

**DUYGUSAL EMEK BAĞLAMINDA ÇALIŞMANIN ANLAMI
VE İŞE YABANCILAŞMA**

**Pamukkale Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Yüksek Lisans Tezi
Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı
Yönetim ve Çalışma Psikolojisi Programı**

Asiye KAMBER

Danışman: Doç. Dr. Kamil ORHAN

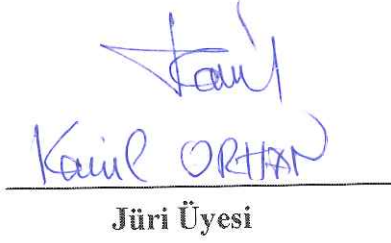
**Temmuz 2014
DENİZLİ**

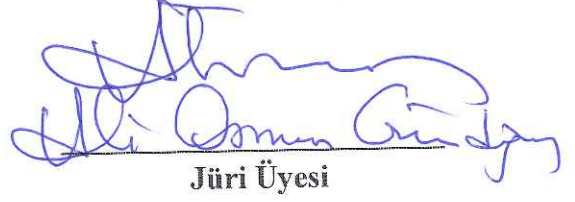
YÜKSEK LİSANS TEZİ ONAY FORMU

Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Yönetim ve Çalışma Psikolojisi Bilim Dalı öğrencisi Asiye KAMBER tarafından Doç. Dr. Kamil ORHAN yönetiminde hazırlanan “**Duygusal Emek Bağlamında Çalışmanın Anlamı ve İşe Yabancılaşma**” başlıklı tez aşağıdaki jüri üyeleri tarafından 22.07.2014 tarihinde yapılan tez savunma sınavında başarılı bulunmuş ve Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.



Jüri Başkanı


Kamil ORHAN
Jüri Üyesi


Ali Osman Gündüz
Jüri Üyesi

Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun
20/08/2014 tarih ve ...17/16... sayılı kararıyla onaylanmıştır.


Prof. Dr. Turhan KAÇAR
Müdür

Bu tezin tasarımı, hazırlanması, yürütülmesi, araştırmalarının yapılması ve bulgularının analizlerinde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini; bu çalışmanın doğrudan birincil ürünü olmayan bulguların, verilerin ve materyallerin bilimsel etiğe uygun olarak kaynak gösterildiğini ve alıntı yapılan çalışmalara atıfta bulunulduğunu beyan ederim.

Asiye KAMBER



ÖNSÖZ

Araştırma sürecinde bana yol gösteren, desteklerini benden esirgemeyen, değerli hocam ve tez danışmanım Doç. Dr. Kamil Orhan'a,

Akademik çalışmalarımda beni yüreklendiren, desteklerini her zaman yanımda hissettiğim ve öğrencisi olmaktan gurur duyduğum değerli hocalarım Prof. Dr. Oğuz Karadeniz ve Prof. Dr. Ali Osman Gündoğan'a; önerileri, fikirleri ve desteği için Yrd. Doç. Dr. Çağla Ünlütürk Ulutaş'a,

Hem bilimsel çalışmaları hem de kişiliğiyle örnek aldığım ve bana yeni ufuklar açan Prof. Dr. Erol Kuyurtar'a,

Fikirlerini benimle paylaşan, manevi desteklerini sunan, kendilerini tanımaktan mutluluk duyduğum, değerli çalışma arkadaşlarım Arş. Gör. Hacer Vildan Yavuz'a ve Arş. Gör. Nursel Durmaz'a, motivasyon ve önerileri için Necdet Kıvıncı'ya,

Benimle görüşmeyi kabul eden ve sorularıma açık yüreklilikle cevap veren ve bu çalışmanın ortaya çıkmasını sağlayan değerli kuaförlere,

Sadece çalışmam sırasında değil, yaşantım boyunca yanımda olan tüm dostlarıma,

Var olmamı sağlayan, her zorlukta maddi ve manevi desteğini, sevgi ve inancını yanımda hissettiğim değerli annem Hazel Kamber ve babam Gürsel Kamber'e; desteği için kardeşim Koray Kamber'e,

Sonsuz teşekkürlerimi sunarım...

ÖZET

DUYGUSAL EMEK BAĞLAMINDA ÇALIŞMANIN ANLAMINI VE İŞE YABANCILAŞMA

Kamber, Asiye

Yüksek Lisans Tezi

Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı

Yönetim ve Çalışma Psikolojisi Programı

Tez Yöneticisi: Doç. Dr. Kamil Orhan

Temmuz 2014, 134 Sayfa

Bu çalışmanın amacı, çalışmanın anlamını ve yabancılaşma olgusunu duygusal emek bağlamında incelemektir. Araştırmada, duygusal emek faktörünün işin anlamını ve yabancılaşmayı nasıl etkilediği ortaya konulmaya çalışılmıştır. Hizmet sektörünün büyümesiyle giderek daha belirgin hale gelen duygusal emek faktörünün, işin anlamını nasıl etkilediği ve bu emek türünün işçiler üzerinde ne gibi etkileri olduğunu saptamak araştırmanın ortaya çıkış nedenlerinden biridir. Bu bağlamda, duygusal emeği kullanan bir meslek grubu olarak kuaförler incelenmiştir. Araştırmanın bir diğer amacı, kuaförlerin çalışma yaşamlarında karşılaştıkları sorunları görünür kılmaktır. Konuyu daha derinlemesine araştırmak için nitel yöntem kullanılmış ve otuz kuaförle yüz yüze yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır. Görüşmecilerin büyük çoğunluğu en fazla karşılaştıkları sağlık sorununun stres olduğunu ve fiziksel yorgunluk yaşadıkları gibi, duygusal yorgunluk da yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Araştırmanın sonucunda duygusal emek gösteriminin işin anlamını önemli ölçüde etkilediği anlaşılmıştır. Müşteriyle etkileşimin yüksek olduğu bu meslek grubunda, kurulan diyalogların ve işçilerden beklenen duygusal taleplerin işe ilişkin tutumların belirlenmesinde etkili olduğu gözlenmiştir. Duygusal emek gösterimi –bazı durumlarda- işe yüklenen anlamın azalmasına yol açmakta ve duygusal çelişkiye neden olmaktadır. Araştırmanın sonucunda kuaförlerin yüzeysel duygusal emek davranışları gösterdikleri ve bu davranışların duygusal çelişki ve yabancılaşmaya neden olabileceği saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: İşin anlamı, duygusal emek, kuaförler, yabancılaşma, duygusal çelişki

ABSTRACT

THE MEANING OF WORK IN THE CONTEXT OF EMOTIONAL LABOR AND WORK ALIENATION

Kamber, Asiye

Master Thesis

Department of Labour Economics and Industrial Relations

Program of Management and Work Psychology

Adviser of Thesis: Doç. Dr. Kamil Orhan

July 2014, 134 Pages

The aim of this study is to explore the meaning of work and the fact of alienation in the context of emotional labor. We have, throughout the study, tried to show how emotional labor, as a factor, affects the meaning of job and alienation. The question of how the factor of emotional labor, which became more visible as the service industry expands, affects the meaning of work, to find out impacts of this kind of labor and its impacts on workers as the reasons of this research. In this context, hairdressers have been interviewed as a sector involving emotional labor. Another purpose of the research is to make visible the problems visible that hairdressers experience through their work life. In order for us to explore the subject matter in more detail, qualitative technique has been used and face to face semi structured interviews have been carried out with thirty hairdressers. Most of the interviewers have stated that most faced health problems are stress and physical fatigue, as well as emotional fatigue. It has, at the end of research, been understood that emotional labor affects the meaning of work to a great level. It has been observed that dialogues and emotional demands that hairdressers are supposed to show during interacting with costumers are effective in identifying attitudes towards work. Showing the emotional labor –in some cases- causes a diminution in the meaning of work and causes emotional contradiction. At the end of the research, it has been observed that hairdressers show superficial emotional labor behaviors and that these behaviors may be the causes of their emotional contradiction and alienation.

Key words: The meaning of work, emotional labor, hairdressers, alienation, emotional dissonance

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
TABLOLAR DİZİNİ.....	vii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ÇALIŞMA KAVRAMI VE ÇALIŞMANIN ANLAMINA GENEL BAKIŞ

1.1. Çalışma Kavramı ve Onunla İlişkili Kavramlar.....	4
1.1.1. Çalışma Kavramı.....	4
1.1.2. İş Kavramı.....	8
1.1.3. Meslek Kavramı.....	8
1.2. Çalışma Olgusuna İlişkin Tarihsel Süreç.....	9
1.2.1. Modern Öncesi Dönemde Çalışma.....	9
1.2.2. Modern Dönemde Çalışma.....	12
1.2.3. Modern Sonrası Dönemde Çalışma.....	16
1.3. Çalışmanın Anlamı.....	20
1.3.1. Çalışmanın Bireyin Yaşamındaki Yeri.....	20
1.3.2. Çalışmanın Anlamının Kurulması.....	25
1.3.3. Çalışmanın Anlamını Belirleyen Faktörler.....	29
1.3.3.1. Tutum, Değer ve İnançlar.....	30
1.3.3.2. Kişilik.....	32
1.3.3.3. Liderler, İş Arkadaşları ve Aile.....	33
1.3.3.4. Ekonomik Koşullar ve Sosyo- Kültürel Ortam.....	34
1.3.3.5. İş ve Çalışma Koşulları.....	37
1.3.3.6. Tinsellik.....	39

İKİNCİ BÖLÜM

YABANCILAŞMANIN YENİ GÖRÜNÜMÜ: DUYGUSAL EMEK

2.1. Yabancılaşmaya İlişkin Kavramsal Çerçeve	41
2.1.1. Yabancılaşma Kavramının Tarihçesi	42
2.1.1.1. G. W. Friedrich HEGEL’de Yabancılaşma Kavramı	42
2.4.1.1. Karl MARKS’da Yabancılaşma Kavramı	43
2.4.1.1. C. Wright MILLS’de Yabancılaşma Kavramı	46
2.2. Duygusal Emeğe İlişkin Kavramsal Çerçeve	47
2.2.1. Çalışma Yaşamında Duygular	47
2.2.2. Duygusal Emek Kavramı	48
2.2.3. Duygusal Emeğe İlişkin Yaklaşımlar	49
2.2.3.1. Hochschild’in Duygusal Emek Yaklaşımı	49
2.2.3.2. Ashforth ve Humprey’in Duygusal Emek Yaklaşımı	52
2.2.3.3. Morris ve Feldman’in Duygusal Emek Yaklaşımı	53
2.2.3.4. Grandey’in Duygusal Emek Yaklaşımı	55
2.2.4. Duygusal Emek Davranışları	57
2.2.4.1. Yüzeysel Rol Yapma	57
2.2.4.2. Derinlemesine Rol Yapma	58
2.2.4.3. Samimi Davranış	59
2.2.5. Duygusal Emek Sürecinin Sonuçları	59
2.2.6. Duygusal Emeğin Yabancılaşma ve Duygusal Çelişki Üzerine Etkileri	59

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ALAN ARAŞTIRMASI

3.1. Araştırmanın Konusu ve Önemi	63
3.2. Araştırmanın Amacı	64
3.3. Araştırmanın Grubu	65
3.4. Araştırmanın Yöntemi	67
3.5. Araştırmanın Sınırlılıkları	69
3.6. Araştırma Bulgularının Yorumlanması	70
3.6.1. Görüşmecilerin Demografik Özellikleri	70
3.6.2. Görüşmecilerin Mesleğe Giriş Nedenleri	75
3.6.3. Çalışmanın Anlamı Üzerine Bulgular	76
3.6.3.1. İşe Verilen Anlam Üzerine Bulgular	76
3.6.3.1.1. Anlamın Olumlanması Üzerine	76
3.6.3.1.2. Anlamın Olumsuzlanması Üzerine	83
3.6.3.2. Çalışmaya Yönelik Yaklaşım Üzerine	92
3.6.3.3. Duygusal Emek ve İşe Verilen Anlam Arasındaki İlişki	95

3.6.4. Duygusal Emeğe İlişkin Bulgular	97
3.6.4.1. Hizmet Sektöründe Belirginleşen Talep: Duygusal Emek	97
3.6.4.2. Duygusal Emek Davranışları	101
3.6.4.3. Duygusal Emekle Baş Etme Yöntemleri	102
3.6.4.4. Duygusal Emeğin İşçi Üzerindeki Etkileri	105
3.6.5. Yabancılaşma ve Duygusal Emek İlişkisi Üzerine Bulgular	108
3.6.5.1. Yabancılaşma Üzerine Bulgular	108
3.6.5.2. Duygusal Yabancılaşma Üzerine Bulgular	11
GENEL DEĞERLENDİRME	105
SONUÇ VE ÖNERİLER	118
KAYNAKÇA	124
EK-1 GÖRÜŞME FORMU	131
ÖZGEÇMİŞ	134

TABLolar DİZİNİ

Tablo 1. Çalışmanın Anlamına İlişkin Üç Açıklama	28
Tablo 2. Cinsiyet Durumu	71
Tablo 3. Yaş Durumu	72
Tablo 4. Eğitim Durumu	73
Tablo 5. Medeni Durum	73
Tablo 6. Görüşmecilerin Listesi	75
Tablo 7. Kuaförlerin Karşılaştıkları Sağlık Sorunları	88

GİRİŞ

“İnsanın anlam arayışı, yaşamındaki temel bir güdüdür. Bu anlam sadece kişinin kendisi tarafından bulunabilir oluşuyla ve böyle olması gereğiyle, eşsiz ve özel bir yapıdadır.” (E. Frankl, İnsanın Anlam Arayışı)

Victor Emil Frankl’ın bu sözleri insana özgü anlamlandırma çabasına, yaşamın içerisinde anlamı bulma istencine işaret etmektedir. Yaşam içerisindeki eylemlerin de bir anlamı, bir değeri olması gerektiği düşünülür. Anlamı sorgulayan bireyin, anlamı kuracağı yer yaşamın kendisindedir ve böylesi bir kurgu da eylemler aracılığıyla gerçekleşmektedir. Eylemliliğin bir alanı olan çalışma, insanın kendini ifade biçimi olarak onu dönüştüren bir özelliğe sahiptir (Marks, 2005). Bu açıdan bakıldığında çalışma eylemi, anlamın kavranması adına merkezi bir öneme sahiptir. Daha başka bir ifadeyle, insanın anlam arayışını çalışmadan bağımsız olarak düşünmek güçtür. Araştırmada ele aldığı sorulardan biri insanın anlam arayışında çalışmanın ve işin yeri üzerinedir. Anlam dünyası ile çalışma dünyasının birbiriyle örtüşmediği durumda, bireyin gündelik yaşamı içerisinde çatışmaya girme olasılığı artmaktadır.

Günümüzde bireyin yaşamının büyük bir kısmı çalıştığı mekanda geçmektedir. İş, hem toplumsal statünün hem de kimliğinin bir yansıması olarak kavranmaktadır. Ancak burada modern döneme özgü bir paradoks mevcuttur: İş bireyin kimliğinin yansıması, bireyin kendini ifade etme ve gerçekleştirme biçimi olarak algılandığı gibi, öte yandan yaşamını sürdürebilmesinin yegane zorunluluğu olarak araçsal bağlamda da algılanabilmektedir. Şüphesiz bu durum, bireylerin yaşamlarında işin ifade ettiği anlama göre değişkenlik gösterecektir. Kendi özüne uygun işi yapan biri için, böylesi bir çelişkidenden bahsetmek güçtür, ancak bu günümüzde pek az insanın sahip olduğu bir şanstır. Geriye kalan pek çok insan için işin anlamı, yaşamını sürdürebilmek adına zorunluluğun esiri olmayı kabul etmek demektir. O halde burada araştırılması gereken, iş yaşamının gündeliği ile kendi özü arasında çelişki yaşayan bireyin üzerinde bu çatışmanın ne gibi etkileri olduğudur. Bu çalışmanın ortaya çıkış amaçlarından birisi de zorunluluğun içine hapsolan bireylerin çalışmayı nasıl anlamlandırıldığını sorgulamak ve işlerindeki anlamı kuvvetlendirmek için ne gibi yöntemlere başvurduklarını araştırmaktır. Bireyin anlamı yitirilişinin, başka bir deyişle yaptığı işi anlamsız bulunmasının pek çok olumsuz etkisi mevcuttur. Bu olumsuz etkilerden birisi de yabancılaşma sorunudur. Bu bağlamda anlamın sorgulanması aynı zamanda yabancılaşma sorununu da ele almayı gerektirmiştir.

Modern çağdan yaşadığımız döneme geçiş aşamasında ciddi bir psikolojik değişim yaşandığını vurgulayan Wright Mills, günümüzde esas olarak ele alınması gereken sorunun yabancılaşma sorunu olduğunu öne sürmüştür (Mills, 1979: 264). İnsanların birer “mutlu robot” haline dönüşmeyi nasıl kabul ettikleri, böylesi bir mutluluğun da anlamlı bir mutluluk olup olmayacağı sorusu, aynı zaman çalışma sosyolojisi ve psikolojisinin de araştırma konularından birisidir. Yabancılaşmaya ilişkin Karl Marks’ın eleştirel söylemlerinden bu yana, çok şey değişmemiştir, başka bir ifadeyle onun eleştirilerin karşılığını günümüzün çalışma yaşamında da bulmak mümkündür. İşbölümünün varlığı emeğinden koparılmış bir işçi profili oluşturmuştur, denetim mekanizmalarının teknolojiyle daha belirgin hale gelmesi ve iş yaşamının karlılık talepleri, günümüzde işçiler üzerindeki baskıyı arttırmıştır.

Tüm bu gelişmelerle birlikte hizmet sektörünün payı da diğer sektörler içerisinde hızla artmıştır. Rekabetin ve pazarın büyüdüğü bir çağda, hizmet sektöründe öne çıkmak müşterileri memnuniyetiyle mümkündür. Bu sektörün ücretli emekçileri içinse işin bir gerekliliği olarak beliren şey, örgütlerce hedeflenen duygusal ifadelerin gösterimidir.

Modern dönemde iş bölümünün işçi ile emeği arasındaki bağı kopardığı ortadadır; ancak içinde yaşadığımız dönemde işçi ile duyguları arasındaki bağ da kopma tehlikesiyle karşı karşıyadır. Elbette geçmişten bu güne emek sürecinde işçi sadece elleriyle ya da zihniyle çalışmamıştır: İş yapanın duygularına ilişkin vurgunun az olması klasik yönetim anlayışının akli yüceltmesiyle ilişkilidir. Ancak günümüzde hizmet sektörünün, duyguları emeğin bir unsuru haline getirmesi bu alandaki sorunları gündeme getirmiştir. Duyguların ticarileşip bir ücret için satılması olgusunu Arlie Russell Hochschild (1983) “duygusal emek” olarak tanımlamıştır. Duygusal emeğin işçileri ise örgütün belirginleşen talebi olarak müşteriyi memnun etmek için çalışma yaşamının sahnesinde oynayan aktöre benzetilmiştir. Aktörün başarısı rolünün inandırıcılığı oranında artacaktır. Oysa gerçek yaşamın bir sahne olmadığı açıktır, iş yaşamının bir gerekliliği olarak duyguların estetize edilmesinin ciddi sonuçlar doğurmaktadır. *Duygu estetiği* ifadesi, örgütün işçilerden sergilemesini beklediği duygusal gösterimleri tasvir etmek için kullanılmıştır. Tıpkı dış görünüşün çalışma yaşamında öne çıkmasıyla bireylerden kılık kıyafetlerini, görselliklerini çekici hale getirmesi talep edildiği gibi, günümüzde de bazı duyguların kırılıp seçilerek öne

çıkarılması ve belli bir estetiğe sokulması söz konusudur. İşçi ne kılık kıyafeti, ne emek süreci, ne de mimikleri üzerinde bir özgürlüğe sahiptir artık. Burada bu taleplerin hizmet sektörüne özgü her meslekte geçerli olduğu iddia edilmemektedir, ancak pek çok meslek için günümüzde tablo budur. Öyle ki, işçinin gülümsemesi bile işveren ya da örgüt tarafından satın alınmıştır. Bu durumun ne türden bir yabancılaşmaya neden olacağını sorgulamak ve araştırmak bu bakımdan daha önemli hale gelmektedir. Değişik meslek grupları üzerine yapılacak araştırmalarla, bu meslekleri icra edenlerin karşılaştıkları sorunları, duygusal emeğin onlar üzerindeki etkilerini, işi anlamlandırma mekanizmalarını ortaya çıkarmak daha sağlıklı bir çalışan profili oluşturmak adına önemlidir. Bu araştırma böyle bir kaygı ile oluşturulmuştur ve hizmet sektöründe faaliyet gösteren bir alan olarak güzelliğe ilişkin taleplerin giderek arttığı bir zamanda kuaförlerin çalışma olgusuna bakışını, bu meslekte karşılaştığı zorlukları ortaya koymayı ve nihayetinde *aynanın gerisinde duranların* sesini duyurmayı amaçlamıştır.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde çalışma olgusuna daha bütünsel bakabilmek adına, çalışma eylemine ve bu eyleme atfedilen değerlerin tarihsel süreç içerisinde geçirdiği değişimlere, ardından bireylerin yaşamlarında çalışmanın yeri ve önemine ve çalışmanın anlamını belirleyen faktörlere değinilmiştir.

İkinci bölümde yabancılaşma olgusu duygusal emek boyutuyla ele alınmıştır, bu bağlamda Marks'ın ve Hochschild'in yabancılaşma kuramlarına ilişkin literatür incelenmiştir. Hochschild, duygusal emeğin işçilerinin duygusal çelişki ve yabancılaşmayla karşı karşıya olduğunu öne sürmüştür (Hochschild, 1983). Bu bölümde duygusal emeğin yabancılaşmaya getirdiği yeni boyut Hochschild'in görüşleri doğrultusunda araştırılmıştır.

Çalışmanın son bölümü alan araştırılmasına ayrılmıştır. Bu araştırma kapsamında kuaförlerle derinlemesine görüşmeler yapılmış ve araştırılan konulara ilişkin sorunlar belirginleştirilmeye çalışılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

ÇALIŞMA KAVRAMI VE ÇALIŞMANIN ANLAMINA GENEL BAKIŞ

1.1. Çalışma Kavramı ve Onunla İlişkili Diğer Kavramlar

1.1.1. Çalışma Kavramı

Çalışmaya yüklenen anlamlar toplumların tarihsel gelişimine paralel olarak onların sosyo-ekonomik inşalarından etkilenmiştir. Çalışmaya ilişkin net bir kavramsal tanım olmadığı gibi çalışma olgusuna atfedilen değerler de toplumdan topluma zamandan zamana değişkenlik göstermiştir. Çalışmayı anlamlandırma süreci geçmişten günümüze ciddi farklılıklar içerse de tüm topluluklarda ve zamanlarda ortak olan tek bir şey vardır: Çalışmanın kendisi. Herbert Applebaum, çalışmayı insanlık durumunun temeli olarak görmektedir (Applebaum, 1992: ix).

Çalışmanın terminolojik anlamlarına bakıldığında, Batı dillerinde çalışma anlamına gelen ‘travail’in, Latince işkence aleti olan ‘tripalium’dan türediği görülmektedir. Romalıların çalışma için kullandıkları ‘labour’ sözcüğü de ‘zahmet, yorgunluk, acı, ızdırap’ gibi çağrışımlara sahiptir (Bozkurt, 2005: 49). Çalışmaya dair etimolojik yaklaşımlar onu genel olarak zahmet ve sıkıntı verici bir eylem ile ilişkilendirmektedir. Antik Yunan’da “çalışmak zorunluluğun esiri olmak” anlamına gelmektedir (Arendth, 2011: 137). Püsküllüoğlu’ndan (1995) aktarıldığına göre “dilimizde çalışma kavramı, çalışmak eylemi olarak tanımlanmaktadır. Çalışmak kavramı ise; bir şey ortaya koymak, oluşturmak, yapmak için zihinsel ve bedensel emek harcamak olarak tanımlanmaktadır” (Keser, 2011:2). “Anlambilimsel olarak çalışma sözcüğünün çağdaş kullanımlarından birine en yakın olarak yerel sözlük birimi ‘takat’ sözcüğüdür ve bu sözcük teknik beceriyi ve bir aletin dolayımını harekete geçiren gücü, bir fiziksel faaliyeti belirtmektedir” (Meda, 2012: 33).

Her ne kadar çalışmaya ilişkin net bir tanım olmadığı konusunda uzlaşılsa da neyin “çalışma” sayılıp sayılmayacağı hakkında belirlenebilecek bazı ortak noktalar da bulunmaktadır.

Çalışmaya dair tanımların ortak yanlarına bakıldığında çalışma kavramının “şey”ler üretme ve ihtiyaçlarla ilişkisi bağlamında ele alındığını görülmektedir (Applebaum, 1992: x). Fakat burada üretilen şeylerin sadece somut olarak

algılanmaması gerekmektedir. Hizmet üretmek de çalışma kavramının içine eklenmesi gereken bir etkinliktir. Daha geniş bir ifadeyle ele alınırsa “çalışma, bir kullanım değeri olan mal veya hizmet üreten her türlü etkinlik” olarak tanımlanmaktadır (Bozkurt, 2005: 50).

Çalışmaya ilişkin tanımların bir diğer ortak yanı ise onun doğayı değiştiren bir faaliyet olarak anlaşılmasıdır. Keith Grint, doğayı değiştiren bir faaliyet olarak çalışmanın sosyal bağlamından ayrı değerlendirilemeyeceğini şu sözlerle açıklamaktadır: “Genel olarak çalışma her türlü dönüştürücü hareket çeşidi olabilir ancak çalışma olarak sayılan şey dönüştürücü hareketin meydana geldiği sosyal içeriğe dayanmaktadır ve dolayısıyla farklı topluluk ya da toplumlarda neyin çalışma sayılıp sayılmayacağı da çalışma algısına göre değişkenlik gösterecektir” (Grint, 1998: 55).

Benzer bir şekilde John White da çalışmanın nasıl tanımlanacağı sorunuyla ilgilenmektedir. Bu bağlamda çalışmaya ilişkin söylenebilecek evrensel ve nesnel bir şeyin olup olmadığı sorgulamaktadır. Çalışmanın bir aktivite olduğunu kabul ederek, çalışmayı “kendi dışında, tamamlanmış bir ürünü meydana getirmek için tasarlanan bir aktivite” olarak tanımlamaktadır. Bu aktivite fiziksel bir nesne olabileceği gibi bir hizmet de olabilmektedir (White, 1997: 4). White’ın buradaki amacı net bir çalışma tanımı vermek değildir elbet ancak çalışmanın somut bir üründen daha fazlasını içerdiğini vurgulamaktır. Nitekim çalışmaya ilişkin özerk ve bağımlı çalışma arasında temel bir ayırım yapmaktadır. John White’ın görüşlerinden de anlaşılacağı gibi çalışma sadece gelir getiren bir faaliyet olarak algılanmamaktadır.

Bununla birlikte hangi faaliyetlerin çalışma kabul edilip edilmeyeceği konusundaki görüşlere bakıldığında ücret karşılığında yapılmayan ya da gönüllü yapılan eylemlerin çalışma kavramının içeriğine eklenip eklenmeyeceği de ayrı bir tartışma konusudur. Kimi düşünürler ücret karşılığı yapılan eylemleri de çalışma olarak kabul ederken, başka bir grup düşünürse ücret karşılığı yapılmayan eylemleri çalışma kavramına içerisine eklememektedir.

Tüm bu görüşlerden yola çıkarak çalışmaya ilişkin ortak özellikler özetlenecek olursa çalışma:

- Bir eylemde bulunma durumudur.
- Doğayı ve insanı değiştiren bir faaliyettir.

- Hem somut bir nesne hem de hizmet üreten bir faaliyet de olabilmektedir.
- Çalışma kavramı toplumların sosyal içeriklerinden etkilenmektedir.

Felsefi bağlamda, çalışmanın insanın içsel bir aktivitesine ilişkin olup olmadığı sorgulanmıştır. Bu bağlamda çalışmayı olumlayan düşünürler olduğu kadar onu olumsuzlayan düşünürlere de rastlamak mümkündür. Bununla birlikte iş ve iş dışı yaşam ilişkisi, serbest zaman ve aylaklık, tembellik üzerine de tartışmalar mevcuttur. Özellikle kapitalist dönemde, çalışmaya ilişkin tepkiler de artmıştır. Lafargue bu gelişmeler konusundaki görüşlerini şöyle açıklamaktadır: “Çalışın, çalışın işçiler, toplumsal serveti ve kendi yoksulluğunuzu arttırmak için çalışın. Çalışın ki, daha da yoksullaşarak daha çok çalışmak ve yoksullaşmak için bir takım nedenleriniz olsun. Kapitalizmin acımasız yasası budur işte” (Lafargue, 2010: 24).

Çalışmayı antropolojik bir kategori olarak ele alan yazarlar için çalışma, “insanın kendi dışarısı- insani bir şey yaratmak için karşı durduğu Doğa- ve diğer insanlarla ilişkiye girmesini sağlayan temel faaliyettir; birey bu görevi diğer insanlarla birlikte ve onlar için gerçekleştirmektedir” (Meda, 2012: 18).

Hümanist yaklaşım çalışmayı insanın kendini gerçekleştirmesinin bir yolu, insani etkinliğin en üst faaliyeti olarak görmektedir. Henri Bartoli'den aktarılan bir tanıma göre çalışma “insan için kendini gerçekleştirmenin zorunlu aracıdır: İnsanın içine atıldığı dünya, insan açısından yapmak zorunda olduğu görevlerin dünyasıdır. Çalışma aracılığıyla ve çalışmanın ürünü olan eserin dolayısıyla tin, şeyden ayrılır, çevrenin köleliğinden kopar ve dünyaya doğar. Doğa o zaman özgürleşir, verili olan şey verili olmaktan çıkar, insan kendisini özgürce deneyimler” (Meda, 2012: 20). Marks'a göre de emek, insanın özüdür. Hatta onun çokça ses getiren yabancılaşma kuramının özünde de bu düşünce vardır, emek özünden koparıldığı zaman yabancılaşmaya sebep olmaktadır (Marks, 2005).

Sosyologlar da çalışma olgusuyla yoğun bir şekilde ilgilenmiş ve çalışmayı insanın toplumsallığının bir aynası olarak görmüşlerdir. “Çalışma, yalnızca bir norm olduğu için değil, topluluk halinde yaşamının öğrenildiği kiplerden biri olduğu için de bir entegrasyon unsurudur. Dolayısıyla ötekine, kendine ve toplumsal kurala girişi sağlar. Aynı zamanda bürolarda, gişelerde, atölyede, ekip halinde geliştirilen bir sosyallik boyutunu da içerir” (Meda, 2012: 22-23).

Tarihsel süreçten günümüze dek, çalışma uygarlık tarihinin belirli dönemlerinde pek çok din ve toplumda bir erdem olarak kabul edilmiştir. “Hıristiyan düşünce için çalışma insanın temel faaliyetidir ve bütün olarak dünyaya ve kişinin kendine değer katar, yani doğayı tinselleştirir ve ötekiyle ilişkilerin derinleşmesini sağlamaktadır” (Meda, 2012: 20). Hıristiyanlığın erken dönemlerinde, ustalar ve kölelere kardeş gözüyle bakılmaktadır ve tembellik etmek, şeytanın kendisi olarak algılanmaktadır. Yahudilikte, Yaradılış’ta Tanrı’nın yeryüzünü altı günde yaratmasının ‘Tanrı çalışıyor’ şeklinde yorumlanması çalışmaya ilişkin tutumu değiştirmiştir (Applebaum, 1992: 193). Tanrı’nın çalışıyor olması düşüncesi, çalışmanın Yunan toplumuna özgü olumsuz içeriklerinden sıyrılmasını neden olmuş ve çalışmaya yüklenen anlamların olumlanmasını sağlamıştır.

Ekonomistlere göre ise emek, değer yaratmanın ve toplumun zenginleşmesinin en temel aracıdır. Tarihte çalışmaya ilişkin ilk modern yorumu getiren Adam Smith teorisini emeğin değer yaratıcı yönünden yola çıkarak oluşturmuştur. Hiç şüphesiz günümüzde çalışma kavramı ekonomik bağlamıyla toplumsal ve bireysel yaşantının vazgeçilmez bir parçası olmuştur.

Çalışmayla iç içe geçen ancak ondan bir bakıma ayrılan emek kavramı ise, Grint’in (1998) yorumuna göre “sonuçları neredeyse hemen tüketilen ve yaşamı sürdürme amacıyla planlanmış bedensel faaliyet; çalışmayı ise dünyaya nedensellik sağlayan, ellerimizin üstlendiği aktivite olarak” tanımlamaktadır. İsim olarak alınan ‘emek’ kelimesi asla çalışmanın neticesi olan bitmiş bir ürünü anlatmamaktadır. Tanımlara bakıldığında emeğin ağır ve sancılı bir süreci ifade ettiği görülmektedir. Arendt, öz olarak düşünme, dil ve eylem arasındaki sınırın sanıldığı kadar geniş olmadığını ve hepsinin de dünyayı şey’leştirme biçimlerimizden biri olduğunu vurgulamaktadır (Arendt, 2012: 102).

Modern anlamda çalışma kavramı daha çok bireylerin yaşamlarını sürdürebilmelerini sağlayan iş ile benzer anlamları içerecek şekilde kullanılmaktadır. Andre Gorz’a göre “çalışma modernliğin icadıdır. Çalışmayı tanıma, uygulama, bireysel ve toplumsal hayatın ortasına yerleştirme tarzımız, sanayileşmeyle birlikte icat edilmiş, ardından genelleştirilmiştir” (Gorz, 2007: 27). Çalışma daha geniş kapsamlı bir kavram olarak düşünülmeyle birlikte çalışma ve iş kavramları arasında farklılıklar

bulunmaktadır. Bu bağlamda çalışmayla benzer içeriklerde kullanılan, ancak ondan bazı bakımlardan ayrılan iş ve meslek kavramlarına da kısaca değinilecektir.

1.1.2. İş Kavramı

İş denildiğinde daha çok endüstriyelikleşmeyle ortaya çıkmış, örgütsel ve toplumsal bir yapıya işaret edilmektedir. Çalışma kavramını da içeren iş, sanayi devrimiyle birlikte, evin özel alanında yapılan bir faaliyet olmaktan çıkmış, fabrikalarda kitle halindeki üretimi sağlayan modern iş gücünün temel unsurlarından birisi olmuştur. “İş, doğal çevrenin tümünden tamamen farklı, ‘yapay’ şeyler dünyasını oluşturmaktadır” (Arendth, 1994: 35).

Ehrenstrom’dan (1984) aktarılan bir tanıma göre iş “genellikle istihdam edildiği alanda kişinin kendisinden istenen görevlerin yerine getirilmesi için ifa ettiği hizmetler grubu” olarak tanımlanmaktadır (Savcı, 1999: 6). C.G. Hoyos’tan (1974) aktarılan bir başka tanıma göre ise “iş, belirli bir görev çerçevesinde gerçekleştirilen, bir kurallar sistemiyle değerlendirilebilen, bedensel, ruhsal ve zihinsel güç gerektiren ve maddi ve manevi bir sonuca yol açan etkinlik veya meşguliyet” olarak tanımlanmaktadır (Tınar: 2013: 4).

1.1.3. Meslek Kavramı

En genel tanımıyla meslek, belli bir alanda çalışan üyelerin ortak bazı araç gereç, çalışma koşulları, teknik, eğitim, değer ve ahlaki normları paylaşmasıdır. Meslek genel olarak “toplumsal gerçekliğin önemli bir bölümüne tekabül eder ve genellikle yanıltıcı biçimde özdeşleştirilemediği salt geçim amaçlı ekonomik aktivitelerin çok ötesinde konumlanır” (İlhan: 2008: 315).

Meslek, ekonomik temellere dayandırılmakla birlikte toplumsal fayda ve hizmet üreten, üyelerine toplumsal statü ve aidiyet hissi veren, üyeler arasında özel bir dil kurmayı sağlayan, belli bir eğitim ve bilgi düzeyini gerektiren bir sürece işaret etmektedir. Bu bağlamda meslek “kişilerin belli bir eğitimle edindikleri ve hayatlarını kazanmak için sürdürdükleri düzenli ve kurallı etkinlikler bütünü” olarak tanımlanabilmektedir (Savcı, 1999: 6). Üyelerin sahip olduğu meslek, onların sosyal konumunu, gelir düzeyini ve eğitimini de yansıtmaktadır. Meslekler bireylerin dünyaya

bakışını da etkilemektedir. Bir doktorun veya mühendisin dünyaya bakışı ve problemlere yaklaşımıyla bir sosyal bilimcinin bakışı farklılık gösterebilmektedir.

Reiss'den (1961) aktarıldığı kadarıyla “meslek ve iş kavramlarını ayırmada mesleğin ‘iş karakteristiklerini’ kapsadığını, işin ise bireylerin çalışmaları sırasında yaptıkları işin bir çeşidinin kast edildiği belirtilmektedir” (Savcı, 1999: 6).

1.2. Çalışma Olgusuna İlişkin Tarihsel Süreç

Çalışma kavramı ve olgusuna ilişkin kurguların tarihsel süreç içerisinde değişimini izlemek, çalışmanın bireyin ve toplumun yaşamındaki yerini daha bütünsel olarak anlamaya ve bu kavramın altında yatan felsefi, sosyolojik ve ekonomik söylemleri daha net bir şekilde değerlendirmeye olanak verecektir. Bununla birlikte, tarihsel süreç içerisinde çalışmaya yüklenen anlamlarda ve bu olgunun kendini gösterme biçiminde, günümüzle kıyaslandığında ciddi farklılıklar olduğu görülmektedir. Çalışmanın nasıl icat edildiğini, toplumların ve düşünürlerin ona yüklediği anlamların hangi koşullar altında belirlendiğini bilmek, günümüzde çalışmanın niçin bu kadar merkezi bir yer edindiği hakkında da fikir verecektir. Meda'ya göre “çalışmayı sezgisel olarak biliriz ve çalışma ifadesinin ardına, çaba, ihtiyaçların giderilmesi, üretim-dönüşüm, yapma alet, mübadele, ücretlendirme gibi birçok kavram yerleştiririz. Ancak bunların birbirine nasıl eklemlediklerini gerçekten öğrenmeye çalışmayız” (Meda, 2012: 32). O halde, çalışmadan bahsederken yapılması gereken öncelikli şey, kavramın nasıl kurgulandığını tarihsel bağlamı içerisinde araştırmaktır.

1.2.1. Modern Öncesi Dönemde Çalışma

“Pre-endüstriyel dönem ile endüstri devriminin yaşandığı 18. yüzyılın ikinci yarısına kadar olan dönemi ifade etmek mümkündür” (Keser, 2011: 15). Antropolojik araştırmalar ilkel topluluklarda genel olarak çalışmaya dair bir fikir ve sözcük olmadığını göstermektedir (Grinth, 1998: 59; Meda, 2012: 33; Applebaum, 1992: 10). Modern öncesi dönemde insanlar, doğa durumu içerisinde yaşamlarını sürdürmek ve ihtiyaçlarını gidermek amacıyla çalışmaktadırlar, burada önemli olan ihtiyaçların “asgari bir çabayla karşılanması”dır (Meda, 2012: 34) ve kimse sahip olduklarından daha fazlasını istememektedir. Bu topluluklarda çalışma yaşamın ayrı bir alanı değildir; çocuk yetiştirmek, avlanmak, bir arada toplanmak, kap kaçak ya da ev yapmak veya dinsel bir aktiviteyi yerine getirmekle çalışma arasında herhangi bir ayırım

bulunmamaktadır (Applebaum, 1992: 10). İş ve ev hayatı birbiriyle kaynaşmış, iç içedir (Toffler, 1981: 70). Aynı şekilde zaman, çalışma ve dinlenme için de dilimlere ayrılmamaktadır (Grinth, 1998: 59). Çalışma faaliyetleri zaman zaman oyunla birlikte de varlık göstermektedir (Meda, 2012: 35).

Eski Yunan toplumunda ise çalışma eylemi, temel ihtiyaçları karşılamaktan daha fazla bir anlama sahiptir, çalışma aynı zamanda dinsel bir aktivitedir. O dönemde insan ırkı kendi ve doğal dünya arasında bir benzerlik, bütünlük görmektedir (Applebaum, 1992: 10). Bununla birlikte, klasik Yunan toplumunda çalışma son derece olumsuz bir içeriğe sahiptir. Yunanlılar, çalışmayı zorunlulukla yapılan, aşağılayıcı ve küçümseyen bir eylem olarak algılamaktadır. Zorunluluk Antik Yunan'da özgürlüğün karşıtı olan şeydir ve kölelerin eylemleri, bedenleri üzerindeki denetimden yoksun olmaları bakımından bir zorunluluk içermektedir ve bu aşağılayıcı bir şeydir (Bozkurt, 2005: 52). "Köle, zaruri ihtiyaçların karşılanmasında kullanılır, ev hayvanlarına benzer, çünkü aynı işlevi paylaşır. Bu işlev, zaruri işlere yönelik fiziksel yardımdır. Köle, canlı bir aygıttır, bir başkasına aittir" (Meda, 2012: 42).

Yunan toplumunun çalışmaya ilişkin tutumunun belirlenmesinde Platon ve Aristoteles'in görüşleri oldukça etkili olmuştur. Aristoteles için praxis ya da eylem kendinde bir amaç taşıdığı zaman özgür bireyin eylemi olmaktadır. Eylem araçsal bir amaç taşıdığı zaman ise gerçek bir özgür aktivite değil, bağımlılığın bir biçimi olmaktadır. Hem Aristoteles hem Platon'a göre özgür birey, eyleyen birey, her zaman kullanıcıdır, şeyleri doğru biçimde kullanan ancak onu çalışma aracılığıyla dönüştürmeyen kimsedir, asla üretici değildir (Applebaum, 1992: 31). Sokrates'e göre çiftçilik bir kimseyi iyi bir yurttaş ve asker olarak hazırlamasına rağmen Platon'un ideal devletinde yönetime katılanlar arasında bu kesim yoktur. Bunun üç temel nedeni vardır:

- Çiftçi sitenin varlığı için gerekli olmasına rağmen çiftçilik bir kimseyi yöneticilik sanatında geliştirmeyen ya da bu alanda kendini geliştirmesi için ona uygun zamanı vermez.
- İkinci olarak, çiftçinin emeği yönetime katılan kesimin kendini tamamen politikaya adanması için gereklidir.
- Platon, bir kimsenin birden fazla amaç için çaba gösterdiğinde çok verimli olmayacağını düşünmektedir. Ona göre, herkes kendine uygun olan tek bir uğraşa zaman harcamalıdır (Applebaum: 1992: 62).

Yunan düşüncesine göre insan rasyonel bir varlıktır ve insanın amacı Tanrısal olana ulaşmak olmalıdır. Sanatsal ve düşünsel faaliyetler bu amaca en yakın faaliyetlerdir. Bununla birlikte bireyin toplumsal alanda aktif olarak kendini göstereceği siyasi alan son derece önemlidir. Düşünme, eylem ve konuşma insanı Tanrısal olana yaklaştıran, ona bir bakıma ölümsüzlüğünü veren, kendini ortaya koymasını sağlayan bir içeriğe sahiptir ve rasyonel insanın bunları gerçekleştirebileceği alan, politik alandır. “Aklını kullanmak, teorik düzende, felsefe ya da bilim yapmak, pratik düzende niteliğe göre davranmaktır, politik düzende ise kusursuz bir yurttaş olmaktır” (Meda, 2012: 46).

“Yunan toplumunda kölelik doğal ve zorunlu bir olgu olarak görülmektedir. Yaşamı sürdürmek için gerekli ihtiyaçları karşılayan bütün meslekler doğaları gereği kölece oldukları için, kölelere sahip olmayı bir zorunluluk olarak görüyorlardı” (Arendth, 1994: 137). Felsefe veya politikayla uğraşmak hepsinden önce zorunluluktan ayrı, özgür bir alanı gerektirmektedir. Ancak özgür kimseler, aklını kullanma şansına ve zamanına sahiptir. Buradaki “kölelik kurumu, bir ucuz emek aracı veya kazanç amacıyla sömürülecek bir araç değil, daha ziyade çalışmayı insanı yaşam koşulları arasından çıkarmaya yönelik bir teşebbüstür” (Arendth, 1994: 138). O dönemde meslekler, çalışanların askerlik ve yurttaşlık görevlerini yapamayacağı kadar ilkel ve kaba bir içeriğe sahiptir (Lafargue, 2010: 49). Bununla birlikte, Yunan’da kamu alanlarının inşasında kullanılacak yetenekli iş gücünün varlığı her zaman bir problemdir ve kölelik, onlar için bir bakıma problemin çözümünün bir parçasını oluşturmaktadır (Applebaum: 1992, 171).

“Romalıları ise Antik Çağ düşünürlerine göre çalışmak konusunda nispeten daha ılımlı görünseler bile, özünde çalışma hala olumlu bir içeriğe sahip değildir” (Bozkurt, 2005: 52). Onlar, soylu ve özgür meslek olarak sadece tarım ve askerliği kabul etmektedirler (Lafargue, 2010: 48). Tarım, Roma İmparatorluğu’nun varlığını sürdürmesi için oldukça önemli görülmektedir. Bununla birlikte tam gün çalışan çömlekçiler, dükkancılar, demirciler, metal ve mücevher işçileri de vardır (Grint, 1998: 61). Köleler çoğunlukla çiftliklerde çalışmaktadır, fakat o dönemde yönetici, doktor, öğretmen veya ev hizmetlisi olarak çalışan köleler de bulunmaktadır. Bu bağlamda, pek çoğu öyle olsa da, her kölelik biçiminin Yunan ve Roma uygarlıklarında aşağı ve küçümseyici olduğu genellemesi yapmak yanıltıcı olabilir. Roma İmparatorluğu

döneminde özgürlüğünü kazandıktan sonra zengin olan ve yönetimde güçlenen köleler de olmuştur (Applebaum, 1992: 170-171).

Onuncu yüzyıldan endüstri devrimine kadar olan süreci kapsayan feodal toplum düzenine bakıldığında, köleliğin bir bakıma şekil değiştirdiğini ancak öz itibarıyla varlığını halen koruduğunu söylemek mümkündür. “Toprak sahibine bağlı olarak çalışan serfler, toprağı işlemekle yükümlüdür ve eylemlerinde yine toprak sahibine bağımlıdırlar. Burada farklı olan, onların para karşılığında alınıp satılmamalarıdır” (Keser, 2011: 14). Ortaçağ’da nüfusun yüzde doksanından fazlası küçük köylerde yaşamakta ve temel bir faaliyet olarak toprağı işlemektedir. Kralın topraklarının Tanrı tarafından verildiğine inanılmaktadır. Kölelere araç gereç, çiftlik hayvanları, evler ve mobilyalar verilmektedir, köylü öldüğü zaman teorik olarak bu hediyeler lorda iade edilmektedir, ancak pratikte genellikle toprağı işleyen ölen köylünün akrabasına verilmektedir. Bu hediyelerin ve lordun korumasının karşılığında köylü ve ailesi lorda karşı pek çok sorumluluğu yerine getirmek durumundadır. Haftanın birçok günü köleler lordun topraklarında çalışmak zorunda kalmışlardır (Applebaum, 1992: 310).

16. yüzyıldan 18. yüzyılın sonlarına kadar olan dönemde “feodalite düzeni yıkılarak yerine kuvvetli idari merkezler kullanılmaya başlanmıştır” (Keser, 2011: 14). “Lonca” adı verilen bu meslek örgütlerinde usta- çırak ilişkisine ve emeğin öğrenme yoluyla aktarılması esasına dayanan, üyelerine maddi ve manevi koruma sağlayan bir yapılanma söz konusudur. Loncaların değerler sistemi birlik, karşılıklı bağlılık, kardeşlik ve kendini birinin zanaatına adama üzerine kurulmuştur. Zanaat ya da ticaret üyelerinin birlikteliği, yaşamları için bir amaç, arkadaşlık ilişkilerini paylaşacağı bir mekan, hakları ve görevlerini paylaşacakları karşılıklı bir fayda alanı oluşturmuştur (Applebaum, 1992: 311).

Bu döneme genel olarak bakıldığında tüm Roma İmparatorluğu dönemi boyunca ve aslında Ortaçağ’ın sonuna dek, Batı toplumlarında çalışma, toplumsal ilişkilerin göbeğinde değildir ve Ortaçağ’ın sonuna dek çalışma tasarımında büyük alt üst oluşlar yaşanmamıştır (Meda, 2012: 48-49).

1.2.2. Modern Dönemde Çalışma

Endüstri devrimi, pek çok alana etki ettiği gibi çalışmanın anlamı üzerinde de devrim niteliğinde değişikliklere sebep olmuştur. Çalışmanın günümüzdeki anlamıyla

inşa edilmesi tam da bu döneme karşılık gelmektedir. Endüstri devrimini ortaya çıkaran siyasal, ekonomik, sosyal ve felsefi pek çok etki söz konusudur ancak tüm bu koşulların analizi çok kapsamlı bir çalışmayı gerektireceğinden bu çalışmada sadece endüstri devriminin çalışma biçimi ve algısını nasıl değiştirdiğine ve bu değişimin ardında yatan temel faktörlere değinilecektir.

James Watt'ın 1768'de buhar makinesini keşfi, endüstri çağının miladı olarak kabul edilmektedir. Bu sembolik icadın gerisinde, bu devrim aslında öncekinden çok farklı üretim ilişkilerinin doğmasını ve bu üretim ilişkilerinin de ekonomik, sosyal ve siyasal ilişkilerde köklü değişikliklere sebep olmasını ifade etmektedir. Makinelerin giderek el emeğinin yerini almasını, evden çıkan iş gücünün mekan değiştirerek fabrikalara taşınmasını, zamanın ve emeğin parçalara bölünmesini, dakikliği ve düzenliliği, sermaye birikimini, eğitimin öne çıkmasını, bürokrasiyi, yeni bir çalışma etiğini ve modern anlamda iş gücünü yansıtan bu devrim, endüstri öncesi dönemdeki çalışma algısını köklü biçimde etkilemiştir.

