



**OTEL İŞLETMELERİNDE EMEK SÖMÜRÜSÜ,
TAHAKKÜM ve DİRENİŞ İLİŞKİLERİNE DAİR
NİTELİKSEL BİR ARAŞTIRMA**

Doktora Tezi

Barış ÇIVAK

Eskişehir 2021

**OTEL İŞLETMELERİNDE EMEK SÖMÜRÜSÜ, TAHAKKÜM ve
DİRENİŞ İLİŞKİLERİNE DAİR NİTELİKSEL BİR ARAŞTIRMA**

Barış ÇIVAK

DOKTORA TEZİ

**Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı
Danışman: Prof. Dr. Senem BESLER**

**Eskişehir
Anadolu Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Haziran 2021**

JÜRI VE ENSTİTÜ ONAYI



ÖZET

OTEL İŞLETMELERİNDE EMEK SÖMÜRÜSÜ, TAHAKKÜM ve DİRENİŞ İLİŞKİLERİNE DAİR NİTELİKSEL BİR ARAŞTIRMA

BARIŞ ÇIVAK

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Haziran 2021

Danışman: Prof. Dr. Senem BESLER

Bu araştırmanın amacı, otel çalışanlarının emek sömürüsü, tahakküm ve direniş deneyimlerini nasıl algıladıklarını derinlemesine betimlemektir. Araştırmanın kuramsal zeminini emek süreci kuramı, John Scott'ın tahakküm ve direniş sınıflandırması ve Bourdieu'nün alan teorisi oluşturmaktadır.

Araştırmada nitel yöntem benimsenerek, çalışanların sömürü, tahakküm ve direniş deneyimlerini nasıl algıladıkları fenomenoloji deseniyle ortaya çıkarılmıştır. Araştırma kapsamında Antalya ilinde bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 28 kişiyle yüz yüze görüşmeler yapılmıştır. Elde edilen bulgulara göre, sektördeki istihdam biçimleri ve çalışma koşulları incelendiğinde otel çalışanları yüksek düzeyde emek sömürüsüne maruz kalmaktadır. Bununla birlikte çalışanların kontrol mekanizmaları üzerinden hem sömürüldüğü hem de sıkı denetim altında tutulduğu saptanmıştır. Ayrıca çalışanların, yöneticiler, patronlar, müşteriler ve diğer çalışma arkadaşları tarafından fiziksel, maddi, ideolojik tahakküme ve statü tahakkümüne maruz kaldığı tespit edilmiştir. Çalışanların sömürü ve tahakküm pratiklerine karşı alanın vadettiği çıkarlar (illusio), işsizlik ve baskı korkusu, bağlılık, hukuki yetersizlikler ve örgütlü mücadele eksikliği nedeniyle çoğu zaman boyun eğdiği ancak gündelik direniş pratikleriyle de zaman zaman karşı koyduğu görülmüştür. Alanda büyük ve kolektif direniş pratiklerinin olmadığı, ancak bazı gündelik direniş pratiklerinin sömürü ve tahakkümü geriletme ve yavaşlatma potansiyeli içerdiği tespit edilmiştir. Alanda hem itaat hem de direniş sonrası sömürü ve tahakküm pratiklerinin yeniden üretildiği sonucuna varılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Emek sömürüsü, tahakküm, direniş, Bourdieu sosyolojisi, otel işletmeleri.

ABSTRACT

A QUALITATIVE RESEARCH ON THE RELATIONS OF LABOR EXPLOITATION, DOMINATION AND RESISTANCE IN HOTEL BUSINESSES

BARIŞ ÇIVAK

Department of Tourism Management

Anadolu University, Graduate School of Social Sciences, June 2021

Supervisor: Prof. Senem BESLER

The purpose of this research is to describe how hotel employees perceive their experiences of labor exploitation, domination, and resistance. The theoretical basis of the research is labor process theory, John Scott's classification of domination and resistance, and Bourdieu's field theory.

By adopting the qualitative method in the research, how employees perceive their experiences of exploitation, domination and resistance has been revealed through the phenomenology. Within the scope of the research, face-to-face interviews were held with 28 employees working in four- and five-star hotels in Antalya. According to the findings, when the employment patterns and working conditions in the sector are examined, hotel employees are exposed to a high level of labor exploitation. However, it has been determined that the employees are both exploited and kept under strict control through the control mechanisms. In addition, employees are subjected to physical, material, status and ideological domination by managers, bosses, customers, and other colleagues. It has been observed that the employees are often submissive due to the interests (illusio), the fear of unemployment and oppression, loyalty, legal inadequacies, and lack of organized struggle, but occasionally resist with daily resistance practices. It has been determined that there are no large-scale collective resistance practices in the field, but some daily resistance practices have the potential to decelerate exploitation and domination. It has been determined that exploitation and domination practices are reproduced after both obedience and resistance.

Keywords: Labor exploitation, domination, resistance, the sociology of Pierre Bourdieu and hotel businesses.

TEŞEKKÜR

Tez sürecinin her aşamasında bana destek olan danışmanım Prof. Dr. Senem BESLER hocama emeklerinin karşılığını hiçbir zaman ödeyemeyeceğimi bilerek de olsa, sonsuz teşekkürlerimi sunmak isterim. Eleştirel konularda zihnimi açan ve bana yol gösteren Doç. Dr. Hakan SEZEREL'e; sakinliği ve bilgisiyle yoluma ışık tutan Doç. Dr. Ozan AĞLARGÖZ'e, tezimin tüm aşamalarında yardımını esirgemeyen Doç. Dr. Janset Özen AYTEMUR'a ve tezimin savunma aşamasında değerli katkılarından dolayı Doç. Dr. Emir ÖZEREN'e çok teşekkür ederim. Elbette bu süreçte manevi desteğini hissettiğim sevgili eşim Özge Hazal ÇIVAK'a minnettar olduğumu belirtmek isterim.

Bu tezi, tüm turizm emekçilerine adıyorum...

Barış ÇIVAK
17.06.2021 Eskişehir

17.06.2021

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmanın Anadolu Üniversitesi tarafından kullanılan “bilimsel intihal tespit programı”yla tarandığını ve hiçbir şekilde “intihal içermediğini” beyan ederim.

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

Barış ÇIVAK

17.06.2021

STATEMENT OF COMPLIANCE WITH ETHICAL PRINCIPLES AND RULES

I hereby truthfully declare that this thesis is an original work prepared by me; that I have behaved in accordance with the scientific ethical principles and rules throughout the stages of preparation, data collection, analysis and presentation of my work; that I have cited the sources of all the data and information that could be obtained within the scope of this study, and included these sources in the references section; and that this study has been scanned for plagiarism with "scientific plagiarism detection program" used by Anadolu University, and that "it does not have any plagiarism" whatsoever. I also declare that, if a case contrary to my declaration is detected in my work at any time, I hereby express my consent to all the ethical and legal consequences that are involved.

Bariş ÇIVAK

İÇİNDEKİLER

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI.....	i
ÖZET	ii
ABSTRACT.....	iii
TEŞEKKÜR	iv
ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ.....	v
STATEMENT OF COMPLIANCE WITH ETHICAL PRINCIPLES AND RULES	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
TABLolar DİZİNİ.....	x
ŞEKİLLER ve GÖRSELLER DİZİNİ.....	xi
1. GİRİŞ.....	1
1.1. Problem.....	2
1.2. Amaç	5
1.3. Önem.....	5
1.4. Sınırlılıklar	6
2. KURAMSAL ÇERÇEVE	8
2.1. Emek Sömürüsü Olgusu.....	8
2.2. Tahakküm Olgusu	18
2.3. Uyum ve Direniş.....	21
2.3.1. Bireyin ve toplumun uyumlu davranışı	21
2.3.2. Direniş pratiğinin ortaya çıkışı.....	25
2.3.3. Modern örgütlerde direniş biçimlerinin betimlenmesi	27
2.3.3.1. Bireysel veya kolektif direniş	29
2.3.3.2. Şiddetli veya şiddetsiz direniş	31
2.3.3.3. Açık veya gizli direniş.....	32
2.4. Pierre Bourdieu Sosyolojisi.....	33
2.4.1. Alan kavramı.....	37
2.4.2. Sermaye kavramı	38

2.4.2.1. Ekonomik sermaye	39
2.4.2.2. Kültürel sermaye	40
2.4.2.3. Sosyal sermaye	42
2.4.3. Habitus.....	43
2.5. Otelcilik Sektörünün Özellikleri	47
2.5.1. Otelcilik sektöründe çalışma koşulları.....	47
2.5.2. Otelcilik alanında emeğin yapısı.....	54
2.5.3. Otelcilik alanı	56
3. YÖNTEM	59
3.1. Araştırma Tasarımı	59
3.2. Fenomenoloji Yaklaşımı.....	60
3.3. Araştırmanın Katılımcıları	62
3.4. Veri Toplama Aracının Belirlenmesi	63
3.5. Pilot Araştırma.....	64
3.6. Saha Çalışması	65
3.7. Verilerin Analizi.....	66
3.8. İnandırıcılık.....	67
3.9. Araştırmacının Rolü	69
4. BULGULAR VE DEĞERLENDİRME	73
4.1. Katılımcılara İlişkin Bilgiler	73
4.2. Ana Temalar.....	83
4.2.1. Otelcilik sektörü	90
4.2.1.1. İstihdam biçimleri.....	90
4.2.1.2. Çalışma koşulları	96
4.2.1.3. Otelciliğin avantajları.....	104
4.2.2. Emek sömürüsü	108
4.2.2.1. Emek yoğun çalışma	109
4.2.2.2. Yasal haklardan yararlanma düzeyi.....	114
4.2.2.3. Adaletsiz sistem	119

4.2.2.4. Rızanın üretimi: Motivasyon pratikleri.....	123
4.2.2.5. Devletin rolü	125
4.2.3. Tahakküm pratikleri	128
4.2.3.1. Fiziksel tahakküm.....	131
4.2.3.2. Kontrol mekanizmaları	135
4.2.3.3. Maddi tahakküm	138
4.2.3.4. Statü tahakkümü	142
4.2.3.5. İdeolojik tahakküm	148
4.2.4. İtaat ve direniş.....	150
4.2.4.1. Çalışanların sömürü ve tahakküme boyun eğme nedenleri	150
4.2.4.1.1. İllusio/çıkarlar	150
4.2.4.1.2. Korku	154
4.2.4.1.3. Devletin rolü	156
4.2.4.1.4. Bağlılık	156
4.2.4.2. Direniş biçimleri.....	157
4.2.4.2.1. Emek sömürüsüne karşı direniş pratikleri.....	159
4.2.4.2.2. Çalışanların tahakküme karşı gösterdiği direniş pratikleri ...	165
4.2.4.2.3. Çalışanların müşteri tahakkümüne karşı gösterdiği direniş pratikleri.....	171
4.2.5. Otelcilik Alanında Emek Sömürüsü, Tahakküm ve Direniş İlişkilerinin İşleyişi.....	174
5. SONUÇ ve ÖNERİLER	178
KAYNAKÇA.....	190
EKLER	
EK1. Katılımcı Bilgileri ve Görüşme Soruları Formu	
EK 2. Katılımcı Bilgi ve Onam Formu	
EK 3. Özgeçmiş	

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1. Feodal Toplumda Tahakküm ve Direniş Biçimleri	27
Tablo 2. İşletmelerde Direniş Biçimleri Örnekleri	29
Tablo 3. Egemen Sınıfın Farklı Fraksiyonlarına Göre Kültürel Pratiklerin Göstergeleri	46
Tablo 4. Ükelere ve Sektörlere Göre Haftalık Çalışma Süreleri.....	50
Tablo 5. Konaklama ve Yiyecek-İçecek Sektöründe Ocak-Temmuz Aylarına Göre Kayıtlı-Kayıtsız İstihdam (15-64 Yaş Arası ve Bin)	51
Tablo 6. Konaklama ve Eğlence İşleri İş Kolundaki Sendikalar ve Üye Sayıları	53
Tablo 7. 2019 yılı Konaklama ve Yiyecek Hizmeti Faaliyetlerinde İstihdam Edilenlerin Eğitim Durumu	57
Tablo 8. Geçerlik ve Güvenirlik Konusunda Nicel ve Nitel Araştırmada Kabul Gören Kavramların Karşılaştırılması.....	68
Tablo 9. Katılımcılara İlişkin Bilgiler.....	75
Tablo 10. Katılımcıların Aile Büyüklerinin Eğitim Durumu ve Meslekleri.....	82
Tablo 11. Ana Tema, Alt Tema, Kategori ve Katılımcı İfadeleri	85
Tablo 12. Otelcilik Sektörünün Genel Yapısı.....	90
Tablo 13. Otel İşletmelerinde Gerçekleşen Emek Sömürüsü Pratikleri	109
Tablo 14. Otel İşletmelerinde Tahakküm Pratikleri.....	130
Tablo 15. Çalışanların Sömürü ve Tahakküme Boyun Eğme Nedenleri	150
Tablo 16. Çalışanların Sömürü ve Tahakküme Karşı Gösterdikleri Direniş Pratikleri	158

ŞEKİLLER ve GÖRSELLER DİZİNİ

Şekil 1. Otel İşletmelerinde Kamusal ve Gizli Senaryoların Mekâna Göre Ayrışması .	23
Şekil 2. Nitel Araştırma Süreci.....	59
Şekil 3. Örneklem Yöntemleri.....	62
Şekil 4. Bourdieu’nün Alan Teorisiyle Otelcilik Alanının İşleyişi	103
Şekil 5. Örnek Mücadele Alanı: Mutfak Departmanı.....	104
Şekil 6. Otelcilik Alanında Emek Sömürüsü, Tahakküm ve Direniş İlişkilerinin İşleyişi	176
Görsel 1. Kuzdere Mahallesiindeki Evler	78
Görsel 2. Kuzdere Mahallesiindeki Evlerin Bahçeleri	79
Görsel 3. Alanya’daki Bir Otel İşletmesine Ait Lojmanın Dinlenme Alanı.....	99
Görsel 4. Alanya’daki Bir Otel İşletmesine Ait Lojmanın Dinlenme Alanı.....	99

1. GİRİŞ

Kapitalist sistemin yarattığı sömürü ve tahakküm pratikleri tarihsel süreçte üzerinde sıkça durulan bir konu olmuştur. Özellikle kapitalist sistemin işçinin artı değerine el koyması üzerine yoğunlaşan bu tartışmalarla birlikte (Marx, 2015, Marx ve Engels, 1975), emek sürecinin nasıl tasarlandığı ve nasıl kontrol edildiği de ele alınmaktadır. Piyasanın önceliklerini insan ve toplumun önceliklerinin yerine koyan kapitalist sistem, hızlı kara ulaşmak adına esnek ve belirsiz istihdam biçimleri ve ağır çalışma koşullarıyla çalışanları kısıpaca almaktadır. Bunun yanında çalışanların sıkı denetim altında tutulmasıyla bir baskı ortamının yaratıldığı görülmektedir (Braverman, 2008; Edward, 1979; Burawoy, 1979; Rowlinson ve Hassard, 2001).

Turizm sektörünün en önemli alt alanlarından biri olan otelcilik alanında sezonluk istihdamdan kaynaklı esnek, belirsiz ve güvencesiz istihdam biçiminin olduğu, bunun çalışanların yaşamlarını olumsuz etkilediği görülmektedir (Çelik 2013). Sektördeki olumsuz çalışma koşulları (Baum, 1999; Yorgun, 2013; Uluslararası Çalışma Örgütü, 2010) düşünüldüğünde otel çalışanlarının yüksek düzeyde emek sömürüsüne maruz kaldığı söylenebilir. Ayrıca otel çalışanlarının yöneticiler, otel sahipleri, müşteriler ve çalışma arkadaşları tarafından tahakküme maruz kaldığı bilinmektedir (bkz. Erköse; 2020; Kiril, 2020; Albin, 2017). Tüm sömürü ve tahakküm koşullarına rağmen otel çalışanlarının nasıl tepki verdikleri ise önemli bir sorudur. Buradan hareketle bu çalışmada sömürü, tahakküm ve direniş ilişkilerinin işleyişi ele alınmıştır.

Otelcilik alanında çalışanların sömürü, tahakküm ve direniş deneyimlerini nasıl algıladığını konu edinen bu çalışma, beş bölümden oluşmaktadır. Giriş bölümünde araştırmaya konu olan temel probleme, araştırmanın amacına, önemine ve sınırlılıklarına yer verilmiştir. Kuramsal çerçevede, bu çalışmaya zemin oluşturan emek süreci kuramı, John Scott'ın tahakküm ve direniş sınıflandırması, Pierre Bourdieu'nün kavramları ve otelcilik sektöründe çalışma koşulları, emeğin yapısı ve alanın temel özelliklerine yer verilmiştir. Yöntem bölümünde ise, araştırma tasarımı, fenomenoloji yaklaşımı, araştırmanın katılımcıları, veri toplama aracının belirlenmesi, pilot araştırma, saha çalışması, verilerin analizi, araştırmanın inandırıcılığı ve araştırmacının rolü açıklanmıştır. Bulgular ve değerlendirme bölümünde veri analizi sonucu elde edilen araştırma bulguları sunulmuştur. Ayrıca bu bölümde sömürü, tahakküm ve direniş ilişkilerinin işleyişi Bourdieu sosyolojisi üzerinden yorumlanmıştır. Sonuç ve öneriler

bölümünde elde edilen bulgular ışığında sonuçlar, çalışmanın literatüre katkısı, politika yapıcılara ve gelecekte yapılacak çalışmalara öneriler sunulmuştur.

