin tüm iş boyunca uyum halinde olmasını gerektirmektedir. Marx emek süreci olarak adlandırdığı bu sürenin öğelerini insanın kişisel faaliyeti: iş, işin konusu ve araçları (Marx, 2011, s. 166) şeklinde ifade etmektedir. İnsana, ihtiyaç duyduğu her şeyi sunan toprak ve doğa, insandan bağımsızdır ve işin konusudur, bununla birlikte insan ve emek konusu arasında olan ve insan faaliyetine kaynak sağlayan her şey ise emeğin aracı olarak tanımlanmaktadır (Marx, 2011).

İnsan emeği bu temel tanımın dışında aletler ile toplumsal ilişkilerin ve teknoloji ile toplum arasındaki karmaşık etkileşimin (Braverman, 2008, s. 76) ürünü olarak kapitalist üretimin ele aldığı şekliyle incelenmektedir. Kapitalist üretimde, emek gücünün (çalışma kapasitesi) (Güngör Delen, 2017) işçi tarafından satıldığı ve işveren tarafından satın alındığı süre ise emek sürecinin en genel tanımı olarak karşımıza çıkmaktadır (Braverman, 2008, s. 77). Emek gücünün alım satımı eski çağlara kadar dayanıyor olsa da 14. yüzyıla da kadar Avrupa'da ücretli işçi sınıfı oluştuğu söylenemez. 18. Yüzyılda sanayi kapitalizminin önem kazanması ile işçi sınıfının varlığı gün yüzüne çıkmış ve son yüzyılda ekonomik kalkınmanın çekici güçlerinden ve kapitalizmin vazgeçilmezlerinden biri olarak görülmeye başlanmıştır (Braverman, 2008, s. 77).

Toplumların sosyal ve ekonomik yönden gelişmeleri; üretim faaliyetlerinin verimini, üretimi ortaya çıkaran emek sürecinin kapasitesini ve emek gücünü arttırıcı faktörler arasında yer almaktadır. Üretimin temel özelliklerinden biri, belli bir noktada durmak yerine her zaman bir değişme ve gelişme içinde devam ediyor olmasıdır. Üretim şekli ve emek sürecinin değişmesi aynı zamanda, toplumsal düzenin, toplumsal ve siyasal düşünce ve kurumların da değişmesine yol açmaktadır (Aydoğanoğlu, 2011).

Üretim sadece teknik bir konu olmamakla birlikte toplumsal ilişkilerin önemli noktalarından bir olarak değerlendirilir. Üretim sürecinde makinalar kullanılmaktadır ancak üretim salt makinelerin kullanımı ile ortaya çıkan bir sonuç değildir. Üretim

sürecinde iş ilişkileri, üretim ilişkileri, yönetim ve bölüm ilişkileri de önemli yapı taşlarını oluşturmaktadır. Bu nedenle emek süreci incelenirken insanlar ve toplumsal ilişkiler konuları değerlendirmeden ayrı tutulmamalıdır. Üretimden bahsedildiğinde toplumsal gelişmenin yönleri de incelenmelidir. Kapitalist emek sürecinde kapitalist, işçinin emek gücünü belli bir süreliğine satın almakta ve onu kendi denetimi altında istediği gibi kullanmaktadır (Aydoğanoğlu, 2011). Marx, kapitalist üretim sisteminde sermaye birikiminin artı değer üretimi neticesinde sağlandığını belirtmektedir. Önceki üretim biçimlerinden farklı olarak bu sistemde üretim, bireylerin ve toplumun ihtiyaçlarına yönelik değil, artık-üretimin gerçekleştirilmesine yönelik yapılmaktadır. Bu üretim değeri yaratan emeğin, kendi ücretine karşılık gelen emek zamanından daha fazla çalışılması durumunu gerektirmektedir. İşçi günlük çalışması sonucunda kendi ücretinin bir işgününe denk gelen kısmı değerinde üretim yapıyorsa, burada değer yaratmış, ancak artı değer üretmemiş demektir. Burada kapitalist yapıda meta üretiminin gerçekleşmemiş olduğu sonucu çıkmaktadır. Kapitalist üretim süreci, artı değerleri üreten emekten faydalanmak istemektedir ve bu fayda için değişmekte ve sınırlarını yeniden belirlemektedir (Kaya, 2012)

Kapitalist sistemin tarihsel gelişimi ile emek araçlarının teknolojik gelişimi birbiriyle paralel bir gelişim göstermiştir. Her dönem, kendinden bir önceki dönemden farklı olsa da birbirinden bağımsız olarak ortaya çıkmadığı ve kendi içinde içsel bir ilişkiye ve devamlılığa sahip olduğu söylenebilir. Kapitalist sistemin ilk dönemlerinin temelde üç aşaması bulunmaktadır. İlki elbirliği dönemi olarak tanımlanmakta olup, işin baştan sona işçinin belirlediği yöntem ile oluşturularak yaratıldığı, takip edildiği ve yönetildiği dönemdir. İşçi yarattığı üretimi, zihinsel ve bedensel olarak parçalanmamış bütünlük yapısıyla ortaya çıkarmaktadır. Baştan sona takibin işçide olduğu üretim şeklinde, işçiler çok daha fazla emek sarf etmek zorunda kalmışlardır. Bununla birlikte işyerinde yaptıkları işe tamamıyla hâkimdirler ve iş üzerindeki denetimlerini kaybetmedikleri için işlerine yabancılaşmamışlardır (Aydoğanoğlu, 2011).

Elbirliği dönemini takiben insan ihtiyaçlarının artması, üretimin genişletilmesi durumunu ortaya çıkarmıştır. Bu noktada manüfaktür olarak adlandırılan ve üretimde makinaların devreye girmesiyle iş bölümünün yapıldığı döneme geçiş gerçekleşmiştir. Makinaların kullanılmaya başlanması yaratıcılığın azaldığı, tek düze iş yapış şeklinin hakim olduğu bir süreci doğurmuştur. İşçi emeğini robotlaşmış bir otomasyon ile

kullanmaya başlamış ve sermayenin kuklası olmuştur. Ayrıca manüfaktür ile küçük atölyelerde üretilen işten, fabrikada üretilen işe dönüş gerçeklemeye başlamıştır. Bu dönüş sanayi devriminin başlangıcı olarak adlandırılmıştır. Modern sanayiye geçiş fabrikalarda yaratılan iş gücünün boyutunu da değiştirmiştir. İşçiler artık tüm aile bireyleri ile zor koşullarda fabrikalarda çalışmak durumunda kalmışlardır. Üstelik yaşamak için çalışmaktan başka şansı olmayan işçiler, düşük ücretler karşılığında emeklerini sermayeye satmışlardır. 18. yüzyılın ikinci yarısından sonra kapitalizmin gelişmesi, modern sanayinin yarattığı büyük fabrikalar, büyük işçi gruplarını da beraberinde getirmiştir. Bu genişleme "yönetim" olgusunu ortaya çıkarmıştır. Teknolojinin gelişmesi ile büyük ölçüde işçinin kontrolünde olan emek süreci, sermayenin eline geçmiştir. 20. yüzyıla gelindiğinde işgücü niteliğini kaybetmiş, bununla birlikte gelişen teknolojiyle yeni istihdam alanları ve iş türleri ortaya çıkmıştır (Aydoğanoğlu, 2011).

Bu dönemde Frederich Winslow Taylor tarafından geliştirilen ve işçinin emeğinin tümünden yararlanmayı hedefleyen bir yaklaşımla Taylorist emek süreci kavramı ortaya çıkmıştır. Taylor işçinin yapacağı her eylemin sürecini ölçümleyerek, iş yapış süreçlerinde maksimum üretkenlik edinmeyi hedeflemiş ve iş bölümünü bu yaklaşım ile belirlemiştir. Bu noktada işçinin öznel hiçbir karar alma noktası kalmamakta ve sorgusuz bir iş yapış modeli ile çalışması beklenmektedir. Aynı çağ içinde bir diğer yaklaşım Henry Ford tarafından uygulamaya konulan Fordist emek süreci olarak karşımıza çıkmaktadır. Ford, üretim bandı uygulamasıyla, Taylor'ın fabrikadaki işi küçük ve parçalanmış bir organizasyona dönüştürdüğü modelini geliştirmiştir. Bu iş yapış şeklinde işçi önüne gelen bant üzerinde tek bir işi üretmek suretiyle niteliksizleştirilmiş bir emek sarf etmektedir. Emek üretkenliğinde artış yaratmasına rağmen, vasıfsız ve tekdüze emek oluşumuna neden olmuştur (Kaya, 2012).

1970'lere gelindiğinde Taylorist ve Fordist emek sürecinin tıkandığı söylenebilir. Post-fordist dönem olarak da anılan bu dönemde, esnek uygulamaların üretim şeklinden pazarlama adımına kadar kabul edildiği görülmektedir. Bilgisayar destekli ve bireysel nitelikli üretime olanak sağlayan sistemde grup çalışması, açık meslek yapısı, küresel üretim şekli yenilikler olarak karşımıza çıkmaktadır (Giddens & Sutton, 2016, s. 265)

21. yüzyıla gelindiğinde işyerlerinde verimliliği arttırmanın en önemli kriterlerinden biri, emekçinin işe katılımındaki payını arttırmak olarak değiştirmiştir. Ürettiği işte daha

önce teknolojinin kolaylıklarından faydalanana işçiden emeğini büyük ölçüde iletişim becerilerinde ortaya koyması istenmiştir. Bu yaklaşımın bir diğer amacının, işletme ya da kurum içi dayanışmayı sağlamak, aynı kurumdaki kişi ya da gruplar arasında rekabeti oluşturmak, insan kaynağını geliştirmek, verimliliği paylaşmak, maliyete ya da bedele katmak gibi yöntemlerle emekçilerin daha fazla sorumluluk almalarının önünü açmak olduğu söylenebilir. Böylelikle kurumun müşterilerine ve çalışanlarına dair sorumluluğunun büyük kısmının, kurumda çalışan emekçilerin sırtına yüklenmesi söz konusudur. Bu durumda mal ya da hizmet üretiminde bir problem yaşandığında konu ile ilgili sorumluluğu mal ya da hizmeti üreten emekçilere yüklemek ve kurumu ikinci plana atmak kolaylaşmaktadır (Aydoğanoğlu, 2011).

Emek üretiminin değişen yönü, toplumun sosyal, ekonomik ve kültürel değişimlerinin birer yansımasıdır. Emek üretimi sonucu ortaya çıkan somut "mal" olgusu, zamanla iletişimin önem kazandığı soyut "hizmet" olgusuna dönüşmüştür. Emeğin maddi olmayan bu görünümü, emekçinin, sermayedarların ve tüketicilerin talep ve beklentileri karşısında gün geçtikçe ezilmesine sebep olmaktadır.

1.2. Maddi Olmayan Emek

İnsanın göçebe hayattan yerleşik düzene geçmesi ile tarımsal faaliyetlerin başladığı bir süreç söz konusu olmuştur. Bu dönemin en önemli özelliklerinden biri, emeğin doğal bir seyir kazanarak çalışma ve ev yaşamına dâhil edilmesidir (Yüksel, 2014, s. 258). Emeğin çalışma ekonomisinde yer edinmesinde devrimlerin getirdiği yeni iş, işçi ve işveren yaratımları etkili olmuştur. Emek bilhassa "Sanayi Devrimi" neticesinde profesyonel (Yüksel, 2014) bir anlam kazanarak sosyologların ve iktisatçıların ilgisini çekmeye başlamıştır.

19. yüzyıla gelindiğinde Marx ve emeği ele alış şekli dikkat çekmektedir. Marx kapitalist toplumun emeği yabancılaştırması konusuna değinmiştir. İşçinin ürettiği şey aslında kendine değil, işverene aittir. İşçiler arasındaki ilişkinin giderek prim, terfi gibi işverence sağlanan kazançlar nedeniyle rekabete dönmesi ve aslında bu rekabetten işverenin kazançlı çıkması bir anlamda efendi-köle ilişkisine benzemektedir (Slattery, 2015). Marx'ın ifadesiyle kişinin emeğe yabancılaşması şu şekilde aktarılabilir;

> *"Emeğin bu yabancılaşmasını yaratan nedir? İlk olarak iş, işçi için dışsal bir unsurdur, onun doğasının bir parçası değil; sonuç olarak kişi işinde kendini ifade edemez, aksine*

> *yadsır, kendini mutlu değil, bedbaht hisseder, fiziksel ve zihinsel enerjisini özgürce geliştiremez, aksine fiziksel olarak tükenmiş ve zihinsel olarak gerilemiştir. Bu yüzden işçi kendisini sadece boş zamanlarında yuvasında hissederken, işte yuvasından uzakta hisseder. Onun için artık gönüllü olarak yapılan bir eylem değil, dayatılan bir görevdir. İşin yabancılaşmış karakteri, açıkça hiçbir fiziksel veya başka zorlama olmadığından ondan sanki salgın hastalıkmış gibi uzak durulmasında gözlenir. Son olarak işin işçi için yabancılaşmış karakteri, onun işinin bir başkasının yaptığı işten farklı olmamasında, onun işinde kendi kendine ait biri olarak değil, aksine bir başkasına ait biri olarak hissetmesinde gözlenir.''* (Bottomore ve Rubel'den aktaran Slattery 2015, s.126).

Marx'ın emeğin yabancılaşmasına dair ortaya koyduğu yaklaşım, kişinin üretim için harcadığı çabaya uzaklaşmış olmasının yanı sıra, harcanan emeğin sadece fiziksel bir çabadan ibaret olmadığı noktasında da önem taşımaktadır. Çalışma içerisinde yabancılaşma konusuna bir başlık altında tekrar değinilmiştir.

Toplumsal, ekonomik ve kültürel değişimler beraberinde emek ve üretimde yeni arz ve taleplerin oluşmasına neden olmuştur. Yeni sektörler ve meslek grupları ortaya çıkmış, iletişim ve enformasyon, üretim süreçlerinde önemli unsurlar halini almaya başlamıştır. Sanayi sonrası gelişen otomobil endüstrisi ile Fordist ve Taylorist modellerin uygulandığı bir dönem yaşanmıştır. Bu iki modeldeki temel değişim, metaların üretildiği fabrika ile tüketimin olduğu piyasa arasındaki iletişim ve enformasyon akışıyla ilgilidir (Hardt &Negri, 2008). Fordist modelde bant üzerinde standart bir üretim söz konusu iken, Taylorist modelde fabrikalarda sadece arza göre metalar bulundurulması planlanmıştır. Bu durum üretim ile tüketim arasında mutlak ve hızlı bir iletişim ağının olmasını gerektirmektedir. Bu bağlamda iletişim ve enformasyonun önemli olduğu hizmet sektörü, dönüşen arz ve taleplerin bir diğer sonucu olarak değer kazanmaktadır. Hizmet üretiminde ortaya çıkan ürün maddi ve kalıcı bir mal değildir. Bu nedenle de üretim sürecinde ortaya konan emek için "maddi olmayan emek" ifadesi kullanılmaktadır. Maddi olmayan emek için kültürel ürün, hizmet, bilgi ve iletişim gibi maddi olmayan mallar üreten emek demek mümkündür (Hardt &Negri, 2008).

Maddi olmayan emek, emeğin farklı iki yönünü göstermektedir (Lazzarato, 1996, ss. 132-133). Bunlardan ilki emek ile ilgili becerilerin gün geçtikçe bilgisayar ve sibernetik (güdümbilim) kontrol ile "meta" nın bilgi içeriği yönüne odaklanması, diğeri ise "emtia" nın kültürel içeriklerle ilgili (moda, zevkler, sanatsal standartlar vb.) olan ve "iş" olarak kabul görmeyen birçok hizmeti barındırmasıdır (Lazzarato, 1996, ss. 132-134). 1970'lerin sonlarında burjuvazinin sanatsal ve kültürel faaliyetlere olan eğilimi ve

hizmet ihtiyacı, yeni iş ve organizasyonların ortaya çıkmasına sebep olduğu gibi, kapitalist üretim modellerinin zengin bilgi içeren ve öznel olan teknoloji ve entelektüel emeğini gerektirmekteydi (Lazzarato, 1996, ss. 133-134). Bu değişim yeni işçi figürünün oluşumunu da beraberinde getirmiştir. Post-fordist üretim biçimi öznel ve merkeziyetçi bir değişimi içerirken, işçinin ruhunu da fabrikanın bir parçası haline gelmesini talep etmekteydi (Lazzarato, 1996, s. 133). Yönetimler çalışanlarının iletişim kuran, konuşan, kendini ifade eden bireyler olmasını beklerken aynı zamanda değişen üretim şeklinin bir gereği olarak iş birliği ve kolektif bir çalışma prensibini de benimsemelerini istemişlerdir (Lazzarato, 1996, ss. 134-135). Kapitalist, işçinin emeğini satın alırken onun kişiliğini ve öznelliklerini (Lazzarato, 1996, s. 134) de değer üretimine dahil etmek üzere bir yapılanma geliştirmiştir.

Maddi olmayan emek farklı beceriler ve iş kollarının birleşmesi ile ürünler ortaya çıkarmaktadır. Kültürel ve bilgilendirici içerikte entelektüel, toplumsal ilişkilerin yönetiminde girişimci, hayal gücü ve tekniği birleştirmede yaratıcı beceriler işin parçaları olarak organizasyonun içinde yer almaktadır (Lazzarato, 1996, s. 136). Maddi olmayan emeğin üretim organizasyonu toplumun içinde yer alan bir deneyime tekabül etmektedir. Üretim döngüsü işveren talep ettiği sürece çalışmakta ve entelektüel proleter gerçekte emeğini işverene sadece mesai saatleri içerisinde satmakla kalmamaktadır (Lazzarato, 1996, s. 136). Ürettiği hizmet bant üzerindeki bir meta olmanın ötesinde kişisel ve öznel becerilerini içine kattığı, sosyal ilişkilerini yönettiği ve iş birliğine dahil olduğu bir organizasyonun sonucudur (Lazzarato, 1996, s. 137).

Maddi olmayan emek temelde "sosyal ilişki" üreterek faaliyetlerine ekonomik değer kazandırmaktadır (Lazzarato, 1996, s. 137). Tüketim sadece bir ürünün edinimi olmanın dışında yeni gereksinimlerin bir sonucu olarak sosyal bir süreç (Lazzarato, 1996, s. 137) halini almıştır. Ürün hizmeti, sosyal bir yapı ve yeniliğin toplumsal bir süreci (Lazzarato, 1996) olması ile klasik hizmet anlayışını müşterilerle olan ilişkiler üzerinden yeni bir platforma taşımıştır. Ürün tüketicinin ya da müşterinin müdahalesi ile evrilmeye başlamış, emek; Taylorist üretim anlayışının uzağında toplumsal ilişkilerin yönetildiği anlayışla öznel bir araç olmuştur.

Reklam, pazarlama, moda, yazılım gibi iş kollarında çalışanlar maddi olmayan emek ile üretim hizmeti sunduklarında sadece tüketici beklentisi çerçevesinde hareket etmeyerek, ihtiyacın belirlenmesi sürecine de eşlik etmektedirler. Benzer şekilde biçki, dikiş ya da

dokuma araçları sadece kendi meta üretimi için kullanılabilirken, bilgisayar bütün faaliyetleri tek başına yürütebilecek bir organizasyona sahiptir. Üretimin bilgisayarlaşması ile emek, maddi olmaktan çıkmakta ve soyut emek olarak adlandırılması söz konusu olmaktadır (Hardt &Negri, 2008).

Bununla birlikte maddi olmayan emeğin diğer yönü için insani ilişki ve etkileşimden bahsederken hizmet sürecine dahil olan duygu kavramı ortaya çıkmaktadır. Sağlık ya da bakım işlerinde bedensel güç kullanılsa dahi şefkat, empati, anlayış gibi duyguların işe ve emeğe dahil olmadığı söylenemez. Burada harcanan emek ve üretilen şey duygusal emeğin bir ürünüdür (Hardt & Negri, 2008).

1.3. Beyaz Yakalının Emek Süreci

Emeğin beden gücü olmanın ötesine taşındığı iş dünyasında, gelişen eğitim olanakları vasıflı işgücünün artmasını sağlamıştır. Eğitimli, yeteneklerinin farkında ve donanımlı olarak yetişen bu işgücü teknolojinin gelişimine de katkı sağlamış ve fabrikadaki işsiz işgücünü ortaya çıkarmıştır. Bu durumu yaratan entelektüel, bilgili, yüksek vasıflı, özgür çalışma iradesine sahip bireyler beyaz yakalı olarak adlandırılırken (Hirschhorn, 1984: Zuboff, 1988 aktaran Nurol, 2014) zaman içerisinde gelişimine katkı sağladıkları teknolojinin kıskaçları arasında tutunmaya çalıştıklarına şahitlik edilmiştir.

Emek genel tavrı itibariyle, belirli biçimleri nihai sonuç tarafından yani ürün tarafından şekillendiren bir süreç (Braverman, 2008, s. 294) olarak değerlendirildiğinde, beyaz yakalının emeği hem kol hem de kafa emeği şeklinde hizmete dahil olmaktadır. Bu yönüyle Braverman'ın büro işçileri olarak tanımladığı katagori içinde yer alan çalışanlar 18. ve 19. yüzyılda fabrikadaki makinanın tasarlandığı, planlandığı kafa emeğinin sahipleri olmuşlardır. İmalathanede fiziksel üretimi gerçekleştiren kol emeği çalışanları ise bu tasarımların uygulayıcısı olarak süreçte yer almışlardır. Bu keskin ayrım zamanla kafa emeğinin nihai sonucunun ortaya çıkmasında yazma, çizme gibi eylemlerin de yer aldığının kabulu ile büro işçisinin emeği kol ve kafa emeğinin bütünü olarak görülmeye başlamıştır (Braverman, 2008, ss. 276-300).

20. yüzyılda büro işlerinin fabrikada uygulandığı gibi iş bölümlerine ayrılması ve rasyonalizasyonu beraberinde beyaz yakalı teriminin ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır (Bora, Erdoğan , Bora, & Üstün , 2011). Zihin emekçisi olarak da

adlandırılan beyaz yakalılar el emeğine dayalı olmayan orta sınıfa dahil edilirken (Wayne, 2015), bu yeni orta sınıfın mensupları olarak sadece zihinsel becerilerini değil, zamanlarını, enerjilerini, kişiliklerini de işverene satmışlardır. Bununla birlikte işveren tarafından gülümsemeleri ve nazik tavırlar sergilemeleri istendiği gibi öfke ve saldırganlıklarını da bastırmaları beklenmiş; ürünlerin ve hizmetlerin satılması için bu samimi tavrıların uygulanmasına ticari değer olarak bakılmış ve ihtiyaç duyulmuştur (Mills, 1951, s. 17).

20. yüzyılın son çeyreğinde beyaz yakalıların gözbebeği olan finans çalışanları yani bankacılar eğitimli, entelektüel, birikimli çalışanlar olarak dikkat çekmeye başlamışlardır. Mills'in bahsettiği duygu yönetimini yapabilmeleri nedeniyle geleneksel işçi sınıfından ayrı değerlendirilirken (Nurol, 2014, s. 254), hizmet üretimi esnasında farklı görevlerin detayları hakkında bir bilgi sahibi olmayan ancak emek sürecine sürekli dâhil olup müdahale eden ve personelin başarısını sadece satış becerisiyle ölçen tek adamlık yönetim anlayışıyla çalışmak durumunda kalmışlardır. Bu bağlamda mesleki konumlarının yarattığı kolaylıkların keyfini süren birçok beyaz yakalının aksine, herhangi başka bir geçim olanağına sahip olmadıkları için ücretli emekçi olmanın zorluklarına katlanan güvencesiz kol işçilerini andırdıklarını (Nurol, 2014, s. 255) söylemek mümkündür. Bunların yanı sıra yaşanan ekonomik krizler nedeniyle kol emeği işçisinin yaşadığı işsizlik kaygısını yaşamaktan da kurtulamamışlardır. Ayrıca kişisel gelişimleri, mesleki ve toplumsal becerileri varoluşlarını güvence altına almak için yeterli olmadığı gibi işveren tarafından kara ne derece katkı sağladıklarına bakılarak iş bulabilmektedirler (Nurol, 2014, s. 4). Sadece mesleki güvencelerini yitirmekle kalmayan beyaz yakalılar olarak, süreli sözleşmeler, performans yönetiminin yarattığı stres, fazlalık ya da lüzumsuzluk hissi ile baş ederken mesleki tatminsizlikle de yüz yüze kalmaktadırlar (Bora, Erdoğan , Bora, & Üstün , 2011).

Yaşadıkları değersizleştirilme ve vasıfsızlaştırılmanın yanında mesleki yeterlilikten ziyade satış becerilerinin önem kazandığı bir çalışma modülüne sürüklenmiş, dolayısıyla müşteri ilişkileri ürün satışına bağlı bir algıyla yönetilmeye başlanmıştır. Her müşterinin memnuniyet değeri farklı davranışların farklı yorumlanması anlamına geldiği gibi, mevcut bir standardın yanında her birine özel ayrı bir davranışın ve onu oluşturan duygunun yaratılması beklenmiştir. Bu yaratılan duygu durumları

Hochschild'in Duygusal Emek olarak adlandırdığı bir emek türü olarak karşımıza çıkmaktadır (Nurol, 2014, s. 161).

1.4. Duygusal Emek

Duygu kavramı için her dönem birçok soru sorulmuş, açıklanmaya ve tarif edilmeye çalışılmıştır. Bununla birlikte tek bir tanımla tarifi yapılamadığı gibi her bilim insanı kendi alanı içinde bir değerlendirme ile duygu kavramına açıklama getirmiştir. En genel tanımıyla duygu "öznel bir his durumu" olarak tanımlanmakta olup; eğlence, aşk, kızgınlık gibi duyguların ifadesi dışında suçluluk, kıskançlık gibi sosyal duyguları içermekte ve düşünce ile ruh hali arasında bağlantı kurmaktadır (Ashforth ve Humphrey'den aktaran Usta &Akova, 2015). Duygu, bir imge, bir düşünce ve kişinin farkında olduğu bir uyum ve ortaklık ile bedensel iş birliği olarak da tanımlanmaktadır (Hochschild, 1979). Benzer yaklaşımla duygu, bedenin hareketler üzerinde etkileme gücünün artmasına ya da azalmasına, tamamlanmasına ya da eksilmesine neden olan tasarımlardır denilebilir (Spinoza, 2011).

Bu bağlamda duygusal emek kavramı ilk kez Arlie Russell Hochschild tarafından 1983 yılında kullanılmıştır. Hochschild'in "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling" (Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi) başlığı ile yayınlamış olduğu kitapta, özel bir havayolu şirketinin çalışanları üzerine yaptığı araştırmayı konu etmektedir. Kitapta, çalışanların iş yerlerinde sergilemek durumunda oldukları duygulara yönelik yaptığı araştırmalar ile duygusal emek kavramına dikkat çekmekte ve tanımlamalarına yer vermektedir. Hochschild, duygusal emek kavramını herkes tarafından gözlemlenebilir yüz ve beden hareketleri yaratmak için duyguların yönetilmesi şeklinde açıklamaktadır (Hochschild, 1983, s. 7) Bir başka ifadesinde ise duygusal emeği bir ücret karşılığında duyguların yönetilmesi olarak adlandırmaktadır (Hochschild'den aktaran Grandey, 2000). Hochschild çalışmasında Marx'ın Kapital adlı eserine yer vererek; fabrikada çalışan annesiyle her gün işe gitmek zorunda olan küçük bir çocuğun, işin bir parçası, bir enstrümanı haline gelişini açıkladığı örnek ile başlamaktadır. İşçi olan anne, çocuğunu 16 saat boyunca buhar makinasının yanında bekletmek zorundadır ve makinanın buhar ve su ile beslenmesi gibi çocuk da iş esnasında annesi tarafından beslenmektedir (Hochschild,1983). Marx, fabrikanın asıl sahibinin kazandığı para göz önüne alındığında, insanın bir günde bir alet olarak kaç saat kullanılmasının ve bunun karşılığında aldığı ücretin ne kadar adil olduğunu

sorgulamıştır (Hochschild, 1983). Bu noktada çalışanın makine başında sergilediği emek fiziksel bir boyutta iken, çocuğunu beslemek zorunda olan bir annenin ya da makinanın yanında duran ve işin bir parçası haline dönüşmüş çocuğun duyguları, üretime bir değer katmamakta ya da değeri düşürmemektedir. Çalışanın bedeli sadece ürettiği iş ile değerlendirilmektedir. Bundan 100 yıl sonra kazanç elde etmek için sarf edilen emek fiziksel olma durumunun yanında duygusal bir çaba gerektirmiş ve Hochschild'in deyimiyle ticarileştirilmiştir.

Hochschild, Havayolu çalışanlarıyla katıldığı bir eğitim toplantısında genç bir uçuş görevlisinin "*gülümsemeyi unutma*" şeklinde bir not aldığına ve pilotun "*gülümsemeniz malvarlığınızdır*" şeklindeki ifadesine dikkat çekmiştir (1983, s. 4). Çalışanlardan istenen işgücü, duyguların ve bedenin uyum içinde olduğu bir dışavurum halidir. Gülümsemenin işin en önemli enstrümanı olması duyguların metaya dönüşümü şeklinde yorumlanabilir. Fabrikadaki çocuk için açlık, yorgunluk ve sıkıntılı çalışma şeklinin işin bir parçası olduğu söylenebilirken, üst düzey bir havayolu şirketindeki uçuş görevlisinin çalışma şekli neredeyse gıpta edilecek bir değerdedir (Hochschild, 1983). Bununla birlikte yakından incelendiğinde bu iki durumunun ortak bir zemini olduğu görülmektedir. Emeğin aslında ne ürettiğini ve bizim bunu nasıl anladığımız konusunda farklılıklar mevcuttur (Hochschild, 1983). Fabrikadaki işçinin ürettiği emeği anlamak ve işin bittiğini görmek için duvar kağıtlarına bakmak yeterliyken, uçuş görevlisinin ürettiği emeği anlamak için müşterilere sunulan hizmeti görmek gerekmektedir. Duvar kağıdının üretimi esnasında işçinin nasıl hissettiği, işini sevip sevmediğinin bir önemi ya da sergilemek zorunda olduğu gülümsemesine ihtiyacı yoktur, bununla birlikte uçuş görevlisinin duyguları işinin bir parçasıdır (Hochschild, 1983). Hochschild, fabrikadaki çocuğun üretim esnasında kullandığı el, kol ve omuz hareketlerinin zihinsel bir koordinasyon ile ortaya çıktığını ve bunun fiziksel bir emek olduğunu belirtmiştir, buna karşın uçuş görevlisi servis arabasını ittiğinde fiziksel, acil çıkışlardaki tahliyeler esnasında ise zihinsel olarak çalışmakta ve emek sarf etmektedir (Hochschild, 1983). Ayrıca uygun zihin durumunu dışa dönük bir ifade ile yansıtmakta ve bunu yaparken gerçek duygularını bastırması ya da yeniden üretmesi istenmektedir. Zihnin ve duyguların eşgüdümlü koordinasyonu duygusal emek gerektirmektedir (Hochschild, 1983).

Kapalı duvarlar arasında çalışan işçilerin ortaya çıkardığı ürünlerin müşterisi, ürünün sunum şeklinde işçi ile herhangi bir bağ kurmak durumunda değilken, değişen teknolojin etkisiyle üretim şeklinin fiziksel gücün ötesinde bir noktaya taşınmış olması, müşterilerin beklentilerini çalışanın ürünü sunum anındaki beceri ve albenisi üzerinde yoğunlaştırmaya başlamıştır. Ürünün ambalajı kadar, müşteri gözünde onu sunan çalışanın da görüntüsü ve tutumu önem arz eder duruma gelmiştir. Kurumlar çalışanlarının görüntülerini ve tutumlarını, ürünlerinin kalitesi kadar önemseyerek, bunu finansal bütçelerinde insan kaynakları departmanları aracılığıyla desteklemeye başlamışlardır. Bu noktada denilebilir ki müşteri için uçağın içinde çalan müzik, temiz koltuklar ve ikramların lezzeti gibi, sunumu yapan uçuş görevlilerinin gülüşleri, makyajları, saçlarının şekli, üniformaları da ürünün ve işin bir parçası olarak organize edilmiştir (Hochschild, 1983). Uçuş görevlisinin gülümsemesi işinin bir parçasıdır ve bu gülümseme işini zahmetsizce yaptığı izlenimi vermektedir, makyajı ve yüzündeki hoşnut ifade yorgunluk ve stresi gizlediği gibi bunu yaparken kendisini koordine etmesi ise duygusal emeğin ürünüdür (Hochschild, 1983).

Hochschild, duygusal emek üzerine yaptığı çalışmalarda iki kavramdan bahsetmektedir. Çalışanların, iş esnasında duygusal emeği yüzeysel oyunculuk ve/veya derin oyunculuk sergileyerek gerçekleştirdiğini belirtmektedir (Hochschild, 1983). Yüzeysel oyunculuk sergileyen bir uçuş görevlisi, tehlike anında hissettiği korkuya rağmen yüzündeki ifade ve ses tonundaki telkin ile yolcuları güvende olduklarına ikna edebilmektedir (Hochschild, 1983). Yüzeysel oyunculuk uygulayan uçuş görevlisi korku, endişe ve panik duygusu hissetmiyor demek değildir, burada duygulara rağmen hissedilen ile gösterilenin farklı olduğu ortaya çıkmaktadır (Ashforth & Humphrey, 1993). Kendisine bağıran bir yolucuya karşı uçuş görevlisinin "belki uçmaktan korkuyor ve bu nedenle çok fazla alkol aldı" ya da "bana bulaşmasına izin vermeyeceğim" gibi düşüncelerle kendini telkin ederek sakinleştirmesi ve yolcuya karşı güler yüzlü tutumuna devam etmesi derin oyunculuk sergilediği bir performans olarak adlandırılmaktadır (Hochschild, 1983; Ashforth & Humphrey, 1993). Yüzeysel ve derin oyunculuk kavramları, sonuçların ya da emeğin kalitesinin (duygunun ne kadar hakiki olduğu) ve bu çabanın etkilerinin ne olduğu üzerine değil, hedef kitle üzerinde uygun duyguyu göstermeye çalışan çabaya veya harekete karşılık gelmektedir (Hochschild'ten aktaran Ashforth & Humphrey, 1993). Ticari bir ortamda yüzeysel ve derin etkileşim para

kazanmak için kullanılan bir kaynaktır (Hochschild, 1983) ve bir günlük işin parçası olarak işverene satılmıştır.

Hochschild hizmet sektöründe çalışanların işlerine uygun duygusal tepkileri vermelerinde toplumsal beklentilerin rolü olduğu görüşünü belirtmektedir (Hochschild'ten aktaran Ashforth & Humphrey, 1993). Bu nedenledir ki cenaze görevlilerinin kasvetli ve sakin, hemşirelerin empatik ve yardımsever tutumu, kendilerinden beklenenlerin sonucu olarak iş yapış modeline dönüşmüştür (Ashforth & Humphrey, 1993). Hochschild'in görüşünden farklı olarak Ashforth ve Humphrey duygusal emek tanımını yaparken duygu deneyiminden ziyade davranışa dikkat çekmekte ve duygusal emeğin, emekçinin belirli toplumsal algıları beslemek için kişiler üzerinde yaratmaya çalıştığı intiba ve izlenim yönetimi olarak düşünülebileceğini belirtmektedirler (Ashforth & Humphrey, 1993).

Ashforth ve Humphrey görüntü kuralları adını verdikleri bir yaklaşımla duygusal emeğin oluşum biçimine değinmektedirler. Görüntü kuralları, toplumsal, mesleki ve örgütsel normların bir fonksiyonu olarak duygusal emeğin içinde yer almaktadır (Ashforth & Humphrey, 1993, s. 91). Toplumsal normlar temelde müşterilerin genel beklentileri neticesinde oluşmaktadırlar. Nezaket, güvenilirlik, ulaşılabilirlik, iletişim gibi beklentiler çalışanlar tarafından müşteriye sunulan hizmetin içinde yer almakta ve müşterinin "iyi hizmet" değerlendirmesinin birer sonucu olarak ortaya çıkmaktadır (Ashforth & Humphrey, 1993). Bununla birlikte toplumsal normlar kültürlere göre farklılık gösterebilmektedir; örneğin Moskova'da hizmet veren Mc. Donald's fast-food mağazasını açtığında batılı anlayış ve beklenti ile eğitim vererek personellerine, müşterilere karşı güler yüzlü olmaları gerektiğini öğretmiştir. Oysa bu davranışın eski Sovyet Birliğinde geçerliliği olmayan bir norm olması sebebiyle bazı patronlar personellerin kendileri ile dalga geçtiğini söylemişlerdir (Ashforth & Humphrey, 1993, s. 91). Mesleki ve örgütsel normlar, toplumsal normlara kıyasla daha özel kurallara ihtiyaç duymaktadır (Ashforth & Humphrey, 1993). Bu ayrım, hastaların doktorlardan kişisel ilgi ve alaka beklentilerine karşın doktorların onlara uyguladığı tarafsız mesleki yaklaşımda görülmektedir (Ashforth & Humphrey, 1993). Çalışanın, mesleğin veya örgütün müşteriye karşı gücü ve statüsü ne kadar büyük olursa, toplumsal normları değiştirme gücü de o kadar büyük olmaktadır (Ashforth & Humphrey, 1993).