Endüstriyelleşme sürecinde teknolojinin kullanımı ve yeni üretim biçimlerinin keşfi de toplumların sermayesini arttıran faktörlerden biri olmuştur. Rönesans ve reform hareketleri, pozitivistimin yükselişi, Descartes ve Hegel felsefelerinin etkileri ve doğanın insandan ayrı denetlenebilir ve dönüştürülebilir olarak algılanmaya başlaması, Newton'un devrimi, coğrafi keşifler, teknolojik gelişmeler gibi pek çok faktör çalışma yaşamında da dönüşümlere neden olmuştur.

Modern dönemde çalışmanın genel görünümü şöyledir: Evden fabrikalara taşınan iş gücü, uzun ve yorucu çalışma saatleri, teknolojik gelişmelerle birlikte dokuma, demir çelik, ulaşım endüstrilerinin gelişimi, iş bölümü ve rasyonalitenin ortaya çıkması.

Bir felsefe profesörü ve ekonomist olan Adam Smith'in 1776'da yayınladığı "Ulusların Zenginliği" adlı kitabı çağdaş iktisadi düşüncenin temel eserlerinden biri olarak kabul edilmektedir. Nitekim Adam Smith, bahsi geçen kitapta bir ulusun zenginliğinin özellikle iki etkene bağlı olduğunu açıklar: "Çalışma yeteneği ve yararlı ve yararsız emekçi sayısındaki oran" (Meda, 2012: 63). Önceki görüşlerden farklı olarak Smith, kapitalist düşünce için devrim sayılacak bir şey keşfetmiştir: Emeğin değer yaratma özelliğini. Smith'e göre emek, mübadele aracı olarak nesnelere değerini

belirleyen şeydir. Böylece, ilerde Marks'ta da tartışma konusu olacak, emeğin değerinin nasıl ölçüleceği problemi ilk kez ortaya çıkmıştır. Smith, bunun için iki evrensel ölçüt bulur: "Bir yanda çalışma zamanı; diğer yanda, yetenek ya da ustalık" (Meda, 2012: 64). Ancak ustalığın değerlendirilmesi kolay olmayacağı için emek ilk aşamada onun için harcanan zamanla ölçülür. Bu ayırım, aynı zamanda emeğin bölünüp eşit miktarlara ayrılabilir olduğu düşüncesini de beraberinde getirir, böylelikle son derece önemli bir keşfin daha önü açılmış olur: İş bölümü. Emeğin değerinin ölçülebilir ve ücretlendirilebilir olması düşüncesi modern anlamla çalışmanın ortaya çıkmasında etkili olmuştur.

1920'li yıllardan 1975'e kadar iş gücünün istihdamında ve teknolojik örgütlenmede Taylorizm olarak bilinen bilimsel yönetim anlayışı ile Fordizm olarak tanımlanan üretim sistemi egemen olmuştur (Suğur, 2011: 41). Taylor (1997)'un aktardığına göre bilimsel yönetim anlayışını oluşturan kombinasyon şu şekilde özetlenebilir:

- Gelişigüzel yöntemler değil, bilim
- İhtilaf değil, uyum
- Bireycilik değil, işbirliği
- Sınırlı üretim değil, maksimum üretim
- Her işçinin en üst verimlilik ve refah düzeyine geliştirilmesi (Zencirkıran, 2012: 194).

Ancak Taylorizm işçilerin yeteneklerini kullanamayacakları, iş görevlerini daha yalın hale getiren, tekrarlayıcı ve monoton bir sisteme neden olmuştur (Applebaum, 1992: 585).

"Bu dönemde kapitalizmin yükselişini Max Weber "rasyonalite" olarak yorumlamıştır. Ona göre kapitalizm, sürekli yenilenen, 'kazanç' ve 'verimlilik' peşindedir. Böyle olmak zorundadır" (Bozkurt, 2005: 59). Ancak zamanla bu değişimler, "üretken faaliyetin anlamından kopup basit bir ücret kazanma aracı haline gelmesine ve hayatın bir parçası olmaktan çıkıp hayatını kazanma "aracı" haline gelmesine neden olmuştur" (Gorz, 2007: 38). Kapitalist sistemde kazanç ve verimliliğin ön plana çıkmasının çalışma hayatında da bir takım sonuçları olmuştur: Yaşamını

sürdürmek için ağır koşullar altında çalışmaya razı olan işçi sınıfı ve emek üzerinden karını arttırmaya çalışan kapitalist sınıf.

Tüm bu dönüşümler ağır çalışma koşulları altında yaşamak için çalışmak zorunda olan işçinin çalışma algısını da büyük oranda değiştirmiştir. Bauman'a göre modernleşme öncülerinin karşılaştıkları asıl sorun, "yaptıkları işin amacını belirleyerek ve akışını kontrol ederek bu işte anlam bulmaya çalışmış insanları, hünerlerini ve çalışma kapasitelerini, şimdi başkaları tarafından tayin ve kontrol edilen ve yerine getirenler için artık hiçbir şey ifade etmeyen görevlerin yürütülmesinde harcamaya zorlama gereksinimidir" (Bauman, 1999: 16). Bu düşünceler, Marks tarafından da üzerinde çokça durulacak olan yabancılaşma sorununu gündeme getirmektedir. Teknoloji ve bürokrasiyle birlikte yaptığı iş üzerinde denetimini kaybeden, işin yapılış süreçlerine yabancı olan, ürettiği ürüne ve kendine zamanla yabancılaşan bir işgücü ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte, çalışma koşullarının zaten son derece ağır olması işçiye düşünsel ve da yaşamsal alanı için bir alan bırakmıyor gibi gözükmektedir. Kitle üretimin yoğun olarak kullanıldığı bu dönemde işçiler, ekonomik anlamda özgürleşmiş gibi görünse de makinenin bir uzantısı haline gelme tehlikesiyle karşı karşıya kalmışlardır.

Çalışmanın geçirdiği bu dönüşüm sürecinde modern anlamda iş gücünün ortaya çıkışı hızlı olsa da daha önceleri aşağılanan ya da hor görülen çalışmanın benimsenmesi o kadar kolay olmamıştır. Weber'e göre işçileri daha çok çalıştırmayı sağlayacak düşünsel alt yapı yavaş yavaş oluşmaya başlamıştır ve bu düşünsel kökenler Protestanlık' ta mevcuttur. Protestan düşüncesine göre çalışmak kutsaldır ve Tanrı'ya hizmet etmenin bir aracıdır: Kişi kendini çalışmaya adanmalı ve dünyevi zevklerden uzak durmalı, azla yetinmeli ve kazandıklarını harcamak konusunda ölçülü olmalıdır (Applebaum, 1992: 325-333). Tüm bu düşünceler, çalışmanın değer kazanmasına ve aynı zamanda arka planda, işçilerin kazandıklarını biriktirmesine yol açmıştır. Bununla birlikte belirtmek gerekir ki, o dönemde çalışma kavramı hala olumlu bir içeriğe sahip değildir, ancak onun değeri tam da bu olumsuzlaşmasında yatmaktadır.

Bu dönemde çalışma, Tanrısallığa yaklaşmak için bir araç ve kişilerin aylıklığa karşı meşguliyetini sağlayan zahmetli ancak bu zahmete katlanılması gereken bir süreç olarak algılanmıştır. Tüm bu düşüncelerin kökeninde ise Tekvin'deki yaradılış'ın yeniden yorumlanmasıyla 'Tanrı çalışıyor' fikrinin oluşması büyük ölçüde etkili

olmuştur. Metinlerin kendisinde, tanrısal ve insani iki edimin, manastırda yoksulluk koşullarında çalışma ile tanrısal işin iç içe geçtiği görülmektedir (Meda, 2012: 52). Kalvinizmle çalışmaya ilişkin yeni bir tutum oluşur: Bütün insanlar, zengin olsun ya da olmasın çalışmalıdır, çünkü çalışmak Tanrı'nın isteğidir. Tembellik, lüks ve savurganlık gibi ruhu zayıflatan şeylerden sakınılmalıdır. Kalvinizmden doğan Püritanizm'de ise, daha da ileri gidilerek, çalışma sonucu en üst seviyede getiri elde edilmesi Tanrı'nın bir emri olarak yorumlanmaktadır (Applebaum, 1992: 325).

Modern döneme bakıldığında çalışma, değişen anlamıyla beraber, hem bireysel hayatın hem de toplumsal düzenin ve tüm toplumun hayatta kalma kapasitesinin can damarıdır (Bauman, 1999: 30). Çalışma bireye toplumsal kimliğini veren, bireyin yaşamını kazanmasını sağlayan ve onu düzenleyen, vazgeçilmez bir araç haline gelmiştir.

1.2.3. Modern Sonrası Dönemde Çalışma

Modern sonrası dönem bilginin ön plana çıktığı bir dönemdir: “Endüstri uygarlığında üretim sürecindeki stratejik unsurun endüstriyel mal üretimi, yerini bilgi üretimine bırakmıştır” (Bozkurt, 2005: 68). “Bu gün bilgi dendiği zaman kast edilen şey, eylemde etkin olan enformasyondur. Sonuçlar kişinin dışındadır, toplumda, ekonomide ya da bilginin daha ilerletilmesindedir” (Drucker, 1993: 71). Değişimin bilgi aracılığıyla hızlanması pek çok alanda olduğu gibi, çalışma alanında da etkisini göstermiştir. Post modern dönemde üretim fabrikalardan hizmet sektörüne kaymıştır. Yeni teknolojilerin gelişmesiyle mavi yakalı iş gücüne duyulan ihtiyaç azalırken, beyaz ve altın yakalı iş gücüne olan talep artmıştır.

Bu dönemde çalışma süreleri kısalmış, sanayi döneminin çalışma yapısından farklı evde çalışma, tele çalışma, çağrı üzerine çalışma gibi a tipik çalışma biçimleri ortaya çıkmıştır. Tüm bu değişimler evle iş arasındaki mesafenin daralmasına ve evin işin yapıldığı mekan haline gelmesine sebep olmuştur. “Kendi işini yapanlarla, evde çalışanların oranlarında şu ana kadar endüstriyel toplumlarda görülmedik düzeyde artışa tanık olunmaktadır” (Bozkurt, 2005: 69).

Post modern toplumda işgücü, kendini sürekli geliştirmek ve yeni teknolojilere ayak uydurmak durumundadır. Bu nedenle eğitim ayrı bir önem kazanmıştır. İşletmelerde insanın önemli bir kaynak haline gelmesi iş yaşamında insana dair

araştırmaları arttırmış ve çalışanların motivasyonlarını sağlamak amacıyla yeni yöntemler geliştirilmiştir. Bu dönemde iş gücünü çalışmak için motive eden Şey sadece ücret değildir, toplumsal statü, prestij, yükselme imkanları, insan ilişkileri, eğitim ve gelişme olanakları, işyerinin fiziksel koşulları gibi bazı başka faktörlerin de iş gücü için motivasyon kaynağı olduğu gözlenmiştir. Ancak bu yeni örgüt yapısı yeni bir işçi kesiminin de ortaya çıkmasına neden olmuştur: “Hiçbir rgte bağlanmayan, mesleğinin geleceğine ve kendi benliğinin doyurulmasına bağlanan bir örgüt insanı ortaya çıkmıştır” (Toffler, 1981: 130).

Yeni oluşan bu toplum yapısında işçilerin genel özellikleri şu Şekilde zetlenebilir:

- Eğitimi
- Çalıştığı işte uzman
- İş süreçlerinin bütünü hakkında bilgi sahibi
- Çok yönlü
- Yaratıcı
- Muhakeme ve analiz yeteneği kuvvetli
- Yeni teknolojileri kullanabilen
- İnişiyatif alabilen
- Gelişime açık
- Takım alışması ve esnek çalışmaya uyumlu (Zencirkıran, 2012: 197).

Bu dönemde ‘meslek’ sözcüğüne de yeni anlamlar yüklenmektedir. “Dikey hiyerarşiler yeni teknoloji, bilgi ve sosyal değişimin etkisiyle yıkılırken, insan bilgisini bölen yatay hiyerarşiler de çökmektedir. Uzmanlıklar arasındaki sınırlar da yıkılmaktadır” (Toffler, 1981: 129). Kendinden nceki süreçten farklı olarak bu dönemde, hız ve bilgi çalışma hayatının merkezindedir ve geçmişin değerleri olan sadakat, işe bağlılık ve kalıcılık önemini kaybetmiş gibi görünmektedir. “rgt insanında eskiden görülen sadakat, duman benzeri uçup gitmektedir. Onun yerini mesleki sadakatin aldığını görülmektedir” (Toffler, 1974: 128). “alışmaya bağlı olarak bir ömür boyu geçerli olacak kimlik inşası ihtimali insanların çoğu için (en azından Őimdilik, birkaç üstün yetenek gerektiren ve ayrıcalıklı kimi meslekler hariç) artık ölmüş ve gömülmüş durumdadır” (Bauman, 1999: 45).

Bu dönem protestan etiğinin gerilediği bir dönemdir. Bu bağlamda çok çalışma, azla yetinme ve ürettiğini biriktirme eğilimi de kaybolmuştur. Bu dönemde çalışma modern dönemdeki değerini kaybetmiş, bireyin yaşamında bulduğu anlam da yerini göreceli olarak daha az çalışmayı simgeleyen, hedonist/hazcı bir anlayışa bırakmıştır (Keser, 2011: 23). “Narsisizm, püritan karşıtı hedonist tüketim toplumunun, temel karakteristiklerinden birisi haline gelmiştir” (Bozkurt, 2005: 77).

Bauman’ın “çalışma etiğinden tüketim estetiğine” olarak nitelendirdiği bu süreçte neredeyse tüketmek için çalışmak anlayışı hakimdir (Bauman, 1999: 60). Başka bir ifadeyle, “Tüketim artık yeni dünyanın ideolojisi haline gelmiştir” (Bozkurt, 2005: 76).

Modern dönemde çalışmaya yüklenen merkezi bakışın, post modern dönemde gerilemekte olduğunu söylemek mümkündür. Ancak burada çalışmanın görece kaybettiği değer, onun hala yaşamın içerisinde son derece merkezi bir yer edindiği gerçeğini değiştirmemektedir. Yaşamın diğer alanları içerisinde bile işin getirdiği belirlenmişlik mevcuttur. Applebaum’a göre günümüzde çalışanların neyi tüketeceği konusunda bir seçim şansı varmış gibi görünse de hangi ürünlerin üretileceği ve bu ürünleri üretmek için işlerin nasıl organize edileceği kararı özel sektörün elindedir, tüketicilerin değil. Ürünlerin tüketimi gelire ve gelir de ücretli çalışmaya bağlıdır (Applebaum, 1992: 574). Modern dönemin bir başka sorunu da işsizliktir. Ancak günümüzde işsiz ya da ekonomik olarak aktif olmayan bireylerin sayısının giderek artmasına rağmen, çalışmaya adanan hayat ideali daha evrenseldir (White, 1997: 11).

Çalışma yaşamında yaşanan bu değişimler, çalışmanın yapısında ve çalışanlar üzerinde köklü değişikliklere sebep olurken bu değişimlerin bireyleri ve onların çalışma algılarını nasıl etkilediği daha karmaşık bir sürece işaret etmektedir. Daha önce de belirtildiği gibi modern dönemde çalışma etiği hala güçlü olmasına rağmen yapılan çalışmalar, çalışanların iş yerinde bireysel olarak anlamdan ve çalışmadan alınacak hazdan yoksun olduklarını göstermektedir (Applebaum, 1992: 571). Bu düşüncelerden hareketle yeni çalışma biçimlerinin bilgiyi kullanma yeteneğine sahip, özgüveni yüksek, esnekliğe yatkın, yenilikçi ve yaratıcı, ancak aynı zamanda hedonist yeni bir çalışan tipi yarattığını söylemek yanlış olmayacaktır. Bu değişim geleneksel yöntemleri kullananları da büyük ölçüde etkilemiştir. Geleneksel yöntemlerde çalışanlar, iş

gücünün yeni taleplerine cevap verememişlerdir ve bu durum yapısal işsizliğe neden olmuştur (Applebaum, 1992: 574).

Yeni iş biçimlerinin ortaya çıkması kadınların istihdamda daha çok yer almasını sağlarken bu gün pek çok ekonomi için bir sorun olan güvencesiz istihdamın artmasına neden olmuştur. Mavi ve altın yakalı iş gücüne talep artarken, toplumun büyük bir kısmı daha az nitelikli işlerde çalışmaktadır. Madalyonun diğer yüzüne bakıldığında işsizlik baskısıyla karşı karşıya olan, sosyal güvence ve korumadan yoksun, günlük olarak yaşamını sürdürme ve geçinme telaşında olan, kısacası yaşamak için çalışan bir kesim iş gücünün ana damarlarından birini oluşturmaktadır. Geleceğin belirsizliği ve güvencesizlik ister mavi yakalı ister beyaz yakalı olsun, özellikle gelişmekte olan ülkelerde, çalışanlar açısından onlara baskı yapan unsurlar haline gelmiştir.

Kapitalizmin çalışanlar üzerindeki etkisini ‘karakter aşınması’ olarak tanımlayan Richard Senett’e göre makineler işçinin emeğiyle olan bağına da koparmıştır ve özel bir emeğe karşı kayıtsız olan bir kuşak oluşmuştur (Senett, 2013: 77).

Özetle, modern ve post modern dönemde çalışmaya yüklenen anlamlarda köklü değişimler yaşanmıştır. Modern dönemde yaşanan değişimler, günümüzdeki anlamıyla işin ortaya çıkmasını sağlarken bürokrasinin, hiyerarşik örgütlenmelerin, rasyonalitenin öne çıktığı bir yapı oluşmuştur. Bu dönemin başında çalışma koşullarının ağırlığı, uzun ve yorucu çalışma saatleri, kadın ve çocuk işçilerin çalıştırılması, insan onuruna yaraşır çalışma ortamından yoksunluk gibi faktörler zamanla işçilerin seslerinin yükselmesine neden olmuştur. Bununla birlikte bu dönemde yabancılaşma sorunu da öne çıkmaktadır.

Post modern dönemde ise bilgi ve hızın çalışma olgusunu büyük ölçüde etkilediğine tanıklık edilmiştir. Bu dönemde çalışmaya olan ilgi azalmış, boş zaman ve tüketime olan talep artmıştır. Yaşam standartının, tüketimin ve serbest zaman aktivitelerinin yükselmesiyle çalışma etiği, çalışma saatlerinden bağımsız bir yaşamın kalitesinin nasıl yükseltileceğine dayanan başka bir etikle baş etmek durumunda kalmıştır (Applebaum, 1992: 587). Buna karşın, serbest zamana olan ilginin giderek artması, çalışmanın merkezi konumunda herhangi bir gerilemeye yol açmamıştır. Bununla birlikte, çalışmanın ortaya çıktığı ilk dönemlerden çok farklı bir çalışma algısı mevcuttur. “Günümüzde çalışmak artık işçi tarafından fark edilen bir değer yaratmak anlamına gelmemekte, yalnızca toplumsal bir ilişkiyi ifade eden iş anlamına

gelmektedir” (Illich, 2010: 83). Modern dönemde çalışmanın kendinde bir değeri yoktur. O, artık ne kendinde bir değer ne de kendini ifade etme biçimidir; sadece yaşamı kazanma bakımından araçsal bir anlama sahiptir (Applebaum, 1992: 573).

1.3. Çalışmanın Anlamı

1.3.1. Çalışmanın Bireyin Yaşamındaki Yeri

Bireyin yaşamında çalışmanın anlamını ve yerini sorgularken, çalışma olgusunun tarihsel süreç içerisindeki seyrini izlemek, onun insan yaşamı için hangi bakımlardan değerli ya da zorunlu olduğu hakkında fikir sahibi olmak açısından önemlidir. Bugün çalışmanın anlamına ilişkin yapılan çalışmaların pek çoğu, çalışmanın içsel ve dışsal motiflerine vurgu yaparak, bireysel ve toplumsal düzeyde farklılıklara işaret etse de tüm bunlardan bahsetmeden önce çalışmaya ilişkin tarihsel hafızayı yoklamak çalışma olgusuyla yüzleşmek bakımından önemlidir. Yapılan tarihsel sorgulamadan sonra özetle şunları söylemek mümkündür:

İlk çağlarda çalışmak, yaşamın devamlılığını sağlamak amacıyla yapılan üretken eylemleri işaret etmektedir. Bu dönemde bugün anladığımız biçimiyle serbest zaman, dinlenme, oyun gibi faaliyetler çalışma olgusundan bağımsız bir alana sahip değildir. Çalışmak yaşamın içinde doğal görünümüyle yer almaktadır. Yunan toplumunda çalışma olgusunun zorunlulukların alanına hapsediğine; düşünme, politika ve estetik gibi entellektüel eylemlerin ise çalışmadan ayrılıp özgürlüğü gerektiren başka bir alana eklendiğine tanık olunmuştur. Zamanla zihin ve beden emeği arasındaki ayrım da belirginleşmiştir. Bununla birlikte yaşanan ekonomik, toplumsal ve siyasal değişimler çalışmaya atfedilen anlamları da büyük ölçüde değiştirmiştir. Paranın icadından bu yana, insanın emeğini para karşılığında satması, zamanı ve mekanı belirlenmiş bir yaşamın parçası haline gelip birden kendini büyük fabrikalarda bulması, yaşamak için çalışmak durumunda kalması, çalışmanın -ya da günümüzdeki anlamıyla işin- anlamını büyük ölçüde değiştirmiş, bir bakıma da onu araçsallaştırmıştır.

John White çalışmanın günümüzdeki görünümünü şu şekilde açıklamaktadır: “Modern dönemle ve işin icadıyla birlikte çalışma olgusu ve onun yaşantımızdaki yeri inkar edilemez biçimde merkezidir. Daha genel bir ifadeyle söyleyecek olursak, çalışmak için yaşıyoruz. Hemen hemen hepimiz için günümüzün tamamı ya çalışmakla ya da daha verimli çalışmak için uyuma, yeme, yıkanma, dinlenme gibi faaliyetlerle

geçmektedir” (White, 1997: 11). Bir başka deyişle, zamanı adlandırma ve kullanma biçimimiz bile çalışmaya göre şekillenmektedir. Benzer bir şekilde, serbest zaman algısını da çalışma kavramı etkilenmektedir ve serbest zaman, “ücretli olmayan zaman” olarak anlaşılmaktadır. Bu algı ya da görüş, ilk çağlarda – özellikle Aristoteles’in vurguladığı biçimiyle- ‘eudaimonia’ ile ilişkili olarak insan varlığı için içsel motiflerle beslenmiş iyi bir yaşam düşüncesini barındırmamaktadır. Modern zamanın algısından farklı olarak klasik zaman, çalışma kavramıyla değil de iyi yaşam kavramıyla tanımlanmıştır (White, 1997: 12).

Tarihte çalışmayı olumlayan ya da olumsuzlayan görüşlere rastlamak da mümkündür. Çalışma olgusuna daha bütünsel bakabilmek adına her iki görüşten de beslenmek doğru olacaktır. Çalışmaya ilişkin felsefi tartışmaların özünde çalışmanın insan doğasının bir parçası olup olmadığı sorusu vardır. Pek çok düşünür çalışmanın insan doğasına özgü olmadığı sonucuna varmıştır. Bu düşünceler, çalışmanın tarihsel, kültürel ve ahlaki koşullandırılmalarla oluşturulmuş yapay bir ihtiyaç olduğunu öne sürmektedir (Ciulla, 2011: 8). Çalışmayı olumsuzlayan düşünürler eleştiri oklarını özellikle ücretli çalışmaya ve onun zorunlulukla yapılan, zahmet ve acı veren bir eylem olmasına yönlendirirken; çalışmayı olumlayan düşüncelerin temelinde ise onun insanlık durumuna özgü, vazgeçilmez, bireyin ve toplumun yaşamına değer katan, bireyin kendini ifade etmesini ve gerçekleştirmesini sağlayan bir etkinlik olarak yorumlanması vardır.

Çalışma olgusuna ilişkin bu ikircikli bakış aslında günümüzde çalışmanın hayatımızdaki yerini de yansıtmaktadır. Çalışma modern dünyada yaşantıyı sürdürmek bakımından kaçınılmazdır, bununla birlikte çalışma aracılığıyla – daha sonra açıklanacağı gibi- bazı başka olanaklara da sahip olunmaktadır; ancak çalışma, acı verici ve zahmetli bir eylem olarak algılanıp zorunluluğun alanına girdiğinde, çalışmaya yüklenen anlamın azalmasının ve ondan kaçınma eyleminin gerçekleşmesinin olası olduğunu söylemek mümkündür.

Johanne Ciulla, çalışmaya ilişkin eğilimimiz de kendi içinde temel bir çelişkiyi barındırdığını belirtmektedir ve bu çelişkiyi şöyle ifade etmektedir: “Çalışmayı hem kutsarız hem de kendimizi onun dışında tutmak için çaba gösteririz” (Ciulla, 2011: xii). Bu çelişki günümüz toplumda çalışma ve onun anlamının sorgulanması bakımından da esas olan noktalardan birini oluşturmaktadır.

Günümüzde insanları çalışmaya iten sebepler üzerine bir sorgulamaya girilirse bu sorgulamadan maddi ihtiyaçları gidermek için çalışma fikri daha baskın çıkacaktır. Daha önce de belirtildiği gibi, paranın ve modern anlamda işin icadından bu yana, yaşamını kazanmak için çalışmak olgusu kaçınılmazdır. Ancak yapılan bazı çalışmalar insanların günümüzde sadece maddi ihtiyaçlarını gidermek amacıyla çalışmadığını ortaya çıkarmıştır (MOW International Research Team, 1987; Morse ve Weiss, 1955). Kültürler arası genç kuşak üzerinde yapılan bir araştırma ise işten alınan maddi çıktılarının ilk aşamada önemli olduğunu, ancak sonraki süreçte azaldığını ortaya koymuştur (Harpaz vd., 2002: 241). Bu değişimin tarihsel süreç içerisinde gerçekleşen bir takım gelişmelerden doğduğunu söylemek mümkündür.

Çalışmayı daha çok mekanik olarak ele alan ve insanı bu sürecin mekanik bir parçası olarak gören klasik yaklaşım, zamanla yabancılaşma, iş tatminsizliği, işsizlik ve çok ağır şartlar altında çalışmaya maruz kalma gibi sonuçların tanıdığı olmuştur. 1929 ekonomik buhranının getirdiği işsizlik ve derinleşen yoksulluk da klasik yaklaşımın eksikliklerinin sorgulanmasında etkili olmuştur, çalışma koşullarının belirlenmesinde sadece çevresel faktörlerin etkili olamayacağı anlaşılmış ve yapılan araştırmalar sonucunda sosyal faktörlerin de etkili olduğu gözlenmiştir.

Elton Mayo ve arkadaşları tarafından geliştirilen, hümanistik psikoloji ve antropolojiden etkilenen insan ilişkileri yaklaşımı, çalışma ortamının değerlendirilmesinde insanı temel alması bakımından önemlidir. Bu teoriye göre insan sadece ekonomik amaçlar için çalışmamaktadır. Saygı görme, değer kazanma, sosyal ilişkiler ve iletişim de birey için önemlidir. Tüm bu düşünceler “örgüt içerisinde farklı hiyerarşide bulunan kişilerin seslerini duyurabilecek mekanizmalara önem verilmesi”ni sağlamıştır ve “işyeri komiteleri uygulaması, sendikal temsilcilik gibi mekanizmalar bu düşüncelerin bir sonucudur” (Çalış, 2012: 67).

Maslow, bireyi örgütlerde çalışmaya iten temel nedenler üzerine araştırmalar yapmıştır ve onu fizyolojik, sosyal ve psikolojik ihtiyaçları olan bir varlık olarak ele almıştır. Maslow’a göre birey, öncelikle yemek, içmek gibi temel olan fizyolojik ihtiyaçlarını gidermeye yönelecektir. İhtiyaçlar piramidinin ikinci basamağını ise geleceğe ilişkin risklerin önlenmeye çalışıldığı sağlık, iş güvencesi, emeklilik gibi ihtiyaçların karşılanmasına yönelik olan güvenlik basamağı oluşturur. Biyolojik ihtiyaçlarını tamamlayan insan, kendini güvende hissetmek isteyecektir. Üçüncü

basamak, bireyin sosyal ihtiyaçlarına yöneliktir. Sevme, sevilme ve aidiyet duygusu burada esastır. Takdir ve saygı ihtiyaı ise bir sonraki basamağı oluşturur. Başkaları tarafından saygı görmeyi arzulayan bireyler kendilerine olan saygılarını da kazanmaktadırlar. Toplumda saygın bir yer ve statü edinmek bireyin ihtiyaçları arasındadır. İhtiyaçlar piramidinin en üst basamağı olan kendini gerçekleştirmede birey, ahlaki olgunluk, yaratıcılık, üst düzey bir bilince erişmekte, sanat, bilim ya da din alanında kendini göstermektedir (Keser, 2012: 64).

Maslow'dan sonra çalışanları nelerin motive edebileceğini araştıran Herzberg ve arkadaşları Pittsburg'da iki yüz mühendis ve muhasebeci üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda bir takım bulgular elde etmişlerdir. Araştırmada, katılımcılardan iş hayatında karşılaştıkları olumlu ve olumsuz deneyimleri anlatmaları istenmiştir ve buradan edinilen bulgulardan hareketle bazı etmenlerin çalışanların motivasyonunu arttırmadığı; ancak bu etmenlerin yokluğunun onların motivasyonlarını azalttığı yönünde bir görüş oluşmuştur. Bununla birlikte başka bazı etmenlerin de çalışanların motivasyonunu arttırdığı saptanmıştır (Ertürk, 2012: 168).

Herzberg, var olması zorunlu olan ve yokluğunda çalışanların motivasyonunu azaltacağını ne sürdüğü faktörleri hijyen (sağlık) faktörler olarak adlandırmıştır. Bunlar cret, çalışma koşulları, ücrete ek yararlar, beşeri ilişkiler gibi faktörlerdir. İşletme içinde motivasyon koşullarının sağlanması için öncelikle bu faktörlerin oluşturulması gerekmektedir (Ertürk, 2012: 169). Çalışanların motivasyonlarını arttırıcı, güdüleyici faktörler ise “alışanın işini tamamlayabilmesi ve başarı duygusunu tatmin etmesi; iş yerinde tanınan bir kimse durumuna gelmesi; işi sevmesi ve onu yapmaktan zevk alması; işin işçiye belirli yetki ve sorumluluklar kazandırması; işin bir terfi etme ve sosyal statü kazandırma aracı olması; iş göreni mesleki bakımdan geliştirmesi ve olgunlaştırması” gibi faktörlerdir (Eren, 2010: 33).

İnsanı çalışmaya yönelten faktörlere ilişkin teorilerden biri de Douglas Mc Gregor'un teorisidir. Bu teorisinin temel iki ayağı vardır: Klasik yönetim kuramı altında toplanabilecek X teorisi ve beşeri ilişkiler yaklaşımından beslenen, X teorisini aşmayı amaçlayan Y teorisi.

X teorisine göre çalışanlar çalışmaya karşı doğaları gereği isteksizdir ve onları çalışmaya zorlayacak mekanizmaların oluşturulması gereklidir. Denetlenme,

ödüllendirme ve cezalandırma mekanizmaları olmadıkça işçiler çalışmaktan kaçmaktadırlar, ancak otonomiye sahip olmaktan ziyade kontrol edilmeyi tercih etmektedirler. İşçi, yaşam standartı arttıkça sosyal ve kültürel ihtiyaçlarının tatminine yönelecektir. Bu bağlamda bu teori Abraham Maslow'un motivasyon teorisinden etkilenmiştir (Grint, 1998: 153).

Grint'in Gregor'dan aktardığına göre, X teorisinin bu bakımdan aşılması gerekmektedir ve başarılı bir yönetim Y teorisinin uygulamasıyla mümkündür. Bu teoriye göre işçinin doğasında çalışmayı sevmeme yoktur, çalışmak oyun ve dinlenme gibi doğal bir süreçtir. Baskı ve maddi ödüller motivasyon için yeterli değildir çünkü bireylerin kendini gerçekleştirme, yaratıcılık, sorumluluk gibi bazı başka ihtiyaçları da vardır. İşçi öğrenmeye açıktır ve sorumluluk alarak kendi kendini de kontrol edebilmektedir (Grint, 1998: 154).

Chris Argyris, örgütler içinde de, tıpkı bir bebeğin büyüüp gelişmesi gibi, zamanla çalışanlara verilecek yetki ve sorumluluklarla onların daha olgun ve etkin bir hale geleceklerini savunmaktadır. Örgütlerde gelişme imkanı bulan ve sorumluluklar alan çalışanlar zamanla olgunlaşacaklar ve daha bağımsız bir konuma geleceklerdir, bu da organizasyonun daha verimli işlenmesini sağlayacaktır (Koçel, 2011: 240).

Tüm bu görüşlerden hareketle insanları çalışmaya yönlendiren faktörleri kısaca toplarsak:

- İş, günümüzün ekonomi toplumunda bireylerin varlıklarını sürdürmesinin yegane koşuludur. İşten edinilen gelir, bireylerin maddi veya maddiyatla ilişkili ihtiyaçlarını karşılamaktadır.
- Çalışma toplumsallaşma ve sosyalleşme sürecinin önemli bir parçasıdır. İnsanlar başkalarıyla iletişim ve ilişki içerisinde olma ihtiyacı hissetmektedirler.
- Bireyler kendilerini güvende hissetmek isterler. Geleceğe ilişkin huzurlu, sağlıklı ve maddi açıdan iyi bir pozisyonda olabilecekleri bir durumu hayal ederler.
- İş aynı zamanda toplumsal statünün bir göstergesidir. Takdir edilme ve saygı görme ihtiyaçları iş aracılığıyla giderilmektedir.
- Çalışma bir değer üretme sürecidir; insan, kendisi ve başkaları için değer üretebilen bir varlıktır.

- Bireyler iş aracılığıyla kendilerini geliştirip olgunlaşabilmektedir. İş aynı zamanda pek çok öğrenme sürecini de içermektedir.
- Birey kendisini çalışma aracılığıyla ifade edebilmektedir. İş bireyin özsaygısını, kendine ilişkin algısını belirler. Çalışma aracılığıyla kendini gerçekleştirebilmektedir.
- İş, yaşamın düzene girmesine yardımcı olur. Daha önce de belirtildiği gibi, serbest zamanı kullanma biçimi bile yapılan işten ve onun getirilerinden etkilenmektedir.
- Çalışma akli ya da bedeni – veya her ikisini- meşgul eder. Bu bağlamda onun insanın genel iyilik halini olumlu yönde etkilediği öne sürmek yanlış olmayacaktır.

1.3.2. Çalışmanın Anlamının Kurulması

Victor Emil Frankl, insanın anlam arayışını yaşamındaki temel bir içgüdü olarak görür ve bunu şu sözlerle ifade eder: “İnsanın anlam arayışı, içgüdüsel itkilerin ‘ikincil bir ussallaştırması değil’, yaşamındaki temel bir güdüdür. Bu anlam sadece kişinin kendisi tarafından bulunabilir oluşuyla ve böyle olması gereğiyle, eşsiz ve özel bir yapıdadır; ancak o zaman bu, kişinin kendi anlam istemini doyuran bir önem kazanabilmektedir” (Frankl, 2009: 113).

İnsanın anlam arayışı içinde olmaması ya da anlam üzerine düşünmüyor oluşu onun yaşamının anlamdan ayrı olduğunu göstermez, öyle ya da böyle her bireyin yaşam içerisinde bir anlam serüveni vardır. Frankl’a göre bu durum insan varoluşu için kaçınılmazdır: “Yaşamdaki her durum insana meydan okuduğu ve çözülecek bir sorun getirdiği için, yaşamın anlamı sorunu gerçekte tersine çevrilebilir. Nihai anlamda kişinin, yaşamın anlamının ne olduğunu sormaması, bunun yerine bu sorunun muhatabının kendisi olduğunu kavraması gerekir. Tek kelimeyle her insan yaşam tarafından sorgulanır ve herkes, sadece kendi yaşamı için cevap verirken yaşama cevap verir” (Frankl, 2009: 123). Böylelikle anlam, yaşamın içinde somut bir düzlemde yerini almış olur. Bu somut düzlemin en önemli noktası da eylemdir, insan eyleyerek anlamı oluşturur ve bu eylem de ona bir bakıma sorumlulukların alanını açar: “Bu dünya içindeki olanaklar bizim insani potansiyelimize işaret eder; varoluşumuzu bu olanaklar sayesinde şekillendiririz. Var oluş, bir şeyleri daha iyi yönde değiştirebilmek demektir,

bu imkana sahip olmaktır; neyin değerli, kaçınılır ya da uzak durulur olduğunu deneyimlemektir” (Langle, 2004: 29).

Frankl, yaşamın anlamı üç farklı yoldan keşfedilebileceğini ileri sürmektedir:

- 1) Bir eser yaratarak ya da bir iş yaparak
- 2) Bir şey yaşayarak ya da bir insanda etkileşerek
- 3) Kaçınılmaz acıya yönelik bir tavır geliştirerek (Frankl, 2009: 125).

“Bütün fenomenolojik algılar, eyleme ilişkin olanakları açığa çıkarır. Bu eylem öznel deneyimin bir biçimi, çalışma, derin düşünme ya da bireysel tutumla şeklinde belirebilmektedir” (Langle, 2004: 30). Bu görüşlerden yola çıkarak anlamın oluşmasında çalışma olgusunun da etkili olduğunu öne sürülebilir.

Çalışmanın anlamından bahsetmeye başlamadan önce çalışmaya ilişkin bazı soru(n)ları da gündeme getirmek gerekmektedir:

- Çalışmanın bir anlamı var mıdır ve buna ilişkin kavramsal çerçeve nedir?
- Çalışmanın anlamı bireyler tarafından nasıl oluşturulmaktadır?

İlk olarak, çalışma bağlamında anlam nedir sorusu bireylere yöneltilirse pek çok kimse bu kavramın zihinlerinde bir şey canlandırdığını söyleyecektir. “Bununla birlikte, kavramı açıklamasız ya da muğlak bırakmak gibi bir eğilim vardır; çünkü herkes onu bilir ama sözcüklere dökemez” (Overall, 2009: 5). Çalışmanın anlamına ilişkin sorgulamaların bir başka yönünde ise, anlamı olan bir çalışmanın nasıl olması gerektiğine ilişkin tartışmalar mevcuttur.

İşçilerin işyerinde anlamı nerede ve nasıl buldukları, çalışmaya ve iş yerine ilişkin yaklaşımları onların kabulleri ve deneyimleriyle ilişkilidir. Çalışmanın yaşam içerisinde giderek daha merkezi bir hal almasıyla bu alanda çalışan uzmanlar da artmaktadır (Rosso vd., 2010: 92).

Christopher Michaelson anlamın çalışma aracılığıyla kazanmasını şu sözlerle açıklar: “İnsanın anlam arayışında çalışma merkezi bir yere sahiptir. Pek çok yetişkin uyanık olduğu vaktin büyük bir kısmını amaç, aidiyet ve kimlik kaynaklarının temel kaynaklarından olan işyerinde harcamaktadır” (Michaelson vd., 2013: 1). “Anlam, bireyin öznel dünyasıyla karşılıklı ilişkisi ve çalışma mekanındaki dışsal bağlamların

ilişkinine işaret eder. Anlam arayışlarında bireylerin deneyimlerini şu üç soru etrafında kurdukları düşünülmektedir:

- Ben nereye aidim?
- Başkalarıyla nasıl ilişki ve iletişim kuruyorum?
- Benim değerim ve başkalarına katkım nedir?” (Cartwright ve Holmes, 2006: 202).

Çalışma alanı bireylerin kimlik oluşturdukları, potansiyellerini geliştirdikleri, başkalarıyla iletişime geçtikleri, sosyalleştikleri, saygı ve statü ihtiyaçlarını belirledikleri bir alan olması bakımından anlamın kurulması için önemlidir.

Çalışmanın anlamının olup olmadığı sorusundan yola çıkılırsa, burada kast edilen, önceki bölümlerde kısaca değinildiği gibi, çalışmanın kendi başına bir anlamı-kendinde bir değeri- olup olmamasının sorgulanması değildir. Frankl’ın da daha önce bahsi edilen görüşlerinden hareketle, birey anlamı sorgulasın ya da sorgulamasın, yaşam deneyimi içerisinde anlamı yakalamaktadır.

Çalışmanın anlamına ilişkin literatüre bakıldığında bu alanda iki ayrım yapıldığı görülmektedir:

1) Çalışmanın anlamı literatürü, çalışanlar ya da gruplar, sektörler ya da toplumlar için işin önemine işaret eder. Bu bağlamda çalışmanın anlamı ‘çalışma sizin için ne ifade ediyor’ sorusunun yanıtıyla ilişkilidir. Bu soru çalışmaya ilişkin yorumları ve bireylerin tutumlarındaki değişimi anlamayı amaçlamaktadır.

2) Bununla birlikte, iş yerinde çalışmayı anlamlandırma ‘deneyimi’ ne ya da çalışmanın geri yaşamın geri kalan kısmına verdiği anlama ilişkin (experiencing meaning in work) sözcük, farklı bir anlam ifade eder. Buradaki çalışmaya ilişkin tutum ya da his ne amaçtır ne de önemlidir. Buradaki soru ‘işinizin sizin için bir anlam ifade ettiğini düşünüyor musunuz’ sorusudur. Bu soru, çalışmanın birey tarafından yorumlanmasından öte; çalışmanın yaşam deneyimi olarak bir değeri, önemi ya da anlamı olup olmadığıyla ilgilenmektedir (Overall, 2009: 2).

Çalışmanın anlamı çalışmanın önemine vurgu yapan yaklaşımla bireylerin ona atfettikleri değerler, inanç ve tutumlar üzerinden sorgulanırken, bir diğer soru yaşamın

içinde çalışma deneyiminin bir anlam ifade edip etmemesinin sorgulanmasını içeren yorumsamacı bir nitelik taşımaktadır.

Weisskopf-Joelson (1968) anlamın üç bileşenden yola çıkarak ele almıştır. Bunlar: Önem (namely significance), yönelim (orientation) ve bütünleşmedir. Bu üç bileşen şöyle ifade edilmiştir:

Tablo 1: Çalışmanın anlamına ilişkin üç açıklama

Önem	Bireyin bakış açısıyla işin değeri, bireyin onu tanımlama ve yorumlama biçimi
Yönelim	Bireyin işe yönelimi ve uyumu, bireyin çalışmadan ne beklediği ve eylemlerini yönlendiren amaçlar
Bütünleşme	Birey ve iş arasındaki uyum, bireyin beklenti ve değerleriyle iş çevresindeki aktiviteleri arasındaki uyum

Kaynak: Morin, 2008: 4.

Son zamanlarda yapılan çalışmalar çalışmanın anlamından ziyade onu ‘yaratılmış’ bir olgu gibi gören örgütsel faktörler ve dolayısıyla anlamlı çalışmanın nasıl kurulacağı üzerinden gerçekleşmektedir. “Anlamlı çalışma, çalışmanın amaca yönelik ve önemli olduğundan yola çıkarak çalışmanın anlamından daha geniş bir şeyi ifade etmektedir” (Michaelson, 2013: 6). Burada daha çok anlamlı bir çalışmanın kurulması için etik ve siyasal iklime vurgu yapılmaktadır.

İkinci olarak, çalışmanın anlamının bireyler tarafından nasıl kurgulandığı sorunu ortaya çıkmaktadır. Çalışmanın anlamının sorgulanmasında buna ilişkin tüm yanıtları öznel olacağına dair yaygın bir inanç bulunmaktadır, ancak anlamı böylesi öznel bir alanla sınırlamak soliptizm riskini de içermektedir, nitekim çalışma olgusu bireysel olduğu kadar sosyal özellikler de taşımaktadır (Overall, 2009: 6). Dolayısıyla anlamın kurgulanmasında bireylere ilişkin içsel faktörler etkili olduğu kadar dışsal faktörlerin de etkili olduğu göz önüne alınmalıdır. Anlamın oluşması oldukça karmaşık bir yapıda olmakla birlikte, bu alanda yapılmış çalışmalar anlamın kaynağını bireyin kendisi, diğer bireyler, çalışmanın içeriği ve kültürel, dinsel ve tinsel yaşam bağlamında dört temel kategoride ele almıştır (Rosso vd., 2010: 95). Bu kategorilerden ilerleyen kısımlarda bahsedilecektir.

Çalışmanın anlamını, sorgulamaya girişildiğinde belki de bu alandaki en önemli zorluk, anlamın kurulma sürecinin oldukça çeşitli pek çok değişik faktörü içermesidir. Üstelik bu sorulara verilecek tek bir yanıt da yoktur; her bireyin çalışmaya verdiği anlam değişkenlik gösterecektir, bununla birlikte soliptizm tuzağına da düşmeden anlamın sorgulamasında dikkate alınması gereken bazı ortak belirleyicilerin varlığı da söz konusudur. Sorunun kendi içinde barındırdığı bu çelişki, konu bağlamında bazı sınırların konulmasını da gerektirecektir. Bu çalışmada genel olarak, çalışmanın anlamının sorgulanmasında bireylerin çalışmaya verdikleri önemden yola çıkarak, onların çalışmayı algılama biçimlerinden bahsedilecektir. Çalışmaya atfedilen değerler olumlu, olumsuz ya da nötr olabilir, çalışmaya ilişkin böylesi bir tutumdan hareketle anlam üzerine bir sorgulama girişiminde bulunulacaktır.

1.3.3. Çalışmanın Anlamını Belirleyen Faktörler

Anlam oluşturma süreci karmaşık bir yapıya sahiptir ve bu bağlamda çalışmanın anlamının çözümlenmesi pek kolay görünmemektedir. Çalışma yaşamında anlam, pek çok faktörün bileşimini içermektedir. Bu alanda yapılan çalışmaların çoğu konuyu tek tek faktörler açısından ele almıştır. Genellikle bu faktörler kişinin kendisi ya da örgütsel ortam bakımından incelenmiştir. Konu bağlamında daha geniş bir bakış açısı vermesi adına, çalışmanın anlamını etkilediğini düşünülen temel faktörlerden kısaca bahsedilecektir.

1.3.3.1 Tutum, Değer ve İnançlar

Tutumla ilgili yapılan araştırmalara bakıldığında tutumun genel olarak üç bileşeni olduğu söylenir: “Nesneye ilişkin değerlendirme içeren inançlar, nesne hakkındaki duygular ve nesneye yönelik davranışsal eğilimler” (Morris, 2002: 619). Bir başka açıklamada bu üç bileşen kognitif öge, duygusal öge ve eylem olarak tanımlanmıştır. “Kognitif öge, o tutum nesnesiyle ilgili olarak kişinin sahip olduğu bilgileri, fikirleri ve düşünceleri kapsar. Duygusal öge, o tutum nesnesine gösterilen olumlu, olumsuz duygusal tepkileri kapsar. Bu iki ögenin sonunda o tutum nesnesinde yapılan bütün davranışlar üçüncü ve son ögeyi gösterir” (Arkonaç, 2005: 444).

Schwartz değerleri “sosyal aktörlerin seçilmiş eylemlerini yönlendiren, insanları ve eylemleri değerlendiren ve onların eylemlerini ve değerlendirmelerini açıklayan arzu edilir kavramlar” olarak tanımlamıştır (Schwartz, 1999: 24-25). Bu tanım değerlere dair,

onların sosyal aktörler tarafından istenir, arzu edilir olana ilişkin bir kavramsallaştırma olduğuna vurgu yapmaktadır.

Nord'dan aktarılan bir tanıma göre çalışma değerleri ise “bireylerin çalışma aracılığıyla arzuladıkları ya da hissettikleri son durum” olarak tanımlanmaktadır. Çalışma değerleri iş deneyimlerinden hem etkilenmekte hem de onu etkilemektedir. Benzer bir şekilde, çalışma değerleri bireylerin çalışmaya yükledikleri anlamları da etkilemektedir (Rosso vd., 2010: 96). Bireyin işe karşı olumlu yönde geliştirdiği bir tutumun, çalışmaya yüklediği anlamı da olumlu yönde etkilemesi beklenmektedir.

Değerler üzerine pek çok tanım mevcuttur ve bu tanımlar da kendi içerisinde daha dar kapsamlı olarak yapılmıştır. Çalışma değerleri üzerinden yapılan çalışmalarda ise Robertson'dan aktarılanlara göre anlamın bir kaynağı olarak değerler, içsel ve dışsal değerler olarak ikiye ayrılarak incelenmiştir. Bununla birlikte değerler spesifik veya tek bir değer üzerinden de araştırmalar mevcuttur. Maddi çıktılar, başarı duygusu, benlik kavramının gelişimi gibi spesifik değerlere vurgu yapılabileceği gibi, Protestan etiği gibi tek bir değer üzerinden de çalışmalar yapılmıştır (Rosso vd., 2010: 96).

İnançlar üzerine yapılan araştırmalar – özellikle çalışmanın yaşamın içindeki rolü ve fonksiyonuna ilişkin- yönünü bireyin çalışmanın anlamı şekillendireceği rotalara çevirmiştir, bu alanda dikkate değer üç yön vardır: İşe ilişkin tutum ve çalışma odağı (job involvement and work centrality), işe yönelim (work orientation), görev çağrısı (calling) (Rosso vd., 2010: 97).