1.1. Problem

Kapitalist sistem insanları temelde iki sınıfa ayırmıştır. İlki üretim araçlarına sahip ayrıcalıklı konumdaki hâkim sınıf, yani kapitalist; diğeri ise üretim araçlarına sahip olamayıp emek gücünü kiralayan, tabi konumdaki işçi sınıfı. Emek süreci kuramı, kapitalist üretim ilişkilerinin ortaya çıkış süreçlerini, ne tür kontrol ve sömürü mekanizmaları yarattığını, emek ve sermayenin sınıfsal ilişkilerinin sonuçlarını ele almaktadır (Rowlinson ve Hassard, 2001). Kurama göre kapitalist, uygun üretim araçlarını ve emek gücünü titizlikle seçerek, işçinin emeği aracılığıyla üretim yapmaktadır. Emek gücünün kapitalist tarafından kullanılması biçiminde gerçekleşen emek süreci, iki belirgin özellik gösterir. İlk olarak, işçi, kapitalistin denetiminde çalışır. İsrafın önlenmesi ve üretimden maksimum çıktının alınması için her bir işçi, yöneticiler tarafından titizlikle izlenir. İkincisi, üretilen ürün işçinin değil, artık kapitalistin malıdır. Çünkü üretim araçlarına sahip olan kapitalist, işçinin emeğini kiralayarak üretim gerçekleştirir. Bunun karşılığında bu süre için işçiye bir ücret verilir. Yani emek gücü kapitalistin denetimine geçerek bir emtiaya dönüşür (Marx, 2015; Braverman, 1998: 57).

Bu çalışmanın konusu olan otel işletmelerinde de benzer bir yapı vardır. Otel çalışanları, belirli bir süre karşılığında otel sahibine emek gücünü kiralayarak bir ücret almakta ve otel sahibi/yöneticinin denetiminde çalışmaktadır. Bu süreçte otel çalışanları turizm ve otelcilik alanının birtakım avantajlarından yararlanırken; bir yandan olumsuz çalışma koşullarına katlanmaktadır. Otelcilik alanındaki emek-yoğun çalışma karakteristiği nedeniyle çalışanlar fiziksel, zihinsel, duygusal ve estetik emeğini kullanarak uzun süre mesai yapmaktadır. Uzun mesai sürelerine ek olarak, çalışma saatleri de belirsizdir. Ayrıca alanda düşük ücret, mesai ücretlerinin verilmemesi, sezonluk çalışma, kayıt dışı istihdam, fiziksel koşulların yetersiz oluşu (yeme-içme ve barınma koşulları), yüksek personel devir hızı, mola sürelerinin ihlali gibi yapısal sorunlar bulunmaktadır (Boz, 2006; Baum, 1999; Yorgun, 2013; Uluslararası Çalışma Örgütü, 2010). Bu durumu Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın 2011 yılında turizm sektöründe çalışma sürelerinin iyileştirilmesi üzerine hazırladığı raporda da doğrulamaktadır.

En önemli sorunların başında gelen düşük ücret sorununun sebepleri, mevsimsellik, turizm işletmelerinin küçük ve orta büyüklükte olması, iş güvencesinin olmaması, sendikal örgütlenmenin zayıf olması olarak ifade edilmektedir (Kılıç, 2000: 85). Ancak düşük ücret sorununun büyük otel işletmelerinde de olduğu görülmektedir. Ayrıca Türkiye’de kıyı turizminin olduğu destinasyonlarda işletmeler 6-7 aylık turizm sezonunda faaliyet sürdürmekte ve geri kalan dönemde faaliyetlerini durdurmaktadır. Sezon sonunda, çalışanlar ya işten çıkarılmakta ya da askıya alınmaktadır. Sezonluk veya esnek istihdam çalışanları kısıkaca alarak, güvencesiz ve belirsiz istihdam biçimlerini ortaya çıkarmaktadır (Çelik, 2013; Yorgun, 2013: 55). Güvencesiz ve esnek istihdamın içerisine sürüklenen turizm çalışanlarının prekaryaya dâhil olduğu (Çıvak ve Bayraktaroğlu, 2019) görülmektedir. Sonuç olarak, otelcilik sektörünün barındırdığı avantajlara rağmen olumsuz istihdam biçimleri ve olumsuz çalışma koşullarının zaten var olan emek sömürsünü daha da derinleştirdiği ifade edilebilir. Çünkü güvencesiz istihdam derin sosyal bölünmelere ve ekonomik eşitsizliklere neden olmaktadır (Robinson, Martins, Solnet ve Baum, 2019).

Otelcilik alanında çalışanlardan en yüksek verimin sağlanması için çalışanların iş yeri kurallarına uyması beklenmektedir. Bu süreçte, çalışanlar basit, teknik ve ideolojik araçlarla gözetim altında tutulmakta ve bu araçlar tahakküm ve sömürü mekanizmalarına dönüşmektedir (Çıvak ve Besler, 2018; Erköse, 2020; Kiril, 2020). Yönetimsel kontrol mekanizmalarının dışında, otelcilik alanında şiddetin en kaba formu olan fiziksel şiddetten, en ince formu simgesel şiddete varan tahakküm pratiklerinin var olduğu gözlenmektedir. Turizm literatüründe tahakküm olgusu yerine daha çok farklı paradigmalardan ele alınmış mobbing üzerine çalışmaların mevcut olduğu görülmektedir (bkz. Kara, Kim ve Uysal, 2018; Inelmen vd., 2017; Sandybayev, 2014; Pelit ve Kılıç, 2012; Çalışkan ve Tepeci, 2008). Ayrıca alanda mobbingin dışında sistematik olmayan ve hissedilemeyen simgesel şiddet unsurları da gözlenmektedir. Tüm bunlar alanda işletme sahibi ve yöneticiler tarafından çalışanlara tahakküm uygulandığını göstermektedir. Bununla beraber, çalışanlara müşteriler tarafından da tahakküm uygulandığı bilinmektedir (bkz. Kiril, 2020; Albin, 2017; Guerrier ve Adip, 2000). Hatta çalışanlar arasında da tahakküm pratiklerinin olduğu gözlenmektedir. McDowell, Batnitzky ve Dyer İngiltere’de göçmen işçiler üzerine yaptığı araştırmasında Avrupalı çalışanların beyaz olmayan çalışanlara karşı olumsuz tutumlar sergilediğini ifade

etmektedir (2007: 20). Bu nedenle otel çalışanlarının tahakküm deneyimlerinin tüm yönleriyle araştırılması gerekmektedir.

Otelcilik alanında ayrımcılık ve kayırmacılık da mevcuttur. Yapılan bir araştırmaya göre otelcilik alanında çalışanların %37,2'si ayrımcılığın olduğunu, %36,2'si kısmen ayrımcılığın olduğunu belirtmiştir (Balcı İzgi ve Olcay, 2008: 57). Bununla beraber alanda cinsiyet ayrımcılığının olduğu; kadın çalışanların ayrımcılığa maruz kaldığı görülmektedir. Dünya Turizm Örgütü'nün (UNWTO, 2019) "Global Report on Women in Tourism – Second edition" isimli raporuna göre, sektörde %54 oranında kadınlar istihdam edilirken; %14,7 oranında daha az kazanmaktadır. Kadınların istihdamındaki bu olumlu durumun, kazanç konusunda dezavantaja dönüştüğü görülmektedir. Aynı rapora göre kadınların yönetici pozisyonunda istihdamı erkeklere oranla daha düşüktür ve turizm sektöründe üst düzey yönetici kadın oranı dünya genelinde %36,8 olarak belirtilmektedir.

Otelcilik alanında çalışanların emek sömürüsü ve tahakküme karşı nasıl tepki verdikleri ise önemli bir konudur. Otel işletmelerinde emek sürecini eleştirel perspektifle inceleyen ve direniş ilişkilerini konu edinen yerli çalışmaların (Erköse 2020, Kiril, 2020; Çıvık ve Besler, 2018) ve yabancı çalışmaların (Efthymiou, 2010) olmasına karşın çalışanların emek sömürü, tahakküm, itaat ve direniş deneyimlerini fenomenolojik bir desenle bir arada ele alan ve Bourdieu'nün alan teorisi üzerinden değerlendiren akademik çalışmalara ve modellere rastlanılmamıştır. Bourdieu sosyolojisi, aktörlerin eylemlerini neden gerçekleştirdiğini anlamamızı sağlayarak konuya önemli bir açılım sağlamaktadır. Alan kavramı otelcilik alanının genel yapısı ve işleyişi, doxa kavramı alanın temel kuralları, illusio kavramı alanın vadettiği çıkarları, habitus kavramı alandaki temel yakınlıkları ve sermaye kavramı aktörlerin toplumsal sınıfına ilişkin çıkarımlarda bulunulmasına katkı sağlamaktadır. Bu çalışmada özellikle katılımcıların neden direniş gösterdiğini veya neden itaat ettiklerini anlamamızı sağladığı için Bourdieu sosyolojisinin araştırmaya önemli katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu gerekçelerle araştırma problemi soru biçiminde ifade edilebilir:

"Otel çalışanlarının emek sömürüsü ve tahakküm deneyimleri nelerdir ve çalışanlar bunlara karşı nasıl tepki vermektedir?"

1.2. Amaç

Bu çalışmanın temel amacı, otel çalışanlarının emek sömürüsü, tahakküm ve kendi direniş deneyimlerini nasıl algıladıklarını derinlemesine betimlemektir. Yapılan analiz neticesinde otelcilik alanındaki sömürü, tahakküm ve direniş ilişkilerinin ilişkisel sosyolojiyle ortaya çıkarılması planlanmıştır. Araştırmanın alt amaçları ise şu şekildedir;

- Otelcilik alanının temel özelliklerini (istihdam biçimleri, çalışma koşulları, avantaj ve dezavantajları, alandaki ilişkiler) betimlemek,
- Çalışanların gösterdikleri itaat ve direniş pratiklerinde etkili olan faktörleri ortaya çıkarmak,
- Sömürü ve tahakküm mekanizmalarının nasıl yeniden üretildiğini betimlemek.

1.3. Önem

Turizm literatüründe hem yerli hem de yabancı araştırmaların daha çok pragmatist ağırlıkta olduğu, eleştirel çalışmaların ise daha az olduğu görülmektedir. Çıvık ve Sezerel'in (2018) yaptığı bir araştırmaya göre 2012-2017 yılları arasında Türkçe turizm literatüründeki araştırmaların %78,2'si pozitivist, %15,67'si yorumlayıcı ve %1.2'si eleştirel paradigmadan ele alınmıştır. Bu araştırma eleştirel perspektifle ele alındığı için eleştirel turizm yazınına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Turizm ve otelcilik alanında emek sömürüsü ve tahakküm üzerine yapılan eleştirel çalışmaların genel olarak emek süreci kuramı üzerinden yapıldığı görülmektedir (bkz. Erköse, 2020; Kiril, 2020). Bu çalışmalar, genel olarak tatil köyü konseptinde çalışan otellerdeki emek sürecinin işleyişini ve kontrol mekanizmalarının yarattığı iş ortamını betimlemektedir. Yıldırım (2021), turizm işletmelerindeki güç ilişkileri ve turizm çalışanlarının çalışma koşullarına nasıl tabi kılındığı Foucaultcu bir yaklaşımla anlatmaktadır. Ayrıca Alanya'daki turizm çalışanlarının uyum-rıza-direniş pratiklerini ele almaktadır. Warhurst, Thompson ve Nickson'ın (2008) yaptığı çalışma hizmet sektöründeki emek sürecini kavramsal olarak betimlemekte ancak yarattığı sömürü ve tahakküm pratiklerini içermemektedir. Timmo (1993) da benzer şekilde hizmet sektörünün karakteristiğini ve emek sürecini betimlemekte, sektörde vasıfsızlaşma olduğunu ancak bunun tek yönlü açıklanamayacağını ifade etmektedir. Efthymiou (2010), Kıbrıs'ta yer alan lüks bir oteldeki emek sürecini, işyeri kontrolünü ve direnişini incelemektedir. Ayrıca çalışmada çalışan ilişkileri, göçmen hareketliliği ve işgücü piyasaları, mevsimsellik ve yönetim tutumu gibi bir dizi etki de işçi direnişi veya rızasıyla

ilgili olarak tartışılmıştır. Hipsher (2021), Tayland’da turizm sektörünün çalışanlar için bir sömürü m yoksa fırsat mı yarattığına ilişkin yaptığı çalışmasında turizm çalışanlarının uluslararası turizm şirketlerinde yerel şirketlere oranla iş tatminlerinin daha yüksek olduğunu belirtmektedir.

Bu çalışmada ise, emek sömürüsü ve tahakküm pratikleri sınıflandırılırken hem emek süreci kuramından hem de farklı araştırmacıların sınıflandırmalarından yararlanılarak otelcilik alanındaki sömürü ve tahakküm pratikleri tüm yönleriyle betimlenmeye çalışılmıştır. Bununla birlikte, otel çalışanlarının tüm sömürü ve tahakküm pratiklerine karşı nasıl tepki verdikleri de sorgulanarak sömürü, tahakküm ve direniş ilişkilerinin işleyişi bütüncül olarak verilmiştir. Ayrıca bu ilişkiler Pierre Bourdieu’nün alan, sermaye, habitus, illusio ve doxa kavramları üzerinden yorumlanmıştır. Otelcilik alanında emek sömürü, tahakküm ve direniş ilişkilerini çalışanların bakış açısıyla ve ilişkisel sosyolojiyle anlatması bakımından bu çalışmanın ilk çalışma olduğu ve bu açıdan çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Otelcilik alanı, içinde barındırdığı zor koşullara rağmen birçok insanın çalışmayı tercih ettiği; sezonluk çalışanların sektörün yapısını bilmelerine rağmen her yıl tekrar çalışmak için geldiği bir sektördür. Alandaki tüm sömürü ve tahakküm koşullarına rağmen bireylerin alana girmek için yarıştığı, alanda kalmak için mücadele verdiği görülmektedir. Bourdieu sosyolojisi üzerinden bir açılım yapmak gerekirse, bir alan olarak otelcilik alanı, içine dâhil olacaklara sunduğu imkânlarla bireyleri içine çekmeyi ve çalışmaya ikna etmeyi başaran bir sektördür. Otelcilik alanının barındırdığı birtakım avantajlar illusio niteliği göstererek aktörleri alanın içine çekmeye ve alanda kalmaya yönlendirmektedir. Otel alışanlarının sömürü ve tahakküm koşullarına katlanmasında önemli olan bu etkenlerle birlikte, alanda bireysel veya kolektif direniş pratiklerinin olduğu görülmektedir. Tüm bu kompleks ilişkilerin sosyolojik arka planıyla çözümlenmesiyle bu çalışmanın Türkçe literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu açıdan çalışmanın önemli olduğu ifade edilebilir.

1.4. Sınırlılıklar

Bir alanda sömürü, tahakküm ve direniş ilişkilerini deneyimleyenlerin gözünden anlamaya ve açıklamaya çalışmak öncelikle nitel bir araştırma tasarımı gereklidir. Özellikle bireylerin algılarıyla ilgilenilen bir araştırmada fenomenolojik desenin kullanılmasının en uygun yöntem olduğu ifade edilebilir. Fenomenolojik bir

araştırma tasarımı için katılımcılarla birden fazla görüşme yapılması ele alınan olguların daha iyi anlaşılması için bir gerekliliktir. Ancak bu araştırmanın saha çalışmasının yapıldığı dönemde koronavirüs salgını olduğu için katılımcılarla birden fazla görüşme yapılamamıştır. Bununla birlikte, ekonomik kısıtlar ve süre kısıtı nedeniyle saha çalışması sadece yüz yüze görüşmeyle sınırlıdır ve diğer veri toplama teknikleriyle desteklenememiştir. Ayrıca bu çalışma otelcilik alanıyla sınırlı olmakla birlikte Antalya’da yer alan dört ve beş yıldızlı 9 farklı otel işletmesinde çalışan 28 katılımcıyla sınırlıdır.



2. KURAMSAL ÇERÇEVE

Araştırmanın bu bölümünde otel çalışanlarının emek sömürüsü, tahakküm ve direniş deneyimlerini anlamak ve derinlemesine betimlemek amacıyla sömürü, tahakküm ve direniş olguları, Pierre Bourdieu'nün kavramları ve otelcilik alanının temel özellikleri anlatılmıştır.