Ashforth ve Humphrey gerçek deneyimi ve beklenen duyguyu ifade etmeyi, duygusal emeğin başarılmasındaki araçlardan biri olarak görmektedirler (Ashforth & Humphrey, 1993, s. 94). Bu bağlamda yaralı bir çocuğa şefkatle yaklaşan ve tedavi eden hemşire bunu uygularken herhangi bir öğretilmiş eyleme ihtiyaç duymaz, çocuğa karşı şefkatli tutumu kendisinden beklenen olmakla birlikte doğası gereği ortaya çıkmaktadır (Ashforth & Humphrey, 1993). Gerçek deneyim ile beklenen duygunun kesişmesi, duygusal emek harcayan çalışan için iş esnasında daha az çaba göstermesini destekleyicidir denilebilir (Ashforth & Humphrey, 1993). Benzer şekilde hedef kitlenin (müşteri, hasta, öğrenci vb.) kendisine uygulanan tutumun samimiyetine az ya da çok ikna olması, çalışanın görüntü kurallarına uyumunu ve kişilerarası etkileşimini de kolaylaştırmaktadır (Ashforth & Humphrey, 1993).

Duygusal emek kişilerarası etkileşimin önemli araçlarından biriyken, onu uygulayan çalışan için işlev bozukluğu olduğu durumlarda zorlayıcı birtakım sonuçlar doğurabilmektedir (Ashforth & Humphrey, 1993, s. 96). İyi hizmet beklentisi ve algısı her müşteri özelinde farklı olabilmektedir, bununla birlikte çalışanlar ya da firmalar tarafından her müşteri için ayrı bir tutum sergilenmesi ve hizmet sunulması kolaylıkla uygulanabilir organizasyonlar değildir. Oysa ki bir müşterinin banka personelinden beklediği hizmet beklentisi ve kalitesi, banka otomatından beklediği hizmet kalitesine kıyasla çok daha fazladır (Ashforth & Humphrey, 1993). Beklentilerin karşılanamadığı durumlarda önyargılar devreye girmekte ve önyargıları değiştirmek için çalışan daha fazla emek harcamaktadır (Ashforth & Humphrey, 1993). Hissedilmeyen duyguları tasvir etmek (Hochschild' in yüzeysel oyunculuk kavramı), bazılarında kognitif uyumsuzluğa benzer bir gerginlik hissi yaratmakta (Ashforth & Humphrey, 1993, s. 96), bu durum çalışanın ikiyüzlü hissetmesine sebep olabilmektedir (Ashforth & Humphrey, 1993). Nitekim sosyal hizmet uzmanlarının sıklıkla müşterilerinden gerçek duygularını maskeleyerek hizmet vermesinin gerekliliği hem hileli ve hem de sağduyudan uzak bir hizmetin göstergesi olarak kendini göstermektedir (Loseke & Cahill'den aktaran Ashforth & Humphrey, 1993). Çalışanın yaşadığı bu çatışma ise depresyon, işe yabancılaşma, benlik saygısını yitirme ve karmaşa gibi durum ve duyguların ortaya çıkmasına sebep olabilmektedir (Ashforth & Humphrey, 1993). Yüzeysel oyunculuğun benzer erezyonları derin oyunculuk formunda da gözlenebilmektedir. Derin oyunculuk, çalışanın iş esnasında müşteriye karşı tutumunu kontrol etmesini kolaylaştırmasına ve samimi bir dışa vurum etkisi yaratmasına rağmen, kişinin benliği ile olan bağlarını

koparmasına ve kendisine yabancılaşmasına neden olabilmektedir (Ashforth & Humphrey, 1993).

Bu noktada Foegen'ın (1988) "Hypocrisy Pay" adlı makalesinde yer verdiği duygusal emek işçilerinin "ikiyüzlülük ödeneği" alması gerektiği görüşü ortaya çıkmaktadır (Ashforth & Humphrey, 1993). Foegen iş esnasında ciddi sonuçlarını gösterene kadar çalışanın psikolojik yıpranışının farkına varılmadığından bahsetmekte ve en azında ikiyüzlülük ödeneği adını verdiği ek ücret ile durumun biraz daha katlanabilir olacağı görüşünü savunmaktadır (Foegen, 1988).

Ashforth ve Humphrey duygusal emeği incelerken kavramın sosyal kimlik üzerindeki etkisine de değinmişlerdir. Sosyal kimlik teorisine göre benlik kavramı, kendine özgü özellikleri kapsayan kişisel; belirgin grup sınıflandırmalarını kapsayan toplumsal bir kimliğe dayanmaktadır (Ashforth & Humphrey, 1993). Bireyler, grupları üyelerin özelliklere göre tanımlamakla birlikte kendilerini ve başkalarını da sosyal çerçeveyi düzeltmek ve içine yerleştirmek için sınıflandırmaktadırlar (Ashforth & Humphrey, 1993). Sosyal kimlik bir gruba ait olma algısıdır (kadın olmak, üye olmak) ve bireyler belirli bir grupla özdeşleşmeye başladıklarında, üyeliğin özelliklerini kendilerince kabul etme eğilimine girmektedirler (Ashforth & Humphrey, 1993). Örgütsel ya da mesleki rollerini güçlü şekilde belirleyen ve rollerini kimliklerin merkezi olarak gören bireylerin, görüntüleme kurallarına uyumu kolay olmakta; sosyal kimlikleri zayıf olsa bile, kişisel kimliklerindeki değerleri ve kendisinden beklenenler uyumlu ise duygusal emek çabası daha az zahmetli olmaktadır (Ashforth & Humphrey, 1993). Duygusal emek kişinin kimliğini harekete geçirme fırsatı sunarken, çalışanın rolü ile bağ kuramadığı durumlarda stresi arttıran bir faktör niteliği taşımaktadır (Ashforth & Humphrey, 1993).

Örgütler, stratejileri doğrultusunda müşterilere sunulan hizmetin şeklini belirli uygulamalar içine dahil etmektedirler. Müşteri memnuniyeti çerçevisinde oluşturulan stratejilerde, çalışanın sunduğu hizmetin şekli belirlenmiş olsa dahi müşteri ile personelin buluşma anlarına müdahale edilememektedir. Dolaylı tekniklerle sağlanan kontrol, hizmet kültürü adı ile çalışana benimsetilmeye çalışılmaktadır (Ashforth & Humphrey, 1993).

Bu bağlamda duygusal emek, bireyler arası ilişkiler yürütülürken örgüt tarafından arzu edilen duyguların gösterilmesi için gerekli olan plan, kontrol, organizasyon ve çaba olarak da tanımlanabilmektedir (Morris ve Feldman'dan aktaran Usta & Akova, 2015). Çalışanların müşteriler ile kurdukları ilişkiler, duygusal emek tanımı içinde iş saatleri sırasında işverenlerce çalışanlara dayatılan rollerin nasıl uygulandıkları ve bu dayatmanın onların üzerinde nasıl bir yabancılaşma etkisine sebep olduğu boyutuyla ele alınmaktadır. Bir başka ifade ile duygusal emek, hizmet sektöründe çalışanların bedenini bir ön-cephe olarak kullanması ve onu sadece mesai saatleri süresince bir anlamda disipline etmesi şeklinde yorumlanabilmektedir. Hochschild'in duygusal emek tanımlamalarından yola çıkarak, hem çalışanın kendisine dayatılan rolden her an mesafe alabileceği bir öz-benliğe sahip olduğu hem de bu ikisinin (yani çalışanın iş esnasında büründüğü kişilik ile gerçek kişiliği) birbiri ile sürekli çatışma halinde olduğu sonucu çıkmaktadır. Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emeği, karşılıklı etkileşimi düzenleyerek iş performansını ve kişilerarası problemlerin ortadan kaldırılmasını kolaylaştırabilir ya da karşılanamayan iyi hizmet beklentileri nedeniyle çalışanın performansını düşürebileceği için de iki taraflı bir kılıç olarak yorumlanmaktadır. Benzer yaklaşımla Hochschild (1983) duygusal emeğin, çalışana kendini ifade etme konusunda bir miktar boşluk bırakmasına rağmen duygusal uyumsuzluk yaratabileceğini (hissedilmeyen duyguları tasvir etmenin neden olduğu zorlanma duygusu) ve kendilik kazanma yoluyla kişisel refahı zayıflatabileceğini savunmuştur (kişinin kendine özgü hissinin kaybolması) (Ashforth & Humphrey, 1993).

Uygulanan disiplin sonucu duyguya yer vermeden çalışmak, duyguların kontrolü anlamına gelmekte ve duygusal emek sarf ederek hizmet veren çalışanın iş yapış şeklindeki kontrol noktalarına örnek teşkil etmektedir.

İşletme yönetimlerinin çalışanların kendilerini başkalarına ifade etme biçimlerini kontrol etme ve yönlendirme konusunda aktif rol oynamaları, bir başka ifadeyle çalışanların müşterileri için uyguladığı davranışlar ve aralarındaki etkileşimin kalitesi, gittikçe artan bir şekilde işletme yönetiminin kontrolü altında sunulan bir hizmete dönüşmektedir (Morris & Feldman, 1996). Bu dönüşüm, birçok çalışanın yaptığı işin önemli bir bileşenini, örgütler tarafından belirlenen ve istenen duyguların sunulması haline getirmiştir ve duygusal emek kişilerarası işlemler sırasında örgütsel olarak istenen duyguyu ifade etmek için gereken çaba, planlama ve kontrol olarak

anlamlandırılmıştır (Morris & Feldman, 1996, ss. 986-987). Bireyin hissettiği duygu ile işletmelerin talep ettiği duygular arasına bir uyum olsa da duyguların ifade edilmesi için bir miktar çaba sarf edilmesi gerekmektedir (Morris & Feldman, 1996). Buradaki çaba, hissedilen duygunun işletmenin/örgütün istediği duygusal gösterime dönüştürülmesini ifade etmektedir (Morris & Feldman, 1996). Bununla birlikte, duygunun yönetimine odaklanmanın yanı sıra duyguyu ifade edici davranış üzerine odaklanılması başka bir bakış açısını işaret etmektedir, burada dikkat çekilmek istenen durum örgütsel olarak istenen uygun ifadenin davranış ile sunulmasıdır (Morris & Feldman, 1996). Duygunun davranışa dönüştüğü ifade biçimlerinde, duygusal emeğin nasıl ve ne zaman uygulanacağına dair standartlar ve kurallar söz konusudur (uçuş görevlisinin karşılama anındaki gülümseyen yüz ifadesi, cenaze görevlisinin kasvetli ve sakin tutumu) (Morris & Feldman, 1996).

Güven, sevgi ve saygı gibi duygusal bağlar, çalışanlar tarafından paydaşlara (müşteri, hasta vb.) aktarılabildiğinde onların organizasyonla iş yapma olasılığının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Wharton & Erickson, 1993 aktaran Morris ve Feldman, 1996). Bununla birlikte duygusal emek, bu temel bağların daha üzerinde ve devamlılık arz eden bir olguyu ifade etmektedir (Güngör, 2009). Çalışanların müşterilere sundukları duygusal gösterimler kısa ya da uzun süreli çabalarını gerektirmektedir. Duygusal gösterim kısa da olsa yoğunluğu, sıklığı ve devamlılığı işin şekli ile belirlenmekte ve çalışanın çaba harcadığı gerçeğini değiştirmemektedir. Bir dizi komut ve beceri içeren meslekler fiziksel ve zihinsel emeğin dışında duygusal gösterim çabasına da ihtiyaç duymaktadırlar. Marketlerde çalışan kasiyerlerin hızlı ve kısa ifadelerle (sadece gülümsemeleri, neşeli bir ifadeyle merhaba demeleri gibi) müşteriler ile etkileşime geçmesi beklenirken (Sutton & Rafaeli, 1998 aktaran Morris & Feldman, 1996), uçuş görevlisinin seyehat boyunca müşterilere karşı güleryüzlü, anlayışlı, yardımsever tutumuna devam etmesi istenmektedir (Morris & Feldman, 1996). Kasiyer örneğindeki müşteriyle olan etkileşimin hızlı ve tekdüze olma beklentisinin, rutin hizmet etkileşimlerinin çoğunda olduğu gibi hizmet kalitesinin müşteri tarafından değerlendirilmesi sonucunda, çalışanların duygusal ifadenin samimiyetinden ziyade, etkileşimin oluşma hızına daha fazla dayandığını göstermektedir (Schneider ve Bowen, 1995 aktaran Morris & Feldman, 1996).

Duygusal emek gösteriminin süresi ve yoğunluğunun yanı sıra, işin şekli itibariyle farklı biçimlerde sergilenmesi bir diğer yaklaşım olarak ortaya çıkmaktadır. Tahsilat memurunun gün içerisinde farklı gecikme sürelerinde olan borç sahipleriyle yaptığı görüşmeler esnasında sergilemek zorunda olduğu davranış biçimleri, duygusal olarak farklı kimlikler giymesini gerektirmekte ve bu duygu değişimleri daha fazla emek içermektedir (Morris & Feldman, 1996). Tahsilat memurunun, borç sahiplerinin kayıtsız tavrı karşısında öfkeli bir gösterim sergilemesi beklenirken, borç sahipleri kızgın ya da üzgün ise, duygusal tarafsızlıklarını göstermeleri istenmektedir (Morris & Feldman, 1996). Her yeni görüşmede istenilen duygunun ifadesi için daha dikkatli, planlı ve organize olması emeğin değerini arttırmaktadır (Morris & Feldman, 1996).

Çalışanlar ile müşterilerin iletişimi ve aralarındaki etkileşimin kalitesi, işletmelerin yarattığı bürokrasi ve disiplin araçları ile sınırlandırılmakta ve şekillendirilmektedir. İşletme yönetiminin talepleri doğrultusunda belirli duyguları sergilemek zorunda bırakılan çalışanların bu konuda çaba sarf etmesi beklenmektedir. Bu beklenti ve yaratılan zorunluluk çalışanlarda tükenmeye ve iş stresi yaşamalarına neden olmaktadır.

İşletmeler, çalışanlarının iş esnasındaki tutumlarını denetlemek ve istenilen duygusal emeğin davranışa dönüşümünü gözlemlemek için sosyalizasyondan faydalanmaktadırlar (Sutton & Rafaeli'den aktaran Morris & Feldman, 1996). Müşteri anketleri, çağrı merkezlerinin görüşme kayıtları, dilek ve şikayet kutuları, mağazalarda satış personelleri dışında yöneticilerin bulundurulması gibi hizmetin sunulduğu anda ya da sonrasında müşteriler tarafından değerlendirme yapılmasına olanak sağlayan uygulamalar, sosyal bir denetleme ağı kurmaktadır. Bu denetleme ağı çalışan üzerinde her daim "hazır ol" komutu yaratmakta hem de baskıyı hissetmesine neden olmaktadır (Morris & Feldman, 1996).

Duygusal emeğin ifadesinde kadın ve erkek çalışanlar açısından farklılıklar olması konunun bir başka boyutu olarak ele alınmaktadır. Araştırmalar, kadın çalışanların farklı sebeplerle iş esnasında daha fazla duygusal ifade sunduğunu söylemektedir (Morris & Feldman, 1996). Kadın çalışanların erkeklere kıyasla daha fazla gülümsemeleri beklenirken, bu beklentiyi destekler şekilde müşteriler üzerinde erkek çalışanlara kıyasla daha fazla olumlu etki bıraktıkları gözlemlenmiştir (Rafaeli'den Morris & Feldman, 1996, s. 997). Kadınların daha fazla duygu gösterebileceği üzerine olan görüşler, kadınların daha sıcak ve dostça davranmak için sosyalleşmiş olmaları

(Deutsch, 1990; James, 1989 aktaran Morris & Feldman, 1996), daha iyi bir kodlama ve sunma kabiliyetine sahip (LaFrance & Banaji, 1992 aktaran Morris & Feldman, 1996) ve sosyal onay için daha büyük bir ihtiyaç nedeniyle daha olumlu duygular göstermeleri (Hoffman, 1972 aktaran Morris & Feldman, 1996) şeklinde belirtilmiştir (Morris & Feldman, 1996, s. 997). Bununla birlikte Hochschild (1983) hizmet veren işletmelerde daha fazla kadının çalışmasını ve hizmet işinin kadınlar tarafından daha fazla yapılmasını duygusal emek açısından bir sorun olarak görmektedir (Grandey, 2000, s. 106). Kadınlar daha fazla duygu yönetimi ile meşgul olurlarsa belki duygularını yönetmede daha iyi olurlar ve böylece görevlerindeki performansları arttırabilirler ancak bu durum gerçek duyguların daha fazla bastırılması demektir ve stresi arttıran bir faktör olarak çalışanı olumsuz etkilemektedir (Kruml & Geddes, 1998 aktaran Grandey, 2000, s. 106). Kadınlar ile yapılan bir araştırmada, kadınların ifade ettiklerinden daha farklı hissetme ihtimalleri tespit edilmiş olup, bu durum cinsiyet ve duygusal uyumsuzluk arasında bir bağ olduğunu göstermiştir (Kruml & Geddes, 1998 aktaran Grandey, 2000). Erkeklerin ise öfke ve gurur gibi duyguları göstermeye daha motive olmasının (Timmers, Fischer & Manstead, 1998 aktaran Grandey, 2000, s. 106), müşteri hizmetleri gibi mesleklerde daha fazla duygusal uyumsuzluk yaşamalarına sebep olacağı görüşünü doğurmaktadır (Grandey, 2000, s. 106).

İşletmeler, çalışanların rollerini belirlerken müşterilerinin sosyal statülerini de dikkate almakta ve bu doğrultuda sunulmasını istedikleri duygusal emeğin şeklini belirlemektedirler. Disney World'un çalışanlarından yüksek statüdeki "konuklara" daha samimi ve kişisel hizmet sunma beklentisi (Kuenz'den aktaran Morris & Feldman, 1996), tahsilat memurunun borç sahibinin tutumuna ve borcun miktarına göre farklı duygusal gösterimler sergilemesinin bir başka şeklidir. Hochshild (1983) benzer durumun uçus görevlisi tarafından bussines ya da first class yolcularına uygulandığını ve bunun çalışanlarca da "uygun" tutum olarak düşünüldüğünü belirtmektedir (Morris & Feldman, 1996). Hizmet verilen müşterilerin ve görevlerin çeşitliliği ne kadar geniş olursa, çalışanlar tarafından çağrılmaya ihtiyaç duyulan duygular dizisi o kadar fazla olmaktadır (Morris & Feldman, 1996, s. 999).

Çalışanların müşteriler ile buluşma anı ve yerleri duygusal emek ifadesinin farklılaştığı noktalardan biri olarak gösterilebilir. Müşteriler ile yüz yüze etkileşim içinde olan ve hizmet veren çalışanlar için işletmenin istediği duygusal ifadeyi sergilemek daha fazla

çaba gerektirebilir. Burada çalışandan beklenen uygun gösterim hem sesinde hem de yüz ifadesinde uyumlu bir organizasyon ile sunulmak durumundadır (Morris & Feldman, 1996). Müşterileri görmeden hizmet veren çalışan ise, duygularının kontrolünü sağlamada daha rahattır ve işletmenin kendisinden beklediği ifadeyi sergilemede daha fazla alternatif sahibidir (Morris & Feldman, 1996). Çağrı merkezi görevlisi, kendisine hakaret eden müşteriyi yüz yüze görmediği için ve bir kez daha telefonda karşılaşma ihtimalinin düşük olmasının bilinciyle duygularını kontrol etme konusunda daha motive olabilmektedir. Buna karşın yüz yüze etkileşimin olduğu işlerde benzer durumla karşılaşan çalışan için, hissedilmeyen duygunun sergilenmesi ve gerçek duygunun gizlenmesi daha fazla duygusal uyumsuzluk yaratmakta bu da çalışanı emek harcarken strese sokmaktadır (Morris & Feldman, 1996).

Çalışanın, kurumun beklentileri doğrultusunda uyguladığı iş yapış modeli, sadece fiziksel bir emek ile değil duygusal emek gayreti ile oluşmaktadır. Çalışanın emeğini dahil ettiği her dönem ve her üretim şeklinde duygusal emek farklı boyutları ile sürecin içinde yer almıştır, bununla birlikte hizmet sektörünün önem kazandığı 1970'ler sonrası kavram geliştirilmiş ve emeğin temeline yerleşmiştir. Çalışanın işinde öncelikle duygusal emek sarf etmeye hazır olması, fiziksel emek sürecine katılımının da temelini oluşturduğu yönünde bir bakış açışı oluşturmaktadır.

1.5. Mobbing

İş hayatının günden güne şiddetlenen rekabet zarureti ve kazanç stratejisi, şirketlerin, yöneticilerin, personellerin ilişkilerini etkilemekte ve hatta birbirileriyle mücadele etmesine sebep olmaktadır. Buna paralel olarak; yönetim, üretim ve hizmet anlayışlarında ekip, liderlik, sinerji, takım çalışması/ başarısı gibi terimlerinin sıkça kullanılmasına karşın şirket/örgüt içinde birey/bireylere yönelik baskı, taciz, yıldırma gibi kötü muamelelerin oldukça fazla yaşandığı görülmektedir. Kültür, yaş, cinsiyet, unvan, kıdem gibi unsurlara bakmaksızın tüm işyerlerinde bireylerin maruz kalabileceği bu muameleler (Tümer Öztüm, 2014, s. 5) sadece bir iş yeri sorunu olarak değil psikolojik ve sosyal boyutuyla da değerlendirilmesi gereken bir durumdur.

İşyerlerinde uygulanan, çalışanların iş ve sosyal hayatlarında sorunlar yaşamasına sebep olan bu tacizlere mobbing adı verilmekte olup; kelime kökü olan "mob" fiili "ortalıkta toplanmak, rahatsız etmek, saldırmak" gibi anlamlar taşımaktadır. Türkçede mobbing

kavramı "zorbalık, taciz, yıldırma, psikolojik terör, psikolojik şiddet, iş yeri terörü" gibi ifadeler ile tanımlanmaktadır. Çalışma yaşamında yer alan karşılığı, iş yerlerinde bireylere üstleri, astları ya da eşit düzeydeki çalışanlar tarafından sistematik şekilde uygulanan her türlü tehdit, şiddet, kötü muamele, aşağılama gibi davranışları ifade eden anlamlar içermektedir (Yıldız, 2015, s. 46). *Mobbing, işyerlerinde bir veya birden fazla kişi tarafından diğer kişi ya da kişilere yönelik gerçekleştirilen, yıldırma, pasifize etme ya da işten uzaklaştırmayı amaçlayan; mağdur ya da mağdurların kişilik değerlerine, mesleki konumlarına, sosyal ilişkilerine veya sağlıklarına zarar veren; kötü niyetli, kasıtlı, olumsuz tutum ve davranışlar bütünü olarak da* tanımlanabilmektedir (Tümer Öztüm, 2014). Bu tanımlamaların yanı sıra işyerlerinde maksadı gizlenerek, bir ya da daha fazla kişiye düzenli olarak uygulanan, etik olmayan ve hukuk dışı yollarla duygusal yönden zarar verici davranış, tutum, söz, baskı ile oluşturulmuş ve kişi/kişileri bulunduğu toplum içinde itibarsızlaştırılmaya çalışılan, yıldırı, ima, kinaye, duygusal istismar, şiddet ve taciz gibi olumsuz uygulamaların tümü olarak açıklanabilir (Gürhan, 2013, ss. 3-4). Kavrama dair tarihsel gelişime bakıldığında ilk kez 1960 yılında Lorenz tarafından hayvanların kendi aralarında ya da sürü dışındaki başka bir gruba ya da yabancıya uyguladıkları davranışı tanımlarken kullanılmıştır. 1972 yılında ise Heinmann tarafından okuldaki öğrencilerin birine ya da daha fazla kişiye uyguladığı zorbalık ve taciz olaylarını ifade ederken kullanılmıştır. Leymann ise 1980 yılında benzer davranışların iş yerlerinde yaşandığını ifade etmiş ve bir ya da birden fazla kişi tarafından tekrarlı, bilinçli veya bilinçsiz şekilde uygulanan, üzüntü ve sıkıntı verici olumsuz tutumları açıklamak için kullanmıştır (Pelit & Pelit, 2014, ss. 7-8).

1980 yılları sonrası hızla gelişen hizmet sektörü, geçmişe kıyasla kazanç elde etmek için vitrin önündeki koz olarak çalışanlarını daha fazla kullanmaya başlamıştır. Bu süreçte daha önce fiziksel emek gücüyle sağlanan finansal kazanımların, hizmet sektörünün gelişimiyle iletişim yoluyla elde edilen kazanıma dönüştüğü söylenebilir. Klasik dönemde işletmeler kazancın temeline duygu yerine iş odaklı yaklaşım yerleştirmiştir. Neoklasik dönemde ise işletmelerin başarısında insanın ve davranışlarının önemi değer kazanmaya başlamıştır. Modern dönem iş yönetim anlayışında insan, çevre ve iş unsurları birlikte ele alınmış ve işletmelerin yönetim önceliği bu çerçevede belirlenmiştir ((Küçükaltan, Aydın, & Gürkan, 2015).

İşyerlerinde uygulanan her olumsuz davranışın (alaycı şaka, olağan çatışmalar vb) mobbing olarak değerlendirmesi söz konusu olmadığı gibi (Tutar, 2015, s. 116)

Leymann 45 farklı mobbing davranışı belirlemiş ve özelliklerine göre 5 ayrı grupta sınıflandırmıştır (Davenport , Elliot, & Schwartz , 2014, s. 34). Leymann'ın sınıflandırması kendini göstermeyi ve iletişim oluşumunu etkileme, sosyal ilişkilere saldırılar, itibara saldırılar, yaşam kalitesi ve mesleki duruma saldırılar ve kişinin sağlığına doğrudan saldırılar şeklinde belirlenmiştir (Davenport , Elliot, & Schwartz , 2014, ss. 34-36). Bununla birlikte mobbingin olabilmesi için Harald Ege 7 unsurdan bahsetmektedir. Bunlar, mobbing iş yerinde olmalı (work context), eylemler ayda birden fazla kez gerçekleştirilmeli (frequency), en az 6 ay boyunca devam etmeli (duration), eylem türleri Leymann'ın belirlediği en az 2 kategoriye uymalı (kind of action), taraflar arasında düzeysel eşitsizlik olmalı (difference in level of the two antagonists), aşama aşama ilerlemeli (progress through phases) ve iş etkinliğinde devamlı ve zorlayıcı bir plan görülmelidir (persecutive intention) (Ege, 2010, s. 234) şeklinde kategorize edilmiştir.

Mobbingin uygulanış biçimlerine göre farklı değerlendirmeleri söz konusudur. Bu değerlendirmeler mobbingin şiddeti, sıklığı, süresi gibi unsurların yanında kişilerin psikolojileri ve geçmiş deneyimleri ile bağlantılı olarak belirlenmiştir (Yıldız, 2015, s. 49). Birinci derece mobbing kişinin direnmeye çalışmaz ve bazen işyerinden kaçar (ayrılır) ya da mevcut işyerinde sorun çözüme kavuşur. İkinci derece mobbing: kişi direnmez ve fiziksel ya da psikolojik rahatsızlıklar çekerek mevcut işgücünü yeniden elde etmekte zorluk yaşar. Üçüncü derece mobbing: kişi işgücünü kaybeder ve yaşadığı fiziksel ya da psikolojik sorunların tedavisi için özel bir tedavi gerekir (Yıldız, 2015, ss. 49-50).

İşyerlerinde mobbingin yaşanmasına sebep olan birçok faktörden bahsetmek mümkündür. Bununla birlikte genel tanımlamalara bakıldığında mobbingi uygulayan ve mobbinge maruz kalan kişinin içinde bulunduğu şartlar, kişiliği ve psikolojik durumu,; şirket yönetiminin neden olduğu unsurlar, ekonomik ya da farklı nedenlerle ortaya çıkan krizler, değişimler vb. konuların mobbingin ortaya çıkmasında etkili olduğu söylenebilir (Pelit & Pelit, 2014, s. 18). Bunların yanında çalışanlar arasındaki demografik özellikler, etkileşim, anlaşmazlık, toplumsal değerler, farklılıklar, sosyal değişimler, çalışma ortamı, işin şekli, koşullar, şirket kültürü, yapısı, yönetim anlayışı, çalışan potansiyeli gibi konuların etkisi söz konusu olmaktadır (Pelit & Pelit, 2014, s. 19).

Mobbingi uygulayan kişilerin genel özellikleri incelendiğinde, narsist, ben merkezci, önyargılı, duygusal, antipatik ve obsesif bireyler oldukları tespit edilmiştir. Buna karşılık mobbinge maruz kalan kişilerin ise genelde sessiz, güvenilir, yaratıcı, başarılı, şirkete bağlı, aşırı hassas, strese dayanma gücü zayıf, nevrotik, endişeli, tecrübesiz gibi özelliklere sahip ve bu yönleriyle mobbing uygulayan kişileri harekete geçirme konusunda tetikleyici oldukları söylenebilir (Pelit & Pelit, 2014, ss. 23-30). Kişilerin parçası olduğu toplumdan ayrı düşünülmesi mümkün olmadığı gibi bu noktada mobbingi uygulayan ve buna maruz kalan kişinin de toplumun mevcut durumunun bir yansıması olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Sosyal ve ekonomik şartlar, ahlaki değerler, göç ve hemşericilik bağları, güvensizlik gibi unsurlar mobbinge alan yaratmaktadır (İşyerinde Psikolojik taciz (mobbing) çözüm önerileri komisyon raporu, 2011). Suç işleme eyleminin arttığı dönemlerde mobbing vakalarının da paralel şekilde arttığı gözlemlenmiştir (Tutar, 2015, s. 146). Benzer şekilde hızlı kentleşme ile artan suç eğilimi gibi, rekabetin olduğu piyasalarda mobbingin kar güdümlü olarak arttığını ve yönetim tarafından görmezden gelindiği ortaya çıkarmaktadır (Tutar, 2015, ss. 146-147). Bu yönleriyle sosyal bir sorun halini alan mobbing işyerlerinde uygulanan kötü muamelenin ötesinde toplumsal bir değerlendirmeye ihtiyaç duymaktadır.

1.5.1. Sosyal Sorun Olarak Mobbing

Mobbinge dair araştırmalar yapılırken çoğu değerlendirme psikoloji disiplini çerçevesinde gerçekleşmiştir. Psikoloji, iş ve sosyal yaşam içerisinde kişilerin düşünce, davranış ve tutumlarını incelemekte ve bunları betimleme, açıklama ve yorumlama yoluna gitmektedir. Bireylerin davranışlarını biçimlendiren etmenler arasında eğitim durumları, kültürel edinimleri, sosyal alışkanlıkları, ait oldukları toplumsal statü, ekonomik kazançları, cinsiyetleri ve yaşları belirleyici nitelikler olarak belirtilebilir (Pelivan , 2015, s. 72). Mobbing üzerine araştırma yaparken psikoloji disiplininden uzak değerlendirmeler yapılması mümkün olmamakla birlikte, mobbingin oluştuğu ortam, sosyal yapı, kültür ve ekonomik parametrelerin incelemeye dahil edilmemesi de düşünülemez (Tutar, 2015, ss. 20-21).

Sosyoloji konusu itibariyle insanı ve toplumsal olayları incelerken, ortaya çıkan olay ve varlıkları toplumsal ilişkiler bütünü içinde araştırmaya dahil etmektedir. Mobbing olayı insani ilişkilerin ve etkileşimlerin birer sonucu olarak değerlendirildiğinde toplumsal yapının ortaya çıkardığı bir durum halini almaktadır (Tutar, 2015, ss. 24-25). Sosyoloji

insanı analiz ederken, insanı var eden kültürü, gelenek ve görenekleri, inançları ve çevreyi incelemektedir. Şirketler ekonomik yapılar olmakla birlikte, insan ilişkilerinin belirli kurallarla düzene sokulduğu, grup dinamiklerinin oluşturulduğu, hiyerarşik yapının geliştirildiği beşerî alanlardır. Yapısalcı yaklaşım çerçevesinde ele alındığında sosyal yapılar incelenmeden bireylerin ve grupların tutumları net şekilde anlaşılamamaktadır. Nitekim sosyoloji birey ve gruplar arası etkileşimin nasıl ve neden ortaya çıktığını araştırmakta (Tutar, 2015, s. 25) ve insani olan tüm değerlendirmelerde başvurulan disiplinlerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır.

Mobbing yaptırımı psikolojik sonuçlar yaratsa da bireyin davranış paralelinde sosyal etkileri olan, grup içinde bireyi tek başına ya da diğer grup üyeleri ile birlikte etkileyen sosyolojik bir etkiye de sahiptir (Çakır, 2014). Mobbing kendi uygulayıcısını ve kurbanını yaratmasıyla tek başına psikolojik bir sorunu kapsamanın yanında, uygulayıcı ve kurbanı yaratabilecek potansiyeli olması ve davranışlara etki etmesi yönüyle de sosyal bir problem olarak değerlendirilebilir (Çakır, 2014, s. 587).

Mobbing kavramını tanımlarken birbiriyle anlam yakınlığı olan birçok sözcük kullanılmış olmakla birlikte "psikolojik şiddet" ifadesi dikkat çeken tanımlamalardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. İnsanlar hukuk önünde eşit haklara sahiptir ve bu eşitlik yasal düzenlemeler ve kurallar ile koruma altına alınmıştır. Buna karşın cinayet, hırsızlık, şiddet, terör gibi toplumda yaşanan olumsuzluklar insanların can ve mal güvenliğinin yanı sıra psikolojik ve sosyal durumlarını da tehdit etmeye devam etmektedir. Her gün keşfedilen yenilikler insan hayatını kolaylaştırsa ve uygarlığı geliştirdiği düşünülse de bilinç ve eğitim düzeyinden bağımlı/bağımsız şekilde şiddet eğilimi artarak sürmektedir (Özerkmen , 2012, s. 1). Şiddet insanları korkutmak, tehdit etmek, sindirmek için ortaya çıkan girişimler (Ünsal'dan aktaran Kocacık, 2001) ve bireylere zarar vermek, hırpalamak, onurunu kırmak, haklarını çiğnemek ya da zor kullanmak şeklindeki sözlü ya da fiziksel eylemler (Erten ve Ardallı'dan aktaran Kocacık, 2001) olarak tanımlanabilmektedir. Ayrıca tarafların çıkar çatışmaları sonucu gerçekleşen sosyal ilişkilerden kaynaklandığı da söylenebilir (Ergil'den aktaran Kocacık, 2001). Şiddet bu yönleri ile sosyal bir sorun olarak değerlendirilmektedir. Sosyal sorun kavramı; *önemli sayıda insanı olumsuz yönde etkileyen, bireysel ya da kolektif hayatı uzun süreli tehdit eden ve çözülmesi gerektiği konusunda üzerinde toplumsal uzlaşı bulunan olgular* (Horton ve Leslie'den aktaran Çakır, 2014) şeklinde tanımlanmakta

olup, insanların hayatlarını etkilemesi ve tehdit etmesi unsurları nedeniyle mobbing olgusu ile beraber incelenmesi mümkündür.

Türkiye'de Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı 19 Mart 2011 tarihinden itibaren Resmi Gazete'de yayımlanan "İşyerlerinde Psikolojik Tacizin Önlenmesi (Mobbing)" Başbakanlık Genelgesi ve Alo 170 iletişim hattı aracılığıyla mobbinge uğrayan mağdurlara psikolojij destek vermeye başlamıştır (Tümer Öztüm, 2014). Hatta gelen bildirimlerin istatisiğine bakıldığında her yıl artan bir grafik olduğu görülmekle birlikte hem mobbinge dair bilinç kazanıldığı hem de bakanlığın sunduğu hizmetten haberdar olan ve destek için başvuracak cesareti gösteren kişilerin arttığı yorumuna ulaşılabilir. Bu noktada Horton ve Leslie'nin sosyal soruna dair tanımlama yaparken "*önemli sayıda insanı olumsuz yönde etkileyen olgular"* söylemiyle paralel şekilde mobbingin yıllar içinde toplumda ne kadar fazla kişiyi/çalışanı etkilediği tespitinin örtüştüğü söylenebilir. Alo 170 hattına gelen ihbarlar neticesinde 2011 yılında 2.001 kişinin başvurusu söz konusu iken 2016 verilerinde bu rakamın 12.677 kişi olduğu tespit edilmiştir (Mobbing ile mücadele derneği, 2018). Bu artışla birlikte mobbinge maruz kalan kişilerin mücadeleleri önem kazanmaktadır. İş yerinde karşılaşılan mobbinge karşı bireysel ve örgütsel adımların atılması gerekmektedir. Mobbingi yaratan faktörlerin tespitini yapmak, özsaygı geliştirmek, geri çekilmeden ve kabullenmeden duruş sergilemek, mesleki yetkinlikleri arttırmak, değerlerini açıkça ifade etmek bireyin tek başına verebileceği mücadelede kendisine güç kazandıracaktır. Bununla birlikte örgüt içinde çalışanların bilinç düzeylerinin arttırılması, hukuki önemler alınması, çalışanların dinlenmesi, şikâyetlerin çözümlenmesi ve sendikaların sorumluluklarını yerine getirmesi gibi önemler alındığında mobbingi engelleyici etkenler yaratılmış olacaktır (Tutar, 2015, ss. 195-219).