Kanungo'dan aktarıldığına göre (1982) “işe bağlılık”, çalışanların yaşamlarında çalışmanın ne oranda merkezi olduğunu ve çalışanın ihtiyaçları ve algılarıyla işin bunlarla ne oranda örtüştüğünü yansıtmaktadır. Araştırmacılar, burada çalışmanın anlamlılığının bir kimsenin çalışma odağı ve birey arasındaki güçlü ilgiyle ilişkili olduğunu ileri sürmüşlerdir (Rosso vd., 2010: 97).

Schwartz'a göre MOW (International Research Team- 1987) çalışma odağını, çalışmanın bir kimsenin yaşamındaki değeri ve önemi olarak tanımlar. Çalışma odağının içeriğinde, hem bir kimsenin yaşamında çalışmanın ne kadar önemli olduğu hem de çalışmanın yaşamın diğer dört alanıyla kıyaslandığında (din, toplum, serbest zaman ve aile) ne kadar önemli olduğuyla ilgilenir (Schwartz, 1999: 40).

İşe yönelim araştırmaları ise bireylerin çalışmaya ilişkin inançlarının çalışmayı anlamlandırma sürecinde nasıl etkili olduğunu araştırmaktadır. Bu alanda yapılan çalışmalar, bireylerin şimdiki işlerine ilişkin inançlarına değil de genel olarak çalışma eylemine ilişkin inançlarına odaklanır. Burada şu vurgulanmaktadır: Bireyler farklı işlerden farklı anlamlar çıkarabilir, fakat bütün bu anlamlar kişinin genel olarak çalışma yönelimi tarafından şekillenmekte ya da belirlenmektedir (Rosso vd., 2010: 98).

Bazı teorisyenler işe yönelime ilişkin bireylerin işlerini iş, kariyer ya da ağrı (mesleğe) olarak gördüklerini ne süren  parçalı bir teori oluşturmuştur (Wrzesniewski vd., 1997). İş odaklı, kimseler çalışmanın daha çok maddi faydalarına odaklanmıştır. Çalışma onlar için çalışma dışı zamanlarını iyi geçirmelerini sağlayacak maddi araçları sağlayan araçsal bir anlama sahiptir. Tam tersine kariyer odaklı kimseler ise, iş yerinde yükselme dl için çalışırlar. Bu kimseler için terfiyle birlikte gelen maaş artışı, prestij ve statü çalışmalarının temel ilgi odağıdır. Son olarak mesleğe ağrı (calling) odaklı çalışanlar, maaş ya da yükselme imkanı için çalışmazlar, çalışmanın getirdiği kendilerini tamamlama imkanı için çalışırlar. Burada alışma kendinde bir amaçtır ve genellikle şu inanç vardır: Çalışmanın kendisi daha iyi bir şeye katkıda bulunmadır ve çalışma dünyayı daha iyi bir yer yapmaktadır (Wrzesniewski vd., 1997: 22).

1.3.3.2 Kişilik

Kişilikle ilgili tanımlara bakıldığında bu tanımların bağlamına göre değişeceğine ve net bir kişilik tanımı üzerinden bir uzlaşma olmadığına dair bir görüş vardır (Arkonaç, 2005: 377). Kişilik sözcüğünün kökenine bakılırsa “kişilik latince ‘Persona’ kelimesinden türemiştir. Persona’nın ilk anlamı, eski Roma döneminde tiyatro oyuncularının yüzlerine taktıkları ‘maske’ idi. Bu maskelerin oyuncular tarafından kullanılma amacı, belli bir kişiliği temsil etmek, onun yansıyan özelliklerini ortaya koymaktır” (Aytaç, 2000: 153).

“Pek çok psikolog, kişiliği bireyin kendine özgü olan, değişik durumlarda ve zaman içinde kalıcı olan duygu, düşünce ve davranış örüntüsü olarak tanımlar” (Morris, 2002: 452). Bir başka tanıma göre de kişilik “bireyin fizyolojik, zihinsel ve ruhsal özelliklerinin bütünü” dr (Savcı, 1999: 51). Kişilikle ilgili net bir tanım olmamakla birlikte kişiliğe dair tanımların ortak olan iki özelliğine vurgu yapılmaktadır. Bu

vurgulardan biri kişiliğin bireye özgü oluşuna, diğeri ise bireye özgü olan kişiliğin onu diğeri insanlardan ayırt edici bir yanı olmasına işaret eder (Aytaç, 2000: 155).

Kişiliğe etki eden fiziki görünüş, aile, sosyo kültürel çevre gibi pek çok faktör bulunmaktadır. Bu faktörlerden birisi de iş çevresidir. İnsanların yaşamlarının büyük bir kısmı iş çevresinde geçmektedir, orada edindikleri deneyimler kişiliğin gelişme sürecine de katkıda bulunmakta ya da onu etkilemektedir. “Kişiliğin, bireyin çalıştığı işi ve çevresini algılamasında ve değerlendirmesinde önemli bir etkisi vardır. Bireyin davranışları, onun içinde yaşadığı ortam ve çevresindeki bireyler arasındaki sürekli etkileşim sonucu oluşması nedeniyle bireyin kişiliği iş çevresinden etkilendiği gibi aynı zamanda da birey kişiliği ile iş çevresini etkiler” (Aytaç, 2001). “Birey iş ortamında ortak amaçlar ve başarı duygusu ile bir aidiyet ve kimlik duygusu oluşturmaktadır. Çalışmanın bu anlamda, bir işin yapılabilmesi için gerekli bilgi, beceri ve yeteneklere sahip olma deneyiminin, bireysel kimliğin gelişmesi için oldukça önemli bir zemin oluşturduğu söylenebilir” (Soysal, 2008: 5).

İş çevresi bireyin kişisel gelişimi ve kendine dair algısı için önemli bir mekan olarak görülmekle birlikte kişilikle işin birbiriyle örtüşmesinin işe verilen anlamı da olumlu yönde etkileyeceği düşünülmektedir. Aytaç’ın aktardığına göre John Holland’ın araştırmaları kişilik ve iş arasında doğrusal bir ilişki olduğunu göstermektedir. Kişiliğine uygun bir işi üstlenmeyen birisinin, iş yerinde huzursuz olacağı, hatta bunalıma girebileceği söylenebilir (Aytaç, 2001). “İşin gerekleri ile iş görenin inançları ve değerleri birbirine yakınlaştıkça işin birey için taşıdığı önem de artmaktadır” (Ceylan vd., 2005: 37).

1.3.3.3 Liderler, İş Arkadaşları ve Aile

Çalışmanın anlamını etkileyen faktörlerden biri de bireyin çevresindeki kimselerdir. Bunlar çoğunlukla liderler, takım arkadaşları ve aileden oluşmaktadır. Liderler çalışmanın anlamını şekillendirme veya etkilemede önemli rol oynamaktadır. Öncelikle, liderler çalışanların çalışmayı anlamlandırma sürecini etkileyen örgütün misyon, amaç, hedef ve kimliğini belirlemektedirler. Rosso’nun aktardığına göre son zamanlarda yapılan çalışmalar (Bono&Judge, 2003; Piccolo&Colquitt, 2006) liderlik biçimi ile çalışmayı anlamlandırma arasında pozitif yönlü bir ilişki bulmuştur (Rosso, 2010: 101).

Çalışmanın anlamı ve liderlik ilişkisi üzerine yapılan çalışmalarda vurgu dönüştürücü liderlik üzerinedir. Liderlik kısaca “diğer bireylerin düşünce ve davranışlarını etkileme yeteneği; lider ise “bu yeteneğe sahip olan ve onu kullanan kişi” olarak (Savcı, 1999: 107), dönüştürücü lider ise “belirlenen örgütsel hedefleri gerçekleştirmek üzere izleyicilerin değerlerini, inançlarını ve davranışlarını değiştirebilen lider” olarak tanımlanmaktadır (Hemedoğlu ve Evliyaoğlu, 2012: 60). Dönüştürücü liderler çalışanların işe ilgisini arttıran, daha yenilikçi ve yaratıcı olmaları yönünde onlara ilham veren, vizyoner ve yaratıcı kimselerdir (Nielsen vd., 2008: 16). Bass ve Avolio’ ya göre (1997) dönüştürücü lider davranışlarını dört temel etki üzerinden şekillendirmektedir: Ortak amaçların gerçekleşmesi konusunda rol model olarak izleyicileri destekleyen ve onlara bir amaç ve net bir görüş sağlayan idealleştirme etkisi; arzulan hedeflerin önemini basit yollarla açıklayan ve çalışmanın anlamını güçlendirerek takipçilerin motivasyonunu arttıran ilham verici etki; problemlerin çözümünde yeni ve değerli fikirlerin oluşmasını sağlayan entelektüel uyarım; kişisel olarak takipçilerin eğitimine önem veren ve onları yönlendiren kişiselleştirilmiş ilgi (Armstrong, 2008: 22-23).

Dönüştürücü liderlik iş yerinde çalışanlara anlam, amaç ve yüksek değerler veren bir liderlik biçimi olarak tanımlanmaktadır. Shamir ve arkadaşlarının (1993) yaptığı çalışmada bu tarz liderliğin, çalışanlara ahlaki bir amaç ve sorumluluk vermesi bakımından çalışmaya olumlu anlam verdiği öne sürülmektedir (Arnold vd., 2007: 195). Bir başka çalışma ise algılanan iş karakteristiği ile dönüşümsel liderlik ve çalışanların psikolojik iyilik hali arasında bir ilişki olduğunu saptamıştır (Nielsen vd., 2008: 16).

Çalışma ortamı bireylerin sosyalleştikleri, ilişkilerini geliştirdikleri bir alandır ve bu ortamdaki ilişkilerin de işi anlamlandırma sürecine etkisi olduğu düşünülmektedir. Nitekim yapılan araştırmalar takım arkadaşlarının da çalışmayı anlamlandırma sürecinde önemli bir rol oynadığını ve örgüte bağlılığı arttırdığını ortaya çıkarmıştır (Wrzesniewski vd., 2003: 95). Salancik ve Preffer’in (1978) öne sürdüğü sosyal bilgi işleme teorisine göre çalışanlar iş yerinde nasıl davranacakları konusunda takım arkadaşlarını gözlemlemekte ve bu ipuçlarından yola çıkarak kendi tutum, yorum ve anlamlarını oluşturmaktadırlar (Rosso vd., 2010: 100). Çalışma ortamı bireylerin kendileri üzerindeki algısını oluşturdukları bir ortam olması bakımından önemlidir ve bireyler çalışma aracılığıyla yaptıklarının başkaları tarafından dikkate alınmasını

isterler. Bu onların değer görme beklentilerini de karşılamaktadır. Bu etki çalışanların kendi işlerini anlamlandırma sürecinde de rol oynamaktadır (Wrzesniewski vd., 2003: 95).

Çalışmanın anlamını etkilemesi mümkün olan bir diğer faktör de bireyin iş dışı yaşamıdır. Bu alan ailevi ilişkileri kapsadığı gibi serbest zaman aktivitelerini de içermektedir. Çalışma dışı alanın iş yaşamına etkileri üzerine iki temel hipotez vardır: Taşma (Spillover) ve Dengeleme (Compensation) hipotezleri. Taşma hipotezi, çalışanın iş deneyimlerinin iş dışı alana da taşındığını ya da tam tersinin mümkün olduğunu öne sürerken; dengeleme hipotezi ise, iş ve iş dışı yaşam arasında negatif yönlü bir ilişki olduğuna dair bazı argümanlar sunmaktadır: İş alanı bireyin tamamlanma ihtiyacı bağlamında tam anlamıyla yeterli değildir, en azından bazı açılardan, çalışanların çoğu bu açığı aile ve serbest zamanla tamamlamaktadırlar (Staines, 1980: 111).

Brief ve Nord'un aktardığına göre (1990) aile çeşitli yollarla çalışmanın anlamını etkileyebilmektedir. Aile zaman, para ve enerji gibi taleplerle bir kimsenin üzerindeki yükü arttırabilir. Özellikle, ailenin büyümesiyle artan maddi talep ve işten alınan ekonomik faydalar daha öne çıkmaktadır. Bununla birlikte aile, bireyin iş taleplerinden uzakta destekleyici ve dinlendirici bir ortam sunması bakımından çalışmanın anlamını arttırabilmektedir (Rosso, 2010: 102).

1.3.3.4 Ekonomik Koşullar ve Sosyo- Kültürel Ortam

Çalışmanın anlamı üzerine yapılan araştırmaların bir kısmı yönünü kültürler arası faktörlerin bireylerin çalışmaya atfettikleri değerleri ne ölçüde etkilediğine odaklanmıştır. Kültürlerarası çalışmalar (Hulin ve Blood, 1968; Whitely, Peiro ve Sarchielli, 1992) çalışmanın anlamının büyük oranda bireyin kültürel çevresi tarafından şekillendiğini öne sürmüşlerdir (Rosso vd., 2010: 105).

Kültürün belirleyiciliğini araştıran çalışmaların temelde iki odak noktası vardır: Kültürün ya da çevrenin bireyin inanç, tutum ve ihtiyaçlarını nasıl belirlediği ve bu ön eğilimlerin bireyin örgütteki davranışlarını ne yönde etkilediğidir. Ronen'in aktardığına göre bu alanda yapılmış en kapsamlı çalışmalardan biri Hofstede'nin (1980) gerçekleştirdiği çalışmadır. Hofstede (1980) işle ilişkili değerler üzerine elli beş ülkede yaptığı araştırmada değerlerin üç grupta varlık gösterdiğini ortaya çıkarmıştır: Bireysellik ve kollektivite- güç mesafesi, maskulinite ve belirsizlikten kaçınma faktörü.

Örneğin güç mesafesinin yüksek olduğu ülkelerde beyaz yakalı işler mavi yakalı işlere göre daha değerli görülmektedir. Bununla birlikte güç mesafesinin düşük olduğu ülkelerde ise elle yapılan işler ofis işleriyle aynı statüde görülmektedir. Belirsizlikten kaçınma eğiliminin yüksek olduğu kültürlerde saldırganlık aracılığıyla kaygı daha kuvvetliken, düşük olanlarda pasif rahatlamayla kaygı daha düşüktür. Belirsizliğin yüksek olarak algılandığı kültürlerde çok çalışmaya dair içsel bir dürtü vardır, belirsizliğin düşük olduğu durumda ise çok çalışma bir erdem değildir. Bununla birlikte erkeklik faktörünün yüksek olduğu ülkelerde, daha az çok iş stresi görülmektedir ve nitelikli çalışan kadın sayısı daha azdır. Bu kültürlerde paraya ve nesnelere daha çok önem verilmektedir. Feminin kültürlerde ise iş stresi daha düşüktür ve nitelikli kadın çalışan sayısı daha fazladır. Bu kültürlerde insanlar ve çevre önemlidir (Ronen, 1980: 168-175).

Başka bir araştırma grubu ise (Brief vd., 1995; Brief ve Nord, 1990; Jahoda, 1982) çalışma kavramını, bireylerin maddi durumlarının çalışma kavramını nasıl etkilediğini dikkate alarak sorgulamıştır. Araştırmalar, istemi dışında işsiz olanlar veya adil ücret almadığını düşünenlerde çalışmanın ekonomik değerinin daha öne çıktığını göstermiştir. Bir başka deyişle, finansal ihtiyaçları yüksek olan çalışanlar, diğer çalışanlara oranla çalışmanın ekonomik değerine daha çok odaklanmaktadır (Rosso vd., 2010: 105).

Hinrichs (1975) in altmış beş ülkede yaptığı araştırmaya göre ülkelerin refah düzeyinin çalışanların hedefleri ve doyumlarını belirlemede önemli bir etken olduğu gözlenmiştir. Bununla birlikte başka çalışmalar da çalışanların ihtiyaç yapıları arasında benzerlikler olduğunu ancak iş değerlerinin önemi ve değişik iş ödülleri karşısında işçilerin tatmin düzeylerinin farklı olduğunu belirtmişlerdir (Ronen, 1980: 146).

Yeterli maddi olanaklara sahip olmayan bireylerin, anlamlı çalışma gibi bir önceliklerinin olması lüks bir istek gibi görünmektedir. Yapılan çalışmalarda da vurgulandığı gibi, finansal koşullar çalışmanın anlamı üzerinde büyük oranda belirleyici olabilmektedir. Bununla birlikte, maddi açıdan sıkıntı yaşamayan beyaz ve altın yakalı işçilerin günümüzde, paradan çok daha farklı şeyler talep ettiklerini, işlerini yaparken statü, kariyer, güç ve kendini gerçekleştirme gibi daha yüksek motivasyon kaynaklarına odaklandıklarını söylemek mümkündür.

Çalışmanın anlamı üzerine erken yazıların bazılarının kökeni, daha geniş bir bakışla sosyal ve kültürel faktörlerin bireylerin çalışmaya anlam vermelerinde oldukça etkili olduğuna dayanmaktadır (Rosso vd., 2010: 105). Bu bağlamda en vurucu eleştirilerden birini Karl Marks yapmıştır. Emek, Marks'ın felsefesinin ve kapitalizm eleştirisinin en temel vurgularından birisidir. Emek, insan doğasına özgü ve onun kendini ifade etmesini sağlayan şeydir ancak kapitalist sistemde bu mümkün değildir. Kapitalist toplumda emek yabancılaşmıştır çünkü özünü, amacını yitirmiştir. “Emek, esas itibariyle, ihtiyaç odaklı bir girişimken, kapitalist sistem iş gücünü kendi amaçları için organize etmekte ve daha teknolojik ve rasyonel olarak örgütlenebilecek işçi sınıfının üretken değerini ondan almaktadır” (Wilson, 2004: 16). İşçi kendini ifade biçimi olarak üretmemektedir artık, onun üretimi kapitalist sınıfın karını sağlama bakımından araçsal bir hal almaktadır.

Bu alanda bir başka eleştiri de Maks Weber'den gelmiştir. Weber'e göre kapitalist toplum rasyonelleşmenin bir yansımasıdır. Modern toplumların ortaya çıkmasıyla geleneksel yapı ve değerler yıkılmaya başlamış ve bilimin, pozitivizmin, teknolojinin gelişmesiyle birlikte akıl ön plana çıkmıştır. Toplumsal değişimlerde ekonomik faktörler etkili olmakla birlikte o toplumun dinsel görüşlerinin de ekonomik faktörler üzerinde etkili olduğunu savunmuştur (Weber, 1999). Weber'e göre, Protestan etiği kapitalizmin gelişmesine ve iş bölümüne sebep olmuş, bireyleri işin yaratıcı yanından ayırmış ve demir kafesi yaratmıştır (Rosso vd., 2010: 105).

İşsizlik faktörünün hem çalışanlar hem de işsizler açısından çalışmanın anlamını etkilediğini ileri sürmek yanlış olmayacaktır. Yirmi birinci yüzyılda refah düzeyi en yüksek olan ülkelerde bile temel sorunlardan biri işsizliktir. İşçiler açısından işsizliğin yüksek olduğu ülkelerde, işini kaybetme korkusunun çalışmaya yüklenen anlamları etkilemesi muhtemeldir. Nitekim Hofstede (1980)'in daha önce aktardığımız çalışmasında da belirsizliğin yüksek olduğu toplumlarda sıkı çalışmanın bir değer olduğu belirtilmişti. Weisskopf-Joelson (1968), insanların yaşamlarındaki anlamı hava örneğiyle açıklar: Tıpkı hava gibi kaybedilmedikçe anlamın ne olduğunu belirlemek zordur. Bu sebeple, anlamın az olduğu veya kaybedildiği durumlarda anlamın sorgulanmasını daha kolay olmaktadır (Morin, 2008: 3).

Anlamın belirlenmesine etkisi olabilecek bir diğer faktör de eğitimidir. Eğitim bireyleri iş yaşamına hazırlayan kritik süreçlerden biridir (Aytaç, 2000: 198). Eğitim

meslek seçiminde en önemli etkenlerden biridir. Eğitim sistemindeki aksaklık genel olarak kişi ve işin birbiriyle uyuşmamasına ve dolayısıyla çalışma yaşamında mutsuzluğa ve işe verilen anlamın azalmasına neden olabilir. Bir başka açıdan bakılırsa eğitim düzeyi yükseldikçe bireylerin işten beklentilerinin artması da olasıdır. Yankelovich'den (1984) aktarıldığına göre, eğitim ve vasıf düzeyindeki artışlar motivasyon faktörlerinin farklılaşmasına sebep olmuş ve insanlar artık işi yaşamak için gerekli bir araç olarak görmekten ziyade, benliğini gerçekleştirme aracı olarak değerlendirmeye başlamışlardır (Bozkurt, 2005:71).

1.3.3.5 İş ve Çalışma Koşulları

Bireyin seçtiği iş, çalışmanın anlamına doğrudan etki eden faktörlerden biridir. Bu bağlamdaki tartışmalar daha çok kişi iş uyumuna odaklanmakta, bir yandan da işin koşullarına ilişkin iyileştirici öneriler sunmaktadır. Geniş bir kesime göre, anlamlı çalışmaya ilişkin ilgi, çalışma yaşamının kalitesinin iyileştirilmesi çabalarıyla örtüşmektedir. Anlamlı çalışma düşüncesi, örgütlere, politikacılara anlamlı çalışmayı teşvik eden bir rol biçmektedir (Overall, 2008: 32).

Birey ve iş arasında bir uyumun olması durumunda çalışmanın daha anlamlı olacağı düşünülmektedir. Bu uyumu araştıran kimse konuya işçi ya da iş odaklı yaklaşmaktadır. İşçi odaklı yaklaşımların temelinde, işin niteliğine bakılmaksızın, bireyin değer, inanç ve tutumlarının anlamda belirleyici olduğu düşüncesi vardır. İşten bağımsız olarak bireylerin, işine olumlu anlam vermeleri mümkündür. Buna alternatif olarak, görev odaklı ve daha objektif görüşün temelinde ise işin karakteristik özelliklerinin anlamı belirlediği düşünülmektedir. Hackman ve Oldman (1976)'a göre, bazı iş karakteristikleri çalışmaya olumlu anlam yüklenmesinde önemlidir (Michaelson, 2013: 6). Hackman and Oldham (1980)'nın geliştirdiği iş karakteri modelinin meta analizlerinden yola çıkan Fried ve Ferris (1987), iş karakteristikleri modeli ve algılanan anlam arasında bir bağlantı olduğunu saptamışlardır. Bu modele göre işin anlamını etkileyebilecek beş karakteristik vardır:

- Beceri Çeşitliliği (Skill Variety)
- Görev Kimliği (Task Identity)
- Görevin Önemi (Task Significance)
- Otonomi (Autonomy)

- Geri Bildirim (Feedback) (Michaelson, 2013: 80).

Beceri çeşitliliği, görev kimliği ve görevin önemi, doğrudan işin birey için anlamına etki eden faktörlerdir. Eğer iş, bu üç temel karakteristik açıdan yüksek ise çalışanlar yaptıkları işin anlamlı olduğunu düşüneceklerdir (Özkalp, 2003: 15).

Son zamanlarda yapılan çalışmalar geleneksel iş dizaynını genişleten bir uygulama olarak ‘iş yaratma’ (job crafting) üzerine odaklanmıştır. İş yaratımı, işçilerin görev veya işle ilgili sınırlarda gerçekleştirdikleri fiziksel ve bilişsel değişiklikler olarak tanımlanmaktadır. Wrzesniewski and Dutton (2001)’dan aktarıldığı kadarıyla iş yaratıcılar (job crafters) üç yolla işlerinin sınırlarını ve dolayısıyla anlamlarını değiştirmektedirler: Bunlardan ilki görevlerin zaman ve fiziksel sınırlarını değiştiren ‘görev yaratımı’ (task crafting), ikincisi iş yaşamında, kişiler arası ilişkilerdeki sınırları yeniden belirleyen ‘ilişkisel yaratım’ (relational crafting), son olarak da göreve ve işe verilen anlamın sınırlarını belirleyen ‘bilişsel yaratım’ (cognitive crafting) dır (Wrzesniewski vd., 2013: 283).

Örgütsel etik iklim ve adaletin de çalışmanın anlamını belirleyici bir faktör olduğu düşünülmektedir. Bu bağlamda dönüştürücü liderlik uygulamaları, örgütün işe bağlılığı teşvik etmesini sağlayan politikalar, iş aile yaşamı uzlaştırma politikaları, sosyal sorumluluk projeleri, işçi katılımlı uygulamalar öne çıkmaktadır. Çalışma koşulları bakımından insan onuruna yakışır bir iş, anlam için de belirleyici olacaktır. Norman E. Bowie, Immanuel Kant’ın etik kuramından yola çıkarak anlamlı bir çalışmaya ilişkin şu özelliklere vurgu yapmaktadır: Anlamlı çalışma,

- Bir kimsenin özgürce dahil olduğu,
- İşçiye otonomi ve özgürlüğünü kullanma olanağı veren,
- İşçinin rasyonel kapasitesini geliştirmesini sağlayan,
- İşçinin fiziksel refahı için etkili bir ücret sunan,
- İşçinin ahlaki gelişimine olanak sunan çalışmadır (Bowie, 1998: 1087).

1.3.3.6 Tinsellik

Çalışmanın anlamı üzerine yapılan araştırmaların bir kısmı da anlamın bir belirleyicisi olarak tinsellik kavramını incelemiştir. İş yaşamında tinsellik din, din değiştirme ya da insanlara belli bir inanç sistemi kabul etmeyi öne süren bir içeriğe sahip değildir. Daha ziyade, kendilerini -ruhları iş aracılığıyla beslenen tinsel varlıklar- olan gören çalışanlarla ilişkilidir. Tinsellik aynı zamanda çalışanın bir başkasıyla ya da iş çevresindeki toplulukla bağlantı kurma deneyimidir (Ashmos ve Dochon, 2000: 135). Don Grant'ın aktardığına göre, Wuthnow (1999) tinselliği bireylerin yaşamlarını tanrısal bir varlıkla ilişkilendirme girişiminde buldukları ya da transandantal gerçekliğin diğer bazı kavramlarına ilişkin tüm inanç ve eylemler" olarak tanımlamaktadır ve Wuthnow'a göre, giderek daha fazla sayıda beyaz yakalı çalışan hizmetlerini tinsel aktiviteler olarak görmektedir (Grant vd., 2004: 268).

Çalışma yaşamında tinselliğin kabul edilmesi, insanların hem bir akli hem de ruhu olduğunun ve ruhun gelişiminin de en az akıl kadar önemli olduğunun farkına varılmasıyla gerçekleşmiştir. Tinselliğin çalışma yaşamına dahil olmasının olası bazı sebepleri ise şöyle sıralanmıştır:

- Amerika'da şirketlerin küçülmesi, yeniden yapılanması ve geçici işten çıkarmalar çalışanların bozmuştur.
- Komşuluk ilişkilerinin, geniş ailenin ve dinsel mekanların iletişim için temel alanlar olmaktan çıkmasıyla iş yeri, toplumun temel kaynaklarından birisi haline gelmiştir.
- Doğu felsefesine ilginin artması meditasyon konusunda insanları cesaretlendirmiştir ve bir gruba sadakat gibi bazı değerler ön plana çıkmaya başlamıştır.
- Yaşlanan bebek patlaması kuşağı, yaşamın bir belirsizliği olan ölüm karşısında, yaşamın anlamı üzerine daha çok düşünmeye başlamıştır.
- Küresel rekabet örgüt liderlerinin farkındalığını arttırmıştır: İşçinin yaratıcılığı iş yerinde tam anlamıyla bir ifadeyi gerektirmektedir ve bu da anlam olmadıkça zordur (Ashmos ve Dochon, 2000: 135).

Tinselliğin kariyer davranışları üzerine etkisini inceleyen bir araştırmada tinselliğin kariyer davranışının da bir belirleyicisi olduğu saptanmıştır. Tinsellik, değerli

amaçların neler olduğuna ilişkin inançları etkilemektedir, dolayısıyla bu amaç, kariyer davranışlarını da etkilemektedir. Çok geniş dinsel ve tinsel inançlara rağmen, araştırmada katılımcılar önemli ve anlamlı buldukları dört amaca inanmaktadır: Kendini geliştirme ve gerçekleştirme, diğer kimselerle birlik olma, kendini ifade etme ve diğerlerine hizmet etmek. Bu amaçlar kariyere ilişkin derin anlamları vermektedir. Bu dört amaç, bireyin tinsel inançlarından doğan anlamın yakalanmasını sağlamaktadır (Wiersma, 2002:105). Amerika’da doktorlar üzerine yapılan bir araştırmada, katılımcıların büyük çoğunluğu dinsel inanışlarının tıp uygulamalarına etkisi olduğunu belirtmiş, hemşireler üzerine yapılan bir başka araştırmada ise hemşirelerin büyük bir bölümü işinin tinsel bir yanı olduğuna inandığını ifade etmiş ve kendini tinsel bir varlık olarak tanımlamıştır (Curlin vd., 2007; Grant vd., 2004). Tinsellik ile ilgili bir başka araştırma da tinsel ve dinsel referansların iş etiğine ilişkin tavırları belirlemede önemli olduğu saptamıştır (Kum-Lung ve Teck-Chai, 2010).

Tinsellik ile ilgili araştırmaların yönü genel olarak iki kısma ayrılmıştır: Tinsellik (spirituality) ve kutsal görev aşkı (sacred callings). Tinsellik, çalışanların çalışma aktivitelerini kendilerinden dışarıda ve daha büyük bir şeyle, daha büyük bir amaç ve anlam bağlamında yorumlamalarıdır. Sonuç olarak, işçiler işlerini tinsel yönüyle algıladıklarında, işleri onlar için daha derin bir anlam ve amaca sahipmiş gibi görünmektedir. Kutsal görev aşkında ise görev Tanrı’nın bir çağrısı, isteğidir. Bu bağlamda düşünceler kökeni Hristiyan düşüncesine, Martin Luther ve Kalvinizm’ e dayanmaktadır (Rosso vd., 2010: 107).

İKİNCİ BÖLÜM

YABANCILAŞMANIN YENİ GÖRÜNÜMÜ: DUYGUSAL EMEK

2.1. Yabancılaşmaya İlişkin Kavramsal Çerçeve

Yabancılaşma olgusu modern dönemle birlikte farklı disiplinlerce ve farklı bağlamlarda ele alınmıştır. Yabancılaşma kavramının kullanımındaki bu çok yönlülük onun anlaşılabilirliğini da bir bakıma sınırlamaktadır. Yabancılaşma kavramının kökenlerini Spinoza, Fichte, Feuerbach, Hegel’de bulmak mümkündür, ancak konu itibariyle ele alınacak emeğin yabancılaşmasına ilişkin kuram Karl Marks tarafından ele alınmıştır. Bu bağlamda, Marksist yabancılaşma kuramının alt yapısını oluşturan Hegel’in kuramından, ardından Marksist kuramdan ve Wright Mills’in kuramından bahsedilerek konu bağlamında bir sınırlamaya gidilmiştir.

Yabancılaşma kavramının kökenleri Eski Ahit’tin putperestlik anlayışında ortaya çıkmıştır. Peygamberlerce çok Tanrılı bir anlayış içerisinde puta tapınarak insan kendi yarattığı nesneye tapmıştır. “İnsanoğlu kendi yaşamı ile ilgili özel nitelikleri nesnelere aktarmakta ve kendisini gerçekleştirerek aşma yerine kendi varlığı ile ancak puta tapma yoluyla ilişki kurabilmektedir” (Tolan, 1981: 143). “Burada Tektanrıcılıkla çoktanrıcılık arasındaki temel ayrım, tanrıların sayıları ile ilgili olanı değil, yabancılaşma olgusunu ilgilendiren ayrımdır” (Fromm, 1981: 73). İnsanın çabasını emeğine aktarması, ardından kendi ürettiği nesneye bir kutsallık atfederek ona tapınması yabancılaşma düşüncelerinin tarihsel kökenini oluşturmaktadır.

Eric Fromm yabancılaşmanın endüstri toplumundaki görünümü şöyle ifade etmiştir: “Endüstri toplumunda çağdaş insan, bu putperestliğin biçim ve yeğinliğini değiştirmiştir. O, yaşamını yöneten kör ekonomik güçlerin objesi haline gelmiştir. Kendi ellerinin emeğine tapmakta, kendisini bir nesneye dönüştürmektedir. Yalnızca işçi sınıfı değil, herkes yabancılaşmıştır” (Fromm, 1981: 74).

2.2.1. Yabancılaşma Kavramının Tarihçesi

2.2.1.1. G. W. Friedrich HEGEL’de Yabancılaşma Kavramı

Hegel felsefesinde yabancılaşma Tin ile çalışma edimi arasındaki Doğa’nın kendisinde görülmektedir. “Hegel’de Tin ya da Tanrı, öncelikle kendinde’dir; kendini tanımak için, bir anlamda kendi potansiyellerini geliştirmek için, kendinin en derininde içerdiği ama bilincinde olmadığı şeyi gün ışığına çıkarmak için kendini ifade etme ihtiyacı duyar” (Meda, 2012: 95). Bunu yapmak için de Tin, o olmayanı dışlamak, hiçlemek durumundadır. Bu yolla Tin, kendi bilincine ulaşacaktır. Hegelci bağlamda Tin’in bu süreci de aynı zamanda insanlık tarihine de tekabül etmektedir. Tin, mutlak bilgiye insanlık tarihindeki gelişim süreci içerisinde varabilmektedir.

Evren içinde, daha doğrusu evren olarak gelişen ‘ide’nin ereği, sonunda kendi kendisini bulması, kendisinin bilinç ve özgürlüğüne erişmesidir. Bu da diyalektik olarak üç aşamada gerçekleşmektedir. İlk aşamada kendi özünü koruyan tin ya da ide, kendini doğada gerçekleştirdiği an özü ile arasındaki ayrılık başlamıştır. Doğada ‘ide’ artık kendi kendisinde değildir, kendisinden başka bir şey olmuştur, özüne aykırı düşmüş, kendisine yabancılaşmıştır. Kendi özünüyle çelişik bir duruma girmiştir. Hegel’e göre yabancılaşmanın ilk görünümünü Tin ile Doğa arasındaki karşıtlık oluşturmaktadır. Her kavram, kavram olması bakımından, kendisiyle özdeş olmasına rağmen, Doğa’nın alanı oluşun alanıdır ve sürekli bir değişime uğramaktadır (Gökberk, 2008: 389). Tin’in kendi bilincine yeniden ulaşması da tarihsel süreç içerisinde insanın yapıp ettikleriyle ilgilidir.

Çalışma Hegel’e göre, Tin’in kendini tanımak için dışsal bir veriye karşı durduğu, kendi potansiyellerini açığa çıkarmak zorunda kalmak için bir anlamda kendine dışsal engeller yarattığı tinsel faaliyettir. Dolayısıyla Tin Tarih’in sonuna kadar hiç durmadan çalışır. “Çalışma yoluyla insanlık kendi kendini yarattı ve insanlık aracılığıyla da Dünyanın Tini kendini yarattı. Demek ki çalışma doğa ile Tin arasındaki aracıdır” (Meda, 2012: 97-99). Bu nokta daha sonra Marks tarafından yeniden yorumlanacak olan Hegel’in çalışma kavramının özünü oluşturmaktadır. Şunu da belirtmek gerekir ki, doğa ile Tin arasındaki ayrılık yabancılaşmayı zorunlu kılsa da, çalışma aracılığıyla Tin kendi özüne dönecek ve Mutlak Bilgi’ye ulaştığı an yabancılaşma ortadan kalkacaktır.

2.1.1.2. Karl MARKS'da Yabancılaşma Kavramı

Tarih sahnesinde belki de en çok ses getiren ve kendisinden sonra gelen düşünürlerin de onun düşünceleriyle mutlaka hesaplaşmak durumunda kaldığı düşünür Karl Marks'tır. Marks'ın düşüncelerinin temeli, kapitalist sisteminin eleştirisinden yola çıkar ve tarihi tıpkı Hegel'de olduğu gibi dinamik bir süreç olarak ele alır, ancak burada farklı olarak tarihi yönlendiren -tinin kendi bilincine ulaşması değil de- sınıflar arası çatışmalardır ve bu çatışmalar esas itibariyle ekonomiktir.

Marks toplumu üretim araçlarına sahip olmak bakımından temelde iki sınıfa ayırmıştır: Kapitalist sistemin burjuva sınıfı ve emeğini ücret karşılığı satan işçi sınıfı. Bu sınıflar arasındaki çıkar çatışması kapitalist sistem içerisinde daha da belirginleşmektedir ve bu, zamanla kapitalist sistemin işçi sınıfı tarafından devrilmesi ve yönetimi ele almasıyla sonuçlanacaktır.

Hegel'ci çalışma kavramından yola çıkarak emeği insanın özü olarak ele alan Marks, insanın kendi edimini ortaya koyduğu her şeyi çalışma olarak adlandırmaktadır. “Her şey çalışmadır, üremeden bilme faaliyetine kadar tüm insani faaliyet çalışmadır. Hatta daha da öteye gider: Asıl çalışma fiziksel çalışma değildir, emek harcayarak ve ihtiyaçların zorlanmasıyla gerçekleştirilen çalışma değildir” (Meda, 2012: 104). Çalışma bilinçli bir içerik kazanarak doğanın insanileştirildiği durumda gerçek anlamda bir çalışmadır artık. Dolayısıyla zorla yapılan, bilinç ve özgürlükten, insanı gelişimden uzaklaştıran şey çalışma değildir, çalışmanın özünün ondan çekilip alınmasıdır, yabancılaşmadır. Marks bunu şöyle ifade etmiştir: “İşçi çalışma dışında kendine gelir ve çalışırken kendisi dışındadır. Çalışmadığı zaman kendindedir, çalışırken kendinde değildir. Onun için çalışması gönüllü değil, zorlamadır; zorla çalıştırılır. Dolayısıyla bir gereksemenin doyurulması değildir; sadece, çalışmanın dışındaki bazı gereksemeleri doyurmak için araçtır” (Marks, 2005: 78). Kapitalist endüstriyel toplumda çalışma her zaman yabancılaşmıştır. Emek, Marks'ın insana atfettiğini görmüş olduğumuz hedefe-insanlığı geliştirmek, tinselleştirmek ve insanileştirmek- erişmesini engellediği ölçüde insana yabancılaşmıştır (Meda, 2012: 107). “Hegel'de olduğu gibi Marks'ta da yabancılaşma kavramı insan varlığının ve özünün ayrımı, insanın somut varlığının özüne yabancılaşmış olduğu düşüncesi üzerine inşa edilmiştir. Başka bir deyişle, insanoğlu gerçekte hayalinde oluşturduğu varlık değildir; ayrıca olması gereken bir

varlık da değildir. Ama olmaya muktedir olduğu varlık olmak zorundadır” (Tolan, 1981: 145).

Marks’a göre yabancılaşma insan kendisini kendi edimlerinin öznesi olarak yani, düşünen, duyan, seven bir kişi olarak değil, kendi güçlerinin dışlanmış açılımlarının objesi olarak algılamasıyla ortaya çıkmaktadır. Tıpkı puta tapan insan gibi, kendisiyle ancak yarattığı ürüne kendisini teslim ederek ilişki kurması yabancılaşmayı doğurmaktadır (Fromm, 1981: 56). Bu bağlamda işçi meta ürettiği ölçüde de yabancılaşmış olacaktır: “İşçi ne kadar çok servet üretirse, üretimin gücü ve kapsamı ne kadar artarsa kendisi de o kadar yoksullaşır. Ne kadar çok meta yaratırsa kendisi de bir meta olarak o kadar ucuzlar” (Marks, 2005: 75).

Emek, insan doğasına özgü ve onun kendini ifade etmesini sağlayan şeydir ancak kapitalist sistemde bu mümkün değildir. İşçi, emeğiyle zihnindeki bir tasarımı ortaya koyar, bu tasarım onun ve dünyanın bir aynasıdır adeta. Bununla birlikte işçinin ürettiği şeyin bir nesneliliği de vardır, o üretildikten sonra bir yönüyle işçiye ait değildir artık çünkü o, doğayı ve nihayetinde işçinin kendisini de dönüştürür. “İşçinin kendi ürününden dışlaştırılması, sadece emeğin bir nesne, dışsal bir varoluş olduğu anlamına gelmez, onun dışında bağımsız, ondan bağımsız bir şey olarak var oluşu, karşısına dikilen bağımsız bir güç olduğu anlamına da gelir; yani işçinin nesneye aktardığı hayat, yabancı ve düşman bir şey olarak karşısına çıkmaktadır” (Marx, 2005: 76). Kapitalist toplumda emek yabancılaşmıştır çünkü özünü, amacını yitirmiştir. “Emek, esas itibarıyla, ihtiyaç odaklı bir girişimken, kapitalist sistem iş gücünü kendi amaçları için organize etmekte ve daha teknolojik ve rasyonel olarak örgütlenebilecek işçi sınıfının üretken değerini ondan almaktadır” (Wilson, 2004: 16). İşçi kendini ifade biçimi olarak üretmemektedir artık, onun üretimi kapitalist sınıfın karını sağlama bakımından araçsal bir hal alır. İşçinin emeği, kapitalist sistemce sömürülmekte, denetlenmekte ve bir kar aracı olarak kullanılmaktadır. İşçinin kendi emeği üzerinde herhangi bir hakkı, denetimi yoktur.

Marks kapitalist sistemde yabancılaşmayı dört kategoride ele almıştır. İlk kategoride “işçi, kendi emek sürecine yabancılaşmıştır” (Çalış, 2012: 34). İş bölümünden kaynaklanan bu yabancılaşma biçiminde işçi, ürün üzerindeki kontrolünü kaybetmiştir, o sadece kendisine verilen görevleri kusursuz ve hızlı bir şekilde yerine

getirmeye çalışan bir makine gibidir, “Modern Zamanlar”¹ da vurgulandığı gibi, işçi makinenin bir uzantısıdır adeta.

İşçinin ürettiği ürüne yabancılaşmasını vurgulayan ikinci kategori, işçi artık ürettiği şeyi kapitalistin karı için üretmiş ve onun üzerindeki kontrolünü yitirmiştir. Bununla birlikte işverenler de ürünü insan ihtiyacının giderilmesi için değil, kar elde etmek için elde etmiştir. Bu açıdan onlar da kapitalist sistem tarafından yabancılaştırılmıştır. “Ama bundan maddi bir kazanç elde edecekleri için, bu yabancılaşma anlamsız kalır” (Grint: 1998: 106).

Daha hızlı üretme baskısı altında ezilen işçi, diğer işçilerle bir yarış halinde olacak ve bu yarış, Marks’a göre insan doğasındaki doğal iş birliğini bozacaktır, böylelikle işçi, “iş yerindeki diğer insanlara da yabancılaşacaktır” (Çalış, 2012: 34).

Yabancılaşmanın son kategorisinde, işçi insanlığa ve içinde yaşadığı topluma karşı yabancılaşır. Kapitalist sistem, işçinin üretimi üzerindeki hayal gücünü ve kontrolünü elinden aldığından, işçi üretim sürecine dahil olmayacaktır: “O artık bu sürecin daha çok bir izleyicisi ve düzenleyicisi durumundadır” (Wilson, 2004: 18). Emek, insanı hayvandan ayıran belirgin özelliklerden biriyken, emeğin yabancılaşması, insanı hayvani bir var oluşa sürükleyecektir. “Yabancılaşma, insanın yaratıcı potansiyel gücünün bir reddi, öznenin insani özünün boşaltılması ve gerçekte insani topluluğun kurulmasının önünde engeldir” (Swingewood, 1998: 90). Marks’a göre “özne ile nesne arasındaki Hegelci ayrılık üretimin tüketim tarafından tamamıyla yok edilmediği zaman engellenir” (Weiskopf, 1996: 58).

Marks, yabancılaşmanın nedenlerini iş bölümü ve özel mülkiyetin varlığında görür ve kapitalist toplumlar için yabancılaşma kaçınılmazdır. Özel mülkiyet ve iş bölümünün ortadan kalkması, üretim ilişkilerinin değişmesi ve sınıfsız toplumla yabancılaşma aşılabilmektedir. Ancak o zaman çalışma, kendisi için bir amaç, bireyin kendini ifade ve geliştirme biçimi olabilecektir. “Marks’a göre tümüyle yabancılaşmış olan insan, yabancılaşmayı yenebilir. Çünkü o, hem tümüyle yabancılaşmış hem de ruhsal dengesi yerinde biri olarak yaşamını sürdüremeyeceği için, yabancılaşmasını yenmeye zorlanır. Marks’a göre burada yanıt sosyalizmdir” (Fromm, 1981: 61).

¹ Charles Chaplin’in 1936’da çektiği sanayileşme ve yabancılaşmayı anlatan ABD yapımı film.

2.1.1.3. C. Wright MILLS'de Yabancılaşma Kavramı

Mills'e göre yabancılaşan insan ve bu bağlamda ortaya çıkan sorunlar günümüzün düşünsel problemlerinin ve kötülüklerinin temelini oluşturmaktadır. Mills, yabancılaşma olgusunu Marksist felsefeye sadık kalarak, ancak ona sosyal psikolojik bir boyut da katarak beyaz yakalılarda incelemiştir ve beyaz yakalıları günümüzün "mutlu robotları" na dönüştüren koşulları ve bu iradenin kaynağını araştırmıştır. Günümüzün rasyonalizasyonu artan örgütlerinin ve bu rasyonalizasyonun kendisinin akıldan yoksun, özgürlük ve akıl arasındaki uyumu kuramayan huzursuz ve mutsuz bir insan tipi yarattığını ileri sürmüştür ve bu rasyonalize etme eğiliminin birey üzerindeki etkisi şu şekilde açıklamıştır:

"Toplum rasyonalize etme eğiliminin bu zorunlu etkileri nedeniyle, birey 'elinden geleni yapmakla yetinmekten' başka bir çare bulamamaktadır. Umutlarını, emellerini ve çalışmalarını içinde bulunduğu ortama göre biçimlendirmekte, bu ortamdan kurtulmakta kullanabileceği hiçbir çıkış yolu bulamamakta; düpedüz, sonunda, kendisini bu koşullara bağlamaktadır" (Mills, 1979: 262). Yabancılaşma sadece emek sürecinde değil, aynı zamanda bireylerin iş dışı yaşamlarına kadar sızmış durumdadır, çünkü bireyin üretimi gibi tüketimi ve boş zamanını kullanma biçimi de başkaları tarafından şekillendirilmiş ve bireyin yaptıkları üzerine düşünme yetisi elinden alınmıştır.

Mills, endüstri işçilerinin karşılaştığı zorlukların benzerini günümüzde psikolojik olarak beyaz yakalıların yaşadığı ileri sürmektedir. Beyaz yakalı sıkı köklere sahip değilmiş gibi görünmektedir, yaşamını sürdürmek ve ona anlam vermek için hiçbir bağlılığı yoktur. Nereye gittiğini bilmediğinden çılgınca bir telaş içindedir ve kendisini neyin korkuttuğunu bilmediğinden korku tarafından sakatlanmış durumdadır, bu aynı zamanda onun siyasal yaşamının da bir özelliğidir. Beyaz yakalının depresyonu derinlere gömülüdür, inanç sisteminin eksikliği onları manevi açıdan savunmasız, siyasi açıdan da güçsüz bir grup kılmaktadır.

Çalışma yaşamında sık sık amir ya da müşteriyle çarpışmaktadır ve çoğunlukla standart kaybedendir: Gülümsemek ve nazik olmak zorundadır. Beyaz yakalı istihdamının pek çok tabakasında nezaket, yardımseverlik, incelik gibi özellikler

geçimin kişiliksiz araçları haline gelmiştir. Böylece emeğe yabancılaşmaya kendine yabancılaşma da eklenmektedir (Mills, 1969: xvi-xvii).

2.2. Duygusal Emeğe İlişkin Kavramsal Çerçeve

2.2.1. Çalışma Yaşamında Duygular

Duygular insan davranışını açıklamaya ilişkin en temel parçalardan biridir. Gündelik yaşantının büyük bir kısmında pek çok duyguyu bir arada yaşamak mümkündür. Kervancı'dan aktarılan bir tanıma göre (2008) duygu, “belli bir uyaran karşısında genellikle içsel olarak belirip davranışsal tepkilere yol açan yapılandırılmış hisler” olarak tanımlanabilmektedir (Akçay ve Çoruk, 2012: 4).

Lazarus (1994) duyguların dört temel kategoride toplanabileceğini öne sürmüştür: İlk kategori öfke ve kıskançlık gibi “olumsuz duygular” dan oluşmaktadır. İkinci kategori kaygı, suçluluk ve utanç gibi varoluşsal duyguları içermektedir. Üçüncü kategorideki duygular olumsuz, istenmeyen yaşam koşullarından ortaya çıkmıştır; bunlar rahatlama, umut, acı ve depresyonu içermektedir. Dördüncü kategori mutluluk, aşk ve gurur gibi olumlu yaşam koşullarından oluşmaktayken, son kategori ise şükran ve merhamet gibi empati kurmaya ilişkin duygularımızı içermektedir (Muchinsky, 2000: 804).

İş mekanı bireyin yaşantısının büyük bir kısmının geçtiği bir alan olması bakımından pek çok duygunun hissedildiği bir yerdir. Bu bağlamda düşünüldüğünde duygular örgütsel davranış teorileri açısından işçinin davranışını açıklamak için kilit bir noktayı oluşturmaktadır. Buna karşılık, duygular kavramsal olarak, özellikle psikoloji literatüründe daha eski bir geçmişe sahip olsalar da, örgütsel bağlamda bu alana ilişkin çalışmaların geçmişi henüz çok yenidir (Muchinsky, 2000: 801).