2.1. Emek Sömürüsü Olgusu

Alet çağı insanlık tarihinin başlangıcından 18. yüzyıldaki makineleşmeye kadar devam etmektedir. Bu süreçte üretim insanın kas gücüne bağlıdır. 18. yüzyıla kadar emek ilkelik, kölelik, serflik, zanaatkârlık gibi çeşitli şekillerde kendini gösterir (Barret, 1970). İlkel topluluklarda insanlar daha çok beslenme, barınma ve korunma ihtiyaçları için emek harcamaktalardı. Bu dönem basit toplayıcılıkla başlarken, bir süre sonra alet kullanarak bazı hayvanların avlanması sürecine evrilmiştir. Bu geçişin kesin bilgilerinden yoksun olsak da ilk iş bölümünün bu dönemde ortaya çıktığı ifade edilmektedir. Kadınların toplayıcılık işlerinde, erkeklerin ise avcılık işlerinde iş bölümü yaptığı ve uzmanlaştığı bilinmektedir. Bu dönemin özellikleri şu şekildedir (Lordoğlu ve Özkaplan, 2007: 10);

- Emek kullanımı ve ürünlerin paylaşımı için yapılan ilk belirgin düzenlemeler avcı grupları içinde görülmektedir.
- Av aletlerinin kullanımı ortaktır. Bireysel mülkiyet görülmemektedir.
- Avcılıkla uğraşan topluluklarda iş birliği temel özelliklerdendir.
- Avcılığın gelişmesi sonucunda hayvancılık ve çobanlık gibi yaşam biçimi ortaya çıkarmaktadır.
- Avcılık sahip olunan zenginliklerin (av hayvanlarının) savaşlar yoluyla geliştirilmesini sağlamıştır.
- Avcılık döneminde daha önce de belirtildiği üzere kadın-erkek iş bölümü yapılmıştır.

İlkel toplumda artık-ürünün ortaya çıkması çeşitli bölüşüm sorunlarını da beraberinde getirmiş; bu sorunun üstesinden gelmek için çeşitli teknikler geliştirilmiş ve üretici güçler paydan daha çok almışlardır. Artık-ürün özel mülkiyeti doğurmuş, hatta mirasla devri sağlanarak eşitlikçi toplum yapısını köklü olarak değiştirmiştir (Lordoğlu ve Özkaplan, 2007: 10). Artık her yeni doğan çocuk eşit koşullarda doğmamakta ve eşit şartlarda yaşamamaktadır.

İlkel toplumdan köle toplumuna geçiş bir anda olmamıştır. Köleliğin¹ başlangıcı bilinmemekle birlikte, mülkiyetin bireyselleşmesiyle mülkiyete konu olan nesneler, buna köleler de dâhil, eşitsiz bir şekilde dağılmaya devam etmiş, toplumun yapısı değişmiştir. Sonuçta, kölelik ve serflik² düzeninde insanların alınıp satılabilen bir meta gibi görülmesi ve köle emeğinin yarattığı değere sahibi tarafından el konulması meşrulaşmış, dünyanın birçok yerinde bu sistem uygulanmıştır (Barret, 1970).

Köle emeğinden sonra ele alınması gereken bir başka düzen ise feodalitedir. Feodal düzen Orta Çağ'da, kendine ait bir toplum tipi ve değerler ölçeği olan, yeni bir tarihsel sistemdir (Ülgen, 2010: 3). Feodalite, ülkelere ve yörelere göre değişmekle birlikte, merkezi idarenin zayıflamasıyla toprağın önce kullanım amacıyla yerel birimlere devredildiği, daha sonra tamamen senyörün mülkiyetine geçtiği bir düzendir. Feodal düzende emek ilişkileri temel olarak toprak mülkiyetine dayalıdır ve senyörler topraklar üzerinde hak sahibidirler (Lordoğlu ve Özkaplan, 2007: 15-19). Feodal düzen, Batı Roma İmparatorluğunda köleci düzenin bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Kölelerin özgürlüğüne değil, tahakkümün başka biçimlerinin altına girmesine dayalı bir sistemdir (Jacques, 1966: 304-305). Sadece köleci düzene göre daha gelişkin bir evre olduğu söylenebilir. Köylüler, fiziksel emeğini kullanarak toprağı işleyen ve kimi zaman boğaz tokluğuna çalışan insanlardan oluşmaktadır. Feodalizmde üretim yapısı ve emeğin konumu uzun bir süre aynı biçimde kalmıştır. Kullanılan teknoloji, emek araçlarının niteliği, kapitalist üretim ilişkilerinin egemen hale gelmesine kadar çok fazla değişim göstermemiştir (Aydoğanoglu, 2009: 15). Kapitalist üretim ilişkileri “kullanım amacı” ile yapılan üretimin “pazar için” yapılan üretime geçmesiyle ortaya çıkmıştır. Feodal yapının pazara yönelik yani ticaretin gelişimine ayak uyduramamış olması feodalitenin çökmesine neden olmuştur. Bu çöküşü şu şekilde özetlemek mümkündür (Lordoğlu, 2007: 19-20);

- 1) Serf ile senyör arasındaki çelişkiler (emek üretkenliğinin düşük olmasına rağmen senyörün artı değer artırma çabaları).

¹Kölelik sisteminin çıkışı tam olarak bilinmemekle birlikte, ilk dönemlerde küçük topluluklar halinde yaşayan ve hasım olan göçebe toplulukların yaptıkları savaşlar sonunda yenen taraf, yenilen tarafın insanlarını ya tamamen ortadan kaldırmakta ya da yiyecek olarak etinden faydalanmaktadır. Rivayete göre bir savaşta o kadar çok esir alınmış ki, hepsi birden yenilememiş, bir kısmı yenilmek üzere yedeğe ayrılmıştır. Esirlerin boş durmaması için de onlara birtakım işler yaptırılmıştır. Esirlerin çalıştırılmasının etlerini yemekten ya da onları öldürmekten daha faydalı olduğu görülünce de onları öldürmekten vazgeçilmiştir (Bougle'nin Histoire Du Travail eserinden aktaran Barret, 1970: 15).

²Serflik, Türkçede *toprak kölesi* anlamına gelmektedir.

- 2) Senyörler arası çatışmalar (üretim artışı ve zenginlik kaynağı başka bir senyörün toprağını gasp etmesiyle sağlanmakta).
- 3) Kentte gelişen ticari ilişkiler (ticaretle uğraşan zengin kentliler, burjuvaların varlığı, kırsal kesimdeki köylülerin gittikçe artan sefaleti).
- 4) Kentlerde zanaat ve tüccar loncalarında çalışanların, mesleki kariyer yönünden tıkanıklıklarla karşılaşması.
- 5) Zenginleşen tacirlerin geleneksel feodal sistem ve soylularla uyum sağlayamaması.

Sanayi devrimi sonrasında köylülerin kentlere göçü feodal düzenin yıkılmasında etkili olan diğer bir etmen olarak ifade etmek gerekir. Bu dönemde toprağını bırakıp kente göç eden köylü, emeğini üretim araçlarına sahip kapitalistlere satmaya başlamıştır. 16. yüzyılın ortasından 18. yüzyılın son çeyreğine kadar kapitalist üretimin niteliği manifaktür olmuştur (Abendroth, 1974: 11).

Sanayi devrimi 18. yüzyılda İngiltere’de başlamış, diğer kıtalara dalga dalga yayılmıştır. Buhar makinesi, iktisadi devrimin kaynağı olmuş (Brizon, 1977: 338); tüm alanları (ekonomik, sosyal, kültürel ve çevresel) değiştiren bir devrime yol açmıştır. Engels’in ifade ettiği gibi, bu devrim sessiz fakat güçlü bir değişim yaratmış ve bunun ana karası İngiltere olmuştur (1974: 59). İngiliz proletaryasının tarihi, buhar makinesinin ve pamuklu dokuma makinesinin icadıyla başlamıştır (Engels, 1974: 59). Yani bir sınıf olarak belirgin özellik göstermesi kapitalizmle eş zamanlı gerçekleşmiştir (Lordoğlu ve Özkaplan, 2007: 19-20).

Sanayi kapitalizmi önemli sayıda işçinin tek bir kapitalist veya birkaç ortak kapitalist tarafından istihdam edilmesiyle başlamaktadır. Başlangıçta, kapitalist üretim biçimi önceki üretim biçimlerini (loncalarda geleneksel üretim biçimi) kullanmıştır. Çünkü işçiler lonca üretimindeki geleneksel sanayi üretiminde eğitilmişlerdir. Kapitalist istihdam altında erken atölyeler olarak ifade edilen bu işyerlerinde üretim geleneksel olarak bir süre daha devam etmiştir. Sermaye sahibi aynı zamanda yönetici olarak bu görevi üstlenmiştir (Braverman, 2008: 83-84).

19. Yüzyılın ortalarında birçok sanayi dalı (tekstil işletmeleri, kömür madenleri, şeker fabrikaları) buhar makinesini kullanmaya başlamıştır (Brizon, 1977: 339). Rasyonalizasyon ve makineleşme işçinin yaptığı üretimi büyük hacimlerde artırmış (Barret, 1970: 77); eski üretim usulleriyle elde edilen ürünlerden çok daha fazla üretim

yapılmasını sağlamıştır. Bu da kapitalistin birikimine katkı sağlamıştır. Ancak, bir makinenin atölyeye girmesi oradan birçok işçinin çıkarılmasına yol açmıştır (Brizon, 1977: 341). Böylece dışarıda emeğini satmak için birbiriyle yarışır emekçi ordusu oluşmuştur. (Abendroth, 1974: 13). Bu aynı zamanda ücretlerin düşmesi anlamına da gelmektedir. Çünkü hem köylerden kente olan göç artışı hem de işsiz kalanların oluşturduğu popülasyon işveren açısından işgücü maliyetinin düşmesi, işçi açısından ücretlerin düşmesi anlamına gelmektedir. Ücretler düştükçe, yaşamlarını sürdürebilmek için kadınlar ve çocuklar da emek piyasasına katılmak zorunda kalmışlardır (Lordoğlu ve Özkaplan, 2007: 24). Bir gün 12’şer saatlik vardiyalara bölünüp gece gündüz çalışma yaşamı devam etmekte; bu süre çoğu zaman aşılmaktadır. Ortalama çalışma süresi 15 saat olarak belirtilmektedir (Barret, 1970: 100). 6-10 yaşlarındaki çocuklar tehlikeli maden galerilerinde çalışmakta, kadın ve çocuk işçiler kömür yüklü vagonetleri sürünerek götürmekte, “rachitis” denilen İngiliz kemik hastalığı çocuklarda sık sık görülmektedir (Demir, 2010: 549). Bunun için İngiltere’de 1802 yılında 9 yaşından küçük çocukların çalıştırılmasını yasaklayan, 9-16 yaş arası çocukların 12 saatten fazla çalışmasını sınırlandıran bir yasa yürürlüğe girmiştir (Demir, 2010: 549-550; Lordoğlu ve Özkaplan, 2007: 24). Kapitalist sistemin ilk dönemleri işçilerin fiziksel emeğinin yoğun olarak sömürüldüğü, vahşi kapitalizm olarak nitelendirildiği dönemdir. Yukarıda bahsedilen ağır çalışma koşullarına ilişkin birçok kaynak durumun vahametini anlatmaktadır (Marx, 2015; Braverman, 2008; Brizon, 1977; Engels, 1974; Abendroth, 1974).

Modern kapitalizmin ilk yıllarında mülk sahipleri aynı zamanda işletmenin yönetimini de üstlenmiştir. Ancak daha büyük sanayi kuruluşlarının yaygınlaşmasıyla birlikte yönetim ve denetim işi profesyonel yöneticilere devredilmeye başlanmıştır (Aydoğanoglu, 2011). Bu dönemde işletmelerin etkinlik ve verimlilik üzerine yoğunlaştığı ve çalışanları sıkı denetim altında tuttuğu görülmektedir.

Sonuç olarak, köleci toplumda köleler efendilerine hizmet ederken bedenleri üzerinde hiçbir hakları bulunmuyordu. Feodal toplumda ise serfler kölelere göre daha şanslı olmalarına karşın kendi ihtiyaçlarından çok feodal beyler için çalışmaktaydı. Kapitalizmle birlikte işçiler köle ve serflere göre daha özgür olmalarına karşın yaşamlarını sürdürebilmek için emek gücünü kapitalistlere (üretim araçlarına sahiplere) satmaktan başka çaresi bulunmamaktadır. Aradaki en önemli fark, kapitalist düzende işçiler “hukuksal” olarak hâkim sınıfa bağlı değildir (Aydoğanoglu, 2011). Bu bağlılık ilişkisi işçinin kapitalistin iş yerine adımını attığı anda sözleşmeyle başlamaktadır.

Toplumsal düzenin bir parçası olan bireyin çalışmaktan başka çaresinin olmadığı düşünülürse birey hukuksal açıdan özgür olsa bile üretim araçlarına sahip olanların hükmü altında yaşamak zorunda kalmaktadır.

Kapitalist üretim, mübadele ilişkilerini, metaları ve parayı gerektirir. Ancak asıl ayırt edici noktası emek gücünün alımı ve satımıdır. Bu ilişkiler ağı üç temel koşulda toplum özelinde genelleşir. Birincisi, işçiler üretim araçlarından koparılacak emek güçlerini kapitalistlere satarlar. İkincisi, emek güçlerini elden çıkarmalarını engelleyen serflik, kölelik gibi düzenlerden özgürleşmiş olurlar. Üçüncüsü, işçi işverenin yani kapitalistin bir birimlik sermayesini genişletmesinde kullanılır. Dolayısıyla emek süreci, işçinin emek gücünü kapitaliste sattığı koşulları yöneten bir sözleşme ya da anlaşma niteliği haline gelir (Braverman, 2008: 77). Kapitalist, uygun üretim araçlarını ve emek gücünü titizlikle seçerek, işçinin emeği aracılığıyla üretim araçlarını kullanarak üretmektedir. Marx'a göre emek gücünün kapitalist tarafından kullanılması biçiminde gerçekleşen emek süreci, iki belirgin özellik gösterir. İlk olarak işçi, kapitalistin denetiminde çalışır. Buradaki amaç, üretim araçlarının etkin kullanımıyla maksimum çıktının sağlanmasıdır. Yani israfın önlenmesi amaçlanır. İkincisi, üretilen ürün işçinin değil, artık kapitalistin malıdır. Kapitalist, işçinin emek gücünü saatlik/günlük kiralalar ve buna göre ödeme yapar. Kiralanan süre içinde işçinin emeği kapitalistin kullanımına geçer. Aslında işçi, kapitalistin iş yerine adımını attığı andan itibaren, emek gücünün kullanım değeri kapitalistin denetimine geçer (2015:188). Yani, emek gücü emtiyaya dönüşür (Marx, 2015; Braverman, 1998: 57). Böylece emek sürecinin denetimi işçinin ellerinden kapitalistin eline geçmiştir (Braverman, 2008: 81). Yani işçi kendi emek gücünü kendi isteği ve arzuları doğrultusunda değil, emeğini sattığı kapitalistin ihtiyaç ve beklentilerine göre kullanmak durumunda kalmıştır. Manifaktür öncesinde de emeğini satan işçi mesleki bilgiye sahip olmakla birlikte bağımsız olma durumu söz konusuydu. Ancak önceleri loncaların sonrasında ise kapitalistin sınırlamaları işçinin bağımsızlığını yitirmesine neden olmuştur (Abendroth, 1974: 12).

Emek süreci kuramının kökeni Marx'a dayanmaktadır. Braverman'ın 1974 yılında yayınladığı "Emek ve Tekelci Sermaye" isimli kitabı kapitalist işletmelerde işin örgütlenmesini konu edinmiş (Rowlinson ve Hassard, 2001: 339) ve emek süreci kuramını yeniden gündeme getirmiştir. Kuram, kapitalist üretim ilişkilerini, emek ve sermayenin sınıfsal çelişkilerini ve yarattığı sonuçları (Rowlinson ve Hassard, 2001); kapitalist koşullar altında emek gücünün doğasını ve dönüşümünü (Thompson, 2010: 10),

bununla birlikte, ne tür kontrol ve sömürü mekanizmaları yaratıldığını ele almaktadır (Rowlinson ve Hassard, 2001; Adler, 2007).

Marxizme dayanan emek süreci kuramı, yönetim ve kapitalizm karşıtı olduğu için işletme okullarında benimsenmemiştir (Rowlinson ve Hassard, 2001: 85). Ayrıca, kuram, her alanda olduğu gibi yapı-eylem ve dualistik tartışmalardan da olumsuz etkilenmiştir (Willmott, 1995'ten aktaran Knights, 2000: 70). Ancak, 1990'lı yıllar ve sonrasında kuram, eleştirel teorisyenlerin birçoğu tarafından çalışmalarında canlandırma ve yeniden yapılandırma sürecine tabi tutulmuştur. Kurama, post modernist fikirler de ithal edilmiştir (Jaros, 2000: 25). Feminist çalışmalar, etnisite üzerine çalışmalar kuramın anlaşılmasına, yaygınlaşmasına katkılar sağlamıştır.