1.6. Özel Sektör ve Hizmet Bağlantısı

Özel sektör bir ekonominin, özel kişi ve kuruluşların mülkiyetinde veya denetiminde bulunan bölümü ve hür teşebbüsü (Özdevecioğlu, 2002) olarak tanımlanabilmektedir. Kamu sektörü ile özel sektör ekonominin tümünü oluşturmaktadır. Özel sektör işletmeciliğinin temel amacı kar elde etmektir. Bunun yanı sıra kâr amacı gütmeyen kuruluşlar (yardım kuruluşları gibi) da özel sektör işletmeleri olarak nitelendirilebilir. Özel sektörün yarattığı çalışma şekli incelendiğinde Özdevecioğlu'nun karakteristiğini belirttiği unsurlar dikkat çekicidir;

1. Özel sektörün kültürü, sahiplerin veya yöneticilerin oluşturacağı kültürüne bağlıdır,

2. Özel sektörde başarılı olamayan yöneticiler için önemli yaptırımlar vardır, yöneticilerin işini kaybetme riski yüksektir,

3. Özel sektörün çalışma koşulları yoğun rekabet nedeniyle ağırdır ve değişkendir, buna uyum sağlayabilmek için yöneticilerin dinamik olması gerekir,

4. Özel sektör için zaman çok önemlidir, çünkü, rekabet şartları zamanın etkin kullanımını zorunlu hale getirmektedir,

5. Özel sektör yöneticileri risk almaya daha fazla eğilimlidir (Özkalp ve Sungur, 2001: 207), risk alma eğiliminin yüksek olmasının en önemli nedeni başarı zorunluluğunun yöneticiler tarafından daha fazla hissedilmesidir (Williams,1999: 102-126)

6. Özel sektör yöneticilerinin dış çevreleri kamu sektörüne göre çok daha değişkendir ve açık sistem anlayışı zarureti özel sektör yöneticileri tarafından daha derinden etkilemektedir (Caligiuri, 2000: 67-89),

7. Özel sektör yöneticilerinin çevreyi algılamaları ile kamu sektörü yöneticilerinin çevresel algılamaları arasında farklılık bulunmaktadır (Fletcher ve Baldry, 2000: 303-320) özel sektörün çevre algılaması rekabet odaklıdır, (Özdevecioğlu, 2002, s. 120).

Özel sektör işletmeciliğinin kar elde etmekteki temel ürünü "hizmet" vermek şeklindedir ve hizmetler, tüketildiğinde herhangi bir somut mala sahip olmakla sonuçlanmayan, bir tarafın diğerine sunduğu mülkiyeti gerekli kılmayan soyut faaliyetlerden meydana gelen ürün çeşidi (Kotler'den aktaran Sayım & Aydın, 2011, s. 246) ya da zaman, yer, şekil ve psikoloji bakımından yarar sağlayan ekonomik faaliyetler olarak tanımlanabilir (Sayım & Aydın, 2011, s. 246). Hizmeti ayrıca belirli bir fiyat karşılığı satışa sunulan, elle tutulamayan, standardı olmayan, çabuk tüketilebilen, sonunda yarar ve/veya doyum sağlayan, soyut olan, performans, emek, eylem ya da sosyal olay (Sayım & Aydın, 2011, s. 246) şeklinde ifade etmek mümkündür. Bu bağlamda hizmet sektörü çok çeşitli iş kollarını kapsayan, heterojen yapıdaki büyük bir yelpazeyi içinde barındıran, bilhassa 1950'lerden sonra ekonomideki önemi gittikçe artan bir kavramı içermektedir (Sayım & Aydın, 2011, s. 248). İşletmelerin verdiği hizmetler farklı olmakla birlikte (okullar eğitim, bankalar finans, oteller ve lokantalar konaklama, eğlence ve yemek, hastaneler sağlık ve bakım hizmeti verir) sunulan üretim, hizmet üretimi olduğu için genel anlamda işletmelerin oluşturduğu bu sektöre hizmet sektörü denilmektedir (Sayım & Aydın, 2011).

Hizmet sektörünün temelini insan emeği oluşturmaktadır, üretilen ürün makine bazlı olduğu durumlarda bile sunum esnasında insan faktörüne ihtiyaç duyulmaktadır,

nitekim hizmeti talep eden ile sunan arasında etkileşim olması kaçınılmazdır ve hizmet üretimi bu yolla söz konusu olabilir (Akın & Özsağır, 2012, ss. 312-313). Hizmet sektörünün genel özellikleri belirtildiğinde, hizmetin soyut olması sebebiyle sınıflandırılamadığı, hizmet talebi olan kişilerin kendi kalite değerlendirmesi söz konusu olabileceği için ölçümde net veri elde edilemediği, hizmet verilecek hedef kitleyi doğru tanımanın ve buna bağlı olarak maliyet hesaplamalarının da zor olduğu (Sayım & Aydın, 2011, ss. 248-249) yönünde değerlendirmeler ortaya çıkmaktadır.

Hızla gelişen teknoloji, kişilerin bilgiye ve yeniliğe olan merakı, "ben" bilinci, artan gelir seviyeleri vb. unsurların edinimindeki kolaylıklar, kişilerin beklentilerini sık ve anlık şekilde değiştirebilecekleri bir platforma taşımıştır. Bu değişimler beraberinde ekonomilerde hizmet sektörünün önemini arttırmanın yanında işletmelerin sosyal dünyayı yakından takip etmesini gerektirmiş ve beklentilerin ritmini yakalama konusunda sorumluluklar yüklemiştir.

1.7. Disiplin ve İktidar İlişkisi

Toplumda bireylerin eşit ve adaletli davranışlar sergileyebilmesi için birtakım düzenlemelere ihtiyaç duyulmaktadır. Bu düzenlemelerin herkes üzerinde uygulanabilir olması disiplin yolu ile sağlanabilmektedir. Disiplin bireyin *kendini belirli ihtiyaç ve isteklere uyarlamak amacıyla özdenetimini geliştirme çabası* (Baş & Ardıç, 2003, s. 132) şeklinde ifade edilmekle beraber belirli yönergelerin ve kuralların sağladığı düzen ve kurallara uyulmadığı takdirde cezai yaptırımların uygulanmasını anlamlarını taşımaktadır (Topuzkanamış, 2010). Disiplin ayrıca eğitim, itaat, boyun eğme (Baş & Ardıç, 2003, s. 132) gibi ifadeleri de kapsamaktadır.

Disiplin kavramı hakkında pek çok görüş olmakla birlikte Weber'in disipline dair bakış açısı ve onu konumlandırdığı alanlar önemli kaynaklardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Weber'in disipline dair ifadeleri;

> "*Disiplinin içeriği, alınan emrin tutarlı bir rasyonellik ve metodik bir uzmanlıkla tam olarak yerine getirilmesinden ibarettir. Burada her türlü kişisel eleştiri kayıtsız şartsız durdurulur, aktör gözünü kırpmadan ve kendini tümüyle vererek emri yerine getirmeye koyulur. Ayrıca, emirle yerine getirilen hareketler bir örnektir. Bunların bir kitle örgütünün toplu eylemi olma niteliği, bu bir örnekliğin somut sonuçlarını belirler"* (Weber, 2004, ss. 330-331)

şeklinde olup, bu ifadelerin yanı sıra itaat etmenin bir disiplin aracı olarak yer aldığını söylemek mümkündür (Weber, 2004, s. 333). Disiplinin içinde yer aldığı ikinci önemli organizasyonu ise ekonomi olarak göstermekte ve firavunların inşaat işleri için örgütlenmelerinden Roma'nın tarım işçiliğine kadar tüm üretim süreçlerinde ortak bir tarihsel organizasyon oluşturulmadığını buna karşın her dönemde disiplinin ortak payda olarak yer aldığını (Weber, 2004, ss. 333-334) ifade etmektedir. Fabrikada uygulan disiplinin askeri disiplin paydalarından esinlenerek geliştirildiğini belirtirken ayrıca ekonomide disiplin olgusunun nasıl bir uygulama ve sonuç ortaya çıkardığına dair aşağıdaki görüşlerini iletmektedir;

> "*Tek tek işçilerin optimum kârlılığı, uygun ölçme yöntemlerinin yardımıyla, üretimin tüm öteki maddi araçları gibi hesaplanmaktadır. Amerika'daki "bilimsel yönetim" sistemi bu hesaplamalara dayanarak, iş performanslarının rasyonel olarak belirlenmesi ve eğitilmesinde en yüksek zaferleri kazanmaktadır. Son meyvalar da fabrikanın mekanizasyon ve disiplini sayesinde toplanmakta ve insanın psikolojik -fiziksel aygıtı tümüyle dış dünyanın, aletlerin ve makinelerin istemlerine, kısaca tek bir "işlev"e uyarlanmaktadır. Birey, organizması belirlenen doğal ritminden koparılmakta, ayrı ayrı işleyen kasların metodik uzmanlaşması yoluyla psikolojik-fiziksel aygıtı yeni ritme uydurulmakta ve çalışma koşullarına uygun optimum bir güçler ekonomisi kurulmakta"* (Weber, 2004, s. 334).

Basit üretim şekillerinde bile disiplin kavramından bahsetmek mümkündür. Çiftçi ve çocuklarının arasındaki işveren-işçi modeli, iş bölümü ve rolleri en küçük ekonomilerdeki disipline örnek olarak gösterilebilir (Thompson, 1967, ss. 56-58). Aile ekonomisinin bir disiplin idaresi ile yönetilmesi toplumun en ufak bireylerine sirayet eden bir düzenin varlığını göstermektedir. Sanayi toplumuna geçiş ile birlikte disiplinin bir kontrol alanı daha oluşturduğunu söylemek mümkündür; "*Makine, sanayi operasyonlarında disiplin anlamına gelmektedir"* (Thompson, 1967, s. 78) şeklindeki ifade belirli saatlerde, sistematik bir düzen içinde üretiminin disipline edilmiş olması olarak yorumlanabileceği gibi makinalarla çalışan işçinin zaman yönetimine tabi tutularak istenilen üretim sürecinde bedensel bir disipline itaat etme durumu olarak da değerlendirilebilir. 21. yüzyıla gelindiğinde beyaz yakalı çalışanlar fabrikalardan ofislere taşınmış olsa da disipline edilmiş iş organizasyonlarına tam bir itaat ile uydukları söylenebilir. Burada yöneticilerinin ve iş arkadaşlarının beğenisini kazanmaya çalışan, kendine verilen emirleri sorgulamak yerine onlara itaat eden, baskıları içselleştiren ve her duruma rıza gösteren bir anlayışla sistemin parçası haline gelebilirler (Nurol, 2015).

İtaat bedensel ya da zihinsel olsa dahi disiplinin ve iktidarın bir sonucu olarak ekonomik ve sosyal hayatta yerini almaktadır. Bu noktada Foucault ise disiplini farklı bir boyutta değerlendirmekte olup;

> *"Disiplin, aslında, toplumsal gövdedeki en ufak unsurlara varıncaya kadar denetleyebilmemizi sağlayan, bizzat toplumsal atomlara yani bireylere ulaşmamızı sağlayan iktidar mekanizmasıdır. İktidarın bireyselleştirme tekniklerdir. Birini nasıl gözetlemeli, davranışını, tavrını, becerilerini nasıl denetlemeli, performansını nasıl pekiştirmeli, yeteneklerini nasıl çoğaltmalı, en yararlı olacağı yere onu nasıl yerleştirmeli: Benim anladığım disiplin işte budur."* (Foucault, Özne ve İktidar, 2014, ss. 149-150)

söyleminde yer aldığı üzere bir iktidar unsuru olarak tanımlamaktadır. Foucault'nun iktidar kavramsallaştırması, iktidarın görünmeyen bir güç ile bireye hükmettiği ve karşılığında direnmeyi ve mücadeleyi yarattığı bir anlayıştır. Bu bağlamda iktidar için Foucault'un görüşleri;

> *"İktidar, mümkün eylemler üzerinde işleyen bir eylemler kümesidir: eyleyen öznelerin davranışlarının kaydolduğu imkân alanı üzerinde yer alır: kışkırtır, teşvik eder, baştan çıkarır, kolaylaştırır veya zorlaştırır, genişletir ya da sınırlar, aşağı yukarı muhtemel hale getirir; uç noktada kısıtlar ya da mutlak olarak engeller; ancak eylemde bulundukları ya da bulunabilecekleri ölçüde eyleyen özne ya da özneler üzerinde eylemde bulunma biçimidir. Başka eylemler üzerindeki bir eylem kümesi."* (Foucault, Özne ve iktidar, 2014, s. 74)

şeklinde olup Foucault hastaneleri, fabrikaları, okulları, kışlaları iktidarın uygulandığı ve toplumun gözetim altında tutularak disipline edildiği kurumlar olarak göstermiştir.

Foucault bireyin bilinmeyen tarafından kontrol edilerek kendini disipline etme ve iktidara itaati üzerine J. Bantham'ın Panopticon hapishanesi benzetmesini kullanmaktadır (Gambetti, 2008). İktidar, istenilen düzenin ve davranışın uygulanması ve bireyin disiplin ile itaatini sağlamak için zor kullanmak durumunda değildir, gözetlendiği duygusunu yaşayan ve bu bilgiyi bilen birey kendi disiplinini sağlamaktadır. Panopticon görülmeden gözetim altında tutmaya olanak vermekle beraber Foucault'a göre, gözetlenen işçilerse kavga, işi geciktirme, niteliksiz çalışma gibi davranışları yapmaktan alıkonulmaktadırlar ve bu durum iktidarın otomatik işleyişini sağlayan bilinçli ve sürekli bir görülebilirlik halini yaratmaktadır (Foucault, 1992, ss. 251-252). Bununla birlikte cezai yaptırımlar da caydırıcı olduğu için iktidara hizmet eden diğer unsurlardır. Fabrikadaki işçi işini kaybetmemek için istenilen ürünü, planlanan sürede üretmek zorundadır. Bu üretim sürecinde başında bir usta olmak

zorunda değildir, cezanın uygulanacağı bilgisi işçinin çalışma şeklini disipline etmektedir.

Gelişen teknoloji ile bilgisayarlar üretimin içine dahil olmuştur, burada da uygulanan senaryo farklı değildir, bilgisayarlar çalışan tarafından açıldığı, hangi işlemin ne zaman ve nasıl yapıldığı gibi bilgileri kaydederek bir başka Panopticon aracı olarak gözetlemeye ve denetlemeye devam etmektedir.

Disiplin toplumun tüm kurumları ve bireyleri üzerinde etkin bir yönetim biçimi olarak iktidara hizmet etmekte ve bireyleri iktidarın istediği kalıba uygun şekilde biçimlendirmektedir.

1.8. Yabancılaşma ve Şeyleşme

Bireyin evine, okuluna, iş yerine, doğaya, yaşadığı ülkeye vb. karşı aidiyet duygusuna sahip olamaması, kendini bulunduğu topluluk içinde yabancı hissetmesine sebep olabilmektedir. Bireyin toplumdaki herhangi bir grubun içinde yer edinemediğini düşünmesi aynı zamanda kendini aşağılanmış, yalnız, çaresiz ve güçsüz hissettirmektedir.

Sosyolojik olarak yabancılaşma kavramı yorumlandığında, mevcut toplumsal düzenin tarihsel, ahlaki ve sosyolojik bir eleştirisi ortaya çıkmaktadır. Yabancılaşma kavramına dair felsefe disiplininde ilk görüşlerin Hegel'e ait olduğu kabul edilmektedir. Hegel'de yabancılaşma *insanın fiziki ve ruhi varlığı arasındaki mesafenin açılması ile ilgili* (Erkal'dan aktaran Güğerçin & Aksay, 2017, s. 138) olarak ele alınmış ve tinsel bir yaklaşım ile değerlendirilmiştir.

Hegel'in öğretilerini incelemiş ve üzerindeki etkileri bilinen (Aydoğan, 2015, s. 277) ve kendisini doğdu ülkede bir yabancı gibi hisseden Marx, yabancılaşmayı öznel bir his durumu olarak adlandırarak tinsel bir araştırmanın ötesinde toplumu ekonomik, sosyal ve siyasal açıdan etkiyen bir kavram olarak araştırmalarına dahil etmiştir (Slattery, 2015, ss. 123-131). Marx'ın ele alış şekliyle kavram, emeğin yabancılaşması noktasında önem arz etmektedir. İşçinin üretimdeki emeği verimliliğe katkı sağlamasına rağmen, emek üretim sürecine yabancılaşmaktadır. Kapitalist sistem içinde işçi ürettiği değerden uzaklaşmış ve üretilen değerler üreticisi olan işçiye düşman haline gelmiştir (Erkal, 1984, s. 9).

Özel mülkiyet, emek- sermaye, değişim ve rekabet, insan değeri ve değerden düşmesi gibi özsel bir zincirlemenin (Marx, 2011, s. 139). Marx'ın *emeğin işçinin dışında* (Marx, 2011, s. 143) olması şeklinde adlandırdığı durum, işçinin emeğini kendine yadsıması, entelektüel ve özgür bir etkinlik göstermek yerine bedensel bir itaate zorlaması, kısaca ürettiği işte mutsuz olması şeklinde açıklanabilir. İşçi çalıştığı sürelerde kendi olmanın ötesinde dışsal bir etkinin içindedir. Çalışmadan bir hastalıkmışçasına uzak durmak istemekte ve aslında içsel bir güdü ile bir gereksinime cevap vermek yerine, çalışmayı/emeği hayattaki diğer gereksinimlerini (beslenmek, barınmak vb.) yerine getirebilmek için bir araç olarak görmektedir.

> *"Dışsal emek, insanın içinde kendine yabancılaştığı emek, bir kendini kurban etme, bir onur kırılması çalışmasıdır. Son olarak emeğin işçiye dışsal niteliği, onun işçinin kendi öz malı değil ama bir başkasının malı olması, işçiye ilişkin (ait) olmaması, işçinin emekte (çalışmada) kendine değil ama bir başkasına ilişkin olması olgusunda da görünür"* (Marx, 2011, s. 143).

Yarattığı ürüne ve üretim sürecine karşı yabancı hisseden işçi, emeği neticesinde ortaya çıkan ürünü kapitalistin eline vermektedir. İşçi zenginlik ürettikçe, yoksullaşmakta, meta ürettikçe kendisi ucuz bir metaya (Marx, 2011, s. 140) dönüşmektedir. İnsani etkinlik olan işin, üreticiler tarafından bir yaşama aracı olarak görülmesi üretimdeki insani nitelikleri ortadan kaldırmaktadır. Bunun yanında kapitalistin sahip olduğu malları başkalarının gereksinimlerini gidermek için değil kar sağlamak için kullandığını göstermektedir. Kapitalist rastlantıların içindeki rekabete göre mal üretmekte, bunun için de işçiyi daha fazla sömürmektedir (Marx, 2011). Marx "*…yabancılaşmış emek, yani yabancılaşmış insan, yabancı kılınmış emek, yabancı kılınmış yaşam, yabancı kılınmış insan kavramının çözümlemesinden çıkar*" (Marx, 2011, s. 150) ifadesiyle emeğin yabancılaşmasını, yaşamın yabancılaşması şeklinde çok daha derin anlamlı toplumsal bir alana taşımıştır. İnsanı yaşamsal dışsallığa götüren ve Marx'ın kapitalizme dayandırdığı emeğin yabancılaşması aşağıdaki şekillerde ortaya çıkmaktadır;

> "*Çalışanın ürettiği ürünün anlamına ve ürünle ilgili çalışmasına ilişkin bir bağ kuramaması, üretimine katıldığı ürünün gidişatına ne ölçüde katkı yaptığı konusunda bilinçli olmaması, hareketlerinin bir dış güç tarafından kontrol edilmesi ve koşullara kendini uyarlaması ve çalışmanın küçük parçalara ayrılması ve işçinin zekâsını ve yeteneklerini çok sınırlı bir şekilde kullanabilmesine izin verilmesi*" (Erikson'dan aktaran Tükel, 2012, s. 41).

Emeğin yabancılaştığı kapitalist pazarda Marx, inanların kendine, kendi emeğine, kendi üretimine, ilişkilerine ve yaşama yabancılaştığını ifade ederken aynı zamanda insanın

bir pazar unsuruna dönüştüğünden bahsetmektedir (Şentürk, 2016, s. 45). Marx, yabancılaşma kavramını anlatırken metaların üretildikleri andan itibaren "şeylere" dönüşümüne, yabancılaşmış emek ve şeyleşme arasında kurduğu bağı açıklarken metanın içinde var olan insan emeğinin toplumsal olma niteliğine, insanın, emeğinin sonucu ortaya çıkan ürene nesnellik atfetmiş olmasına ve üreticilerin emek ürünleriyle ilişkilerini kendileriyle değil, emek ürünleri ile toplum arasındaki ilişki olarak gördüklerine değinmektedir (Marx, 2011, s. 77). İnsan işine yabancılaşırken ürettiği meta nesneleşmekte, bununla birlikte insani ilişkilerini de şeyleşmektedir.

> *"Emek, yabancılaşmış emek durumuna dönüşerek, kapitalist sistemde özgür etkinlik niteliği ile aynı zamanda insanlar arasında insanal bağlar kurmak olan kendi toplumsal işlevini de yitirdiği için, insanlar arasındaki ilişkiler insanal ilişkiler olma niteliklerini yitirdiklerinden şeyleşmişler, yani nesneler arasındaki ilişkiler, bir yabancılaşmış emek ürünleri değişimi, bir emtia değişimi durumuna dönüşmüşlerdir."* (Marx, 2011, s. 252).

Marx'ın şeyleşme kavramı üzerine görüşlerini miras alan ve teori geliştiren Lukacs şeyleşmeden bahsederken insanın kendi emeğini ve faaliyetini onu üretenden bağımsız ve üretenin doğasına aykırı, hem nesnel hem de öznel bir karaketer olarak ele almıştır (Lukacs, 1998, ss. 161-162). Nesnel dünyada metalar ve metaların pazardaki hareketinden oluşan bir durum söz konusu iken, öznel dünyada insan faaliyeti insana karşı nesneleşmekte ve meta hareketlerini insandan bağımsız yürüten bir karakter olmaktadır (Lukacs, 1998, s. 162). Üreticinin kendi üretim araçlarından kopması kapitalizmin yarattığı ekonomik ve sosyal etkilerin insani ilişkilerde açıklıkla ve özgünlükle kendini gösteren bağlar yerine rasyonel olarak şeyleştirilmiş ilişkileri ortaya çıkarmıştır (Lukacs, 1998, s. 168).

Tüm bu etkenler, kapitalizmi adaletten uzak, yetersiz ve sömürücü bir ekonomik sistem yapmanın yanında insanı kendi doğasını yadsır duruma getiren, kendi emeğinden uzaklaştıran ve ekomonik vahşi bir ormanda diğer insanlarla mücadele etmeye zorlayan bir yapıya dönüştürmüştür (Slattery, 2015, s. 129).

1.9. Toplumsal Cinsiyet ve Mesleki Ayrışma

Sanayi öncesi toplumlarda aile bireyleri ev, toprak ya da zanaat işlerinde birlikte çalışmakta olup nüfusun çoğu için üretim veya ev içi faaliyetleri birbirinden ayrı olarak organize edilmemekteydi. Fabrikaların ekonomiye girmesi ile ev ve iş yeri birbirinden

ayrılarak erkeklerin makine başına geçtiği, kadınların daha çok ev ile ilgili görevlerle ilişkilendirilen yemek, çocuk bakımı, temizlik gibi işlerde yer aldığı bir süreç yaşanmakta iken yoksul kadınlar hem ev işlerinde hem de sanayi işlerinde çalışmak durumdaydı. 20. yüzyılda kadınların ücretli emek işçisi olarak ekonomide yer almasını 1. Dünya Savaşı ve 2. Dünya Savaşı esnasında ve sonrasında kadın katılımına duyulan ihtiyaç belirlemiş, bu süreçlerde işe dahil olan kadın emeği iş bölümlerinde kadın ve erkek arasındaki katı ayrımın kırılmasına sebep olmuştur. Yıkılan kalıplar, kadınların eğitim almaları, çocuk sahibi olmadan önce işe girmeleri ve çocuk doğurduktan sonra tekrar işlerine dönmeleri gibi etkenlerin yanında ailelerdeki ekonomik baskılar, erkeklerin işsiz kalmaları, daha iyi standartlarda yaşama arzusu kadınların istihdamını arttırmıştır (Giddens & Sutton, 2016, ss. 278-279). Resmi olarak kadın ve erkek eşitliği söz konusu olmasına rağmen kadınlar iş hayatında hala belli başlı eşitsizliklere maruz kalmaktadır.

Bu eşitsizlikleri yaratan temel neden toplumsal cinsiyet bağlamında değerlendirilmekte olup, toplumsal cinsiyet, *"kadınlar ve erkeklere ilişkin uygun rollerin tamamen toplumsal olarak üretildiği bir kültürel inşa"* (Scott, 2007, s. 11) şeklinde ifade edilmekle birlikte "*cinsiyeti olan bir bedene zorla kabul ettirilmiş bir toplumsal kategori"* olarak da tanımlanmaktadır (Scott, 2007, s. 11). Bunun yanında sosyal olarak kadına ve erkeğe atfedilmiş rol ve sorumluluklarla birlikte kadın ya da erkek olmanın biyolojik farklılıklarını değil, toplumun kadından ve erkekten ne beklediği, onu nasıl gördüğü, düşündüğü ve algıladığı ilgili tanımları kapsamaktadır (Tunç, 2014, s. 610). Bir diğer tanım ile *toplumsal cinsiyet, kadının ve erkeğin toplumsal ve kültürel olarak belirlenen toplumsal rol ve sorumluluklarını* ifade etmektedir (Dökmen'den aktaran Tunç, 2014, s. 610). Bireyin davranışının önce öğrenildiği sonra da sahnelendiği yapıda, kadın ve erkek kendisine yakıştırılan rolü "rolün öğrenilmesi, toplumsallaşma ve içselleştirme" aracılığıyla sergilemektedir (Connell, 1998, ss. 56-79).

Toplumsal cinsiyeti incelerken 4 öğeden bahsedilmektedir, bunlar, kadın ve erkek için oluşturulmuş simgelsel temsiller, bu simgelerin anlamları ve nasıl yorumlandıklarına dair tarihi sürecin tartışılması, toplumsal cinsiyetin akrabalık bağı ile kurulsa da siyaset ve ekonomi içersinde varolması ve öznel kimliklerin tarihsel oluşumu şeklindedir (Scott, 2007, ss. 38-41).

Toplumsal cinsiyet, ekonomide işlerin cinsiyetleştirilmesini, ücret eşitsizliğini, kamu ve özel alan arasındaki hiyererşiyi, kadının ve erkeğin sınıflandırmasını yaratmıştır. Kadının toplumdaki rolünü ev ve aile ile özdeşleştiren yargı, iş bölümü esnasında da bu bakış açısını temel almış ve kadınları sıklıkla kamusal alana ve ekonomiye "anne ve eş" olarak katılıma zorlamıştır (Urhan, 2016, s. 120). Hem evinde çalışan hem de ücretli emek işçisi olan kadın, kendisine atfedilen itaatkarlık, uyum, sabır gibi toplumsal cinsiyete ait özellikleri göz önünde bulundurularak sermaye tarafında talep edilir hale gelmiştir (Bağdatlı Vural, 2016, s. 107).

Bu bağlamda ekonomide kadın istihdamı artmış olsa da işlerin niteliğinin ve sektörel dağılımının belirli noktalarda yoğunlaşmış olduğu gözlemlenmektedir (Yücel, 2016, s. 90). Kadın işçiler genellikle sekreterlik, hemşirelik gibi "kadın işi" diye adlandırılan daha az ücretlerin ödendiği hizmet işlerinde çalıştırılmakta (Giddens & Sutton, 2016, s. 280), devletin sahip olduğu ataerkil otorite ile erkeklerin toplumda yaratılan üstün kimliğinin altına itilmektedirler (Urhan, 2016, s. 130). Üstelik iktidar sahipleri kendilerine menfaat sağlayacak yapıyı elinde tutmak için yeniden üretmeye çalışmakta (Connell, 1998, s. 73) bu da ataerkil otoritenin yeniden inşaasını desteklemektedir. Bu bağlamda Ruth Cavendish'in *Montaj Bandındaki Kadınlar* eserinde yer verdiği *"Daha iyi bir iş için sahip olmanız gereken tek nitelik erkek olmak"* şeklindeki ifadesinin günümüzde bilgisayar başında hizmet veren çalışanların dünyasında büyük ölçüde geçerliliğini koruduğunu söylenebilir (Connell, 1998, ss. 141-142).

İşverenlerin kadınları istihdam etmemesine yönelik yapılan araştırmalarda temelde iki neden göze çarpmaktadır. İlki kadınların iş dışında çok fazla sorumluluğu olduğunun düşünülmesi (çocuk ve ev bakımı vb.) diğeri ise doğum gibi süreçlerden sonra yasal yükümlülüklerin işverence yerine getirilmesinin maliyetleri yükselteceğine dair duyulan endişedir (Urhan, 2016, s. 137). Burada iktidarın erkek çoğul karakterine uygun olarak ev ya da örgüt içinde bir kazanç dengesi ya da kaynak yarattığını söylemek mümkündür. Bu nedenle kadınların işyerlerinde daha az tercih edilir ya da yükselmesine daha az olanak sağlanır grupta olmaları tesadüf değildir (Connell, 1998, s. 151). Bireyin davranışını oluşturan kültürel inşaa, toplumsal rollerin uygulanmasına da zemin hazırlarken, kadın ve erkeğe rollerini önce öğretmekte sonra sahneyeleceği alan yaratmaktadır (Connell, 1998, s. 56) Kadınların iş ya da evde kendilerine biçilen toplumsal rolü yerine getirmelerini düzenleyen anlayış, hegemonik erkekliğin bir ürünü

olmakla birlikte ataerkil bir toplumsal düzenin işleyişini de temsil etmektedir (Connell, 1998, s. 245). Toplumdaki tüm kadınsal biçimler erkeklere tabi bir yapının içinde varolmaktadır. Bu hegemonik erkeklik karşında boyun eğme bir sırdanlıkla ortaya çıkmaktadır. Üstelik ev işleri, çocuk bakımı ve erkek egemenliğine boyun eğmenin kadınsı erdemler (Connell, 1998, s. 251) olarak değer gördüğü toplumsal anlayışta kadının hegemonik kıskaçtan kurtulması çok kolay olmamaktadır. Ücretli olarak iş piyasasına katılsa dahi süregelen anlayışın yarattığı ev içi emeğinin büyük bir kısmının kadınların üzerinde olmaya devam etmesi ve erkeklerin bu konudaki genel duyarsızlığı kadınların iş hayatındaki mücadelerlerinde daha yorgun olmalarına ve bir adım geride kalmalarına sebep olmaktadır (Urhan, 2016, s. 123).

Bunlarla birlikte kadınların maruz kaldığı bir diğer sorun ise mesleki ayrışmanın yarattığı sınırlı istihdamla birlikte "cam duvarlar" (glass wall) olarak isimlendirilen yatay ayrışma ve "cam tavanlar" (glass ceiling) olarak isimlendirilen dikey ayrışmadır (Urhan, 2016, s. 137).

Yatay ayrıştırma ile erkeklerin ve kadınların cinsiyetçi yaklaşım temeline göre çalıştırılmaları söz konusu olmaktadır (Giddens & Sutton, 2016, s. 280). Cam duvarlar kadınların işyerinde ilerlemesini önlerken aslında onları ilerlemenin daha az olası olduğu mesleklere yönlendirme eğiliminde hareket eden bir sistem olarak çalışmaktadır (Andersen & Taylor, 2008, s. 322). Kadınlara ve erkeklere atfedilen özellikler meşrulaştırılarak meslekler ya da işlerin karakterleri ile toplumsal cinsiyetin oluşturduğu karakterler birbirne bağlantılı hale gelmiştir. Duygusallık, titizlik, detaycılık, pasiflik, naiflik gibi vasıf olarak değer görmeyen nitelikler kadınlara; planlama, hırs, özgüven, rasyonellik, fiziksel güç gibi vasıf olarak değer gören nitelikler ise erkeklere has özellikler şeklinde kabul edilerek işveren tarafından istihdamı şekillendiren etkenler olmuşlardır (Urhan, 2016, s. 138). Kadınların mesleki edinimlerde daha çok şansları olduklarına inanındıkları iş türlerine yönelmeleri yaratılan toplumsal algının bir sonucu olarak ortaya çıkmakta ve bir anlamda çoğunluğun kabullenişini göstermektedir.

Bunun yanı sıra mücadele verdikleri bir diğer durum olan dikey ayrışma ise, kadınlar ve erkekler arasındaki iş yeri hiyerarşisi neticesinde oluşan konumlandırma ile ilgilidir. Cam tavan tanımına dair yazılı ilk kayıtlar, 15 Mart 1984 tarihindeki Nora Frenkiel'nın Magazine World/Adweek dergisinde yayınlanan makalesi için Guy Bryant ile yaptığı

röportajında yer almıştır. Bryant cam tavanı; "*Kadınlar belli bir noktaya ulaştılar- ben buna cam tavan diyorum. Orta yönetimin zirvesine geldiklerinde orada duruyor, tıkanıp kalıyorlar. Çünkü zirvede tüm kadınlar için yeterli yer olmuyor. Bu durumda bazıları kendi işlerini yapmak için bazıları da aileleriyle ilgilenmek için işlerinden ayrılıyorlar."* (Morgan, 2015, s. 3) şeklinde ifade etmiştir. Bununla birlikte Carol Hymowitz ve Timothy Schellhardt 1986 yılında The Wall Street Journal için hazırladıkları "Kurumsal Kadın" (The Cooparate Woman) başlıklı makaleleri ile sosyal bilimlerde yer almasının hızlandığı bir süreç başlamıştır. Hymowitz ve Schellhardt cam tavan hakkında; *"onları (kadınları) engelleyen görünmez bir engel"* ifadesini kullanmışlardır (Morgan, 2015, s. 4)

Literatürde cam tavan olarak ifade edilen bu düzende kadınların eğitim, beceri ya da deneyimlerine bakılmaksızın erkekler ile birlikte çalıştıkları işlerde yönetim ve/veya denetim kadrolarında yer alamamaları ve bu durumun erkeklerin lehine bir yapıyla ölçültlenmesi söz konusudur (Urhan, 2016, s. 140). Bu durumlar beraberinde ücret ayrımcılığını da getirmektedir. Çoğunlukla alt kadrolarda kendine yer bulan kadın çalışanlar, üst kadrolardaki erkek çalışanlara göre daha düşük ücret almakta hatta eşit ya da daha fazla iş gücü harcasalar dahi "doğrudan ayrımcılık" olarak isimlendirilen bu uygulama neticesinde benzer şekildeki düşük ücret uygulamalarına maruz bırakılmaktadırlar (Urhan, 2016, ss. 141-146). Buradaki etkenlerden birinin erkeklerin ailenin geçiminden sorumlu olduğuna dair anlayışla beraber kadınların çalışmasını ve gelirini ikincil olarak gören ataerkil düşüncenin olduğu, diğerinin ise erkeğe has olarak kabul gören işlerde kadınlar başarılı olsalar dahi egemen anlayışla birlikte meslek ya da sektöre erkeklerin hakimiyeti şeklinde söylenebilir (Urhan, 2016, s. 146).

Kadın ve erkek işçi ayrımı kendini bir noktada hizmet sektörünün beklentilerinde de göstermektedir. Aynı iş yerindeki üst kadrolarda yer bulamayan kadın çalışanlar, kendilerine atfedilen toplumsal cinsiyet yaklaşımının bağlılık, sabır, anlayış, uyum gibi nitelikleri ile duygusal emek gerektiren ve hizmet sunulan görevlerde erkeklere kıyasla daha fazla tercih edilmektedir (Karaman, 2017, s. 51). Kadınların hizmet işlerinde yoğun çalışması erkeklere kıyasla yine de düşük ücret almaya devam ettikleri bir süreci göstermektedir. Buna neden olan durumun ise kadınlığa, anneliğe ya da eşliğe ait niteliklerin emek gerektirmeden işe aktarılabileceğine olan toplumsal yargıdır (Özkaplan, 2009, s. 18).

> *"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."* (Özkaplan, 2009, s. 21).

Duygulara dair görüşlerin eski çağlardan beri genellikle olumsuz atıfların içinde barındırıldığı "kadınsılık" ile birlikte anılması (Karaman, 2017, s. 34) söz konusu iken günümüzde bakış açısının çok fazla değişmediği görülmektedir.

İşyerlerinde duygusal emek gerektiren görevlerde kadınların daha fazla tercih edilmesinin yanında ikinci sınıf işgücü olarak değerlendirildikleri bir ayrımcılığa da maruz bırakılmaktadırlar (Kırel , Kocabaş, & Özdemir, 2010, ss. 6-7).