Bunun birkaç temel nedeni vardır, ancak bunların içinde en belirgin olan klasik yönetim paradigmasının işçileri rasyonel bir varlık olarak görmesiyle ilişkilidir. Bilimsel yönetimin temellerini atan Taylor (2005) da temelde çalışanı mekanik bir ünite olarak düşünmüştür ve sadece hangi durumlarda verimliliğini maksimum yapacağını üzerinde çalışmıştır (Man ve Öz, 2009: 76). İş alanı, rasyonel bir çevre olarak görülmüş, dolayısıyla duygular iş yeri fenomenini açıklamada dikkate alınmamıştır. Ancak pek çok araştırmacının bireysel ve örgütsel çıktıları anlamada duyguların önemine işaret

etmeleri üzerine bu görüş de kırılmaya başlamıştır. Daha spesifik olarak, araştırmacılar iş sonuçları iyileştirmek için duyguların çalışanlar tarafından nasıl yönetildiğini araştırmaya başlamışlardır (Grandey, 2000: 95).

Rasyonalite ve pozitivizmin gölgesinde uzun süre kalan duygular, insan kaynakları paradigmasıyla bir bakıma öne çıkmış ve çalışanların motivasyonlarını etkileyen faktörlerin sadece işe ilişkin somut getiriler olmadığı anlaşılmıştır. Bununla birlikte teknolojinin gelişmesi ve hizmet sektörünün giderek büyümesiyle çalışanlardan beklenen vasıflar da hızla değişmiştir ve iletişim hizmet sektörünün esas unsurlarından biri haline gelmiştir.

Pek çok iş, çalışanın kamu alanı içinde sergileyeceği duygulara ilişkin gösterim kuralları içermektedir. Örneğin müşteri hizmetlerinde çalışan biri işini iyi bir mizah duygusuyla ve güleryüzlü bir biçimde gerçekleştirmesi konusunda cesaretlendirilebilirken; fatura tahsildarları ya da kolluk kuvvetleri için de kızgın ya da ciddi bir biçimde olmak en iyi tepki olabilmektedir. Bir terapist ya da hakim için ise duygusal tepkinin yoksunluğu belki de ihtiyaç duyulan bir şey olabilmektedir (Grandey, 2000: 95). İşlerin gösterimine ilişkin bu tepkiler, çalışanların bazı duygusal ifadeler sergilemesini gerektirmektedir.

2.2.2. Duygusal Emek Kavramı

Çalışma yaşamında duyguların incelenmesine yönelik modern çalışmaların başlangıcı sosyolog Arlie Russell Hochschild's (1983)'in yeni ufuklar açan kitabı "The Managed Heart" ün yayınlanmasıyla gerçekleşmiştir (Fisher ve Ashkanasy, 2000: 3). Hochschild, (1983) e göre "bir ücret için duyguların yönetilmesi duygusal emek olarak tanımlanmıştır" (Grandey, 2000: 95).

Duygusal emek, örgütsel olarak tanımlanan kural ve esaslara uygun olarak çalışanlardan beklenen duyguların düzenleme sürecine işaret etmektedir (Wharton, 2009: 147). Bir başka deyişle duygusal emek, duyguların ve duygusal ifadelerin düzenlenmesi olarak tanımlanabilir. Bununla birlikte duygusal emeğe ilişkin tanımlar da konuya yaklaşan araştırmacıların bakış açısına göre değişiklik göstermektedir.

Duygusal emeğe ilişkin yaklaşımlar, duygusal emek kavramını farklı bağlamda tanımlayıp farklı sonuçlarına odaklansa da, tüm bu teorilerde altı çizilen noktalar şunlardır:

- İşçiler iş yerindeki duygusal ifadelerini düzenleyebilmektedir.
- Duygusal emek örgütsel amaçlar için hem duyguların hem de ifadelerin düzenlenme sürecidir.
- Spesifik olarak, her bir yaklaşım yüzeysel ya da derin rol yapma davranışlarını duyguları düzenleyen bir yol olarak ele almıştır (Grandey, 2000: 97).

Hochschild'in açtığı yoldan sonra bu alanda pek çok araştırma yapılmıştır. Bu araştırmaların bir kısmı duygusal emeği olumlu bir kısmı da olumsuz boyutlarıyla ele alıp incelemiştir. Hochschild'in de aralarında bulunduğu ilk grup kavramı olumsuz içeriğiyle kullanarak duygusal yabancılaşma ve olumsuz sonuçlarıyla ele alırken; Paula England ve George Farks'ın temsil ettiği başka bir grup araştırmacı ise kavramı başkalarıyla empati kurma, diğerlerinin duygularını gerçekten hissetme ve hoşça zaman geçirme bağlamında olumlu yönleriyle ele almıştır (Man ve Öz, 2009: 79-80).

2.2.3. Duygusal Emeğe İlişkin Yaklaşımlar

Literatürde duygusal emeğe ilişkin kabul gören dört yaklaşım mevcuttur. Duygusal emek sürecini ve etkilerini daha net görebilmek adına bu yaklaşımlardan kısaca bahsedilecektir.

2.2.3.1. Hochschild'in Duygusal Emek Yaklaşımı (1983)

Duygusal emek kavramını bilimsel literatürde ilk kez kullanan Hochschild (1983), "Yönetilen Kalp: Duyguların Ticarileşmesi" adlı eserinde Delta Havayolları'nın eğitim kurslarına katılarak bu süreçte hemşirelerin ve eğitimcilerin davranışlarını bire bir gözlemlenme ve onlarla derinlemesine mülakatlar yapma imkanı bulduğunu belirtmektedir. Hochschild bu eğitim sürecinde hemşirelere gülücüklerinin en kıymetli şeyleri olduğu telkin edilmesini ve "sürekli gülümsemeleri" yönündeki baskıları, duyguların ticarileşmesi olarak yorumlamıştır. Nitekim daha önce de belirtildiği gibi Hochschild duygusal emeği "bir ücret için duyguların yönetilmesi" olarak tanımlanmıştır" (Grandey, 2000: 95).

Hochschild (1983), duygusal emek sürecinde çalışma ortamını sahne, müşteriye izleyici ve işçiyi de aktör olarak tanımlamıştır (Grandey, 2000: 96). Aktörün inandırıcılığı arttığı oranda başarı sağlanacaktır. Nitekim, hosteslerden bu duygularını inandırıcılığı da aşarak- gerçekten hissetmeleri beklenmiştir. Hochschild'ın yaptığı gözlemlerden birinde, hosteslere verilen eğitimler sırasında konuşmacıdan şu sözler yankılanmıştır: “Şimdi kızlar, oraya gitmenizi ve gerçekten gülümsemenizi istiyorum. Gülümsemeniz en değerli varlığınızdır. Oraya gidin ve onu kullanın. Gülümseyin. Gerçekten gülümseyin” (Hochschild, 1983: 4).

Hochschild, “hissedilir kurallar” (feeling rules) ifadesini, uygun biçime ilişkin sosyal kuralları ve özel bir durumda sergilenmesi beklenen duygu miktarını tanımlamak için kullanmaktadır. Duygu yönetimi, bu kuralları karşılamak için insanların emek harcaması olarak ortaya çıkmaktadır (Wharton, 2009: 418-419).

İşçilerin duygularını örgütün isteği yönde düzenlemeleri için önlerinde iki seçenek vardır: Duygusal ifadelerin düzenlendiği yüzeysel rol yapma (surface acting) ve istenen duyguyu ifade etmek için bilinçli olarak duyguların değiştirilmesini içeren derinlemesine rol yapma (deep acting). Yüzeysel rol yapma tıpkı bir aktörün rolünü gerçekleştirirken – seyirciden aldığı ilhamla- o hissi yaşıyormuş gibi görünmesini içermektedir. Derinlemesine davranışın gerçekleşmesi içinse iki yol vardır: Bunlardan ilki istenen hissi gerçekten yaşamak ve uyarmaktır, ikincisi eğitimle edinilen bir düşlemin dolaylı yoldan gerçekleştirilmesidir. Burada hayal gücünün kullanılması ön plana çıkmaktadır (Hochschild, 1983: 35-38).

Hochschild'e göre duygusal emek gerektiren işlerin üç temel özelliği vardır:

- Müşteri ya da ilgili kimseyle yüz yüze iletişim içerisinde olmak
- İşçinin hem kendine hem de iletişime geçtiği kimseye ilişkin amaçlanan duyguları düzenlemesi
- Örgütün işçiler üzerinde eğitim ya da denetim yoluyla duygusal faaliyetlerinin kontrolü üzerinde denetim sahibi olması gerekmektedir (Hochschild, 1983: 147).

Hochschild hem kadınların hem de erkeklerin işte veya özel alanda duygusal çaba sarf ettiklerini belirtmiştir. Bir bakıma yaşamın içindeki roller bireylerden bazı duygusal gösterimlerde bulunmayı talep etmektedir. Ancak duygusal gösterimlerin emeğin bir parçası, metası olup bir ücret karşılığında yapılması duygusal emek olarak

tanımlanmaktadır. Hochschild duygusal emek gerektiren işleri genellikle kadınların yaptığına ilişkin cinsiyet farkının da altını çizen bir yaklaşım oluşturmuştur. Kadınların duyguları yönetme kapasitesinin daha yüksek olması ve iletişimde daha başarılı olmaları bunun sebepleri arasındadır. Çocukluktan duygulara ilişkin belli kalıplarla yetiştirilen kadın ve erkeklerin duygusal emek gerektiren işlere ilişkin de ayrı uçlarda yer alması söz konusudur. Söz gelimi olumlu duyguların gösterimini sağlaması adına hosteslik gibi mesleklerde kadınlar, olumsuz duyguların gösterimini sağlaması bakımında da borç tahsildarları gibi mesleklerde erkekler ön plana çıkmaktadır (Hochschild, 1983: 162-163).

Hochschild duygusal emek gerektiren işlerin özelliklerini tanımladıktan sonra bu mesleklere ilişkin altı kategori oluşturmuştur. Bu meslekler şunlardır:

- Teknik ve profesyonel çalışanlar (Doktorlar, avukatlar, öğretmenler, hemşireler ve sosyal çalışmacılar gibi)
- İşletmeci ve yöneticiler
- Satış görevlileri
- Memurlar
- Ev hizmetlerinde çalışanlar
- Ev hizmetleri dışında hizmet sektöründe çalışanlar (Hochschild, 1983: 246).

Hochschild'ın bu alandaki literatüre en önemli katkısı duygu yönetimi fikrini, bireylerin duygularını doğrudan nasıl şekillendirip yönettiklerine ilişkin bir referansı ve sosyal yapı ve kurumların bu çabalar üzerindeki baskıları nasıl empoze ettiğini tanıtmasıdır (Wharton, 2009: 418).

Hochschild, sözü edilen meslekleri kategorize etmesi ve diğer mesleklerin duygusal emek gerektirmediğini savunması ve hizmet işlerinde çalışanların duygularının metalaşmalarını engelleyecek alan ve zaman bulabilmelerini ve müşterileri ile çalışmaktan gerçekten haz alabilmeleri noktalarını hafife aldığını yönünde bazı eleştirilere maruz kalmıştır (Man ve Öz, 2009: 80). Nitekim iş ve iş dışı alan arasındaki sınırın daha belirsiz olduğu tatil ve eğlence yerlerindeki emek bu türdendir.

2.2.3.2. Ashforth ve Humprey'in Duygusal Emek Yaklaşımı (1993)

Hochschild'ın yaklaşımından yola çıkarak duygusal emeğe ilişkin yeni boyutlar keşfeden Ashforth ve Humprey'in kendinden önceki yaklaşımdan en önemli farkı sadece davranışlara odaklanmasıdır. “Bu yaklaşım doğrudan davranışın kendisine odaklanmıştır. Çünkü işin dışarıdan gözlemlenebilen ve karşı taraf için önemli olan kısmı davranışlardır” (Oral ve Köse, 2011: 466).

Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emeği “uygun duyguyu gösteren davranış” olarak tanımlamaktadır. Onlar yüzeysel ve derin davranış aracılığıyla duyguların içsel mekanizmalarla yönetilmesini üzerinde durmayarak, yerine çalışanların duygusal ifadelerini etkileyen faktörleri daha geniş bir açıdan ele almışlardır. Bununla birlikte duygusal emek davranışında bilinçli olarak çaba göstermenin zorunlu olmadığını öne sürmüşlerdir. Daha doğrusu, yüzeysel ve derin davranışların stres kaynağı olmaktan ziyade bir süre sonra rutin ve çabasız bir hale dönüşebileceğini ileri sürmüşlerdir (Grandey, 2000: 96). Bu bağlamda duygusal emek literatürüne “samimi davranış” (genuine emotion) biçimini de eklemişler ve emeğin bu yönüne işaret etmişlerdir. “Örneğin, bir kreş çalışanı çocuklarla kurduğu iletişimde ve gün içindeki paylaşımlarında hiçbir zorlama olmadan onları anlayabilir, şefkatli davranabilir, empatik düşünebilir” (Eroğlu, 2010: 21).

Bununla birlikte Hochschild'ın yaklaşımına paralel olarak yüzeysel ve derin davranışın olumsuz psikolojik sonuçları olabileceğini belirtmişlerdir; ancak bunun aktörün rolünü ya da işini tanımlama derecesine göre değişkenlik gösterebileceğine inanmışlardır. Ashforth and Humphrey' (1993) den aktarıldığına göre bu durumu şöyle açıklamışlardır:

“Eğer duygusal emek, merkezi ve sosyal ya da bireysel kimliklerle uyumlu ise psikolojik iyilik halini olumlu yönde etkileyebilmekte; ancak uyumsuz ise olumsuz yönde etkileyip duygusal çelişkiye ve otantik benliğin kaybına neden olabilmektedir” (Humphrey vd., 2008: 153).

Çıktılar bağlamında Ashforth ve Humphrey, gözlemlenebilir ifadeler ile görev etkinliği ya da performans arasındaki ilişkiye odaklanmıştır. Duygusal emek ve görev etkinliği arasında – müşterinin duygusal ifadeyi içten algılaması durumunda- pozitif yönlü bir ilişki olabileceğini öne sürmüşlerdir (Grandey, 2000: 96). Böylelikle örgütün

bir hedefi olan duygusal emek, çalışan tarafından benimsenmekte ve dolayısıyla bireyin görev etkinliği de artmaktadır. Ashforth ve Humphrey'in yaklaşımında vurgulanması gereken nokta sosyal kimlik kuramını duygusal emek kavramına uyarlamış olmalarıdır (Oral ve Köse, 2011: 466). İşçi, sosyal gruplar aracılığıyla örgütün hedeflerini benimsediği ölçüde rol yapmayacak, dolayısıyla duygusal emeğin üzerindeki olumsuz etkileri de azalacaktır.

Özetle, bu yaklaşım Hochschild'ın yorumundan iki farkla ayrılmıştır: Bu yaklaşımda duygusal emek –gözlemlenebilir davranışlar olarak tanımlanmış ve samimi davranış da dikkate alınmıştır. İkinci olarak, çalışanın sağlığı ve stresten ziyade duygusal emeğin görev etkinliği üzerindeki etkisine odaklanılmıştır (Grandey, 2000: 96).

2.2.3.3. Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Yaklaşımı (1996)

Bu yaklaşıma göre duygusal emek, “örgütsel olarak hedeflenen duygunun gösterimi için kişilerarası etkileşim sırasında gösterilen kontrol, çaba ve planlama” olarak tanımlanmıştır (Morris ve Feldman, 1996: 987). Tanımlamadan da anlaşılacağı üzere, Morris ve Feldman duygusal emeği daha geniş ve kompleks bir açıdan ele almıştır ve duygu yönetim sürecine ilişkin bir model oluşturmuştur.

Bu yaklaşımdaki duygusal emek tanımı, duygusal emeğin yapısına ilişkin dört varsayımdan oluşmaktadır:

- Bu tanım, etkileşimci bir model üzerine yerleştirilmiştir. Bu model, duygusal emek gösterimi ve deneyiminin bir belirleyicisi olarak sosyal faktörlere dikkat çekmektedir. Bu bakış açısı, duygusal emeğin, en azından bir kısmının sosyal çevre tarafından oluşturulduğunu savunmaktadır.
- İşçinin hissettiği duygu ile örgütsel olarak hedeflenen duygu arasında uyum olduğu durumlarda bile, işçi tarafından hissedilen duygunun örgütçe belirlenen duygusal gösterim kurallarına dönüştürülmesi için bir miktar çaba gerekmektedir.
- Bu tanım, Hochschild'ın yaklaşımına paralel olarak duyguların ticari yanını kabul etmektedir; bununla birlikte onların yönetiminden ziyade örgütlerce hedeflenen duygusal davranışa odaklanmıştır.

- Bu duygusal emek tanımına göre, duygunun ne zaman ve nasıl gösterileceğine ilişkin standart kurallar mevcuttur. Buna duygu gösterim kuralları denmektedir. (Morris ve Feldman, 1996: 987-989).

Bu yaklaşım, Hochschild (1983) ve Ashforth and Humphrey (1993)'in yaklaşımlarına duyguların birey tarafından şekillendirilip kontrol edilmesi ve daha geniş bir açıdansa sosyal çevrenin olanlar üzerindeki belirleyiciliğini dikkate alması bakımından benzerlik göstermektedir (Grandey, 2000: 97). Bu yaklaşıma göre duygusal emek dört boyuttan oluşmaktadır. Bunlar:

- Duygu gösterim sıklığı (Frequency of emotional display)
- Belirlenen duygusal davranış kurallarına verilen dikkat (Attentiveness to required display rules)
- Gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliği (Variety of emotions required to be expressed)
- Duygusal çelişkidir (Emotion dissonance) (Morris ve Feldman, 1996: 986).

Duygu gösterim sıklığı, duygusal emeğe ilişkin en fazla araştırma yapılan boyuttur. İş rolünün duygusal davranış gösterme sıklığı ne kadar fazlaysa, örgütün belirlenmiş duygusal gösterimlere ilişkin talepleri de o kadar fazla olacaktır. Belirlenen duygusal davranış kurallarına verilen dikkat ise iki boyuttan oluşmaktadır: Duyguların sergilenme süresi ve duyguların yoğunluğu. Duyguların gösterimi için gerekli süre fazlalaştıkça ve gösterilmesi gereken duygular yoğunlaştıkça daha fazla çaba ve duygusal emek gerekecektir. Bununla birlikte, iş rolünün gerektirdiği duygular ne kadar çeşitliyse duygusal çaba da o oranda artacaktır. Wharton ve Ericson'dan aktarıldığına göre (1993), iş yerindeki duygu gösterimleri olumlu, olumsuz ya da nötr olabilmektedir. Bu yaklaşımda duygusal çelişki ise, duygusal emeğin bir sonucu değil, bir boyutu olarak karşımıza çıkmaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 989-992).

Görüldüğü üzere bu yaklaşımda, duygusal emek tanımı müşterilerle etkileşim sırasında çalışandan beklenen örgütsel hedefleri içerdiği gibi (uzunluk, yoğunluk ve sıklık), hissedilen duygu ile gösterilen duygu arasında farklılığı da (duygusal çelişki) içermektedir (Grandey, 2000: 97). Kısaca bu yaklaşım duygusal emek davranışını öncülleri (davranış kurallarının açıklığı, denetim derecesi, cinsiyet, görev rutinliği gibi) boyutları ve sonuçlarıyla (iş tatmini ve tükenmişlik) geniş bir şekilde ele almıştır.

2.2.3.4. Grandey'in Duygusal Emek Yaklaşımı

Duygusal emeğe ilişkin literatürde öne çıkan bir diğer yaklaşım da Alicia A. Grandey'in yaklaşımıdır. Bu yaklaşım kendinden önceki yaklaşımların bir değerlendirmesi gibidir ve duygusal emeğe ilişkin hem olumlu hem de olumsuz yaklaşımlarını dikkate almıştır. Grandey (2000) duygusal emeğin bazı durumlarda olumsuz sonuçları olabileceğini kabul etmekle birlikte, uygun modeller geliştirildiği takdirde bu olumsuz sonuçların en aza indirilebileceğini savunmaktadır.

Grandey, araştırmasına öncelikle duygusal emek tanımlarını incelemekle başlamıştır ve bu konuda çalışma yapan düşünürlerin, duygusal emek tanımları farklı olduğu için konuya farklı yaklaştıklarını ileri sürmüştür. Öncelikle yapılması gereken kavramsal çerçevenin, dolayısıyla duygusal emeğin ne olduğunu belirlemektir. Grandey, duygusal emeği “Örgütsel amaçların gerçekleşmesi için hem duyguların hem de ifadelerin düzenlenme süreci” olarak tanımlamaktadır (Grandey, 2000: 97).

Grandey'in duygusal emeğe ilişkin görüşünün ikinci önemli noktası da James J. Gross'un duygu düzenleme teorisinden yola çıkarak duygusal emeğe ilişkin işe yarar bir çerçeve oluşturma yoluna gitmesidir. Daha önce de belirtildiği gibi Grandey'in amacı, örgütsel olarak fayda getirecek bir model oluşturmaktır. İşçiler, örgütlerce istenen duyguları sergilemek için ifadelerini ve bilişlerini bu yönde düzenlemektedir ve Grandey'e göre duygu düzenleme davranışlarını anlamak ve çalışanların stres ve tükenmişlik yaşamalarına neden olan unsurları saptamak konunun esas noktalarını oluşturmaktadır (Grandey, 2000: 98). Grandey duygusal emek süreçlerini açıklamada yüzeysel ve derinlemesine rol yapmayı temel almaktadır.

Gross duygu düzenlemeyi (emotional regulation) “bireylerin etkisiyle hangi duyguların ne zaman ifade edilip ne şekilde deneyimleneceğine ilişkin süreç” olarak tanımlamaktadır. Gross'un modeline göre duygu düzenleme süreci iki şekilde gerçekleşmektedir: Öncül odaklı duygu düzenleme ve tepki odaklı duygu düzenleme (Gross, 1998: 282).

Öncül odaklı duygu düzenlemede, birey duygunun öncellerini düzenleyebilmektedir. Burada birey durumu ya da durum üzerindeki algıyı duygulara uyum sağlamak adına değiştirebilmektedir. Gross öncül odaklı duygu düzenlemenin dört tane yöntemi olduğunu ileri sürmektedir:

- Ortamı seçme (Situation Selection)
- Ortamı Değiştirme (Situation Modification)
- Dikkati Farklı Yöne Çevirme (Attention Deployment)
- Bilişsel Değişim (Cognitive Change) (Gross, 1998: 282).

İlk iki yöntem, duygu uyaranlarına ilişkin düzenlemeleri içermektedir. Bununla birlikte son iki teknik, Grandey'e göre konuyla daha ilişkilidir. İlk iki teknikte gerekli olan şartları seçme ve değiştirme imkanının olmayışı, çalışanların işten ayrılmalarına sebep olabilmektedir. Bununla birlikte, işçiler diğer iki teknikte şartlara ilişkin duygusal tepkilere ilişkin algıları düzenleyebilmektedir. Grandey (2000) son iki tekniği özellikle derinlemesine rol yapmaya yakın bulmuştur.

Dikkati farklı yöne çekmede, işçi işini yaparken onu daha keyifli hale getirmek için sevdiği şeyi yaparak daha olumlu bir ruh hali içerisine girmektedir. Böylelikle kendini daha iyi hissetmekte ve iş yerinde de olumlu duygular sergileyebilmektedir. Bir servis elemanın işini yaparken şarkı söylemesi gibi. Bilişsel değişim ise duygusal etkinin azaltılması için bir kimsenin mevcut duruma ilişkin algısını değiştirmesidir. Hochschild'dan (1983) aktarıldığına göre uçuş çalışanlarının stresli durumların etkilerini azaltmak için yolcuları birer çocuk gibi görmeleri bilişsel değişime örnektir. Dikkati farklı yöne çekme, kişisel düşünceleri değiştirmeye odaklanırken, bilişsel değişim dış koşullara dair algıların değiştirilmesine odaklanmaktadır (Grandey, 2000: 99).

Tepki odaklı duygusal düzenlemede birey, durumu ya da duruma ilişkin algıyı değiştirmekten, duruma ilişkin tepkisinin duygusal gösterimini değiştirmektedir. Öncül odaklı düzenlemenin aksine, burada duygunun hissedildikten sonra düzenlenmesi söz konusudur (Gross, 1998: 285). Burada uygun ifadeyi teşvik etmek için, bazı ilaçların, uyarıcıların kullanımı ya da egzersiz yapma biçiminde gerçeleştirilebilmektedir. Bazı şirketlerin ön büro çalışanlarına ücretsiz kahve ikramı buna örnektir (Grandey, 2000: 99).

Özetle, Grandey'in duygusal emek olgusunu daha kapsamlı ele aldığını ve bunu duygu düzenleme teorisine göre oluşturduğunu söylemek mümkündür. Grandey'in duygusal emek modelinde cinsiyet ve duygusal zeka gibi bireysel faktörlerle otonomi ve yönetici desteği gibi örgütsel faktörler de dikkate alınmış ve duygusal emek olgusunun

bireye ve örgüte etkileri yüzeysel ve derinlemesine davranış temel alınarak daha detaylı bir şekilde incelenmiştir.

2.2.4. Duygusal Emek Davranışları

İşçilerin örgütsel amaçlar için duygularının kontrol edilmesi gösterim kuralları olarak tanımlanmaktadır. Bu kurallar işçinin performansının bir parçası olarak, hangi duyguların ne oranda gösterileceğini ya da saklanacağına işaret etmektedir (Brotheridge ve Grandey, 2002: 21). Çalışanlar örgütlerce belirlenen gösterim kurallarına uymak için bazı duygusal emek davranışları sergilemektedirler. Bu davranışlardan ve etkilerinden kısaca bahsedilecektir.

2.2.4.1. Yüzeysel Rol Yapma

Yüzeysel rol yapma ya da yüzeysel davranış “çalışanların örgütlerce istenen duyguları dış görünüşlerinde değişiklikler yaparak (yüz ifadesi, jest ve ses tonu gibi) hissediyormuş gibi görünmesi olarak” tanımlanmaktadır (Chu ve Murrmann, 2006: 1182). Yüzeysel davranış gerçekten hissedilmeyen duyguların hissediliyormuş gibi yapılmasıdır. Bu düzenleme tekniği, örgütsel hedefler tarafından oluşturulan etkileşim kuralları doğrultusunda duygusal ifadeleri oluşturmaktadır. Örneğin bir polis memuru, bazı durumlarda gerilim, öfke ve sinirlilik gibi gerçek hislerini saklayarak sakin ve kontrollü görünmek durumunda kalarak yüzeysel davranış gösterebilmektedir (Gelderen vd., 2011: 164).

Yüzeysel rol yapma etkileşim sırasında hissedilen duygu ile gösterilen ifade arasında bir mesafe olması anlamına gelmektedir. Yapay davranış, bazen “yüzeysel” duygulardan daha fazlası beklendiğinde problemlili bir yöntem olabilmektedir. Bir terapistin hastasına karşı, sadece işinden para almasından ötürü değil, gerçekten ilgili olması beklenmektedir. Benzer bir şekilde, aileler de çocuk bakımının bir iş olduğunu ve bundan para kazanıldığını bilmelerine rağmen, bakımı üstlenen kişilerin çocuklarını gerçekten sevmelerini ummaktadırlar (Zapf, 2002: 244).

Yüzeysel rol yapma, örgütlerce istenen bir davranış biçimi olmasına rağmen, Hochschild (1983) bu iş taleplerinin işçiler üzerinde olumsuz sonuçlar doğurabileceğini öne sürmüştür. Bu durum, işçinin o anki hislerinin taklit yapmak için uygun bir durumda olmamasından ya da gerçek hislerin bastırılıp sahte hislerin yaşanıyor gibi

ifade edilmesinden kaynaklanan çabanın uzun vadede stres gibi olumsuz sonuçlar doğurmasından kaynaklanmaktadır (Grandey, 2000: 101).

Gross and John (2003)'nun yaptığı bir çalışmaya göre ise yapay duyguların gösterimi insanların kendileri hakkında kötü hissetmelerine neden olabilmektedir. Bununla birlikte, yapay duyguların müşteri tarafından fark edilmesi de mümkündür. Önceki araştırmalar, yüzeysel ve samimi davranışın psikolojik iyilik hali üzerinde farklı etkileri olduğunu göstermiştir. Brotheridge ve Lee (1998)'nin çalışmasına göre, yüzeysel davranış duygusal tükenmeyle pozitif yönlü bir ilişki içerisindedir. Bununla birlikte sonraki süreçte, yüzeysel davranış ve duyarsızlaşma arasında da pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Gelderen vd., 2011: 164-165).

2.2.4.2. Derinlemesine Rol Yapma

Derinlemesine davranış, “çalışanın sadece dış görünüşünde değil aynı zamanda duygularını da değiştirdiği durumda” oluşmaktadır (Chu ve Murrmann, 2006: 1182). Hochschild derin davranışın iki şekilde gerçekleştiğini öne sürmüştür:

- Bireyin o anki hislerini bastırması ya da gerçekten uyarmaya çalışması
- Hayal gücü yoluyla hissedilmesi gereken duygulara ilişkin hatıra ya da fikirleri uyandırması (Hochschild, 1983: 35-38).

Derinlemesine davranış ya da derinlemesine rol yapma, çalışanların duygularını düzenlemek için çaba sarf ettiği durumda gerçekleşmektedir. Buna örnek olarak, bir kimsenin hemşire ya da hakim olmasını mesleki rolü bağlamında düşünmesi ya da Hochschild (1983)'dan daha önce aktarılan örnekte görüldüğü gibi, problemlili bir yolcunun davranışından sorumlu olmayan bir çocuk gibi algılanması verilebilir. Müşterileri beklentilerini karşılamak için, yüzeysel davranışın fazla mekanik olarak algılandığı durumlarda derinlemesine davranış beklenebilmektedir (Zaph, 2002: 244).

Derinlemesine davranış dış görünüşle hissedilen arasında bir uyum varmış gibi düzenlenmektedir. Bu bağlamda, duygu görünür ifadelerle yansıtılmadan önce kontrol edilmektedir. Bir polis memuru derin davranış sergilerken bunu profesyonel polis rolüne uygun olduğunu düşünerek yapabilmektedir (Gelderen vd., 2011: 165).

2.2.4.3. Samimi Davranış

Duygusal emek davranışları üzerine yapılan araştırmaların çoğu bu davranışları yüzeysel ve derinlemesine davranış olarak değerlendirmiştir ve bu davranışların işçi ve performansı üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Ancak Ashforth ve Humphrey (1993) çalışanların duygusal emek davranışlarını ortaya koyarken her zaman rol yapmadığını öne sürmüşlerdir. Bu davranış biçimini de samimi davranış olarak tanımlamışlardır. Gösterilmesi beklenen davranış işçinin gerçek hisleriyle örtüştüğünde ise samimi davranış ortaya çıkmaktadır (Chu ve Murrmann, 2006: 1182). İşin bireyin kişilik özellikleriyle örtüştüğü durumda, samimi davranışın ortaya çıkması mümkündür.

Ashforth ve Humphrey bazı durumlarda çalışanların duygularını doğal ve içten bir şekilde sergilediğini öne sürmüşlerdir. Örneğin, bir hemşire yaralı bir çocuk hastaya karşı gerçekten sempati duyabilmektedir ve rol yapmasına gerek yoktur. Burada sosyal yetkinlik söz konusu olmaktadır, hemşire rol yapmaktadır ancak bunu bilinçli bir şekilde yapmamaktadır. Sürece ilişkin bu otomatik kontrol çaba gerektirmemektedir, Hochschild ise (1983) bu durumu pasif derin davranış olarak tanımlamıştır (Zaph, 2002: 243; Krulm ve Geddes, 2000: 12).

Ashforth ve Humphrey, yüzeysel ve derin davranışın bir süre sonra çalışanlar için rutin bir hale dönüşebileceğini ve bu bağlamda duygusal çaba harcamalarına gerek olmadığından bunun işçiler açısından bir stres kaynağı olmaktan çıkacağını da belirtmişlerdir (Brotheridge ve Grandey, 2002: 96).

2.2.5. Duygusal Emek Sürecinin Sonuçları

Duygusal emeğin işçiler üzerindeki etkilerini araştıran araştırmaların bir kısmı olumlu bir kısmı da olumsuz sonuçlara varmışlardır. Konunun kapsamından çıkmamak adına bu bölümde duygusal emeğin daha çok olumsuz sonuçlarına vurgu yapılarak, duygusal çelişki ve yabancılaşma üzerindeki etkisinden bahsedilecektir.

2.2.5.1. Duygusal Emeğin Yabancılaşma ve Duygusal Çelişki Üzerine Etkileri

Hochschild (1983) işçilerin duygusal emek sürecini yönetirken samimi ve derinlemesine davranışlar gösterdiklerini saptamıştır. İşyeri duyguların sergilendiği bir sahnedir ve aktör olarak işçinin, rolü gereği kendisinden beklenen duyguları başarıyla yansıtması gerekmektedir; nitekim sergilenen duygu inandırıcı olduğu ölçüde daha çok alkışı hak edecektir. Günümüzün modern çalışma yaşamında bunun anlamı, işçi

açısından işyerinde daha uzun süre kalmayı başararak belirsizliğin azalması, işveren açısından daha çok kar elde etmek demektir.

Marks'ın emeğin yabancılaşmasının temel bir unsuru olarak gördüğü istem dışı, gereksinimleri karşılamak için araçsal hale gelen olan çalışmanın burada bir adım daha ileriye gittiğini söylemek yanlış olmayacaktır. Bu, emeğin dışsallaştırılmasının yeni bir görünümüdür adeta. Marks emeğin dışsal niteliğini “onun işçinin kendi öz malı değil ama bir başkasının malı olması, işçiye ilişkin (ait) olmaması” olarak görmektedir (Marks, 2013: 25). Zorlama bir sistem içerisinde emeğini ücret karşılığında satmak durumunda kalan işçi, hizmet sektörünün büyümesiyle meta halindeki emeğine yeni bir boyut daha ekleyecektir: Duygularını. Burada artık duyguların araçsal bir nitelik taşıyıp metalaşması söz konusudur. Hochschild, ses getiren eserinde duygusal emeği Marksist bağlamından koparmayarak, duyguların ticarileşmesi olarak tanımlanmıştır. Burada işçinin dışsallaştırdığı artık kendi gülümsemesidir, duygularıdır. Duyguları, para kazanmasının birer aracı haline dönüşmüştür ve onlar artık işçiye ait değildir. Nitekim Hochschild, uçuş personeli ile yaptığı gözlemlerde hosteslerin gülümsemelerinin kendilerine ait olmadıklarını hissettikleri yönündeki söylemlerini dile getirmiştir (Hochschild, 1983: 8).

Hochschild'a göre işçi bir aktördür artık ve işinde iyi olmak için işin ondan talep ettiği biçimde yüzeysel ya da derinlemesine davranışlar sergilemek durumundadır. Ancak bu, bir aktörün, bir sanatçının ya da bir terapistin –doğası gereği- sergilediği bir rol değildir, işçinin bu davranışları para kazanmak için yapması ya da yapmak zorunda bırakılması Hochschild'ın temel eleştirilerinden biridir. Hochschild bireyin hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi görünmesinin psikolojik sağlığını olumsuz yönde etkileyerek duygusal yabancılaşmaya neden olacağını savunmuştur. Hislerin örgütsel amaçlar için dönüştürülmesi ve ‘gülümsemek, o anki hisler ve ilişkiler’ bireyin kendisinden çok örgüte ait bir hale dönüşmektedir (Hochschild, 1983: 198).

“Çalışan, çok sayıda ve oldukça hızlı kurduğu yapay ilişkiler yüzünden ve aynı zamanda müşteriyi bir madde olarak gördüğü için derin bir duygu yabancılaşmasına sürüklenmektedir” (Kart, 2011: 224). Müşterilerle sürekli etkileşimde bulunan hizmet çalışanları kendi iradeleri dışında örgütsel amaçlara uygun davranışlar sergilemek durumundadır ve bu da onların yabancılaşmayı daha derinden hissetmelerine neden olmaktadır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 322). Nitekim işçinin gösterdiği davranışlarla

kendi davranışları arasında bir uyum olması durumunda bile yine bir çaba harcaması gerekecek ve bunu para kazanmanın bir aracı olarak gördüğü gerçeği değiştirecektir. Burada değişen muhtemelen duygusal emeğin işçi üzerindeki sonuçları üzerine olacaktır. Nitekim bu etki üzerine empirik sonuçlardan kısaca bahsedilecektir.

Duygusal çelişki, işçinin sergilediği duygu ile gerçek hisleri arasında farklılık olduğunda ortaya çıkmaktadır. Hochschild duygusal çelişkinin alkol ve uyuşturucu kullanımı, işe devamsızlık, yabancılaşma ve işçinin kendi duygularından uzaklaşmasına sebep olacağını ileri sürmüştür (Hochschild, 1983: 20). Kart'ın aktardığına göre "Duygusal uyumsuzluk, duygusal yorgunluk, iş memnuniyetsizliği, yabancılaşma olgusuyla da ilişkilidir ve bu olumsuz durumlardan hizmet sektöründe çalışanlar daha fazla etkilenmektedir" (Kart, 2011: 226).

Duygusal çelişki ve tükenmişlik üzerine yapılan araştırmalarda samimi ve derinlemesine davranış arasında farklılıklar olduğu saptanmıştır. Bu çalışmalar göre yüzeysel davranış, derinlemesine davranışa oranla daha fazla duygusal çelişki ve tükenmeye neden olmaktadır. (Hochschild, 1983; Grandey, 2000; Kruml ve Geddes 2000). Bununla birlikte Kruml ve Geddes'in yaptığı çalışma kişilik ve işin özelliklerinin de duygusal emeğin algılanmasında oldukça etkili olduğunu öne sürmektedir. Araştırma işçilere daha fazla otonomi verildikçe ve samimi duygularının gösterimi arttıkça duygusal çelişki ve çabanın da azaldığını saptamıştır (Kruml ve Geddes, 2000: 38).

Grandey ise yüzeysel davranışın duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayla doğru; kişisel başarı duygusuyla ise ters orantılı bir ilişkiye sahip olduğu yönünde sonuçlara ulaşmıştır (Grandey, 2000). Bir başka çalışmada ise Grandey, yüzeysel davranışın ya da rol yapmanın duygusal talepleri aşarak duyarsızlaşmaya neden olduğuna, derinlemesine davranışın ise kişisel başarı hissini kuvvetlendirdiği ve işe ilişkin olumlu sonuçlar doğurduğu saptanmıştır (Grandey, 2003).

Duygusal emek üzerine yapılan araştırmaların çoğu duygusal emeğin tükenme üzerindeki etkilerine odaklanmıştır. Tükenmişliğin bir boyutu olan duyarsızlaşma, olumsuz tutumların artmasına ve müşterilere karşı sinik tutumlara neden olmaktadır. Kruml ve Geddes (1998)'in ve Zapf'ın yaptığı bir araştırmada (1999) duygusal çelişki

ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu saptanmıştır (Zaph, 2002: 257).

Bununla birlikte yapılan bazı çalışmalar yüzeysel ve derinlemesine davranışların bazı durumlarda işçiler üzerinde farklı etkileri olabileceğini öne sürmüştür. Grandey (2000), sergilenen duyguların (derinlemesine davranış gibi) işçinin hissettiği duygularla uyuşması durumunda bunun onun genel iyilik halini olumlu yönde etkilediğini ileri sürmüştür. Morris ve Feldman ise hizmet sektöründe çalışan bir kimsenin her zaman duygusal çelişki yaşamayacağını ileri sürmüştür. Örneğin bir hemşire yaralı bir çocuk hastaya karşı samimi duygular besleyebilmekte ve duygusal çaba harcamak zorunda kalmayabilmektedir. Bununla birlikte, Morris ve Feldman mesleki rolün içselleştirildiği taktirde, duygusal çelişkinin tükenmişlikle daha az ilişkili olacağını ileri sürmüştür (Morris ve Feldman, 1996: 20). Benzer bir şekilde Ashforth ve Humphrey de çalışanın sosyal gruplar aracılığıyla örgütün hedeflerini benimsediği ölçüde rol yapmayacağını, dolayısıyla duygusal emeğin işçi üzerindeki olumsuz etkilerinin de azalacağını öne sürmüştür (Grandey, 2000: 96).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ALAN ARAŞTIRMASI

3.1. Araştırmanın Konusu ve Önemi

Bu çalışmanın üç temel odağı bulunmaktadır. Bu odaklardan ilki, çalışmanın anlamına ilişkindir. Çalışma olgusu geçmişten bu güne pek çok değişim geçirmiştir ve bu olgunun çeşitli topluluklarca yorumlanması da bu değişimlerden etkilenmiştir. Öte yandan çalışmaya ilişkin algı, çalışma eyleminin koşullarını da belirlemiştir. Günümüzde çalışma yaşamındaki hızlı dönüşümler, esneklik uygulamaları, teknoloji ve yeni bir çalışan profilinin belirmesi çalışmanın anlamını tekrar sorgulamayı gerektirmektedir. Günümüzün çalışma koşulları Sanayi Devrimi'ndeki ilk modern fabrikalardan elbette farklıdır, ancak çalışma halen toplumun merkezi bir yerinde, çoğu kez de bir zorunluluk olarak belirlemektedir, bu zorunluluk kısılacına “hız” ve “tüketim” olgusu da eklenmiştir. Bu koşulların çalışmanın anlamını ne yönde etkilediğini saptamak uzun soluklu bir sosyolojik çalışmayı gerektirmektedir. Burada sosyolojik bir çalışmadan ziyade, belli bir grubun çalışma ve iş olgusuna bakışını irdelemek amaçlanmıştır. Teknoloji, sürekli yenilenme ve ilerleme talepleri, hizmet sektörünün büyümesi çalışanların özelliklerinde de bazı değişimlere yol açmıştır. Bu araştırma, daha önce mavi yakalı işçiler için tartışma konusu olan yabancılaşma olgusunu, hizmet sektöründe giderek belirginleşen duygusal emek bağlamında ele almıştır. Duygusal emek çalışanlardan bazı duygusal davranışların gösterimini talep etmektedir. Geçmişin makine ile irtibata geçen işçisi değildir söz konusu olan. Makine ile temasında işçi el emeğini ortaya koymaktadır, oysa günümüzde hizmet sektöründe ortaya konulan şey sadece düşünce ya da el emeği değildir, aynı zamanda duygulardır. Üstelik duyguların ortaya konması bir nesne ile değil de insanla olan etkileşimi gerektirmektedir. Bir başka deyişle ortaya konulan emeğin sonucu insanda görülmektedir. Hem emeği gösterenin insan olması hem de emeğin sonucunun – bazı sektörler bakımından- yine bir başka insanda görülmesi duygusal emeği ilgi çekici kılmıştır. Bu yeni emek türüne ilişkin literatür ve araştırmaların geçmişi de henüz oldukça yenidir. Bu nedenle bu emek türünün çalışmayı nasıl anlamlandırdığı ve işe ilişkin yabancılaşma yaşayıp yaşamadığı, varsa bu yabancılaşmanın ne türden bir yabancılaşma olduğu araştırmanın esas konusunu oluşturmaktadır. Saha araştırması için duygusal emeğin işçilerinden olan kuaförler seçilmiştir, bu meslek grubunda bilindiği kadarıyla meslek hastalıkları dışında

onların çalışma yaşamlarındaki karşılaştıkları zorluklara ışık tutacak bir çalışma yapılmamıştır, bu çalışma bu sektördeki sorunları bir nebze de olsa görünür kılmayı amaçlamaktadır.

Araştırmada yabancılaşma olgusunun sınırlarını çizebilmek adına Marksist kurama bağlı kalınmıştır. Aradan yıllar geçmesine rağmen Marks'ın emeğin doğası üzerine söylemleri ve eleştirileri günümüzde de karşılığını bulmaktadır, buradan hareketle insana ilişkin ideal olan emek söylemlerine varmak mümkündür, daha doğrusu insana yakışır bir işin nasıl olması gerektiğine dair görüşleri Marksist felsefede bulmak mümkündür. Bu bağlamda yabancılaşma Marks'ı daha iyi anlamak adına, çalışma olgusuyla birlikte Hegel felsefesindeki bağlamıyla düşünülmüş, ardından yeni Marksist felsefecilerden biri olan Mills'in söylemleri doğrultusunda ele alınmıştır. Çalışmanın ikinci odağı olan yabancılaşma olgusu bu literatür tarafından sınırlandırılmıştır. Ardından literatür taraması, Hochschild'ın duygusal emek üzerine olan analizleri ile derinleştirilmeye çalışılmıştır, nitekim Hochschild'ın duygusal yabancılaşma üzerine söylemleri de Marksist bir temel taşımaktadır. Duygusal emeğin çalışmayı anlamlandırma süreçleri ve yabancılaşma ile olan ilişkisini belirlemek çalışmanın üçüncü konusunu oluşturmaktadır. Sorunlara ilişkin sadece literatür taraması yapmak, bazı yeni sorunların görmezden gelinmesine neden olabilmektedir, bu sebeple saha çalışmasıyla konu daha derinlemesine araştırılmaya çalışılmıştır.

3.2. Araştırmanın Amacı

Duygusal emeğin, işçilerin “çalışma” kavramına ilişkin algılarını nasıl belirlediğini araştırmak ve bunun yabancılaşma ile ilişkisini ortaya koymak bu çalışmanın temel amacıdır. Böylelikle günümüzde halen önemli sorunlardan biri olan yabancılaşma sorununu duygusal emek boyutuyla ele almak amaçlanmıştır. Yapılan literatür taraması sonucu duygusal emek ve yabancılaşma arasındaki ilişkiye dair yapılan çalışmaların azlığı böylesi bir çalışmanın çıkış noktasını oluşturmuştur. Bununla birlikte duygusal emeğin çalışmanın anlamına olan etkisini araştıran bir çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Araştırma grubu olarak da kuaförlerin seçilmesi, daha önce meslek hastalıkları bağlamında ele alınan bu sektörün bazı sorunlarını daha görünür kılmayı ve duygusal emeğin bu sektörde olumlu veya olumsuz ne gibi etkiler bıraktığını belirleme ihtiyacından doğmuştur. Bu bağlamda yapılan saha araştırmasında, toplam 30 kişi ile derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu

görüşmelerde görüşmecilerin çalışmayı anlamlandırma mekanizmaları, hangi bağlamlarda çalışmaya olumlu ve olumsuz anlam yükledikleri, duygusal emeğin çalışmanın anlamını ve yabancılaşmayı ne yönde etkilediği araştırılmıştır.

Çalışmanın esas amacı belirlendikten sonra geri planda şu konulara ilişkin de bazı gözlemler yapıp bilgiler elde etmek amaçlanmıştır:

- Duygusal emeğin işçiler üzerindeki olumlu ve olumsuz etkilerini belirlemek,
- Bu etkilerin hangi durumlarda olumlu ya da olumsuz olduğunu anlamak,
- Güzellik sektörünün çalışma koşulları ve duygusal emek gösterimleri hakkında bilgi sahibi olmak,
- Usta çırak ilişkisini ve yeni gelen kuşağın çalışmaya bakışını araştırmak,
- Kuaförlük mesleğine ilişkin temel sorunları görünür kılmak.

3.3. Araştırmanın Grubu

Araştırma grubunu Denizli’de Kınıklı, Çınar ve Çamlık bölgelerinde faaliyet gösteren kuaförler oluşturmuştur. Bu bölgelerin belirlenmesinde bölgeler arasındaki farklılıkların araştırma problemi üzerinde bir etkisi olup olmadığı düşüncesi etkili olmuştur. Kınıklı bölgesi daha çok üniversite öğrencileri ve personelinin yoğunlaştığı bir bölge olması bakımından orta gelirli kesimlere hitap eden bir bölgedir. Çamlık bölgesi lüks salonların olduğu bir bölgedir, bu bölgenin müşteri profili toplumun üst statülerinde olan ve yüksek gelire sahip kimselerdir. Çınar bölgesinde ise nispeten daha küçük ölçekli, daha düşük gelir grubuna hitap eden salonlara ulaşması amaçlanmıştır. Nitekim elde edilen bulgulara göre gelir düzeyindeki farklılığın yabancılaşma ve duygusal emek üzerinde etkileri olduğu saptanmıştır.

Sözü edilen bölgelerdeki toplam 17 kuaför salonundan 30 kişiyle yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır. Görüşme yapılacak kişiler seçilirken de çırak, kalfa ve usta olmak üzere farklı mesleki deneyimlere sahip kişilere ulaşılması amaçlanmıştır. Bu kapsamda 7 çırak, 1 kalfa, 22 usta ile görüşülmüştür. Böylelikle mesleki konumun çalışmanın anlamı, duygusal emek ve yabancılaşma üzerinde bir etkisi olup olmadığı da arka planda araştırılmıştır. Görüşmecilerin cinsiyetleri de değişkenlik göstermektedir: Görüşmecilerden 12’si erkek, 18’i kadındır. Görüşmecilerin eğitim seviyeleri mesleğe küçük yaşlardan itibaren başlamalarından ötürü birbirine benzer özellikler göstermektedir.