Harry Braverman 1974 yılında yayımladığı “Emek ve Tekelci Sermaye” isimli kitabında Marksizm temelinde, 20 yüzyıl işletmelerine eleştirel bir gözle bakmaktadır. Eserinde emek, emek gücü, yönetim olgusu ve kapitalizm sonrası işçilerin durumunu değerlendirmiştir. Özellikle kapitalist düzende çalışanların işin doğasına ilişkin bilgi gelenek, etkinlik ve yeteneğe ilişkin vasıflarının kaybettirildiği, değersizleştirildiği üzerine fikirler ortaya atmıştır. 1960'ların sonunda ve 1970'lerin başında, Amerikan sosyal eleştirmenlerin işçilerin şikâyetlerini yeniden keşfettiği (Rowlinson ve Hassard, 2001: 346) bir dönemde Braverman eserini yayınlamıştır. Braverman, kapitalist iş örgütlerinde Taylorist mantığı ve uygulamaları eleştirerek, emek süreci kuramını yönetim boyutuyla ele almıştır.

Braverman, Amerikan ekonomist olan Baran ve Sweezy'nin “Tekelci Sermaye” isimli çalışmasından etkilenmiş (Foster, 1989: 240) ve Marxist ekonomi politik eleştirilerinden kopuk olmasından ötürü birçok emek süreci teorisyeni tarafından da görmezden gelinmiştir. Rowlinson ve Hassard, emek süreci kuramının siyasi iktidarsızlığının ve teorik sorunlarının kökenlerinin Marksist bir politik ekonomiden ayrılmasında yattığını ve bunun da Braverman'ın eseri olduğunu iddia etmişlerdir. Kullandığı formülasyonun, kapitalist koşullar altında yöneticilerin kendi istekleri doğrultusunda gücü kullanmasını anlattığı, ancak Marxist teoriyle emek sömürsü olgusunun arasındaki bağları koparttığı (Jaros, 2000: 27-28) ifade edilmektedir. Ayrıca, işçilerin durumlarını iyileştirmek için yönetime direnme ve önemli ölçüde değiştirme konusundaki kapasitelerini görmezden gelmesini de eleştirmişlerdir (Hassard, Hogan ve Rowlinson, 2001: 343-350). Ancak şunu ifade etmek gerekir ki, Braverman'ın emek süreci üzerinden yönetim eleştirisi alana farklı bir yaklaşım getirmiştir. Emek süreci

kuramının Marx'ın kuramından koptuğunu ve tekrar Marx'ın teorisine dönüş yapılması gerektiğini ifade etme Ortodoks Marksizmin göstergesidir. Bilimsel düzlemde büyük teorilere başvurulabilir fakat onun sahasında saplanıp kalmak da tehlike arz etmektedir. O yüzden her ne kadar büyük teoriler de olsa bu teorilerin gelişimine katkı sağlamak bilimsel ilerlemenin de gereğidir.

Braverman kapitalist üretim ilişkilerinde işlerin bölünüp parçalanması, zihin ve kol emeğinin birbirinden ayrıştırılması, gücün yöneticinin tekeline geçmesiyle asimetrik ilişkilerin belirmesi üzerine oluşturduğu fikirleri, günümüz işletmelerindeki durumu açıkça göz önüne sermektedir. Fakat çalışanların maruz kaldığı sömürü ve tahakküm pratikleri sadece yöneticilerden kaynaklanmamaktadır. Kapitalist işletmelerde sistemin doğası gereği, denklemin içinde çalışanların birbiriyle olan ilişkilerini de ele almak gerekir. Ayrıca hizmet işletmelerinde çalışan-müşteri ilişkileri de söz konusudur.

Braverman eserinde, tarihsel süreçte emek sürecinin kapitalistin denetimine nasıl geçtiğini, çalışmanın değersizleştirilmesini, zihin ve kol emeğinin yani kavrayış ile uygulamanın ayrıştırılması ve emeğin sermayeye gerçek anlamda tabi kılınmasına yönelik durumları ortaya koymaktadır. Özellikle kapitalist işletmelerde örgütlenme, işlerin yürütülmesi adına etkinlik ve verimlik temelinde yapılan Taylorist uygulamaları eleştirmiştir (Braverman, 2008).

Taylor tarafından başlatılan bilimsel yönetim hareketi bilimin yöntemlerini karmaşıklaşan emek denetimi sorunlarına uygulamayı amaçlayan bir girişimdir. Genel olarak hedefi, emeğin sermayenin ihtiyaçlarına uyumlaştırılmasıdır (Braverman, 2008: 105-106). Çalışma, "Taylorist ilkelere göre örgütlenir, işletmelerin personel bölümleri ve ilgili alanda akademisyenler de Taylorist örgütlenme içinde insan gücünün seçimi, eğitilmesi, maniple edilmesi, pasifleştirilmesi ve uyumlaştırmasıyla meşgul olmaktadır" (Braverman, 2008: 107). Friedman'a (1977: 43-44) göre Taylor genel olarak, işi gerçekleştirmenin "en iyi yolunu" bulmayı değil, emek gücünün nasıl en iyi şekilde denetleneceğine ilişkin arayış içinde olmuştur. Bu görüşü aynı şekilde Braverman da ifade etmektedir. Braverman Taylor'un yönetim ilkelerini üç ilkede özetlemiştir (Braverman, 2008: 126). Bunlar kısaca şu şekildedir;

- a) *Birinci ilke*: "Emek sürecinin işçinin vasıflarından kopartılmasıdır". Buna göre, emek süreci zanaattan, gelenekten ve işçilerin bilgisinden kopartılmıştır. Bu

süreçte işçi yetenekleriyle değil, bütünüyle yönetim pratikleri üzerinden çalışacaktır (Braverman, 2008: 126-127).

b) *İkinci ilke*: “Kavrayış ve uygulamanın birbirinden ayrılmasıdır”. Daha önce ifade edildiği gibi, insan emeğini diğer canlıların emeğinden ayıran temel özellik, insanın oluşturacağı nesneyi zihninde oluşturmaktır. Ancak Taylorist uygulamalara göre, zihin ve kol emeği birbirinden ayrıştırılmıştır (Braverman, 2008: 127-128). İşçilerin hareketleri bir robotu andıran nitelik kazanmış; insan, emeğine yabancılaşmıştır.

c) *Üçüncü ilke*: “emek gücünün denetimidir”. Taylor, işçilerin genel emir ve disiplinle yeterince denetlenmediğini düşünerek işlerin en basitten en karmaşığa doğru işlerin planlanması, ayrıntılarıyla tanımlanması için yazılı buyruklar oluşturmuştur. Yönetim her bir işçiye tek tek denetleyemeyeceği için de bu görevi ustabaşına vermiştir (Braverman, 2008: 131-133).

Özetle, “ilk ilke emek sürecinin bilgisinin bir araya getirilmesi ve geliştirilmesi; ikinci ilke, bilginin yönetimde yoğunlaştırılması; üçüncü ilke de bilgi üzerindeki bu tekelin emek sürecinin her bir adımını ve uygulama tarzını denetlemek üzere kullanılmasıdır” (Braverman, 2008: 132). Bu ilkeler çerçevesinde bir değerlendirme yapılırsa, bilimsel yönetim ilkeleriyle emek gücünün örgütlenmesi, üretimde kapitalistin istediği şekilde değişim sağlarken; işçinin bu düzen içinde kendi emek gücünün kavramsal pratiğini kaybetmesine neden olmaktadır.

Bilimsel yönetimin etkilerinden bahsedilecek olursa, ilk olarak zihin emeğinin kol emeğinden ayrıştırılmasıyla birlikte işçi vasıfsızlaştırılmıştır. İşlerin en küçük ayrıntılarına kadar bölümlenmesi, işçilerin üretilen nesneyi bütünüyle kavrayamaması anlamına gelmektedir. Zaten ürünün üretim süreci yönetim tarafından planlandığı için işçinin zihninde imgelenmesi neredeyse olanaksızdır. Ayrıca işlerin ayrıntılarına bölünmesi çalışanları vasıfsızlaştırmakla kalmayıp işi de değersizleştirmiştir. Taylor’un emeğin yoğun kullanımı biçimindeki örgütlenme biçimi emek sömürsünü başka bir safhaya taşımış; işçiye adeta bir makine, diğer bir ifadeyle robota çevirmiştir. Makineleşmiş insan işin doğasına yabancılaşmıştır. Öncelerinin zanaat emeği yerine basitleştirilmiş ve denetlenmesi kolay işler gelmiştir. Böylece işçinin teknik yeteneği aşındırılmış hatta yok edilmiştir. Ayrıca denetim hususu, işçiler üzerinde bir tahakküm aracına dönüşmüştür (Braverman, 2008). Turizm sektöründe de benzer bir yapının olduğu gözlenmektedir.

Edwards (1979) ise, emek süreci üzerindeki kontrol mekanizmalarının nasıl kullanıldığını açıklamaktadır. İş yerinde yöneticiler/patronlar işin nasıl organize edileceği, çalışma temposu, işçilerin nasıl çalışacağı ve kontrol edileceği üzerine pratikler geliştirirler. Ancak bu pratikler işçilerden maksimum faydayı sağlamak üzere kurulmuş sömürü araçlarıdır. Denetimin bu araçlardan biri olduğu ifade edilebilir. Edwards, çalışanların da dayatmalara direniş gösterdiğini, ancak direnişe işverenlerin yeni tepkiler verdiğini ifade etmektedir. İşveren ve işçi dengeyi sağlamak için mücadele etmektedir. İşçiler direnişlerini, açık veya gizli yapabilirler. Bunun üzerine yeni kontrol biçimlerinin geliştirildiği görülmektedir. Eski kontrol biçimleri yerini yeni kontrol biçimlerine bırakmaktadır. Edwards, bu kontrol biçimlerini basit, teknik ve bürokratik kontrol olarak sınıflandırmıştır (1979: 17-21). Basit kontrol, hiyerarşik kontrolle işçilerin neyi yapıp yapmayacakları konusunda verilen direktifler ve denetimleri içermektedir. Sistem, bir süpervizör ve ustabaşının, yukarıdan aldığı talimatları alt çalışanlara iletmesi ve onları denetleyerek operasyonu yönetmesi şeklinde işlemektedir. Teknik kontrolde ise, emek sürecini yönlendiren teknolojilerden faydalananarak işçilerin iş temposunun artırılması hedeflenmektedir. Bununla beraber istenmeyen davranışların sergilenmemesi konusunda da işçilerin gözetim altında tutulmasını içermektedir. Bilgisayar ve kamera teknolojileri teknik kontrol konusunda yöneticilerin denetim gücünü artıran önemli araçlardır. Bürokratik kontrol, işyerinin sosyal yapısına ya da oradaki toplumsal ilişkilere gömülüdür. İşletme kuralları, performans kriterleri, ödül-ceza uygulamaları bürokratik kontrole örnek teşkil etmektedir (Edwards, 1979).

Çalışma saatlerinin kısaltılması, sekiz saatlik iş gününün yasalaşması işvereni zorlamış, bunun üzerine sekiz saatlik zaman diliminde çalışandan maksimum faydanın elde edilebilmesi için işveren tarafından yeni uygulamalar geliştirilmiştir (Burawoy, 1979). İşveren işçileri sadece kontrol pratikleriyle değil, aynı zamanda üretim için güdülenerek daha çok çalışmalarının nasıl sağlanabileceği üzerine de kafa yormuştur. Günümüzde motivasyon uygulamaları, kariyer vaadi, rekabet söylemi gibi pratiklerle çalışanların rızasının kazanılması amaçlanmaktadır. Dolayısıyla sıkı denetim mekanizmaları yerine işçi direnişini engelleme, örgüte bağlı kalmaları ve denetime rıza göstermeleri sağlanmaktadır (Tartanoğlu, 2014: 41). Oyun metaforunu kullanan Burawoy'a göre, bir oyun olarak çalışma, her iki tarafın da oyunun kurallarına uyması yani rızanın oluşması anlamına gelmektedir. Ona göre oyuna katılıp oyunun kurallarını

sorgulamak mümkün değildir (1979: 81). Bu açıdan Burawoy'un kullandığı oyun metaforu, Bourdieu'nün kullandığı oyun metaforuyla benzeşmektedir.

Baskı mekanizması olarak piyasaların emek gücünü baskı yoluyla ücretli emeğe dönüştürdüğünü ifade eden Marx, bunun despotik üretim rejimiyle gerçekleştiğini iddia eder. Burawoy ise, bunu piyasa despotizmi olarak adlandırır. İşçinin ücret karşılığında çalışmasından başka bir seçeneği yoktur. Bunun üzerine bir de piyasa rekabeti eklenince, işveren iş gününü uzatma, çalışma temposunu artırma yoluna gitmektedir (Burawoy, 1985). İşçinin baskı mekanizmalarıyla çalışmaya rıza göstermesi olarak da ifade edilebilir.

Bunlara ek olarak baskı mekanizması olarak ifade edilebilecek sömürü pratiklerinden bir diğeri güvencesizliktir. Bunun en önemli sebepleri yüksek işsizlik oranı ve esnek istihdamdır. Türkiye'de 2020 Ağustos ayı verilerine göre işsizlik oranı 13,2 seviyesinde gerçekleşmiştir (TUIK, 2020). İşsizlik rakamlarının çok yüksek olması işverenin elini güçlendirmektedir. Çünkü işten çıkarılmaktan korkan işçi mecburen sömürüye boyun eğmektedir (Tartanoğlu, 2014: 94).

Emek sömürüsünün önemli pratiklerinden biri de esnek istihdamdır. Günümüzde işletmeler, daha esnek yapılar oluşturarak, rutinin yol açtığı problemleri yok etmenin yollarını aramaktadırlar (Sennett, 2002). Esnek istihdam, kayıt dışı istihdamın artmasına ek olarak kadınların istihdam oranını artırmış; ancak örgütlü emek hareketini ise zayıflatmıştır (Aykaç, 2009: 42). Bu da emek sömürüsünü başka bir safhaya taşıyan pratiklerinden biridir. Turizm sektöründe de yarı zamanlı çalışma, sezonluk çalışma gibi esnek çalışma pratiklerinin olduğu görülmektedir. Turizm çalışanları açısından esnek çalışma, iş güvencesi, kariyer ve ücrette olumsuz etkilere yol açmaktadır (Aykaç, 2010).

Geçici/esnek çalışma biçimlerinin işletmeler için maliyet avantajı vardır, çünkü ücretlerin düşük olmasıyla birlikte, risk de düşmektedir (Standing, 2017: 61). Riskin az olmasının sebebi, geçici olarak işe alınan birisini herhangi bir sebeple çıkarma kolaylığı sağlayan sözleşmelerdir. Bu sözleşmeler, işletmelere yasal olarak sağlanan haklardır. İşçilerin azaltılan hakları, otelcilik sektöründe zaten en büyük maliyet unsuru olan emek unsurunun maliyetlerini düşürmekte, sermayenin daha fazla kar elde etmesini sağlamaktadır. Geçici-güvencesiz çalışanları prekarya olarak adlandıran Standing'e göre prekarya, bir işçi sınıfı ya da proletaryanın bir parçası değildir. Prekarya proletaryanın sahip olduğu uzun dönemli, istikrarlı, sabit zamanlı bir işten, sendikal haklardan, kolektif

sözleşmelerin olduğu birçok haktan mahrumdur. Zira orta sınıf bile değildirler çünkü sabit bir maaş, statü ya da çeşitli haklara sahip değildirler. Bu insanlar geçici konuma sahiptir ve güvenceleri de yoktur (2017: 20). Geçici işçilerin korku aracılığıyla kontrol edilmesi daha kolay olmaktadır. Talep edilenlere boyun eğmedikleri takdirde, işten çıkarılmaları an meselesidir (Standing, 2017: 61). Turizm sektöründe istihdam biçiminin sezonluk olmasından kaynaklı esnek ve belirsiz istihdam biçiminin olduğu, çalışanların güvencelerinin olmadığı yapılan araştırmalarda belirtilmektedir (Davidson, Guilding ve Timmo, 2006; Çıvak ve Bayraktaroğlu, 2019; Çelik, 2013; Yıldırım, 2021). Standing’in (2017) işaret ettiği şekilde turizm çalışanlarının istihdam biçimleri ele alındığında sezonluk destinasyonlarda tam bir prekaryalaşma söz konusudur (Çıvak ve Bayraktaroğlu, 2019). Güvencesizlik, bireylerin geleceklerini hayal etmelerini zorlaştırmakta (Gill, 2014) ve turizm prekaryasının hayatlarında uzun planlar yapmasını engellemektedir. Ayrıca güvencesiz istihdam aynı zamanda derin sosyal bölünmelere ve ekonomik eşitsizliklere neden olmaktadır (Robinson vd., 2019).