> *"İş yaşamı büyük ölçüde erkekler tarafından kurulmakta ve onlar tarafından yönetilmektedir. İş yaşamı erkeğin geleneksel toplumsal cinsiyet rolüne göre şekillenmiş olduğundan iş yaşamında ve toplumsal yaşamda kadının yer alması daha zorlu bir süreci gerektirmektedir."* (İlgöz, 2016, s. 32)

Kadın çalışanlar, terfi ve performans ölçümlemesi gibi işyerindeki konumlarını güçlendirecek uygulamalarda genellikle yetenek, beceri, eğitim gibi niteliklerine bakılmadan cinsiyete dayalı ayrımcılığın yarattığı değerlendirmelerle mücadele etmek durumunda kalmaktadırlar (Demir'den aktaran Şalvarcı Türeli & Dolmacı, 2013). Bu uygulamaların varolduğu çalışma ortamında kadınlar erkeklere kıyasla daha fazla mobbinge maruz kalmaktadırlar.

Kadınların hemcinslerine uyguladığı mobbing üzerine yapılan bir araştırmada "kadın yönetici, kadınlar arası rekabet, işyerinde birbirini çekemeyen kadınlar, kadın ve mobbing, kraliçe arı sendromu" altındaki başlıklar taranmış ve ağ sayfalarındaki 240 adet yorumunun 136 adeti analiz edilmiştir. Bu analizler içinde *kadın yöneticilerin kadınlara daha şiddetli mobbing yaptığı, kadınlar arasındaki mobbingin kişiselleştiği, dış görünüşüne takılma, sahte samimiyet, namusa yönelik saldırılar, bezdirme gibi* eylemlere dair bulgular elde edilmiştir (Öztürk & Cevher, 2015, ss. 164-171).

> *"Erkek dünyası olarak adlandırılan iş dünyasında cam tavan ve mobbing mağduru kadınlar bu psikolojik bariyerleri aştıklarında çoğu zaman geride kalan kadınlara destek olmak/mentorluk yapmak yerine farklı bir yıldırma yöntemini uyguladıkları görülmektedir. Kadın yöneticilerin zamanla erkek yöneticilerin özelliklerini göstererek diğer kadın çalışanlara erkeklerin de uyguladığı davranış kalıplarını göstererek psikolojik taciz ortamı yaratmasıdır"* (Öztürk & Cevher, 2015, s. 164).

Toplumun ataerkil yapısı, cinsiyet temelli ayrıştırma, başarı, başarısızlık vb. etmenler kadınların daha fazla mobbinge uğramasına zemin hazırlamaktadır (Karakuş'tan aktaran Cevher & Öztürk, 2015).

1.10. Türkiye'de Bankacılık Sektörü

Türkiye'de bankacılık sektörü, Osmanlı Devleti'nin son dönemlerine kadar iktisadi yapı içinde kendine uygun yer bulamamış ve oldukça yavaş gelişim göstermiştir. Birçok alanda olduğu gibi bankacılık da Cumhuriyet Döneminde yapısal değişiklikler ile kendisine iktisadi alanda yer edinmeye başlamıştır. Cumhuriyet Döneminden günümüze kadar ise, gelişen ve değişen iktisadi ve toplumsal yapılar neticesinde ekonominin ve sosyal hayatın önemli alanları arasına girmiştir (Coşkun ve diğerleri, 2012).

Osmanlı Devleti'nde Batı'da olduğu gibi sanayileşme süreci yaşanmadığı için bankacılık sektörüne dair bir gelişme görülmemiştir. Bununla bağlantılı olarak 19. yüzyılın ortalarına kadar herhangi bir bankaya rastlanmadığı bilinmektedir. Devletin iç ve dış borçlanmaları yönetmek için yurtdışındaki bankalara başvurulmakla beraber, devlet içinde ilk banka İstanbul Bankası adıyla sarraflar tarafından kurulmuştur. Ancak işleyişindeki sorunlar nedeniyle açıldıktan 5 yıl sonra 1852'de kapanmıştır (Sağlam'dan aktaran Coşkun, ve diğerleri, 2012).

1856 yılında Osmanlı Devleti'nin dış borçlanma imkanı artmış ve bu durum Osmanlı Bankası'nın kurulumunu zorunlu hale getirmiştir. 1856-1923 yılları arasında yabancı sermayeli birçok banka kurulmuş ve kendi devletleri ile Osmanlı Devleti arasındaki ticari işlemlere aracılık etmişlerdir. Bununla birlikte 2. Meşrutiyet sonrası gelişen milliyetçilik hareketiyle sermayeyi ülke içinde tutmak ve işlemek için ulusal yerel ve tek şubeli bankalar kurulmaya başlamıştır (Artun'dan aktaran Coşkun ve diğerleri, 2012).

1923 sonrası Cumhuriyet Döneminde finansal gelişmelerin başlaması ile bankacılık sektörüne duyulan gereksinimin de arttığı görülmüştür. Yeni Türkiye Cumhuriyeti Devleti yıpranmış bir ekonomik yapıyı devralmış olmakla birlikte ulusal bankacılık sektörünün kurulması ve yapılanması konusunda adımlar atmıştır. 1923 yılında İzmir İktisat Kongresine katılan tüccarların önerisi ile devletin ortak olacağı Türkiye İş Bankası A. Ş. kurulmuştur. 3 Ekim 1931 yılında ülkenin iktisadi yapısını destelemek için Türkiye Merkez Bankası faaliyete geçmiştir (Coşkun ve diğerleri, 2012).

1933-1944 yıllarında yaşanan ekonomik buhran nedeniyle özelleştirmeden uzak kamu destekli bankalar varlıklarını sürdürmüşlerdir. 1945 sonrası çok partili sisteme geçilmesi ile birlikte ekonomi dışarı açılmış ve yeni üretim kalıpları ile birlikte özel sermaye birikiminin artması sağlanmıştır. Köyden kente göçün artması, nüfusun büyümesi, milli yatırımların ve gelirlerin artması gibi nedenlerle para ve kredi gereksinimi de artmaya başlamıştır. Bunlara bağlı olarak özel bankacılığın önemi ve bankalara yapılan yatırımın getiri artmıştır. Bu gelişmeler aynı zamanda bölgesel bankacılık hizmeti veren bankaların şube sayılarını arttırmalarına ve hizmet ağlarını genişletmelerine öncülük etmiştir (Coşkun ve diğerleri, 2012).

1970lerde yaşanan ekonomik sıkıntılar bankacılık sektörünün de gelişimini olumsuz yönde etkilemiştir. 1980'lere gelindiğinde finansal serbestleşmeyi sağlamaya yönelik düzenlemeler yapılmıştır. Bankaların etkinliklerini sağlıklı yürütmesini sağlamak, tasarruf sahiplerini korumak ve denetlemek için gözetim sistemlerinde iyileştirmelere gidilmiştir (Çelebican'dan aktaran Coşkun, ve diğerleri, 2012).

1980 öncesinde devlet yönetimindeki hükümetler banka sayıları ve bankaların işleyişlerini kontrol altında tuttukları bir politika izlemişlerdir. Yabancıların ülkede banka kurmalarına izin verme konusunda oldukça temkinli davranmışlardır. Ancak 1980 24 Ocak Kararları ile yeni ticari bankaların kurulmasına kolaylık sağlanması, yabancı bankaların şube açmaları konusunda teşvik edici bir yaklaşım geliştirmeye başlanmıştır. Böylelikle rekabet ile verimliliğin artması amaçlanmıştır. Daha düzenli bir denetim ve gözetim sistemi kurmak için 1985 yılında bankaların öz sermayelerini arttırmaları, verecekleri kredilere ve mevduat faiz oranlarına sınırlılıklar getirmeleri, hesap ve kayıt düzenleri oluşturmaları, mali durumu zayıf olan bankaların güçlendirilmesi konusunda 3182 Sayılı Bankalar Kanunu'nda düzenlemeler yapılmıştır (Coşkun, ve diğerleri, 2012).

1990lı yıllara gelindiğinde iyi eğitimli kadroları, ürün ve hizmet çeşitlilikleri, gelişen teknolojinin kullanımı, rekabetin artması gibi etkenlerle bankacılık hızlı bir gelişim yaşamıştır. Bununla birlikte toplumda yaşanan iktisadi ve sosyal sorunlar, bankacılık uygulamalarındaki aksaklıklar sektörde krizin oluşmasına neden olmuştur. Tasarruf mevduatının tamamının sigorta yaptırılması ve yabancı para cinsinden mevduatın koşulsuzca kabul edilmesi gibi uygulamalar krizin büyümesine zemin hazırlamıştır (Çolak'tan aktaran Coşkun ve diğerleri, 2012).

2000'li yıllarda da geçmiş dönemden çok farklı bir ekonomik durum oluşmadığı için kriz süreci devam etmiştir. Alınan önlemler ülkedeki ekonomik ve sosyal sorunların devamı nedeniyle bankacılık sektörünün krizi atlatmasına ve düzene girmesine engel olmuştur. 2000'li yılların ortasına gelindiğinde kriz sonrası küçülmeye giden bankaların olması, kapanmalar ya da birleşmeler neticesinde şube sayılarında azalmalar olmuştur. Bununla birlikte banka sayıları azalmasına rağmen, şube, personel, ATM, pos sayıları artmış ve hizmet ağı genişlemiştir Bankaların kurulum, işleyiş ve yönetim alanlarında uygulanan düzenlemeler, 2008 krizinde geçmişe nazaran daha az kayıpla atlatılmasını sağlamıştır. Mevcut durum içinde bankacılık sektörü, Türkiye'nin en önemli ekonomik unsurlarından biri olarak değerlendirilebilir (Coşkun ve diğerleri, 2012). Türkiye Bankalar Birliği'nin raporuna göre Türkiye'de Nisan ve Haziran dönemi banka sayısı 51, şubesi sayısı 10724 ve personel sayısı 196.019 olarak açıklanmıştır (https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/4) .

Bankacılık sektörünün ülke ekonomisindeki yeri, sosyal ve iktisadi değişimlerin yansımaları olarak canlı bir organizma gibi her daim hareket halinde ve önemli bir iş alanı olarak güçlü konumunu korumaktadır.

Sınırlıklar

Araştırma İstanbul'daki 5 farklı bankanın şubelerinde çalışan 20 bankacı ile gerçekleştirilmiştir.

Görüşmeler Nisan ve Mayıs aylarında yapılmış olup, bu süreçte ayağımın kırılması sebebiyle 6 kişiden oluşan odak grup görüşmesi evimde gerçekleştirilmiştir. Görüşmede birbirini daha önce çalıştıkları bankalar aracılığıyla tanıyan katılımcıların olması samimi bir ortamın yaratılmasına olanak sağlamıştır. Ancak bu tanışıklık sebebiyle bazı sorulara verdikleri cevaplar esnasında temkinli davrandıkları gözlemlenmiştir. Derinlemesine görüşmelerin birkaçı bankacıların öğle yemeği saatinde yapılmıştır. Bu kısıtlı süre, bazı sorulara derinlemesine görüşmenin avantajı olan detaylı ve derin içerikli cevaplar alınmasını engellemiştir.

Bunlarla birlikte yaşanan sınırlıkların araştırmanın genel ahengini bozmadığını ve araştırmanın hedeflenen süre, amaç ve uyum içinde tamamlandığını söylemek mümkündür.

BÖLÜM 2. YÖNTEM

Bu bölümde, araştırma yöntemi olarak kullanılan nitel araştırma tekniği, odak grup ve derinlemesine görüşme yöntemleri açıklanmış ve araştırma grubu, verilerin toplanması ve analiziyle birlikte verilerin çözümlenmesine dair süre bilgilerine yer verilmiştir.

Araştırmada nitel araştırma tekniği kullanılmış ve yorumlayıcı yaklaşım ile çözümlemeler yapılmıştır. Yorumlayıcı yaklaşım, araştırmacının saha ve katılımcı gözlem araştırması yapması ile gerçekleştirilir. Araştırmacı, saha ve gözlem araştırması esnasında katılımcı ile doğrudan iletişim kurmakta ve insanların gündelik yaşamda nasıl etkileşime girdiğine dair veriler toplamaktadır. Yorumlayıcı yaklaşımın temeli bu etkileşimin nasıl ve neden olduğuna ilişkindir (Neuman, 2014, ss. 130-131). Yorumlayıcı yaklaşımı Neuman şu şekilde tanımlamaktadır; *"İnsanların kendi toplumsal dünyalarını nasıl oluşturduğuna ve sürdürdüğüne dair anlayış ve yorumlara varmak üzere insanların doğal ortamlarında toplumsal olarak anlamlı eylemin doğrudan ayrıntılı gözlem yoluyla sistematik analizidir"* (Neuman, 2014, s. 131). Nitekim mevcut çalışmada toplumsal hayat hakkında bir anlayış geliştirmek ve insanların doğal ortamlarında gündelik hayatı nasıl deneyimlediklerini keşfetmek (Neuman, 2014) için, nitel araştırma tekniği çerçevesinde odak grup ve derinlemesine görüşmeler yapılmış, söylemeleri doğrudan yazıya aktarılmış, davranış ve görüşleri incelenmiş ve yorumlayıcı yaklaşım ile okuyucuya sunulmuştur.

Görüşmelerden birkaçı bankacıların öğle istirahatlerinde, birkaçı iş çıkışlarında evlerinde ya da kafelerde yapılmıştır. Bu sayede gün içindeki iş tecrübeleri kolaylıkla cevaplarına yansımış, iş yerlerine geldikleri kıyafetler içerisinde olmaları mevcut konum ve sorumluluklarını gözlemleme fırsatı yaratmıştır. Seçili söylemlerin olduğu gibi araştırmada yer alması, hem araştırmanın sorunsalının katılımcıların deneyimledikleri ile gösterilmesine hem de katılımcılar arasında benzer ve farklı görüşlerin kategorize edilmesine ve okuyucuya aktarılmasına olanak sağlamıştır. Söylemler üzerinde yorumlamalar yapılırken araştırmaya kaynak teşkil eden literatür çalışmasından faydalanılmış böylece yorumların hangi temellere dayandırıldığı belirtilmiştir.

2.1. Nitel Araştırma Tekniği

Araştırma terimi, problemlere güvenilir çözümler bulmak için sistematik ve planlı çalışarak verilerin toplanması, analiz edilmesi, yorumlanması, değerlendirilmesi ve rapor edilmesi şeklinde tanımlanmaktadır (Karasar, 2012, s. 22). Karasar (2012), araştırma için *aydınlanma süreci* ifadesini kullanmıştır. Mevcut bilgiyi yeniden yorumlamak, var olmayanı keşfetmek veya eksik ya da yetersiz kaldığı düşünülen konuları incelemek, araştırmanın aydınlanma sürecine hizmet etmektedir. Bu ilkeler ile yola çıkılan mevcut çalışmada niteliksel araştırma tekniğinin kullanılması tercih edilmiştir. Nitel araştırma gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi yöntemlerle bilgilerin toplandığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik uygulanan bir araştırma tekniğidir (Yıldırım , 1999, s. 10). Nitel araştırma, bireylerin yaşamlarındaki gündelik anları ve anlamları tanımlaya çalışırken, onların tecrübelerinden, hikâyelerinden faydalanırken gerektiğinde olay incelemesi yapmakta, tarihsel ve görsel materyaller kullanmaktadır. Neden ve nasıl sorularının yönlendirimiyle insanların yaşadıkları sosyal dünyadan ne derece etkilendiği ve olaylara, durumlara katkılarının boyutu niteliksel araştırma tekniği ile değerlendirilebilmektedir (Yıldırım & Şimşek, 2008). Nitel araştırma çerçevesinde çevresel bilgi, süreçle ilgili bilgiler ve algılar şeklinde üç tür bilgi toplama tekniği kullanılmaktadır. Çevresel bilgiler, araştırmanın yer aldığı sosyal, psikolojik, kültürel, demografik ve fiziksel unsurları kapsamaktadır. Bu tür bilgiler sürece ve algılara ilişkin bilgilerin temelini oluşturur ve başka durum ve ortamlarla karşılaştırma olanağı yaratır. Süreçle ilgili bilgiler, araştırma süresince neler olup bittiği ve bu olanların araştırma grubunu nasıl etkilediğine dair verileri içermektedir. Algılara ilişkin bilgiler ise, araştırma grubunun süreç hakkındaki düşündüklerini ortaya koymak için kullanılmaktadır (Le Compte ve Goetz, 1984 aktaran Yıldırım , 1999). Bu üç tekniğin kullanılarak bilgilerin toplanması için ayrıca kullanılabilecek dört temel yöntem vardır. Bunlar, odak grup görüşmesi, gözlem, görüşme ve doküman incelemesi şeklinde belirtilmiştir (Çokluk, Yılmaz, & Oğuz , 2011, s. 96). Bu çalışmada odak grup ve derinlemesine görüşme yöntemleri kullanılarak bir araştırma süreci gerçekleştirilmiş olup, yöntemlere dair bilgi aşağıda paylaşılmıştır.

2.1.1. Odak Grup Görüşmesi

Odak gurup görüşmeleri "önceden belirlenmiş bir plan çerçevesinde gerçekleştirilen, görüşülen kişilerin öznelliklerini ön planda tutan, katılımcıların söylemine ve bu söylemin toplumsal bağlamına dikkat edilmesi gereken bir nitel veri toplama tekniği" olarak tanımlanabilir (Çokluk, Yılmaz, & Oğuz , 2011, s. 97). Odak grup görüşmelerinin temel çıkış noktası, sosyal psikoloji ve iletişim teorileri olarak gösterilebilir. Akademik araştırmaların yanı sıra pazar araştırmalarında da sıklıkla kullanılan bu yöntem, sosyal bilimlerde başlangıç araştırması niteliğindeki çalışmalarda oldukça fazla tercih edilmektedir. Odak grup görüşmeleri, sosyal bilimlerde birebir görüşmeler ve anketler ile birlikte kullanılmasına rağmen en sistematik veri toplama yöntemlerinden biridir (Kitzinger' den aktaran Çokluk, Yılmaz, & Oğuz , 2011, s. 97).

Odak gurup görüşmelerinde dikkat edilmesi gereken en önemli noktalardan biri görüşmelerindeki katılımcıların özellikleridir. Katılımcıların araştırma konusu için özenli seçilmiş olması gerekmektedir. Aksi halde istenilen katkı sağlanamayacaktır. Araştırmacı odak grup görüşmelerinde katılımcının fikirlerini özgürce ortaya koymasından sorumludur. Katılımcıların birbirini cesaretlendirmesi, farklı ya da aynı görüşte fikir beyan etmesi araştırmacı için kolaylık sağlayıcı unsurlar olacaktır. Grup içinde oluşan karşılıklı konuşma ortamı, aynı konu hakkında çeşitli ya da benzer fikirlerin ortaya çıkmasına ve konunun zenginleşmesine fırsat sağlamaktadır. Odak grup görüşmelerinde, sosyal onaylanma ve sosyal beğenilirlik gibi kaygılar olmadan katılımcıların gerçek algı, duygu ve düşüncelerinin öğrenilmesi hedeflenmektedir (Çokluk, Yılmaz, & Oğuz , 2011, s. 98).

2.1.2. Derinlemesine Görüşme

Bir nitel araştırma yöntemi olarak derinlemesine görüşme, araştırmadaki konunun bütün yönlerini kapsayan, genellikle açık uçlu soruların sorulduğu, detaylı cevapların alınmasına olanak veren, katılımcı ile birebir görüşülerek bilgi elde edilmesini sağlayan bir veri toplama tekniğidir (Tekin, 2006). Derinlemesine görüşme tekniği kullanan araştırmacı, katılımcı ile yeni bir ilişki başlatarak onu görüşmeye dahil etmektedir. Görüşme esnasında araştırmacıdan beklenen, odaklanma, disiplin, içe bakış ve anlama becerilerini kullanmasıdır. Araştırılan konunun özüne inmek, görünmeyeni bulmak, ayrıntıları kavramak, dolayısıyla günlük konuşmadan farklı biçimde katılımcıyı

yönlendirerek bilgi edinmek, derinlemesine görüşme tekniğinin unsurları arasında yer almaktadır (Karataş, 2015).

Derinlemesine görüşmelerde katılımcının gerçek tecrübelerine, günlük aktivitelerine, gerçek olaylara ve mekanlara erişilerek araştırılan konunun bütününü kavramayı hedeflenmektedir (Johnson' dan akataran Tekin, 2006, s. 102). Araştırılan konunun odağa alındığı görüşmelerde araştırmacı ve katılımcı arasındaki sohbet kendiliğinden gerçekleşirken, doğrudan gözlemlenemeyen ancak süreç içinde ortaya çıkabilecek anlamların ve algıların ortaya çıkartılma olasılığı yüksektir. Araştırmacı görüşme esnasında belirli bir plan doğrultusunda soru yöneltmek istiyorsa, görüşme formu kullanması verinin sistematik şekilde toplanmasına yardımcı olmaktadır (Kümbetoğlu, 2008, ss. 72-75). Nitekim bu çalışmada görüşme formu kullanılarak zaman etkin şekilde kullanılmış, bütünlüklü bilgi alınması sağlanmış, unutulması mümkün soruların önüne (Kümbetoğlu, 2008, ss. 75-76) geçilmiştir.

Araştırma Grubu

Araştırma grubu olarak katkı sağlayan kişilerin özel sektörde çalışan ve beş farklı bankanın İstanbul'daki şubelerinde görev alan bankacılar olması tercih edilmiştir. Katılımcıların, hâlihazırda on dördü satış pazarlama ve altısı operasyon kadrolarında olmak üzere on üç kadın ve yedi erkek olan yirmi katılımcı ile yapılmıştır. Yapılan görüşmelerde katılımcılara yaşları, medeni durumları, kaç yıldır bankacılık mesleğini icra ettikleri hakkında sorular yöneltilmiş ve alınan cevaplar neticesinde görüşme esnasında yeni sorular geliştirilmiştir.

Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırma, niteliksel araştırma tekniği çerçevesinde özel sektördeki beş farklı bankada çalışan on dört katılımcı ile derinlemesine ve altı katılımcı ile odak grup görüşmeleri yapılarak gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler katılımcılardan izin alınarak sesli kayıt cihazı eşliğinde beşi muhtelif kafelerde, altısı katılımcıların evinde, dördü araştırmacının evinde olmak üzere yapılmış ve toplam sekiz saat sürmüştür. Görüşmelere 26.04.2018 tarihinde başlanmış ve 29.05.2018 tarihinde tamamlanmıştır.

Görüşmelerde elde edilen verilerin analizi için konu ve temalar belirlenerek iki kodlama tekniği uygulanmıştır. Açık kodlama tekniği ile katılımcıların ifadelerinden ortaya çıkan önemli kavramlar ve daha önce saptanan temalar temele oturtulmuştur. Açık kodlamanın sağladığı akışı takiben eksensel kodlama olarak adlandırılan teknik kullanılarak elde edilen veriler sınıflandırılmış, ana ve alt temalar belirlenmiştir (Kümbetoğlu, 2008, s. 125). Araştırmada odak grup ve derinlemesine görüşme yöntemleri kullanıldığı için verilerin analiz edilmesi esnasında açık ve eksensel kodlama tekniği, katılımcıların görüşlerini ve yapılan alıntıları belirli temalar etrafında sınıflandırmak, düzenlemek, aralarındaki ilişkileri belirlemek ve yorumlamak konusunda (Lewins' den aktaran, Kümbetoğlu, 2008, s. 125) fayda sağlamıştır.

Araştırma içerisinde katılımcıların özgün ifadelerini değiştirmeden olduğu gibi aktararak betimsel analizden yararlanılmıştır. Betimsel analiz ile alıntı yapılan görüşlere ek olarak tema ve kavramlar belirlenmiş, akabinde görüş ve temalar arasındaki farklılıklar ya da benzerlikler saptanarak sistematik analiz gerçekleştirilmiştir. Betimsel ve sistematik analiz ile bilgi çözümlenirken yorumlama yapılarak veri analizinin son adımı gerçekleştirilmiştir (Kümbetoğlu, 2008, s. 154).

BÖLÜM 3. BULGULAR VE YORUMLAR

Araştırmada İstanbul ilindeki özel sektörde çalışan bankacılarla kendilerini ve mesleki durumlarımı tanıma, mobbing, duygusal emek, toplumsal cinsiyet, disiplin ve iktidar, yabancılaşma ve şeyleşme üzerine görüşmeler yapılmıştır. Toplumsal cinsiyet rolü beklentilerinin banka çalışanları üzerindeki etkisi, mobbingin bankalarda uygulanış şekilleri ve çalışanların mobbinge bakış açıları, bankacıların duygusal emek farkındalığı ve duygu yönetimi konusundaki görüşleri, bankalardaki uygulamaların disiplin ve iktidar çerçevesinde değerlendirilmesi, bankacıların yaşadığı yabancılaşma ve ürettikleri emeğin şeyleşmesi ve duygusal emek ve mobbing birlikteliği ana başlıkları altında kendilerine yöneltilen sorular çerçevesinde bir taslak oluşturulmuştur. Bu ana başlıklar altında katılımcıların hangi şartlar altında bankacılık mesleğine yöneldikleri ve eğitim düzeyleri hakkında bilgi edinilmiş, mesleklerine bakış açıları toplumsal cinsiyet, disiplin, iktidar, yabancılaşma ve şeyleşme kuramları üzerinden öğrenilmeye çalışılarak, mobbing ve duygusal emek farkındalıkları hakkında bilgi alınması hedeflenmiştir. Katılımcıların sorulara verdikleri tepkiler, yorumlar ve görüşler aşağıdaki konu başlıklarının kapsamı içinde değerlendirilmiştir.

3.1. Toplumsal Cinsiyet Rolü Beklentilerinin Banka Çalışanları Üzerindeki Etkisi

3.1.1. Toplumsal Cinsiyetin Yarattığı Algının Meslek Seçimlerindeki Rolü

Toplumsal cinsiyet algısının yarattığı bakış açısı, kadın ve erkek katılımcıların meslek seçimlerinde kendilerine model aldıkları yakınlarını nasıl gördükleri ve değerlendirdikleri ile ilgili ifadelerinde ortaya çıkmaktadır. Kadına ve erkeğe atfedilen roller kültürel bir inşa (Scott, 2007) yaratmakla birlikte kız çocuğu için gösterişli bir kıyafet, erkek çocuğu için zekâ gibi unsurlar yetişkin bireylerin seçimlerinde birer gerçekliğe dönüşmektedir. Toplumsal cinsiyeti oluşturan öğelerden biri olarak simgesel temsillerden bahseden Scott, Havva'nın ve Meryem'in Batı Hristiyan geleneğinde kadın simgesi olduğuna dair örnek vermiştir (Scott, 2007, s. 38). Batı Hristiyan geleneğinde Meryem bir kadın simgesi iken, günümüzde çekici kıyafetlerin kadın simgesi olarak görüldüğü bir anlayışın oluştuğu yönünde yorum yapmak mümkündür. Bununla birlikte kadınlardan çekici, alımlı olmaları konusundaki beklentiler toplumsal cinsiyet rolünün yarattığı anlayışın ürünü olarak karşımıza çıkmaktadır. Kadınların, göz alıcı ve çekici olma yönündeki çabaları cinsiyetin toplumsal inşa sürecinde öğrenilebilir ve

içselleştirilebilir. Nitekim yapılan görüşmelerde görüşmeci henüz küçük bir kız çocuğuyken gösterişli giyindiğini düşündüğü bankacı komşu kadına özenmekte ve meslek seçiminde rol model almaktadır.

"Komşumuz Mukaddes Teyze vardı özenirdim ona, süslü giyer, şıkır şıkır işe giderdi. O zamandan bi hevesim vardı. Devlete giremeyince ben bankaya girerim dedim. Tam bana göre şık, güzel giyimli, bakımlı insanların olduğu bi iş diye biliyodum şu an pazarcı gibi giyiniyolar ama ilk başladığım zaman herkes şıktı." (OGG)- Leyla

Toplumsal cinsiyet rollerinin oluşturduğu bakış açısıyla iş hayatına adım atan bireyler, özel alanın kadına, kamusal alanın ise erkeğe tahsis edilmiş olduğu bir dünyayla karşılamaktadırlar. Bu ayrıma göre iş alanında erkeklerin başarılı, güçlü, hırslı ve takdir görmesi beklenmektedir. Başarı ve zeka arasında kurulan doğrudan ilişkiye göre kamusal alanda etkin olan erkeklerin kadınlardan daha zeki olduğu düşünülmekte, bu durum da yine erkekler için toplumsal cinsiyet rolü beklentileriyle ilişkilendirilmekte ve meslek seçiminde etkili olabilmektedir.

"Babam emekli bankacı sanırım ailede bunu görünce bi yakınlık duydum, babama her zaman saygı duyarladır, bi de zeki adamlar bankacı olabilirdi gibi garip bi anlayış vardı, zaten iş bulmak kolay değildi bizim zamanımızda yani bu şekilde girdik meseleğe." (DG)- Hakan

Katılımcıların bankacılık mesleğini neden seçtiklerine dair verdikleri cevaplarda görülmektedir ki toplumun kadından ve erkekten bekledikleri, onu nasıl görüp algıladıkları (Tunç, 2014) çocuk yaşta yer edinmeye başlayan ve kendi kimlikleri ile özdeşleştirdikleri birer değere dönüşmektedir. Benimsenen toplumsal rollerin icrası için işyerleri ve meslekler birer sahne görevi üstlenirken, kadınlar ve erkekler birey olarak seçim yapmanın ötesinde öğrendiklerinin etkisiyle değerlendirmelerde bulunmuşladır (Connell, 1998). Kadının giyim tarzı ve dış görünüşü bir kız çocuğu için taklit edilebilir ve yetişkin olduğunda ise tercih edilebilir bir anlam ve değer taşımakta iken, erkeklerin zeki olduğuna dair var olan algısı da erkek çocuk için benzer değeri taşımaktadır. Kadınlara ve erkeklere atfedilen özellikler mevcut algılarının inşasını oluşturduğu gibi sahip oldukları meslekler ya da işlerin karakterleri ve toplumsal cinsiyetin oluşturduğu yapı birbirleriyle eşdeğer konumdadır (Urhan, 2016). Üniversite mezunu olmalarına rağmen küçük yaşlardan itibaren içerisinde yer aldıkları toplumun kendilerine

öğrettikleri ve gösterdikleri değerler ile yoğrulan bireylerin meslek seçimlerinde bu algının etkisiyle hareket ettiği söylenebilir.

3.1.2. Toplumsal Cinsiyet Rollerinin Duygu Yönetimine Etkisi

Meslek seçimlerini etkiyen toplumsal cinsiyetin yarattığı algı, meslek ediniminden sonra da varlığını devam ettirmektedir. Kadın ve erkek çalışanların duygu yönetimi gibi konulardaki görüşleri de bu algının yarattığı örnekleri barındırmaktadır. Katılımcılara kadın çalışanların mı yoksa erkek çalışanların mı duygu yönetimi konusunda daha başarılı olduğuna dair görüşleri sorulduğunda; duygusallık, detaycılık, pasiflik, naiflik gibi görece daha değersiz görünen özelliklerin kadınlara özgü olduğu; planlama, hırs, özgüven, rasyonellik, fiziksel güç gibi değer gören niteliklerin ise erkeklere has olabileceği (Urhan, 2016) şeklindeki genel kanının tekrarlandığı görülmüştür.

"…O bahsettiğimiz soğukkanlı, mesafeli duruşları sebebiyle genelde erkek yöneticilerle çalışırız." (OGG)- Kemal

"Erkekler daha başarılı. Kadınlar kıskanç oluyo, egolar tavan. Hele bi de biraz üst düzey bi yöneticisiyse eyvah eyvah. Kadınlar özel hayatlarını da iş hayatlarına yansıtıyolar. Bu yüzden duygularını gizleyemiyolar." (OGG)- Gamze

"…kadınlar zor. Onlar kızdığında duygularını kontrol etme konusunda soğukkanlılıklarını her zaman sağlayamıyolar, en kötü bişey diyemeseler ağlıyolar. Yanlış anlamayın bizim gibi değil, kadınlar hassas, duygusal, hisli oluyolar. Bu tabi iş hayatında da çoğu için söylüyorum yani dezavantaj olabiliyor. Erkekler için duygular daha kontrol edilebilir şeyler. Şöyle söyliyim, eskiden babalar çocuklarını sevdiğini bile belli edemezmiş, ayıpmış, bu da bi duygu kontrolü. Yani onlar çocuklarını sevmiyor mu tabi ki seviyo, ama duygularını göstermeme konusunda daha küçükken eğitiliyoruz. Sonra müşterinin karşısına geçip bi nevi olmadığın biri olmak çok zorlamıyor bizi." (DG)- Burak

Katılımcıların verdikleri cevaplarda kıskançlık gibi olumsuz duyguların kadınsılık ile birlikte değer gördüğünü (Karaman, 2017) söylemek mümkündür. Erkeklerin ise kendilerini soğukkanlı olarak tanımlamalarında aile içindeki sosyalleşme sürecinde dayatılan toplumsal cinsiyet rolünün etkisinin olduğu gözlenmiştir. Erkekler açısından toplumsal roller değerlendirildiğine, iş hayatlarında kurumun istediği duygu yönetimi için kolaylık sağladığı düşünülmektedir. Bununla birlikte kendilerine yakıştırdıkları bu

sıfatlar, bedenlerinin içine zorla kabul ettirilmiş bir toplumsal kategorinin (Scott, 2007) sonucu olarak birey olmaktan çok, toplumsal cinsiyet öğesi gibi davrandıkları yönünde yorumlanabilir.

3.1.3. Duygu Yönetiminin Kadın- Erkek Çalışanlar Üzerindeki Etkisi

Kadınların daha fazla duygu yönetimi ile meşgul olmalarının performansları arttırmakla beraber aynı zamanda stresi tetikleyen bir faktör olarak kendilerini olumsuz etkileyebileceği (Kruml& Geddens, 1998 aktaran Grandey, 2000) yönünde görüş bulunmaktadır. Ancak bu görüş, her ne kadar duygusal emeğin etkilerini aktarma gayretindeki bir çalışma içinde yer alsa da toplumsal cinsiyetin oluşturduğu anlayışın bir sonucu ve sıradanlığı olarak da değerlendirilebilir. Bununla birlikte konuya duygu yönetiminin yarattığı etkiler üzerinden bakıldığında katılımcıların ifadeleri kadınların iş dışındaki sorumluluklarının duygusal açıdan onları daha hassas bir yapıya dönüştürdüğünü göstermektedir. Erkeklerin yetiştirilme şekillerinde küçük yaşlardan itibaren gerçek duygularını gizleyerek davranmaları telkin edildiği için duygu kontrolü konusunda çok daha eski bir deneyime sahip oldukları söylenebilir. Bu yetiştirilme şekli erkekleri soğukkanlı ve dolaysız bir yaşam tarzına hazırlarken, kadın için ise toplumdaki rollerini ev ve aile ile özdeşleştiren bir anlayış (Urhan, 2016) oluşmuştur. Bu durum kadınların iş hayatında sosyal onay almak için daha fazla ihtiyaç duydukları (Morris & Feldman, 1996) ve olumlu duygular gösterme konusunda daha fazla stres yaşadıkları şeklinde yorumlanabilir.

Bu bilgilerle birlikte erkeklerin makinaların başına geçerek ekonomide yer aldıkları süreçte kadınların daha çok ev ile ilgili görevlerle ilişkilendirilen yemek, çocuk bakımı, temizlik gibi işlerden sorumlu tutulmaları, yoksul kadınların ise hem ev hem de sanayi işlerinde çalışmak zorunda kalmaları (Giddens & Sutton, 2016) ile günümüzdeki kadınların ev ve iş hayatında benzer durumlar yaşadığını söylemek mümkündür. İş alanları fabrikalardan ofislere taşınmış olsa da kadınlar hem evlerinde hem de iş yerlerinde çalışmakta, erkekler ise özel alandaki tüm sorumluluğu kadına bırakmakta; dolayısıyla iş alanlarına daha fazla yoğunlaşıp başarılı bir performans gösterebilmektedirler.