Araştırma grubu olarak güzellik sektörünün ve kuaförlük mesleğinin seçilmesinin ise birkaç sebebi vardır. Görselliğin ön plana çıktığı günümüzde, dış görünüş hem bir statü göstergesi, hem de -sahip olunan bir şey olarak- metalaşmıştır. Kuaför salonları ve güzellik merkezleri günümüzde modern kadının uğrak yerlerinden biri haline gelmiştir. Dış görünüşün yüceltilmesi ve eskiden lüks sayılan tüketim nesnelerinin giderek normalleşmesi, gelir seviyesinin artması gibi faktörler güzellik sektöründeki duygusal emek taleplerini de arttırmıştır. Bununla birlikte çalışma yaşamının kendisi de çalışanlardan görselliklerine ilişkin bazı kurallar talep etmektedir. Güzelliğe ilişkin bir sektörün çalışanları, mesleklerini icra ederken bir takım görsel özelliklere de sahip olmak durumundadır. Bu sektörde hem emeğin, hem duyguların hem de görselliğin metalaşması mümkündür. Sektöre ilişkin bu özellikler bu sektördeki duygusal emek boyutlarının neler olduğuna dair bir araştırmayı gerektirmektedir. Literatür taraması sonucu duygusal emeğe ilişkin pek çok çalışmanın doktorlar, hemşireler, öğretmenler, akademisyenler, tatil yerlerinde çalışanlar, servis personeli gibi meslek gruplarında yoğunlaştığı görülmüştür. Kuaförlük mesleği müşterilerle hem fiziksel hem de duygusal olarak yakın teması gerektirmektedir. Öyle ki, bir müşteri salonda üç beş saatini, bazen de tüm öğleden sonrasını harcayabilmektedir. Kuaförler müşterilerle uzun süreli iletişim içerisinde, iletişim süresinin kısa olduğu durumlarda bile gün içerisinde çok fazla müşteri salona girip çıktığından nicel olarak da çok fazla kimseyle iletişim halinde kalabilmektedirler. Araştırma grubu olarak bu mesleğin seçiminde mesleğin çok yönlü özelliği etkili olmuştur. Günümüzde el emeği ile yapılan işler giderek azalmaktadır. Oysa bu meslekte usta çırak ilişkisine ve el sanatlarına dayanan bir özellik vardır. El emeğinin yanı sıra meslek yaratıcı olmayı da gerektirdiğinden bir yan taşıdığından, özellikle saç tasarımı ve makyaj gibi alanlarda, zihinsel olarak da bir emek harcanmaktadır. Kuaförlük hem bedensel, hem zihinsel, hem de duygusal emeği içeren bir özelliğe sahiptir. Böylesi bir emek türünde çalışmanın anlamını nasıl değişeceğini, harcanan hangi emek biçiminin bu anlamlandırma süreçlerini olumsuz yönde etkilediğini belirleme isteği araştırma grubunu daha çekici kılmıştır.

Bu grubun seçilmesinin ikinci bir nedeni ise sadece duygusal emeğin doğasına özgü bazı problemleri daha görünür kılmak adına bu mesleğin doyurucu yanıtlar verebilmesi ihtimalinin kuvvetli olmasıdır. Mesleğin el sanatlarına dayalı olması, işçiye yaptığı iş üzerinde denetim ve gelişme imkanı gibi bazı avantajlar da sağlamaktadır. İşçi

emek süreçlerine hakimdir. Meslekte yabancılaşma oranının bürokrasinin ve teknolojinin yoğun olduğu alanlara göre düşük olması muhtemeldir, işte tam da bu nokta araştırmacıda diğer tüm olumlu koşullar sağlansa bile duygusal emek kullanımının kendisinin de bir çeşit yabancılaşmaya neden olup olmadığını sorusunu uyandırmıştır.

Bu meslekte çalışanlar gün içerisinde yoğun kimyasallara ve gürültüye de maruz kalmaktadırlar. Sektörün çalışma koşullarına ilişkin sorunların neler olduğunu belirlemek, bu alanda yapılmış çalışmaların azlığı göz önüne alınırsa daha da önemli bir hale gelmektedir.

3.4. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın konusu bir bakıma araştırmanın yöntemini de belirlemiştir. Her araştırma yöntemi bazı kolaylıkları ve zorlukları içermektedir, zorlukların en aza indirilebilmesi adına araştırmacı ruhuna en uygun olan yöntem belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırılan konu bireylerin çalışmaya yükledikleri anlam ve yabancılaşma gibi derinlemesine bir bakışı gerektiren bir özellik taşıdığından, nitel yöntem kullanılmıştır. “Nitel araştırmacılar, sosyal deneyimin nasıl yaratıldığını ve anlamlandırıldığını vurgulayan soruların yanıtlarını ararken; nicel araştırmacılar tersine, sürecin değil, değişkenler arasındaki nedensel ilişkinin analizini ve ölçümünü vurgularlar” (Kuş, 2007: 23). Nitel araştırma yönteminin kullanılmasının bir başka nedeni de, araştırmanın bir alt amacını oluşturan sektöre ilişkin gözden kaçabilecek bazı sorunlara açıklık getirmektir. Nicel bir araştırma yönlendirici olacağından ve konunun bir ya da birkaç boyutunun bazı değişkenlerle ilişkisini içereceğinden konunun özü itibarıyla tercih edilmemiştir.

Araştırmada derinlemesine mülakat tekniği uygulanmıştır. “Görüşme toplumbilimcilerin sık sık başvurdukları bir tekniktir. Bilgi alınacak kişilerle karşılıklı konuşma şeklinde yapılır. Yüz yüze bir ilişkiye dayanması, verilen elde edilmesinde açıklık ve kesinlik kazandırır. Konuyu daha fazla aydınlatmak için yeni sorular sorma olanağı vardır” (Seyidoğlu, 2003: 37). Araştırma konusu hakkında daha fazla bilgi alabilmek adına 30 görüşmeciyle en kısıtı 20 dakika, en uzununu ise 90 dakika süren görüşmeler yapılmıştır. Bu görüşmelerin yanı sıra görüşmecilerin duygusal emek

davranışları çalışma ortamında gözlemlenmiştir. Araştırmanın öznesi olan görüşmecilere tesadüfi örnekleme yöntemiyle ulaşılmıştır.

Araştırma sürecinde veri toplama amacıyla öncelikle konuya ilişkin literatür taraması yapılmıştır. Literatür taraması yapıldıktan sonra araştırmanın konusuna ilişkin araştırmacının taraflılığını önlemek adına yarı yapılandırılmış açık uçlu sorular teorik okumalardan yola çıkarak hazırlanmıştır. Çalışmanın anlamına ilişkin soruların hazırlanmasında çalışmaya Weisskopf-Joelson'ın (1968) "önem yöntemi" kullanılmıştır. Buradan hareketle çalışmanın anlamı, bireyin işine ilişkin atfettiği değer, işini tanımlama ve yorumlama biçimi, işin birey yaşamındaki önemi açık uçlu sorularla anlaşılmasına çalışılmıştır.

Duygusal emeğe ilişkin görüşme soruları ise Hochschild'in duygusal emek kuramından hareketle hazırlanmıştır. Bu bağlamda algılanan duygusal emek kuralları, çalışanların sergiledikleri duygusal emek davranışları, duygusal emekle baş etme yöntemleri ve duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki etkileri anlaşılmasına çalışılmıştır. Yabancılaşmaya ilişkin soruların hazırlanmasında ise Marksist kuramdan yola çıkılmış, ardından duygusal yabancılaşmayı anlamak adına Hochschild'in kuramına paralel sorular oluşturulmuş ve uzun vadede duygusal emeğin duygusal yabancılaşmaya neden olup olmadığı gözlenmeye çalışılmıştır. Son olarak da araştırmacı çalışmayı anlamlandırma sürecinde duygusal emek ve yabancılaşma ilişkisini yapılan derinlemesine görüşmeler ve gözlemler yoluyla anlamaya çalışmıştır.

Teorik bağlamdan yola çıkarak hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme soruları pilot çalışma kapsamında görüşmecilere yönlendirilmiş ve soruların anlaşılabilirliği ve art arda hangi soruların sorulması gerektiği, bu soruların ne kadar sürede sorulacağı gibi faktörler belirginleştirilmeye çalışılmıştır. Pilot çalışma sonrasında bazı sorular görüşme formundan çıkarılmıştır, bazı sorular da görüşmecilerce daha anlaşılır hale getirilmiş ve pilot çalışmada edinilen izlenimlerden hareketle sektörde olası problemler alanlara yönelik bazı sorunların görünür kılınması amacıyla da görüşmeye yeni sorular eklenmiştir. İlk olarak demografik özellikleri saptamak adına görüşmecilere bir form verilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşme sorularının ilk kısmı ise görüşmecilerin önce çalışma olgusuna bakışını, ardından mesleklerine yönelik olumlu ve olumsuz tutumlarını anlamaya yöneliktir. Soruların ikinci grubunda duygusal emeğe, son bölümde ise yabancılaşmaya ilişkin sorular bulunmaktadır. Görüşme sırasında

mülakatın daha verimli geçmesi adına görüşmecilerden izin alınarak ses kayıt cihazı kullanılmıştır. Pek çok görüşmecinin ses kaydının alınmasına izin vermesi ve sorunlarını açık yüreklilikle paylaşmaları çalışmanın verimini de arttırmıştır. Görüşmelerin ardından görüşmeler yazılı hale getirilmiş ve görüşmecilerin araştırma konusuna ilişkin söylemleri analiz edilmiştir. Görüşmecilerin kendilerini daha rahat bir şekilde ifade etmelerini sağlamak adına görüşmecilerin gerçek kimlikleri gizli tutulmuştur.

3.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın en büyük sınırlılığını araştırma konularından biri olan yabancılaşma olgusunun doğası oluşturmaktadır. Marks'ın yabancılaşmış emek kuramını ortaya atmasından bu yana yabancılaşma pek çok bağlamda pek çok farklı disiplinlerce ele alınmış ve tartışılmıştır. Konuya ilişkin pek çok araştırma yapılmış ve literatüre yeni boyutlar eklenmiştir. Burada yabancılaşmaya ilişkin iki sınırlılık ortaya çıkmaktadır: İlk sınırlılık kavramsal olana ilişkindir, neyin yabancılaşma olarak tanımlanacağı ve bu sınırın nerde çizileceği sanıldığı kadar kolay değildir. Bu kavramsal çerçeveyi belirlemenin kendisi de günümüzde yabancılaşmaya ilişkin literatür kaosundan kurtulmak adına bir başka ve kapsamlı çalışmanın konusu olabilmektedir. İkinci sınırlılık da yöntemsel olana ilişkindir. Yabancılaşma gibi son derece karışık bir olguyu anlamaya çalışmak çok daha kapsamlı ve uzun süreli bir çalışmayı gerektirmektedir, üstelik yabancılaşmanın ölçülüp ölçülemeyeceğine ilişkin de ortada bir uzlaşma yoktur. Yabancılaşmanın doğasına ve yöntemine ilişkin kısıtlılıklar konunun çalışılmasını da zorlaştırmaktadır. Ancak konunun sahip olduğu bu zorluk, yabancılaşmayı araştırmanın gereksiz olduğu ve bu konuda her şeyin söylendiği anlamına gelmemektedir, aksine belki de yapılan çalışmalar sayesinde yabancılaşmanın işçi üzerindeki etkilerini bir nebze de olsa betimlemek bile oldukça önemlidir. Bu bağlamda araştırma boyunca yabancılaşmaya ilişkin sınırlı bir tanımlamadan hareketle araştırmacının gözlemleri ve görüşmecilerin anlatılarından yola çıkarak yabancılaşma ve duygusal emeğin işçiler üzerindeki etkileri anlaşılmasına çalışılmıştır. Soruna ilişkin daha sağlıklı veriler elde etmek adına uzun süren katılımlı gözlem ve mülakatların daha verimli bir yöntem olacağı düşünülebilir, ancak araştırmanın zaman ve imkan kısıtı bunu olanaklı kılmamıştır.

Araştırmanın bir başka kısıtı da çalışmanın anlamına ilişkindir. Bireylerin çalışmaya anlamlandırma biçimleri pek çok faktörden etkilenmektedir. Lefebvre'ye göre emekçinin yaşamı bütünü içinde ele alındığında, emekçinin çalışması ve çalışmaya olan tutumu boş vakit, aile yaşamı, kültürel ve politik alan gibi bütün bir toplumsal pratiğe bağlıdır (Lefebvre, 2013: 94). Bu çalışmada çalışmanın anlamı, iş ile sınırlandırılarak bireylerin mesleklerine ilişkin öznel tutumlarından hareketle irdelenmiştir.

Araştırmanın konuya ilişkin sınırlılıkları dışında yönetime ilişkin de sınırlılığı olmuştur. Her ne kadar görüşmecilerin pek çoğu görüşmelerin kayıt altına alınmasına ılımlı baksalar da yoğun bir gün içerisinde yapılan görüşmelerde müşterinin varlığı bazen kısıtlayıcı olmuştur. Bu kısıtlılığı gidermek adına görüşmeler kuaförlerin en az yoğun olduğu pazartesi ve salı günlerinde yoğunlaşmıştır, yine de bazı görüşmeciler müşteri geldiği zamanlarda daha kısa yanıtlar vermişlerdir ya da görüşme kesintiye uğramıştır. Ancak kesintiye uğranan görüşmelerde müşterinin gitmesi beklenmiş, ardından görüşmeye devam edilmiş ve kuaförleri çalışma ortamında gözlemlene imkanı olmuştur.

3.6. Araştırma Bulgularının Yorumlanması

3.6.1. Görüşmecilerin Demografik Özellikleri

Görüşmeler sırasında görüşmecilere demografik değişkenlere ilişkin sorular da yöneltilmiştir. Bu demografik değişkenlerin çalışmanın anlamı, duygusal emek ve yabancılaşmaya üzerindeki etkisini anlamaya yönelik genel bir fikir sahibi olmak amaçlanmıştır.

Toplam 30 kuaförle derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Bu görüşmecilerin cinsiyete göre dağılımı şöyledir:

Tablo 2 : Cinsiyet Durumu

CİNSİYET	SAYI
KADIN	18
ERKEK	12
TOPLAM	30

Yapılan görüşmelerde çalışmanın anlamı üzerinde cinsiyetin önemli bir etkisi olabileceği gözlenmiştir. Kadın görüşmeciler çalışmaya daha çok kariyer odaklı yaklaşırken, erkek görüşmeciler ise çalışmaya daha çok iş bağlamında, çalışmanın maddi getirileriyle yaklaşmaktadır. Bununla birlikte duygusal emek gösterimi ve yabancılaşma üzerinde cinsiyetin belirgin bir etkisi olduğu gözlenmemiştir. Araştırma nitel bir özellik taşıdığından ve demografik özelliklerin araştırma problemlerine etkisi – doğrudan- araştırılmadığından demografik değişkenlere üzerine olan söylemler sadece fikir vermeye yönelik betimsel bir özellik taşımaktadır. Görüşmecilerin yaş dağılımları ise şöyledir:

Tablo 3: Yaş Durumu

YAŞ	SAYI
15-19	5
20-29	13
30-39	8
40 ve üzeri	4
TOPLAM	30

Görüşmeler sırasında araştırma konularıyla ilgili yaşın bir etkisi olup olmadığını belirlemek adına değişik yaş gruplarından kimselerle görüşmeler yapılmıştır. Görüşmeler sırasında çırakların, mesleğe çok erken yaşta başlamalarının da etkisiyle çalışma yaşamından daha farklı beklentileri olduğu anlaşılmıştır. Bu kuşağın mesleğin zorlayıcı etkilerine karşı direncinin daha yüksek olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır, bununla birlikte gözlemlendiği kadarıyla iş bırakma eğilimi en çok bu yaş aralığındadır. Bununla birlikte özellikle duygusal emek sarf etmekten en fazla yorulan yaş grubunun 20-39 aralığındaki grup olduğunu söylemek mümkündür. Çıraklık eğitimi alan genç kuşak, henüz müşterilerle yoğun bir iletişim içerisine girmeyip sadece ufak tefek işlerle ilgilenmektedir, ancak orta yaş grubuna dahil olanlar bu meslekte ustalıklarını almış kimselerdir, dolayısıyla bu grup duygusal talepleri daha belirgin bir şekilde hissetmektedir. 40 yaş ve üzeri grup ise çalışma daha ılımlı bakmaktadır, ancak aile yaşantısına daha fazla öncelik verme eğilimindedir, bu yaş aralığında çalışma daha

çok keyif için yapılan bir faaliyet olarak görülmektedir, bu grupta harcanan duygusal çabanın daha düşük olduğu görülmüştür. Bunun nedenleri arasında, mesleki deneyim arttıkça zor müşterilerle daha kolay baş edebilme yeteneğinin artması ve bu kimselerin kendi salonlarının sahibi olmaları gösterilebilir.

Görüşmecilerin eğitim durumlarına ilişkin bilgiler aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Tablo 4: Eğitim Durumu

EĞİTİM DURUMU	SAYI
İLKOKUL	20
LİSE	7
YÜKSEKOKUL	2
ÜNİVERSİTE	1
TOPLAM	30

Tabloda da görüldüğü gibi görüşmecilerin çoğunun eğitim düzeyi ilkököl seviyesindedir. Bunun önemli bir nedeni, kuaförlük mesleğine çırak olarak çok küçük yaşlarda başlanmasıdır, bir başka neden de bu kimselerin eğitim yaşamlarında başarılı olmayışı, okuldan soğumaları ve bir meslek sahibi olmak adına aile ve akrabaları tarafından bu mesleğe yönlendirilmiş olmalarıdır. Burada belirtmek gerekir ki, görüşmecilerden bazıları demografik özelliklerle ilgili formda lise mezunu olduklarını belirtmelerine rağmen, görüşmenin ilerleyen kısmında aslında liseyi terk ettikleri, henüz bitirmedikleri ya da liseye açıktan devam ettikleri saptanmıştır. O yüzden lise mezununa ilişkin sayı aslında belirtilenden düşüktür. Görüşmeciler içerisinde sadece bir tanesi üniversite mezunudur, o kimsenin annesi salon sahibidir, işsizlik olgusu ve görüşmecinin ileride annesinin salonunu devralacağı düşüncesi bu görüşmecinin kuaförlük mesleğini seçmesine neden olmuştur.

Görüşmecilerin medeni durumuna ilişkin bilgiler ise şöyledir:

Tablo 5: Medeni Durum

MEDENİ DURUM	SAYI
EVLİ	11
BEKAR	15
BOŞANMIŞ	3
AYRI YAŞAYAN	1
TOPLAM	30

Tablodan da anlaşılacağı gibi görüşmecilerin içinde evli olanların sayısı çok yüksek değildir, bunun bir nedeni bu görüşmecilerin 5 tanesinin henüz çıraklık aşamasında olmasıdır. Bir başka olası nedense görüşmecilerden aktarıldığı kadarıyla boşanmaların ve bekar kalanların oranının fazla olmasıdır. Yoğun çalışma saatleri, duygusal emek gösterimi, sürekli kadınlarla iç içe olma, pazar günleri çalışma gibi faktörler iş ve iş dışı yaşamı çatışmalarını kuvvetlendirmektedir. Görüşmecilerden boşanmış olanların eğitim seviyeleri yüksektir ve üç boşanmış görüşmeci de kariyer anlamında kendilerini geliştirmiş, kendi salonlarına sahip kimselerdir. Bunun olası bir nedeni de bir görüşmecinin ifade ettiği gibi, evli olan kadın kuaförlerinin mesleki kariyerlerini geliştirmek adına yurt içi ve yurt dışı eğitimlerinin eşleri tarafından engellenmiş olması ya da hoş karşılanmamasıdır. Görüşmecilerden biri de Denizli’de kendi salonunu açmak için büyük bir şehirden eşini orada bırakarak göç etmiştir.

Görüşmecilere ilişkin bilgileri daha bütünsel olarak görebilmek adına tüm bilgiler aşağıdaki tabloda toplanmıştır:

Tablo 6: Görüşmecilerin Listesi

	İsim	Cinsiyet	Yaş	Medeni Durum	Eğitim Düzeyi
1	Serap	Kadın	29	Boşanmış	Yüksekokul
2	Sinem	Kadın	36	Bekar	Yüksekokul
3	Belgin	Kadın	27	Evli	İlköğretim
4	Nilüfer	Kadın	39	Evli	İlköğretim
5	Ahmet	Erkek	31	Evli	İlköğretim
6	Osman	Erkek	18	Bekar	İlköğretim
7	Nehir	Kadın	24	Evli	İlköğretim
8	Derya	Kadın	28	Evli	İlköğretim
9	Gizem	Kadın	24	Bekar	Lise
10	Ali	Erkek	32	Bekar	İlköğretim
11	Oktay	Erkek	16	Bekar	İlköğretim
12	Didem	Kadın	17	Bekar	Lise
13	Suzan	Kadın	40	Boşanmış	Lise
14	Hakan	Erkek	50	Ayrı	İlköğretim
15	Aylin	Kadın	17	Bekar	İlköğretim
16	Murat	Erkek	31	Evli	İlköğretim
17	Barış	Erkek	38	Evli	İlköğretim
18	Fuat	Erkek	29	Bekar	İlköğretim
19	Mustafa	Erkek	23	Bekar	İlköğretim
20	Zeynep	Kadın	41	Evli	İlköğretim
21	İpek	Kadın	20	Bekar	İlköğretim
22	Onur	Erkek	27	Bekar	Üniversite
23	Dilek	Kadın	26	Bekar	İlköğretim
24	Cenk	Erkek	32	Evli	İlköğretim
25	Semra	Kadın	21	Bekar	Lise
26	Aslı	Kadın	26	Bekar	Lise
27	Yasemin	Kadın	50	Boşanmış	Lise
28	Yiğit	Erkek	38	Evli	İlköğretim
29	Gamze	Kadın	18	Bekar	Lise
30	Derya	Kadın	29	Evli	İlköğretim

* Kişilerin gerçek isimleri kullanılmamıştır.

3.6.2. Görüşmecilerin Mesleğe Giriş Nedenleri

Birkaç görüşmeci hariç hemen hemen tüm görüşmeciler mesleğe istemleri dışında girdiğini ifade etmiştir. Ya okul yaşamındaki başarısızlık ya da hayat şartlarının elverişsizliği onların küçük yaşta bu mesleğe başlamalarına neden olmuştur. Kuaförlerin çalışma yaşamlarına girişinde ailelerinin ve çevredeki akrabaların etkisi büyüktür, “bir meslek sahibi olmak adına” bu kimselerce ve kuaför tanıdıklar vasıtasıyla mesleğe yönlendirilmişlerdir. Görüşmecilerden bir kaçının mesleğe giriş nedenleri şu şekildedir:

“Valla ne yalan söylüyüm babam beni hep berbere götürürdü, şimdi ben okumama kararı aldım, tabi ki o zamanki aklımla, şu anki aklım olsa okumak isterdim ama tabi benim yaşadığım öğretmenim de biraz sebep oldu. Ben çok baskı altındaydım, abartmıyorum bahçedeki çam ağaçlarından adam dal kırardı, bizim parmaklarımızı böyle tutar... yani soğuttular, biraz daha öğretmenim etkisi oldu, çok soğuttu beni, aklıma babam berbere götürürdü beni, düşündüm taşındım, hani hep sanayiye falan verirler böyle. Sürtünsün burnu gibisinden, amcam götürmüştü beni, ben amcama dedim kuaför olmak istiyorum, öyle hiç aklıma geldi, dedim ben berber olayım. Aslında aklıma gelen oydu, benim sosyal aktivitem yoktu ki, gittiğimiz bir berberdi, imkan da yoktu, aklıma berber geldi, berber olayım dedim.” (Usta Ali, 32)

“Buraya zorunlu olarak hadi sen kuaför ol dediler ve zorunlu olarak buraya başladım. Dayım kuafördü, bi gün bize geldiler seni N. Kuaföre sokayım, orda başladım, o akrabamın isteğiyle.” (Usta Cenk, 32)

“Babam dedi ki rahmetli, senden başka bi şey olmaz dedi. O zamanlar seçim hakkı pek yoktu. Ya okuman gerekiyordu ya da bi meslek sahibi olman lazımdı. Bizde de aile çok olduğu için, biz yedi kardeşiz, ya mecburen, okuma zayıf olduğu için.” (Usta Barış, 38)

Yeni gelen kuşağın mesleğe girişi ise bir bakıma aşamalı olmuştur. Görüşmecilerden bazıları okuldaki başarısı yüksek olmayanlar yaz tatillerinde kuaför salonunda çalıştıklarını, ardından kuaför olmaya karar verdiklerini ifade etmişlerdir:

“Ben hem lisede okuyordum hem de yazları tatil olduğu için evde oturuyordum. Bizim burda bi çalışan var, o da bizim komşu, eski kuaför daha doğrusu. Annemgille oturuyoduk şakasına bi laf açıldı, işte sen de hani kuaför ol falan filan, seni bizim oraya katalım diye. Benim aklımin ucundan bile geçmiyordu ama hep imreniyordum açıkçası geçiyodum kuaförün önünden, hani böyle güzel saç yapıyo,kesim yapıyo imreniyorum, işte yaz tatili geldi, dedim hani olmadı bi

başlıyım deniyim, ailem de çok istiyordu. Yazın girdim, okula giderken de haftasonları çalışıyordum. İki bi arada olmuyor, ya okul ya iş seçeceksin ama kariyerin için bence iş, özellikle böyle bi iş. Ben de çok hevesliyim, istekliyim ilerde bi kariyerim olsun, hani herkes ilerde Didem (görüşmecinin ismi) desin bunu çok istiyorum, işte o yüzden hem olmadı okul ve iş, hani benim çok kafam karıştı. Bazı akrabalar ‘neden okuyosun, bırak ben senin yerinde olsam kuaför olurum’ dedi, ben de hani severek bu mesleğe başladım.” (Çırac Didem, 17)

3.6.3. Çalışmanın Anlamı Üzerine Bulgular

3.6.3.1. İşe Verilen Anlam Üzerine Bulgular

3.6.3.1.1. Anlamın Olumlanması Üzerine

Çalışma yaşamında görüntünün ve duyguların estetiğinin ön plana çıkması, güzellik sektörüne ilişkin talepleri ve bu sektörde çalışanlar üzerindeki duygusal gösterim kurallarını da arttırmıştır. Bu alanda çalışanlar mesleklerini icra ederken, insanların en mutlu oldukları zamanlarda, onları “güzelleştirdikleri”ni ve böylesi bir eylemin kendisini de bir çeşit güzellik mühendisliği, hatta beden mühendisliği biçiminde algıladıklarını söylemek yanlış olmayacaktır.

Böylesi bir düşünce, toplumsal hiyerarşi içerisinde beyaz ve altın yakalı çalışanların üst basamaklarda olduğu, mavi ve pembe yakalı işlerince toplumdaki saygınlığının daha az olduğu bir toplumsal statü zincirinin alt basamaklarında çalışanlarının mesleklerinin gerekliliği ve değeri üzerine savunmalarının da bir yansıması olarak okunabilir. Bununla birlikte bu düşünüş, yıllarca el emeği gerektiren mesleklerin bir zanaat olması bakımından; çıraklık süresi boyunca mesleki incelikleri, meslek ahlakını bir gelişim ve yenilenme süresi boyunca öğrenip ustalığa yükselme bağlamında ele alınması, günümüzde varlığı ve önemi giderek daralan el emekçilerinin yaptıkları işi kıymetli görmelerinin de bir sonucudur. Nitekim el işçiliğine dayalı bir meslek, beceri ve ustalık gerektirmektedir ve yıllarca kazanılan deneyimle birlikte yetenekler de gelişmektedir.

Yapılan derinlemesine görüşmeler sırasında pek çok kuaförün mesleğini tanımlarken onu bir sanatsal aktivite olarak gördüğü ve bunun da işe verilen anlamı büyük ölçüde olumlu yönde etkilediği saptanmıştır. Öyle ki tıpkı bir insan ruhunun dışı vurumu olan sanatsal bir aktivite gibi ellerin saçlar üzerindeki emeği ve bu emeğin de

kişinin aklındaki, ruhundaki bir yansıması olarak görülmesi anlamı kuvvetlendirmektedir. Henüz çıraklık evresinde olan Ali, mesleğine ilişkin sevdiği yanı şöyle ifade etmektedir:

“İnsan içindeki dışarı yansıtıyo, içerisinden geçeni, biz saç yapıyoruz saçlarda yansıtmaya çalışıyoruz, başkası resim yapar resimde, kimisi şiir yazar şiirde, yani o an duygu ve düşüncelerle bi şeyler ifade etmeye çalışıyoruz. Sanatsal.” (Çırak Ali, 18)

Yirmi altı yaşında kendi salonunu açan Aslı da benzer bir şekilde mesleğinin sanatla olan ilişkisini şu şekilde tarif etmektedir:

“Çok seviyorum işimi, yaptığım işten zevk alıyorum. Zevk almasam memnun olamam, mutlu olamazdım. Farklı şeyler çıkarmak çok hoşuma gidiyor, bunu ben yaptım, ellerim, kollarım, bacaklarım, ruhum bunu koydu yaptı deyip hoşuma gidiyor. Sevmesem bi tane bi şey yapamazdım.” (Usta Aslı, 26)

Ellerin çalışması sonucu ortaya çıkan üründe, emekte, işçi kendisinin bir yansımasını görmektedir, daha önce vurgulandığı gibi, Marks emeğin yabancılaşmasının temel sebeplerinden biri olarak insanın emeği ve emek süreçleri üzerindeki kontrolünün ondan çekip alınması olarak görmektedir. Oysa yabancılaşmamış emek işçinin zihnindeki tasarımının bir yansıması, bir aynasıdır (Marks, 2005). Kuaförlerin mesleklerine ilişkin bu olumlu algısında, şüphesiz emekleri ile kendileri arasında bir mesafe, bir uzaklık olmayışının da bir etkisi vardır. İşçi emeğinin sonucunda ortaya çıkardığı ürünü görebilmektedir, dikkat çekici olansa, bu ürün, bir kimsenin bedeninde, saçlarında ya da yüzünde belirmektedir. İnsan’ın ortaya çıkardığı ürünün, bir başka insanda yansıması, belirginleşmesi, “öteki” ni güzelleştirmek bağlamında işe verilen anlamı daha da kuvvetlendirmektedir. Öyle ki, güzelleştirilen kimse oradan “mutlu” ayrılmaktadır, işçi emeğinin yansımasını, bir başka kimsenin gülümsemesinde gördüğü an, emeği ile teması da artmaktadır. Kalıcı makyaj uzmanı olan Serap’ın şu yorumu bu durumu açıkça yansıtmaktadır:

“Yaptığım iş bir sanat, yaratıcılık. Başkalarını mutlu ediyorum, onları aynaya her baktıklarında mutlu ediyorum.” (Usta Serap, 29)

Görüşme sırasında Serap, kalıcı makyaj yapmanın kendisine büyük bir mutluluk verdiğini, bu yolla kendisini ve sanatını ifade edebildiğini, üstelik herhangi bir saç yapımında ya da makyaj yapımında olduğu gibi, sonradan “bozulan” bir emek göstermek yerine, kadınların aynaya her bakışında kendilerini güzel hissetmelerine aracı olmaktan büyük bir keyif aldığını belirtmiştir, öyle ki yaptığı makyaj onun kimliğinin

de bir yansıması haline gelmiştir. Aynaya bakan, kendini güzel bulan kadın, onun ismini anıp “Bunu Serap yaptı” diyebilecek ve belki de arkadaşlarına yine kendisini tavsiye edebilecektir. Yapılan işle kimlik arasındaki bu belirgin ilişkiyi, pek çok kuaförün salon açtığı zaman bu salona kendi ismini vermesinde de görmek mümkündür.

Beden üzerinde sanatsal olarak algılanan küçük bir dokunuşun, insanları mutlu etmek bağlamında, onların yaşamlarını da güzelleştirdiğine inanan kuaför Belgin bu durumu şu şekilde ifade etmektedir:

“İnsanlara yenilik vermeyi seviyorum, onlarla iç içe olmayı seviyorum. Hayatlarına küçük bir dokunuş bile onları mutlu ediyor.” (Usta Belgin, 27)

Daha önce de belirtildiği gibi, emeğin insanla olan bu ilişkisi, onun sadece ellerle yapılan niteliğinden daha fazlasını ifade etmektedir, kadınların mutlu anlarında onların yanında, onları güzelleştiren kişiler olarak bulunmak, yapılan işe daha farklı bir boyut katmaktadır. Mesleki anlamda yurt içi ve yurt dışında olmak üzere pek çok eğitime katılmış olan Suzan, bu durumu şöyle ifade etmektedir:

“Hastalıkla uğraşmıyorum ki ben, düşünsene en güzel anında ve en güzel olmak için geliyorsun ve ben onu yaratabiliyorsam ne ala. Çok güzel bi iş inan ki.” (Usta Suzan, 40)

Benzer bir şekilde kuaför Semra'nın görüşleri:

“Müşteriyi güzelleştirmek güzel bi şey benim için.” (Çıracık Semra, 21)

Yapılan işin bir sanat olarak görülmesinde, günümüz çalışma koşullarında, bürokrasi ile ortaya çıkan ve teknolojiyle giderek belirginleşen emeğinden koparılanın bu meslekte daha düşük oranda gerçekleşmesi, işçinin işini yaparken tüm emek süreçlerine ve emek sürecinde ortaya çıkan ürüne tanık olması ve işini yaparken kendini özgür hissetmesinin de etkisi olduğu söylenebilir. Mesleğin doğası el emeği ve ustalığı gerektirdiğinden bu meslek grubu modernliğin olumsuz etkilerinden bir nebze de olsa kurtulmuş görünmektedir. Mesleğin sahip olduğu bu nitelik, daha sonra yabancılaşma kuramı bağlamında yeniden ele alınacaktır. Yaptığı iş üzerinde kendisine özgürlük verildiğinde, emeğini özgürce, içinden geldiği gibi aktaran Cenk'in sözleri şöyledir:

“Mesleğin en güzel yanı, çok güzel şeyler çıkarmak, sanat olarak, artı bir müşteri bana pozitif yaklaşıyorsa o beni çok mutlu ediyö mesela, senin eline bırakıyorum, sen ne istersen yap dediği zaman benim çok güzel bi işim çıkıyo ortaya, bana bıraktığında çok mutlu oluyorum, o zaman çıkan şey beni çok

mutlu ediyor, beynimden gelen, beynim buna yöneltiyor, demek ki bi şeyler çıkarıyorum, sanat.” (Usta Cenk, 32)

Burada dikkate değer bir başka nokta da kuaförlerin emeklerini yorumlayışlarında, bu emek türünün el sanatı gerektirdiği kadar akla da dayalı olduğuna ilişkin düşünceleridir. Görüşmeciler sık sık mesleklerini icra ederken hem bedenlerinin hem de zihinlerinin çalıştığını vurgulamışlardır.

Emeğini özgürce sergilemenin olumlu etkilerini vurgulayan Hakan’ın ifadesi ise şöyledir:

“Sen nasıl istersen öyle yap’ dediklerinde ben çok büyük bir mutluluk duyuyorum. O zaman kendime gururla bakıyorum aynada, bana bıraktıklarında, benim de güvenim beş kat daha fazla oluyor.” (Usta Hakan, 50)

Kuaförlerin işlerine ilişkin anlamı kuvvetlendirme mekanizmalarında yaptıkları işin müşteriye güzelleştirmek olarak yorumlanmasından daha fazlasını da bulmak mümkündür, öyle ki bu mesleğe ilişkin eğitimler alıp kendilerini geliştirmiş olan kimseler mesleğini profesyonel bir meslek olarak görmektedir, daha önce de vurgulandığı gibi bu bir çeşit beden mühendisliği, hatta insan mühendisliği gibi algılanmaktadır:

“Müşterinin kişiliğinden tut, kişilik şeyinden tut, imaj eğitimi, dünyanın en iyilerinden. Yani bizim işimiz tamamen stilistik, tamamen imaj, tamamen dipten tırnağa. Ben elbise dikmiyorum, bütünlemek zorundayım seni, senin çok güzel topuzunu yaparım, çok güzel de makyajını yaparım, alakasız bir elbise giydin nolcak, sadece saçına mı bakcaklar, sen nerdesin kolların ayakların yok mu, bacaların yok mu, ellerin bedeninin yok mu? Neden onları geri plana itiyorsun? Belki şişman bi kızsın, belki çok güzel bir vücudun var. Yanlış bir elbise seçtin belki ya da yanlış bir topuz seçtin, ben imaj yaratıyorum ya, insan yaratıyorum, çok daha güzel bi iş düşünemiyorum.” (Usta Suzan, 40)

Tıpkı bir tıp ya da hukuk eğitiminde olduğu gibi, saçlar ya da imaj konusunun da kendi uzmanlık alanı olduğunu, bu alanda çıraklıktan ustalığa dek olan süreçte 6 yıl daha çıraklık ve kalfalık için eğitimler alındığını vurgulayan Suzan, mesleğinin uzmanlık gerektiren yönüne ilişkin düşüncelerini ise şöyle ifade etmektedir:

“Burası benim, benim adımda bana gelip bi şey yaptıracaksan bu fikirler benim, ha sen kullanıcaksın tabi ki göz önünde bulundururum ama en son kararı ben veririm, neden bu işin uzmanı benim, olması gerekeni sana bi şekilde izah eder anlatır ve söylerim, zaten sen onun doğru olduğunu görünce anlarsın ki, anlatırım da zaten. Ben senin istediğini değil, doğru olanı yapmayı seviyorum.” (Usta Suzan, 40)

Kendisine gelen müşteriler için “doğru olanı yapmak”, mesleklerinin profesyonel yanlarına olan kuvvetli inançlarının bir ifadesidir aynı zamanda. Bu bağlamda, işlerine ilişkin uzmanlıklarının karşındaki kimse tarafından kabul edilmesini ve onlar tarafından saygı görmeyi beklemektedirler, her ne kadar müşteri- kuaför ilişkisinde ilişkinin doğası ticari bir yan taşısa da özellikle eğitimler alıp mesleki anlamda kendini geliştirmiş kuaförler müşterinin kendi görüşlerini dikkate almamasına daha fazla direnmektedir, ancak müşteri uzmanlığa sahip biri olarak kendi görüşlerini dikkate aldığı anda anlamın da arttığı görülmektedir:

“İnsanlara faydalı olmak yani, mesela ben mesleğimde en doğru şeyi yapmayı hep hayal ederim. Yanlış şeyleri ortadan kaldırıp hani insanlar en doğru nasıl ortaya çıkabilirler, saçla, görüntüyle, estetik anlamda öne çıkma şekilleri ne olmalı, en çok ben orda hayal ederim mesleğimi. Yani doğru işleri yapmak çok büyük haz veriyor bize. Bir müşteriyi geldiği zaman doğru yönlendirip siz bunu değil de şunu kullanmalısınız deyip de onun söylediğini görmek de o motivasyonu müşteriyle yaşamak çok farklı. Benim en çok sevdiğim nokta orası.” (Usta Yasemin, 50)

Kalıcı makyaj uzmanı Serap’ın mesleğine dair görüşlerinden bir kaçısı ise şöyledir:

“Ben bi tek şeye ters tepki veririm bana gelip zorla iş yaptırılmazsın. Gelir ‘a benim çok acelem var’ işim olmasa da ‘kusura bakma, randevum var alamam’ derim. İnsanları siz disipline edersiniz. Bir kere kadına kart vizitimi verdim (ilk gelen bir müşteriden bahsediyor) akşamın sekiz buçuğunda gelmiş, ben de o zaman rahatsızım, geldi ‘manikür, pedikürüm var’ şudur bu, dedim geçen sefer size kartvizitimi vermişim, aramanız gerekiyordu dedim ve almadım çünkü insanları siz terbiye edersiniz.” (Usta Serap, 29)

Yapılan bazı görüşmelerde, mesleklerinde dair profesyonelleşme algılarının bir başka ifadesi de randevusuz müşteri kabul edilmediğine ya da müşteri “seçme” ya dair olan yorumlardır. Öyle ki, burada toplumsal hiyerarşilere direnme ve yapılan işi bu hiyerarşi içerisinde daha yukarılara taşıma adına Serap kimsenin kendisine “zorla” iş yaptırmayacağını vurgulamaktadır. Özellikle kendi salonlarına sahip kuaförler, görüşmeler sırasında müşterisini “seçebildiğini” ifade etmişlerdir.

Çırakların ise anlamı kuvvetlendirme yöntemleri biraz daha farklıdır, mesleki anlamda henüz uzman konumunda olmadıkları için ve farklı bir kuşağı temsil ettiklerinden bu kuşakta mesleğin ilgi çekici yanları da farklılaşmaktadır. Çırakların pek çoğunun temsil ettiği kuşak, Y kuşağıdır. Bu kuşak tüketimin ve medyanın ön plana çıktığı bir dönemde yetişmiştir ve görsellik, onlar için önemli bir içeriğe sahiptir.

Günümüzde bedenın görünümü de tüketimin bir nesnesi haline dönüşmüş, bireyin kendini tanımlamasında ve ötekilerce kabul görmesinde kilit bir hal almıştır. “Giyinme, beden dili ve diğer fiziksel özellikleri içeren dış görünüm, kendini ifade etmenin ve çevreye sizin kim olduğunuzu göstermenin bir yolu” haline gelmiştir (Çetin, 2009: 78). İşe bağlılığının az olmasıyla da bilinen Y kuşağı çalışanlarının, bu sektöre ilişkin işini daha olumlu bir şekilde anlamlandırmasında beden estetiğinin tüketim ve medya tarafından da ön plana çıkmasının etkisi olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Kadın çıraklar için kendi görseelliklerini de öne çıkaracak olan güzellik sektörü, erkek çıraklara oranla daha ilgi çekici olmaktadır. Çırak Gamze bunu şöyle aktarmaktadır:

“Okumak istemedim, kendim hemen karar verdim, küçüklükten makyaj falan, çok süslü bir insandım zaten.” (Çırak Gamze, 18)

Her ne kadar bu mesleğe giriş nedenleri çoğunlukla okuldaki başarısızlıkları ya da yaşam şartlarındaki zorluklar olsa da, kadın çıraklarca bu mesleği onlar için “ilgi çekici” kılan şey de sektörün güzelliğe ilişkin olmasıdır. Bir başka çırağın sözleri:

“Nası diyim çocukken insanların hani büyükler sorunda ben hep öğretmen olurum, hemşire olurum, doktor olurum diye cevap veriyodum ama aklımda kuaförlük de vardı. Yani süsü püsü seviyorum, insanları memnun etmeyi, başkasıyla ilgilenmeyi, onu değiştirmeyi seviyorum.” (Çırak İpek, 20)

Burada belirtmek gerekir ki, Y kuşağının etkisi işverenlerce ve salon sahiplerince de oldukça fark edilmektedir. Bu kuşak, işe bağlılığının az olması ve çıraklık gibi zahmetli ve uzun bir öğrenme süreci karşısında eski kuşağa göre oldukça direnmekte ve izin günleri gibi talepler daha belirgin hale gelmektedir. Yeni kuşağa ilişkin şikayetlerini dile getiren Zeynep, bu kuşağın öğrenmeye çok açık olmadığını, daha az saygılı olduğunu ve mesleğin inceliğini öğrenmeye çaba harcamaktan çok mesleğin onlar için çekici görünen yanının estetiğe ilişkin olduğunu ifade etmiştir:

“Mesela yaz dönemi için almak istemiyorum, almıyorum da. Bi amaç olmayınca bu mesleği dışarıdan saçını tararsın, makyaj yapcak öyle görüyor. Öğrenmek isteyen yapar ama öyle değil her şekilde ayrıntılarını, aşamalarını öğrenmesi gerekiyo, çok iyi bir izleyici ve dinleyici olması gerekiyor.” (Usta Zeynep, 41)

İşe ilişkin anlamdan bahsederken onu sosyolojik bağlamından koparmak mümkün değildir, bireylerin çalışmaya yükledikleri anlamlar aynı zamanda toplumsal alanın bir görünümüdür. Çalışmanın doğasına ilişkin, daha açık bir şekilde ifade etmek gerekirse, anlamı olan bir çalışmaya ilişkin “ideal”in kendisi o toplumda var olan çalışma koşullarından, işsizlikten, sosyal koruma süreçlerinden etkilenecektir. Çalışma

yaşamında belirsizliğin ve işsizliğin hakim olduğu bir toplumda çalışmaya ilişkin “ideal” de olumsuzlukların olumlanması şeklinde kurulabilmektedir. Özellikle erkek kuaförler, diğer meslek grupları ve çalışma ortamlarıyla kıyaslandığında kendilerini “şanslı” görmektedir:

“En sevdiğim yanı, ben başkalarına bakınca mesela bu madencileri görünce şükürler olsun diyorum. Mesela bi inşaatçıya.” (Usta Barış, 38)

Mesleğine ilişkin sevdiği yanlardan bahseden Fuat’ın sözleri:

“Temiz bir ortamda, daha nezih bir ortamda çalışıyorsun. Dışarda daha çok yorulan insanlar var.” (Usta Fuat, 29)

18 yaşındaki Ali, yeni katıldığı bir ortamda mesleğine ilişkin aldığı tepkilerin ne olduğuna ilişkin kendisine yöneltilen soruya şu yanıtı vermiştir:

“Genelde güzel bakıyolar, oo diyo senin işin güzel, ondan sonra yağmuru yok, yaşı yok, sicağı yok, klimanın altında kapalı alanda rahatınız iyi falan genelde.” (Çırak Ali, 18)

Çalışanları nelerin motive edebileceğini araştıran “Herzberg ve arkadaşları Pittsburg’da iki yüz mühendis ve muhasebeci üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda bir takım bulgular elde etmişlerdir. Herzberg, var olması zorunlu olan ve yokluğunda çalışanların motivasyonunu azaltacağını öne sürdüğü “ücret, çalışma koşulları, ücrete ek yararlar, beşeri ilişkiler” gibi faktörleri hijyen (sağlık) faktörler olarak tanımlamıştır. Başarı, işini yapmaktan zevk alma, terfi gibi faktörlerinse güdüleyici faktörler olduğunu ileri sürmüştür (Ertürk, 2012: 168-169). Ancak burada dikkate değer olan, yapılan görüşmelerde katılımcılara işlerine ilişkin olumlu, sevdikleri yanlar sorulduğunda çalışma ortamı gibi bir faktörün “olumlayıcı” faktörler arasında sayılmasıdır. Bir başka deyişle, bu faktörlerden birini işlerinde sevindikleri bir yan olarak görmeleri bu teoriyle bir bakıma örtüşmemektedir.

Dışarıda karın tokluğuna, zor şartlar altında çalışan veya işsiz olan pek çok insanın var olduğu bir sistemde, çalışma koşullarının insancılığı ya da sağlık açısından uygunluğunu tartışmak şöyle dursun, sadece “klimalı” bir ortamda çalışıyor olmak bile insanların işe ilişkin bakışını olumlu kılabilir.

3.6.3.1.2. Anlamın Olumsuzlanması Üzerine

Yapılan görüşmeler sonucu genel olarak kuaförlerin işlerine ilişkin olumlu ya da olumsuz anlamlar yüklemelerinde müşterilerle olan etkileşimin oldukça belirleyici olduğu saptanmıştır. Ancak bu ilişki üzerine yapılacak değerlendirmeler ilerleyen bölümlerde duygusal emekle ilişkisi bağlamında ele alınacağından bu kısımda duygusal emek faktörü dışında çalışmanın anlamını azaltan diğer faktörlerden bahsedilecektir, bu faktörler genellikle sektöre ilişkin temel problemleri de yansıtmaktadır.