Turizm sektöründe rekabetin artmasıyla birlikte, işverenler maliyetleri düşürmek adına vasıfsız bireyleri istihdam etmeye yönelmektedir (Joppe, 2012). Bu nedenle daha düşük maliyetli olmasından kaynaklı yabancıların (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, 2011; Yılmaz ve Oktay, 2018) ve stajyerlerin yaygın bir şekilde istihdam edildiği görülmektedir. Turizm sektöründe çocuk emeğinin sömürüsü üzerine yapılan bir çalışmada çocukların yaşlarına uygun olmayan sürelerde çalıştırıldığı, çalıştıkları sürenin yeteneklerinin ötesinde ve makul olmayan bir sınırdaki olduğu, çocukların çalışmalarının yaş koşullarına uygun olmadığı, çocukların oynaması için boş zamanlarının kalmadığı, çalışmaları için bir tür zorlamanın olduğu ve çocukların kazandıkları ücretlerin çalıştıkları süre ile uyuşmadığı belirtilmiştir (Syafruddin, Wadi, Risapawati, Suud, ve Suryanti, 2021). Türkiye’de lise stajyerlerinin benzer koşullarda çalıştığını söylemek mümkündür. Yaşları ortalama 15 ile 17 arasında değişen lise stajyerlerinin uzun mesai yaptıkları, ağır işlerde düşük ücretle çalıştığı gözlenmektedir (Kiril, 2020). Tüm bu koşullar düşünüldüğünde turizm sektöründe emek sömürüsü pratiklerinin detaylıca irdelenmesi gerekmektedir.

2.2. Tahakküm Olgusu

Tahakküm, birinin kendi istemlerini diğerine fiziksel ya da psikolojik baskı yoluyla dayatması olarak ifade edilmektedir (Gelirli, 2009: 17). Kavramsal olarak, “baskı zorbalık ve hükmetme” anlamlarına gelmektedir (Türk Dil Kurumu, t.y.). Zorbalık, fiziksel tahakkümü işaret ederken; idare ve hükmetme ise tahakkümün daha rafine

formlarına işaret etmektedir. Scott (2018), feodal toplum özelinde yaptığı incelemesinde tahakkümü maddi, statü ve ideolojik olarak üçe ayırmaktadır. Maddi tahakküm, aktörleri birtakım maddi olanaklardan, imkânlardan yoksun bırakma, haklarını kısma veya bu imkânları elinden almayla tehdit etmeyi ifade etmektedir. Maddi tahakküme ilişkin tahıla el koyma, ağır vergiler gibi örnekler verilmektedir. Statü tahakkümü, hâkim konumda olanların daha alt konumda olanların sosyal onurunu ve itibarını zedeleyecek şekilde söylem ve hareketlerini ifade etmektedir. Aşağılama, hakaret, onura yönelik saldırılar vb. örnek gösterilmektedir. İdeolojik tahakküm ise, hâkim olanların sosyal sınıflandırma kategorilerini ve ayrıcalıklı olma durumunu gerekçelendirmeleri, ırkçılık söylemleri vb. pratikleri ifade etmektedir (Scott, 2018: 295).

Bu çalışmada Scott'ın (2018) tahakküm sınıflandırmasının yanında emek süreci kuramının ifade ettiği kontrol mekanizmalarının da aslında bir tahakküm ortamı yarattığı savunulmaktadır. Çünkü otelcilik alanında yöneticilerin basit, teknik ve ideolojik denetim araçlarıyla çalışanları gözetlediği ve üzerinde baskı kurduğu yapılan çalışmalarda ifade edilmektedir (Efthymiou, 2010; Erköse, 2020; Kiril, 2020). Ayrıca alanda kurbanların bedensel bütünlüğüne zarar veren şiddet ve taciz durumu (Guerrier ve Adib, 2000) fiziksel tahakküme işaret etmektedir. Buradan hareketle kontrol mekanizmaları, fiziksel, maddi, statü ve ideolojik tahakküm pratiklerinin iş yaşamındaki tahakkümü tam anlamıyla betimleyebileceği düşünülmüştür.

Fiziksel tahakküm görünürlük ve bilinirlik bakımından kolayca anlaşılabilirken, tahakkümün daha rafine formları simgesel şiddete işaret etmektedir. Örneğin aktör kontrol mekanizmalarını bir baskı aracı olarak algılamıyorsa bu, tahakkümün daha rafine formu olan simgesel şiddeti ifade etmektedir. Simgesel şiddet, toplumsal düzende kurbanlarınca hissedilmeyen, görülmeyen ve iletişimin sembolik kanallarıyla uygulanan şiddet türüdür (Bourdieu, 2018: 12-13). Diğer bir ifadeyle, toplumda alışkanlık haline gelmiş algı kategorilerinin ardına saklanarak ve fiziksel şiddete gerek kalmaksızın kendini sürdüren şiddet biçimidir (Han, 2017). Olağan toplumsal ilişkilerde tahakküm eden de tahakküme maruz kalan da eylemi doğal kabul edebilmektedir. Bu anlamda dil, hayat tarzı, nişan veya yafta simgesel açıdan önemlidir. Doğu toplumlarında kadınların, erkeklerin (evli çift) arkasında yürümesi, ten rengi ve buna bağlı olarak söylemler (zenci ifadesi), ırkçılık ifadeleri ayrımcılık örnekleridir ve Bourdieu açısından bu simgesel şiddettir.

Önceleri fiziksel şiddet yaygın ve aleniyken, modern toplumlarda bu şiddet biçimlerinden uzaklaşarak yeni şiddet türlerinin ortaya çıktığı görülmektedir (Bayrakdar, 2018: 181). Nitekim günümüzdeki işletmelerde patron ve çalışan arasında gerçekleşen şiddet pratiklerinin görünenden görünmeyene yani fizikselden simgesel olana kaydığını söylemek yanlış olmaz. Patron istediğini yaptırmak için çalışanlara simgesel şiddet sayılacak birtakım pratiklerle baskı yapmakta ve sonunda arzusuna ulaşmaktadır.

Çalışma yaşamında simgesel şiddet hem kadınlara hem de erkeklere uygulanabilmektedir. Fakat kadınların erkeklere oranla daha fazla maruz kaldığını belirtmek gerekir. Zira erkekler çalışma yaşamında daha ayrıcalıklı işlerde veya kendi hesaplarına çalışabilirlerken, kadınlar erkeklerin hesabına çalışmakta, bununla birlikte esnek, güvencesiz ve düşük ücretle istihdam edilmektedir (Başterzi, 2015: 45). Oteller üzerinden günümüze has örnekler verilecek olursa, kat hizmetleri departmanında ağırlıklı olarak kadın çalışanlar yer almaktadır. Kat hizmetleri çalışanlarının yaptıkları iş zahmetli olmasına karşın aldıkları ücretlerin asgari seviyede olduğu görülmektedir. Ayrıca, kadınlarla özdeşleşen yemek yapma edimi (evsel bir iş niteliği barındırır) otellerde erkekler tarafından yapılmaktadır. Alanda aşçıların aldıkları ücret diğer çalışanlara kıyasla daha yüksektir ve saygınlık bağlamında daha prestijlidir. Dolayısıyla erkeklere evrensel olarak atfedilen üstünlüğün otelcilik alanında da var olduğu görülmektedir (Bourdieu, 2018).

Otelcilik alanında tahakküm üzerine yapılan çalışmalar mevcuttur. Poulstan, turizm sektöründe günlük ve yarı zamanlı olarak kadın çalışanların daha savunmasız olduğunu belirtmektedir (2008: 238). Aslan ve Kozak, özellikle düşük statülü çalışanların, misafirler tarafından yaygın bir şekilde hem tahakküme hem de cinsel tacize maruz kaldığını belirtmektedir. Ayrıca müşterilerin anormal davranışlarını kabalık, sözlü sapkınlık, fiziksel sapkınlık, suçlama, sözlü taciz ve cinsel taciz olarak ayırmaktadır. Bununla beraber, çalışmada Rus müşterilerin sarhoşluk sonrası öz kontrollerini kaybettikleri ve sapkın davranışlar sergiledikleri, Türk müşterilerin ise servis esnasında çalışanlara kaba davrandıkları belirtilmektedir (2012: 690-692). Hsieh, Apostolopoulos ve Sönmez, oteldeki temizlik görevlilerinin tanınma eksikliği olduğunu, bununla beraber tacize, şiddete, zorbalığa ve ayrımcılığa maruz kaldığını belirtmektedir (2012, 362). Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı (2000) tarafından hazırlanan raporda otelcilik ve yiyecek-içecek endüstrisinin fiziksel şiddet riskine en yatkın sektörlerden biri olduğu

belirtilmektedir. Tahakküm, şiddet ve cinsel tacizin çalışanlar üzerinde olumsuz etkiler yarattığı ve özellikle çalışanların işten ayrılmasına ve psikolojik sorunlar yaşamalarına neden olduğu ifade edilmektedir (Ram, 2018). Tüm bu çalışmalardan bir çıkarım yapılacak olursa, otelcilik alanında ağırlıklı olarak fiziksel şiddet, cinsel taciz, zorbalık ve ayrımcılık gibi tahakküm pratiklerinin olduğu görülmektedir.

2.3. Uyum ve Direniş

Kuramsal kısmın bu bölümünde bireyin ve toplumun uyumlu davranışı ve direniş pratiğinin nasıl ortaya çıktığına değinilmektedir. Bununla birlikte, John Scott'ın çerçevesini çizdiği direniş pratikleri temel alınarak modern örgütlerdeki direniş pratikleri sınıflandırılmaktadır.

2.3.1. Bireyin ve toplumun uyumlu davranışı

İnsanların kurdukları sosyo-ekonomik sistemler Marx'ın (2015) üzerinde durduğu şekilde ezen ve ezilen; Scott'ın (2018) ifadesiyle hâkim ve tâbi olarak iki ayrı sınıfı yaratmıştır. Toplumsal düzen içinde tâbi olan grupların genelde politik ya da sivil hakları, statüleri yoktur ve bunlar doğumla belirlenmektedir. Bu resmi olarak ast ve üst ilişkilerini belirlemektedir. Geçmişte efendi ile köle, toprak sahibi ile parya arasındaki ilişkiler (Scott, 2018: 19) günümüzde de patron/yönetici ile ast düzey çalışanlar arasındaki ilişkiler buna örnek niteliktedir.

Kamusal davranış tarzı, alt konumda olanların ihtiyatlılık, korku ve göze girme arzusu nedeniyle güçlünün (hâkim olan) beklentilerine hitap edecek şekilde biçimlenmektedir. Scott (2018: 27) bunu *kamusal senaryo*³ olarak nitelendirmektedir. Bir anlamda Goffman'ın (2016: 27) *Günlük Yaşamda Benliğin Sunumu (The Presentation of Self in Everyday Life)* adlı eserinde belirttiği üzere kişiler diğer bireyler (seyircilere) üzerinde, toplumsal rolü gereği, istediği yönde izlenim bırakma peşinde olabilirler. Bu bazen bilinçli bazen de bilinçsizce gerçekleşmektedir. Ancak şunu ifade etmek gerekir ki, tâbi konumda olanlar tehditkâr olan iktidar sahibinin niyetini, ruh halini anlamaya çalışarak hürmet ve rıza gösterisi sunmaktadırlar (Scott, 2018: 29). Bir nevi, tâbi olanlar maskeler ardından teatral gösterilerini sunarlar. Zaten *kışı* (person) kelimesinin tarihsel arka planına baktığımızda ilk anlamının maske olması tesadüfi değildir (Goffman, 2016: 31; Partridge, 2006: 2375). Bir anlamda birey toplumsal düzenin kurallarına uyum

³Kamusal kavramı, iktidar ilişkisinde diğer tarafa açıkça beyan edilen eylem anlamında, *senaryo* ise neredeyse hukuktaki gibi, söylenen şeylerin tam bir kaydı anlamında kullanılır. Bu kayıt, jestler ve yüz ifadeleri gibi konuşma dışı hareketleri de içermektedir (Goffman, 2016: 27)

sağlamaya çalışarak üstüne biçilen rolü (meslek, statü, cinsiyet vb.) sahneye göre (coğrafi uzam ve içindeki dekorun durumu) oynamaktadır. Çalışma yaşamından bir örnek verilecek olursa, otel işletmelerinde resepsiyonist olarak çalışan bireyin üstüne dikilmiş iş kıyafeti onun sahnedeki rolünü belirtmekte, dekor (resepsiyon bankosu, bilgisayar ve çeşitli matbu evraklar) ise bireyi role hazırlamaktadır. Birey iş yerine adımını attığında resepsiyonist maskesini takarak rolünü kendisinden istediği şekilde (aslında işin kuralları) ve kendinden bir şeyler de katarak oynamaktadır. Bu oyun ne tamamen biçimlendirilmiş ne de tamamen doğaçlamadır. Rolün müsaade ettiği ölçüde bir miktar doğaçlama olsa da roller genellikle önceden belirlenmiştir. Resepsiyonist iş arkadaşlarıyla, yöneticileriyle, patronlarıyla ve müşterilerle iletişim sürecine girdiğinde farklı performans sergileyebilmektedir.

Sahnelenmiş performans tahakküm altında gerçekleştiğinde teatral gösteri zorunluluktan sergilenmekte ve hâkim olanların görmek istediği biçimde üretilmektedir. Tâbi konumda olanlar kendisinden beklenen davranış, tutum, jest ve mimikleri yaparak az çok inanılır bir gösteri üretmektedir zira bu onların çıkarıdır (Scott, 2018: 29-30). Kamusal senaryo çalışanların işten çıkarma ve iş bulamama kaygısı, kariyer beklentisi gibi nedenlerle çoğu zaman sorunsuzca sergilenmektedir. Ancak, tabi olanlar içten içe bir nefret de beslemektedirler. Scott'ın sahne arkası olarak tarif ettiği iktidarın doğrudan gözlemleyemediği yerlerde bu nefret çeşitli şekillerde kendini göstermektedir. Scott bunu *gizli senaryo* olarak ifade etmektedir (Scott, 2018: 30-31). Gizli senaryolar bireylerin kendini rahat hissettiği, gözlenme ve ispiyonlanma riskinin olmadığı ya da düşük olduğu mekânda kendini göstermektedir. Çalışanlar üzerinden örneğe devam edecek olursak, gizli senaryolar sigara molalarında (genellikle otel işletmelerinde personel giriş-çıkışlarında tahsis edilen kamelya tarzı yerlerde), kahvehanede, arkadaş buluşmalarında ve ev ortamında sergilenmektedir. Birey güven duyduğu ortamda, öfkesini görece bir güvenlik içinde ifade etmesine izin verecek kadar büyük olduğunda ya da öfkesini bastıramadığında gizli senaryo ortaya çıkmaktadır. Bu itaate dayanan kamusal senaryoya tamamen terstir (Scott, 2018: 31-32).

Gizli senaryonun üç niteliği olduğunu ifade eden Scott (2018: 43-44), bunları şu şekilde açıklamaktadır: (1) Gizli senaryo belirli bir toplumsal mekâna ve belirli oyuncular grubuna özeldir. Otel çalışanlarının sigara molalarında aralarında geçen sohbetlerde, kahvehanede oyun oynarken şakalarda gizli senaryolar ortaya çıkmaktadır. Bunun için daha önce de belirtildiği üzere bireyin kendini güvende hissetmesi gerekmektedir. (2)

Yalnızca sözler değil tüm pratikleri içermektedir. Çalışanlar için işten kaytarma, hırsızlık veya çatal bıçakları çöpe atma (kayıtsızlık) da dâhil edilebilir. Bunlar kamusal senaryonun sergilenmediği, sahne arkasında gerçekleşen olaylardır ve dile getirilmezler. (3) Kamusal ve gizli senaryo arasında kesin bir ayrım yapmak mümkün olmamaktadır. Ancak kamusal ve gizli senaryonun neler olduğunu ve ölçütünü yine iktidar belirlemektedir. Gizli senaryoları, diğer bir ifadeyle iktidarın görmediği alanlarda sergilenen tutum ve davranışları, aktif ve açık direniş hareketine dönüşmeden önceki eylemler olarak ifade etmek gerekir. Bunlar bir krizin potansiyel hareketleri olarak görülebilir. Gizli senaryolar (hâkim olana duyulan kin, nefret) açığa çıktığında yani tabi olan hâkim olana karşı çıktığında veya kinini ve nefretini herhangi bir eylemle ortaya koyduğunda gizli olan kısmı ortadan kalkarak kamusal hale gelmektedir (Scott, 2018: 50).