"Şimdi erkek eve gidiyo, çıkarıyo üstünü yatıyo, sen? Çocuklar var, yemek var, koca var, iş güç var. Sen erkek gibi sadece işte çalışmıyosun ki evde de bi dünya sorumluluğun var ve bunlar

artık işin de stresiyle birlikte seni daha çabuk yıpratıyor bence. Erkek ertesi gün işe geldiğinde daha verimli oluyor, kadınsa yorgun. Bak bu da toplumla alakalı işte, ütüyü kadın yapar, yemeği kadın yapar, çocuğa kadın bakar. Bu sefer noluyo, bütün gün işte müdürün aramış, müşterin bağırmış, susmuşsun, susmuşsun, akşam kocanın önüne yemeği koymuşsun yemeği beğenmemiş, çocuklar ağlıyo, o sırada sen kendini unutmuşsun. Ee ertesi gün işe daha sinirli gidiyosun ve bu yüzden daha fazla sabretmek zorunda kalıyosun" (DG)- Ayşe

Duygu yönetimi konusunda erkek katılımcıların hepsi erkekleri daha başarılı bulurken, kadın katılımcıların birçoğu erkekleri destekler acıklamalar yapmışlardır. Kadınların daha başarılı olduğunu düşünen görüşler aşağıda örneklendirilmiş olup, kadınların sosyal hayatlarında kendilerine dayatılanlarla baş etmelerinin işyerlerinde de duygu yönetimi yapmalarını kolaylaştırdığı yönünde yorum yaptıkları gözlenmiştir;

"%100 erkek, net. Dur yok yok kadın daha başarılı. Erkek saklayamaz anlarsın ama kadın belli etmez yani %99unu tolere eder. Çünkü hayatımız bu bizim. Sessiz kal, rol yap, yönet böyle yetişiyoruz dolayısıyla işte de duygularımızı yönetiyoruz diye düşünüyorum." (DG)- Nuray

"Ya aslında bayanlar, çünkü daha hırslılar, bayan aslında evini yönetiyo, bayan çocuğunu yönetiyo, bayan eşini yönetiyo. Bu açıdan bakınca bayanların duygularını iş hayatında da daha başarılı şekilde yönettiklerinin düşünüyorum." (DG)- Nesrin

Kadın katılımcıların verdiği cevaplar değerlendirildiğinde, kadınların duygusal emeğin gerektirdiği duygu kontrolü konusunda iyi olmalarını özel alandaki çocuk, eş ve diğer görevlere bağlayan görüşten söz etmek mümkündür. Bununla birlikte başarısızlığı da bu görevlerin yarattığı yıpranma ve tahammülsüzlüğe bağlayan görüş için temelde aynı kaynaktan beslendikleri yönünde yorum yapılabilir. Her ikisi de kadınların erkekler ile birlikte çalışma hayatında yer almalarının ev içindeki emek paylaşımını etkilemediği ve büyük sorumluluğun kadınların üzerinde olmaya devam ettiği (Connell, 1998; Urhan, 2016)görüşünü destekler niteliktedir. Konu duygu yönetiminde başarı ya da başarısızlık olsa dahi ev ve iş hayatında kadınların sorumluluklarının sıradan ve kanıksanmış görevler haline gelmiştir. Bununla birlikte kadınların aile içindeki sorumlulukları nedeniyle sosyal ilişkilerinin geliştiği (Deutsch, 1990; James, 1989 aktaran Morris & Feldman, 1996) ve bu sosyalleşmenin daha iyi bir kodlama ve sunma kabiliyeti yarattığı (LaFrance & Banaji, 1992 aktaran Morris & Feldman, 1996) söylenebilir. Bu bağlamda kadınların hem ev içi emek harcayan hem de ücretli emek işçisi olarak kendilerine yakıştırılan ve anneliğe özgü olduğu varsayılan itaatkarlık, uyum, sabır gibi özelliklerin

(Bağdatlı Vural, 2016) yanı sıra daha düşük ücrete razı gelmeleri nedeniyle işverenler tarafından erkek çalışanlara göre daha fazla tercih edilir hale geldikleri (Karaman, 2017) şeklinde yorum yapılabilir.

3.1.4. Kadınların "Cam Tavan ve Cam Duvar" ile Mücadeleleri

Katılımcılara kadın çalışanların mı yoksa erkek çalışanların mı daha çok yönetici konumunda yer aldığı ve terfi/performans değerlendirmesi gibi uygulamalar hakkındaki görüşleri sorulduğunda kadınların ilişki yönetimini gerektiren iş bölümlerine daha çok tercih edildiği, erkeklerin ise üst yönetim kadrolarında yer aldığına dair veriler elde edilmiştir. Buna dair yapılan değerlendirmelerde kadınların işyerlerinde orta yönetim kadrolarına kadar yükselebildiklerini, ancak üst yönetimde yer alabilme konusunda ise sürecin oldukça zor olduğuna dair görüşler bulunmaktadır (Morgan, 2015).

"Ben ikiye ayırabilirim. Üst yönetim kadrosu erkek, şubelerdeki yöneticiler ise kadın. Burda banka stratejilerini belirlemede erkeklerin daha fazla eğitim alıp kadınların toplumda da geri kalmasının etkisi olduğunu düşünüyorum ve bu durumun değişiceğine inanıyorum açıkçası. Kadınlar daha fazla eğitim aldıkça eskiden gelen erkek yönetici anlayışının da değişeceğine inanıyorum." (DG)- Tunç

"Ben performansta şöyle bişey olduğunu düşünmüyorum sen çalışıp bunu rakamlarına yansıtmışsan sana nasıl düşük performans verebilir ki burda kadın ya da erkek olmak bi etken değil, ama haa terfi de müdür kişisel ilişkilerini kullanıp sonuçları değiştirebilir . Benim gördüğüm kadın yöneticiler bu tür durumlarda erkek personeli daha çok tutuyo. Kadını kendine rakip mi görüyo, bi çekişme mi oluyo aralarında bilemiyorum ama kadın yönetici erkek personele daha yakındır her zaman." (OGG)- Kemal

Nitekim ekonomide kadın istihdamının artmasına rağmen işlerin niteliğinin ve sektörel dağılımının hala belirli noktalarda yoğunlaştığını (Yücel, 2016) söylemek mümkündür. Bunun yanında yönetici konumunda erkek personellerin daha fazla çalışıyor ve tercih ediliyor olması, ataerkil otoritenin izlerini taşıyan erkeklerin toplumda yaratılan üstün kimlik vasfı ile hareket ettiğini (Urhan, 2016) göstermektedir.

"Erkeklere pozitif ayrımcılık yapıldığını düşünüyorum. Bunu söylüyorum çünkü kendi şubemde ve geçmişte çalıştığım şube ve bankalarda da buna tanık oldum. Erkeklere daha zeki gözüyle bakıldığını için bi terfi verilicekse onun potansiyelinin daha iyi olucana dair bi yaklaşım oluyo. Bayanlar ise bilek gücüyle, böyle kazıya kazıya kendilerine yer bulmaya çalışıyolar. Ben

bireyselden işletmeye geçen bi bayan personel olarak, bunu başarıcam konusunda sadece müdürümü ve bölge yöneticimi ikna etmem yetmedi, üst yönetimde de buna okey demeleri için mülakata davet edildim. Bunu bi erkek personele yapmazlar ama bayan olunca kapasiteni daha fazla kişi ölçmek istiyo. İşin acı tarafı ben o zaman bi bayan olarak başarılı olucam diye karşılarına geçip savundum, oysa sonra düşününce hani kendime bi bayan olarak haksızlık yaptığımı görüyorum, bi bayan olarak değil de çalışkan, azimli bi çalışan olarak kendimi ifade etmeliydim ama tabi o zamanlar bu bilinçler yoktu." (DG)- Zehra

Toplumsal cinsiyetle yoğrulmuş yargıların kadınların yeteneklerine, isteklerine, eğitim ve birikimlerine bakılmadan erkekler karşısında onları ikincilleştirdiği bunun sonucunda ise kadınların ve erkeklerin çoğu zaman eşit fırsatlardan uzak şekilde toplumsal cinsiyet kurallarına göre çalıştırıldığı (Giddens & Sutton, 2016) katılımcıların ifadelerinde de ortaya çıkmaktadır. Bu durumun erkeklerin lehine bir iş hiyerarşisi yarattığı (Urhan, 2016) ve kadınları dezavantajlı konuma düşürdüğü söylenebilir. Bunun yanında kadınların başarısını ve yetenekleri ispat etmek için erkek personellere kıyasla daha fazla çaba göstermesi ve kadınların erkeklerden daha zeki olmadığı yönündeki yargıyla başa çıkmak durumunda kalması, cinsiyetçi algıya karşı verdiği mücadeleyi de göstermektedir.

3.1.5. Bankacılık Mesleğinde Hakim Erkek Kodları

Katılımcıların verdiği cevaplar değerlendirildiğinde, kadınların ev hayatındaki sorumlulukları, kadınlara yüklenen roller ile evlilik gibi sebeplerle işe ara vermek durumunda kalmaları ve erkeklerin eğitim şansının kadınlara göre daha fazla olması nedeniyle kadınları yönetici olarak daha az gördüğümüz yönünde görüş bildirmek mümkündür.

Kadınlardan beklenen ev içi rol ve sorumluluklar, evliliğe ve gebeliğe bağlı olarak çalışma hayatına ara verilmesi ve düşük eğitim düzeyi gibi nedenlerle çok az sayıda kadının yönetici konuma yükselebildiği araştırma sürecinde görüştüğümüz kişilerin deneyimlerinde de ortaya çıkmaktadır.

Kadınlar hani genelde insan kaynaklarında görev alıyolar. Erkeklerse müdür ve üst yönetici kademelerinde yer alıyolar. Bunu neye bağladığımı sorarsanız bence kadınların insan ilişki yönetimi daha iyi, bu sebeple insan kaynakları gibi personel işlerinde onlar yer alıyo ama konu iş üretmeye gelirse o zaman erkekler tercih ediliyo. Zaten köklü bi erkek yönetici anlayışı var,

kadınlar evlilik, çocuk gibi durumlar sebebiyle yönetim kademesine gelemiyolar." (DG)- Gülay

Erkeklere tabi bir toplumsal yapı içinde yer alan tüm düzenler, kadının hegemonik erkeklik karşında boyun eğdiği ve bunu sıradan gördüğü, erkek iktidarını içselleştirdiği algıyı inşa etmektedir (Connell, 1998). Birey doğduğu andan itibaren hakkında bilgi sahibi olmadığı renklerin cinsiyetçi ayrımıyla toplumsal rollerine hazırlanmaktadır. Zamanla öğrendiği rollerin aktörü haline gelen bireyler, toplumsal cinsiyetin kuralları belirlediği dünyada artık birer uygulayıcı olmaktadırlar. Kadın, eğitim alıp iş hayatında aktif olsa da içselleştirdiği rollerin kalıplarını yıkamamaktadır. Bu denli bir kıskacın içinde olan kadının iş hayatında büyük mücadelelerden birini hemcinslerine karşı verdiği görülmüştür. Bu bağlamda bazı kadın katılımcıların ev işleri, çocuk bakımı, annelik gibi sorumlulukları tek başına üstlenmelerine ve bu nedenle iş hayatlarında terfi gibi fırsatları kaçırmalarına rağmen bu durumdan sorumlu olarak bir başka kadını gösterdikleri tespit edilmiştir.

"...Kadınlar bi de kadın personelini kadınlıkla yargılıyo. Ben hamileyim diyosun, o da ben de hamile oldum hiç böyle şeyler duymadım. Doğum yaptım 3 ay sonra işimdeydim felan. Yani senin bedeninle benimki bir mi? Yok ben babamı toprağa verdim ertesi gün buraya geldim. Ee madalya mı taktılar? Neden bu kıyasa giriyosun demek istiyosun, ama normalleştiğinden sinirin bozulup oturuyosun, aman diyosun. Kadın bi kere uğraşır, erkek seni beğenmezse başka şubeye gönderir kadın yok didik didik seninle uğraşır. Kendini tatmin edene kadar seninle uğraşır." (DG)- Nuray

Katılımcıların ifadelerinden çıkan sonuca göre iş yaşamında katı ve sert tutumlar sergileyen kadınlar üst düzey yönetici olamasalar bile müdürlük gibi orta düzey yöneticilik yapabilme fırsatı yakalamışlardır. Ancak kadın yöneticilerin kadın personelleriyle empati kuramadığı, duyarsız bir yaklaşım sergiledikleri ve kendileri ile kıyaslayarak taciz ettikleri görüşü, "acımasız" ifadesini karşılar niteliktedir.

"Kadınlar hırslı ve acımasızlıklarından olabilir. Gerçi şu var müdürler genelde bayan ama üst yönetim erkek. Çünkü bayan müdürler paranın kazanıldığı şubelerde felan daha acımasız ve o yüzden daha çok baskı yapabiliyo, erkeklerse onların baskı yapacakları ürünleri piyasaya sürüp kenara çekliyo." (DG)- Aylin

"Kadınlar birbirleriyle rekabet etmekten kariyerlerine odaklanamıyolar. O didişme hali var ya off off offffff. Onlar birbirleriyle didişirken erkekler aradan sıyrılıp o koltuklara oturuyolar." (DG)- Kıvanç

"Eğer kadın müdürü varsa kadının işi zor… Kadınlar arası çatışma olduğunu düşünüyorum. Onlar arasında böyle çözümlenemez bi gerilim oluyo. . Önceki yöneticim affluent temsilciyi ikisi de kadın bu arada kızcaz hak etmesine rağmen assesment havuzuna aldırmadı. Bu bi tür müdür hazırla süreci. Sebep burda kızın başarısızlığı değil, tamamen çekişme. Onun başarılı ve üst yönetim tarafından seviliyo olması müdürü rahatsız etti ve performansına onay vermedi. Kız da haklı olarak başka şubeye tayin istedi. Eğer bi erkek müdür olsa ben hakkaniyetli davranıcana eminim. Biz başarıya bakarız, güzeldi, çirkindi bizim için kriter olmaz." (DG)- Burak

Erkek ve kadın görüşmeciler kadın yöneticilerin kadın personellerine karşı tutumlarında daha sert bir tavır sergilediği yönünde ortak görüş bildirmişlerdir. "Kraliçe Arı Sendromu- Pembe Taciz" başlıklı bir araştırmada kadın bankacı ile görüşmeler yapılmış ve benzer şekilde kadın yöneticisinin kendisine karşı ötekileştirici, küçük düşürücü, zorlayıcı davranışlarına maruz kaldığını belirtmiştir (Karakuş, 2014). Kurumsal platformlardaki eğitimli kadınlar arasında yaşanan hiyerarşik düzende bir anlamda erkek dilinin yönetici olmuş olan kadına örnek teşkil ettiğini söylemek mümkündür (Karakuş, 2014). Kadın olarak erkek egemen iş dünyasında kendisine yer bulan kadın yönetici, hemcinslerine örnek olmak ve yardım etmek yerine erkek yöneticilerin uygulamalarını taklit etme konusunda daha meyilli davranmaktadırlar (Cevher & Öztürk, 2015). Kadın yöneticilerin bu davranışları erkek egemen yapıda kendilerine yer edinmek için oluşturdukları bir kalkan olarak değerlendirilebilir.

Bununla birlikte katılımcıların büyük kısmı erkek yöneticilerin daha vicdanlı, adaletli ve kolay anlaşılabilir olduğu yönünde görüş bildirmektedir. Burada alınan cevaplar neticesinde erkek egemen iş dünyasında kadınların acımasızlığını yaratan etkenlerin ne olduğuna bakılırken, diğer yandan erkeklerin daha esnek davranmalarının temelinde yatan nedenlerin araştırılması yeni bir çalışmanın konusu olabilecek değerdedir. Konuya dair diğer örnek ve yaklaşımlara mobbing bölümde tekrar değinilecektir.

3.1.6. Çalışan Kadınların Evlilik, Hamilelik ve Çocuk Bakma Süreçleri

Kadınların işyerlerinde üst yönetimde yer alma çabaları, performans ve terfi gibi durumlarda verdikleri mücadeleler esnasında yaşadıkları cam tavan ve cam duvar

arasında nasıl sıkışıp kaldıklarını gözler önüne sermektedir. Bu sorunlarla başa çıkmaya çalışırken ayrıca toplumsal rollerin yarattığı anne ve eş olma sorumluluğunu da üstelendiklerini ve bu sorumlulukların kariyer fırsatlarını kaçırmalarına ve yeni sorunlar yaşamlarına neden olduğunu söylemek mümkündür.

"Ben yaşadım valla çatır çatır yaşadım. 7 sene sonra yardımcılığı alma sebebim doğumda izindeyken açılan 3 kişilik terfi kadrosuna benim girememedi. Satışlarım kötü müydü hayır, ama ne ben izindeyim. Ee dönücem ben, sen benim hakkımı neden gasp ediyosun." (OGG)- Bahar

"Ya aslında ben henüz yaşamadım çünkü yeni evliyim ama başka bi arkadaşım gişeden bireysele geçmek için sınavlara girdi ve kazandı da ama hamile olduğu için onun yerine başka birini geçirdiler. Burda bi adaletsizlik olduğunu düşünüyorum, hamile olması onun başarısını etkilemez ki hatta motivasyonu bile olabilir. Kadınlar daha hırslı ve çalışkan oluyolar ama hamileysen, evliysen terfi vesaire de ikinci sıraya itebiliyolar. Erkeklerin böyle biri durumu olmadığı için onlara karşı daha adaletli bakıldığını düşünüyorum, hani görüyorum da bunu." (DG)- Meral

"Kadınların sizin kadar şansı olmuyo Kemalcim. Siz de doğum yok eee o olmadığı için fırsatlar size daha çabuk geliyor, biz izindeyken ya da hamileyken o fırsatları kaçırabiliyoruz." (OGG)- Bahar

Kadınların iş dışında çok fazla sorumluluğu olduğunun düşünülmesi, ev, çocuk bakımı ve doğum gibi süreçlerden sonra işverence yerine getilmesi gereken yasal yükümlülüklerin olması, kadınların yeni ve daha iyi iş olanaklarından faydalanmasına engel teşkil edebilmektedir (Urhan, 2016, s. 137). Bu bağlamda halihazırdaki iktidarın erkek egemen anlayışla yönetimde yer alması, kadınların işyerlerinde daha az tercih edilir ya da yükselmesine daha az olanak sağlanır (Connell, 1998, s. 151) oluşunu desteklemektedir.

Bazı kadın katılımcıların terfi ve performas fırsatları hakkında bir ayrımcılıkla karşılaşıp karşılaşmadıkları konusundaki "henüz yaşamadım" ya da "yaşadım" ifadeleri, olası bir hamilelik sürecinde terfi fırsatı kaçırmalarının çok büyük bir tesadüf olmayacağı ve durumu sıradan gördükleri şeklinde yorumlanabilir.

3.2. Mobbingin Bankalarda Uygulanış Şekilleri ve Çalışanların Mobbinge Bakış Açıları

3.2.1. Yöneticilerin Davranışları ve Çalışan Üzerindeki Yansımaları

Banka personelleri ile yapılan görüşmelerde kendilerine, mobbing hakkında sorular yöneltişmiş ve bu konu üzerindeki farkındalıkları, nasıl bir çalışan ve yönetici profiline sahip oldukları, haklarını bilip bilmedikleri, mobbinge tanık olup olmadıkları ve mobbing karşısında ne yaptıkları hakkında bilgi alınmak istenmiştir. Görüşmelerde bankacıların iş yapış şekillerini belirleyen faktörlerden biri olan yönetici iletişimine dair sorularda kendilerinden alınan cevaplar mevcut durumdan hoşnut olmadıkları yönündedir. Kendilerini ringdeki kaybetmeye mahkûm dövüşçüler gibi hissettiklerini, zorunlu dahil edildikleri gruplar ile iş takibinin kişisel telefonlarında da sürdüğünü, sürekli gelen mailler aracılığıyla diğer çalışma arkadaşlarıyla kıyaslamalara maruz kaldıklarını ifade etmektedirler. İş esnasında yüz yüze olmasa da sürekli gelen mailler, iş dışında ise telefonlarına gelen mesajlar ile dokuz saatlik mesailerinin ötesinde bir çalışma alanı yaratıldığı görülmektedir.

"Tabi bakın bankalar farklı olsa da işleyiş aslında aynıdır. A bankası B bankası farketmez, mail herkesin belasıdır. Toplantılar aynı şekilde bi ring gibidir. Bölgedekiler bi taraf sen bi taraf çıkarsın ringe ama senin hamle yapma şansın yoktur, vururlar, vururlar senin kolunu kaldırmana izin vermezler." (OGG)- Kemal

"Oooo ooo her dakika. Bi kere mailler her dakika gelir, kampanya yapılır, kampanya da kaçıncı sıradasındır, neden yapamamışsındır ya da o nasıl yapmıştır, günlük raporlar paylaşılır, müdür iş dışında çok dipdibe olmaz ama nerdeyiz ne yapıyoruz bunu görmek için akşamları kısa bi uğrar. Bölge kampanya mailini atar ama peşi sıra da arar n'apıcaksın anlat der." (DG)- Zehra

"Kişisel telefonumdan zoraki oluşturulan ve bana sorulmadan dahil edildiğim gruplar var. Hedef takibi, bilgilendirme her ne varsa sürekli hem telefonumda hem mailimde var. Dakikada 1 mail geliyo. Bu bunu yaptı, sen ne yaptın bilmem ne, her dakka ama yani. Öngörü diye bişey var mesela sabah maille isterler senden. Dersin atıyorum 20bin TL kredi öngörüm var bu defa bu kabul edilemez diye mailler başlar. Zaten öngörü adı üstünde, yapılabileceğiniz düşündüğümüz durum. Madem kabul etmiyosun neden istiyosun. Ki ben bunu böyle sordum

bana gelen cevap üst yönetim bilmek istiyo. Ee tamam söylüyorum niye kabul etmiyosun. Yok o olmaz." (DG)- Tunç

"Vallahi sıklıkla. En son çalıştığım yöneticimle olandan bahsedeyim kesinlikle bi alanım yoktu ve ne kadar alanıma tecavüz edilebilirse o kadar edildi." (DG)- Aylin

İş yerlerinde uygulanan her davranışın mobbing olarak adlandırılması mümkün olmamakla birlikte katılımcılara yöneticileri ile hangi sıklıkla iletişim kurdukları ve yöneticilerin üslupları sorulduğunda mobbingin olabilmesi için Harald Ege'nin bahsettiği yedi unsurun yaşandığı ve hepsinin uygulandığı gözlemlenmiştir. Bunlar, mobbingin iş yerinde olması, eylemlerin ayda birden fazla kez gerçekleştirilmesi, en az altı ay boyunca devam etmesi, eylem türlerinin Leymann'ın belirlediği en az iki kategoriye uyması, taraflar arasında düzeysel eşitsizlik olması, aşama aşama ilerlemesi ve iş etkinliğinde devamlı ve zorlayıcı bir plan görülmesi (Ege, 2010, s. 234) şeklinde kategorize edilen durumlar olarak ortaya çıkmaktadır. Leymann'ın sınıflandırmasında yer alan, kendini göstermeyi ve iletişim oluşumunu etkileme, sosyal ilişkilere, itibara, yaşam kalitesine, mesleki duruma ve kişinin sağlığına yapılan saldırılar (Davenport , Elliot, & Schwartz , 2014, ss. 34-36) mobbing olarak değerlenlendirilmekte olup, katılımcıların ifadelerinde yer alan sürekli gelen mailler, özel telefonlar ile iş takibinin 24 saat devam ettiği bir platform yaratılması, mesleki becerilerine saldırılar gibi tecrübeleriyle eşleşmektedir.

"*Bölgede bi yöneticimiz var herkesin başına bela. Yüz yüze konuştuğunda haktan, Allah korkusundan bahseder ama telefonda ve maillerinde son derece nasıl diyim hadsiz. Gerçekten bakın adam kendini bankanın sahibi sanıyo. Nerde açık verseler de ordan yürüsem diye fırsat kollayan bi adam. Herkes şikayetçi ama adam kendisi de söylüyo, ben size böyle davranmazsam satış yapmazsınız diyo. Kimse de sesini çıkaramıyo. Ha çıkaran olursa performans düşüklüğü, yok uyarı göndermeler, napıcaksın bak illa bankacılık yapmak zorunda diilsin demeler, anlıcanız yollama merasimleri."* (OGG)- Leyla

"*Seviyeli. Bundan önce hakikaten bela bi müdürle çalıştım, amacı bize yetersiz hissettirmekti ona inanıyorum o kadar yani. O çok basardı, rahatsız ederdi ama şu an seviyeli bi müdür ve üst yönetimle çalışıyorum."* (DG)- Gülay

"*Gaz verdiklerini düşündükleri bi tavırları var. Aslansınız siz, yaparsınız, hadi koçlarım. Tamamen gaz ver yapsınlar kafası. Samimiyetsiz. Samimi olsalar neyi yapıp neyi*

yapamadığımızı objektif görüp ona göre yol gösterirler. Ama Fatih Terim gibi bol gaz, sıfır taktik." (DG) – Bahadır

"…hedefler iyiyse güle oynaya konuşurlar ama diilseniz dövmekten beter olursun. Aynı banka, aynı tahsis, aynı imkanlar nedir becermediğinle başlarlar. İfadede nazik olmayan kelime yoktur ama beceriksiz demenin diğer yolunu buldukları için ordan burdan vururlar." (DG)- Zehra

Sürekli iletişim kurulmasının yanında yöneticilerin iletişim şekilleri hakkındaki sorulara verilen cevaplar, çalışanlara kendilerini değersiz hissettiren, birebir bildirimler vermek yerine herkesin görebileceği platformlarda küçük düşüren ve tehditkâr ifadeler kullanıldığını göstermektedir. Yöneticisi ile iş ilişkisini "seviyeli" olarak nitelendiren katılımcı dahi geçmişte benzer bir yaklaşımla kendisine yetersiz hissettiren bir müdür ile çalıştığını ifade etmektedir. Bu durum katılımcıların çalışmalarının bir döneminde dahi olsa olumsuz iletişim şekillerine maruz kaldıklarını işaret etmektedir. Mobbingin kapsamı bir ya da daha fazla kişiye düzenli olarak uygulanan ve kişi/kişileri bulunduğu toplum içinde itibarsızlaştırılmaya çalışılan, yıldırı, ima, kinaye, duygusal istismar, şiddet ve taciz gibi olumsuz uygulamaların tümü (Gürhan, 2013, ss. 3-4) olarak ifade edilmektedir.

"*Özensiz, baskıcı yani bişeyleri yaptıysan beşeri faktörler dışında o gün iyiysen bak o gün diyorum iyi, güzel deniliyo, diilsen yeriliyosun ve bunu herkesin duyabileceği ya da maille okuyabileceği platformlarda yapıyolar. Maillerin üslupsuzluğu o kadar fazla ki tehditkâr ve seviyesiz olabiliyo. Mesela "hayırdır, yatıyo musunuz?" yani bu tarzda kelimler kurumsal bir yapının içinde gayet normalmiş gibi kullanılabiliyo. Ve benim çalıştığım bölümde en düşük tecrübesi olan 7-8 yıllık ve 30 yaş üstü insanlar."* (DG)- Tunç

Katılımcıların tecrübelerinde sadece kendileri değil, diğer çalışma arkadaşlarının da aynı kötü muameleye maruz kaldığı, bilhassa herkesin duyacağı telekonferanslar ile küçük düşürülmeye çalışıldıkları, ima ve kinayeler ile hazırlanmış mailler aldıkları, tehdit edildikleri yönünde ifadeleri bulunmaktadır.

3.2.2. Bankacıların Mobbing Hakkındaki Görüşleri

Katılımcıların mobbing hakkındaki görüşleri öğrenilmeye çalışılırken, iş yerlerinde yaşadıklarını mobbing olarak değerlendirip değerlendirmedikleri konusunda farkındalıkları gözlemlenmek istenmiştir. Bu nedenle kendilerine "mobbing nedir?" ve

"hangi davranışlar mobbing olarak değerlendirilmektedir?" şeklinde sorular yöneltilmiştir.

"... aba altından sopa göstermeler, bakın benim satış hedefim yok ama işlem yetkilisi arkadaşların hedefini tutturması için ben de onlara ister istemez hadi hadi diyorum neden çünkü bana da üstten hadi hadi diyolar. Mobbing böyle zincirleme bi etki yaratıyo. Herkes bi üstündekinden laf yememek için bi alttakine baskı yapıyo." (DG)-Fuat

"Bezdirme, pres pres pres. Elinizden geleni yapsanızda rich manlerin tatmin olmayan bi tarafları için en alttakine daha çok basılması. Budur." (DG)- Kıvanç

"Baskı. Yapmak zorundasın. Ben bu kelimeyi o kadar çok duydum ki." (DG)- Aylin

"*Valla mobing kişiye baskı altında hissettirilerek karşı tarafın ihtiyacı gözetilmeden istenilenin satılması için yapılan pres. Bir nevi psikolojik yıpratma."* (DG)- Serap

"*Baskı, taciz, hakaret, yermek, küçük görmek, sinir bozma, bol bol sinir ilacı kullanma, kas gevşeticiler, sonunda istifa…"* (DG)- Ayşe

Katılımcıların mobbingi baskıyla birlikte değerlendirdiklerine dair yorum yapmak mümkün olup buradaki baskı, satış hedeflerinin tutması için yöneticilerinin kendilerine yönelttiği "yap" emrinin üzerlerinde yarattığı olumsuz etki ve beraberinde maruz kaldıkları sözlü ve yazılı tacizler şeklinde yaşanmıştır. Ayrıca etik olmayan ve hukuk dışı yollarla duygusal yönden yöneticileri tarafından zarar verici davranışlara maruz kaldıklarını, sözle ya da davranışlar ile toplum içinde küçük düşürüldüklerini (Gürhan, 2013) ifade etmişlerdir.

"*Bizim sektörde mobbing her şey. Maalesef bankacılık artık bununla dönüyor, tamamen. Ve bunun gittikçe artarak, dozu büyüyerek devam ediyor. Ve bankalar da bunu biliyor ama sadece dillendirilmesini istemiyolar. Yoksa yaptıklarının farkındalar bence. Hep senin müdüründe de baskı var, müdürünün üstündekinde de baskı var. Eeee? Ama o baskı herkese aynı şiddette inmiyo, çünkü en altta ben varım, senin saha ekibim dediğin şubeci var ve burda sadece hedef anlamındaki bi mobbingle karşılaşmıyosun yani yeri geliyor sağlığınla, eşinle, yeri geliyor tehdite varan şeyler duyosun, yeri geliyo şubedeki iş arkadaşlarınla birlik olunup dışlanıyosun. Üzerine saldırılma yani. Yani artık benim şahsi fikrim bu insanlar o kadar vahşileşti ki gerçekten egolarını tatmin etmek için bunları yapıyolar, hedef baskısı altında da bunları*

kaplıyolar. Buna direnen bi şekilde dayanıyo, direnemeyen gidiyo. Eee gidene yazık değil mi? Ekmeğinden ediyosun sen onu." (DG)- Nuray

Bununla birlikte bazı katılımcılar kendilerine uygulanan baskıyı kendilerinin de alt kadrolara uyguladıklarını ve bu konuda başka seçenekleri olmadığını belirtmişlerdir. Buna bağlı olarak mobbingin zincirleme bir etkiyle varlığını sürdürdüğünü, işyerlerinde bir veya birden fazla kişi tarafından diğer kişi ya da kişilere yönelik gerçekleştirildiğini, yıldırma, pasifize etme ya da işten uzaklaştırmayı amaçladığını (Tümer Öztüm, 2014) söylemek mümkündür. Burada bankaların hedef stratejisinin yanında artık mobbingin bir kültür olarak kişisel bir boyut kazandığı ve çalışma ortamı, işin şekli, koşullar, şirket yapısı, yönetim anlayışı, çalışan potansiyeli gibi konuların (Pelit & Pelit, 2014, s. 19) bu duruma alan yarattığını söylemek mümkündür.

3.2.3. Sosyal Sorun Olarak Mobbingin Bankalardaki Davranışsal Karşılığı

Bireylerin hayatında tehdit yaratan, önemli sayıda insanı olumsuz yönde etkileyen, çözülmesi gerektiği konusunda üzerinde toplumsal uzlaşı bulunan olguların (Horton ve Leslie' den akataran Çakır, 2014) sosyal sorun olduğu bilgisine daynarak; katılımcıların yaşamış olduğu tecrübelerin hayatlarını olumsuz yönde etkilemesi sonucu maruz kaldıkları mobbingi, sosyal sorun değerlendirmesine almak yanlış olmayacaktır. Bu haliyle sosyal bir sorun kategorisinde yer alan mobbingin, hem banka çalışanları hem de toplumdaki bireyler olan katılımcıların yaşantılarında psikolojik sorunlar yaratan etkiye sahip olduğu söylenebilir. Şubelerde geçirdikleri saatlerde personel kimliklerini taşımaları mevcut durumlarını ifade etmek için yetersiz kalabilmektedir.

"Şimdi burda şöyle bişey söylemek istiyorum eğer zaten az önce saydığım küçük görmek, saygısızca davranmak, psikolojik olarak baskı yapmak gibi hareketleri mobbing olarak görseler zaten mobbing olmaz. Anlatabiliyo muyum yani hangi davranışlar mobbing bilmek önemli değil, bankalar bizim ya da atıyorum uzmanların mobbing dediği hiçbir harekete mobbing demiyo." (DG)- Zehra

"... psikolojiyi mahvetme, psikoloji bırakmama hatta. Öyle mutsuz ediyolar ki seni kendine güvenini yitiriyosun, yabancılaşıyosun o baskı yüzünden. Ben başarısızıma inandırıyolar seni oysa işte o öyle bi kıskaç hali ki yapabilceklerini de yapamıcak noktaya geliyosun." (OGG)- Gamze

"Benim mesela zorla içine dahil edildiğim whatsupp gruplarım var. Yanlış anlaşılmasın şahsi telefonum bi de yani. Haftasonu, akşam fark etmiyor bilmem ne yarın bunu satıyoruz. Oh ne güzel. Yani sen bana sürekli yazıyosun ben de siliyorum çünkü dayanamıyorum. Bu grubun sesi de kısık, e bu sefer o iş koşturmasında görmedin mi mail atmalar başlıyo, sonra aramalar niye bakmıyosun whatsuppa diye. Bi şekilde zaten sana ulaşıyolar, sen onu okucaksın, görüceksin." (DG)- Ayşe

Bankacıların bir çalışan ve toplumdaki bir birey olarak maruz kaldıkları davranışların paralelinde mobbingin sosyal etkileri olan, grup içinde onları tek başlarına ya da diğer grup üyeleri ile birlikte etkileyen sosyolojik bir bağa sahip (Çakır, 2014) olduğunu söylemek mümkündür. Bununla birlikte görüşülen kişilerin ifadelerine göre yaşadıkları olaylardan olumsuz yönde etkilenmeleri, psikolojik olarak yıpranmaları, pasifize edilmeleri gibi durumlara rağmen mobbingin sosyal olmanın ötesinde işverenlerce bir sorun olarak dahi görülmediği söylenebilir.

"Yoksaymak, görmezden gelmek. Bana günaydın demeden, yanımdakine günaydın dediğinde de mobbing yapılıyo beni. Var mısın yok musun? Yoksun tabi. İşlerine geldiğinde seni kaile alıyo ve alırken de güzel bi dil yerine yap, çabuk, hızlan hep emir var yani." (DG)- Aylin

"Maalesef hiç bi davranış mobbing olarak değerlendirilmiyo, değerlendirilse bu kadar fazla olmaz zaten. Bankalarda da değil zaten bi çok kurum artık mobbingle çalışır noktada." (DG)- Kıvanç

Mobbing hakkında katılımcıların görüşlerine başvurulduğunda iki ana fikrin ortaya çıktığı gözlemlenmektedir. İlki psikolojik tacizle birlikte görmezden gelme ve bezdirmeyken, diğeri ise iş yerlerinde yöneticileri ya da çalışma arkadaşları tarafından sistemli şekilde uygulanan her türlü tehdit, şiddet, kötü muamele, aşağılama gibi davranışların (Yıldız, 2015, s. 46) zaten banka yönetimince olumsuz bir tutum olarak görülmemesi; dolaysıyla mobbing olarak değerlendirilmemesidir.

"Hem yaşadım hem yaşayan tabi ki de arkadaşlarım oldu. Bence dünyanın en kötü şeyi aynı zamanda en çok da yıpratan yani iş hayatı için söylüyorum. Her gün istenmediğin ya da başına bişilerin gelebileceğini düşündüğünüz bi yere hiç bişi olmamış gibi gidiyosun. Yani ya kabul ediyosun, ya sen onlara karşı psikolojik savaş başlatıyosun ya da umursamıyorsun. Yani ben en son "salaksın sen" dediklerinde "aa öyle mi ben hiç fark etmemiştim" felan derken buldum kendimi." (DG)- Nuray

"Tabi bundan önceki yöneticimle bunu yaşadım maalesef. Kapı kitlendi akşam, herkes bu hedefler tutana kadar burda kimse çıkmıcak. Şube kapısı kitlendi ya akşam olmuş 7 ve saat 9-10 farketmez hedefini tutturamayan çıkamaz. Aynı şekilde öğle arası herkes yarım saat satış yapıcak, kalan yarım saat yemek yiyebilirsin. Ne bu akıllarınca ceza. Mobbing bu mobbing. Sen benim verilen öğle arası dinlenme hakkımı hangi gerekçe ile alırsın. Ya da hadi yangın çıktı, deprem oldu bizim üstümüze kapı kitlenmiş bunun vebali nasıl ödenir. Ya da yine hedef mi tutmadı tutana kadar her cumartesi toplantıya çağrılırdık." (DG)- Serap

Bunun yanı sıra yaşanılanlar nedeniyle kendilerine olan güvenlerini yitiren ve değersiz hisseden çalışana mobbingin şiddeti artarak uygulanmakta ve başarısızlıkların nedeni olarak kendilerini gördükleri bir ortamda çalışmaya devam etmektedirler. Burada uygulanan psikolojik şiddet onları korkutmak, tehdit etmek, sindirmek için ortaya çıkan davranışlar (Ünsal'dan aktaran Kocacık, 2001) olmakla beraber zarar vermek, hırpalamak, onurunu kırmak, haklarını çiğnemek ya da zor kullanmak gibi sözlü ya da fiziksel eylemler (Erten ve Ardallı'dan aktaran Kocacık, 2001) şeklinde de katılımcılara yaşatılmaktadır. Kendilerine mobbinge maruz kaldıkları ya da tanık oldukları bir çalışma arkadaşları olup olmadığı yönünde bir soru iletildiğinde mobbingin bir sosyal sorun olarak varsayılabileceğini destekleyen cevaplar alınmıştır.