El emeğine daha az değer verilen ve mesleki hiyerarşilerin belirgin olduğu, işe gösterilen değer de işin maddi getirisiyle ölçüldüğü bir sistemde, kuaförlük mesleğine yönelik algıyı tahmin etmek güç olmayacaktır. İşe verilen anlamın azalmasıyla ilişkili olarak kuaförler, mesleklerine yeterince değer verilmediğini, mesleklerine saygı duyulmadığını ve insanların kendilerini “satın alınan” bir meta gibi gördükleri ileri sürmüşlerdir. Kuaför Fuat’ın bu duruma ilişkin görüşleri şöyledir:

“El emeğine saygı diye bi şey kalmadı. Bu sadece bizim meslek için değil yani, dışarıdaki bütün meslekler için Türkiye’de öyle yani. İnsanlar bi şey yaptığınız zaman pazarlık üstüne pazarlık. Karşıdaki insanın kıymetini bilmiyolar. Yurt dışında bi doktor neyse kuaför de o, o statüde yani. Ülkemizde böyle değil yani, para verip sizi satın aldığını zannediyorlar. Orda konuşurken kendi aramızda herkes mesleğini sorar ben de mesela kuaförüm dediğim zaman daha çok ilgi gösteriyorlar, ‘oo süpersin sen’ mesela diyorlar. Ama burda ben berberim dediğim zaman adam selam bile vermiyo. Biraz hor görülüyor.” (Kuaför Fuat, 29)

Daha önce mesleğine ilişkin yurt dışı tecrübesi de olan Fuat, ülkelerin mesleklere ilişkin yüklediği değer bakımından olan farkı net bir şekilde görebilmektedir. Çalışmak, modern toplumlarda hala çok merkezi bir yere sahiptir ve birbiriyle yeni tanışan insanların o kişiye dair ilk öğrenmek istediği şeyin, işine ilişkin olması şaşırtıcı değildir. Modern toplumda bireye ilişkin kimlik algısı bireyin icra ettiği iş bağlamında kurulmaktadır. Çalışmanın böylesine merkezi bir yer edindiği çağımızda, işlere ve mesleklere ilişkin hiyerarşide, daha alt basamaklarda olanların kendilerine ilişkin algının sadece işle ilişkilendirilmesinden, işlerinin küçümsenmesinden ötürü rahatsızlık duyması şaşırtıcı değildir. Benzer bir şekilde mesleklerine değer verilmediğinden yakınan Cenk’in görüşleri:

“Dışarıdan bakış açısı a benim saçım nasıl olur, o kadar yani. Ama kalkıp da siz ne kadar güzel bi meslek yapıyorsunuz gerçekten sanat işletiyosunuz,

çıkartıyorsunuz hiç zannetmiyorum. Yüz kadından bir tanesi onu demez yani. Erkekler öyle düşünür, siz ne kadar zor bir meslek yapıyorsunuz der, onlar da hanımlarından dolaydır büyük ihtimalle. Kuaförlük kısmını hep alt kısımda görüyorlar, buna bayanlar da dahil, bize gelen müşteriler de dahil. Hep sadece kuaför gözüyle bakıyorlar ya da berber gözüyle bakıyorlar, hani iki tane makas attın ama benden şu kadar ücret alıyosun, aman şurasını kesmedin mi deyip yani aslında bir anlamda aşağılıyorlar. Ben ve benim patronum buna yıllarını veriyorum ve yıllar geçtikçe de biz hala bunun eziyetini çekiyoruz. Çünkü bayanlar evet kaprisli, gerçekten biz çok iyi anlıyoruz onları, ama bizi altta tutmalarını biz yediremiyoruz aslında.” (Usta Cenk, 32)

Kuaför Fuat, görüşme sırasında mesleklerinin basit bir şekilde “saç kesmek”ten ibaret olmadığı, bu meslekte yetişmek ve kendilerini geliştirmek için yıllarını verdiklerini ancak insanların bu mesleğin anlamını “yeterince” kavrayamadığından bahsetmiştir. Daha önce de bahsedildiği gibi, bu mesleğin ustaları kendilerini profesyonel olarak tanımlamaktadır, ancak toplumdaki böylesi bir algı, onların bu düşünceleriyle çelişmekte ve daha fazla çatışma yaşamalarına neden olabilmektedir. Wrzesniewski, bireylerin değer görme beklentilerinin çalışma aracılığıyla oluştuğunu ve bunun da işin anlamını doğrudan etkilediğini öne sürmüştür (Wrzesniewski vd., 2003: 95). Böylesi bir değeri göremeyen kuaförlerin, bu bağlamda çalışmaya yüklediği anlamın azalması şaşırtıcı değildir. Bu düşünceyle mücadele edebilmek adına, yaptığı işi sanat olarak nitelendiren, ancak çalışma koşullarının olumsuzluğundan yakınan Mustafa'nın görüşleri:

“Dünya’da en kötü biziz yani şu anda yani çalışma koşulları olarak. Sanat olarak en iyi biziz ama sanata saygı yok Türkiye’de.” (Usta Mustafa, 23)

Burada vurgulanması gereken bir başka nokta da mesleki hiyerarşileri daha yüksek bir şekilde algılayan kuaförlerin hemen hemen hepsinin nispeten lüks salonlarda çalışanlar olmasıdır. Müşteri kitlesi toplumun zengin kesimini temsil eden bu salon çalışanları, aradaki uçurumu daha net bir şekilde fark edebilmektedir. Ancak kendi salonlarına sahip olanlar, mesleklerine yönelik olumlu tepkiler aldıklarından bahsetmişlerdir, burada salon sahibi olmaları ve daha çok para kazanmalarından ötürü, daha olumlu bir tepkiyle karşılaşılıyor olmaları muhtemeldir. Salon sahibi olan Ahmet'in kendisine yöneltilen tepkiler üzerine görüşleri:

“Bayanlardan gayet olumlu tepkiler alıyoruz. Erkeklerden de, yani mesleğimize karşı öyle bir şey yok, ön yargı yok. Ben olumsuz bir şey yaşamadım.” (Usta Ahmet, 31)

Bununla birlikte mesleğe yönelik karşılaşılan tepkiler kadın ve erkek kuaförlerinde – bazı bakımlardan- farklılık göstermektedir. Pembe yakalı bir sektör olması bakımından, erkek kuaförler mesleklerine ilişkin bazı ön yargılarla karşı karşıya kalabilmektedir:

“Tabi ki bu iş, kuaförlük ortamı şehirlere göre değişiyor, bakış açısı, radikal kesimler var, erkeklerin bakışı, bayanların bakışı çok değişik. Kuaförüm dediğin zaman bizi daha fazla bi sert erkek gibi değil de, daha fazla homoseksüel anlamda bakıyorlar, kadınlarla uzun süre çalıştığımızdan dolayı acaba karakteri değişti mi, yumuşadı mı –açık konuşuyorum- gibisinden bakıyorlar. Örneğin ben bi doktora gitmiştim, bundan yedi yıl evvel İstanbul’dan buraya gelirken, gene sağlıkla ilgili, bu ilaçların alerji yapmasından ötürü doktora gittim, merhaba merhaba girdik, tansiyon hastasıyım aynı zamanda birden sinirlenirim. İsminiz ne bu, yaşınız ne, şu kadar, ne meslek yapıyorsun kuaförüm. Eşimle beraber gitmiştim, ondan sonra ‘kaç yıldır kuaförlük yapıyorsun’, şu kadar zamandır, ‘ya daha sen nasıl top olmadın’ dedi bana doktor, açık ve net. Meğer tabi beni kızdırmak istiyormuş, ben de ona tepki verdim, tabi sonra eşimin üstüne attı, bu kadın sende olursa olmazsın dedi. Yani erkeklerin bakış açısı, toplumdaki bazı kişilerin bakış açısı, özellikle erkeklerin bayan kuaförü oluşu, devamlı bayanlarla diyalog olduğundan dolayı böyle bakanlar çok var.” (Usta Hakan, 50)

Bu mesleğin yıllarca kadınlara özgü bir meslek olarak konumlandırılması veya kadınlarla sürekli iç içe olan bir meslek olması, bazı kesimlerce bu gibi ön yargılara neden olabilmektedir. Kadınlar cephesinden de, daha doğru bir ifadeyle bazı kesimlerce -erkek olduğu- için farklı bir ayrımcılığa maruz kalan Hakan, durumu şöyle anlatıyor:

“Kadınlar cephesinden, eğer kendinde saçında daha başarılı sonuçlar elde etmek istiyorsa erkek kuaförlere daha çok güveniyorlar, çünkü biz erkek kuaförler daha başarılıyız, saç konusundan bahsediyorum fakat tabi ki özellikle küçük şehirlerde, kırsal, kendini geliştirmemiş, gözünü ve gönlünü açmamış şehirlerde biz erkeklere fazla değer vermiyorlar, korkuyorlar, neden korkuyorlar çevre bakımından, işte bir erkek benim karıma nasıl dokunur düşüncesiyle. Benim çok arkadaşım olmasına rağmen burda Denizli’de, ben yadırgıyorum onları, eşlerini, kızlarını veya ailesini bana göndermiyorlar. Bazı bayan arkadaşlarımız, kapalı olanlardan bahsediyorum, beyni bakışı daha hala karanlık dünyada yaşayan insanlar var, geliyo bakıyor, aa erkek var deyip kaçıyorlar, ben öcü değilim, sanatçiyim ama kapalı arkadaşlar geliyor, saçını yaptırıp gidiyor, herkesin düşüncesi kendine tabi, ona bi şey diyemem yani.” (Usta Hakan, 50)

Benzer bir tepkiyle kadın kuaförlerin de karşılaştığını söylemek mümkündür, öyle ki bu sektörde çalışan kadınların biraz süslendiklerinde ya da giyim kuşamlarına dikkat ettiklerinde bazı kesimlerce “hafifmeşrep” olarak nitelendirilebilmektedirler, bu da kadınların mesleklerine ilişkin algısını da olumsuz yönde etkilemekte ve mesleki kimliklerinin oluşumunda olumsuz bir etkiye neden olmaktadır. Öyle ki, Gizem bu durumu şöyle açıklamaktadır:

“Erkeklerde de daha yanlış bir mentalite oluşmaya başlıyor, çünkü Denizli’de üç beş tane hatalı insanın yaptığı hatalar bizim üzerimize yükleniyor yani. Genelde algılanıyor. Bazıları çok saygı duyuyor, evet sanat yapıyorsunuz diyo, bazılarının mantığı daha farklı yönlere gidiyor. İşte bu nokta da bizim en hassas olduğumuz yer. Ben bi çok yerde söylemiyorum mesela kuaför olduğumu, ben aynı zamanda masörüm, aynı zamanda muhasebeciyim, genelde muhasebecilik tercih ediyorum. Masörlük de daha farklı algılanıyor. Biz dışarıda herkese gülmüyoruz aslında, herkese yüz vermiyoruz ya da işte bi şeylerin sınırlamasını koyuyoruz ama bunlar yanlış algılanıyor kuaför değil mi bu mantığı olduğu zaman.” (Kalfa Gizem, 24)

Lise mezunu olan Gizem, yeni bir ortama girdiğinde “muhasebeci” kimliğini kullanmaktadır, çünkü muhasebecilik toplumda daha saygın bir konumdadır, bununla birlikte bu durumun sorumlusu olarak da üç beş tane insanı bulması dikkat çekicidir. Benzer bir şekilde kuaför Aslı da, böylesi bir algıyı yıkmak adına “oturup kalkmasına” daha fazla dikkat ederek, “hafifmeşrep” bir kadın olmadığını karşısındakine kanıtlamak durumundadır:

“Bizim sektörde çok süslendiğinde püslendiğinde, çok özür dilerim o..., kötü kadın muamelişi var, bi masaj, bi kuaför salonu, bi de güzellik merkezleri için bu söylenebiliyor. Vatandaşın bakış açısı biraz daha farklı oluyor, tamamen artık kişiliğini kullanman gerekiyor orda. Senin oturup kalkmanı bilen bi insan çok fazla yorum yapmıyor ama biraz bozursa hafif, biraz meyilimliysen kötü yorumlar hakkında geliyor. Kuaförlere genelde diyolar.” (Usta Aslı, 26)

Öyle görülmektedir ki, bu mesleği icra eden kadın kuaförler, mesleklerinden ötürü kendileri hakkında olumsuz bir ön yargıyla baş etmek durumunda kalmaktadırlar ve özellikle kırsal kesimlerde ya da eğitim seviyesinin düşük olduğu bölgelerde bu tepkilerin daha da şiddetlendiğini tahmin etmek güç değildir.

Yapılan görüşmeler sonucunda, kuaförlerin mesleklerine ilişkin olumsuz tutumlara sahip olmalarında, başka bir deyişle mesleklerinden soğumalarında sağlık sorunlarının ve meslek hastalıklarının da etkisi olduğu görülmüştür. 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu’na göre tehlikeli meslekler grubunda sayılan kuaförlük mesleği, kesici aletlerin kullanımından, sağlığı tehdit edici içeriklere sahip olan boya maddelerinin kullanımına kadar pek çok riskli araç gereç içermektedir. Bununla birlikte kuaförler uzun sürelerce kimyasal maddeler kullanmaya bağlı cilt ve solunum yolu rahatsızlıkları, gürültülü ve müzikli bir ortamda çalışmaktan kaynaklanan duyma rahatsızlıkları, sürekli ayakta kalmaktan ötürü varis, sırt ve bel ağrıları gibi pek çok sağlık sorunuyla karşı karşıya kalabilmektedirler. Yapılan görüşmelerde ilginç olan ise kuaförlerden karşılaştıkları sağlık sorunlarına ilişkin bilgiler istendiğinde en çok maruz

kalınan sağlık sorununun stres olmasıdır, her ne kadar stres çağımızın vebası olarak kabul edilse de, çalışma koşullarından ötürü pek çok sağlık problemine açık olan bu sektörün şikayetlerinin yüksek oranda stres ve duygusal yorgunlukla ilişkili olması, bu sektördeki duygusal emeğin boyutları hakkında da bazı ipuçları vermektedir. Bu çalışma nicel bir nitelik taşımamaktadır, ancak sektöre ilişkin bazı sorunları görünür kılmayı amaçlamaktadır, bu bağlamda sektördeki sağlık sorunlarına dair fikir vermesi açısından görüşmecilere yöneltilen sağlık sorunlarına ilişkin sorulardan elde edilen yanıtlar, aşağıdaki tabloda özetlenmiştir:

Tablo 7: Kuaförlerin Karşılaştığı Sağlık Sorunları

Sağlık Sorunu	Sağlık sorunundan şikayetçi olan kişi sayısı
Stres	20
Fiziksel yorgunluk	18
Sırt ve bel ağrıları	16
Cilt rahatsızlıkları	14
Duygusal yorgunluk	13
Bacaklarda ve kollarda uyuşma	13

Hamile olan kuaför Nehir, mesleğin sağlık üzerindeki olumsuz etkilerini şöyle sıralamıştır:

“Mesela egzama tarzı, cilt hastalıkları. Okula gelip giderken bi arkadaşımız boyalardan oluyo bu, mecburen bırakmak zorunda kaldı mesleğini. Bi tane daha arkadaşım var, o da öyle bayağı zorladı kendini, çalıştı ama bıraktı sonra. Eller, vücut, cilt çok önemli ama ilerde bizim daha fazla rahatsızlanabileceğimiz çok fazla hastalık var. İşte kaş alırken kambur oluşumuz, çok önemli, bunu yapamıyoruz. Kaş alırken, ağda, saç yaparken her şekilde böyle ve sürekli ayaktaysan varis kaçınılmaz bi şey. Oryal aynı domestos gibi düşün, koku mahvediyö insanı, hele perma kokusu başka bi şey. Mesela ramazanda oruç tuttuğumda müşteri gelirdi ben öte tarafa geçerdim yani, çünkü koku mahvediyö seni. Perma haşlanmış yumurtanın bozuk hali gibi düşün o kadar iğrenç bi şey ve hamileyken daha çok zor bu mesleği yapmak.” (Usta Nehir, 24)

Mesleğinde ustalığa kadar ilerleyen ve kendi salonunu açan Aslı, çıraklık evresinden bu yana karşılaştığı sağlık sorunlarını şu şekilde özetlemiştir:

“Pazar günü, dip tırnak, elimizle pas pas atarız. Bi de o klorat kullanmak, benim mesela klorata karşı alerjim var şimdi, kullandığımda üstüme sinen sigara dumanıyla beraber, baş ağrısı, şiddetli baş ağrısı başladı. Meslek hastalığım oldu o benim ilerde. Bunu patrona dile getirdiğinde, bi şey olmaz geçer deyip geçiştirirdi yani. Konuşamazsın, oturamazsın, sürekli ayaktasın, ayakta kaldığın için varislerin, ayak ağrıların başlar, boya kokusu da vs. astımı tetikliyor. Sonra hani senin kendi hastalıkların da oluyor, ruhsal durumun da çok önemli, hafif bi suratın düşük olduğunda ya da yanlış bi işlem yaptığında hemen patronun ayağına dizine vurur senin uyarır. Benim çalıştığım yerdeki arkadaşlarım, erkekler özellikle, çok dayak yediler.” (Usta Aslı, 26)

Aslı'nın söylemlerinden de açıkça görülüyor ki, kuaförlük mesleğini başarılı bir şekilde yapabilmek hem ruhen hem de bedenen sağlam bir direnme gücünü gerektirmektedir, çünkü bu meslek, hem bedenen hem de duygusal olarak bir çaba harcamayı gerektirmektedir. Yapılan görüşmeler esnasında, kuaförlerin çoğu fiziksel yorgunluğu kabullendikleri, ancak stresle başa çıkmada hala zorluklar yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Bununla birlikte, özellikle orta yaş ve üzeri kuaförlerde cilt rahatsızlıklarının daha sık görüldüğü gözlenmiştir. Ancak yaşamlarını sürdürebilmek adına, bu kimseler çalışmayı sürdürmektedir. Kuaför Yiğit'in yaşadığı sağlık sorunlarına ilişkin görüşme:

“Gitsem de doktora zaten ben daha önce yıllarca gittim daha önce daha kötüydü elim, dokunmıcağsın, mesleği bırakcağsın dedi. Ben zaten on yıl yapmışım o mesleği o saatten sonra meslek bırakılmıyor. ‘Eldiven giy’, e tamam giyiyosun boyayı yaparken giyiyorsun saçını yıkarken giymiyorsun, tırnağının arasına kaçtı mı bitti, yine aynı reaksiyonu gösteriyor yine.”

Kuaför Yiğit, mesleğin strese ilişkin boyutunu ise şöyle ifade etmiştir:

“Şimdi iki müşteri geldi mi genelde işletme sahibini ister. İki müşteri geldi, sıkıştın almasan müşteri gitcek, müşteri kaybı, para kaybı, bu dükkanın dönmesi gerekiyo bi şekilde, aldısı vergisi zaten onlar başlı başına bi stres. Maddi olarak sürekli stres. Her hafta ödemen vardır, hiç sarkmaz. Her şey stres, müşteri saçını beğenmez stres, müşteri gitcek diye stres olursun, yani çok stresli bi meslek.” (Usta Yiğit, 38)

Yapılan görüşmelerde, özellikle salon sahiplerinin hem maddi hem de duygusal gösterim kurallarına ilişkin sorumlulukları yaşadıkları stresi daha da şiddetlendirdiği gözlenmiştir. Salon sahibi olmak aynı zamanda elemanları da yönetmek anlamına gelmektedir, ancak değişen çirak profili karşısında da bazı güçlükler yaşanmaktadır. Kuaför Aslı, mesleğinden soğuma nedenlerinden birini şu şekilde ifade etmiştir:

“Elemanlarım. Yetiştiriyorsun yetiştiriyorsun bi gün geliyo ki ben çalışmak istemiyorum diyor, çok vaatlerde bulunuyorsun, konuşup sohbet ediyorsun hani,

oturup toplantı yapıyoruz, sorunları çözmeye çalışıyoruz. Hep çözüm aramaya çalışıp da senin karşına gelip de ben çalışmak istemiyorum, ben bu meslekten soğudum ya da ben başka bir yere gidicem dediği zaman çok gücüme gidiyor. Mesleğimden en çok nefret etmemi sağlayan elemanlarımdır. Sonuçta onu eğitebilmek için çok ödünler veriyorsun sabrını koyuyorsun ortaya, yeri geliyor müşteriden azar işitiyorsun, yapılan hataları idare etmeye çalışıyorsun.” (Usta Aslı, 26)

Bununla birlikte burada bahsedilmesi gereken bir başka boyut da, madalyonun öteki yüzü çevrildiğinde, çıraklık sürecindeki aksaklıklardır. Çıraklar da işverenlerin kendilerine kötü muamele etmesinden yakınmaktadır. Hatta bu durum sık sık iş bırakmalara neden olmaktadır. Görüşme yapılan çıraklardan biri önceki iş yerinden neden ayrıldığı sorusuna şu yanıtı vermiştir:

“İşi yapanlarla alakalıydı, gelen müşteriyle alakalıydı, insan ayrımı çok vardı. Küçük olduğum için ezilme şeyim vardı, ben de işte gururluyum, çok gururluyumdur, dayanamadım çıktım yani, ezdikleri için uzaklaşıyorsun meslekten soğuyorsun, yapamıcam düşüncesi içine girip bırakıyorsun.” (Çırak İpek, 20)

Görüşmenin devamında İpek’e kendisine nasıl davranılmasını istediği sorulduğunda ise çok şey beklemediğini sadece sevgi, saygı ve paraya bu kadar değer verilmemesi gerektiğini ifade etmiştir. İpek’in eski iş yerinden ayrılmasında çalışma ortamında karşılaştığı olumsuz davranışlar doğrudan etkili olmuştur ve istediği de kendisine “insanca” davranılmasıdır. Benzer bir duruma direnmeyi baştan kabul eden Didem’in yorumları:

“Çok ezmek, hani lafiyla olsun, hareketleriyle olsun, davranışıyla olsun, bence çok ezmek yani çıraklık. Affedersiniz, hayvan gibi davranıyolar açıkçası. Çok şey yapıyolar. Herkes biz gibi değil, ben o kadar çok laf yedim. O an çekip gidebilirdim ama bunun zorluğunu bilerek zaten bu mesleğe başladım.” (Çırak Didem, 17)

Görüşmeler sırasında eski neslin çıraklık eğitimi sırasında sözlü şiddetin yanı sıra fiziksel şiddete de maruz kaldıklarını, kendilerinin bir “paspas” gibi kullanıldıklarını ifade eden kuaförler de olmuştur ve yeni nesli kendileriyle kıyasladığında “şanslı” görmekte-dirler. Sektördeki temel problemlerden biri de çırak krizidir. Usta kuaförler bu meslekte çırak yetişmediğinden yakınmış ve mesleklerinin gelecekte ciddi bir krize gireceğini öne sürmüşlerdir. Bu durumun sebeplerini ise zorunlu eğitimin uzamasına ve belli bir eğitimi alan kimselerin de bu mesleği tercih

etmemelerine bağlamaktadırlar. Bununla birlikte yeni kuşağın kendilerinden ne kadar farklı olduğunu da farkındadırlar:

“Yeni gelen nesil, genç nesil daha, sosyal yanları daha fazla, teknolojiyle barışık oldukları için bu tür el sanatlarına girmek istemiyorlar. Sebebi de üç dört yıl ben burda zaman kaybı yapamam diyor, gelmiyo. Vaktimi burda niye boşa harcıyım diyo, giderim diyo fabrikaya girerim alırım bi milyar diyo, eşim de çalışır diyo, iki milyar maaş girer diyo burda akşama kadar dört sene beklicem de bi şeyler kazancam da çok geliyo yani.” (Usta Barış, 38)

Ancak şunu da eklemek gerekir ki; yeni kuşak, çırak eksikliğinin de etkisiyle kendi taleplerini iletmeyi başarmış ve bazı durumlarda belirleyici olmuştur. Görüşmeler sırasında bunun en belirgin örneği, izin günleri konusunda olmuştur. Salon sahibi Aslı'nın yeni kuşağa ilişkin görüşleri:

“Eskiden on beş günde bir izin kullandığında daha yeni izin kullanmadın mı derlerdi, napcaksın, ne etceksin diye söyleyen oluyordu, şimdi çok rahat haftada bi gün izinlerimiz oluyor. Bi şöyle bi sıkıntı da yaşadık, geçmişte hiçbi patronum yemek vermedi, ne kahvaltı ne öğle yemeği, herkes kendi hazırlayıp evden getirir ya da haftalık, zaten üç beş kuruş haftalık alıyorsun, o haftalıklarla kendimizi düzene kurmaya çalışıyorduk. O çok şükür, şimdi kahvaltı, öğle yemeği veriyorum, bi de ezilme yok. Biz çok ezildik.” (Usta Aslı, 26)

Bu cümleler geçmişte çıraklık eğitiminde yaşanan zorlukları gözler önüne sermektedir. Öyle ki iki haftalık izin almak bile lüks sayılmaktadır. Yapılan gözlemler ve görüşmeler sonucunda fiziksel şiddetin eskiye oranla daha az olduğunu, ancak ortadan tam anlamıyla kalkmadığını -çıraklar fiziksel şiddete ilişkin ipuçları vermemesine rağmen- söylemek mümkündür. Nitekim ustalarla yapılan görüşmelerde fiziksel şiddetin hala sürdüğüne dair bilgilere ulaşılmıştır. Bununla birlikte çıraklar için çalışma koşulları oldukça ağırdır, izin günleri uygulaması ise bazı kuaförlere ya yeni gelmiştir ya da böyle bir uygulama yoktur. Aylin mesleğinin zor yanlarını şöyle ifade etmiştir:

“Zor yanı sürekli ayakta kalmak, bi de izninin olmaması. Eleman olmadığı için izin kullanmıyorum.” (Çırak Aylin, 17)

Aylin' ne kadar süredir bu şekilde çalıştığı sorusu yöneltildiğinde ise verilen cevap durumun ciddiyetini gözler önüne sermektedir: Altı ay. Aylin, henüz 17 yaşında mesleğe yeni başlayan bir çırak olarak, altı aydır izinsiz çalışmaktadır. Çıraklık sürecine ve çalışma koşullarına ilişkin tek sorun bu da değildir. Çıraklık eğitimi bittikten sonra,

okul tarafından karşılanan sigortanın işverence karşılanması gerekmektedir, ancak pek çok işveren çalışanlarına sigorta yapmamaktadır.

Kuaförlerin mesleklerine verdikleri anlamın olumsuzlanmasında iş ve iş dışı yaşam arasındaki çatışma da öne çıkmaktadır. Kuaförlük mesleği, uzun saatler iş yerinde olmayı gerektirdiğinden kuaförler ailelerine yeterince vakit ayıramamaktan yakınmaktadır. Özellikle Pazar günleri çalışıyor olmalarının bu çatışma üzerindeki etkisi büyüktür:

“Zor yanları çok, mesela en çok zor yanı çocuğun olduğunda başlıyo, ben en çok zor yanını öyle gördüm, işyerinde büyüttüm ben çocuklarımı. Çok fazla zaman ayıramadığım için, en basiti evinde değil de artık iş yerinde, kahvaltıdan tut her şey işyerinde paylaşıyorsun, çocuğumu orda büyüttüm ben, yanında olmasına rağmen ilgisizlik, hala daha öyle. Beraber ailece bi yere gitme, en basitinden markete gitme bizim çocuklarımız için lüks oluyo. E herkes Pazar tatil yaparken işte biz çalışıyoruz, bayramlarda herkes geziyo ailecek biz niye gezmiyoruz böyle sıkıntılar yaşıyoruz.” (Usta Zeynep, 41)

Özellikle kadın kuaförler hem mesleki hem de annelik kimliklerinden ötürü daha fazla çatışma yaşamaktadır, çocuklarına yeterince vakit ayıramadıklarını düşünenlerin sayısı fazladır, çocuklarıyla kurdukları iletişim de yine iş yeriyle sınırlıdır. Pazar günleri, tipik bir aile gibi eşleri ve çocuklarıyla vakit geçirememekte, özellikle düğünlerden ötürü çalışmak zorunda kalmaktadırlar. Hafta içi olan izin günlerinde ise, ailenin diğer fertleri ya işte ya okulda olduğundan, tüm günü temizlik ve yemek yaparak geçirdiklerini ve aslında çalışmadıkları günlerde de ne manevi ne de bedensel olarak dinlenebildiklerini ifade etmişlerdir. Özellikle kadın kuaförler, pazar günleri çalışmaya daha fazla direnmektedir, ancak buna rağmen pazarları çalışanlar yoğunluktadır. Pazar günü çalışmayanların ise haksız rekabete maruz kalarak “müşterisini kaybettiği”ne ve bu durumdan ötürü de kendisini çalışmaya mecbur hissettiğine vurgu yapan görüşmeciler olmuştur:

“Kendimize çok fazla zaman ayıramama durumu vardır meslekte. Örneğin bu gün Pazar, Pazar günleri çalışmayız biz genelde fakat müşteri benim için şu an önemli, çünkü ben müşterimden hayatımı kazanıyorum. Elimde olan bi şeyi dikmek için, yüzlercesi var da, derim ki yarın gece ikiye, üçe kadar çalışırım dikerim, işi hallederim derim ama bizim iş anlık, mesela siz bu gün düğüne gidiceksiniz, saat ikide düğününüz var, bi kaç tane de yanında arkadaşın var. H... bey ben Pazar günü düğüne gidicem, benim saçımın olması gerekiyor deyip de beni aradığınızda eğer o gün ben ailemle bi yere gidiceksem orda ben sıkıntı yaşıyorum. Napıyorum, size mi dönsem aileme mi dönsem diye arada kalıyorum ama iş daha önce geliyor. Eğer eşim de beni anlamaz durumda olursa, çocuklar

da, orda bi sıkıntı yaşıyorum. Bi pazarımız var işe mi gidiceksin. İş değil bu, müşteri. Ben o zaman dükkana gelip de işimi yaptığım zaman benim günüm ölüyor. Böyle sıkıntıları arada yaşadık.” (Usta Hakan, 50)

Görüşmeler sırasında pek çok kuaför ya evlilik hayatında zorlandığından ya da çevresinde bu konuda zorlanan kimseler olduğundan bahsetmiştir. Özellikle erkek kuaförler sürekli kadınlarla iç içe olmalarından ötürü eşleri ve sevgilileriyle kıskançlığa ilişkin problemler yaşadıklarını şöyle ifade etmişlerdir:

“Bi kere benim açımdan, bir erkek olarak, eşim kıskanç bir ești, eşim kıskançtı, bayağı bi problem yaşadık ayrıldık 2-3 yıl ayrı kaldık, sonradan düzelttik her şeyi ama birincisi kıskançtı erkek olduğum için, ikincisi vakit ayıramıyorsun eşine, yoğun çalışıyorsun. Akşamları geç çıkıyorsun, bi misafirlige gitme, bi misafir kabul etme gibi şeyler de sakat, öyle olunca eşler birbiriyle daha fazla zaman geçiriyorlar, çok fazla değil ama, bire bir normalde olması gerekenden daha fazla oluyor çünkü diğer türlü bi arkadaşını çağırırsın bi gezmeye gidersin, o olmuyor. Evde oturuyosun, evin problemleri, işin problemleri öyle sorun yaşıyorsun. Anlayış da bi yere kadar, on yıl geçiyor, on yılı atlattıysan sorun kalmıyor.” (Usta Yiğit, 38)

“Şimdi Türkiye’de yaşıyoruz, Avrupa ülkesi değiliz. Çok gerideyiz, o yüzden kıskançlık diye bi şey var burda, çok fazla. Aşırı kıskançlık diye bi şey var, güvensizlik var. Bunlara bağlı, bi müşterinle sohbet edişin bile, atıyorum bazen nişanlın oluyor, sevgilin oluyor, eşin oluyor rahatsız ediyor yani. Tabi o rahatsız edince ne olacak, kabak senin başına patlıyor.” (Usta Ali, 32)

3.6.3.2. Çalışmaya Yönelik Yaklaşım Üzerine

Yapılan görüşmeler esnasında çalışmaya verilen anlamda kadın ve erkek görüşmeciler arasında belirgin farklılıklar olduğu saptanmıştır. Erkek kuaförler açısından çalışmanın nihai amacı ve getirisi maddi temellidir. Çalışma onlar için, en temelde araçsal bir nitelik taşımaktadır:

“Para kazanmak kesinlikle. Aksi durumda çalışılmaz yani, düşünmem yani. Çok da sıkıldım yani, 17 senedir kuaförlük yapıyorum, 10 senedir bayanlarla uğraşıyorum. Bu saatten sonra uğraşmasam da olur yani.” (Usta Murat, 31)

“Evime ekmek götürmek için çalışıyorum, en basiti, bi de hayatın koşulu o, çalışmak zorundayım, rahat yaşamak ve çocuğuna güzel bi gelecek sunmak istiyosam çalışmak zorundayım.” (Usta Cenk, 32)

“Tabi ki para kazanmak için ama mesleğimi seviyorum. Hani ben boş kalmayı da sevmem ayrıca, o yüzden severek yapıyorum. Hani dersin ki çok paran olsa bu işi yapar mısın? Param olsa bu işi hobi olarak yaparım, keyif olarak yaparım ama yapmam isterim yani. Onun dışında bu işi genel anlamda baktığımız zaman tabi ki biz bu işi para için yapıyoruz, para kazanmak için. Hani boşuna dememişler, işleyen demir paslanmaz diye, çalışmak güzel bi şey tabi ki, hem

insanlara faydalı oluyor çalışarak, hem de bi şeylerle oyalanmış oluyorsun tabi, bu hayatta bi yere kadar otur, gez, sıkıcı geçer. Ben küçük yaştan beri çalıştığım için, çalışmayı seviyorum yani, boş kalmayı sevmem. O yüzden çalışmak benim için önemli.” (Usta Ali, 32)

Bu cümlelerden anlaşılıyor ki, erkekler kendilerine yüklenen toplumsal rollerin de etkisiyle “eve ekmek götürmek” için çalışmaktadır. Bununla birlikte, bu sektörde çalışanlar çok küçük yaşlardan itibaren çalışma hayatına girdikleri için, çalışmamanın nasıl bir şey olduğunu hayal dahi edememektedirler. Çalışma onların hayatlarını düzenleyen, zamanla olan ilişkilerini belirleyen ve yaşamlarını kazanmalarının bir aracıdır. Bu ifadeler, Brief ve Nord’un (1990) bireylerin maddi durumunun çalışmanın anlamını nasıl etkilediği üzerine olan çalışmasıyla örtüşmektedir. Finansal ihtiyaçları yüksek olan çalışanlar, diğer çalışanlara oranla çalışmanın ekonomik değerine daha çok odaklanmaktadır (Rosso vd., 2010: 105).

Bir işe yaramak, birilerine fayda sağlamak da çalışmayı anlamlandırmada etkili görünmektedir:

“Sakıp Sabancı mesela, vefat etti, ne götürdü öbür tarafa, boş hiçbi şey götürmedi. Ama bir yandan bir sürü şey üretmiş, yüzlerce binlerce insana ekmek vermiş, yüzlerce binlerce insan hala onun kurduğu şeyden dolayı, düzenden dolayı ekmek yiyor. Yani insanların eli ayağı tuttuğu sürece birilerine faydalı olabilmek kadar güzel bi şey yok. Çöpçü ile çok güzel bir iş yapıyor, sen sokakları temiz görüyorsun, bahçıvan bahçeyi kazıyor çiçek dikiyor, her şey güzel oluyor. Örnekler bitmez, her insanın verdiği emek, çalışma adına, hiçbi şey boş değildir.” (Usta Hakan, 50)

Çalışmanın bir başka getirisi ise “sıkıntı” hissini onlardan almasıdır. Erkeklerin işsizlik durumunda sıkıntı ile daha belirgin şekilde karşı karşıya olmaları muhtemeldir, kadınlar açısından yıllardır süregelen “ev kadını” rolleri onların işsizlik aşamasında bile toplumsal olarak konumunu, erkeklere nazaran daha aşağı çekmemektedir. Bununla birlikte kadın kuaförler çalışmayı erkeklerden daha farklı bir şekilde kurgulamaktadır:

“Kişilik, karakter. Yani şöyle bi şey, benim işimde karakterimde evde oturuyor olsaydım eğer, böyle bir vizyonu yüklenmek zorunda kalmasaydım ya da başka bi şey olsaydı, hangi alan olursa olsun hiç önemli değil sadece kuaför olarak bakmıyorum işe. İki komşuyla sadece hangi yemeğin tarifini yapıcım, hangi ütü, hangi halıyı nerden değiştirecem. En fazla insan günde kaç tane komşuyla görüşebilir, üç. O da sadece hani çok şanslı olmalısın ki çok iyi komşular denk gelmeli, çok karakteri düzgün ya da belli eğitimi almış, kişiliğini oturtmuş, rast gelirse ne ala, rast gelmezse sen de aynen onlar gibi kalıcaksın, kendini geliştiremeyeceksin, televizyon ya da internet ya da iletişimin hangi boyutu ne kadar yakın olursa olsun, sana bağlı. Belki iki üç günde bi kitap bitirip kitap

kurdu olcaktım ama ötesi olmicaktı, her şey eğitim değil, eğitimsizlik hiçbi şey değil. Yaşamak, yapmak, öğrenmek ve uygulamak. Hepsi bir bütün, bütün olursa güzel. Benim karakterime verdiği katkı hepsinden çok daha önemli, çocuk yetiştiricem, benim gibi anneler olsun isterim ben, inşallah kendim kadar bir evlat yetiştirmek nasip olsun, onların da karakteri sağlam olsun da gerisi çok da problem değil yani.” (Usta Suzan, 40)

“Özgürlük ve özgüven. Ben şuna inanıyorum, eskiler belki bunu biraz daha ters algıyolar ama bayan özellikle çalışmalı. Bu devirde erkeğe güven yok, insanlara güven yok, o yüzden ayağının üstünde durmak her şeyden önemli benim için. O yüzden bence çalışılmalı.” (Kalfa Gizem, 24)

Bu ifadelerden yola çıkarak çalışmanın maddi getirisi aracılığıyla özgürlük, özgüven ve kimlik kazanmanın çalışmayı anlamlandırırken daha ön plana çıktığı söylenebilir. “Birey iş ortamında ortak amaçlar ve başarı duygusu ile bir aidiyet ve kimlik duygusu oluşturmaktadır” (Soysal, 2008: 5). Toplumsal olarak ikincil plana atılan ve çalışma yaşamında da dezavantajlı bir durumda olan kadının kimlik mücadelesini çalışma üzerinden vermesi şaşırtıcı değildir. Bunun bir başka yansıması da çalışma odaklarının daha çok kariyer üzerinden gerçekleşmesidir. Kariyer odaklı kimseler, iş yerinde yükselme ödülü için çalışırlar. Kariyer odaklı kimseler için terfiyle birlikte gelen maaş artışı, prestij ve statü çalışmalarının temel ilgi odağıdır (Schwartz, 1999; Wrzesniewski, 1997). Kadın kuaförleri açısından kariyerin anlamı, “kendi salonuna sahip olma”ktır:

“Önce kariyerdi benim hayalim, hep hedeflerim vardı, 21 yaşında işveren oldum, ev alcam, araba alcam gibi. Bütün istediklerimi hedef olarak koydum yaptım yani, sonra para hepsi geldi.” (Usta Aslı, 26)

“Para artık gerçekten son planda benim için. Eşim açısından da ailem açısından da Allaha şükür bi sıkıntı görmedim ama çalışmayı seviyorum. İlk başladığımda 3 yıl kalfalığa giderken haftalık 10 lira para için çalışıyordum, mesleği öğrenmek için bazı şeylere katlanmak lazım ve bu yaşında benim dükkanım var.” (Usta Nehir, 24)

“Maddiyat da çok önemli ama maddiyattan ziyade insanın kendine ve ideale özgüveni. Özgüvenim var sonuçta çalışıyorum, hani kendi işini yapıyorsun, kendi işinin başındasın. İster istemez maddiyat dediğin özgürlük veriyor. Benim tek idealim, mesleğe başladığımda da öyleydi, sadece dükkan açmak. İdeallerime ulaştım, maddi sıkıntı çekmedim mi çok sıkıntılar çektim ama her meslekte oluyo. Kolaylıkla kazanılmıyo bi şeyler, illa bi zorluk yaşıyosun.” (Usta Derya, 28)

Kadın kuaförler çalışma aracılığıyla ekonomik olarak bir güç elde etmektedir, ancak çalışmanın onlar açısından en önemli yanı bu güç neticesinde özgüven ve saygınlık kazanmalarındır, dolayısıyla kimliklerini çalışma üzerinden kurgulamaktadırlar.

Pek çoğu geçmişte ev hanımı olduğundan ya da yeterli eğitim alamadığından, bir kuaför salonu açmak onlar açısından büyük bir anlam taşımaktadır:

“Evlenmeden önce çalıştım da, evlendiğimde ev hanımıyım, sonrasında çalışmam icap etti. Eşimin sıkıntılarından dolayı. Servis görevlisi olarak başladım, çay, kahve, temizlik, onu yapabiliyodum ancak çünkü. Öyle başladı, sonra buraya geldim, kuaförün yanında, işe girdim, paraya ihtiyacım vardı. Temizlik yapmaya girdiğim yerde kuaför oldum. Sonra ben de usta oldum. Hayallerimin tümü gerçek oldu dersem yalan olmaz, hayalini bile kurmadığım hayatı yaşadım, o da mesleğim sayesinde. Hayalini bile kurmam benim için çok uzaktı yani ama yaşıyorum.” (Usta Suzan, 40)

3.6.3.3. Duygusal Emek ve İşe Verilen Anlam Arasındaki İlişki

Araştırma sırasında görüşmecilerden işlerine ilişkin onlara hayalkırıklığı veren, olumsuz anıları anlatmaları istenmiştir ve dikkate değerdir ki işlerinden onları soğutan bu olumsuz anıların hepsi de müşterilerle olan diyaloglarıyla ilişkilidir. Kuaförlük mesleği uzun bir gün içerisinde insanlarla sürekli yakın bir fiziksel teması ve duygusal emeği gerektirmektedir. İşe verilen anlamın artmasında, daha önce de değinildiği gibi müşteriye güzelleştirmek, onun iyi kılmak düşüncesi etkilidir, müşteriden gelecek olumlu bir geribildirim işe olan bağlılığı daha da kuvvetlendirmektedir:

“Burda çalışırken en mutlu edici şey mutsuz giren bir bayanın sana çok teşekkür ederek çıkıp daha sonrasında o bayanın bize bi müşteri göndermesi. Yaş ayırtmaksızın işte kırk elli yaşında bi bayanın kasaya geldik biz, maddi kısmı hallettik ama maddi kısmı hallettikten sonra kurulan bir cümle sadece ‘beni o kadar mutlu gönderiyosun ki sana çok teşekkür ederim’ bunun üstüne daha büyük bi mutluluk yok zaten bizim meslekte. Asıl amaç bu zaten.” (Usta Onur, 27)

Bununla birlikte, müşterilerle etkileşim her zaman olumlu bir havada geçmeyebilmektedir. Kuaför Onur, mesleğinin duygusal zorluğunu fark etmesine dair şu anıyı paylaşmıştır:

“Yani bu benim aklımdan hiç çıkmıyor, bi hafta sonuydu, düğüncüler vardı, bi kaç yıl oluyo aslında olay olalı. Ya bir bayan, tabi ki yaptığın hizmeti beğenmeyen insanlar karşına çıkabilir, saygı duyucaksın, hizmeti yeniliceksin, güzel bi şeyler yapıcaksın, memnun çıkartıcaksın. Zaten en önemli olan şey bu çünkü memnuniyetsiz çıkardığın bi insan kötü reklamdır. Fakat ilkokul yaşlarında bi çocuk vardı, hatırlıyorum. Saçlarını o zaman için ben yapmıştım, bitirdik, neyse beğenmedi. Bizde biraz şeydir o taktiktir, hani benim yaptığım bi şeyi beğenmiyorsa F. Hanım, onun yaptığını beğenmiyorsa ben vs. gibi bi dönüşüm olur bizde. Neyse tabi annem ilgilendi orda artık. Annem bi şeyler yaptı, nasıl istiyorsun falan, konuştular aralarında. Beğenmedim dedi, annem uğraşıyo işte, yanında annesi de var. Tek başına değil kız. Orda anladım çok zor

olduğunu aslında, ilk başta orda böyle bi şey düşündüm. Kız dedi ki ‘yıkayın saçımı, baştan yapın parasıyla değil mi’ dedi. Ben o zamanlar belki 25 yaşındaydım ya da 24 yaşındaydım ama hadi küçüklüğüne verebilirsin ama ne olursa olsun yanında bi annesi var. O derece rencide edici bi şeyle karşılaşmadım, daha sonrasında da karşılaşmadım. Küçüklüğüne vurabilirsin ama kötü bi duygu, bunu liseli kızlar da yapabilir, hani insanların saçını yıkayıp baştan yapabiliriz ama bunun söylenme şekli çok önemli. İnsan beğenmezse biz zaten yıkar baştan yaparız. Kıza sinirlenmedim aslında, çünkü yaşça çok küçüktü kız ama annesinin bi şey dememesine şaşıtm. Tabi ki keşke yapmasaydım değil de, bayanlarla uğraşmak gerçekten çok zor.” (Usta Onur, 27)

Görüşmecî duygusal emek davranışını benimsemede hizmet sektörünün taleplerini farkındadır, müşteriye memnun etmek öncelikli değerdir, ancak bu değerın kurgulanma biçiminin maddi temelleri de kuvvetlidir, memnuniyetsiz bir müşteri kötü reklam anlamına gelmektedir, kötü bir reklamsa müşteri kaybı, dolayısıyla para kaybı demektir. Bununla birlikte, işe yüklenen olumlu anlamı ciddi olarak düşüren olgu, karşıdakinin (müşterinin) işçiyi bir meta olarak algılamasıdır, Onur kendisine emeğinin satın alındığı bir meta olarak davranılmasından rahatsızlık duymuştur.

Sektörün insanları memnun etmek üzerine talepleri, çalışmaya yüklenen olumlu anlamları sınırlandırmaktadır, zira insanı memnun etmek en zor mesleklerden biri olarak görülmektedir:

“En zor yanı bayanlarla uğraşmak. Şimdi her insanın karakteri çok farklı, mutlaka bayanların iyisi de var hani karakter olarak yapı olarak, kötü olan da var. Yani her türlü insan geliyo buraya. Yani ayıramıyosun, sen git diyemezsin. Herkese hizmet veriyosun. Zaten kaliteli insan anlıyo birbirini ama o kadar sorunlu insan var ki, yani tatmin edemiyosun naparsan yap. Onlar en zor bi defa. İkincisi insanları memnun etmek, çok zor bi meslek, dünyanın en zor mesleği insanları memnun etmektir. Sanatı bi kenara bırakalım, memnuniyet, düşün günde kaç kişi geliyo buraya hepsini memnun etmek zorundasın, bu çok zor bi meslek. Hem sanat açısından, hem duygusal olarak memnun etmek zorundasın, en zor yanı bu bence.” (Usta Ahmet, 31)

Hizmet sektöründe yaygın bir emek biçimi olan duygusal emeğin ne denli yoğun bir duygusal çaba gerektirdiği bu cümlelerden anlaşılmaktadır. Duygusal emek tarafından zorlanan anlam, yapılan işin sanatsal görülmesiyle yükseltilmeye çalışılmaktadır.

3.6.4. Duygusal Emeğe İlişkin Bulgular

3.6.4.1. Hizmet Sektöründe Belirginleşen Talep: Duygusal Emek

Çalışma yaşamındaki dönüşümler sonucu hizmet sektöründeki büyüme de zamanla artmıştır. Sektör doğası gereği insanlarla iletişim halinde bulunmayı gerektirmektedir, bu gerekliliğin bir başka yansıması da bu sektöre ilişkin mesleklerin pek çoğunun bazı duygusal gösterimleri zorunlu kılmasıdır. Bu sektörde çalışanların, mesleklerine ilişkin becerilerin yanı sıra bazı başka becerilere de sahip olması gerekmektedir. Hizmet sektöründe olan bir iş kolu olması bakımından kuaförlük mesleğinde de insanları “mutlu” etmenin temel taleplerden biri olduğu açıktır. Burada mesleğini iyi bir şekilde icra etmenin yanı sıra bazı başka yeteneklere de sahip olmak gerekmektedir. Kuaförler duygusal emeği yoğun olarak kullanan meslek gruplarından birisidir. Uzun süren çalışma saatleri içerisinde, meslek hayatları boyunca pek çok insanla hem bedensel hem de sözlü olarak yakın temas içerisindedirler. Emeklerinin somut görüntüsü insandadır; yaptıkları işte yeteneklerini gösterdikleri kadar, olumlu duygularını da sergilemek durumundadırlar. Bu meslekte duygusal emek kullanımının çok çeşitli etkileri vardır, bu etkilerin bir kısmı olumlu olduğu gibi, diğer bir kısmı de olumsuz özellikler taşımaktadır. Bu çalışmada, duygusal emeğe ilişkin ayrıntılı bir değerlendirme yapabilmek adına, bu emek türünün sadece olumsuz yanlarından söz edilmeyecektir, aksine hangi durumlarda ve koşullar altında duygusal gösterimlerin olumlu sonuçlar doğurduğu ve işin anlamını ne yönde etkilediği de betimlenmeye çalışılacaktır. Ancak şunu da belirtmek gerekir ki, işe verilen anlamın düşmesinde -bazı durumlarda- duygusal çabanın ve çelişkinin büyük bir rol oynadığı da açıktır. Bu durumların neler olduğu duygusal yabancılaşmayla ilgili kısımda açıklanacaktır.