Gizli senaryonun aranması gereken yer daha önce ifade edildiği gibi iktidarın kulak ve göz menziline dışı kalan alanlardır. Bu alanlar tabi olanların özgürlük alanlarıdır. Burada bulunan sözler, şakalar, hareketler, öfkeler (küfür, hakaret) neyin, ne kadar bastırıldığına ilişkin bir ölçüt sunmaktadır. Örnek olarak, otel işletmelerinde kamusal ve gizli senaryoların mekânsal bağlamda ayrışması Şekil 1’de verilmiştir.

Otel müdürü	Departman müdürü	Bölüm Şefleri	Tüm çalışanların olduğu ortam	Bölümdeki çalışma arkadaşları	Yakın iş arkadaşları	Yakın aile
----------------	---------------------	------------------	--	-------------------------------------	-------------------------	------------

I-----I I-----I

Kamusal Senaryolar

Gizli Senaryolar

Şekil 1. Otel İşletmelerinde Kamusal ve Gizli Senaryoların Mekâna Göre Ayrışması

Kaynak: Scott, 2018:59’dan uyarlanmıştır.

Şekil 1’de görüldüğü üzere, otel müdürünün, departman müdürü ve bölüm şeflerin bulunduğu ortamlar kamusal senaryoların yani istenilen tutum ve davranışların sergilendikleri alanlardır. Şekil aynı zamanda kamusal ve gizli senaryoların sergilenme derecesine ilişkin de bilgi vermektedir. Bir astın bölüm şefiyle iletişimiyle otel müdürüyle olan iletişimi arasında mesafe açısından fark vardır. Sol tarafa gidildikçe iktidarın gücü daha fazla hissedilmekte ve birey buna göre performans sergilemektedir. Aksine, birey sağ taraftaki yere ne kadar yakınsa görece daha bağımsız olmaktadır (Scott, 2018: 59).

Hâkim olanla tâbi olanın arasındaki eşitsiz ilişki ne kadar büyük ve keyfi olursa tâbi olanların da kamusal senaryosu o kadar basmakalıp ve bir ritüel halini almaktadır (Scott, 2018: 28). Her hâkimiyet biçiminin kendine has sahne dekoru olduğu gibi, bunu gizlemek için de kirli örtüleri bulunmaktadır (Scott, 2018: 40). Kamusal alanda da (okul, askeriye, adliye, iş yerleri vb.) kendini gösteren güç ilişkileri hissedilir derecede üst konumda olanla alt konumda olanın ayırt edilmesini sağlamaktadır. Söz gelimi, askerlik görevini yapan bir erbaşın komutanına olan tam itaati (her iki tarafın da sergilediği kamusal senaryo az çok bilinmekte; selamlama, ayağa kalkma, tekmil verme vs.) erkin kaynağının sorgulanamaz boyutta olduğunu gözler önüne sermektedir. Bu senaryonun provası aslında daha ilkökul sınıflarında yapılmaktadır. Öğretmen sınıfa girdiğinde ayağa kalkılır, fikir beyan edileceği zaman parmak kaldırılır ve izin istenir. Bu baskı bireylerin davranış ve tutumlarında tektipleşmeye yol açmaktadır. Öğrenci, asker ve mahkûm kıyafetleri herkes için aynıdır. İş yerlerinde de aynı durum söz konusudur.

Güçlü olanların da tabi olanları hizaya çekmek, yola getirmek, isteklerini yaptırmak için kendilerine tahsis edilen rolü oynadığını belirten Scott (2018: 38), hâkim olanların da maske taktığını şu şekilde ifade etmektedir;

“Güçsüz olanın, iktidarın huzurunda bir maskenin arkasına gizlenmek için ve zorlayıcı nedenleri varsa, güçlülerin de kendilerine tabi olanlar karşısında bir maske takmak için zorlayıcı nedenleri vardır.”

Söz gelimi, bir otel yöneticisi, çalışanları kontrol altında tutmak için sert bir tavır takınabilmektedir. Kişileri kontrol altında tutabilmek için güç tek başına yeterli değildir. Dahası psikolojik olarak da tabi olanların hâkim olanın güçlü olduğuna inanması gerekmektedir. Hitler dönemi bunun önemli göstergesidir (Scott, 2018, 90). Hâkim olanlar, kamusal senaryoyu düzenleyerek ve denetleyerek tabi olanların görmelerini isteyecekleri şeye yakın bir görüntü yaratırlar ki (Scott, 2018: 93), otoritelerini sarsacak şeyleri gizleyebilsinler. Yani, hâkim olanın denetiminde olan kamusal senaryo korkuyla karışık bir şekilde tabi olanların saygısını kazanmaya ve iktidarın olumsuz yönlerini kozmetik olarak güzelleştirmeye yaramaktadır. Scott bunun Bourdieu’nün “örtmece” kelimesiyle ifade etmektedir. Örtmece, negatif olan bir şeyin doğrudan ilan edildiğinde sıkıntı yaratacağı anlaşılan bir şeyi gizlemek için kullanılmaktadır (Scott, 2018: 96).

İşletmelerde gerçekleşen sömürü ve tahakküm pratikleri aslında birtakım örtmecelerle kendini göstermektedir. Emek süreci kuramında ifade edildiği gibi işletmelerde sömürü ve tahakküm pratiklerinin üzeri kontrol ve rıza mekanizmalarıyla

örtülmektedir (Braverman, 2008; Friedman, 1990). Otel işletmelerinde de durum farklı değildir. Kontrol ve rıza pratikleriyle sömürü ve tahakküm gerçekleşmektedir (Erköse, 2019; Çıvak ve Besler, 2018).

Kamusal senaryo hâkim gruplar arasında oybirliği görüntüsünü, tabi olanlar arasında ise rıza görüntüsünü sağlamakta ve anlaşmazlıklar gözden uzak tutulmaya çalışılmaktadır (Scott, 2018: 99-100). Anlaşmazlıklarda hâkim olan tabi olanı cezalandırma yoluna giderek, diğerlerinin gözü önünde ceza vererek, hükmünün devamlılığını sağlamakta ve garantiye almaktadır. Aksi takdirde güçsüzlüğü ortaya çıkarsa herhangi bir direniş pratiğiyle karşılaşabilmektedir. Tabi olanlar kamusal senaryoya aykırı hareket ettiğinde cezalandırılma korkusuyla hâkim olandan özür dilemektedir. “Özür”, hâkim düzene karşı işlenen bir suçun en ağır sonuçlarından kaçmanın görece ekonomik bir yolunu temsil etmektedir (Scott, 2018, 100). Bu ayrıca Bourdieu’nün alan teorisini de onaylamaktadır. Çünkü birey oyun içinde ödülü almak için stratejik hamleler yapmaktadır (Bourdieu, 2017). Bu çerçevede özür de aslında stratejik bir hamledir.

Daha önce ifade edildiği gibi, habitus, sermaye ve alan kavramları birbiriyle içsel ilişki içindedir ve her biri analitik gücünü diğerleriyle birlikte kazanır. Bu kavramlar toplumsal ve zihinsel açıdan birbiriyle uyuma içindeyken “yeniden üretim” gerçekleşmektedir. Ancak, bu kavram setleri arasında uyumsuzluklar yaşandığında yenilik, kriz ve yapısal değişime yol açan “dönüşüm” gerçekleşmektedir (Wacquant, 2016: 65). İş örgütlerinde yaşanan alan, sermaye ve habitus uyumsuzluğu çalışanlar arasında hiziplere, şikâyetlere veya başkaldırlara dönüşmektedir.

2.3.2. Direniş pratiğinin ortaya çıkışı

Eğer çalışma yaşamı bir oyun ise, bireyler de ödülü (para, mevki vb.) almak için çabalamaktadır (Bourdieu, 2017). *Öyleyse direniş nasıl ortaya çıkmaktadır?* Sosyal psikolojide *tepki teorisi* bireyin zor kullanımıyla veya tehdit edilmesiyle ortaya çıkan karşı koyma tepkisinin olduğunu, bunun insani bir özgürlük ve özerklik arzusu olduğunu ifade etmektedir (Brehm ve Brehm, 1966). Bu karşı koyuş ister münferit, isterse kolektif olsun baskı altındaki tabi grupların hak arayışını ifade etmektedir. Bourdieu’nün (2017) alan teorisinden bakılacak olursa, bireyler direniş pratikleriyle kendilerine alan açma ve mevzi kazanma peşindedirler.

Tehdidin büyüklüğüne göre açık uyum ve itaat devam edebilir ancak gizli tepki artmaktadır. Gözetimle veya tehditle sağlanan itaat, bunların ortadan kalkmasıyla yerini tepkiye bırakmaktadır (Scott, 2018: 173). *Tepki teorisi*, davranışın anlaşılmasında çok çeşitli sonuçlara sahiptir. Bireyler, kişisel alanlarının ve mahremiyetlerinin istila edilmesine, zorlayan/baskılayan eylemlere veya bireylere karşı direniş sergileyebilirler. Söz gelimi, odasını temizleyip temizlememe alternatifi olan bir çocuk özgürlüğe sahip olduğunu bilirken; temizlemek zorunda olduğunu bilen çocuk yapmama özgürlüğünü algılamayacak ve hiçbir tepki göstermeyecektir (Brehm ve Brehm, 1966: 4). Dolayısıyla tepkileri baskının/tehdidin büyüklüğü, bireyin özgürlüğü konusundaki bilinci ve Bourdieu'nün (2017) ifade ettiği gibi bu oyunun sonunda elde edecekleri/kaybedecekleri ödüller (maddi-manevi kazançlar) ya da ödenecek bedeller belirlemektedir.

Simmel'e göre "en zalim tiranın bireye dayattığı mutlak zorlama bile her zaman belirgin bir biçimde nispidir ve varlık koşulu, bireyin ceza tehdidinden ve itaatsizliği halinde ortaya çıkabilecek diğer sonuçlardan kaçma arzusudur. Ayrıca astın özgürlüğünü ancak doğrudan fiziksel ihlal durumunda yok eder, diğer bütün durumlarda, bu ilişki özgürlüğün gerçekleşmesi için bir bedel talep eder ve birey bu bedeli ödemek istemez" (2009: 110). Bu analitik düşünen tabi gruba mensup bireyler için geçerlidir. Bir de Scott'ın (2018) çalışmasında bahsettiği tabi grupların zaman içinde biriktirdiği öfke, kin, intikam vb. duyguların patlama noktasına geldiğinde ortaya çıkmaktadır. Bunlar anlık ortaya çıkmaktadır. Söz gelimi, yıllarca mobbinge uğrayan garsonun şefin ufak bir terslemesine (ufak ifadesi yapılan eylemin meşruluğunu değil, tahakkümün boyutunu gösterir) karşı verdiği büyük tepki anlık patlamayı betimler niteliktedir. Bu tepki ileride üzerinde durulacak olan direniş pratiğini (bireysel-açık) gösterir.

Scott'ın (2018) feodal toplum üzerine temellendirdiği tahakküm ve direniş biçimleri Tablo 1'de kategorize edilmiştir. Buna göre tahakküm biçimleri maddi, statü ve ideolojik olarak üçe ayrılmaktadır. Maddi tahakküm eylemin sonucunda ekonomik olarak ölçülebilen tahakküm türüdür. Statü tahakkümü kişinin onurunu zedeleyen eylemlerdir. İdeolojik tahakküm ise sınıfsal ayırmadan kaynaklı tahakkümü ifade etmektedir. Tahakküm biçimlerine göre birey/lerin vermiş olduğu tepki/direniş kamusal yani açık ve gizli olarak ikiye ayrılmaktadır ve tahakküm biçimlerine göre de değişmektedir. Scott kılık değiştirmiş direnişin, alt politikanın biçimlerinden her biri, gürültülü bir kamusal direniş biçiminin sessiz karşılığı olduğunu ifade etmektedir (2018: 296). Maddi tahakküme verilen tepki ya da direniş biçimleri olan kaçak avlanma, izinsiz yerleşme,

vergi kaçırma gibi eylemler hem bireysel hem de kolektif düzeyde aktif bir direnişi ifade etmektedir. Ancak statü tahakkümüne karşı gösterilen direniş pratikleri, öfke, saldırganlık söylemlerinin gizli senaryoları, intikam öyküleri, dedikodu vb. eylemler pasif direniş özelliği gösterdiğini belirtmek gerekir. Burada ifade edilen aktif-pasif ayrımı direnişin eylemsel karşılığının düzeyini ifade eder. Can alıcı ayırım pratik olarak uyum sağlama başarısızlığı ile ilan edilen uyum sağlama reddi arasındadır. Dikkatsizlik kaynaklı üste selam vermemek ile cesaretle reddetmek arasında, birine çarpmak ile onu açık açık itmek arasında, aşırma ile mallara el koymak arasında, dedikodu ile aleni bir hareket arasında büyük fark vardır (Scott, 2018: 301).

Tablo 1. *Feodal Toplumda Tahakküm ve Direniş Biçimleri*

	Maddi Tahakküm	Statü Tahakkümü	İdeolojik Tahakküm
Tahakküm Pratikleri	Tahıl, vergi, işgücü vb. temellükü	Aşağılama, ayrıcalıksızlık, hakaretler, onura yönelik saldırılar	Hâkim grupların kölelik, serflik, kast ve ayrıcalığı gerekçelendirmeleri
Kamusal Olarak İlan Edilen Direniş Biçimleri	Dilekçeler, gösteriler, boykotlar, grevler, toprak istilaları ve açık ayaklanmalar	Jest, giyim, konuşma ve/ya hâkim olanın statü simgelerine açık saygısızlık yoluyla kamusal değer iddiası	Eşitlik, devrim ya da hâkim ideolojinin olumsuzlaşmasını yayan kamusal karşı ideolojiler
Kılık Değiştirmiş, Dikkat çekmeyen, İlan Edilmemiş Direniş Biçimleri, Alt politika	Gündelik direniş biçimleri; kaçak avlanma, izinsiz yerleşme, firar, vergi kaçırma, ayak sürüme	Öfke, Saldırganlık ve kılık değiştirmiş itibar söylemlerinin gizli senaryosu; saldırganlık ritüelleri, intikam öyküleri, dedikodu, söylenti, itibar iddiası için özerk toplumsal alan yaratılması	Muhafazat alt kültürlerin gelişmesi; binyılcı dinler, köle kameryeleri, halk dini, toplumsal eşkıyalık mitleri ve sınıf kahramanları, altüst olmuş dünya imgelemi vb.

Kaynak: Scott, 2018: 295

Scott'ın oluşturduğu bu sınıflandırma bu tezin direniş bölümünde otel işletmeleri için yapılan sınıflandırmaya kaynak teşkil etmektedir. Bu sınıflandırma modern işletmelerde gerçekleşen direniş pratiklerinin anlaşılmasında başat niteliğindedir ancak birebir işletmelere uyarlanması söz konusu değildir. Bu yüzden otel işletmeleri özelinde direniş pratikleri sınıflandırması yapılmıştır.

2.3.3. Modern örgütlerde direniş biçimlerinin betimlenmesi

İş yerinde tahakküm ve direniş diyalektiğini konu edinen çalışmalar direnişi denetim altında çalışmanın kaçınılmaz sonucu olarak görmektedir (Friedman, 1977; Edwards, 1979). Hatta Edwards iş yerini “çatışmalı alan” olarak betimlemektedir

(Edwards, 1979: 16). Yani, iş yerindeki denetim mekanizması tahakküm pratiğine dönüştüğü için çalışanların buna tepki verdiğini ifade etmektedir. Prasad ve Prasad (2000) direnişi örgütsel kontrole karşı önemli bir mücadele olarak görmektedir. De Certeau (1984) ise, günlük yaşamdaki direnişin strateji-taktik ikilemiyle şekillendiğini öne sürmektedir. Böylece çalışanlar örgütsel denetime karşı bir refleks geliştirmektedir. Çalışanlar sıkı denetime, sömürü ve tahakküme karşı gizli öfke duymakta; gizli öfke ve intikam düşüncesi daha sonra açık direnişe dönüşebilmektedir (Scott, 2018).

İş yerinde hem mavi yakalılar hem de beyaz yakalılar yaratıcı bireysel veya kolektif direniş göstermektedir (Nurol, 2015; Özbay, 2016). Her ne kadar beyaz yakalıların direniş pratikleri gizli kalmışsa da bir düzeyden sonra işverenle çatışmaya, direnişe dönüşmektedir (Wayne, 2009: 39). Friedman, iş yerinde oluşan direnişin üç boyutu olduğunu ifade etmektedir. Bunlar; (1) direniş kendiliğinden ortaya çıkabildiği gibi kolektif bir eylem olarak da bireysel olarak da ortaya çıkabilir. (2) Direnişin biçimleri koşullara göre farklılaşır. (3) Direniş, yönetim tarafından kendi çıkarları doğrultusunda kullanılabilir (1977: 50-55).