"... Çok acı bişey tabi ki bu ama bize anlatılan şubede inanılmaz bi baskı gördüğü, kendi bölümü dışında bi şekilde gişeye geçirildiği ve orda da yöneticilerinden baskı görmeye, beceriksizsin, satışların kötü gibi sürekli bi saldırıyla baş etmeye zorlandığı ve bi iş çıkışı evde beyin kanaması geçirdiği şeklinde anlatıldı. Burda amaç zaten onu istifa götürmek ama işe ihtiyacı var bu insanın çoluğu çocuğu var napsın?" (DG)- Gülay

"Ya kalmayanımız yok ki zaten, işin fıtratında var bu." (DG)- Kıvanç

"Ya tabi ki ben de birebir kaldım ama daha çok arkadaşlarıma tanık oluyorum... Ya eski bankacılığa baktığımda amacımız sadece müşteriye hizmet vermekti şimdi bankaya ne kadar para kazandırırım oldu. Arkadaşlarımı görüyorum hasta, mutsuz ve aslında mesleğini seven insanlar ama o kadar çok maille, telefonla baskı görüyorlar ki suratları asık işe gelip bütün gün de aynı baskılara maruz kalmaya devam ediyolar. Biz de etkileniyoruz tabi ki bütün gün birlikte çalıştığımız mesai arkadaşlarımızı mutsuz görmek bizi de çok üzüyo." (DG)- Tülay

"Bol bol bol. Ya bak yine bi örnek veriyim. Bi teftiş esnasında fiş torbasını bulamadık ama sıralamada bi hata olmuş en altta kalmış fakat yöneticim oraya bakmadı, telaştan biz de bakmadık. "ben onu bulamazsam mahvolurum ama ben mahvolursam sizi de mahvederim,

görürsünüz siz, ben size bundan sonra neler yapıcam" bilmem ne. Ya bi dur sen böyle davrandığın için biz zaten sağlıklı düşünemiyoruz ki. Ve o zamanlarda bol bol hakaret işittim ben de arkadaşlarım da tabi ve inanamadımmm." (DG)- Aylin

Mobbinge maruz kalan katılımcıların yaşadıkları tecrübeler, sözlü ifadelerin dışında fiziksel bir eyleme dönüşerek onları şubeden çıkarmama boyutuna gelmiştir. Hatta yaratılan baskı sonucu sağlığını yitiren bir arkadaşlarının ölüme giden bir süreç yaşadığını belirtmişlerdir. Gece geç saatlere kadar çalışan, kendisine hakaret eden yöneticisine *"öyle mi ben hiç fark etmemiştim"* diyebilecek zafiyete düştüğü ve durumu son derece olağan karşılayarak "*işin fıtratı*" olarak gören çalışanlar yaratılmıştır. Bu haliyle mobbingin kendi uygulayıcısını ve kurbanını yaratmasıyla tek başına psikolojik bir sorunu kapsamanın yanında, uygulayıcı ve kurbanı yaratabilecek potansiyeli olması ve davranışlara etki etmesi yönüyle de sosyal bir problem olarak değerlendirilmesi (Çakır, 2014, s. 587) yönünde yorum yapmak mümkündür.

3.2.4. Mobbinge Karşı Banka Çalışanlarının Tutumları

Katılımcılar beyaz yakalı olarak tabir edilen meslek gurubu içinde yer almakla birlikte geçmişte yaşadıkları şaşalı dönemin uzağında ve işsizlik kaygısı ile çalıştıklarını söylemek mümkündür. Eğitimli ve vasıflı çalışanlar olmalarına rağmen işveren tarafından kara ne derece katkı sağladıklarına bakılarak (Nurol, 2014) değer görmektedirler. Herhangi bir mesleki güvencesi olmadan, süreli sözleşmeler, performans yönetiminin yarattığı stres, kendilerine hissettirilen fazlalık ya da lüzumsuzluk hissi ile baş etmek (Bora, Erdoğan , Bora, & Üstün , 2011) zorunda kalan çalışanlar, sağlık sorunları, huzursuzluk, mutsuzluk, yabancılaşma gibi durumları yaşamalarına rağmen 20. yüzyıl kol işçisinin sahip olduğu geçim sıkıntılarına benzer şekilde güvensiz bir iş ortamında çalışmaktadırlar.

"Valla ben de çok şikayet ettim ama sorun bendeymiş gibi susturulup hani o odaya geri indim." (OGG)- Bahar

"İşin acı tarafı şu ki hiç bişey yapamıyosun. Kendini savunmaya çalışıyosun ama orda da boyun eğiyosun." (DG)- Nesrin

"Hiç bişey. Bakın söyleniriz, kızarız, atar tutarız ama bi adım atıp o dayılığımızı onlara gösteremeyiz. Çünkü ev bark geçindiren, sorumlulukları olan insanlarız, başka bankaya ya da firmaya gitsek nolucak özel sektör aynı, hepsi aynanın diğer yüzü." (DG)- Fuat

"Hiç bişey ya. Paşa paşa denilen neyse yapmaya devam ettim." (DG)- Serap

"Hiç bişey. Onlar yaptıklarını mobbing olarak görmüyor ki ben itiraz edeyim. O arsızlık durumu burda da ortaya çıkıyo." (DG)- Zehra

Mobbinge maruz kalan katılımcılar hem kendilerinin hem de arkadaşlarının yaşadıkları sıkıntılara rağmen karşı koymak yerine durumu kabullenerek çalışmaya devam ettiklerini söylemektedirler. Burada bankalardaki mevcut yapının stresli çalışma ortamı olduğuna dair bir kabulleniş olması, problemi iletseler de çözüm sunulmayacağı görüşü ve ailevi sorumlulukları gereği işlerini kaybetmek istememeleri etkili olmakla birlikte bir mobbing unsuru olan pasifize etmenin (Tümer Öztüm, 2014) bir başka boyutu da karşımıza çıkmaktadır.

"İnsanların borçluluğun artması, işsizliğin artması kurumların eline koz veriyo. Hımm bak bu hedefler tutmazsa işsiz kalırsın, çocuğun olucak nasıl bakıcaksın gibi gibi ekonomik koşulların yarattığı durumlardan faydalanırken baskıyı o kadar rahat ve fütursuzca yapıyolar ki bi yerde o en başından beri dediğimiz normalleşme başlıyor" (DG)- Tunç

Görüşmeciler mobbing nedeniyle yaşadıkları sıkıntılarını dile getirdiklerinde karşılaştıkları tutum "normalleşen" bir işleyiş olduğu yönünde telkin edilerek konunun kapatılması şeklinde cereyan etmektedir. Burada mobbingin derecelerine dair tecrübe edilmiş veriler karşımıza çıkmaktadır; kişilerin direnmeye çalışmamaları, fiziksel ya da psikolojik rahatsızlıklar çekerek (Yıldız, 2015, ss. 49-50) çalışmaya devam etmeleri neticesinde mobbingin sürekli ve tekrar eder şekilde yaşandığı söylenebilir.

Katılımcıların mobbinge karşı haklarını bilip bilmedikleri sorulmuştur. Araştırma içerisinde yer alan Alo 170 hattına gelen ihbarlarda 2011 yılında 2.001 kişinin başvurusu olduğu, 2016 verilerinde bu rakamın 12.677 kişiye çıktığına dair verinin (Mobbing ile mücadele derneği, 2018) aksine, görüşme yaptığımız kişilerin mobinge karşı hakları konusunda haberdar olmadıkları bilgisi edinilmiştir.

"Bilmiyoruz tabi ki. Bizim bi sendikamız var ama mobbinge uğrayan bi şube öğle arasında komple sendikaya gidiyo durumu anlatıyo ve sendika yetkilileri siz acıkmışsınızdır hadi yemek

yemeye gidelim diyo. Sendika bile bu satış baskısını normal diye görüp, arkadaşları ciddiye almıyor. Sen hakkını bilmiyosun, kimse öğretmiyor, sendika bile." (DG)- Serap

"Ya açıkçası çok bilmiyorum ama en azından bana atılan mailleri saklıyorum yarın ilerde bu baskılar benim bile susamayacağım noktaya gelirse sağlığımın yıpratıldığını ispat edebilirim diye düşünüyorum." (DG)- Tülay

"Alo 170 var. Ordan şikayette bulunabilirsin. Ama aksiyon alan olduğunu sanmıyorum. İşimizi kaybedecek lüksümüz yok maalesef." (OGG)- Kemal

"Hayır bana normal gelen bişey için nasıl kurtulabilirim diye bi araştırmaya girmedim." (DG)- Fuat

"Evet biliyorum, 170i aradım. Onlar ne yapmam gerektiğini söylediler. Müfettiş gönderebileceklerini, çalışırken teftiş gönderebileceklerini söylediler. Çalışma Bakanlığı bence iyi çalışıyor. Ama ben herhangi bi şey yapmadım yine de. Çalışırken olmuyo yani maddi güç lazım bunun için. Gider ihtarnameyi çekersin ama o iplerin koptuğu nokta olur. Çoluk çocuk olması, durum itibariyle bizim kendimize olan güvensizliğimizden de kaynaklanıyo. Biz sıkışıp kalmışız, şikâyet ediyoruz ama değiştirmek için de hiç bişi yapmıyoruz." (DG)- Nuray

Mobbinge karşı haklarını bilemeyen katılımcılar arasında en dikkat çeken yanıtlardan biri "*normal gelen bişey için nasıl kurtulabilirim diye bi araştırmaya girmedim"* şeklindeki çaresizlik ve normalleşmenin bir parçası olduğunu kabullenen yaklaşımdır. Haklarını bilen katılımcılar da herhangi bir eyleme geçmediklerini, aksi halde işsiz kalabileceklerini düşündüklerini ifade etmektedirler. Mobbinge karşı önleyici bir etki yaratması beklenen sendikalardan dahi destek görememeleri çalışanların kurumlarıyla bağlantılı olarak başka bir alandan darbe almaları, pasifize edilmelerinin bir diğer yolu olarak yorumlanabilir.

3.3. Bankacıların Duygusal Üzerine Emek Farkındalığı ve Duygu Yönetimi

3.3.1. Duygusal Emek ve Bankacıların Görüşleri

Araştırmaya katılan görüşmecilere "duygusal emek" kavramı hakkında bilgileri olup olmadığını anlamaya ve kavram hakkında genel bir açıklama yaptıktan sonra da çalışma yaşamlarında kendilerinden beklenen duygu yönetiminin ne olduğunu sorgulamaya

yönelik iki soru yöneltilmiştir. Duygusal emeği ne anlama gelebileceği konusunda sorulan soruya katılımcıların cevapları şu şekildedir:

"... duymadım ama yaniii verdiğim emeğe duyduğun bağ gibi bi çağrışım yaptı." (DG)- Hakan

"... işimizde çalışırken ne hissettiğimizle alakalı bişey gibi düşünüyorum." (DG)- Zehra

"Duymadım ama bazen duygularımız işimizin önüne geçebiliyor ve bu durumda siz daha fazla emek sarf etmiş olabiliyosunuz. Bu da maalesef insanı yıpratabiliyo." (DG)- Tülay

"Kafamda şöyle bişey var, işte ürettiğin şeyin karşılığında duygusal bi tatmin alıp almamak gibi." (DG)- Tunç

"Duygu bağı gibi bişey gibi geldi." (DG)- Serap

"*Açıkçası duymadım... işe duyulan sevgi gibi bişey diyim."* (DG)- Kıvanç

Özel sektörde hizmet veren bankacılarla yapılan görüşmede duygusal emek için genel olarak işe duyulan bağ şeklinde yorumlar yapılmıştır. Bunun üzerine duygusal emek, bireyler arası ilişkiler yürütülürken örgüt tarafından arzu edilen duyguların gösterilmesi için gerekli olan plan, kontrol, organizasyon ve çaba (Morris ve Feldman'dan aktaran Usta & Akova, 2015) şeklinde açıklama yapılarak kavramın tanıtılması sağlanmış ve en genel ifadeye yer verildiği bilgisi paylaşılmıştır. Burada yönlendirici olmaktan kaçınılmakla birlikte çalışanların işlerinde harcadıkları emeğin ne olduğuna dair farkındalıklarının öğrenilmesi amaçlanmıştır. Akabinde konuyla bağlantılı olarak katılımcıların işlerinin duygusal emek gereksinimlerinin neler olduğu yönündeki görüşlerine başvurulmuştur. Verilen cevaplarda duygusal emek kavramının genel olarak sabır, güleryüz, müşteri ve yönetici memnuniyeti için ortaya konan emek olarak ifade edildiği gözlemlenmiştir.

"Yani işimizde yaptığımız her şey duygusal emek gerektiriyo. Müşteri memnuniyeti zaten bunun en önemli hmmm işareti. Ne yapıyosak onları memnun etmek için yapıyoruz." (OGG)- Bahadır

"Aslında şöyle söyliyim sana, olduğundan çok fazla sabır gösteriyoruz. Herkes ayrı bişi istiyo. Müşteri geliyor ayrı bişi söylüyo, telefon çalıyo ayrı bişi söylüyo, müdürün ordan başka bişi söylüyo. Bunlardan dolayı sen sabır göstermek durumunda kalıyosun, akşama kadar oyun

oynanıyo ya sen eve geldiğinde çocuğuna kızıyosun, kocan bişi diyo ona kızıyosun çünkü sabrın kalmıyor, çünkü tahammülün kalmıyo. Sonra sen bi alışveriş merkezine gidip satıcı seninle ilgilnemediğinde sen ona kızıyosun. Sana yapılanı sen başkasına yapıyosun çünkü doluyosun bütün gün anladın mı…çünkü sen orda çok baskı yiyosun ve herkese güler yüzlü davranmak zorundasın. O an bişi yaşadın akabinde gelen müşteriye bişi yansıtmamak zorundasın. Ama noluyo sonunda geceleri uyuyamıyoruz, yemek yiyemiyoruz, ertesi gün bu stresi tekrar yaşıyoruz ama bastırmak zorunda olduğumuz için bu sefer noluyo sağlığımızdan oluyoruz, mide hapları çerez gibi elimizde. Bunlar işte o duygusal emek denilen şeyden oluyo." (DG)- Ayşe

"… çok sakin olmak gerekiyor ya. Yani haklı olduğun durumlarda bile haksız konuma düşürüldüğün için çok sakin ve sabırlı olman gerekiyor. Yani tamamen bi fanusun içine konulup daima güler yüzlü olman gerekiyor. Ve bu sadece müşteriye karşı diil, yöneticine karşı da aynı eforu sarf etmen gerekiyo. Hatta yönetici bunu müşteriden daha fazla bekliyo. Müşteriyle bile bi yerde anlaşabiliyoken, yöneticinle bunu sağlayamayabiliyosun." (DG)- Aylin

Katılımcılar ilk kez öğrendikleri duygusal emek kavramını değerlendirirken, kavramın kapsamını destekler yorumlamalarda bulunmuşlardır. Nasıl ki uçuş görevlisinin gülümsemesi işinin bir parçası olarak değerlendiriliyor ve bunu yaparken kendisini koordine etmesi esnasında duygusal emek üretimi (Hochschild, 1983) yapıyor ise fanusun içine konulup daima güler yüzlü olması gerektiğini düşünen bankacı da duygusal emek üretiyor demektir.

"Emek şöyle zaten kapital dünyada emek sömürülen bi şey. İş devam ediyo ama verdiğin emeğe rağmen karşılığında aldığın extra bişey olmuyor. Hastayken işe gidiyosun emek vermeye devam ediyosun ama bunun karşılığı daha fazla sömürü oluyo. Yani aldığın maaş aynı tamam ama şu an çalıştığım kurum için söylüyorum verdiğim duygusal emeğin farkında olmadıklarına eminim." (DG)- Tunç

"Sadece müşteriye yapmıyoruz, o yöneticileri de memnun etmek için mesela sinirlensek üzülsek de bişey demeyip çalışıyoruz. O zaman baktığında bu da duygusal emek." (OGG)- Bahar

"Her pozisyonda bizden beklenen iyi olmamız. Sen işini doğru yapmak zorundasın. Yöneticin seni azarlasa da aşağı inip müşteriye satış yapmak zorundasın. Senin ailevi sorunun, özel hayatın hiç önemli diil ve senden yeni ben yaratmanı istiyolar. Yani her şeyi dört dörtlük yap ve bunu her gün robot gibi yap. Senin duyguların olamaz." (DG)- Nesrin

Duygusal emeğin yarattığı gereksinimler değerlendirildiğinde katılımcıların işlerinde her gün uygulamak durumunda oldukları davranışların şekillenmesini sağlayan faktörleri içerdiğini söylemek mümkün olmaktadır. Duygusal emek harcayan hizmet görevlileri uygun zihin durumunu dışa dönük bir ifade ile yansıtırken gerçek duygularını bastırmak ya da yeniden üretmek zorundadır. Burada yeni bir "ben" yaratan katılımcılar, zihnin ve duyguların eşgüdümlü koordinasyonu için duygusal emeğe gereksinim duymaktadırlar (Hochschild, 1983). Duygusal emek kişilerarası etkileşimin önemli bir aracı olmakla birlikte, onu uygulayan çalışan için zorlayıcı birtakım sonuçlar yaratabileceğini söylemek mümkündür (Ashforth & Humphrey, 1993, s. 96). Nitekim gereğinden fazla sabır göstermek zorunda olduğunu belirten ve gerçek duygularını bastırarak hizmet vermeye devam eden katılımcıların fiziksel ve ruhsal problemler yaşadığı gözlemlenmiştir.

"Mesela benim çocuğum hastalandı ve izin belirli bi süre alabiliyosun ve çocuğun bi bakıcıyla 1 hafta zaman geçirmek zorunda ve aslında aklın onda kalıyo ama diğer yandan işini yine layığıyla yapmak için gayret göstermeye devam ediyosun." (DG)- Serap

Çocuğu ile kurduğu ilişkide "bakım emeği vermesi ya da organize etmesi beklenen anne, bakım emeği veren kadın" rollerini benimseyen kadın katılımcı, toplumsal anlayışın bir sonucu olarak çocuğuna bakma konusunda eşini değil kendisini sorumlu görmektedir. Ev işlerini ve çocuk bakımını kadınsı erdemler olarak gören anlayış (Connell, 1998) bir anlamda erkeği baba ve çalışan olarak ayırabilirken, kadını anne olmanın sorumluluğu altına itmekte ve bir anlamda kadının toplumsal rolünün dışına çıkarmadan iş hayatında yer almasına zemin hazırlamaktadır. Ayrıca burada kadının kendi sınırlarını yaratması ve kendisine atfedilenin ötesine çıkamaması da tartışılması gereken bir diğer konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Sınırları hegemonik anlayış belirlese de sınırların içerisinde kalmayı isteyen kadının anlayışını nelerin desteklediği ve/veya beslediği araştırılmaya değer bir başka konu olarak görülmektedir.

"*... kadınlar hassas davranıp o gizlenmesi beklenen duyguları gizleyemiyolar işte. Biz kızıyorsak kızıyoruz, konuşucaksan konuşuyoruz hiç bi şey yapamıcaksak bu defa susup trip atıyoruz. Bu, sosyal hayatımızda da iş hayatımızda böyle, kendi içimizde huzursuzuz, sorunluyuz."* (DG)- Zehra

Duygusal emek konusunda kadınların performansının daha iyi olduğu ve bu nedenle hizmet sektöründe daha fazla tercih edildikleri yönünde görüşlerin (Karaman, 2017) aksine, bir kadın görüşmeci duygularını gizlemenin kadınlar için daha zor olduğu yönünde görüş bildirmiştir. Ayrıca hassas davranmasını olumsuz bir özellik olarak tanımladığını da söylemek mümkündür, burada aslında hassas davranmaktan duyduğu rahatsızlığı dile getirirken bir kadın olarak hem özel hem kamusal alanda kendini ve hemcinslerini sorunlu olmakla itham edebilecek bir anlayış yaratmıştır.

3.3.2. Bankaların Duygusal Emek Üzerine Beklentilerini Etkileyen Faktörler

Duygusal emek harcayarak yerine getirdikleri görevlerinde kurumlarının kendilerinden istediği belirli tutumların ve davranışların neler olduğu yönünde görüşlerine başvurulan katılımcıların, Hochschild' in bir havayolu şirketi olan Delta Havayollarındaki eğitimde gözlemlediği "gülümsemeniz sermayenizdir" yaklaşımına benzer bir ilke ile çalıştıklarını söylemek mümkündür. Müşteri memnuniyeti yaratmanın karı sağlayan temel unsurlardan biri olduğu düşünülürse, uçak içinde yolcusuna korku, stres ya da kızgınlığı göstermemesi istenen uçuş görevlisi (Hochschild, 1983) ve şube içinde hizmet verdiği müşterisine her koşulda nazik davranması istenen bankacıların ürettikleri duygusal emek, aynı beklentinin sonucunda ortaya çıkmaktadır.

Görüşülen kişiler genel olarak kurumlarının ve sorumlu oldukları yöneticilerinin daha fazla kar elde edilmesi, satış ve pazarlama stratejilerine uygun olarak müşterilerle ilişkilerin iyi şekilde tutulması için güler yüzlü ve sakin olmaktan vazgeçilmemesi ve herhangi bir kaybın sorumlusunun yeterince duygusal emek harcamadığı düşünülen çalışanlar olduğu yönünde beklentilere sahip olduklarını ileri sürmektedirler.

"Güleryüz, sessiz kalmak, alttan almak, itiraz etmemek bunlar hani temelde bunlar." (DG)- Meral

"Güleryüzlü ol, alttan al, müşteriyi bi şekilde ikna et kart ver, sigorta sat ama öyle bi yap ki müşteri itiraz etmesin. Faizi düşük ver ses çıkarmasın bunlar." (DG)- Gülay

"*Müşteri şikayeti yaratmamak, satış yapmak, hedefleri tutturmak."* (DG)- Kıvanç

"Bankanın tek istediği kar et ve bunu prosedüre uygun yap ama müşteri belirli şeyleri bilmese de olur, sen sat da onu kılıfına uydur. Yani bi problemle karşılaşırsan bunun sorumlusu sensin.

Bu zihniyet tamamen çalışanın üzerine kurulmuş ve bankanın personelini maşa olarak kullandığı bir uygulama şekline dönmüş durumda." (DG)- Tunç

Çalışanların kapitalist bakış açısının pençesinde kar üretmeye devam ettiklerini ve bunu yaparken çoğu zaman gerçek duygularını bastırmak durumunda kaldıklarını söylemek mümkündür. Yönetimlerin çalışanlarından iletişim kuran, konuşan, kendini ifaden bireyler olmasını beklemelerinin yanında değişen üretim şeklinin bir gereği olarak iş birliği ve kolektif bir çalışma prensibini de benimsemelerini istemişlerdir (Lazzarato, 1996, ss. 134-135). Kapitalist, işçinin emeğini satın alırken onun kişiliğini ve öznelliklerini (Lazzarato, 1996, s. 134) de değer üretimine dahil etmek üzere bir yapılanma geliştirmiştir. Çalışanların sakin, üretken, güleryüzlü, sabırlı kişiler olmaları beklenirken, kişisel ve öznel becerilerini içine kattıkları, sosyal ilişkilerini yönettikleri, iş birliğine girmeye hazır ve uyumlu bir organizasyon (Lazzarato, 1996, s. 137) ile çalışmaları istenmektedir.

"Kar et kar et kar et… ne yaparsan nasıl davranırsan davran bana kar getir. Kar her ayıbı örter! Aslında bi yöneticin vardır, ahlaklı çalış önceliğin bu olsun der, bi diğeri vardır çal çırp, burda çal çırp yani sat da işte bi şekilde müşteri alsın diyip sadece satış sonucuna bakan vardır, onun için senin davranışının bi önemi yoktur, ama bi şikayet olsa asla arkanda durmaz, ilk o kaybolur ortadan. Şey olmasın da hani abiyane olucak, git o müşterinin altından gir üstünden çık o mevduatını getir diyen de var. Bir erkek müşteri için kadın personele söyleniyor bu. Hani her şey mubah diye bakanı da var hani elinizi vicdanınıza koyun çalışın diyeni de var." (DG)- Nuray

"Sakinlik, sabır gösterme, müşteri yönetimi, stres yönetimi, açık gözlü olmak, faka basmamak çünkü para işi yapıyoruz her zaman tüm riskleri görebilecek bilinçte olmamız gerekiyor." (DG)- Burak

Ürettikleri hizmet, belirli bir fiyat karşılığı satışa sunulması amacıyla elle tutulmadan, standardı oluşturulmadan, hızlı tüketilebilen ve bunların sonucunda yarar ve/veya doyum sağlaması planlanan, soyut performans, emek, eylem ya da sosyal olay (Sayım & Aydın, 2011, s. 246) olarak değerlendirdiğimizde katılımcıların kar elde etmek için harcadığı duygusal emek fabrikadaki bir meta üretimi için harcanan emekten çok farklı değildir. Her iki koşulda da üretilen şeyin aslında üreticisine değil, işverene ait (Slattery, 2015) olduğunu söylemek mümkündür.

"Ben ne yapıyorsam kar için yaparım. Bankanın beklentisi bu zaten. Bakmayın o "sizin için burdayız" yok "hep yanınızdayız" reklamlarına. Biz sadece kar etmek için oturuyoruz o koltukta." (DG)- Zehra

"Kar ayıpları örter benim eski bankam öyle söylerdi. Ne yaparsan yap kar et, kalan eksiklikler önemini kaybeder derlerdi." (OGG)- Leyla

"Kar. Başka bişey olamaz. Bankaların tıpkı diğer işletmeler gibi her kurgusunun temeli kardır ve bu çok normal." (DG)- hakan

Katılımcılar, söz konusu duygu yönetimi olunca kurumlarının istediği duygu yönetimini belirleyen temel unsurun "kar elde etmek" olduğunu belirtmişlerdir. İş yapış şekillerinde duygularına yer olmadığını düşünen bankacılar aslında gerçek duygularını gizlerken harcadıkları çabanın farkına dahi varamamaktadırlar.

"Müşteri memnuniyeti tabi ki de. Onlar memnun olsun gerisi boş." (DG)- Meral

"Money money money, must be funny, in the rich man's world. Ha haa cevabı verdiğimi düşünüyorum. Zenginlerin dünyasında bizim duygularımızın bi önemi yok. Kapitalizm neden var? Zengini daha zengin yapmak için, bizler bu sistemde modern köleleriz." (DG)- Kıvanç

"Müşteri mennun olursa bişeylere razı gelebiliyo. Bu yüzden ne kadar güleryüzlü hizmet verirsen seninle iletişim kurmaya da o kadar istekli oluyolar, ama suratsız bi şekilde karşılayıp, işlemini yapıp göndereyim dersen o müşteriye ne ürün satabiliyosun ne de daha sonra seni tercih edip sana gelmiyor." (DG)- Serap

Katılımcıların ifadelerinde görülmektedir ki çalışanlar duygularından habersiz işletme yönetimlerinin kendilerini başkalarına ifade etme biçimlerini kontrol etmesine ve yönlendirmesine bırakan, bir başka ifadeyle çalışanların müşterileri için uyguladığı davranışlar ve aralarındaki etkileşimin kalitesi, gittikçe artan bir şekilde işletme yönetiminin kontrolü altında iten (Morris & Feldman, 1996) bir yapı içinde sadece işverene kar getirme güdüsü ile çalışmaktadırlar. Bunun nedeni olarak bankacıların işlerini kaybetmek istememeleri, kendilerine ve mesleklerine yabancılaşmaları, baskıya maruz kalmaktan çekinmeleri, duyarsızlaşmaları ve durumu kabullenmeleri söylenebilir.

3.3.3. Bankacıların Yüzeysel Oyunculuk ve Derin Oyunculuk Sergiledikleri Durumlar

Hochschild duygusal emek üzerine yaptığı çalışmalarda derin oyunculuk ve yüzeysel oyunculuk adında iki kavrama değinmiştir. Yüzeysel oyunculuk çalışanın iş esnasında gerçekte hissettiği duyguyu gizleyerek örgütün talep ettiği davranışı sergilemesi şeklinde tanımlanırken, derin oyunculuk için ise örgüt tarafından talep edilen davranışın gösterimi esnasında durumun içselleştirilerek duyguların kontrol edilmesi ifadesini kullanmak mümkündür. Bu bilgiye dayanarak katılımcılara kurumlarının beklentileri ile iş esnasında uyguladıkları davranışların uyumlu olup olmadığı konusundaki görüşleri sorulmuş ve genelde "uyumlu olmak zorunda" şeklinde cevap verdikleri görülmüştür. Uyumlu olmaması gibi bir durumu sorgulayamadıkları gibi, istemeden yaptıkları satışlar ve iknalar için de aslında rahatsız olduklarını dile getirmişlerdir. Bu rahatsızlığa rağmen uygulamaya devam etme sebepleri ise hedeflerinin tutmaması sonucunda herhangi bir baskıya maruz kalmak istememeleridir.

"Kurumların vermiş olduğu hedefler belirli kurallar doğrultusunda uygulanmak zorunda ki olması gereken de bu zaten, ama sana bi örnek vereyim kredi verirken hayat poliçesi 12. Maddede yazdığı üzere zorunlu diil ama müşteriye bunu zorunluymuş gibi anlatmak zorunda kalıyosun, yapmazsan verememe gibi bi duruma getirip ek ürün olarak satıyosun. Müşterinin aleyhine bi durum diil bu arada sigorta yanlış anlaşılmasın ama tercihine bırakılabileceğimiz bişey. Bunu yapmak evet beni ve bi çok arkadaşımı rahatsız ediyo ama eğer onu satmazsam akşam telekonferansta, mailde ya da toplantıda burnundan getiriliyo, beceriksiz oluyosun. Buna maruz kalmamak için uyumlu oluyosun." (DG)- Tunç

"Yani şöyle söyliyim hatta örnek veriyim sana. Bi yöneticim vardı, bi tane Fenerbahçeli müşteriye Pazar akşamı maç sonrası "oooo bilmem ne Bey galip geldiniz, çok güzel maç oldu sizi tebrik ederim" demiş, ertesi gün de müşteri parasını bankaya yatırmış. Ee siz de arayabilirsiniz, siz de müşterilerinizi bu saatte ararsanız, mutlu ederseniz onlar da size mevduatlarını gönderir" gibi sözde akıl verdi. İyi de ben Pazar akşamı elin adamını niye arayım da Fenerbahçe yendi diye kutlayım? Bunun neresi bankacılık! Ama oluyo, istiyolar, karakterimize uymasa da yapmamızı istedikleri şeyleri yerine getiriyoruz. Ve bu seni mutlu ediyo mu desen tabi ki hayır cevabını veririm. Bu ben olmuyorum, biz olmuyoruz, bu bizden istenilenleri yerine getirirken başka biri olmak gibi bişi ve açıkçası can sıkıcı." (DG)- Ayşe

Katılımcıların ifadelerinde yer aldığı üzere ikna olmadıkları ürünleri satmak zorunda olmaları, gerçekte kişilik özellikleri ile uyuşmayan davranışları sergilemeleri, gereğinden fazla sabır göstermeleri gibi aslında hissetmedikleri duyguları tasvir ettikleri durumlar yaşadıkları öğrenilmiştir. Hochschild'in yüzeysel oyunculuk kavramında ifade ettiği üzere mutsuzluk gibi duyguları gerçekte hissediyor olmalarına rağmen müşterilerine bu duyguyu asla hissettirmeden hizmet vermeye (Hochschild, 1983) devam etmeleri söz konusudur. Ancak bu uygulamanın bazılarında uyumsuzluk ve gerginlik hissi yarattığını söylemek mümkündür. Aynı şekilde bu his onların ikiyüzlü (Ashforth & Humphrey, 1993) ya da bir başkası gibi hissetmelerine neden olabilmektedir.

"...uyumlu, uyumlu olmak zorunda. Aksi olursa mutsuz olursun ve ben bunu çok dibinde yaşadım yani. Fikir beyan etmeye hakkının olmadığı bi çalışma ortamı düşün. Başka şansın yok." (DG)- Aylin

"*Yani benim ne hissettiğimin bi önemi olmadığı için uyumlu olmak zorunda. Şikayet olmasın, aman müşteri memnun kalsın diye zaten bi çok şeye sessiz kalmak zorunda kalıyoruz, o yüzden uyumlu olması gerekiyor." (DG)- Meral*

"*Müşteri her şeyden şikayet etmeye meyillidir ve sizin yaptığınız bi işlem olmasa da yani kendisi internetten yanlış eft yapsa da gelir yine size bağırır ve maalesef o ne aferdisiniz " bre mal rakamları okumayı bilmiyosun, kendi mallığının sonuçlarına katlanamadığın için gelip bize bağrıyosun" demek isterken, ya sabır çekip yardımcı olmaya çalışmamızı istiyolar. İşte burda inanılmaz bi peygamber sabrı ediniyosun, inanın bu işin artısı bu. Sabırtaşı oluyosun. Ee bunu yapmak tabi ki zor ama banka o hizmeti vermemizi istediği için uyumlu uyumsuz demeden çalışmamız gerekiyo."* (DG)- Kıvanç

Duygusal emeğin hissedilmeyen duyguları tasvir etmenin neden olduğu zorlanma duygusu ve kendilik kazanma yoluyla kişisel refahı zayıflatabileceği (kişinin kendine özgü hissinin kaybolması) (Ashforth & Humphrey, 1993) yönünde görüş bildirmek mümkündür. Marx'ın yabancılaşma hakkındaki görüşlerinde yer verdiği üzere insanın işinde kendine yabancılaşması (Marx, 2011, s. 143), çalışanın duygusal emek harcarken işine ve kendine karşı duyduğu yabancılaşma ile benzeşmektedir. Günümüzde iş hayatında çalışma alanları, teknoloji ve yüzyıldan başka bir şeyin değişmediğini söylemek mümkündür. Bunlar dışında kalan unsurlar beyaz yakalının gelişmiş

kapitalizm pazarında bir işçiye dönüştürmüş, bedensel emekleri yerine zihinsel ve duygusal emeklerini satarak ayakta kalma mücadelelerine zemin hazırlamıştır.

3.3.4. Duygusal Emek ve Sosyal Kimlik Algısı

Duygusal emek kavramının sosyal kimlik ile bağlantılı birtakım sonuçları bulunmaktadır. Katılımcıların cevaplarında görüldüğü gibi kuruma karşı vefa borcu hissetmeyi sosyal kimlik algısı ile açıklamak mümkündür. Bir gruba ait olma algısı ve belirli bir grupla özdeşleşme, sosyal kimlik ile bireyi bir grubun üyeliğinin özelliklerini kendince kabul etme eğilimine yöneltmektedir (Ashforth & Humphrey, 1993). Örgütsel ya da mesleki rollerini güçlü şekilde belirleyen ve rollerini kimliklerin merkezi olarak gören bireylerin, sosyal kimlikleri zayıf olsa bile, kişisel kimliklerindeki değerleri ve kendisinden beklenenler uyumlu ise duygusal emek sarfetmek daha kolay olmaktadır (Ashforth & Humphrey, 1993). Yaptığı işi tanımlarken kurumunun isteklerini normal olarak değerlendiren katılımcılar onları uygulamak konusunda da rahat bir ifade kullanmaktadır.

"Uyumlu bence, çünkü ben de onun akımına kapılabiliyorum. Hani bazen o kuruma karşı vefa borcunuz varmış gibi hissediyosunuz, ordan maaş alıyosunuz, o maaşla yapmak istediklerinizi yapıyosunuz. Bu düşüncelerle zaten kuruma farkında olmadan bağlanıp, uyumlu oluyosunuz." (DG)- Tülay

"*Uyumlu olmak zorunda, ben zaten şuna inanıyorum, bi pantolan alırken bile bunun üretim maaliyeti içine yedirilmiyo mu bu durumda benim hizmetimin de bi maaliyeti var ve bu da müşteriye yansıtılmalı. Çok normal aslında bankanın istediği. Ben de bunu uygulamakla mükellefim."* (DG)- Hakan

Katılımcıların ifadelerinin birçoğunda yer alan duygusal emek harcamanın yarattığı olumsuz etkilere rağmen görülmektedir ki sosyal kimlik algısı ile çalışan bazı katılımcılar beklentilerin ve uyguladıkları davranışların uyumlu olduğu yönünde görüş bildirmişlerdir. Her ne kadar genel itibariyle işlerinde sorunlar yaşadıklarını belirtseler de konu örgütün kendilerinden beklediği davranışları sergilemek olduğunda uyum içerisinde çalıştıklarını ifade etmiş olmaları, sosyal kimlik ile beraber meslek ve örgüte karşı kurdukları bağı göstermektedir. Burada kendilerini bir grubun içinde gören katılımcılar, meslekleri ve örgüt beklentileri doğrultusunda ait oldukları grubun özelliklerine uygun hareket etmektedirler.