Araştırma sırasında görüşmecilere -duygusal emekten bağımsız olarak- mesleklerine ilişkin sahip olmaları gereken özelliklerin ve yeteneklerin neler olduğu sorulmuştur. Dikkate değer olansa, görüşmeciler mesleklerinin en az yetenek kadar sabır gerektirdiğini ifade etmişlerdir, bu ikisi hakkındaki öncelikler bazı kuaförlere göre değişkenlik gösterse de verilen yanıtlar sabır, güleryüzlülük ve yetenek üzerinde yoğunlaşmıştır. Görüşmecilerden bazıları mesleğin gerektirdiği özellikleri şu şekilde ifade etmiştir:

“Mesela lisede daha kuaförlük şeylerinde normal düz bi kuaförlük, yap geç diyoduk, halbuki içine girince duygu giriyo içine, sinir stres hepsi karışıyo yani.” (Çırak Gamze, 18)

“Çok sabırlı, dürüst, gülyüzlü. Bunlar en önemli şeyler. İnsan ilişkileri çok iyi olacak, daha böyle sosyal bir insan olacak, konuşması düzgün olacak, etkileyecek, görüntüsü düzgün olacak, vizyonu yani sonuçta güzellik için gelen bir insana düzgün hitap edecek, düzgün konuşacak.” (Usta Yasemin, 50)

“Bi kere psikolojisinin çok çok sağlam olması gerekiyor, bünyenin çok sağlam olması gerekiyor. Özgüven probleminin olmaması gerekiyor, anlatılanları çok iyi dinlemesi gerekiyor ve insanlarla diyalogunun yüzde yüz tamam olması gerekiyor. İşin en zor noktası o kısım, bi de bedensel olarak çok güçlü olması gerekiyor çünkü 12 saat boyunca ayaktasınız, hem kollarınız çalışıyor, zihniniz çalışıyor. Hani bi anda büyük beden çalışıyor sizde, kısıtlamıyorsunuz vücudunuzu, esnek olmak zorundasınız.” (Kalfa Gizem, 24)

Görüşmeciler çoğu kez mesleklerinin dışarıdaki insanlar tarafından uzaktan sadece “saç kesmek” olarak algılanmasından yakınmıştır. Bu ifadelerden de anlaşılıyor ki meslekleri onlardan el becerisinden daha fazlasını talep etmektedir. Bu taleplerden en belirgin olanınsa sabır olması şaşırtıcı değildir, çünkü gün içerisinde duygusal olarak da yıpranmaktadır ve gerçek hislerini yansıtan duygusal ifadelerini çoğu kez bastırmak zorunda kalmaktadırlar. Meslek hem beden emeği, hem zihin emeği hem de duygusal emek gerektirmektedir. Bu üç emeği de sergilemek durumunda kalan kuaförler, başka bazı talepleri de yerine getirmek zorundadırlar. Güzelliğe ilişkin bir sektör olması bakımından, bedensel görünüşlerine ilişkin bazı kurallar da bulunmaktadır. İnsanlarla yakın temas içerisinde bulduklarından hijyen ve temizliklerine her zaman dikkat etmeleri gerekmektedir. Kendilerine gelen kadınlar estetik amaçlarla gelmektedir ve dolayısıyla bu hizmeti sunan kimsenin de görüntüsünün, kılık kıyafetinin düzgün olması gerekmektedir, ancak sadece bunlar da yeterli değildir; düzgün konuşması, müşteriyle iyi bir iletişim içerisinde olması ve müşteriyi kazanması için “gülümsemesi” gerekmektedir. Hochschild, (1983) duygusal emeği “bir ücret için duyguların yönetilmesi” olarak tanımlanmıştır” (Grandey, 2000:95). Burada ücret karşılığında bedenin olduğu kadar duyguların yönetilmesi, hatta dış görünüşün de belli bir oranda estetize edilmesi gerekmektedir. Hochschild duygusal emek gerektiren işlere ilişkin özellikleri tanımlarken bunlardan ilki müşteriyle yüz yüze bir iletişim içerisinde olmayı, ikincisinin gösterilmesi amaçlanan duygularının düzenlenmesini ve sonuncusu da eğitim ya da denetim yoluyla işçiler üzerindeki faaliyetlerin denetlenmesini içermektedir. Bunlardan ilk ikisi doğrudan kuaförlük mesleği için de geçerlidir, ancak bu meslekte denetim yine mesleği icra edenler

aracılığıyla yapılmaktadır, başka bir deyişle gerekli duygusal gösterimleri sergilemeyen kimselerin işlerinde başarı kazanmaları zor görünmektedir. Öyle ki, onlar aynı zamanda sistemin kendisi tarafından da denetlenmektedir. Verilen hizmetten memnun olmayan bir müşterinin başka bir kuaföre gitmesi her zaman mümkündür. Rekabetin bu denli yoğun olması duygusal gösterim kurallarını da belirginleştirmektedir:

“Dinliyorsun yani, dinlemezsen mutlu olmicak insan, sen saçına naparsan yap ya seni bırakcak ya da seni dinlicek birine gitcek. İster istemez dinliyorsun, dinlememek gibi bi şey olmuyor. Örnek de çok olunca hatta yönlendirebiliyorsun da. Tamam ilkokul mezunuyum ama bi çok şeyden fazla bilgim var, insanlarla iç içesin, işte sadece kitap okuyarak bi şey öğrenmiyorsun ama işte şöyle yaptıydı böyle oldu, sen yaşamadın ama aynı şeyi üç aşağı beş yukarı tanıyorum böyle yaparsan böyle olabilir gibi yönlendirme yapabiliyorsun ama çok da şey olmuyor tabi, amaç müşterini gelip orda rahatlaması.” (Usta Yiğit, 38)

Bu ifadelerden de açıkça anlaşılmaktadır ki, sadece gülyüzlü, kibar, iyi görünümlü olmak ya da düzgün konuşmak duygusal gösterim kuralları için yeterli değildir. Müşteriler onlardan iyi bir “dinleyici” olmalarını da talep etmektedir. Burada en çarpıcı olansa müşterinin sadece alacağı hizmete ilişkin taleplerini değil, aynı zamanda özel yaşamlarına ilişkin sorunlarını da dikkatli bir şekilde dinleme gerekliliğidir:

“Bazı kadınların dırdırlarını çekmek. Eşleri aldatıyor geliyolar, sonuçta biz burda şey yapıyoruz ya, biz dinlemek zorunda kalıyoruz, ay şöyleymiş ay böyleymiş, sinir stres oluyoruz, cevap veremeyince sen beni dinlemiyosun musun falan diye, ben şöyle yapsam ben böyle yapsam olur mu, yani biz aşk doktoru değiliz ki yani. İlla dinlicez, cevap vericez, bi de beğenmediklerinde on kere bi şey diyolar.” (Çırak Gamze, 18)

“Bi kere pasif kalmıcaksın, bu mesleği yapan insan pasif kalmıcak. Ne bilim somurtkan olmicak, gülyüzlü olucak, her daim insanlara artı elektrik verebilecek bi yapıda olması lazım. Mesela canın sıkırken buradan giderken mutlu gitmeni sağlıcak, bir nev psikolog gibi bi şey olcaksın. Bu meslekte en önemli şey o.” (Usta Derya, 28)

Mesleğinin en önemli yanının başkalarını dinlemek olduğunu ifade eden bu cümleler, harcanması gereken duygusal çabanın boyutlarına ilişkin de fikir vermektedir. Böylesi bir duygusal çabanın çalışanlar üzerindeki etkilerinin neler olduğunu belirlemek daha da elzem bir hal almaktadır. Çoğu kuaför müşterilerin kendilerini birer psikolog gibi gördüklerinden yakınmıştır. Duygusal emek gerektiren pek çok işte, müşteriyle etkileşim süresi kısadır, bir servis görevlisinin müşteriyle etkileşimi belki birkaç dakika, bir hemşirenin belki yarım saat, bir öğretmenin dersi anlattığı süre kadardır. Ancak

kuaförlerde özellikle uzun yapılan işlemlerde saç boyama, röfle, cilt bakımı gibi etkileşim süresi de artmaktadır. Bazı kadınlar neredeyse tüm günlerini kuaför salonlarında geçirebilmektedir. Morris ve Feldman, duyguların gösterimi için gerekli süre fazlalaştıkça ve gösterilmesi gereken duygular yoğunlaştıkça daha fazla çaba ve duygusal emek gösterileceğini ifade etmiştir (Morris ve Feldman, 1996). Kuaförlerin müşterilerle uzun süreli etkileşim içerisinde olmaları, bununla birlikte farklı farklı kimselerle iletişim içerisinde olsalar dahi, uzun süreler çalışmak zorunda kalmaları onların harcaması gereken duygusal çabanın miktarını da arttırmaktadır:

“Bi işi ne kadar kusursuz yaparsanız yapın, karşıdaki daha kusursuzunu istiyor. Buraya geliyo mesela Rihanna’nın fotoğrafını almış, halbuki hiç mantığı yok yani ama işte biz onu en yakın yapmaya çalışıyoruz, ‘hayır olmadı, ben bunun gibi olmak istiyorum’ diyor, biz estetik cerrahiye gibi görüyor aynı zamanda.” (Usta Fuat, 29)

Müşterilerin talepleri arttıkça harcanan çaba da artmaktadır, ancak emeğin karşılığı müşterinin tatminsizliği ile sonuçlanabilmektedir, çünkü Fuat’ın deyiimiyle müşteri hep “kusursuz” olanı istemektedir. Müşterinin bu tepkisinin muhtemel olan iki nedeni vardır: Görselliğin ön plana çıktığı bir çağda, insanların ötekiler tarafından algılanma biçimleri de araçsaldır, bu algı kişinin görüntüsü ve sahip oldukları üzerindedir, dolayısıyla kişi, bir süre sonra kendisini de bu şekilde algılama eğilimine girmektedir. Toplumca görsel olarak kabul gören bir ideal üzerinden “öteki” ne benzeme arzusu da artmaktadır. Dış görünüşün böylesine önem kazandığı bir zamanda kuaförler, estetik ve spor merkezleri insanların önemli uğrakları haline gelmektedir. Müşterinin kusursuz olanı arzu etmesinin altında yatan muhtemel diğer sebep ise bazı kadınların kuaför salonlarına genellikle mutsuz oldukları zamanda gitmeleridir. Zaten sorunlar yaşayan kadın, görüntüsünde değişiklik yaparak kendini iyi hissetmeye çalışmakta, ancak kendisini bu yolla da mutlu edememektedir, modern kadının uğrak yeri olan kuaför salonları, bir bakıma onların dertleşme mekanları haline de gelmiştir.

Görüşmeler sırasında sergilenmesi gereken duygusal gösterimlerin, özellikle lüks sayılabilecek büyük kuaför salonlarında daha belirgin olduğu gözlenmiştir. Bu salonların müşterileri genellikle statü olarak daha yüksek konumda olduklarından, bu kimselere karşı sergilenen duygusal gösterimler de daha belirginleşmektedir. Küçük ölçekli olan ve daha çok öğrenciye hitap eden kuaför salonlarında ise duygusal çaba azalmaktadır.

3.6.4.2. Duygusal Emek Davranışları

Yapılan görüşmeler sonucunda kuaförlerin duygusal emek davranışlarının yüzeysel olduğu anlaşılmıştır. Yüzeysel davranış, çalışanca gerçekten hissedilmeyen duyguların hissediliyormuş gibi yapılabildiği duygusal ifadelerin dış görünüşte (mimik ve jestler gibi) yansıtılması anlamına gelmektedir (Chu ve Murrmann, 2006: 1182). Bir başka ifadeyle işçi hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi görünerek duygularına bir baskı yapmaktadır. Hochschild, yüzeysel davranışın uzun vadede çalışanlar açısından olumsuz sonuçlar doğurabileceğini öne sürmüştür. Yabancılaşmayla ilgili kısımda yüzeysel davranışların kuaförler üzerindeki etkisinden ayrıca bahsedilecektir.

Duygusal emek davranışlarının yüzeysel olduğuna işaret eden birkaç ifade ise şöyledir:

“Nabza göre şerbet veriyoruz yani, artık öyle diyeyim.” (Usta Fuat, 29)

“Onun için en güzeli de sabırlı olmak, gülyüzlü olmak, herkese de ayrı ayrı şey verisen, kızdığını ona iletirsin, sevdiğini ona iletirsin, zaten o müşteriye gülyüzlü davranırsın sıkıntı yaşamazsın, ama zaten o müşteri sıkıntılı müşteriye mutlaka ya izah ediceksin ya da o çileyi çekiceksin. Sabır buradan çıkıyor. Müşteriyi terslemiyoruz, ne istiyorsa onu dinlemeye çalışıyoruz. Bizim açımızdan kötüyse bile o mutlu olcaksa, biz onu yapıyoruz her türlü. En önemli şey, müşteri memnuniyeti. Müşteri memnunsu sıkıntı yok.” (Usta Murat, 31)

“Yani bende de sadece sürekli gülmeye çalışıyorum, sürekli hani içimdeki neşemi dışıma doğurmaya çalışıyorum. Tek sorunum utangaç bir insandım, o konuda kendimi değiştirdim... Yeri geliyor mutsuzluğunu yüzün gülüyor ama gözlerinden belli oluyor. Çoğu müşterimiz ya da patronumuz iyi misin dediğinde gözlerimin içine bakar.” (Çırak İpek, 20)

Bu ifadelerden de anlaşılacağı gibi, gösterilmesi gereken duygular yüzlere ve mimiklere yansımaktadır, gerçek hisler gizlenmekte ve ancak o kişi tarafından bilinmektedir, ancak çarpıcı olan takınılan mutluluk maskesine rağmen “gözler”in yapay davranışı açığa vurmasıdır. Gerçi kuaför İpek’in “içimdeki neşemi dışıma doğurmaya çalışıyorum” ifadesi derinlemesine davranışa dair de ipuçları vermektedir. Derinlemesine davranışta çalışanlar sergiledikleri duyguları gerçekten hissetmeye çabalamaktadır. Ancak duygusal talepler fazlalaştıkça muhtemelen yüzeysel davranış eğilimi de artmaktadır. Zaman zaman bazı görüşmeciler müşterileriyle iyi ilişkiler geliştirdiklerini, onlarla dost olduklarını ifade etmiştir, bu bağlamda ilk aşamada onların derinlemesine davranış sergiledikleri düşünülebilir, ancak bu ilişkinin ticari doğası yüzeysel davranış eğilimleri sergilemelerine neden oluyor gibi görünmektedir.

Görüşmecilerden biri yakın temas içerisinde oldukları müşterilerin problemleri üzerine samimi olarak üzüntü hissedip hissetmediği sorusuna şu yanıtı vermiştir:

“O müşteriyle aradaki samimiyetle ilgili bence. Mesela sevdiğin, gerçekten değer verdiğin, diyalogun iyi, samimi bi müşterinse tabi ki ona eşlik ediyosun bu konuda ama tabi büyük bi olay oluyorsa, ufak tefek şeylerde üzüntüsüne ortakmış gibi görünmen gerekiyor, bekliyor senden, o tepkiyi almak istiyor.” (Usta Ali, 32)

3.6.4.3. Duygusal Emekle Baş Etme Yöntemleri

Kuaförlerin duygusal emekle baş etme yöntemleri çalıştıkları salonun hitap ettiği kesime göre değişkenlik göstermektedir. Özellikle lüks salonlarda çalışanlarda duygusal talepler arttığı için bu taleplerle baş etmek daha zor olmaktadır. Ancak bu salon sahiplerinin ve çalışanlarının iletişim becerilerini daha fazla geliştirdiklerini söylemek yanlış olmayacaktır. Hizmet sektöründe bu mesleği profesyonel olarak yapanlar, zor müşterilere ilişkin “zor müşteriyle baş etme eğitim”leri aldıklarından bahsetmişlerdir:

“Bu tarz konular yaşamamak (zor müşterilerle çatışma) için temel sağlam olması gerekiyor. İlk başta müşteriyle diyalogunun çok iyi olması lazım, yani kapıdan giren bir bayanın ne istediğini, karakterini, huyunu suyunu bilmen lazım. Saçının yapısını bilmen lazım, ne istediğini iyi anlatması lazım, sonuçta alıştırmam lazım. Özellikle yeni gelen bi müşterinin ne istediğini bilemezsin, hangi yapıda olduğunu bilemezsin, bi saç kestireceği zaman veya bi boya yaptıracağında aklında olan renkden dilindeki renk farklıdır. Örneğin kızıl ister hangi ton istediğini çok iyi anlamam lazım. Bunu çok değişik detaylarla öğrenmen lazım ki o iş yaptığın zaman müşteriyle sıkıntın olmasın. Doğru sonuca varmak zorundasın, yapıyorum diye başına geçtiğin zaman. Zor müşteri diye bi şey yok. Sadece ne istediğini bilen müşteri var. Biz teorik bilgiler dışında pratik bilgiler yapıyoruz, çünkü devamlı değişik insanlar geldiği için, o değişik insanların yapısını zaten görüyorsun zaman içerisinde, bi de elemanımı alıyorum, bildiğim bir müşterimse, bak bu kişinin huyu suyu budur, sen de şu şekilde davranıyorum. İnsanlarla birebir çalıştığımızdan ötürü eğer karşıdaki kişi ile diyalogumuzu kuramıyor isek mutlaka üzücü sonuçlar vardır.” (Usta Hakan, 50)

“5 tane belgem var onunla ilgili mesela, zor müşteriyle baş etme belgesi. Tonlarca teste tabi tutuluyorsun, sizin mesela artık ilerlemiş hocalarımızdan, duayenlerinizden ders alıyoruz biz ve tonlarca teste tabi tutuluyoruz, koca bir günümüz deneylerle geçiyor, çok eğlendirici oluyor aslına bakarsan...Önce kişiliğini analiz etmek, ki o da kılık kıyafet, öncelik yüzeysel, ben seni tanıyamam ama önce bi tipine bakarım çok affedersin ama böyle olmak zorunda, ben nerden bilim seni tanımıyorum ilk defa gelmişsin bakıyorum, senin duruşun zaten, kişiliğin üstüne başına yansıdığı için direk ön yargıyla yaklaşıyorsun zaten. Sen ama onu tolere edip önce oturtup ama zaten o tarzını göz önünde bulundurmadan konuşmıcağsın, onlara dikkat etceksin ama zaten o oturduğu zaman verdiği renklerden ya da istediği modelden aykırı bir davranışı varsa

bellidir ona uymıcağı ama kimisi çok naif ve düzgün bir şekilde konuşmaktan hoşlanırken kimisi kakara kikiriden hoşlanır, birazcık muhabbet ediceksin anlıcaksın yani. O kadar çok çeşit var ki, tamamen bir yargılamak var sadece, bi bak, bi gör, izin ver, sonra sen yaklaş, doğru olanı söyle, orta yolu bul.” (Usta Suzan, 40)

Kuaförler müşterilerin sadece saçını yapmamaktadır, müşteri kapıdan girer girmez ona ilişkin tahminler yürütmekte, gözlemler yapmakta ve müşteriyle kuracağı iletişim dilini de ayarlamaktadır. Burada esas olan müşterinin ne istediğini doğru anlayabilmektir. İkinci önemli nokta ise müşteri memnuniyeti adına iyi bir dinleyici olmak, müşterinin nelerden hoşlandığını anlamak, ardından iyi bir gözlemci olup hangi tarzın müşteriye daha uygun olacağını doğru bir dille ona aktarmaktır.

“Özel bir aktivite olmadığı sürece, düğündür müğündür, bayanlar buraya sıkıntılı zamanlarında gelmeyi tercih ediyorlar. Robot olman lazım, öyle bir model olacak, basıcan düğmeye. Bence bizler birer psikologuz.” (Usta Ali, 32)

Harcanan duygusal çaba karşısında, bu çabayla baş etmenin bir yöntemi olarak kuaförlerin kendilerini mizahi bir ifadeyle de olsa psikolog olarak görmeleri dikkate değerdir. Pek çok kuaför, insanları anlamak konusunda yeteneklerini geliştirdiğini ve onların sorunlarını çözebildiğini, çünkü bu alanda iyi bir dinleyici olmaktan kaynaklanan bazı deneyimlere sahip olduklarını ifade etmiştir. Kuaförlerin kendilerini bir nevi müşterilerinin psikologu gibi görmeleri, hem onlarla yakın ilişki içerisinde olma hem de çalışmaya verilen anlamı kuvvetlendirme arzusundan kaynaklanmaktadır. Büyük salonlarda duygusal emekle baş etmek, daha sınırlı bir diyalog içerisinde olanaklı iken, küçük salonlarda müşteriyle daha yakın duygusal temas içerisine girilebilmektedir. Bu temasla birlikte, müşteriye gösterilmesi gereken duygusal çaba azalmaktadır, arkadaşlık ilişkisinin bir diğer yanı da kuaförün kendisini müşteriyle denk görme arzusundan kaynaklanmaktadır. Böylelikle duygusal emeğin gösterimine ilişkin baskı da bir nebze ortadan kalkmaktadır:

“Söylüyorum açıkça, sinirli olduğumda abla beni sinirlendirme, ben zaten bu gün sinirliyim diyorum, öyle konuyu kapatıyoruz gır gır şamata yapıyoruz.” (Çırak Gamze, 18)

“Sinirli olduğunuz, stresli olduğunuz zamanlar oluyor tabi. Yansıtılmaya çalışırım ya da ben şey yaparım paylaşırım müşterimle çok özel değilse eğer anlatırım. Şöyle şöyle sebepten dolayı canım sıkın diye, genelde ben suratımı asamam zaten, suratımı astığım zaman belli olur. Ne oldu neyin var diye bi sorarlar yani.” (Usta Derya, 28)

Müşteriyle arkadaşlık ilişkisi geliştirerek ve zor bir zamanda yüzeysel davranıştan şaka yolluya da olsa sıyrılmak mümkündür, arkadaşlığın bir gereği olarak da bu sefer kuaför müşterisine sıkıntısını aktarmaktadır, ancak burada “*genelde ben suratımı asamam zaten*” ifadesini dikkatli okumak gerekmektedir. Çalışan suratını istese dahi asamamakta, canı sıkkın da olsa asık suratlı görünmemesi gerektiğini farkındadır. Suratını astığında müşterinin tepkisiyle ve sorularıyla karşı karşıya olması muhtemeldir, bu da ilişkideki ticari boyutu zedelememe adına gene bir şekilde yüzeysel bir davranışı gerektirebilmektedir.

Duygusal emekle baş etme yöntemlerinden biri de – özellikle büyük salonlarda- zor müşteriyi ustalar açısından iş arkadaşına, çıraklar açısındansa ustaya ya da salon sahibine yönlendirme eğilimidir:

“Böyle durumlarda genelde birbirimize paslaşıyoruz, bana zor gelecek bi müşteriyi anlarım hemen, anladığım an A. Bey ilgilencek der ona sallarım. Ama tabi zengin kesimi, açık konuşalım, biraz daha hakim olmak ister paramı veriyorum diye ama biz onu da onlara vermemeye çalışıyoruz. Onu sınırd tutarız, onu kaprislemeye getirmeyiz yani hiç.” (Usta Cenk, 32)

Kuaförlerin zor müşterilerle baş etme yöntemleri dikkate değerdir, bir başka kuaförün başvurduğu yöntemse şudur:

“Bazı kişiler, özellikle kendini yetiştiremeyen kişilerden bahsediyorum, parası var işte çok zengin fakat diyalogları eksik, o beni satın aldığı düşünün müşteri de geliyor. Beni esir aldığı düşünüyor, öyle biriyle rastlaşırsam buradan çok güzel diskalize eder, kabul etmem onu müşteri olarak. İşimi güzel yapmam bir, ikincisi üç lira yaptığım işe on lira derim onu bi şekilde kendimden uzaklaştırırım. Onun bana verdiği tepkiye konuşma ve hareket olarak aynısını ben cevap vermem, farklı yönlerden yaklaşım onu kendimden uzaklaştırırım. Kişileri çok iyi gözlemlediğimden dolayı, hangi kişiden bana zarar gelebilir, beni rahatsız eder veyahut da dükkanımda başka kişileri rahatsız eder, o kişileri tanırım, müşterilerimi seçerim. Umuma açık olmama rağmen, müşteri seçerim. Neden, diğer müşterilerimin mutluluğu, huzuru için. Burda 10 tane müşteri varsa, onu da birbirine yakın müşterilerdir.” (Usta Hakan, 50)

Usta Hakan her ne kadar başta zor görünen müşteriyi kabul etmediğini ifade etse de görüşmenin devamında bu müşteriyi de kabul ettiğini ve bu kimselere karşı da kibar davrandığını ancak o müşterinin bir daha salonuna gelmemesi için işini bilerek kötü yaptığından ve daha fazla ücret talep ettiğinden bahsetmektedir. Burada farklı bir müşteriden gelecek olumsuz bir tepkinin huzursuzluk yaratacağına ve belki de diğer müşterilerini de kaybetme tehlikesi doğuracağına ilişkin bir tedirginlik de vardır.

Kendisi salon sahibi olduğundan zor müşteriyi zekice ve kibar bir şekilde uzaklaştırmanın çözümünü bu şekilde bulmuştur.

Bir görüşmeci ise farklı olarak zor müşteriyle şu şekilde baş etmektedir:

“Vurdumduymaz olarak mesela. Yani çok vurdumduymaz oluyorum, aaa öyle miymiş, tamam öyledir filan yapıyorum ve bakıyor ben onu ciddiye almadıkça o da daha çok geriliyor ama bi süreden sonra aaa zaten bu beni umursamıyor psikolojisi oluyor artık, ters psikoloji aslında. Hani ben ona kızıp da o bana kızdığı anda ortalıkta çok şiddetli bir elektrik oluyor. Ben onu umursamadıkça tamam o da öyle olur dedikçe her şey zaten yoluna giriyor çünkü yoruluyor, o kendinden yoruluyor. Sinirlendiği zaman o kendi kendini bastırmaya başlıyor, ben artık öyle müşterilere çok yaklaşmıyorum. Kendi kafasına göre bi sakinleşsin solusun, ondan sonra gidiyim istiyorum. O yüzden mümkün mertebe uzak duruyorum.” (Usta Gizem, 24)

Öfkeli bir müşteri karşısında vurdumduymaz olmak ve sakin kalmak, olası bir çatışmayı da ortadan kaldırmaktadır, burada işçinin sergilediği yüzeysel davranışın şiddeti de artmaktadır, ancak bu davranışın işçi üzerindeki etkilerini belirlemek daha uzun soluklu bir çalışmayı gerektirmektedir. Ashforth ve Humphrey, yüzeysel ve derin davranışın bir süre sonra çalışanlar için rutin bir hale dönüşebileceğini ve bu bağlamda duygusal çaba harcamalarına gerek olmadığından bunun onlar açısından bir stres kaynağı olmaktan çıkacağını da belirtirken (Grandey, 2002); Gelderen ve arkadaşları ise yüzeysel davranış ve duyarsızlaşma arasında da pozitif yönlü bir ilişki olduğunu saptamıştır (Gelderen vd., 2011). Yukarıdaki örnekte yüzeysel davranışın Gelderen ve arkadaşlarının teorisine uygun olarak duyarsızlaşmaya neden olduğunu söylemek mümkündür. Ancak burada, bu yüzeysel davranışın etkisinde karakterin ve kişi iş uyumunun önemli bir değişken olarak düşünülmelidir. Güleryüzlü ve insanlarla iletişim içerisinde olmaktan hoşlanan bir kimsenin duygusal gösterimlerinin psikolojik sonuçları ile içe kapalı, somurtkan bir kimsenin duygusal gösterimlerinin etkisinin farklı olması muhtemeldir.

3.6.4.4. Duygusal Emegın İşçi Üzerindeki Etkileri

Bu bölümde duygusal emegın işçiler üzerindeki -yabancılaşma dışında olan- etkilerinden bahsedilecektir. Görüşmeler sırasında katılımcılara mesleğe başladıklarından bu yana hangi özelliklerinin değiştiğine dair bir soru yöneltilmiştir. Görüşmecilerin çoğunun değişen özellikleri, harcadıkları duygusal emek bağlamında

ortaya çıkmıştır, bir başka deyişle harcadıkları duygusal çaba onları bazı bakımlardan değiştirmiştir.

Pek çok kuaför iş yaşamına çok küçük yaşlardan itibaren hem maddi yetersizliklerden hem de okulla olan bağlarının çok düşük olmasından dolayı bir meslek sahibi olmak amacıyla akrabaları aracılığıyla sokulmuştur. Dolayısıyla meslekleri ergenlik süreçlerini de olgunluk dönemlerini de kapsamaktadır ve pek çok alışkanlıklarını da iş yaşamı aracılığıyla edinmişlerdir:

“Bizi nasıl değiştirdi, yonta yonta. Sokaktan gelmiş bi çocuk olarak ilkokul mezunu bi kişi olarak, hiçbi şeyden anlamıyoruz. Diyalog beni nasıl değiştirdi. İlk başta sanatkar oldum, kuaförlük adına güzel sanatları iyi bir şekilde icra etme yeteneğine sahip oldu. Yılların verdiği tecrübe, onun haricinde insanlarla diyalogumu çok çok iyi geliştirdim. Kendimi ilkokul mezunu değil, üniversiteyi iki üç kere bitirmiş biri gibi görüyorum. Çok farkı kesimlerden müşterilerim gelir, benim İstanbulda’yken çok fazla profesör müşterilerim gelirdi, ben bu insanlarla yıllarca diyalog harcaabiliyorsam benim bunlardan bi şey öğrenmiş olmam gerekiyor ve aynı şekilde de burda devam ediyorum. Benim müşterilerim yüzde ellisi profesör, üniversitede hoca, hastanede doktor ya da hoca vs. gibi güzel insanlar ve ben bunlardan öğrenme yeteneklerimi geliştiriyorum, diyaloglarımı geliştiriyorum, bu benim için büyük bir fırsat. Harika yani.” (Usta Hakan, 50)

Kuaförlük mesleği doğası gereği işçilerin yeteneklerini ve becerilerini geliştirebilecekleri bir yöne sahiptir. Gelişen el becerisinin yanı sıra, meslek duygusal emeği de içerdiğinden en sık verilen yanıtlar, görüşmecilerin iletişim yeteneklerinin geliştiğine ilişkin olmuştur. Gerçekten de görüşmeler sırasında pek çoğu ilkokul mezunu olmasına rağmen, görüşmecilerin kendilerini ifade etme yetenekleri dikkate değerdir. Öyle ki, mesleğe girişte çekingen olan ve konuşmaktan hoşlanmayan görüşmeciler zamanla daha konuşkan biri haline gelmiştir:

“En başta iletişim, mesela ben mesleğe ilk başladığımda pek konuşan bir insan değildim. Konuşmam işimi yaparım kardeşim, işim iyiye hani şey anlamazdım, konuşmanın ne şey çünkü üç salonda çalıştım Denizli’de, hep de üst düzey salonlar. İlk çalıştığım yerde pek konuşan bir kadın değil (patron) suratını asardı, ikinci çalıştığım yerde kadın sürekli gülüyordu, yani ‘hoş geldin’ içinde gelmese de sürekli gülen bir kadın. O mesela bana şey kattı, gülmenin ve iletişimin ne kadar çok önemli olduğunu kattı. Üçüncü çalıştığım yerde de sürekli kendini geliştirmen gerektiğini ve ticari ahlakı mesela ben orda öğrendim.” (Usta Serap, 29)

Görüşme yapılan kuaförlerin bir kısmı da “sabır öğrendiklerini” ifade etmişlerdir, duygusal gösterim kurallarından en belirginini sabırlı ve gülyüzlü olmayı içerdiğinden, zamanla bu konuda kendilerini geliştirmişlerdir:

“Tabi, daha sabırlı hale geliyorsun ister istemez, hem mesleki anlamda hem hayat anlamda tecrübe kazanıyorsun. Hayat alanında kazanılan tecrübe insanın sabrını, gülyüzlülüğünü etkiliyor. Belki daha önce çok somurtkan bi insansan, zamanla esnek olmaya başlıyorsun. Müşteriyle konuşman değişiyor, dışarıda iki arkadaşla konuşman daha farklıyken, müşteriyle konuşman daha farklı oluyor.” (Usta Onur, 27)

“Kuaförleri kolay kolay kızdıramazsın. Küçük yaştan beri bu mesleği yaptığın için öyle alışıyorsun.” (Usta Yiğit, 38)

Ancak burada önemle vurgulanması gereken bir nokta kuaförlerin geliştirdikleri sabır yeteneğini sadece iş yaşamı bağlamında olduğudur, “sabır öğrenmek” zorunda kalmak, onları daha sabırlı biri yapmamıştır, aksine bu duygunun bastırılmasının bazı olumsuz etkileri olmuştur. Bir sonraki bölümde sabırlı görünme talebinin onların iş dışı yaşamlarını nasıl etkilediğine dair örnekler verilecektir. Karakter olarak zaten sabırlı bir yapıya sahip olanlar ise bu bağlamda daha az çatışma yaşamaktadır, çünkü ne iş ne de iş dışı yaşamlarında olduklarından farklı görünmektedirler.

Duygusal emek iletişim yeteneklerini geliştirdiğinden, kuaförlerin iş yaşamında da müşterilerle arkadaşlık ilişkileri kurmalarını sağlamıştır. Müşterilerle kurulan bu ilişkiler çalışmaya verilen anlamı da arttırmaktadır:

“Bunun gibi yüzlerce aynı konumda olabildiğimiz müşterilerimiz oluyor, arkadaş gibi oluyoruz gerçekten, dost oluyoruz. Telefonlarımızı alıyoruz, o beni arıyor, ben onu arıyorum, yeri geldiğinde yemeğe çıkıyoruz, farklı yerlere gidiyoruz, gelirler otururlar, yeri geldiğinde içki bile içiyoruz, masa bile kuruyoruz. Dostluk ilerliyor, çevren genişliyor. Bir A... bey demek var, bir de A...’cığım, bu kelime dostluğa doğru ilerliyor. Bu tamamen kişilere bağlı. Bunun hepsinin başında dostluktaki içten gelen duygusal olaylar, karşılıklıdır, meydana gelen sıcaklıktır bunun ilerisi.” (Usta Hakan, 50)

Daha önce, müşterilerle arkadaş olmanın duygusal emekle bir çeşit baş etme yöntemi olduğundan bahsedilmişti, nitekim “yüzlerce aynı konumda olabildiğimiz müşterilerimiz oluyor” ifadesi aradaki statü farkını dengelemek ve işe verilen anlamı arttırmak adına kuaförlerin bazı müşterilerle arkadaş olmalarını açıklamaktadır. Müşterileriyle kendi sorunlarını paylaştıklarından bahseden kuaförler de olmuştur. Uzun süre kapalı bir alanda kalan kuaförlerin iş dışı yaşamları yemek, içmek, dinlenmek ve

aileyle biraz zaman geçirmek gibi faaliyetlerle sınırlıdır. Dolayısıyla herhangi biriyle arkadaşlık ya da dostluk ilişkileri kurmanın bir yolu da iş mekanıdır:

“Sonuçta burda herkes her şeyi konuşabiliyoruz, dışarıda insanları kenara çekip ben şöyleyim ben böyleyim diye anlatamıyosun ki. Yolda birini çekip konuşcak halim yok ya, burda daha şey.” (Çırak Gamze, 18)

Mesleğine ilişkin olumlu ve olumsuz yanlardan bahseden Derya'nın cümleleri:

“İyi yanı çok, çok güzel arkadaşlıklar ediniyosun, çok güzel dostluklar ediniyosun. Kendini geliştiriyosun, sende eksik olan şeyleri öğreniyosun, o yönden çok iyi. Nası diyim sana çok farklı insanlar tanıyosun, bu hayata bakış açını değiştiriyor. Ama kötü yönleri de, hiçbi şekilde sosyal aktiviten yok, kimse gibi gezip tozamıyosun kapanıyosun buraya akşama kadar, hiçbi şey yapamıyosun yani insanlarla bi iletişim kuramıyosun, aslında dükkan içinde kuruyosun ama dışarıda kuramıyosun.” (Usta Derya, 28)

Bu cümleler modern dönemde çalışma olgusunun bireyin yaşamında nasıl büyük bir yer kapladığının bir özeti gibidir. İnsanlar hala uzun süreler çalışmak zorunda kalmaktadırlar ya da bu çalışma koşullarını kabul etmektedirler. Dolayısıyla kişiliklerinin gelişiminden, sosyal ilişkilerine kadar pek çok olgu iş yaşamı içerisinde geçmektedir. Kuaförler duygusal emeğin olumsuz etkilerini müşterilerle arkadaşlık ilişkisi kurarak ve onlarla dertleşerek gidermeye çalışmaktadırlar.

Mesleğin gerektirdiği bir diğer özellik de daha önce bahsedildiği gibi görselliktir, düzgün bir kılık kıyafete ve diksiyona sahip olmaktır. Görüşmecilerden bir kısmı bu mesleğin kendilerini görsellik yönünden de zenginleştirdiğinden bahsetmiştir:

“Mesleğe başlamadan önce daha bi mesela kıro gibiydim. Kıroydum yani öyle söyliyim. Ferdu Tayfur dinliyodum, İspanyol paça pantolanlar falan, o tarzıydım. Tabi on iki sene öncesi yani bu. Tabi ki mesleğe başladıktan sonra biraz daha yenilikçilik, bu mesleğin gerektirdiği zaten bu, sürekli kendini güncelliyo, yenilikleri takip ediyo, gelişimler oluyo işçilik olarak da şey olarak da (dış görünüş) her türlü. Sürekli bi yeniliyo insan kendini ve bu da insanın kendini mutlu hissetmesini sağlıyo zaten.” (Usta Fırat, 29)

3.6.5. Yabancılaşma ve Duygusal Emek Üzerine Bulgular

3.6.5.1. Yabancılaşma Üzerine Bulgular

Bu çalışmada yabancılaşma olgusu Karl Marks'ın görüşleri doğrultusunda ele alınmıştır. Daha önce de vurgulandığı gibi işe yabancılaşmaya ilişkin ilk eleştirel ve ses getiren görüşleri Marks'ın emek yorumunda bulmak mümkündür. Yapılan

görüşmelerde yabancılaşmaya ilişkin görüşmecilere yöneltilen sorular da Marksist kuramdan yola çıkarak hazırlanmıştır. Modern dönemde iş pek çok kimse için yaşamlarını sürdürmelerini sağlayan araçsal bir nitelik taşımaktadır ve bu açıdan düşünüldüğünde emeklerini para kazanmak amacıyla satmalarından dolayı işçiler açısından yabancılaşma kaçınılmazdır; ancak yabancılaşmanın hangi boyutlarda olduğunu ortaya koymak, en azından soruna ilişkin genel bir çerçeve çizmek adına önemlidir.

Görüşmecilere yöneltilen sorulardan biri de çalışma eyleminin kendi başına bir amaç mı yoksa araçsal bir bağlam olarak mı gerçekleştirildiğine ilişkindir. Burada yabancılaşmanın somut görünümü üzerine Marks'ın iki yorumundan yola çıkılmıştır:

- “İşçi kendi emeğinin ürünü karşısında, yabancı bir nesneyle aynı ilişki içinde bulunur. Bir ücret almak için çalışır- dahası, çoğu zaman yaşamasını sağlamayan bir ücret almak için çalışır-, bu ücreti ona ödeyecek biri için çalışır.
- İşçi çalışmasında kendini olumlamaz, kendini inkar eder, çalışması gönüllü değil, zorunludur” (Meda, 2012: 108).

Bu bağlamda ele alınırsa ücret için çalışma ve dolayısıyla yabancılaşma modern iş gücü için kaçınılmaz bir yazgı olarak görünmektedir. Ancak bir ücret almadan, herhangi bir ücrete gereksinim olmadan çalışmanın nasıl bir şey olduğuna dair neler söylenebileceğini düşünmek gerekmektedir. Herhangi bir araçsal bağlama tabi olmayan çalışma eylemi, yabancılaşmamış emeğin de bir taslağını sunacaktır, böylesi bir durumda çalışma sadece kendi başına bir amaçtır, kendi başına değerlidir. Görüşmecilere herhangi bir maddi bağlama tabi olmadan, kendilerinde çokça para verildiğinde, çalışmaya devam edip etmeyecekleri sorusu yöneltilmiştir. Dikkat çekici olan, görüşmecilerin büyük bir kısmının maddi imkanlara sahip olsalar bile, çalışma eylemine devam edeceklerini ifade etmiş olmalarıdır. Üstelik böylesi bir çalışma eyleminin nasıl olması gerektiğinin ilişkin de Marksist kuramla örtüşen yanıtlar vermişlerdir. Görüşmecilerden bazılarının soruya ilişkin yanıtları:

“Hobi olarak yapmak isterdim bu mesleği. Mesela okusaydım belli bi yere bağlı olsaydım ama burayı kendim, başkası tarafından işletebilirim ben. Hobi olarak gelirdim gene bi şeyler yapardım ama önce bu mesleği öğrenip daha sonra hobi olarak yapardım, bu mesleğe devam ederdim param olsa da, belli bi süre devam ederdim daha sonra çalışanlarım olarak devam ederdim, arada gelirdim buraya.” (Çırac Oktay, 16)

“İllaki çalışırdım sadece efor bu kadar olmayabilirdi, hep idealimdir, sadece butik, kişisel, sadece sana bir saatimi, iki saatimi ayırırdım ama tepeden tırnağa ben hazırlardım. Kıyafetinden ayakkabına kadar. Burası biraz öyle.” (Usta Suzan, 40)

“Yok ben işimi gerçekten seviyorum, her şeye rağmen, çalışırdım. Çok zengin olsam bile küçük bi salon açardım. Kendi salonum olurdu, güvendiğim bi insanı koyardım başına, canım sıkıldığında giderdim, saç keserdim. Yaratıcılık olması için, kafanın rahat olması lazım. Kafan doluyken hiçbi şey yapmazsın, tamamen mesleğe odaklanırsın, maddiyat sıkıntın olmıcağ, borcun harcın olmıcağ, evinde huzurun olcağ. Zaten gerisi olur.” (Usta Ali, 32)

Bu cümleler maddi zorunluluk bağlamından sıyrılmış bir çalışma eyleminin doğasına işaret etmektedir. Öyle ki işçi, emeğini sadece kendi içindekini yansıtmak amacıyla, yaratıcı bir faaliyet olarak kurgulamaktadır. Bu kurgulamada zoraki çalışma ya da olması gerekenden fazla fiziksel ve duygusal çaba, tükenme yoktur; istendiği zaman istendiği biçimde güzel şeyler ortaya çıkarmak üzerine kişinin kendi için çalışması ideali vardır. Bu cümleler bizlere modern dönemde emeğin “bozulmuş” yanlarının da neler olduğuna dair ipuçları vermektedir. Kuaförlerin bunun farkına varması şaşırtıcı değildir, ancak görüşmeler sırasında pek çok kuaförün işine ilişkin olumlu bir tutum içerisinde olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Bu olumlu tutumun altında yatan nedenler de yine Marks’ın emeğe ilişkin görüşleriyle örtüşmektedir:

- “Ben kendi üretimimde kendi bireyselliğimi, tikelliğimi gerçekleştiririm; çalışırken, yaşamımın bireysel tezahüründen haz alırım ve nesneyi seyrederken kendi kişiliğimi, somut olarak kavrayabilir ve her türlü kuşkudan muaf, gerçek bir güç olarak tanımının kişisel hazzını bulurum.
- Senin hazzında ya da benim ürünümü senin kullanmanda, benim çalışmam sayesinde insan doğasını gerçekleştirme ve gerektiğinde onun için zaruri bir başka nesneyi sağlama şeklindeki insani bir ihtiyacı karşılamaktan tinsel haz alırım” (Meda, 2012: 104-105).

Bu görüşlerden ilki, işçinin emeğinin onun bireyselliğinin bir yansıması olmasına ilişkindir. Emek, işçinin kendini görünür kıldığı bir alandır, kendi doğasını, kendi bireyselliğini ortaya koyduğu bir süreçtir. O halde görüşmecilerin şu yorumlarını tekrar vurgulamakta fayda vardır:

“Farklı şeyler çıkarmak çok hoşuma gidiyor, bunu ben yaptım, ellerim, kollarım, bacaklarım, ruhum bunu koydu yaptı deyip hoşuma gidiyor. Sevmesem bi tane bi şey yapamazdım.” (Usta Aslı, 26)

Kuaförler yaptıkları emeğe kendilerinden bir şeyler kattıklarını ifade etmişlerdir, yapılan çalışma ruhla ve elle yapılan çalışmadır, bu bir bakıma varlıklarının bir ifadesi, aynasıdır. Bu bağlamda da ortaya çıkarılan ürünü, sanatsal olarak yorumlamaktadırlar. İş bölümü ve teknoloji modern dönemden itibaren işçi ile emeği arasındaki ilişkiyi de koparmış, ortaya emek sürecine hakim olmayan, çalışma sonucu ortaya çıkan ürünle bir bağlantısı kalmayan, dolayısıyla işine verdiği anlam da düşük olan bir çalışan kesimi çıkmıştır.

Marks’ın emeğin doğasına ilişkin ikinci söylemi, emeğin bir başkası tarafından kullanımında işçinin elde edeceği hazdır, emeğinin yansımalarının bir başkasında görülmesidir artık söz konusu olan. Görüşmeciler de bu ifadelerle örtüşecek yanıtlar vermişlerdir:

“Müşteriyi güzelleştirmek güzel bi şey benim için.” (Çırac Semra, 21)

“İnsanların memnun olması tabii, insanlar memnun olursa bizim çok hoşumuza gidiyor.”(Çırac Aylin, 17)

“Mesleğin en güzel yanı, çok güzel şeyler çıkarmak, sanat olarak, artı bir müşteri bana pozitif yaklaşıyorsa o beni çok mutlu ediyö mesela, senin eline bırakıyorum, sen ne istersen yap dediği zaman benim çok güzel bi işim çıkıyo ortaya, bana bıraktığında çok mutlu oluyorum, o zaman çıkan şey beni çok mutlu ediyor, beynimden gelen, beynim buna yöneltiyor, demek ki bi şeyler çıkarıyorum, sana.” (Usta Cenk, 32)

Bu ifadelerden de görüldüğü gibi, emeklerinin karşılığını bir başka insanda görmek, onları güzelleştirmek, onların mutlu olduğunu görmek ve onlara fayda sağlamak kuaförlerin çalışmaya olan bakışını olumlu yönde etkilemektedir.

Kuaförlere yöneltilen bir diğer soru da insanın kimin için çalışması gerektiğine ve emeklerinin kime ait olduklarını hissettiklerine ilişkindir. Görüşmecilerin hepsi insanın kendi için çalışması gerektiğinde uzlaşmıştır. Ancak günümüzde hem para, hem tüketim hem de aile için çalışmak elzendir, bu nedenle de görüşmecilerden pek azı emeklerinin kendilerine ait olduğunu hissetmektedir. Emeklerinin kendilerine ait olduğunu hissedenler ise, kendi salonu olan, işin tüm süreçlerinde kendi kararlarını alabilen, yaptığı işi zorunluluktan ziyade keyif ve kendini geliştirmek için yapan kimselerdir. Böyle düşünen görüşmecilerden birinin ifadesi şu şekildedir:

“Ben kendim için çalışıyorum. Her şey kendime ait. Para çok önemli değil, böyle bir ortamda çalışmasam ben pasivize olurum. Ben daha 18 yaşındaki gibi heyecanlıyım neyi nasıl yapacağımı düşününce kalbim çarpıyo hala. O enerji asla bitmez. Bu da çok önemli, enerji bitmese burda gelip de sana 50-55 yaşında insanın önünde oturmazlar.” (Usta Yasemin, 50)

Özellikle salon sahipleri görüldüğü kadarıyla yabancılaşma yaşamamaktadırlar. Bununla birlikte mesleğin doğası kendilerine yeteneklerini ve yaratıcılıklarını geliştirecekleri imkanlar da sunmaktadır:

“Zaten her müşteri ayrı bir olay, ayrı bir sanat, zaten onun için de en zoru da en kolayı da ayrı bi sanat olduğu için en iyisi bu.” (Usta Murat, 31)

“Hayal gücünü tamamen yansıtıyorsunuz eğer müşteri size al ben seninim dediği zaman bunların hepsini çok mutlu bi şekilde yapıyorsunuz.” (Usta Derya, 28)

Bu ifadelerden de görüleceği gibi mesleğin doğası kendilerine yeteneklerini ve yaratıcılıklarını geliştirme ve emeklerine yansıtma imkanı vermektedir. İkinci görüşmecinin “müşteri al ben seninim” ifadesinde yaptığı işe daha çok anlam katmaktadır çünkü ötekinin (müşterinin) emek üzerindeki denetimi ortadan kalkmaktadır, böylesi bir durumda işçinin kendi emeği üzerindeki denetimi ve dolayısıyla işe olan bağlılığı da artmaktadır. Böylesi bir ilişkide “her müşteri ayrı bir sanat” ifadesi de dikkate değerdir.

Özetlenecek olursa görüşmecilerin işlere ilişkin tutumlarının yabancılaşmayla olan ilişkisi incelendiğinde şu ifadeler ortaya çıkmıştır:

- Yapılan iş çoğu kuaför için yaşamı sürdürmek bakımından araçsal bir nitelik taşımaktadır; ancak kuaförlerin pek çoğu maddi olanakları olsa dahi “özgür ve denetim sahibi” olacakları koşullarda çalışacaklarını ifade etmişlerdir. Bu bağlamda çalışmanın onlar için sadece araçsal bir içeriğe sahip olmadığını söylemek mümkündür.
- İşçinin emek süreci ve ortaya çıkardığı ürün ile olan bağı kopmamıştır. Ortaya çıkarılan ürün işçinin karakterinin bir yansımasıdır.
- İşçi emek süreçleri sonunda ortaya çıkan üründe kendisinin bir yansımasını görebilmektedir.
- Müşteri tarafından kısmen sınırlanmış da olsa işçi emeği üzerinde özgür ve denetim sahibidir.
- Yapılan iş, işçiye yetenek ve yaratıcılığını geliştirmesi için fırsatlar vermektedir.

Marks'a göre bir ücret için çalışmanın sonucu yabancılaşma olsa da, günümüzde bu ilişki kaçınılmaz olduğundan, yabancılaşmayı tanımlarken şöyle bir sınırlamaya gitmek mümkündür: İşçinin emek sürecinden ve bu süreç sonrasında ortaya koyduğu ürününden koparılması ve bunun sonucunda da yapılan iş ve işi yapan kimse arasında bir uyumsuzluk, mesafe oluşması sonucu işten uzaklaşma yabancılaşmaya neden olmaktadır. Yabancılaşma bu bağlamda ele alınırsa, kuaförlerin pek çoğunun işe yabancılaşmadıklarını söylemek mümkündür.

Kuaförlük mesleğinde emekle olan temas kopmamıştır, ancak bu temasın koşullarında da bir takım problemler mevcuttur, bu da duygusal emekle yabancılaşma arasındaki ilişkiyi yeniden sorgulamayı gerektirmektedir.