Scott'ın belirttiği kamusal ve gizli direniş pratikleri bu çalışmada açık ve gizli direniş olarak ele alınmış ancak buna farklı boyutlar eklenerek detaylandırılmıştır. Direnişin boyutunu (şiddetini) göstermesi açısından şiddetli ve şiddetsiz; eyleyicilerin sayısını göstermesi bakımından bireysel ve kolektif (bkz. Edwards, 1979; Friedman, 1977; Simmel, 2009; Nurol, 2015) olarak sınıflandırılmıştır. Bunun sebebi direniş pratiklerini daha detaylı betimlemeye çalışmaktır. Bu sınıflandırma otel çalışanlarının örgütlü mücadelesinin olup olmadığı ve ne düzeyde olduğunu göstermesi bakımından okuyucuya bilgiler sunmaktadır. Tablo 2'de işletmelerde direniş biçimlerinin örnekleri sunulmuştur.

Tablo 2. İşletmelerde Direniş Biçimleri Örnekleri

<i>Bireysel Direniş Biçimleri</i>	<i>Açık</i>	<i>Gizli</i>
<i>Şiddetli</i>	Yöneticilerle, müşterilerle veya diğer çalışanlarla kavga etme (fiziksel temas), küfretme	Malzeme ve teçhizata zarar verme,
<i>Şiddetsiz</i>	Yöneticilere karşı açıkça karşı çıkma, itiraz etme, bireysel dilekçe, jest ve mimikler	Ürün satmama
<i>Kolektif Direniş Biçimleri</i>	<i>Açık</i>	<i>Gizli</i>
<i>Şiddetli</i>	Şiddet içeren eylemlerin (ekipmanlara zarar verme) toplu olarak açıkça yapılması	Toplu halde ekipmanlara zarar verme
<i>Şiddetsiz</i>	Yöneticilere karşı açıkça toplu halde karşı çıkma, itiraz etme, boykot, grev	Söylentiler, dedikodular, intikam öyküleri

2.3.3.1. Bireysel veya kolektif direniş

Simmel “genelde, ortak bir düşman bazı bireyleri ya da grupları bir araya gelmeye motive etmenin en güçlü araçlarından biridir” (2009: 115) der. Ortak düşman bir yönetici, iş yeri sahibi veya başka bir çalışan olabilir. Burada mühim olan ortak bir sıkıntının olması ve grubun üyelerini rahatsız edecek boyutta olmasıdır. İş yerinde kolektif örgütlenmenin iki farklı biçimi vardır. İlki, sendika çatısı altında bir araya gelen açıkça ilan edilmiş biçimi; ikincisi ise, çalışanların bir sorunun ortadan kaldırılmasına yönelik gizlice bir araya gelerek kurdukları, sorun ortadan kalktığında muhtemelen dağılan örgütlerdir (Nurol, 2015: 183). Turizm sektöründe sendikaların olmayışının çalışanların kolektif direnişinin ve hak arayışlarının önünde bir engel olduğu ifade edilebilir. Dolayısıyla, kolektif örgütlenmenin ikinci biçiminin turizm işletmelerinde görülme olasılığı daha fazladır. Ancak tarihsel süreçte otelcilik alanında kolektif direniş biçimlerinin olduğu görülmektedir. Örneğin, Antalya’da lüks bir otel iflas ettiğinde işten çıkarılan işçilerin maaşlarını alamadıkları gerekçesiyle otel önünde eylem yaptıkları haberlere konu olmuştur (Antalya Körfez, 2018). Bununla birlikte, Denizli’nin Pamukkale ilçesindeki 4 yıldızlı termal otelin çalışanları, maaşlarını alamadıkları gerekçesiyle eylem yapmıştır. Bu eylemde 30 çalışan, maaşlarını alamadıklarını, sigortasız çalıştırıldıklarını ve toplu olarak işten çıkarıldıklarını belirtmişlerdir (Birgün, 2019). Başka bir haberde ise, Bodrum’da yer alan bir otelde çalışan 100 kişilik bir grup, maaşlarının ödenmediği gerekçesiyle işletmenin önünde giriş ve çıkışları kapatarak barikat kurmuşlardır (NTV, 2016). Bunun gibi kolektif direnişler genelde maaşların ödenmemesi, toplu işten çıkarma gibi nedenlerle yapılmıştır. Ayrıca bu eylemler otel çalışanlarının prekarya sınıfına dâhil olduğu gerçeğini de göstermektedir (Çıvak ve

Bayraktaroğlu, 2019). Çünkü turizm çalışanları güvencesiz ve esnek istihdamın bir parçası olmuştur (Çelik, 2013).

Turizm sektöründe sendikaların aktif rol almayışı turizm çalışanlarının açık-aktif-kolektif direnişinin gücünü kırmaktadır. Bu da farklı ve alternatif direniş yollarının geliştirilmesine olanak tanımaktadır. Çalışanların ortak kullanım alanları olan yemekhaneler, soyunma odaları, sigara, çay ve kahve ihtiyaçlarının giderildiği alanlar, direniş yaratma potansiyeli olan yerlerdir. Bu alanlar, direnişe üç farklı biçimde imkân vermektedir: (1) Bu alanlarda alternatif değer sistemleri oluşabilir ve patronların/yöneticilerin uygulamaları eleştirilerek, kendilerine dayatılan sistemi reddedebilirler. (2) Yöneticilerden herhangi biri/leri ortak düşman olarak yaratılarak grup dayanışması oluşturulur. Bunu Simmel'da (2009) aynı şekilde ifade etmektedir. (3) Suiistimaller bu alanlarda dile getirilerek duygular açığa vurulur ve sosyal destek arayışına gidilir. Bu alanlar yönetime karşı örtülü bir tehdit niteliğindedir (Nurol, 2015: 187-188) ve çalışan/ları direnişe yönlendirir. Ancak şunu belirtmek gerekir ki, tabi olanların yaşamı ne iktidara karşı açık-kolektif bir meydan okumayla ne de tam bir uysallıkla geçmektedir. Çoğunlukla iki durum arasında sıkışıp kalmışlardır (Scott, 2018: 210).

Bireysel direnişler ise, “boyun eğme ve kurallara riayet ediyormuş gibi yapma halleri ile maskelenmiştir” (Silver, 2009: 247-248). Bireysel direnişler bilinçli bir taktikten ziyade işletme tarafından işten kaytarma, kötü niyet olarak nitelendirilmektedir. Bunun önüne geçmek için işletmeler çeşitli kontrol pratikleri geliştirmişlerdir (bkz. Edwards, 1979; Friedman, 1977). Dolayısıyla bireysel direnişlerin önüne geçilerek kişinin açık ve aktif bir şekilde hak arayışını ve direniş pratiğini sınırlamaktadır. Ancak, baskı ve sömürünün seviyesi arttığında yani dayanılmaz bir hal aldığı anda birey bir çıkış arayışına girmektedir. İşletmeler de bu tür davranışları disiplin yönetmeliği adı altında çalışanlara ceza vererek veya işten çıkararak önleme çabası içerisindeyler. Nurol'un banka çalışanları üzerine yaptığı çalışmasında çalışanların disiplin cezası almasına yol açacak davranışlar ifade edilmiştir. Bunlar; kayıtsız davranmak, geçerli bir mazeret göstermeksizin işe geç gelmek, erken ayrılmak ve görev yerini terk etmek, işi gereğinden fazla uzatmak ve israfa sebep olmak, yöneticilere, çalışma arkadaşlarına ve müşterilere saygısız davranmak, talimatları kasten yerine getirmemek vb. olarak sıralanmaktadır (2015: 190). Bu çalışmada ifade edilen, disiplin cezası gerektiren eylemler turizm işletmelerinde de benzer şekilde uygulanmaktadır. Eylemin niteliği ve şiddetine göre

uyarı, kınama, ücret kesintisi, kıdem durdurma ve işten çıkarma şeklinde cezai işlem uygulanmaktadır.

2.3.3.2. Şiddetli veya şiddetsiz direniş

Şiddet kelimesi “bir hareketin, bir gücün derecesi, yeğlilik, sertlik, kaba güç, kaba kuvvet kullanma” anlamlarına gelmektedir. (TDK Güncel Türkçe Sözlük, t.y.). Şiddet kavramı bahsi geçen davranışı tanımlamakla birlikte, örtük ve belirgin yollarla bu davranışı suçlamak için de kullanılmaktadır (May, 2016: 51). Žižek şiddetin üç türü olduğunu belirtmektedir. Bunlar; öznel, sistemik ve simgeseldir. Öznel olan, en bilinen biçimiyle fiziksel şiddettir yani dayak atma, öldürme, işkence etme gibi. Bu, şiddet kelimesinin sözlükteki anlamını ifade eder. Sistemik olan, ekonomik ve politik sistemlerin insan ve toplum üzerindeki yıkıcı etkisini ifade eder. Simgesel ise, dili kullanarak uygulanan şiddettir (2008: 2). Žižek’in ifade ettiği simgesel şiddetle Bourdieu’nün simgesel şiddeti ele alış biçimi benzerdir.

Direniş pratiklerinin sınıflandırılmasında kullanılan şiddetli-şiddetsiz ayrımı direniş gösteren aktörlerin bu direnişi hangi düzeyde gösterdiğini betimlemek için kullanılmıştır. İster bireysel ister kolektif olsun her bir direniş pratiğinin kendi koşullarında değerlendirilerek düzeyinin belirlenmesi gerekir. Bu, tâbi konumda olanlarla hâkim olanların arasındaki ilişkilerin çözümlenmesinde önemli bir ayrımdır. Scott (2018) bu ayrımı yapmasa da günümüz işletmelerinde şiddetli-şiddetsiz ayrımının arka planında keşfedilmeyi bekleyen bir gerçeklik bulunmaktadır. Bu, bireylerin neden şiddetli veya şiddetsiz tepki gösterdiğini anlamamızı sağlayacak önemli bir bilgidir. Çünkü her davranışın arkasında bir neden vardır ve Bourdieu’nün (2017) üzerinde durduğu sermaye ve habitusa ilişkin önemli bilgiler sunar.

Direnişin şiddetini, ölçüsünü veya düzeyini belirtmek için akademik çalışmalarda şiddetli-şiddetsiz ayrımı yapılmaktadır (bkz. Nojeim, 2004; Mason, 2005; Bartkovski, 2013; Gandhi, 2012; May, 2016). Özellikle Martin Luther King Jr. ve Mohandas Gandhi’nin başlatmış olduğu hareket şiddetsiz direnişe örnek olmuş; dünya çapında benimsenmiştir. Şiddetsiz direniş üzerine yapılan çalışmalar da bu iki ismin hareketine odaklanmıştır (May, 2016: 51). Şiddetsiz eylemin ana niteliklerinden biri şiddet içermemesidir. Dolayısıyla şiddetsiz direnişin içinde kaba güç unsuru bulunmamaktadır. Ayrıca literatür şiddetsizlik için hem fiziksel hem de simgesel şiddet unsurunu bünyesinde barındırmadığının altını çizer (May, 2016). Şiddetli direniş ise içinde

barındırdığı anlam itibariyle karşıt güce kaba güçle ve simgesel şiddet unsurlarıyla direnmek anlamına gelmektedir. Ülkemizde Gezi Direnişi olarak tarihe geçen olay şiddetsiz eylem türü olarak başlamış; sonrasında polis ve bazı grupların çatışmasına dönüşen şiddetli eyleme dönüşmüştür. Tarihsel süreçte, bu tarz toplumsal olayların örnekleri bolca mevcuttur. Şiddetli veya şiddetsiz direniş kavramsallaştırması toplumsal eylem türü olarak literatürde yer bulmaktadır.

Daha önce Tablo 2’de belirtildiği gibi, işletmelerde tahakküme karşı çalışanların jest ve mimiklerle karşılık vermesi, kin ve öfke beslemesi, yöneticilerle restleşmesi, dilekçe yazması gibi tepkiler şiddet içermemektedir. Ancak, çalışanların malzemelere, ekipmanlara zarar vermesi, yöneticilerle, müşterilerle veya çalışanlarla fiziksel temas halinde kavga etmesi şiddet içermektedir. Bununla birlikte, şiddetli veya şiddetsiz direnişi belirleyen en önemli etmenler, görünürde ve temelde, tahakkümün biçimi ve düzeyi, kişinin sosyo-kültürel ve sosyo-ekonomik durumu ve psikolojik yapısı olarak sıralanabilir.

2.3.3.3. Açık veya gizli direniş

Tahakküme karşı verilen tepkinin kamusal alanda yani hâkim olanların gözü önünde gösterimi açık direnişi ifade ederken; hâkim olanların haberi olmaksızın arka planda verilen tepkiler gizli direnişi ifade etmektedir. Scott (2018) bunu (1) kamusal olarak ilan edilen ile; (2) kılık değiştirmiş, dikkat çekmeyen, ilan edilmemiş direniş biçimleri olarak sınıflandırmıştır. İlkini açık; ikincisini ise gizli direniş olarak ifade etmek mümkündür. Açık direniş, çalışanın üstüne, müşteriye veya çalışma arkadaşına kamusal alanda gösterdiği tepkileri içerir. Tahakkümün ağırlığı altında ezilen çalışan bu ağır yükü üzerinden atmak için tepkisini dışa vurmaktadır. Scott’ın sahne arkası olarak tarif ettiği gizli direniş pratikleri ise çalışanın güven duyduğu ortamda, öfkesini görelî bir güvenlik içinde dışa vurduğu eylemlerdir. Tablo 2’de belirtildiği şekilde açık veya gizli direniş, bireysel/kolektif ve şiddetli/şiddetsiz matrisi içinde açıklanmaya çalışılmıştır.

Otelcilik alanında açık ve gizli direniş pratikleri mevcuttur. Efthymiou (2010) otel işlemlerinde kontrol ve direniş ilişkileri üzerine yaptığı çalışmasında otel çalışanlarının emek sürecine gizlice direndiklerini ve çoğunlukla otelin çalışma süreçlerine, savunmasız noktalarına gizlice saldırarak müdahale ettiğini belirtmiştir. Örneğin, çalışanların yiyecek ve içecek maddelerini gizlice alıp eve götürdüğü ayrıca işi yavaşlatarak ve üretkenliği en aza indirerek üretim üzerinde kendi kontrollerini uygulama eğiliminde olduğu ifade

bulgularına ulaşılmıştır. Sonuç olarak, çalışanların düşük ücretlerini ve adil olmayan çalışma koşullarını dengelemek için bir dizi örtülü ve çatışmacı pratikle direndikleri ortaya çıkmıştır (2010: 220-240).

2.4. Pierre Bourdieu Sosyolojisi

Pierre Bourdieu (1 Ağustos 1930 – 23 Ocak 2002) yaptığı antropoloji ve sosyoloji çalışmalarıyla toplum biliminin temel kuramcılarından biri olmuştur. Bourdieu, oldukça farklı genel ilgi ve özel tarza sahip ampirik bir araştırmacıdır. Ayrıca teori ve araştırmanın sosyolojik girişimin ayrılmaz ikilisi olduğunu savunur (Calhoun, 2016: 77). Ancak sosyolojisini sınıflandırmak oldukça güçtür çünkü disiplinleri bir sıçrama tahtası olarak görür ve disiplinlerin sınırlarını aşarak ampirik ve kavramsal araştırmaya geçmektedir (Çeğin, Göker ve Arlı, 2016: 13). Çalışmaları, “sosyolojinin öznelci-nesnelci bilgi kuramlarını aşma, öznesiz bir sosyolojik bilgi kuramının bütün tehlikelerini görme ve onu reddetme; pozitivizm ve yorumsamacılık ikilemini bertaraf etme ve bilimsel mirasın kendisini sürekli olarak yeniden yapısal bir çözümlemeye tabi tutma iddialarına sahip yapısal-inşacı, tarihselci epistemolojiye dayanan açık uçlu bir taslaktır” (Arlı, 2016: 136).

Bourdieu’nün temel kavram setlerini açıklamaya girişmeden önce, kavramlara zemin oluşturan eserlerini kısaca betimlemekte yarar vardır. Bunun için Bourdieu’nün kült eseri olan Ayrım’dan başlamak gerekir. Ayrım 1979’da Fransa’da basılmış ve 1984’te İngilizce’ye çevrilmiştir. Kitap literatürde kültür sosyolojisi ve sınıf çalışmalarını içeren bir klasik olarak yer almıştır. Kültürel tüketimin insanlar arasında ne tür hiyerarşiler, farklar yarattığına ilişkin bilgiler içeren kitap, veriler üzerinden alan, habitus ve sermaye kavramlarının inşasını yapmaktadır. Farklı toplumsal sınıflara ait eyleyicilerin kültürel beğenileri, kültürel tüketim yatkınlıkları arasında ayrım olduğu, neticede bir toplumsal hiyerarşinin oluşumu söz konusu olduğunu kanıtlar niteliktedir.