3.4.Bankalardaki Uygulamaların Disiplin ve İktidar Çerçevesinde Değerlendirilmesi

3.4.1. Bankacıların Disiplin Algısı ve İtaat İlişkisi

Üretimin olduğu tüm toplumlarda disiplin ortak bir payda olarak yer almış ve firavunların inşaat işlerinden günümüze kadar tüm organizasyonlarda kullanılmıştır. Weber'e göre disiplinin ekonomik alana nüfuz etmesiyle birlikte tıpkı askeri düzende olduğu gibi çalışanlar, içinde bulunduğu alanı sorgulamaksızın verilen emirleri yerine getirerek işlerini yapmaya başlamışlardır (Weber, 2004).

Görüşülen banka çalışanlarına disiplin olgusu hakkında fikirleri sorulduğunda, verilen yanıtlara bakarak disiplini itaat etmekle ilişkilendirdikleri şeklinde bir yorum yapmak mümkündür. Görüşmecilerin çalışanın ücret kesintisiyle karşılaşma tehdidine ve cezasına karşı işi beklenen şekilde yapma ve bu konuda çalışanın kendi kendini disipline etmesi söz konusudur. Nitekim disiplinin eğitim, itaat, boyun eğme (Baş & Ardıç, 2003, s. 132) şeklindeki tanımlarının iş hayatındaki yansımaları görüşmecilerin aşağıdaki şu ifadelerinde karşımıza çıkmaktadır.

"Bence disiplin insanın kendi ile ilgilidir. Masanın başına oturduğunda senin ne yapıp ne edeceğin tamamen seninle alakalıdır. Kayıtsız şartsız sana bişeyleri yaptırtmaya çalıştıklarında farkında değiller aslında verim alamıyolar ki. Sana dio ki seninle bi anlaşma yaptım seni işe aldım ve karşılığında seninle bi sözleşme imzaladık. Sana maaşını vermek için belirli hedefler koydum eğer sen onları yerine getirmezsen ben bu oyunu bozarım. Disiplin ekstra ceza. Yani burdan bakınca sana maaş vermem için ne diyosam yapıcaksın diyo. Verim var mı bu işte tamamiyle zoraki." (DG)- Ayşe

Çalışanın işini beklenen en verimli şekilde yapması için gözetleme, kontrol etme, uyarma gibi mekanizmalar devreye girmektedir. Çalışanların, yöneticilerinden gelen uyarıları ve emirleri eleştirmeden ve sorgulamadan yerine getirmeleri beklenmektedir.

"Bizim işimiz zaten bunun üzerine kurulu. Hatta müdürlerimiz bizzat sorgulama, işini yap, yapcaksın diyo. Zaten yapmazsan uyarı, maille taciz, durmaksızın mail, üstelik üstündeler. Nefes alma diyo ya sana. Müdürümüz eleştirme, isteneni yapıcaz diyo yani. Bizim işimiz rakam üzerine kurulu. 10 binlerce çalışanı olan kurumlarda çalışıyoruz sonuçta her şeyi bize soramazlar, benim zaten sorgulamam gibi bi durum yok, sektörün doğasında var bu. Sektör raydan çıktı zaten." (DG)- Nuray

"Bakın arkadaşım işimiz satış yapıp kar etmek di mi? Hedef tuttuğunda nası başardın diyolar mı? Hayır.. Peki tutmadığında hemen sorgular başlıyo. Neden sormuyolar biliyo musunuz zaten onlar bize işe duygularını katma, karşındakinin gerçekten ihtiyacı var mı yok mu sorma sadece sat, nasıl sattığın beni ilgilendirmez sadece sonuca bakarım diyolar. Sen utana sıkıla mı sattın, ezilip büzüldün mü, stresten hasta mı oldu umurlarında değil. Aynı günde 4 kez gündem değişiyo ya, neyi satıcanı karıştırıyosun ve sen adapte olup satmazsan ya konferans geliyor ya whatsupp ya mail, taciz, bu kadarcık hedefi yapamadın mı, kaç yıllık bankacısın, beceremiyosun bilmem ne. Eee burda işte disiplin sorgulama lan yap işte ben istedim sen de yapıcaksından öte bişey deeğiill." (OGG)- Gamze

"Şimdi çalıştığım bankada bi yapılanma olduğundan bahsetmiştim, bireysel, gişe, kobi birleşiyor ve ben gişe açmak istemiyorum dediğinde "sen bilirsin, yapmıyosan yolun açık olsun" deniliyo. Şimdi nerde sen emire uymamazlık yapıcaksın. Emir net yapmazsan hoşcakal." (DG)- Serap

"Bakın disiplin kurumlarda olması gereken bi değer. Ama şu an disiplinin manası karışmış durumda. Koltukta oturan zat ben ne dersem siz yapacaksınız der ve şubede çalışan adam kuzu kuzu itaat eder. Oysa disiplin hakkıyla uygulansa, işin kontrol edilmesi için tabi ki vazgeçilmezdir. Ama dediğim o koltuk bu disiplini saptırmış durumda." (DG)- Kıvanç

2015 yılında bankacılar ve yönetilmeyi neden kabul ettikleri konusunda yapılan başka bir araştırmada da ortaya konulduğu gibi beyaz yakalı banka çalışanlarının yöneticilerinin emir ve tavırlarına itiraz etmek yerine itaat etmeye daha yatkın oldukları saptanmıştır (Nurol, 2015). Neredeyse mevcut sistemin sorunsuz işlemesini sağlamak ve her türlü baskıyı içselleştirmek için itaat yolunu seçen (Nurol, 2015) katılımcıların bu duruma iş kaybı kaygısı nedeniyle katlandıklarını söylemek mümkündür.

"...sor şimdi bana ben kaç senelik bankacıyım? Geçmiş 10 küsur sene, ben yöneticime "he" demesem bana yapacakları ilk şey, önce uyarı vermek, sonra 3 aylık performans takibe almak, toplamda dayanabilirsem ben 6 ayda paketlemek." (OGG)- Bahadır

Bununla birlikte operasyon kadrolarında görev alan ve disiplini bulunduğu departman nedeniyle sorgulamadan uygulayan ve uygulatan katılımcılarla karşılaşılmıştır. Katılımcıların ifadesine dayanarak disiplinin içselleştirildiği ve iş yerinde gerekli olduğuna dair bir inanç söz konusudur. Dolayısıyla çalışanın kendisine uygulanan baskıyı içselleştirdiği ve hatta buna rıza gösterdiği bir hegemonik ilişkinin olduğunu söyleyebiliriz. Gramci' nin el aldığı şekliyle hegemonya, iktidarın zor kullanmadan

üstünlük kurduğu ve boyun eğenlerin bu üstünlüğe rıza gösterdiği bir yöntemdir (Çoban, 2012). Nitekim banka şubelerindeki operasyon kadrosunda çalışan katılımcıların yönetimin uygulamalarına rıza gösterme konusunda itaatkâr oluşu, banka içindeki hegemonik yönetime bir örnek teşkil etmektedir.

"Ya şöyle disiplinli bi insan olduğum için aynı şeyi ben de yapıyorum ve o görüşe katılıyorum yani. O görev bana verildiyse ben bunu yaparım ve personelime de yaptırıyorum. Ben bunu biraz da operasyonda olmamıza bağlıyorum, bizim bağlı olduğumuz hükümler net ve bunu uygularken ben de benim personelim de ne denilirse yapmak zorundayız. Banka kuralları ne diyosa onu uygulamanız gerekiyo." (DG)- Tülay

Disiplinin içeriği hakkında katılımcıların paylaştığı ifadeler değerlendirildiğinde, satış ve pazarlama kadrosunda çalışan personeller, disiplinin kendilerine satış yapmaları noktasında uygulandığı belirtmiştir. Weber'in disiplini, kayıtsız şartsız, gözünü kırpmadan emirlere uyma olarak tanımladığı davranış ve tutumlar banka çalışanlarının iş hayatında deneyimledikleriyle örtüşmektedir (Weber, 2004). Yaptıkları eylemi ya da kendilerine verilen görevi sorguladıklarında ya da kurallara uymadıklarında cezai yaptırımların (Topuzkanamış, 2010) devreye girdiğini söyleyen katılımcıların bu yaptırımlardan korunabilmek için itaat ettikleri şeklin yorum yapılabilir. Ayrıca denetim unsurlarından biri olarak değerlendirilen disiplin, işverenin tüm direktiflerine işçinin rıza göstermesi için uygulanan ceza ve ödül aracıdır (Edwards'dan aktaran, Nurol, 2014, s. 64).

İktidar sahipleri çalışanlarından duygusal emeklerini satın almakta ve işyerlerinde yönetim araçlarından biri olan disiplini uygulamaktadır. Geçen yüzyılda emeğin fiziksel çabadan duygusal emeğe dönüşmesinde disiplinin payı elbette oldukça fazladır. Çalışan kendisinden istenen duyguyu işin/hizmetin sunumu süresince bedenine entegre etmekle yükümlü tutulurken buna disiplin uygulamaları ile rıza göstermektedir.

3.4.2. Banka Çalışanlarının Çalışma Ortamlarında Gözetlenerek Kontrol Edilmesi

Katılımcılar aldıkları mailler ve telefonlarla davranışlarının ve performanslarının sürekli kontrol edildiğini belirtirmişlerdir. Foucault'un bir iktidar unsuru olarak disiplinin bireyler üzerinde oluşturduğu "nasıl gözetlemeli, davranışını, tavrını, becerilerini nasıl denetlemeli" (Foucault, 2014) şeklindeki tanımlamasına uygun olarak banka

çalışanlarının yöneticileri tarafından sürekli bir gözetime, denetlenmeye ve kontrole maruz kaldıklarını söylemek mümkündür.

Bu bağlamda katılımcılara iş yerlerindeki iktidar konumundakilerin çalışanlara yönelik tutumları sorulduğunda, görüşmecilerin çoğu yöneticilerinin "kışkırtıcı", "hedef odaklı", "baskıcı" tutum ve davranışlara sahip olduklarını, tüm bu davranışların da daha fazla kar elde etmek arzusuyla ilişkili olduğunu ileri sürmüşlerdir.

"Olay ne biliyo musun? Senin o yöneticilerinin aslında senin hakkında bi fikri yok. Senin müdürünün söyledikleri neyse diğer yöneticiler de seni o kadar tanıyo. Seninle zaten müdürün aracılığıyla iletişim kuruyo. Sen onlar için yoksun bu bu demek aslında. Az önce söylediğim gibi o zaten benim yapıcam iş için bi kalıp belirlemiş benim onun aksini yapma gibi bi durumum olamaz. Hasta olsam da, yakınımı kaybetsem de benim bi soluklanmaya zamanım olamaz. Ne denirse o denilen zamanda yapmak zorundayım. Hepimiz öyleyiz." (DG)- Ayşe

"Vicdansızlar… vallahi bakın eğer akşam 8de 9da hala şubede o satamadığın ve satamadığın için de çok stresli olduğun kredinin hesabı soruluyosa burda vicdansızlık vardır." (DG)- Meral

"Para kazanmak için yaratılmışlar. O kampanyalar bunun için düzenleniyo. Parayı kazandıran satış ekipleridir. Satış personeli, esnaf peşinde sokak sokak gezen, onların dernek gecelerini takip eden, kart satan, çek vermeye çalışan, kredi açmak için fırsat kollayan günümüz tencere tavacıları. Kapıdan kovsalar bacadan girmeye çalışıyoruz. İktidar sahipleri bunu neden istiyo daha çok para kazanmak için." (DG)- Burak

"Bizde tam bir kışkırtma var. Tahrik ederek, iş yapıyolar ama onu rahatsız edersem daha fazlasını yapar gibi bi anlayışla yaklaşıyolar." (DG)- Tunç

Çalışanlar elde ettikleri başarılardan dolayı onay görse de, yöneticilerin sürekli daha fazlasını beklemesi ve bunun gerçekleştirilmesi için mevcut baskısına devam etmesi söz konusudur. Yaptığının yetersiz olduğunu düşünen banka çalışanları durum karşısında rahatsız olmalarına rağmen, daha fazlası için çaba göstermek zorunda kalmaktadır. Görüşmecilerin belirttiği gibi bir tebrik mailinin altında yeni satışlar için hatırlatma yer alırken, aslında kendilerine karşı yeni bir baskının yaratıldığını söylemek mümkündür.

"Şimdi bi kart satıp bölgeye mail atıyoruz sonra teşekkür maili geliyo ama altına not düşüyo kaldı 9. Yani hem teşvik hem de zorlama var." (OGG)- Pınar

"... zincirleme olarak emirler iniyo. Türkiye'nin yönetildiği gibi yönetiliyor bence. Tehdit, kışkırtma ve zan altında tutma söz konusu. İşte şunu satmazsan performansın düşer, performansın düşerse senin yerine gelicek dışarda bi dünya insan var. Olay bu aslında." (DG)-Tülay

Kurumsal iktidar sahibinin bulunduğu konum itibariyle çalışanın eylemlerini yönetebilen ve bu yönetim şekline müdahale edilmesine izin vermeyen bir güce sahip olduğunu söylemek mümkündür. Çalışana karşı kullandığı sözler, verdiği görevler, uyguladığı zorlayıcı yaptırımlar çalışanın eylemi üzerinde etkili olmaktadır. Kendisine mobbing uygulandığının çoğu zaman farkına varamayan çalışanlar, koşulsuz bir itaatle işini kaybetmemek, çalışma arkadaşlarının yanında küçük düşmemek için yöneticilerinin uyguladığı tahakküme boyun eğmektedir. Sürekli gönderilen mailleri, telekonferans aramalarını, mesajları, şubelerde bulunan kameraları, bilgisayarların açılış ve kapanış saatleri devreye sokarak, zor kullanmadan istenilen düzen ve davranış sağlanmaktadır. Çalışanlar sürekli kontrol altında tutulmakta, uygulamaları sorgulamadan itaat etmekte ve disipline edilmektedirler. Her daim gözetlendiği duygusunu yaşayan çalışanlar bir anlamda görülmeden gözetim altında tutmaya olanak veren Panopticon (Foucault, 1992) uygulamasındaki gibi itaat etmeye başlamaktadırlar. 18. yüzyılda Bentham kardeşlerin tasarladığı mimari bir yapı olan ve bütünü gözetleme anlamına gelen Panopticon, çok sayıda insanın gözetim altında tutulması, çalıştırılması, denetlenmesi ve nezaret altında tutulması gibi uygulanmalara olanak sağlamak için yapılmıştır (Özdel, 2012, s. 23). Panopticon'nun mahkûmlar üzerinde yarattığı etkiyi benzer şekilde Foucault'nun belirttiği gibi gözetlenen işçiler kavga, işi geciktirme, niteliksiz çalışma gibi davranışları yapmaktan uzak dururlar. Bu durum iktidarın otomatik işleyişini sağlayan bilinçli ve sürekli bir görülebilirlik halini yaratır (Foucault, 1992). Bu şekilde işleyen sistem, baskısıyla hizmet vermek durumunda kalan ve her daim gözetleniyor duygusuyla çalışan bireylerin işlerine yabancılaşmalarına da sebep olabilmektedir.

Foucault'nun iktidar kavramsallaştırmasında; iktidarın görünmeyen bir güç ile bireye hükmettiği ve karşılığında direnmeyi yarattığı şeklinde bir anlayış olmasına rağmen araştırmanın katılımcılarının iktidar karşısında direnmekten ziyade kendilerine uygulanan baskıyı içselleştirip kabul ettiği gözlemlenmiştir.

3.5. Bankacıların Yaşadığı Yabancılaşma ve Ürettikleri Emeğin Şeyleşmesi

3.5.1. Bankacıların Ürettikleri Hizmetin Şeyleşmesi

Marx' ın yabancılaşma teorisinde belirttiği kapitalist ilişkiler çerçevesinde pazarın bir unsuruna dönüşen insanın kendi doğasına ve kendi emeğine karşı mesafe alması, Lukacs'ın kişinin kendi faaliyetini, kendi emeğini onun kendisine nesnel, insandan bağımsız bir şeymiş gibi gösteren şeyleşmenin dayandığı temel olarak karşımıza çıkmaktadır (Şentürk, 2016). Üreticinin kendi üretim araçlarından kopması kapitalizmin yarattığı ekonomik ve sosyal etkilerin insani ilişkileri net ve özgün bir ifadelerle bağlamak yerine rasyonel olarak şeyleştirilmiş ilişkileri ortaya çıkarmıştır (Lukacs, 1998, s. 168). Banka çalışanı olan katılımcıların iş esnasında ürettiği "şey" e dair görüşlerine başvurulmuş alınan cevaplar değerlendirildiğinde çalışanların arasındaki ilişkinin giderek prim, terfi gibi işverence sağlanan kazançlar nedeniyle rekabete döndüğü ve aslında bu rekabetten işverenin kazançlı çıkması için bir düzen yaratılarak bir anlamda efendi-köle ilişkisi (Slattery, 2015) oluşturulduğunu söylemek mümkündür. Bununla birlikte kendilerini işlerinde en çok zorlayan şeylerin satış ve gerçekleştirilmesi zor hedefler olduğu belirlenmiştir. Uygulanan baskı ve gerçekleşmeyen hedeflerin yarattığı stres performanslarında başarısızlığa sebep olmuş ve yönetim tarafından tüm sorumluluk çalışanlara yüklenmiştir.

"… satış baskısı, zoraki gülümsemeler, yapmacık ilişkiler, bunlar." (OGG)- Leyla

"… sürekli bi değişime ayak uydurmak, yeni müşteriler bulmak, hedefleri koşulsuz tutturmak zorunda olmak." (DG)- Nesrin

"Verilen hedeflerin akıl ve mantığa uymadığını düşünüyorum. Ülkelerin %3 büyüme oranlarının olduğu bi ekonomide banka senden tek üründe %60 büyüme bekliyo. Bu gerçekten gerçekleştirilmemesi için verilmiş hedeflemeler bence." (DG)- Tunç

"Hedeflerin hayal ürünü olarak verilmesi. Tutturulabilir hedeften ziyade ne kadar fazlasını isteyebilirimin olması. Mesela yıllık izinde 2 hafta yoksun ama hedeflemede herhangi bir düşme yok ve geldiğin diğer 15 günde senden 1 aylık performansı gerçekleştirmeni bekliyolar ve bence bu hayalden ötesi diil. Gerçekci ve adil diil çünkü" (DG)- Serap

"Satış. Ben çok sevmiyorum ama yapsam da yetmiyo. 1 yaparsan 2, 2 yaparsan 3. Hep sömürü." (DG)- Aylin

"Satış baskısı." (OGG)- Pınar

"*Evet satış baskısı, zoraki gülümsemeler, yapmacık ilişkiler, bunlar."* (OGG)- Leyla

21. yüzyılda iş dünyasında iletişim, emekçinin en önemli sermayesi olurken, işverenler çalışanlarına teknolojik kolaylıklar sağladığı gibi diğer yandan aralarında rekabeti ve verimlilik üzerindeki paylarını çoğaltarak, maliyet, bedel ve beraberindeki sorumluluklarının artmasını hedeflediğini (Aydoğanoğlu, 2011) söylemek mümkündür.

Bankacılar elle tutulur bir mal üretimi gerçekleştirmeden, iletişim, bilgi, hizmet gibi maddi olmayan mallar üreten emek (Hardt &Negri, 2008) ile iş dünyasında yer almaktadırlar. Fabrikada ürettiği şeyi bant üzerindeki bir meta olmanın ötesine geçiremeyen 19. yüzyıl işçisi gibi şık ofislerinde bilgisayar teknolojisi ile hizmet veren bankacılar da ürettiklerine, kendilerine ve emeklerine yabancılaşmışlardır. Çalışanın ürettiği ürünün anlamına ve ürünle ilgili çalışmasına ilişkin bir bağ kuramaması (Erikson'dan aktaran Tükel, 2012, s. 41), katılımcıların üretikleri "şey" e karşı ne hissetiklerini ifade erdeken kurdukları "bir şey ürettiğimi düşünmüyorum" cümlesindeki gibi üreticisi tarafından niteliksizleştirilmiş bir emeği işaret etmektedir.

"Yani ben iş anlamında bişi ürettiğimi düşünmüyorum. Sistemin bi çarkıyım, mevcut hizmeti banka kar etsin diye sunuyorum." (DG)- Tunç

"... müşteri benden para istiyo, banka da benden para istiyo ben her ikisini de memnun etmeye çalışıyorum. Yaptığım şey bu, çalıştığım kurumun ve hizmet verdiğim müşterilerimin memnuniyetini yaratıyorum. Bunu söyleyebilirim." (DG)- Zehra

"...sanırım paranın satılması için olanak yaratmak. İhtiyaçlara karşılık verip bi yerde de ihtiyaç oluşturmak." (DG)- Hakan

"Bişey ürettiğimizi düşünmüyorum ya da öyle bişey üretiyoruz ki farkında bile değiliz. Böyle de bakılabilir. Yani bütün gün şubelerde 10-15 kişi bankanın hedefleri tutsun, kar yazılsın diye çalışıyoruz. Bu esnada ne üretiyoruz inanın bilemiyorum." (DG)- Fuat

Katılımcıların çalışan olarak üretimine katıldıkları ürünün gidişatına ne ölçüde katkı yaptıkları konusunda bir fikre sahip değillerdir. Ayrıca banka çalışanların eylemlerinin sürekli kontrol ediliyor olması ve çalışanların koşullara kendilerini uyarlayarak (Tükel, 2012, s. 41) çalışmaya devam etmeleri sistemin sürekliliğini sağlayan bir çarka dönüşmelerine yol açmaktadır.

Katılımcıların ifadelerinde yer alan şekliyle emeklerini ve faaliyetlerini üretenden yani kendilerinden bağımsız bir ürün olarak görmeleri Lukacs'ın kavramsallaştırmasındaki öznel dünyada insan faaliyetinin insana karşı nesneleşmesine (Lukacs, 1998) dair varolan görüşüyle açıklanabilir.

3.5.2. Bankacıların İşlerine Yabancılaşmasına Sebep Olan Faktörler

Marx yabancılaşma sürecinden bahsederken işin, işçi için dışsal bir unsur olduğunu, işçinin doğasının bir parçası olmamasının sonucu olarak işinde kendini ifade edemediğini, aksine yadsıdığını, kendini mutsuz ve bedbaht hissettiğini söylemektedir (Slattery, 2015).

"Toplantılar. O toplantılarda ben burda ne yapıyorum diyorum. Şöyle yapıcaksınız, böyle çalışıcaksınız yok dışarı çıkın, yok yan banka ne kadar mevduat almış, yok cami cemaatine gidip kart satıcaksın, yok kuş severler derneğine gidip kuş seviceksin. Anlatabiliyo muyum abuk subuk talepleri çok mantıklı sözler dinliyomuş gibi yapıp kafa embe basma tutumba zaviyette olunca ben o kapıdan çıkıp hakikaten kuş olup uçmak istiyorum." (OGG)- Kemal

"Yani yaptığım şey içime sinmediğinde yabancı hissediyorum. Özgür ve rahat karar vermem gerekirken baskıdan doğru yanlışı karıştıyorum bazen ve bunun için de kendi içimde mücadele ediyorum. Hani doğru olanı yap derken baskıdan bunu ayırt edemediğimiz zamanlar hepimizin oluyor. O zaman bi durup ben ne yapıyorum diyosun." (DG)- Nuray

Mesaileri sırasında kendilerini yaptıkları işe yabancı hissettiklerini ifade eden katılımcılar, hedefleri gerçekleştirmek için kendi sağlıklarını düşünmeden çalıştıklarını, istemedikleri tutumları sergilediklerini, gerçek duygularını gizleyerek hizmet vermeye devam ettiklerini, onaylamadıkları durumlara ikna olmuş gibi tepkiler gösterdiklerini ve kendileri gibi olmadıklarını söylemektedirler. Üstelik yaşadıkları stres ve baskı yüzünden içlerine sinmese de sürekli gerçekleştirdikleri satışların varlığı işin kendi kontrollerinde olmadığının bir göstergesi olarak yorumlanabilir. Burada görüşmeciler

için eylemlerinden rahatsız olsalar da baskının yarattığı endişe ve stresten ile çalışmaya devam ettikleri ve çaresiz hissettikleri söylenebilir.

Hizmet sektöründe çalışanların gerçek duygularını maskeleyerek hizmet vermesinin gerekliliği hem hileli ve hem de sağduyudan uzak bir hizmetin göstergesi olarak değerlendirmektedir (Loseke & Cahill' den aktaran Ashforth & Humphrey, 1993). Araştırmanın katılımcılara da çalışma deneyimlerini değerlendirirken "gerçek" olmayan duygularından rahatsızlık duygduklarını ifade etmektedirler.

"İş yerinde yaptığımız şey zaten o en başta konuştuğumuz duygu yönetimi. Gerçekten kendimi tuttuğum, susturduğum zamanlarım çok. Ama gene dediğim gibi sorgulama yapmıyorum. Bi terasa çıkıp ya Allah deyip işimin başına dönüyorum." (DG)- Kıvanç

Stres ve baskı, katılımcıları sağlıklarını yok sayarak çalışmaya devam ettikleri bir iş ortamında kendilerine merhametsizce davrandıkları bir ruh haline sokmuştur.

"Aslına bakarsanız hasta hasta işe geldiğim ve sağlığımdan çok kampanyadaki yerimi düşündüğümde nerde o anasının kuzusu diyorum. Hani gerçekten bu kadar yapma diye başka arkadaşlarıma akıl verirken, sağlığından önemli diil deyip 39derece ateşle doktor rapor vermesine rağmen işe geldiğimde kendimi kendime yabancı hissediyorum çünkü kendime bi yabancıya yaptığımdan daha merhametsiz davranıyorum." (DG)- Zehra

Bununla birlikte müşteri memnuniyeti ilkesi için gerçekleştirilen duygu yönetimi, çalışanın müşteriye karşı tutumunu kontrol etmesini kolaylaştırmasına ve samimi bir dışa vurum etkisi yaratmasına rağmen, kişinin benliği ile olan bağlarını koparark, kendisine yabancılaşmasına (Ashforth & Humphrey, 1993) neden olmaktadır.

"Olmadığın biri olup bankanın hedefleri doğrultusunda istemediğin şeyleri söylemek ve yapmak. Müşteri seni çıldırtsa da sakin kalıp o ürünü alması için yalvarmaya devam etmek." (DG)-meral

3.6. Duygusal Emek ve Mobbingin Karşılıklı Etkileşimi

Mobingin ortaya çıkmasında, mobbingi uygulayan ve mobbinge maruz kalan kişinin içinde bulunduğu şartlar, kişiliği ve psikolojik durumu, şirket yönetiminin neden olduğu unsurlar, ekonomik ya da farklı nedenlerle ortaya çıkan krizler, değişimler vb. etkili olmaktadır (Pelit & Pelit, 2014, s. 18). Bunların yanı sıra çalışanlar arasındaki

demografik özellikler, etkileşim, anlaşmazlık, toplumsal değerler, farklılıklar, sosyal değişimler, çalışma ortamı, işin şekli, koşullar, şirket kültürü, şirketin yapısı, yönetim anlayışı, çalışan potansiyeli gibi konular da mobbing oluşmasında neden olabilmektedir (Pelit & Pelit, 2014, s. 19).

Çalışmada duygusal emek ve mobbing kavramlarının birbirleri ile kesiştiği noktaların değerlendirilmesi üzerine araştırma yapılması amaçlanmıştır. Bu doğrultuda katılımcılara duygusal emek ve mobbing kavramlarının bağlantılı olup olmadığı konusunda görüşleri sorulmuştur. Katılımcıların sıklıkla mobbinge maruz kaldıklarında duygularını yönetmeye çalıştıkları, gerçek duygularını gizleyerek çalışmaya devam ettikleri ve bu konuda özel bir çaba sarf ettikleri söylenebilir.

"…sen adamdan o parayı alırken vicdanen rahatsızsın ama sanki olması gerek her şey mantıklıymış gibi bi tavır sergileyip müşteriyi ikna ediyosun ee bunu neden yapıyosun baskıyla karşılaşmamak için." (DG)- Burak

"Şöyle düşünüyorum bizler duygularımızı kontrol etmek zorundayız di mi? Aynı şekilde baskılara karşı da bi duygu yönetimi yapıyoruz, yok saymak da bi çeşit duygu bağı kurmamak di mi? Yani mobbinge maruz kalıp aslında yokmuş gibi davranarak biz zaten ikisini de birlikte yönetiyoruz. Her ikisinde de gerçekteki hissettiklerimizi gizleyerek çalışmaya gayret ediyoruz." (DG)- Fuat

"*Mobbing senin duygusal emeğinin üstüne basıyo. Sana alan tanımıyo, duygularını yönetmek için zaten bi mücadelen var bi de mobbing yaparak hem benim istediğim gibi davran hem de hiç bişiye ses etme diyosun. Yani diyo ki dediğimin dışına çıkarsan ben kafana vurur sustururum diyo. Beni dinlemiyosun ki bu da mobbing bence, benim sıkıntım var ama sen beni dinlemiosun iş yap bana para kazandır diyosun. İşte mobbing böyle küçük küçük şeylerden başlıyo ve senin vericen tepkilerle büyüyo. Yerini yapıyo yani dozunu arttırıyo. Bana göre biz bi nevi portakal gibiyiz, dalından yeni toplanmış. Sabah işe gidiyoruz sonra bildiğin sıkma makinasına koyuyolar bizi, bi güzel suyumuzu alıyolar son damlasına kadar olur ya sonra posamız çıkana kadar bizi sıkıyolar hoop ellerinde bişi kalmadı mı atıyolar bizi servise, sabah yine topla kendini gel, taptaze gel."* (DG)- Nuray

"İkisine de sabrediyosun. Mobbinge de sabrediyosun, diğerine de kendinden bişileri ödün verdiğin için sabrediyosun. Birbirine bunlar kardeş gibi düşün. Bi mail geliyo, bi mesaj geliyo ki artık cevap bile vermiyosun çünkü yetişemiyosun, diğer taraftan bu baskının altında sen

duygularını kontrol ederek, atıyorum sinirini belli etmeden müşterine gülümsemeye devam ediyosun. Koyun koyuna bu iki durum ben sana söyliyim yani." (DG)- Ayşe

Odak grup görüşmesinde katılımcıların duygusal emek ve mobbing arasında bir ilişki olduğu yönünde görüş birliği söz konusudur. Banka çalışanları, daha fazla satış yapabilmek için kendilerinden beklenen duygu yönetimini gerçekleştirmeye çalışırken en önemli motivasyonlarının baskı ile karşılaşmamak olduğunu belirtmektedirler. Gerçekleştirilmesi güç hedefler, baskı ve stres neticesinde bir başka "ben" yaratarak kendilerine yabancılaştıklarını ifade eden görüşmeciler, duygusal emek ve mobbing için "kardeş gibi düşünebilirsin" ifadesini kullanmışlardır.

"Sabır şöyle var mobbing yapıldığında zaten çoğumuz ses çıkarmıyoruz biliyoruz burda bi yanlış var ama işimizi kaybetmemek için susuyoruz, duygusal emekte de sabır var çünkü müşteri iki bacağını açıp oturduğunda pis pis sırıttığında defol demek isterken yani öfkelenmişken ya sabır diyoruz işimizi yapıyoruz. Böyle bakınca tabi bağ var." (OGG)- Leyla

"Bence başka bi ben olup yoluna devam ediyosun ve olmadığın bi senle yol katetmeye çalışıyosun, ne olursa olsun müşteriye yada yöneticine her şey yolunda demek inanın hiç kolay diil ve bunu da o mobbinge maruz kalmamak ya da o mobbinge rağmen yapıyosun." (DG)- Nesrin

Bunun yanında mobbing karşısında sessiz kalmalarını ile müşteri karşısında duygu yönetimi yapmalarının ortak bir paydası olduğu görüşüne sahiptirler. Hochscild'in "yüzeysel oyunculuk" adını verdiği yaklaşımda olduğu gibi (Hochschild, 1983) yüzeysel oyunculuk uygulayan katılımcı sinir, kaygı, öfke, mutsuzluk gibi duyguları gerçekte hissediyor olmasına rağmen müşterisine gösterdiği duygu ve yarattığı davranış farklılık göstermektedir. Aksi şekilde davrandığında karşılaşacağı müşteri şikayeti ya da memnuniyetsizliği, banka çalışanının potansiyel satış kaybına neden olacak ve beraberinde baskıyı da getirecektir.

"Yani zaten duygularımızı kontrol ederek satış yapmamız bekleniyo, ee mobbinge neden maruz kalıyoruz satış yapmadığımız için." (DG)- Hakan

"... ben arka tarafta bi ton laf yiyip, önümde duran müşteriye sözde bankam öyle istiyo diye güleryüz göstermek zorundayım. Eee böyle bakınca tabi ki bağ var. Üstelik ben güleryüzlü olmam için de baskı görüyorum." (DG)- Aylin

Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emeğin, karşılıklı etkileşimi düzenleyerek iş performansını ve kişilerarası problemlerin ortadan kaldırılmasını kolaylaştırabileceği ya da karşılanamayan iyi hizmet beklentileri nedeniyle çalışanın performansını düşürebileceği yönünde görüş bildirmiş ve duygusal emek için de iki taraflı bir kılıç yorumunda bulunmuşlardır. Bu denli ince bir çizgide tarif edilen duygusal emeğin çalışan üzerinde iş esnasında ve sonrasında yıpratıcı etkileri olabileceği kaçınılmazdır.

"Kendini bi işi yapmaya zorlarken aslında bambaşka bi ruh halinde olabiliyosun ama buna rağmen yapmak zorundasın yoksa baskı, tehdit, küçük düşürülme gibi durumlarla karşılaşmaman nerdeyse imkansız bi hal almış durumda…bu denli bi strese maruz kaldıktan sonra sen benim gidipte evde ayaklarımı uzattığıma inanır mısın?" (DG)- Serap

Katılımcılara mobbingin uygulamasında ve fazlalaşmasında hangi toplumsal faktörlerin etkili olabileceği konusunda soru yöneltilmiştir. Görüşmenin genelinde olduğu gibi mobbingin artmasındaki toplumsal faktörler değerlendirildiğinde duruma alışmış olma yani "normalleşmenin" etkilerini gözlemlemek mümkündür. Bunun yanı sıra toplumdaki kavgacı ve mutsuz yapının iş hayatlarına da yansıdığı yönünde ortak görüş çıkmaktadır.

"Kapitalistler dünyadan silinmedikçe mobbing bitmez. Cepler tomar tomar banknotla dolsa da insanoğlunun gözü doymuyo." (OGG)- Kemal

"Biz toplum olarak alışmışız. Baktığın zaman siyasette bile hakaret eden insanlar başta. İnsanlar yönetilmeye alışmış, kendi fikirleri, zikirleri yok… bizim jenerasyon ne diyim 25-40 yaş arası hep baskıyla büyümüş, aman komşu duymasın, aman şöyle olmasın diye diye söndürülmüşüz aslında. Ee ailede toplumda böyle yetiştirilince noluyo, biri demeden yapmayan ve baskıya razı gelen çalışanlar oluyoruz." (DG)- Ayşe

"Mutsuzluk. Toplum mutsuz. Bakın evinde, sokakta mutlu olan adam gelip iş yerinde neden başkalarına hakaret etsin, kızdırsın, damarına bassın. Mutlu insan mutlu etmeye çalışır. Toplumca mutsuz olduğumuz için başkalarından çıkarıyoruz bu durumu." (DG)- Kıvanç

"Piyasa belli, rakiplerin yaptıkları belli ama bununla birlikte ekonomi kötü ve bankalar kar için yaşadıklarından personeli olması gerekenden daha fazlasına zorluyolar. Eee işsiz kalmamak için biz de paşa paşa bunlara maruz kalıyoruz." (DG)- Nesrin

"Toplum? Toplum raydan çıkalı çoook oldu. Hepimiz baş kesen olduk. Hayat mobbing oldu ya hayat. Tacizin olmadığı bi ortam kalmadı ki, müşteri bize bağrıyo, biz çıkıyoruz mağazadaki kasiyere bağrıyoruz, o çıkıyo markettekine bağrıyo. Bu tamamen kanser gibi sardı bizi, maalesef hastalıklı bireyler olduk." (DG)- Zehra

Toplumun içinde yer bulan, güçlenen ve uygulanan şiddet, belirli bir süre sonra bulunduğu coğrafyada normalleşen bir eyleme dönüşmekte, normalleşmenin beraberinde getirdiği alışkanlık ise duyarsızlığı beslemektedir. Mobbing bu koşulların sağlandığı toplumlarda daha hızlı ve sistemli bir ilerleme göstermektedir. (Tutar, 2015, s. 4). Görüşmeciler, sadece işyerlerinde karşılaşmadıkları, bazen de bir parçası oldukları şiddet, öfke, baskı ve bunların yarattığı mutsuzluğu mobbingin yaygınlaşmasında birer unsur olarak görmektedirler. Mobbinge maruz kalan bireylerin sadece kamu alanında değil, özel alanda da mobbingin etkileriyle hareket etmeleri sosyal ilişkilerine yansımaktadır (Tutar, 2015).

Derin ve odak grup görüşme yöntemleri kullanılarak gerçekleştirilen görüşmelerde katılımcıların mobbing hakkında konuşurken ses tonları, heyecan ve öfke durumları ve mimikleri konu üzerindeki mağduriyetlerini, çaresizliklerini ve kabullenişlerini gösterir nitelikte cereyan etmiştir. Mobbing konusunda hassas oldukları aşikar olan katılımcı grubu elbette tüm banka çalışanlarını temsil etmemektedir, ancak verdikleri bilgiler, yaşadıkları deneyimler ve yaptıkları yorumlar çalışma koşullarının boyutlarını gösterme konusunda öngörü sağlamıştır.