3.6.5.2. Duygusal Yabancılaşma Üzerine Bulgular

Hochschild işçinin hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi görünmesinin duygusal çelişkiye ve uzun vadede duygusal yabancılaşmaya neden olacağını öne sürmüştür (Hochschild, 1983: 198). Daha önce vurgulandığı gibi kuaförlerin birçoğu duygusal emekle baş etme yöntemi olarak yüzeysel davranışı benimsemiştir. Yüzeysel davranışın onlarda bıraktığı etkilerin bir tanesi de duygusal yabancılaşmadır. Bir önceki bölümde yabancılaşmaya ilişkin bulguların yorumlanmasında mesleğin doğası gereği taşıdığı bazı özelliklerin işçileri yabancılaşma olgusundan koruduğundan bahsedilmişti, ancak tüm bu koşullara rağmen, hizmet sektörünün yapısı çalışanlardan duyguları üzerinde bir baskı uygulamasını talep ettiğinden, çalışan tarafından gösterilen duygular ona ait olmayan, ona yabancı olan, onu kendinden uzaklaştıran bir nitelik taşımaktadır. Öyle ki, güne başlarken herkes maskesini takmak zorundadır:

“Şu kapıdan girince maalesef herkes kendi maskesini takmak zorunda kalıyor. İşten çıkınca herkes maskesini çıkartıp devam ediyor.” (Usta Mustafa, 23)

Takılan bu maskenin talepleri her zaman gülyüzlü olmak, müşteriye kibar davranmak, müşterilerin sorunlarını sabırla dinlemek ve onlara “ne kadar güzel olduklarını” hissettirmektir. Müşteriye düşündüklerinin ya da hissettiklerini aksini söylemek zorunda kalan bir görüşmecinin ifadeleri şu şekildedir:

“Şu bizi duygusal anlamda çok yoruyor, bi çok beğenmediğimiz insanın karakterini ya da vücut şeklini veya yüz şeklini, her anlamda, ‘güzelsin’ demek. Saçın çok güzel oldu, saç güzel diyosun, değil. Müşterinin de orda katkısı var, tamam saç ama bi şeye benzemiyordu geldiğinde, giderken güzel oldu, tamam

ama saç güzel. Ben güzel yapmadım seni, senin saçın zaten güzeldi sadece şekillendirdim, müşteriye yüceltmek amaç. O anlamda bazen vicdan azabı duyuyorsun yalan söylediğin için. Evde ya da çevresinde istediğini duymadı mı bana daha çok geliyor, çünkü istediğini ben veriyorum.” (Usta Yiğit, 38)

Gün içerisinde olduğundan farklı biri gibi görünmeye çalışmanın kuaförlerin özel yaşamlarına da olumsuz etkileri olmuştur. Sürekli gülümseyen bir yüzle dolaşmanın iş dışı yaşamındaki etkilerini anlatan bir görüşmecinin sözleri:

“Müşteriye en güzel sözleri söylemek zorundasın, en güzel şeyi vermek lazım, hizmeti, konuşman lazım. Mesleki anlamda o kadar çok yorulmuyoruz aslında, beynen yoruluyoruz, hani eve gidince vücudum yorulmasa da beynim çok yoruluyor. Yani kıza diyorum, kızım beş dk. Sus da dinleniyim diyorum. Hem gürültü hem müzik burda.” (Usta Cenk, 32)

Konuşmak ve müşteriye sabırla dinlemek, kuaförlerin bazılarını özel yaşamlarında daha sessiz ve sinirli biri haline getirmiştir:

“Bayanlarla uğraşması zor sonuçta yani. Kısacası stres yapıyoruz, biz diğer meslekler gibi değiliz çünkü müşteriye beşer saat görüyoruz, onar kez görüyoruz, doğal olarak etkileniyosunuz yani. Psikolojimizde biraz bozulma oluyor yani. Eve gidince stres oluyoruz yani, kimsenin fazla konuştuğunu zannetmiyorum eve gidince.” (Usta Mustafa, 23)

“Eve gidince zaten balonlar patlıyo. İşte bir sürü kişinin nazını çektiğimiz için patlıyo, artık dayanma gücümüz kalmıyo yani. Biraz da evlilerde daha çok oluyor.” (Usta Barış, 38)

Bu cümlelerden duygusal emeğin süresi arttıkça gösterilen duygusal çabanın arttığı ve bunun da daha fazla duygusal yorgunluğa sebep olduğu anlaşılmaktadır. Gün içerisinde harcanan duygusal emeğin ve sürekli “sabırlı ve gülyüzlü” görünme talebinin iş dışı yaşama yansımaları açıktır: Daha az konuşan, çevresinden ve kendinden uzaklaşan, sadece sessiz bir şekilde köşesine çekilmek isteyen bir çalışan profili. Bir görüşmeci sürekli başkalarının sorunlarıyla uğraşmanın kendisinde bıraktığı etkileri şöyle tarif etmiştir:

“Psikolog oluyoruz, kuaför oluyoruz, aynı zamanda dostu, arkadaşı oluyoruz. Evet dostluk arkadaşlıktan ziyade yoruluyorum, insanları dinlerken yoruluyorum, sürekli konuşmaktan yoruluyorum. Kendi sıkıntılarım üzerine düşmemekten çok sıkılıyorum. Sürekli başkalarının sıkıntılarıyla uğraşıyorum, biraz da biz kendimiz yapıyoruz sanırım. Hani buna çok alıştığımız için kendimizi geri plana atıyoruz. Psikolojikmen yormaya başlıyor, depresyona gidiyor, kişilik bozukluğuna gidiyor, dengesizliğe gidiyor.” (Usta Gizem, 24)

Bir başka görüşmeci duygusal emeğin kendinde bıraktığı etkileri şöyle ifade etmiştir:

“Müşteri bir yerden sonra her şeyi anlatmaya başlıyor, tüm özel hayatını anlatmaya başlıyor. Bizim kendi sıkıntılarımız da oluyor, bi de onun sıkıntısını dinliyorsun ve bunu bir müşteride değil de her müşteriden dinliyorsun, bu bir yerden sonra bi çöküntüye sebep oluyo hani. Duygusal olarak bi yorgunluk hissediyö yani, beden olarak olmasa bile kafa olarak yoruyo.” (Usta Fuat, 29)

Benzer şekilde Usta Ali'nin görüşleri:

“Çünkü hep dinliyoruz, hep dinliyoruz ve bi şekilde onu rahatlatmaya çalışıyoruz yani, bazen geliyor işte anlatıyor derdini, biz de ona anlatıyoruz yani rahat ol bi şey yapma falan diye. Bir nevi psikolog gibi oluyoruz. Asında bundan para almamız lazım. Bayanlar geliyor burda hem saçını yaptırıyor hem rahatlıyor, oh mis gibi, ama bütün yük bizim üstümüzde. Bütün yük benim sırtımda yani, onu bana anlattı, e ben bunu kimseye anlatamıyorum, nasıl olacak bu, benim de ona anlatıp rahatlamam lazım. O bana yükledi gitti, o kendi rahatladı, ben nasıl rahatlıcam?” (Usta Ali, 32)

Kendisini müşterilerin psikologu gibi hisseden ve mizahi bir şekilde bu iş için de para alması gerektiğini ifade eden görüşmeci, duygusal emeğin etkilerini tarif ederken aslında pek çok görüşmecinin ortak sorununa değinmiştir. Sürekli başkalarının psikolojik sorunlarını dinlemek, kendini onlara moral vermek zorunda hissetmek, müşterilere ne kadar güzel olduklarını anımsatmak ve onların kendilerini iyi hissetmelerini sağlamak mesleğin gerektirdiği duygusal talepler olarak algılanmaktadır. Kuaförlerin deyimiyle müşterinin istediği sadece saçının yapılması değildir, onlar aynı zamanda kendi sorunlarını da dinlemesini istemektedir, oysa bu talebin işçi üzerindeki etkileri ağırdır. Yüzeysel davranış arttıkça bu etkiler daha da artmaktadır, ancak yüzeysel davranışın bırakılması ve mizahi bir dille müşteriye gerçek hislerin yansıtılması duygusal çelişki ve yorgunluğu da azaltmaktadır. Görüşmecilerden biri bu durumla baş edebilmek için bulduğu yöntemi şöyle ifade etmektedir:

“Müşteriye açık sözlüysen, kızdığını belirtebiliyorsan, bunda bi yorgunluk hissetmezsin, çünkü bunu dile getirebiliyorsun ama şimdi ben bunu müşteriye nasıl söylicem deyip dile getirmezsen bu senin içinde yara yapar ama ben bunu müşteriye söylüyorum, ‘dokunma saçını başını yolarım’ diyorum, samimi oluyorsun müşteriyle, o da gülüp geçiyor ama bunu söylemezsen, diğer türlü her zaman insanın içinde kalır, bu da insanı yorar.” (Usta Murat, 31)

GENEL DEĞERLENDİRME

İnsanlık var olduğu sürece çalışma olgusu da var olacaktır. Bu olgunun şekli ve ona yüklenen anlamlar zamanlara ve topluluklara göre farklılıklar gösterse de, insanlar üretmeye, doğayı ve kendilerini dönüştürmeye devam edecektir. Günümüzde çalışmanın geldiği yer açıktır. Çalışmaya yüklenen anlam işin merkeziliği içerisinde hapsolmuştur. Çalışmaya yüklenen araçsal bağlamlar onu maddi getirisiyle temellendirmeyi içerir, başka bir deyişle çalışmak bir zorunluluk halini almıştır. Modern dönem çalışmanın mekan, zaman ve biçiminde esneklik uygulamalarına tanık olan bir dönem olsa da, bireyin işe ilişkin kapalı bir sınırdaki hapsoldüğünü söylemek mümkündür. İşin merkeziliği, iş dışı yaşama da hakimdir. Tüketimin, hızın, esnekliğin ön plana çıktığı, kalıcılığın dağıldığı, bireylerin sürekli kendilerini geliştirmek durumunda olduğu bir döneme tanık olunmaktadır. Teknolojiyle birlikte işe ilişkin yeni denetim mekanizmaları da işçiler üzerindeki baskıyı arttırmaktadır. Oysa çalışmanın bireyin yaşamında kapladığı alan büyüktür. İş yaşamındaki olumsuzluklar ve mutsuzluk işçinin genel iyilik halini de olumsuz yönde etkilemektedir; iş dışı yaşam da çalışma tarafından zorlanmaktadır. Kişi iş uyumunun olmadığı bir durumda, bireylerin çalışmaya yükledikleri anlamları araştırmak daha da önemli hale gelmektedir. İşe ilişkin geliştirilen olumsuz tutumlar, bireyin kendisinden kaynaklanabileceği gibi iş çevresinden, çalışma koşullarından ya da sosyo-ekonomik faktörlerden de kaynaklanabilmektedir. Tüm bu faktörler sonucunda bireyin yaşamı içerisinde giderek anlamdan yoksunlaşması muhtemeldir. Anlamın yok olması yabancılaşma, sinizm, tükenmişlik, depresyon, iş yaşamında yalnızlık, işe devamsızlık ve iş bırakma gibi olumsuz durumlara neden olabilmektedir.

Günümüzde hizmet sektörünün büyümesi, bu alanda çalışanlardan yeni iş gereklilikleri talep etmiştir. Müşteri memnuniyeti, hizmet sektörünün başarısını etkileyen önemli faktörlerden biridir. İnsanlarla iletişimin kuvvetli olduğu mesleklerde işçiler görsel ve sözel yeteneklerini de en üst seviyeye çıkarmaya zorlanmaktadır. İşsizlik olgusunun kuvvetlendiği, esnekleşme uygulamalarıyla birlikte çalışma yaşamında kalıcılığın giderek azaldığı, güvencesiz istihdam koşullarının arttığı bir dönemde, işçinin işine ilişkin davranışları da işgücü piyasası tarafından belirlenmektedir. Yaşamak için çalışmak, çalışmak için de piyasanın taleplerine uymak zorunda kalan bireyin, emek gücüne eklenmesi gereken şeyler de modern dönemin

başlangıcından bu yana giderek artmıştır. İşçi emeğini önce bir başkasının tahakkümüne sokarak belli süreler ve sınırlar dahilinde bir ücret kazanmak için satmıştır. Ardından fabrikalar ve büyük iş merkezleri işçinin merkezi mekanları haline gelmiştir ve bu süreçte insan makine ilişkisine ilişkin pek çok çalışma yapılmıştır. Bu çalışmalardan en çok ses getireni Marks'ın emek üzerine olan eleştirileridir. Bu eleştirileri oklarının büyük bir kısmı da yabancılaşma olgusu üzerinedir. Denilebilir ki, yabancılaşma sorunu Marks öncesi dönemden bu yana ortaya çıkan, ancak hala çözümü bulunamayan sorunlardan biridir. Çalışma yaşamının insaniliğini, insan onuruna yakışır bir işi tartışmadan önce bireyleri yabancılaşmaya sürükleyen sebepleri araştırmak ve tartışmak gerekmektedir, çünkü bu sorunun kökenleri toplumun sosyo-ekonomik koşullarından ve bireylerin çalışmaya ilişkin yaklaşımlarından bağımsız değildir. Çalışmaya ilişkin ideal olanı koymak elbette son derece önemlidir; ancak bozulmuş yapıya ilişkin sorunların kökenleri anlaşılmadan, ideal olanı tasvir etmek da anlamını yitirecektir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırma, çalışma gibi son derece geniş ölçekli, pek çok faktörden etkilenen bir konuya işçilerin perspektifinden yaklaşmaktadır. Araştırmanın sonucunda öyle görülmektedir ki, bireylerin çalışmaya ilişkin tutumları olumsuz değildir; ancak modern dönemde işin ve durmaksızın artan iş gereklerinin işçilerin yaşamlarına bazı olumsuz etkileri vardır. Bu etkilerden bir tanesi de duygusal çelişki ve yabancılaşmadır. İşçi sadece beden ya da zihin gücünü satarak kendisine bir alan açmamaktadır artık; hizmet sektörü karlılık adına ondan duygularını da metalaştırmasını talep etmektedir. İş dışı yaşamında samimi, gülyüzlü, neşeli olma gibi doğal özelliklerini sergileyen birey, bu sefer bu olumlu duyguları, o an öyle hissetmese dahi, emeğine dahil etmek zorunda bırakılmaktadır. Elbette iş yaşamı içerisinde olumlu hislerin de en az olumsuzlar kadar hissedilmesi mümkündür; burada vurgulanması gereken işçiden “her zaman” olumlu duygusal ifadeler beklenmesidir. Hatta bazen örgütler, işçilerden olumlu hissettiklerine ilişkin taklit yapmaktan daha fazlasını istemektedir. Onlardan “gerçekten” öyle hissetmeleri beklenmektedir. Bu durum ilk kez Hochschild’ın (1983) tarafından dile getirilmiştir ve o günden bu yana yönünü duygusal emeğe çeviren araştırmalar da giderek artmıştır. Hochschild duygusal emek gösterimini bir tiyatro sahnesine benzetmiştir. Ancak burada aktör, işçidir. Günümüzde bu oyun çoğu sektörde günde ortalama on saat olmak üzere haftanın altı günü oynanmaktadır. Haftada en az altmış saat işçiden gülyüzlü, sabırlı, nazik ve espirili olması beklenmektedir. Aktörün başarılı olması kendisine yüklenen rolü harfi harfine yerine getirmesiyle mümkündür, zira seyircinin (müşterinin) gözü üzerindedir. Bu oyunun aktör üzerindeki muhtemel yan etkileri ise şöyledir: Aktör, özünü korumak adına hangi duyguyu sergileyecekse o duyguyu “özü”nden dışlamaya çalışabilir, bir başka deyişle aktörün hissetmediği duyguyu hissediyormuş gibi görünmek yönünde kendine baskı yapması muhtemeldir. Böyle bir durumda ise bir süre sonra kendini yapmacık ve samimiyetsiz bulma riski doğmaktadır. Diğer durumda, aktörün rolünü büyük bir başarı ile tamamladığı varsayıldığında, yani aktörün beklenen hisleri gerçekten hissetmeye çalışması durumunda, kendinden uzaklaşma ve kimlik karmaşası yaşaması da muhtemeldir. Duygusal emeğin işçiler üzerindeki olumlu ve olumsuz etkilerine dair araştırmalar giderek çoğalmaktadır. Bu araştırmaların bir bölümünde literatür kısmında bahsedilmiştir. Bu çalışmada ise duygusal emeğin işi anlamlandırma üzerindeki etkisine

odaklanılmıştır. Bununla birlikte, bu odağın gerisinde, bu emek türünün işçi üzerindeki etkileri, özellikle yabancılaşma bağlamında gözlenmeye çalışılmıştır.

Bu çalışmada duygusal emeği kullanan bir meslek grubu olarak kuaförlerle işin anlamını, duygusal emeğin etkilerini ve yabancılaşmayı anlamaya ilişkin yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır. Yapılan mülakatlar ve gözlemler sonucunda, duygusal emeğin işi anlamlandırmada ciddi bir faktör olduğu anlaşılmıştır. Çalışma koşulları müşterilerle sürekli etkileşimi gerektirdiği için, müşterilerden gelen en ufak bir olumsuz tepki, çalışanları neredeyse tüm günlerini kötü geçirmelerine neden olabilmektedir. Duygusal emek faktörü dışında çalışmaya ilişkin anlamın azalmasında çalışma koşulları ve meslek hastalıklarının belirgin olduğu gözlenmiştir. İşe verilen olumlu anlamda ise mesleğin doğasına özgü el zanaatı gerektiren yanı oldukça etkili olmuştur. İşçinin emeğiyle temasının kopmayışı, emeğinin sonucunu görebilmesi, emek sürecine hakim olması gibi faktörler yapılan işin sevilmesini sağlamıştır. Ancak burada dikkate değer olan, işe ilişkin –işin doğası dışında- duygusal emek faktörünün kuaförlerce bazen anlamı artırma mekanizması olarak kullanılmasıdır. Aslında burada bir bakıma duygusal emeğin etkileri bertaraf edilmeye çalışılmıştır, bunun en gözlenir olanı da görüşmecilerin müşterilerle arkadaş, hatta bazen dost olduklarını ifade etmeleridir. Böylelikle duygusal gösterim kurallarının baskısını üzerlerinden bir şekilde atabilmektedirler. Ancak böyle bir ilişkinin doğası ticaridir ve çoğunlukla dert dinleyen taraf yine koltuğun gerisindekidir.

Kuaförler piyasadaki rekabetin baskısıyla müşterilere karşı her zaman sıcak, gülyüzlü, sabırlı davranmak zorunda olduklarını düşünmektedir, ancak onları en çok zorlayan şey, müşterileri memnun edebilmek adına kendilerini onların sorunlarını dinlemeye mecbur hissetmeleridir. Özellikle özel yaşamlarında kendi sorunları olan kuaförler için sürekli başkalarının sorunlarını dinlemek daha da yıpratıcı olabilmektedir. Nitekim, günün ortalama on iki saati kapalı bir alanda, müzik ve fön makinesinin gürültüsü altında, pek çok kimyasal maddeyle iç içe çalışmaktadırlar. Zaten çalışma ortamının kendisi onlar için başlı başına yorucudur. Bununla birlikte bu meslek grubu meslek hastalıklarına yakalanma riski bakımından tehlikeli meslekler grubunda yer almaktadır. Arka planda işçilerin meslek hastalıklarına ilişkin algıları da anlaşılmalı çalışılmıştır ve görülmüştür ki, pek çok kuaför bu risklerin boyutunun farkında değildir ve yaptığı işi tehlikeli olarak görmemektedir. Görüşmecilerin bir kısmı, özellikle kırk

yaşının üzerinde olanlar, kimyasalların etkilerinin kendilerinde görülmeye başlamasıyla yaptıkları işin sağlıkları üzerindeki tehlikeli yanlarını farkına varmıştır; ancak çalışma zorunluluğundan ötürü meslekten ayrılamadıklarını ifade etmişlerdir. Görüşmecilere hangi sağlık sorunlarını en sık yaşadıkları sorusu yöneltildiğinde en çok şikayetçi olunan sorunun stres olması duygusal emeğin boyutları hakkında da ipuçları vermektedir. Çoğu görüşmeci mesleğinin fiziksel yorgunluktan ziyade kendisini duygusal olarak yordüğünü ve bu durumla baş etmekte zorlandığını ifade etmiştir.

Kuaförlerin duygusal emek davranışları yüzeyseldir, başka bir deyişle hissetmedikleri duyguları hissediyormuş gibi görünmek konusunda kendilerine baskı yapmaktadırlar. Olduklarından farklı görünmenin onlar üzerinde duygusal çelişki bıraktığı açıktır. Pek çoğu müşteriye ne kadar güzel olduğunu ifade ederken ya da onların sorunlarını dinlemek zorunda kalırken kendilerini bir nevi “sahtekar” gibi hissettiklerinden rahatsız olduğunu dile getirmiştir. Onların deyimiyle müşteriye çoğunlukla “nabza göre şerbet” vermek gerekmektedir. Bununla birlikte kaprisli ya da zor müşteriler karşısında da oldukça zorlanmaktadırlar. Görüşmecilerden işlerine ilişkin hayal kırıklığı yaratan anılarını anlatmaları istendiğinde bu anıların hemen hemen hepsi zor müşterilere ilişkindir. Bu müşteriler aracılığıyla “sabrı öğrendikleri”ni ifade etmişlerdir. Ancak sabrı öğrenmenin onların yaşamlarına kimi olumsuz etkileri olmuştur: İş dışı yaşamda daha az konuşan, daha sinirli, daha sabırsız ve duyarsız biri haline gelmişlerdir. Pek çok kuaför eve gittiğinde sadece sessizliğe ihtiyacı olduğunu dile getirmiştir. Bu belirtiler yabancılaşmanın anlamsızlık ve kendinden uzaklaşma boyutları hakkında da ipuçları vermektedir. Araştırmada yüzeysel davranışın duygusal çelişki ve yabancılaşmayı kuvvetlendirdiği gözlenmiştir. Bu bulgu daha önceki –bazı- çalışmalarla örtüşmektedir (Hochschild, 1983; Grandey, 2000; Kruml ve Geddes 2000).

Araştırmada hangi durumlarda duygusal çabanın artıp duygusal emeğin daha zorlaştığı da gözlenmeye çalışılmıştır. Özellikle lüks salonlarda çalışanların daha fazla duygusal çaba gösterdiği anlaşılmıştır. Böylesi bir araştırmanın metropol şehirlerin lüks salonlarında daha çarpıcı sonuçlar vermesi muhtemeldir. Salon küçüldükçe, kuaför ve müşteri arasındaki statü farkı da azalmaktadır ve geliştirilen arkadaşlık ilişkisiyle duygusal çaba düzeyi de düşmektedir. Benzer bir şekilde, duygusal çaba arttıkça, duygusal yabancılaşmanın da artma olasılığı kuvvetlenmektedir.

Mesleğin doğası bu mesleği icra edenleri yabancılaşmadan bir nebze de olsa korumaktadır. Özellikle salon sahibi olan, saç tasarımı ve makyaj gibi işin yaratıcılık gerektiren yanlarında uzmanlaşan görüşmecilerde yabancılaşma gözlenmemiştir. Bu kimseler işlerine oldukça olumlu bir anlam yüklemektedirler. Anlamı düşüren tek olgu işin duygusal emek gerektiren yanındır, ancak bu kimselerin sahip oldukları deneyim, onlara duygusal emekle daha kolay baş edebilme yeteneği vermiştir. Üstelik müşterilerini seçebilmekle, harcadıkları duygusal çabayı da azalttıkları gözlenmiştir. Ancak bunun tüm salon sahiplerine genellenmesi mümkün değildir.

Çalışmada dikkate değer bir şekilde erkek kuaförlerin duygusal emek gösteriminde daha fazla duygusal çaba harcadıkları gözlenmiştir. Bu durum daha önceki araştırmalarla örtüşmemektedir. Duygusal emeğin cinsiyetle ilgisine yönelik yapılan önceki araştırmalar kadınların daha fazla duygusal çaba gösterdiklerine ilişkindir (Hochschild, 1983; Grandey, 2000). Ancak bu sektör için böylesi bir durum söz konusu değildir. Bunun olası iki nedeni vardır: Duygusal gösterim kuralları daha önce vurgulandığı gibi büyük ve lüks salonlarda daha belirgindir ve bu salonlarda erkek kuaförler sayıca daha fazladır. Kuaförlerin zor müşteriyle baş etme yöntemlerinden biri de bu müşteriyi daha deneyimli olan bir işçiye ya da salon sahibine yönlendirmektir. Bu kişiler de çoğunlukla daha dirençli durmayı başaran erkek kuaförlerden seçilmektedir. Böylesi bir durumun, ataerkil özellik gösteren toplumlarda geçerli olması muhtemel olmakla birlikte, bu durum her sektör için geçerli olmayabilir. Ancak kadınların yoğun çalıştığı sektörlerde böylesi bu ihtimalin artmakta olduğu düşünülmektedir. İkinci bir neden ise erkeklerin kadınlarla empati kurmasının daha zor olduğuna yönelik düşüncedir; özellikle erkek kuaförler kadınlarla baş etmenin zorluklarından yakınmıştır ve bu zorlukların iş dışı yaşamlarını da olumsuz etkilediğini ifade etmişlerdir.

Bu çalışma, kuaför salonlarında müşteriyi güzelleştirmek adına emek harcayanların aynasından yansıyanları göstermeyi amaçlamıştır. Bu aynanın gerisinde uzun saatler boyunca çalışmanın zorluklarını ve olduğundan farklı görünmeye zorlanmanın sancılarını bulmak mümkündür. İnsana hizmet vermek adına çalışanların, mesleklerini anlamlandırmada “öteki”yle ilişkisi elzemdir. Kuaförler emeklerinin sonuçlarını yine başka bir insanda görmektedir. Para kazanmak dışında, bunu karşdakini güzelleştirmek ve mutlu etmek adına yapmaktadırlar. Ancak, hızla yayılan ve her alana sirayet eden metalaşmanın emeği de diğer pek çok şey gibi araçsal

bağlamlara indirgediği açıktır. Duygusal emeğin işçileri, iş mekanlarına girerken yüzlerine bir maske takmak zorundadır. Bunu yaşamlarını kazanmak ve asgari düzeyde geçinebilmek adına yapmaktadırlar. Görüşmecilerin pek çoğu, müşterinin kendilerine emeklerini değil de sanki -kendilerini satın alıyormuşçasına- bir meta gibi davrandığının farkındadır ve onları en çok rahatsız eden olgulardan biri de budur. Bu durum, pek çok alanda olduğu gibi çalışma yaşamında da tartışılması, üzerinde durulması ve düşünülmesi gereken bir soruna işaret etmektedir. Kuaför koltuğunda oturanla o koltuğun gerisinde duran arasında aslında -bir bakıma- çok da bir fark yoktur. Başkası tarafından araç olarak görülen birey, bir başkasından hizmet aldığı anda ötekine yine - kendisine davranıldığı gibi- davranmaktadır. İnsanlar ve çalışma üzerinde modern dönemin karanlık bir gölgesi gibi duran tüketim, görselliğin yüceltilmesi ve medya aracılığıyla hızla beslenen metalaşmanın, bir başka ifadeyle de yabancılaşmanın aşılması için “farkındalığın” arttırılması gerekmektedir. Hannah Arendt’in belirttiği gibi “hiçbir şey yaptıklarımızı düşünmekten daha önemli değildir” (Arendt, 2011). Dün kendisine bir meta gibi davranıldığından şikayet eden birey, ertesi gün başka bir işçiye benzer şekilde davranabilmektedir. Immanuel Kant’ın ikinci formülde vurguladığı “İnsanlığı, kendinde ve başkalarında, hiçbir zaman bir araç olarak değil, hep bir erek olarak göreceğ gibi eyle” (Kant, 1995: 46) buyruğu üzerine tekrar düşünmenin ve nihayetinde onu benimsemenin altını çizmek gerekmektedir. Böylesi bir anlayış, müşteriden işçiye ve örgütlere dek ulaştığında, insan emeği ve duyguları daha fazla kar elde etmenin bir aracı olarak görülmekten –bir nebze de olsa- kurtulabilecektir. Bu düşüncelerin pratik yaşamdaki bir sonucu olarak da insan onuruna yaraşır bir işin koşullarının ortaya çıkması gerekmekte, devletin kurumlarının işçiye çalışma yaşamının olası olumsuzluklarından koruyacak mekanizmaları devreye sokması gerekmektedir. Bu bağlamda meslek odaları, kendisine üye meslek gruplarının sorunlarını daha üst kesimlere taşımak ve onların problemlerini ortaya koymak adına kilit bir yere sahiptir. Sektörde kayıt dışı istihdam yaygındır, bu istihdamın önüne geçmeye yönelik sıkı denetim mekanizmalarının uygulanması gerekmektedir. Çıraklar üzerinde yüksek düzeyde yıldırma (mobbing) ve çalışma koşullarının insancılığından uzak uygulamalar vardır. Bu uygulamaların sona ermesi ve çırakların çalışma koşullarının daha sıkı bir şekilde denetlenmesi gerekmektedir. Sektörde çalışma saatleri oldukça uzundur ve bu çalışanların iş ve iş dışı yaşam çatışması yaşamalarına neden olmaktadır. Çalışma saatlerinin düzenliliği konusunda ortaya konacak uygulamalar, bu çatışmanın ve tükenmişliğin boyutlarını da azaltacaktır. Pazar günleri çalışmanın aile yaşamını da

olumsuz yönde etkilediği açıktır. Bu nedenle pazar günü çalışmanın önlenmesi ya da belli bir nöbet usulüne geçilmesi, onları bir nebze de olsa rahatlatacaktır. Pek çok kuaför iş sağlığı ve güvenliğinden, içinde oldukları mesleki risklerden haberdar olmasına rağmen, bu risklerin bilincinde değildir. Bu bağlamda iş sağlığı ve güvenliği kültürünün oluşması adına meslek odalarınca ya da kurumlarca düzenlenecek eğitimler ve işçilerin bu konudaki farkındalıklarını arttıracak uygulamalar gerçekleştirilmeli ve iş sağlığı alanındaki denetimler arttırılmalıdır.

KAYNAKÇA

- Akçay, C. ve Çoruk, A. (2012). "Çalışma Yaşamında Duygular ve Yönetimi: Kavramsal Bir İnceleme", *Eğitimde Politika Analizi Dergisi*, 1(1), 3-25.
- Applebaum, H. (1995). *The Concept of Work*, Sunny Series in The Anthropology of Work, NewYork.
- Arendt, H. (2011). *İnsanlık Durumu*, (çev: B. S. Şener), İletişim Yayıncılık, İstanbul.
- Arkonaç, S. (2005). *Psikoloji Zihin Süreçleri Bilimi*, Alfa Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- Armstrong, A. (2008). "The Ethical Dimension in Transformational Leadership", *Journal of Business Systems, Governance and Ethics*, 3(3), 21-35.
- Arnold, K. A., Turner, N., Barling, J., Kelloway, E. K. and McKee, M. C. (2007). "Transformational Leadership and Psychological Well-Being: The Mediating Role of Meaningful Work", *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3), 193-203.
- Ashmos, D. P. and Duchon, D. (2000). "Spirituality at Work: A Conceptualization and Measure", *Journal of Management Inquiry*, 9(2), 134-145.
- Aytaç, S. (2000). *İnsanı Anlama Çabası Psikolojiye Giriş*, Ezgi Kitabevi, Bursa.
- Aytaç, S. (2001). "Kişilik ve Çalışma Yaşamı", *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 3(1).
- Bauman, Z. (1999). *Çalışma, Tüketim ve Yeni Yoksullar*, (çev: Ü. Öktem), Sarmal Yayınevi, İstanbul.
- Bowie, N. E. (1998). "A Kantian Theory of Meaningful Work", *Journal of Business Ethics*(17), 1083–1092.
- Bozkurt, V. (2005). *Endüstriyel ve Postendüstriyel Dönüşüm: Bilgi, Ekonomi, Kültür*, Alfa Basın Yayın Dağıtım, Ankara.
- Brotheridge, C. M. and Grandey, A. A. (2002). "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work", *Journal of Vocational Behavior*(60), 17-39.
- Cartwright, S. and Holmes, N. (2006). "The Meaning of Work: The Challenge of Regaining Employee", *Human Resource Management Review*, 16(2), 199-208.
- Ceylan, A., Çöl, G. ve Gül, H. (2005). "İşin Anlamlılığını Belirleyen Sosyal-Yapısal Özelliklerin Güçlendirmeye Olan Etkileri", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(1), 35-51.
- Chu, K. H.-L. and Murrmann, S. K. (2006). "Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale", *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.
- Ciulla, J. B. (2011). *The Promise and Betrayel of Modern Work*, Times Books, Newyork.
- Curlin, F. A., Dugdale, L. S., Lantos, J. D. and Chin, M. H. (2007). "Do Religious Physicians Disproportionately Care for the Underserved?", *Annals of Family Medicine*, 5(4), 353-360.

- Çalış, Ş. (2012). *Çalışma Sosyolojisi*, Anadolu Üniversitesi Yayını 2702, Eskişehir.
- Çetin, E. (2009). "Çalışma Yaşamında Bedenin Değişen Görünümü", *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 6(1), 73-83.
- Drucker, P. F. (1993). *Kapitalist Ötesi Toplum*, (çev: B. Çorakçı), İnkılap Kitabevi, İstanbul.
- Eren, E. (2010). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Yayınevi, Ankara.
- Eroğlu, E. (2010). "Örgütsel İletişimin İşgörenlerin Duygu Gösterimlerinin Yönetimine Olan Etkisi", *Selçuk İletişim*, 6(3), 18-33.
- Ertürk, M. (2012). *İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon*, Beta Yayınevi, Ankara.
- Fisher, C. D. and Ashkanasy, N. M. (2000). "The Emerging Role of Emotions in Work Life: An Introduction", *Journal of Organizational Behaviour*, 21(2), 123-129.
- Frankl, V. E. (2009). *İnsanın Anlam Arayışı*, (çev: S. Budak), Okuyan Us, İstanbul.
- Fromm, E. (1981). *Yeni Bir İnsan Yeni Bir Toplum*, (çev. N. Arat), Say Kitap Pazarlama, İstanbul.
- Gelderen, B. R., Konijn, E. A. and Bakker, A. B. (2011). "Emotional Labor Among Trainee Police Officers: The Interpersonal Role of Positive Emotions", *The Journal of Positive Psychology*, 6(2), 163-172.
- Gorz, A. (2007). *İktisadi Aklın Eleştirisi*, (çev: I. Ergüden), Ayrıntı Yayınları, İstanbul.
- Gökberk, M. (2008). *Felsefe Tarihi*, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Grandey, A. (2000). "Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor", *Journal of Occupational Health Psychology*(5), 95-110.
- Grandey, A. A. (2003). "When 'The Show Must Go On': Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery", *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Grant, D., O'Neil, K. and Stephens, L. (2004). "Spirituality in the Workplace: New Empirical Directions in the Study the Sacred", *Sociology of Religion*, 65(3), 265-283.
- Grint, K. (1998). *Çalışma Sosyolojisi*, (çev: V. Bozkurt), Alfa Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- Gross, J. J. (1998). "The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review", *Review of General Psychology*, 2(5), 271-299.
- Harpaz, I., Honig, B. and Coetsier, P. (2002). "A cross-cultural Longitudinal Analysis of the Meaning of Work and the Socialization Process of Career Starters", *Journal of Work Business*(37), 230-244.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart Commercialization of Human Feeling*, University of California Press, London.
- Humphrey, R. H., Pollack, J. M. and Hawyer, T. (2008). "Leading with Emotional Labor", *Journal of Managerial Psychology*, 23(2), 151-168.

- İlhan, S. (2008). "Yeni Kapitalizm ve Meslek Olgusunun Değişen Anlamları Üzerine", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(21), 313-328.
- İllich, I. (2010). *İşsizlik Hakkı*, (çev: D. Keskin), Yeni İnsan Yayınevi, İstanbul.
- Kahn, W. A. (2007). "Exploring Positive Relationships at Work: Building a Theoretical and Research Foundation", *LEA's Organization and Management Series*, 189-206.
- Kant, I. (1995). *Ahlak Metafiziğinin Temellendirilmesi*, (çev: İ. Kuçuradi), Türkiye Felsefe Kurumu, Ankara.
- Kapız, S. (2001). "İşin Değişen Anlamı ve Bireyin Yaşamındaki Önemi", *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 3(1).
- Kart, E. (2011). "Bir Duygu Yönetimi Süreci Olarak Duygusal Emegin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi", *Çalışma ve Toplum*(3), 215-230.
- Kaya, U. ve Serçeoğlu, N. (2013). "Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma", *Çalışma ve Toplum*(1), 311-346.
- Keser, A. (2011). *Çalışma Psikolojisi*, Ekin Basın Yayın Dağıtım, Bursa.
- Koçel, T. (2011). *İşletme Yöneticiliği*, Beta Yayınevi, Ankara.
- Kruml, S. M. and Geddes, D. (2000). "Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work", *Management Communication Quarterly*, 14(8), 8-49.
- Kum-Lung, C. and Teck-Chai, L. (2010). "Attitude towards Business Ethics: Examining the Influence of Religiosity, Gender and Education Levels", *International Journal of Marketing Studies*, 2(1).
- Kuş, E. (2007). "Sosyal Bilim Metodolojisinde Paradigma Dönüşümü ve Psikolojide Nitel Araştırma", *Türk Psikoloji Yazıları*, 20(10), 19-41.
- Lafargue, P. (2010). *Tembellik Hakkı*, (çev: H. İlhan), Umut Matbacılık, İstanbul.
- Langle, A. (2004). "The Search for Meaning in Life and the Existential Fundamental Motivations", *International Journal of Existential Psychology & Psychotherapy*, 1(1), 28-37.
- Lefebvre, H. (2010). *Gündelik Hayatın Eleştirisi I*, (çev: I. Ergüden), Sel Yayıncılık, İstanbul.
- Man, F. ve Öz, C. S. (2009). "Görüldüğü Gibi Olamamak Ya Da Olduğu Gibi Görünememek: Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek", *Çalışma ve Toplum*(1), 75-94.
- Marx, K. (2005). *Karl Marx 1844 El Yazmaları*, (çev: M. Belge), Birikim Yayınları, Ankara.
- Marx, K. (2013). *Yabancılaşma*, (çev: B. Erdost, K. Somer, A. Kardam, S. Belli, A. Gelen, Y. Fincancı, ve A. Bilgi), Sol Yayınları, Ankara.
- Meda, D. (2012). *Emek Kaybolma Yolunda Bir Değer Mi?*, (çev: I. Ergüden), İletişim Yayınları, İstanbul.
- Michaelson, C., Pratt, M. G., Grant, A. M. and Dunn, C. P. (2014). "Meaningfull Work: Connecting Business Ethics and Organization Studies", *Journal of Business Ethics*, 121(1), 77-90.

- Mills, C. W. (1969). *White Collar*, Oxford University Press, Newyork.
- Mills, C. W. (1979). *Toplumbilimsel Düşün*, (çev: Ü. Oskay), Kültür Bakanlığı Yayınları, Ankara.
- Morin, E. (2008). *The Meaning of Work, Mental Health and Organizational Commitment*, IRSST, Québec.
- Morris, C. G. (2002). *Psikolojiyi Anlamak (Psikolojiye Giriş)*, (çev: N. Sümer), Türk Psikologlar Derneği, Ankara.
- Morris, J. A. and Feldman, D. C. (1996). "The Dimensions, Antecedents, And Consequences of Emotional Labor", *Academy of Management*, 21(4), 986-1010.
- Morse, N. C. and Weiss, R. S. (1955). "The Function and Meaning of Work and the Job", *American Sociological Review*, 2(20), 191-198.
- Muchinsky, P. M. (2000). "Emotions In the Workplace: The Neglect of Organizational Behavior", *Journal of Organizational Behaviour*, 21(7), 801-805.
- Nielsen, K., Randall, R., Yarker, J. and Brenner, S.O. (2008). "The effects of Transformational Leadership on Followers' Perceived Work Characteristics and Psychological Well-being: A longitudinal study", *Work & Stress*, 22(1), 16-32.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011). "Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Overell, S. (2008). *Inwardness: The Rise of Meaningful Work*, The Work Foundation, London.
- Özkalp, E. (2003). "Örgütlerde İşin Çalışanlar İçin Anlamı ve İş Dizaynı", *Kamu-İş*, 7(2), 2-26.
- Ronen, S. (1980). *Comparative and Multinational Management*, Wiley Series in International Business, Canada.
- Rosso, B. D., Dekas, K. H. and Wrzesniewski, A. (2010). "On the Meaning of Work: A Theoretical Integration", *Research in Organizational Behavior*(30), 91-127.
- Savcı, İ. (1999). *Örgüt ve Birey*, 72 Tasarım Dizgi Fotokopi, Ankara.
- Schwartz, S. H. (1999). "A Theory of Cultural Values and Some Implications for Work", *Applied Psychology: An International Review*, 48(1), 23-47.
- Sennet, R. (2013). *Karakter Aşınması*, (çev: B. Yıldırım), Ayrıntı Yayınları, İstanbul.
- Seyidoğlu, H. (2003). *Bilimsel Araştırma ve Yazma El Kitabı*, Güzem Can Yayınları, İstanbul.
- Soysal, A. (2008). "Çalışma Yaşamında Kişilik Tipleri: Bir Literatür Taraması", *Çimento İşveren*(1), 4-19.
- Staines, G. L. (1980). "Spillover Versus Compensation: A Review of the Literature on the Relationship Between Work and Nonwork", *Human Relations*, 33(2), 111-129.
- Suğur, N. (2011). *Endüstri Sosyolojisi*, Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2327, Eskişehir.

- Swingewood, A. (1998). *Sosyolojik Düşüncenin Kısa Tarihi*, (çev: O. Akinhay), Bilim ve Sanat Yayınları, Ankara.
- Team, M. I. (1987). *The Meaning of Work*, Harcourt Brace Jovanovich, London.
- Tınar, M. Y. (2013). *Çalışma Psikolojisi*, Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2756, Eskişehir.
- Toffler, A. (1981). *Gelecek Korkusu: Şok*, (çev: S. Sargut), Altın Kitaplar Basımevi, İstanbul.
- Tolan, B. (1981). *Çağdaş Toplumun Bunalımı: Anomi ve Yabancılaşma*, Ankara İktisadi ve Ticaret Akademisi Yayınları, Ankara.
- Weber, M. (1999). *Protestan Ahlakı ve Kapitalizm Ruhu*, (çev: Z. Gürata), Ayraç Yayınevi, Ankara.
- Weisskopf, W. A. (1996). *İktisat ve Yabancılaşma*, (çev: O. Köymen), Anahtar Kitaplar Yayınevi, İstanbul.
- Wharton, A. S. (2009). "The Sociology of Emotional Labor", *The Annual Review of Sociology*, 35, 147-165.
- White, J. (1997). *Education and End of Work*, Cassell, Wiltshire.
- Wiersma, M. L. (2002). "The Influence of Spiritual Meaning Making On Career Behaviour", *Journal of Management Development*, 21(7), 497-520.
- Wilson, S. (2004). *The Struggle Over Work: The End of Work and Employment Alternatives for Post-Industrial Societies*, Routledge, London, Newyork.
- Wrzesniewski, A., Dutton, J. E. and Debebe, G. (2003). "Interpersonal Sensemaking and the Meaning of Work", *Research in Organizational Behaviour*, 25, 93-135.
- Wrzesniewski, A., LoBuglio, N., Dutton, J. E. and Berg, J. M. (2013). "Job Crafting and Cultivating Positive Meaning and Identity in Work.", *Advances in Positive Organizational Psychology*(1), 281-302.
- Wrzesniewski, A., McCauley, C. and Rozin, P. (1997). "Jobs, Careers, and Callings: People's Relations to Their Work", *Journal of Research in Personality*(31), 21-33.
- Zapf, D. (2002). "Emotion Work and Psychological Well-being: A Review of the Literature and Some Conceptual Considerations", *Human Resource Management Review*, 12(2), 237-268.
- Zincirkıran, M. (2012). *Çalışma Sosyolojisi*, Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2702, Eskişehir.

EK-1 GÖRÜŞME FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu çalışma Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim ve Çalışma Psikolojisi Anabilim Dalı'nda yürütülmekte olan "Duygusal Emek Bağlamında Çalışmanın Anlamı ve İşe Yabancılaşma" başlıklı Yüksek Lisans Tezi çerçevesinde hazırlanmıştır. Araştırmanın güvenilir olması için her soruyu içtenlikle ve doğru cevaplamanızı rica eder, gösterdiğiniz destek ve katılım için şimdiden çok teşekkür ederim.

Asiye KAMBER

akamber@pau.edu.tr

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Kamil ORHAN

- 1) Yaşınız?
- 2) Cinsiyetiniz? Kadın () Erkek ()
- 3) Kaç yıldır bu işi yapıyorsunuz? ay / yıl
- 4) Ne kadar süredir burada çalışıyorsunuz? ay / yıl
- 5) Daha önce başka bir kuaför salonunda çalıştınız mı? Evet () Hayır ()
Çalıştıysanız ne kadar süre çalıştınız? ay / yıl
- 6) Öğrenim durumunuz? İlköğretim () Lise ve dengi okul () Meslek Yüksek Okulu () Üniversite () Diğer ()
- 7) Medeni Durumunuz? Evli () Bekar () Diğer ()
- 8) Çocuğunuz var mı? Evet () Hayır ()
- 9) Haftada toplam kaç saat çalışıyorsunuz? saat
- 10) Aylık geliriniz?
- 11) Mesleğinizle ilgili bir kurs ya da eğitim aldınız mı? Evet () Hayır ()
- 12) Bu mesleği öğrenme biçiminiz? Ustadan () Okulda () Kursta () Diğer ()
- 13) Bu mesleği isteyerek mi seçtiniz? Evet () Hayır ()
- 14) İşinizden memnun musunuz? Evet () Hayır ()
- 15) İşinizi kaybetmekten korkuyor musunuz? Evet () Hayır ()
- 16) Başka bir imkanınız olsaydı yine bu işi yapar mıydınız? Evet () Hayır ()
- 17) İşiniz sizi maddi olarak tatmin ediyor mu? Evet () Hayır ()
- 18) İşiniz sizi manevi olarak tatmin ediyor mu? Evet () Hayır ()
- 19) İş yerinizde fiziki çevre ve iş sağlığı açısından yeterince güvenli bir ortam olduğunu düşünüyor musunuz? Evet () Hayır ()
- 20) İşinizle ilişkili olarak herhangi bir sağlık sorunu yaşıyor musunuz? Aşağıdaki sağlık sorunlarından birini veya bir kaçını yaşadınız mı?

Stres	()	Uykusuzluk	()
Duygusal yorgunluk	()	Fiziksel yorgunluk	()
Sırt ve bel ağrıları	()	Bacaklarda ve kollarda uyuşma	()
Baş ağrısı	()	Mide rahatsızlıkları	()

Cilt rahatsızlıkları () Diğer (.....) Lütfen belirtiniz.

Görüşme Soruları:

Genel Olarak Çalışmaya Yönelik Tutuma İlişkin:

- 1) Çalışmanın sizin için en önemli yanı nedir?
- 2) Hangisi size daha yakın geliyor?
 - Çalışma maddi ihtiyaçlarınızı karşılayacağım bir iştir.
 - Çalışma bana kariyer ve yükselme imkanları veren bir faaliyettir.
 - Çalışma kendimi geliştirmemi, gerçekleştirmemi ve başkalarına yararlı olmamı sağlayan bir faaliyettir
- 3) İşinizle ilgili biraz bilgi verir misiniz? Ne yapıyorsunuz? İşinize dair sevdiğiniz ve sevmediğiniz şeyler nelerdir?
- 4) İşinizin çok anlamlı olduğunu düşündüğünüz, 'iyi ki bu işi yapıyorum' dediğiniz bir an yaşadınız mı? Neden böyle hissettiniz? İşinizle size hayal kırıklığı veren, sizi zorlayan bir an yaşadınız mı? Neden böyle hissettiniz?
- 5) İşinizi seçerken bu sizin özgür ve bilinçli bir seçiminiz miydi? Bu seçim sürecinde hangi faktörler etkili oldu? (Aile, sosyal çevre, koşullar vb.)
- 6) Yeni girdiğiniz bir ortamda tanıştığınız insanlara kuaför olduğunuzu söylediyinizde nasıl tepkiler alıyorsunuz?
- 7) Geçmişten bu güne kıyasladığınızda çalışmaya ilişkin görüşlerinizde değişiklikler oldu mu? Olduysa sebepleri nelerdir? (olumlu ve olumsuz anlamda)
- 8) Sizce sizin işinizi yapan biri ne gibi duygusal özelliklere sahip olmalı? İşinizde en çok hangi duyguları göstermeniz veya göstermemeniz gerekiyor?
- 9) Müşterilere genellikle gerçek hislerinizi mi yansıtırsınız, yoksa sizden gösterilmesi beklenen duyguları mı? Müşterilere gösterdiğiniz olumlu duygular gerçek hislerinizle örtüşüyor mu?
- 10) Olumsuz duygularınızı müşterilerden, iş arkadaşlarınızdan ya da yönetimden sakladığınız/ saklamak zorunda kaldığınız durumlar oluyor mu? Bunu yapmakta zorlanıyor musunuz? Örneğin moralinizin çok bozuk olduğu bir gün, çok yoğun olduğunuzda ya da sizi çok üzen, öfkeliendiren biri veya olay karşısında duygularınızı nasıl kontrol ediyorsunuz?
- 11) Bu mesleğine başladığınızdan beri gösterdiğiniz belirli duygular ya da tavırlar (sabır ve gülyüzlülük gibi) iş dışı yaşamınızı da etkiledi mi? Daha sabırlı biri haline geldiniz mi? Yoksa tam tersi olarak bu duyguları sadece iş yaşamınızda mı gösteriyorsunuz? Özel yaşamınızda nasıl birisiniz?
- 12) Maddi olarak rahat bir hayat süreceğinizi söyleselerdi yine de çalışmayı sürdürür müydünüz?
- 13) Başka bir imkanınız olsa hangi işi ya da mesleği seçerdiniz?
- 14) Sizce insan kimin için çalışmalı? Kimin için çalıştığınızı, emeğinizin kime ait olduğunu hissediyorsunuz?
- 15) Yaptığınız işin size yeteneklerinizi kullanmanız ve kendinizi geliştirmeniz için bir fırsat verdiğini düşünüyor musunuz?
- 16) İşinizi yaparken özgür ve denetim sahibi olduğunuzu düşünüyor musunuz?
- 17) Hangisinde kendinizi daha iyi ve rahat hissediyorsunuz? İş yaşamınızda mı özel yaşamınızda mı? İş yaşamı özel yaşamınızı nasıl etkiliyor?

- 18) Bazen yaptığınız işin anlamsız olduğunu düşünüyor musunuz? Boşuna çabalyormuşsunuz gibi hissettiğiniz oluyor mu? Ne sıklıkla böyle hissediyorsunuz?
- 19) Yaptığınız iş sizi duygusal olarak yoruyor mu?
- 20) İşinize ve bu sektöre ilişkin temel bir problemden bahsedebilir misiniz?

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı-Soyadı : Asiye KAMBER

Doğum Yeri ve Tarihi : Bulgaristan-23/10/1984

E-posta Adresi : akamber@pau.edu.tr

Öğrenim Durumu

Lise : Marmaris Sabancı Lisesi (1999-2003)

Lisans : Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari
Bilimler Fakültesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü (2004-2008)

Yüksek Lisans : Muğla Üniversitesi Felsefe Bölümü (2011-...)

Çalıştığı Kurumlar

Pamukkale Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çalışma
Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü-Araştırma Görevlisi (Eylül 2012-...)