BÖLÜM 4. SONUÇ

Sonuç bölümünde, araştırmanın içeriği, süreci ve sonuçları hakkında bilgilerin verildiği *özet*, elde edilen bulguların paylaşılması ve yorumlanması sonucu varılan *yargı*, üzerine araştırma yapılan problemin çözümü için başka hangi çalışmaların yapılmasının faydalı olabileceğine ilişkin görüşlerin olduğu *öneriler* şeklindeki alt başlıklar ile hazırlanan çalışmalara yer verilmiştir.

4.1. Özet

Araştırmada özel sektördeki bankaların şubelerinde satış-pazarlama ve operasyon kadrolarında hizmet veren on üç kadın ve yedi erkek katılımcı ile görüşmeler yapılmıştır. Çalışmada niteliksel araştırma yöntemi kullanılarak odak ve derinlemesine görüşmeler sağlanmıştır. Katılımcıların bankacılar olarak belirlenmesinde duygusal emek karşılığı hizmet vermeleri ve mobbinge maruz kalan meslek gruplarından biri olarak değerlendirilmeleri etken olmuştur. Meslek seçimlerinden şu anki mevcut koşullarına kadar var olan süreç, toplumsal cinsiyet çerçevesinde irdelenmiş, duygusal emeğin ve mobbingin özel ve mesleki yaşamlarında nelere etki ettiği öğrenilmiştir. Bunların yanı sıra bankaların modern ekonomi iktidarları arasında yer aldığı varsayımıyla iş yerlerindeki yönetici-personel ilişkilerine bakılmış, uygulamalardaki disiplin araçları incelenmiş ve mesleklerine dair sahip oldukları bağ, yabancılaşma ve şeyleşme kapsamında incelenmiştir.

4.2. Yargı

Günümüzde bireyler kapitalist dünyada sadece ürünü satın almamakta aynı zamanda çalışan olarak yaratılan metanın üretim sürecinde de yer almaktadırlar. Nitekim çalışan bireylerin bu dünyayı tanıyor olması gerektiği düşünülürken aksi bir tutumla; kurumsal iktidar sahiplerinin ya da çalışanlarının aynı veya benzer coğrafyadan, eğitimden, kültürden, birikimden gelen diğer çalışma arkadaşlarına karşı yıldırıcı tutum sergilediği görülmektedir. Personelinden hizmet üretimi için duygusal emek vermelerini talep eden ve bunu işin gerekliliği olarak gören kurumlar, talep ettikleri duygu yönetimine zıt bir yaklaşımla mobbing uygulayarak hali hazırda zor olan emek sürecini personel için daha da sıkıntılı bir noktaya taşımaktadırlar. Hissetmediği bir duyguyu beden diline koordine ederek hizmet sunmaya çalışan ve bunun için emek veren personel, işine

yabancılaşmıştır. Bu yabancılaşma durumu, fabrika başında saatlerce aynı işi yapan ve ürettiği metaya dair herhangi bir bağ kuramayan işçinin yeni yüzyıldaki modern görünümüdür. Ürettiği hizmette öznel duygusu olmadan, kurumun istediği eylemi gerçekleştirmek için bir robot gibi sadece uygulayıcı olan ve bu süreçte aynı kurum içindeki diğer çalışanlar tarafından mobbinge maruz kalan bireyin yaşadığı durum bir anlamda sosyalizasyonun yansıması olarak değerlendirilebilir. İçinde bulunduğu grubun değerlerini benimseyen birey, aslında kurum içinde mobbingi sıradanlaştıran ve hizmet üretimini satın alırken duyguların yönetimini de talep eden oluşumun ta kendisidir. Toplumda değişen değer yargıları, ekonomik beklentiler, eğitim durumu, gelişmişlik vb. unsurlar bireyin iş hayatındaki tutumunu etkilediği gibi eş zamanlı ürettiği değere ve sürece de yabancı hisettmesine neden olmaktadır. Yüzyıl geçmiş, emeğin çeşidi, teknoloji ve beraberinde enformasyon ile beklenti değişmiş olsa da işçinin fabrikada ya da şık ofisinde emeğini satarak para kazanan birey olma noktasında aslında aynı yerde olduğunu söylemek mümkündür.

Araştırmada ele alınan duygusal emek ve mobbing kavramları çalışanın örgüte itaati sürecinde disiplin ve kurumsal iktidarın çalışan üzerine uygulanış şekliyle incelenmiş olup, kurumlardaki iktidar sahipleri çoğu zaman alt ünvanlardaki personellerine olmak üzere sözlü taciz, yıldırma, hakaret, bilgi ve kaynak saklama, pasifize etme gibi davranışlar sergiledikleri gözlemlenmiştir. Hiyerarşik düzende çalışanın kendisine mobbing uygulayan iktidar sahibine karşı yapabileceği şeyler oldukça kısıtlıdır. Haklılığını ispat etmek için verdiği mücadele, iktidar karşısında çoğu zaman yetersiz kalmaktadır. Kapitalist kendisine para kazandıran, daha çok baskı ve tacizle daha fazla artı-değer yarattığını düşündüğü iktidarın yanında yer almaktadır.

Çalışanların duygularının denetlenmesi ve örgütün sözde kâr amacı nedeniyle yıpratıcı sonuçları görmezden gelerek çalışan üzerindeki tacizlerin artmasına sessiz kalması, günümüz kapitalizminde duyguyu satın alınabilir bir emeğe, ekonomik ve sosyal kaygılarla (işini kaybetmek, statü kazanmak vb.) çalışan bireyi aynı örgüt içindeki çalışma arkadaşına/arkadaşlarına karşı düşmanca tavırlar sergileyen bir aktöre dönüştürmüştür. Kurumların beşeri alanlar olduğu kabul edilirse satın alınan duygusal emeğin yönetim biçimi ve mobbingin toplumsal bir sorun olarak ele alınması ve değerlendirilmesi mümkündür.

Araştırma sürecinde edinilen veriler değerlendirildiğinde, yüksek öğrenimli ve beyaz yakalı olarak bankalarda hizmet veren katılımcıların toplumsal rollerinden kopamadıkları, özel ve kamu alanlarında kadın ya da erkek kimlikleri ile var oldukları ve toplumsal cinsiyetçi anlayışın bir ürünü haline dönüştüklerini fark etmedikleri gözlemlenmiştir. Katılımcıların çocuk yaşlarda edindikleri bilgiler ile meslek seçimlerinde zeka ve dış görünüşü erkek ve kadın vasıfları olarak ayırmaları ile başlayan sürecin, yetişkin olduklarında çocuk bakımı, ev işleri gibi sorumlulukları paylaşmamalarına varan bir sıradanlığa dönüştüğünü söylemek mümkündür. Kadın anneliğe ve kadınsılığa atfedilen duygusallık, şefkat, saflık gibi sözde "vasıfsızlıkları" ile aile, çocuk ve ev bakımını üstlenirken; erkek zeka, mantık, soğukkanlılık gibi değerleri ve hegemonik erkeklik anlayışının sağladığı imkanlar ile iş hayatında kariyer basamaklarını hızla tırmanmaya devam etmiştir. Üstelik kadın iş hayatında kendine yer bulduğunda ise hemcinsi olan yöneticisine karşı kariyer mücadelesi vermek zorunda kalmıştır. Sıkışıp kaldığı cam odalarda erkek çalışma arkadaşlarına karşı kendini ve başarısını kanıtlamak zorunda olan kadın, koltuğu ondan alsa da çarpıcı bir şekilde kendi gibi mücadele veren kadın personeline duvar olma konusunda son derece hevesli tavırlar sergilemiştir. Bu durumda özel hayatta olduğu gibi, iş hayatında da rekabette avantajlı tarafın erkek çalışanlar olduğu gözlemlenmiştir.

Toplumsal cinsiyet kodlarının yarattığı düzenin içinde kendi kimliğini yitiren katılımcılar, bu defa kapitalistin kıymetlisi olan paranın, ürün olarak satıldığı bankalarda çalışarak emeklerinin sömürülmesine göz yummuş, mobbingin tüm aşamalarına maruz kalmıştır. Duygularının ve o an ne hissettiklerinin bir önemi olmadan masa başına geçen bankacılar, yöneticilerinin mail, telefon, mesaj gibi kanallar aracılığıyla uyguladıkları tacizlerin gölgesinde çalışmaya zorlanmışlardır. Sürekli kameralarla izlenen bir çalışma ortamında, bilgisayarlarını açıp kapattıkları saatlerin ve telefonlarına en son ne zaman baktıklarının kayıta alınması gibi uygulamalar, birebir temasa gerek kalmadan izlendikleri ve baskıyı hissettikleri ortamın araçları haline gelmiştir.

Disiplini ceza ile özdeşleştiren anlayış, her sabah mutsuz, yorgun, kaygılı, stresli ve hasta çalışanların sadece zihinsel ve bedensel emeklerini sattıkları bir dünyada çalışmaya mahkum etmekle kalmamakta, bankaları da duygularının satıldığı bir pazar haline getirmektedir. Kurumlarına para kazandırabilmek için kendilerine ve

mesleklerine yabancılaşan bankacılar, yeni "ben"ler yaratarak her gün işlerinin başına geçmektedirler. Zekâ ve yeteneklerini satılabilir sermayeye dönüştüren banka çalışanları, maruz kaldıkları mobbinge karşısında en büyük çabayı duygusal emeklerini sarf ederek vermektedirler.

4.3. Öneriler

Araştırma esnasında edinilen bulguların analizi ve yorumlanması sırasında yeni yapılacak çalışmalara kaynak niteliğinde öneriler tasarlanmıştır.

Kadınların iş hayatında yer almaları esnasında çocukları ile ilgili sorumlulukları eşleri ile paylaşmadıklarına dair gözlem yapılmıştır. Bu durumun temelinde hangi toplumsal yargı, ifade, anlatım, uygulama vb. durumların yer aldığına, erkeklerin kadın çalışanlara kıyasla işyerlerinde daha soğukkanlı bir tavırla hareket etmelerine neden olan faktörlerin neler olduğuna ve nasıl oluştuğuna dair araştırmalar yapılmasının faydalı çalışmalar olabileceği düşünülmektedir. Mevcut araştırma İstanbul'daki 5 farklı bankanın Beşiktaş, Pendik, Kartal, Dudullu, Levent ve Sultanbeyli semtlerinde yer alan şube çalışanları ile gerçekleştirilmiştir. Bu yaklaşımla birlikte farklı semtlerdeki şubelerin çalışanlarından hangi duygusal emek beklentilerinin talep edildiğinin, mobbingin ne derece uygulandığının ve semtlere göre davranışsal farklılıklar olup olmadığının yeni araştırmalarda ele alınabilecek değerde bir konu olduğu fikri ortaya çıkmıştır. Ayrıca mobbingin kurumlarca bir sorun olarak görülmemesinin nedenlerinin ve işyerlerinde toplumsal rollere göre davranılmasının hangi sorunlara yol açtığının araştırılması yeni yapılacak çalışmalara öneri niteliğinde sunulmuştur.

EK'LER

Ek. 1. Görüşme Çerçevesi

T.C. MALTEPE ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ SOSYOLOJİ ANA BİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS PORGRAMI

DUYGUSAL EMEK VE MOBBİNG: ÖZEL SEKTÖRDE ÇALIŞAN BANKACILAR ÖRNEĞİ (2018)

Odak Grup ve Derinlemesine Görüşmeler için Görüşme Çerçevesi

Tanışma:

Araştırmacı: Merhaba, ben Deniz Meltem Başakçılardan Katırcı. Maltepe Üniversitesi Sosyoloji Bölümünde yüksek lisans yapıyorum. Eylül ayı itibariyle özel bir bankada olan görevimden ayrıldım. Özel sektörde hizmet veren bankaların şube çalışanlarının deneyimleri, görüşleri ve önerileri ile "duygusal emek ve mobbing" hakkında bir araştırma gerçekleştiriyorum. Sizlere araştırmama dahil olduğunuz, görüşmeyi kabul ettiğiniz ve destek olduğunuz için teşekkür ederim. Çalışmamda sizlere; sizi tanımak, duygusal emek ve mobbing hakkında deneyimlediklerinizi öğrenmek, sizlerden fikir almak ve belki başka araştırmalara da ışık tutacak önerilerinizi dinlemek için bazı sorular soracağım. Bilmenizi isterim ki soruların tek bir cevabı yoktur. Soruları sizin ya da çevrenizdekilerin yaşadıklarının birer değerlendirmesi olarak düşünmeniz ve kendinizi rahat hissederek cevaplamanız çok önemli. Akışı bozmamak adına izin verirseniz ses kayıt cihazı kullanmak istiyorum.

Katılımcının:

Adı soyadı

Cinsiyeti

Yaşı

Doğum Yeri

Medeni Durumu

Kişisel bilgiler ile ilgili sorular

1. Nerelisiniz? Memleketiniz neresi?
2. Çocuklarınız var mı? Okuyorlar mı?
3. Eğitiminiz, kişisel becerileriniz (yabancı dil gibi) nelerdir?

Mesleki konumları ile ilgili sorular

1. Bankada hangi departmanda ve hangi pozisyonda çalışmaktasınız?
2. Kaç yıldır bankacılık yapmaktasınız?
3. Neden bankacılık mesleğini seçtiniz?
4. Bankacılık mesleğini severek mi yapıyorsunuz yoksa farklı mecburiyetleriniz olduğu için yapmak zorunda mısınız? Var ise sebepleri nelerdir?

Duygusal emek ve mobbing hakkında sorular

1. Hangi sıklıkla yöneticilerinizle iletişim kuruyorsunuz (mail, telefon vb)
2. Yöneticileriniz sizinle kurdukları iletişim şekillerinde nasıl bir uslup kullanmaktadırlar (yazı dilli, hitap şekli vb) ?
3. Yöneticileriniz ile aranızdaki ilişkiyi nasıl tanımlarsınız?
4. Duygusal emek kavramını daha önce duydunuz mu?
5. Sizce duygusal emek nedir?
6. İşiniz duygusal emek gereksinimleri nelerdir?
7. Kurumunuzun sizden beklentileri ile sizin iş esnasında uyguladığınız davranışların uyumlu olup olmadığı konusunda görüşleriniz nelerdir?
8. Kurumunuzun sizden beklediği duygu yönetimini hangi beklentilerin belirlediğini biliyor musunuz? Bunlar nelerdir?
9. Kadın çalışanların mı yoksa erkek çalışanların mı duygu yönetimi konusunda daha başarılı olduğunu düşünüyorsunuz?
10. Kadın çalışanlar mı yoksa erkek çalışanlar mı daha çok yönetici konumunda yer alıyor? Sizce neden?

11. Kadın çalışanlara ve erkek çalışanlara terfi, performans değerlendirmesi gibi uygulamalarda ayrıcalıklar tanındığını düşünüyor musunuz? Siz böyle bir durum yaşadınız mı?
12. Sizce mobbing nedir? Hangi davranışlar mobbing olarak değerlendirilmektedir?
13. Mobbinge maruz kaldınız mı ya da tanık olduğunuz bir çalışma arkadaşınız oldu mu?
14. Mobbing uygulayan kişiye karşı tutumuz ne oldu?
15. Mobbinge maruz kalmanız durumunda haklarınızı biliyor musunuz?
16. Kadın yöneticilerle mi, erkek yöneticilerle mi çalışmak istersiniz? Neden?
17. Siz iş esnasında ne tür disiplin uygulamaları ile karşılaşıyor musunuz? Bu durumu sizde nasıl baskı yaratıyor mu yoksa olması gerektiğini mi düşünüyor musunuz?
18. Siz iş yerinizdeki iktidar sahiplerinin tutumlarını nasıl tanımlarsınız?
19. İşiniz ile ilgili sizi en çok zorlayan şeyler nelerdir?
20. İş esnasında ürettiğiniz şeyi nasıl tanımlarsınız?
21. İşinize ve ürettiğinize şeye karşı nasıl bir bağ hissediyorsunuz?
22. Kendinize ya da yaptığınız işe yabancılaşmış gibi hissettiğiniz durumlar nelerdir?
23. Duygusal emek ve mobbing kavramlarının sizce bağlantılı olduğu noktalar nelerdir?
24. Mobbingin uygulamasında ve fazlalaşmasında toplumsal faktörler nelerdir?

Teşekkür ve ayrılma

Ek. 2. Senaryo Geliştirme Formu

T.C. MALTEPE ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ SOSYOLOJİ ANA BİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS PORGRAMI

DUYGUSAL EMEK VE MOBBİNG: ÖZEL SEKTÖRDE ÇALIŞAN BANKACILAR ÖRNEĞİ (2018)

Odak Grup ve Derinlemesine Görüşmeler için Senaryo Geliştirme Formu

OGG Kodu: (Çalışma planındaki kodlar kullanılacaktır)

DG Kodu:

Görüşmenin kimlerle yapıldığı:

Görüşmenin kimler tarafından yapıldığı: Moderatörün adı ve Soyadı: ……..

Görüşmenin tarihi: ……. **Görüşmenin saati ve süresi:** ……

Görüşmenin yapıldığı yer: ……..

Senaryonun kimler tarafından hazırlandığı:

Ad ve Soyadları:……..

Senaryo hazırlama tarihi: …… Senaryo hazırlama saati ve süresi:…..

Görüşmenin teybe kaydedilmesinin uygun bulunup bulunmadığı: 1. Uygun 2. Uygun değil.

Kişisel özellikler:

Ek.3. Kişisel Özellikler Tablosu

Duygusal Emek ve Mobbing: Özel Sektörde Çalışan Bankacılar Örneği
İstanbul'da yapılan Niteliksel Çalışma, 2018
KATILIMCILARIN KİŞİSEL ÖZELLİKLERİ (31 Ağustos 2018)

OGG

Sıra no	Adı	**Cinsiyet**	**Yaşı**	**Eğitim Durumu**	**Doğum yeri**	**Konuştuğu diller**	**Medeni Durumu**	**Bankada Çalıştığı Bölüm**	**Kaç Yıldır Bankacılık Yaptığı**
1	Kemal	E	37	Üniversite	Bursa	Türkçe	Evli	Satış ve Pazarlama	15
2	Leyla	K	36	Üniversite	Kayseri	Türkçe	Evli	Satış ve Pazarlama	12
3	Bahar	K	33	Üniversite	Kastamonu	Türkçe	Evli	Operasyonel İşlemler	8
4	Pınar	K	27	Üniversite	İstanbul	Türkçe	Evli	Operasyonel İşlemler	4
5	Bahadır	E	39	Üniversite	Balıkesir	Türkçe	Evli	Satış ve Pazarlama	16
6	Gamze	K	35	Üniversite	İstanbul	Türkçe/ İngilizce	Bekar	Satış ve Pazarlama	13

DG

Sıra no	Adı	**Cinsiyet**	**Yaşı**	**Eğitim Durumu**	**Doğum yeri**	**Konuştuğu diller**	**Medeni Durumu**	**Bankada Çalıştığı Bölüm**	**Kaç Yıldır Bankacılık Yaptığı**
1	Gönül	K	36	Üniversite	Yalova	Türkçe	Evli	Satış ve Pazarlama	15

2	Gülay	K	32	Üniversite	Kastamonu	Türkçe	Evli	Satış ve Pazarlama	7
3	Nuray	K	36	Üniversite	Kastamonu	Türkçe/ İngilizce	Evli	Satış ve Pazarlama	15
4	Serap	K	35	Üniversite	Elazığ	Türkçe	Evli	Satış ve Pazarlama	10
5	Tunç	E	36	Üniversite	Kayseri	Türkçe	Evli	Satış ve Pazarlama	12
6	Kıvanç	E	34	Üniversite	Mersin	Türkçe/ İngilizce	Evli	Satış ve Pazarlama	13
7	Zehra	K	32	Üniversite	Sivas	Türkçe	Evli	Satış ve Pazarlama	9
8	Burak	E	33	Üniversite	Adana	Türkçe	Evli	Satış ve Pazarlama	9
9	Nesrin	K	29	Üniversite	Yalova	Türkçe/ İngilizce	Bekar	Satış ve Pazarlama	5
10	Fuat	E	37	Üniversite	Sivas	Türkçe	Evli	Operasyonel İşlemler	14
11	Aylin	K	29	Üniversite	Giresun	Türkçe	Evli	Operasyonel İşlemler	7
12	Hakan	E	32	Üniversite	Erzurum	Türkçe	Bekar	Satış ve Pazarlama	9
13	Meral	K	28	Üniversite	Kütahya	Türkçe	Evli	Operasyonel İşlemler	7
14	Tülay	K	37	Üniversite	Afyon	Türkçe/İngilizce	Evli	Operasyonel İşlemler	15

KAYNAKÇA

(2018, 06 01). Mobbing ile Mücadele Derneği: https://www.mobbing.org.tr/ adresinden alınmıştır

Akın, A., & Özsağır, A. (2012). Hizmet sektörü içinde hizmet ticaretinin yeri ve karşılaştırmalı analizi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 11*(4), 311-331. 02 19, 2018 tarihinde http://dergipark.gov.tr/download/article-file/70395 adresinden alındı

Andersen, M. L., & Taylor, H. F. (2008). *Sociology: Understanding a diverse society.* Wadsworth: Thomson Learning.

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review, 18*(1), 88-115. doi:10.2307/258824

Aydoğan, E. (2015, Haziran). Marx ve öncülerinde yabancılaşma kavramı. *Atatürk Üniversitesi Edebiyat Fakültesi*(54), 273-282.

Aydoğanoğlu, E. (2011). *Emek sürecinin dönüşümü.* Aralık: Kültür Sanat-Sen.

Bağdatlı Vural, N. (2016). Sosyal politika ve toplumsal cinsiyet. F. Saygılıgil içinde, *Toplumsal cinsiyet tartışmaları.* Ankara: Dipnot Yayınları.

Baş, T., & Ardıç, K. (2003, Eylül 03). Verimlilik için iş disiplini ve etkin disiplin sisteminin kurulması. *Amme İdaresi Dergisi, 36*(3), 131-143. 02 03, 2018 tarihinde http://www.todaie.edu.tr/resimler/ekler/411020d8e174a77_ek.pdf?dergi=Amme%20%DDdaresi%20Dergisi adresinden alındı

Bora, A., Erdoğan , N., Bora, T., & Üstün , İ. (2011). Cüppenin, kılıcın, kalemin mahcup yoksulları. T. Bora, & N. Erdoğan içinde, *Boşuna mı okuduk? Türkiye'de beyaz yakalı işsizliği.* İletişim Yayıncılık.

Braverman, H. (2008). *Emek ve tekelci sermaye.* (K. Akbaş, Dü., & Ç. Çidamlı, Çev.) İstanbul: Kalkedon Yayınları.

Cevher, E., & Öztürk, U. C. (2015). İş yaşamında kadınların kadınlara yaptığı mobbing üzerine bir araştırma. *İnsan ve Toplum Bilimleri Dergisi, 4*(4), 860-876. 04 12, 2018 tarihinde http://www.itobiad.com/download/article-file/206333 adresinden alındı

Connell, R. W. (1998). *Toplumsal cinsiyet ve iktidar, toplum, kişi ve cinsel politika.* İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

Çakır, M. (2014, Mayıs- Haziran). Sosyal problemler sosyolojisi bağlamında mobbingi yeniden düşünmek. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler*

Dergisi(55). 01 25, 2018 tarihinde http://www.akademikbakis.org/ adresinden alındı

Çoban, S. (2012). Gramsci, hegemonya ve kapitalizm. *1.International interdisciplinary social inquiry conference*, (s. 1-10). Bursa.

Çokluk, Ö., Yılmaz, K., & Oğuz , E. (2011). Nitel bir görüşme yöntemi: Odak grup görüşmesi. *Kuramsal Eğitimbilim*, 95-107.

Davenport , N. Z., Elliot, G. E., & Schwartz , R. D. (2014). *Mobbing işyerinde psikolojik taciz.* (T. Kartal, Dü.) İstanbul: Ray Yayıncılık.

Ege, H. (2010). Different typologies of workplace conflict and their connections with post traumatic embitterment disorder. *Health, 2*(3), 234-236. doi:doi:10.4236/health.2010.23033

Erkal, M. E. (1984). Sanayileşme ve yabancılaşma ilişkisi. *İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Konferansları Dergisi, 20*(1), 9-24. 02 25, 2018 tarihinde http://dergipark.gov.tr/download/article-file/100985 adresinden alındı

Foegen, J. H. (1988). Hypocrisy pay. *Employee Responsibilities and Rights Journal, 1*(1), 85-87. 12 11, 2017 tarihinde https://link.springer.com/article/10.1007/BF01385455 adresinden alındı

Foucault, M. (1992). *Hapishanenin doğuşu.* Ankara: İmge Kitapevi Yayınları.

Foucault, M. (2014). *Özne ve iktidar.* İstanbul: Ayrıntı Yayınları. 04 15, 2018 tarihinde https://media.turuz.com/.../2317-2-Ozne_Ve_Iqtidar-Sechme_Yazilar-2-_Michel-Foucau.. adresinden alındı

Gambetti, Z. (2008, Ağustos). Foucault'da disiplin toplumu-güvenlik toplumu ayrımı. *Mesele*(20), 43-46.

Giddens, A., & Sutton, P. W. (2016). *Sosyoloji.* İstanbul: Kırmızı Yayınları.

Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(1), 95-110. 12 11, 2017 tarihinde http://www.personal.psu.edu/faculty/a/a/aag6/GrandeyJOHP.pdf adresinden alındı

Güğerçin, U., & Aksay, B. (2017). Dean'ın yabancılaşma ölçeğinin Türkçe uyarlaması: Geçerlilik ve güvenilirlik analizi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 13*(1), 137-154. 03 15, 2018 tarihinde http://ijmeb.org/index.php/zkesbe/article/download/1116/696 adresinden alındı

Güngör Delen, M. (2017). *Emek sürecinde son nokta duygusal emek ve tinsel emek.* İstanbul: Türkmen Kitapevi.

Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: Süreç ve sonuçları. *Kamu-İş Dergisi, 11*(1). 07 10, 2017 tarihinde http://www.kamu-is.org.tr/pdf/1117.pdf adresinden alındı

Gürhan, N. (2013). *A'dan z'ye mobbing.* Ankara: Akademisyen Kitapevi.

Hardt, M., & Negri, A. (2008). *İmparatorluk.* İstanbul: Ayrtıntı Yayınları.

Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *The American Journal of Sociology, 85*(3), 551-575. 01 15, 2018 tarihinde http://www.jstor.org/stable/2778583?origin=JSTOR-pdf. adresinden alındı

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart commercialization of human feeling.* London: University of California Press.

İlgöz, S. (2016, Kasım). Kadın ve mobbing. *Emo Kadın Bülteni*(4). 04 12, 2018 tarihinde http://www.emo.org.tr/ekler/c8d69ecc9d5f0f7_ek.pdf?dergi=1070 adresinden alındı

(2011). *İşyerinde Psikolojik taciz (mobbing) çözüm önerileri komisyon raporu.* Ankara: TBMM Basımevi. 02 27, 2018 tarihinde https://www.tbmm.gov.tr/komisyon/kefe/docs/komisyon_rapor_no_6.pdf adresinden alındı

Karakuş, H. (2014). Kraliçe arı sendromu: Pembe taciz. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*(1), 334-356.

Karaman, N. (2017). Çalışma yaşamında duygusal emek. *İş ve Hayat*, 30-56.

Karasar, N. (2012). *Bilimsel araştırma yöntemi: Kavramlar, ilkeler, teknikler.* Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Karataş, Z. (2015, Ocak). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi, 1*(1), 62-80.

Kaya, A. E. (2012, Mayıs). *Emek süreçlerinde dönüşüm ve mühendis emeği.* Ankara: TMMOB Elektrik Mühendisleri Odası. 08 10, 2017 tarihinde http://www.emekatolyesi.org/sites/default/files/kaynaklar/emek-sureclerinde-donusum.pdf adresinden alındı

Kırel , Ç., Kocabaş, F., & Özdemir, A. A. (2010). İşletmelerde algılanan cinsiyet temelli ayrımcılık. *Çimento İşveren*, 4-15. 04 12, 2018 tarihinde http://www.ceis.org.tr/dergiDocs/makale143.pdf adresinden alındı

Kocacık, F. (2001). Şiddet olgusu üzerine. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 2*(1). 02 22, 2018 tarihinde http://eskidergi.cumhuriyet.edu.tr/makale/88.pdf adresinden alındı

Küçükaltan, D., Aydın, T. Ş., & Gürkan, G. Ç. (2015). *Örgütsel davranışta güncel konular.* Ankara: Detay Yayıncılık.

Kümbetoğlu, B. (2008). *Sosyolojide ve antropolojide niteliksel yöntem ve araştırma.* İstanbul: Bağlam Yayıncılık.

Lazzarato, M. (1996). Immaterial Labor. P. Virno, & M. Hardt (Dü) içinde, *Radical thought in Italy:potential politics* (s. 133-148). University of Minnesota Press. 12 17, 2017 tarihinde http://www.e-flux.com/wp-content/uploads/2013/05/2.-Maurizio-Lazzarato-Immaterial-Labor.pdf adresinden alındı

Lukacs, G. (1998). *Tarih ve sınıf bilinci.* Belge Yayınları.

Marx, K. (2011). *1844 elyazmaları ekonomi, politik ve felsefe* (4 b.). (K. Somer, Çev.) Ankara: Sol Yayınları.

Marx, K. (2011). *Kapital* (Cilt 1). (A. Bilgi, Çev.) Sol Yayınları.

Mills, C. W. (1951). *White collar: The American middle classes.* New York: Oxfort University Press.

Morgan, M. S. (2015). Glass ceilings and sticky floors: Drawing new ontologies. *Economic History Working Papers*(228).

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review, 21*(4), 986-1010. 07 01, 2018 tarihinde http://www.jstor.org/stable/259161 . adresinden alındı

Neuman, W. L. (2014). *Toplumsal araştırma yöntemleri: Nicel ve nitel yaklaşımlar* (Cilt 1). Ankara: Yayın Odası.

Nurol, B. (2014). *Beyaz yakalı emeğin dönüşümü: Finans sektöründe emek süreçleri.* Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü , Sosyoloji Anabilimdalı, Ankara.

Nurol, B. (2015). Beyaz yakalılar yönetilmeyi neden kabul ederler? İşyerinde tahakküme gösterilen rızanın sosyolojik bir analizi. *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 17*(1), 11140.

Özdel, G. (2012). Foucault bağlamında iktidarın görünmezliği ve panopticon ile iktidarın gözü göstergeleri. *The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication*, 22-29.

Özdevecioğlu, M. (2002, Temmuz-Aralık). Kamu ve özel sektör yöneticileri arasındaki davranışsal çalışma koşulları ve kişilik farklılıklarının belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*(19), 115-134.

Özerkmen , N. (2012, Ocak-Şubat). Toplumsal bir olgu olarak şiddet. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*(28). 01 28, 2018 tarihinde http://www.akademikbakis.org/eskisite/28/25.pdf adresinden alındı

Özkaplan, N. (2009). Duygusal emek ve Kkadın işi/ erkek işi. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 15-24. 04 09, 2018 tarihinde http://calismatoplum.org/sayi21/ozkaplan.pdf adresinden alındı

Öztürk, U. C., & Cevher, E. (2015). İşyerinde tacizin pembe hali: Kadınların kadınlara uyguladığı mobbing. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 151-174. 04 12, 2018 tarihinde https://www.researchgate.net/profile/Umut_Oeztuerk2/publication/319702903_Isyerinde_Tacizin_Pembe_Hali_Kadinlarin_Kadinlara_Uyguladigi_Mobbing/links/5a4e21cba6fdcc3e99d477c0/Isyerinde-Tacizin-Pembe-Hali-Kadinlarin-Kadinlara-Uyguladigi-Mobbing.pdf adresinden alındı

Pelit, N., & Pelit, E. (2014). *Mobbing ve örgütsel sinizm.* Ankara: Detay Yayıncılık.

Pelivan , M. (2015). Bireysel ayrılıklar ve toplumsal dezavantajlar. *MAKÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2*(4), 65-78. 01 21, 2018 tarihinde http://dergipark.gov.tr/download/article-file/231894 adresinden alındı

Sayım , F., & Aydın, V. (2011, Nisan). Hizmet sektörü özellikleri ve sistematik olmayan risklerin sektör menkul kymetleri ile etkileşimine dair teorik bir çalışma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(29), 245-262. 11 8, 2017 tarihinde https://www.researchgate.net/publication/295859377_Hizmet_Sektoru_Ozellikleri_Ve_Sistematik_Olmayan_Risklerin_Sektor_Menkul_Kiymetleri_Ile_Etkilesimine_Dair_Teorik_Bir_Calisma adresinden alındı

Scott, J. W. (2007). *Toplumsal cinsiyet: Faydalı bir tarihsel analiz kategorisi.* İstanbul: Agora Kitaplığı.

Slattery, M. (2015). *Sosyolojide temel fikirler* (8 b.). İstanbul: Sentez Yayıncılık.

Spinoza, B. (2011). *Etika.* Dost Yayınevi.

Şalvarcı Türeli, N., & Dolmacı, N. (2013, Aralık). İş yaşamında kadın çalışana yönelik ayrımcı bakış açısı ve mobbing üzerine ampirik bir çalışma. *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, 2*(2), 83-104. 04 12, 2018 tarihinde http://eyad.mu.edu.tr/index.php/eyad/article/view/76/57 adresinden alındı

Şentürk, B. (2016). Marksist kurama bir katkı: Lukacs'ın ideoloji kavramsallaştırması. *Kilikya Felsefesi Dergisi,* 39-51. 04 07, 2018 tarihinde http://philosophy.mersin.edu.tr/2148-7898/16-2/16-2-039.pdf adresinden alındı

Tekin, H. H. (2006). Nitel araştırma yönteminin bir veri toplama tekniği olarak derinlemesine görüşme. *Sosyoloji Dergisi, 3*(13), 101-116.

Thompson, E. P. (1967, Aralık). Time, work-discipline, and industrial capitalism. *Past & Present,* 56-97. 02 27, 2018 tarihinde http://libcom.org/files/timeworkandindustrialcapitalism.pdf adresinden alındı

Topuzkanamış, E. (2010). Norbert Elias'ta medenîlesme süreci ve disiplin. *Hukuk Felsefesi ve Sosyolojisi Arkivi.* içinde 07 2017, 07 tarihinde http://kisi.deu.edu.tr/e.topuzkanamis/Akademik.html#_ftn1 adresinden alındı

Tunç, H. (2014). Toplumsal cinsiyet farklılaşması üzerine sosyolojk bir araştırma: Erkeklerin küpe takması örneği. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 7*(33), 608-625. 04 06, 2018 tarihinde http://www.sosyalarastirmalar.com/cilt7/sayi33_pdf/6psikoloji_sosyoloji_felsefe/tunc_harun.pdf adresinden alındı

Tutar, H. (2015). *Mobbing nedenleri ve başa çıkma stratejileri: Kuramsal yaklaşım.* Ankara: Detay Yayıncılık.

Tükel, İ. (2012). Modern örgütlerde yabancılaşma ve Kafka'nın "Dönüşüm" romanın bu bağlamda analizi. *Dokuz Eylül Üniveristesi Edebiyat Fakültesi Dergisi, 1*(2), 34-50. 03 15, 2018 tarihinde http://dergipark.gov.tr/download/article-file/416722 adresinden alındı

Tümer Öztüm, E. (Dü.). (2014, 5). İşyerlerinde psikolojik taciz (mobbing) bilgilendirme rehberi. Ankara.

Urhan, B. (2016). Kadın emeği ve toplumsal cinsiyet. F. Saygılıgil içinde, *Toplumsal cinsiyet tartışmaları.* Ankara: Dipnot Yayınları.

Usta, I., & Akova, O. (2015). Örgütlerde duygusal emek. D. Küçükaltan, Ş. Aydın Tükeltürk, & G. Ç. Gürkan içinde, *Örgütsel davranışlarda güncel konular* (s. 33-39). Ankara: Detay Yayıncılık.

Wayne, M. (2015). *Marksizm ve medya araştırmaları kilit kavramlar ve çağdaş eğilimler.* İstanbul: Yordam Kitap.

Weber, M. (2004). *Sosyoloji yazıları* (6 b.). (T. Parla, Çev.) İstanbul: İletişim Yayınlar.

Yıldırım , A. (1999). Nitel araştırma yöntemlerinin temel özellikleri ve eğitim araştırmalarındaki yeri ve önemi. *Eğitim ve Bilim*.

Yıldırım , A., & Şimşek, H. (2008). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri.* Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Yıldız, S. M. (2015). *Lider ve üye etkileşimi, işyerinde mobbing ve mesleki tükenmişlik ilişkisi.* Ankara: Detay Yayıncılık.

Yücel, Y. (2016). Ekonomik kalkınma ve toplumsal cinsiyet. F. Saygılıgil içinde, *Toplumsal cinsiyet tartışmaları.* Ankara: Dipnot Yayınları.

Yüksel, H. (2014). Emek kavramının ortaya çıkışında rol oynayan tarihi dönüm noktalarının süreç merkezli değerlendirilmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19*(2), 257-273.

.