Bourdieu sınıfsal ayrımı yaparken, Marx’ın kâğıt üzerinde kurgusal olarak oluşturduğu sınıf yapısını hakiki sınıfmış gibi göstermesini eleştirmiştir. Marx’ın teorik olandan pratik olana hatalı sıçrama yaptığını, teoride yer alan sınıfların gerçek sınıflarla örtüşmediğini iddia etmiştir. Bourdieu sınıf teorisini geliştirirken, Marx’ın ekonomik determinizmini, Weberci kültürel düzeni ve Durkheim’in sınıflandırma girişimlerini harmanlamıştır (Wacquant, 2016: 65). Bourdieu’ye göre bir sınıf veya sınıf fraksiyonu meslek, gelir, eğitim seviyesi gibi göstergelerle tanımlanabildiği gibi, üretim ilişkilerindeki konumu, cinsiyet oranı, coğrafi alanda belirlenmiş bir dağılımla ve bütün

diğer değişkenler toplamıyla da tanımlanabilmektedir (Bourdieu, 2017: 158). Bu diğer değişkenler, etnik köken, cinsiyetin sosyal uzamdaki konumu (dinsel, töresel vb. kurallar) gibi göstergelerdir. Ayrıca din, gelenek ve göreneklerin sosyal sınıfların habituslarını anlamak için dikkate alınması gerekmektedir. Elbette zaman mefhumu bir diğer önemli değişkendir. Çünkü bir sınıfın davranışları kuşaktan kuşağa değişkenlik gösterebilmektedir. Buna göre sınıfların habitusları (örneğin direniş pratiği) salt ekonomi değişkeni üzerinden tahlil edilemez.

Bourdieu “Marx’la Marx’a karşı” ifadesiyle aslında Marx’dan yararlandığını fakat sosyal sınıfı tahlil ederken onun bakmadığı, gözden kaçırdığı değişkenleri de ilave ettiğini ifade etmektedir. Bourdieu’ye göre toplumsal sınıf, “ne tek bir nitelik (sermayenin hacim ve yapısı gibi en belirleyici olan nitelik söz konusu olduğunda bile) ne de belli bir nitelikler toplamıyla (cinsiyet, yaş, toplumsal veya etnik köken, gelir, eğitim seviyesi vb.) ne de bir neden – sonuç, koşullayan-kosullanan ilişkisi içindeki temel bir nitelikten (üretim ilişkilerindeki konumundan) yola çıkılarak tanımlanabilir. Toplumsal sınıf, niteliklerin her birine ve pratikler üzerinde uyguladıkları etkilere öz değerini veren tüm ayırt edici nitelikler arası ilişkilerin yapısıyla tanımlanır” (Bourdieu, 2017). Bu ifadeden de anlaşılacağı üzere, toplumu sınıflandırmak için kullanılan mantıksal bölme eylemi basit, sıradan bir çözümleme faaliyeti değildir. Aksine meşakkatli, üzerinde defalarca düşünülmesi gereken, uzamı, zamanı ve bahsi geçen tüm değişkenler grubunu bütünüyle ve birbiriyle ilişkisel olarak ele almayı gerektirir. Göstergelerin her birinde iç içe geçmiş ilişki ağlarını yeniden düşünerek neden – sonuç ilişkileri daha iyi kavranabilir. Özetle, “bir sınıf kendisinin sahip olduğu en temel şeyleri (sermaye) oluşturan, iki cinsiyete ve onların toplumsal olarak kurulmuş yatınlıklarına (habitus) ayırdığı yer (alan) ve değerle tanımlanır” (Bourdieu, 2017: 167).

Sınıf eksenli yaşam tarzlarının tüketim alışkanlıkları, müzik tercihleri, gazete tercihleri ve aktivitelerin sınıfsal karakterde olduğu ve bunların toplumsal sınıfları ve sınıfsal fraksiyonları yeniden üreten şeyler olduğu ifade edilmektedir. Eserin tezlerinden birisi de kültürel tüketimin sınıfların ya da sınıfsal fraksiyonların kendini diğerlerinden ayırma ve daha üst bir statü elde etme biçimidir. Buradan şunu anlamalıyız ki, alt sınıflar orta sınıfın tüketim alışkanlıklarını kazanmak için çabalarken orta sınıflar alt sınıftan kaçarak üst sınıfın tüketimlerini benimsemeye çalışmakta ve bu böyle sürüp gitmektedir (Bourdieu, 2017).

Diğer bir eser ise, Bourdieu ve Passeron'un birlikte yazdıkları Türkçeye “Yeniden Üretim” ismiyle kazandırılan *La Reproduction*'dır. Eserde işçi sınıfı ve orta sınıfa mensup çocukların eğitim sistemi içinde nasıl bir elemeden geçtikleri (sınav, öğretici yargısı, simgesel şiddet) incelenmektedir. Metnin bütününde çocukların okuryazarlık seviyeleri, dili kullanma becerileriyle birlikte aileden edindikleri kültürel sermaye onların sınıfsal konumlarına göre ayrışmalarını, bunun da akademik başarıyı nasıl etkilediklerine ilişkin sonuçları ele almaktadır. Buna göre, okullar kültürel yeniden üretimin diğer bir ifadeyle toplumsal yeniden üretime geçişin bir durağı niteliğindedir. Pedagojik eylem, iktidar tarafından dayatılmasından ötürü başlı başına simgesel bir şiddettir. Egemen ve ezilen sınıfların kültürel yapılarını, güç ilişkilerini yeniden üretime tabi tutmaktadır (Bourdieu ve Passeron, 2019: 35 -36). Bu sayede, dayatılan öğeler zihinlere kazınır ve meşrulaşır. Bireyler bu öğelerin sorgulamasını dahi yapmazlar çünkü pekişerek meşrulaşmışlardır. İşte eğitim sisteminin bireylerin zihinlerinde bıraktığı tesir inşa edilmek istenen yapıların meşru olduğu fikridir.

Bourdieu ve Passeron (2019), halk, orta ve üst sınıflardan gelen kız ve erkeklerin üniversiteye girme konusundaki avantaj ve dezavantajlarını incelemektedir. Burada sosyal köken ne kadar önemliyse cinsiyet değişkeni de bir o kadar önemlidir. Ayrıca, bahsi geçen sosyal konum ve cinsiyet değişkenleri branş seçiminde ve başarısında etkilidir. Bourdieu ve Passeron'un yaptıkları alan araştırmasının sonuçlarına göre 1965-66 yıllarında toplumsal kökene göre tedrisi şanslara ilişkin tarım işçisinin çocuğunun üniversiteye girme şansı %3 civarındayken, orta düzey yöneticilerin çocuklarının %36, sanayicilerin çocuklarının %72 civarındadır (2019: 129). Bu da bireylerin eşitsiz konumlarının yine eşitsizlikleri yarattığının göstergesidir.

Eğitim sisteminin bugünkü durumunu (Türkiye özelinde) değerlendirdiğimizde, farklı öğrenci kategorilerinin üniversiteye erişim imkânları ile farklı fakültelere girme şartları düşünüldüğünde okul ile toplumsal sınıflar arasındaki ilişkiler sisteminin seyri kavranabilmektedir. Söz gelimi, üniversitelerin konservatuvar bölümüne girişte bulunan şartları taşımak için öğrencinin sınav öncesi hazırlanması (özel bir eğitimden geçmesi) gerekmektedir. Bu hazırlık çoğu zaman özel kurslar yahut öğretmenler vasıtasıyla yapılmaktadır. Ekonomik sermayesi düşük olan bir aileden gelen birinin bu kurslara erişimi ne kadar zorsa (ailenin kursa ayırabilecek bütçesi yoksa) bu bölüme girme ihtimali de düşüktür. Dolayısıyla alt sınıftan gelen birinin tiyatrocu olma ihtimali de düşmektedir.

Eğitim kurumlarının verdiği sertifika veya diplomalar mezunlarına ilgili alana ilişkin muktedir olduklarını ifade eden, onları bir nevi koruma altına alan belgelerdir. Bu belgeler, eğitilmiş-eğitimsiz ayrımında daha iyi işlere ve yüksek ücretleri elde edebilmelerinde birer sigorta işlevi görmektedir. Otel işletmelerinde eğitilmiş olanlar masa başı olarak tabir edilebilecek zihinsel emek gerektiren işlerde istihdam edilirken, eğitimsiz olanlar ise fiziksel güç gerektiren işlerde çalıştırılmaktadır. Otellerde yöneticiler, resepsiyonistler, büro çalışanları (satış ve pazarlama, insan kaynakları, muhasebe vb.) eğitilmiş kişilerden oluşurken (diploma veya sertifika sahibi olanlar); kat hizmetleri, çamaşırhane, servis hizmetleri, peyzaj gibi departmanlarda çalışanların eğitim seviyeleri ise (mezun oldukları okullara göre, ilköğretim, ortaöğretim veya lise) düşüktür. Diploma veya sertifika işe yerleşme konusunda bireylere (sertifika veya diploma alamamış birine göre) bir fırsat sunmakta ve onların yaşayış biçimlerini değiştirmektedir. Çünkü okul kurumu kültürel sermayenin dağılımına ve böylece toplumsal alanın yeniden yaratılmasına katkıda bulunmaktadır (Bourdieu, 2015: 35). Ancak, kültürel sermaye sadece okul kurumuyla değil aynı zamanda ailelerin kültürel birikimiyle de bağıntılıdır. Aileler toplumsal uzamda tüm güçlerini ve ayrıcalıklarını sürdürme, geliştirme eğilimindedirler. Bu eğilim doğurganlık, evlilik, veraset, ekonomik ve eğitim stratejilerinden oluşmaktadır. Ailede kültürel sermaye ne kadar önemliyse (ekonomik sermayeye oranla) okul eğitime verilen önem o kadar artmakta ve buna göre yatırım yapılmaktadır.

Bourdieu, okulun ayıklama işlevini sürdürdüğünü, kültürel sermayeyle donanmış çocukların donanmamış olanlarla arasındaki farkı koruduğunu ifade ederler. Çünkü kültürel sermayeyle donanmış çocukların ailelerinden miras alınan kültürel birikimler mevcuttur. Bu da çocukların okula ilk adımını attığı andan itibaren kendini göstermeye, çocuklar arasındaki ayrımın belirmesine neden olmaktadır. Okul, iyi olanlara yerleşmişlerle görece daha alt kategoride değerlendirilen okula yerleşmişler arasındaki kopma oluşturarak toplumsal sınırları kurmakta veya korumaktadır (2015: 36-37). Mezun olan bireyler, bir birlik (soylular birliği) üyesidirler ve diğerlerinden ayrılarak tahakküm etme yetkisi kazanırlar. Söz gelimi, iyi bir okuldan diploma alan işletme mezunu birey ileride yönetici sıfatını alarak, tahakküm düzeninde ezen konuma yerleşecektir. İşte okulun geliştirdiği ayrım soylular sınıfına dâhil etme düzenlemesidir. Eğitim kurumları aracılığıyla gerçekleştirilen soylulaştırma, bireye verilen diploma, sertifika veya yetkinlik belgesiyle kutsanmaktadır. Diploma törenleri de bu kutsamayı

açıkça gözler önüne serer. Artık yönetme işlevi bu törenle sonraki kuşağa (yönetici adaylarına) devredilir. Kısaca okul hem yapılandıran hem de yapılandırılmış yapılardır (Bourdieu, 2015: 43).

2.4.1. Alan kavramı

Kavramsal olarak uzam, “birbirlerinin dışında yer alan, birbirlerine göre karşılıklı dışsallıkları ve iç içelik, yakınlık ya da uzaklık bağıntılarıyla olduğu kadar düzenleme bağıntılarıyla – üstünde, altında ve arasında – tanımlanan, ayrı ve bir arada bulunan konumlardan oluşan bir bütündür” (Bourdieu, 2015: 19). Alan, yapılaşmış bir konumlar uzayı, kendi özel belirlenimlerini içine girenlere dayatan bir güç alanıdır (Wacquant, 2016: 63). İçinde kimlik ve hiyerarşinin temellerinin sürekli tartışma konusu olduğu bir savaş alanı olduğu ifade edilebilir.

Bir uzamda var olmak, birey olmak farklılaşma anlamına gelmektedir. Fiziksel görünüşü (ten, göz ve saç rengi, boyu, kilosu vb.), yiyecek içecek tercihi (alkol tüketimi), bindiği araç markası veya modeli, dinlediği müzik türü, çaldığı enstrüman (piyano – akordeon) gibi birçok değişkenin yer aldığı tercihler dizisi bireyi toplumsal uzamda var eden, ayırtıran veya yakınlaştıran niteliklerden bazılarıdır (Bourdieu, 2015: 23). Bourdieu toplumsal uzamı her durum için sermayenin belli bir türünün dağılımı içinde sahip oldukları yerle farklılaşan, tanımlanan konumların yapısı olarak kurma gerekliliğinden bahsetmektedir. Yani, her bir topluma göre ağırlığı değişen sermaye türlerine göre eyleyiciler dağılmaktadır. Her bir toplum için topluma özgü farklılaştırma ilkelerinin neler olduğunu incelemek gerekmektedir (Bourdieu, 2015: 30-31). Bu ifade aynı zamanda sınıfsız bir toplumun olmadığı anlamına gelmektedir. Örneğin, toplumsal sınıfın üst tabakasındaki insanların alt tabakada yer alan insanlarla evlenme ihtimali oldukça azdır çünkü bu bireylerin fiziksel olarak karşılaşma olanakları yoktur. Söz gelimi, alt tabakaya mensup bir kadının (eğitim düzeyi düşük, geliri az) üst tabakaya mensup bir erkekle karşılaşma ihtimali sadece dizi ya da filmlere konu olabilecek türdendir. Zira rastlantısal olarak karşılaştığı farz edilse bile birbirlerini gerçek manada anlamayacak ya da hoşlanmayacaklardır (Bourdieu, 2015: 25).

Eski bir rugby oyuncusu olan Bourdieu, toplumsal uzamı açıklamak için oyun metaforunu kullanmaktadır. Oyun metaforuyla oyuncuların kendilerini oyuna nasıl kaptırdıklarını, ödül kazanmak için başkalarıyla ve kendi sınırlarıyla nasıl mücadele ettiğini ve rekabeti anlatarak toplumsal uzama göndermeler yapmaktadır. Bir oyunun

içinde oyuncu bireysel olarak mücadele etse de daha büyük bir şeyin (oyunun) parçası olduğunu hatırlatır. Bourdieu'ye göre oyun sadece kurallar kavranarak anlaşılamaz aynı zamanda oyunun nasıl oynanması gerektiğine ilişkin anlayışın da kavranması gerekmektedir. Oyuncudan rakibin oyununu dikkatle izlemesi ve gereken zamanda uygun tepkiyi vermesi beklenmektedir. Oyunlar stratejiktir ve her mücadeleye has farklı yaklaşımların benimsenmesi gerekmektedir. Ayrıca oyuna bağlılığı sağlayan oyundan elde edilecek ödüllere sahip olma arzusudur. Oyunlar, tarihin, toplumsal mücadelelerin ve daha önceki eylemlerin doğru yolunu söyleme gücüne sahip aktörlerin dayatmalarıyla şekillenmekte ve oluşmaktadır (Calhoun, 2016: 78-81). Örneğin, akademisyen olmayı oyun metaforu üzerinden ele alırsak, oyuncular akademisyenler, akademisyen olmanın şartları ALES ve YDS sınavları ve lisans diploma puanıdır. Ayrıca akademisyenlere has üslup, davranış ve giyim tarzı gerekmektedir. Bunlar da alanın doxaları⁴ olarak ifade edilebilir. Ödül ise, iyi bir ücret, kariyer fırsatı veya prestijli bir mesleğe sahip olma olabilir. Başka bir örnek verilecek olursa, otel müdürü olmak isteyen birinin gerekli asgari deneyim ve bilgi birikimine sahip olması gerekmektedir ve ilgili dönem ve yerdeki çevrenin adetleri, kural ve kaidelerine bağlı kalmaktan başka seçeneği yoktur. Ayrıca alan, bir mücadele alanıdır ve aktörler müdür koltuğuna oturabilmek için birbiriyle yarışır. Var olan aktörler mevcut konumunu koruma ve daha iyi pozisyona yerleşme eğilimindeyken aynı zamanda alana yeni giren ve yönetici koltuğuna göz dikenlere de dikkat ederler yani koruma stratejisi uygularlar. Tâbi konumda olanlar ise, yıkma stratejileri geliştirme eğilimindedirler (Wacquant, 2016: 64).

Her oyunun kuralları, oyuncularını ve onların davranışlarını kısıtlamaktadır. Bu kurallar sabit ve değişmez olarak algılanır fakat kurallar tarihsel olarak oluşturulmuşlardır ve sürekli değişime tâbidirler (Calhoun, 2016: 82).

2.4.2. Sermaye kavramı

Marx sermaye kavramına ekonomi temelli bakmıştır. Marx için sermaye artı değer (ekonomik) birikimiyken, Bourdieu için her türlü birikim ve donanımdır (Sayın Gönenç, 2018: 25) ve ekonomik mallar her zaman eylemin ana ve temel güdüleyicisi

⁴Doxa, dünya ve onun içindeki yerimizle ilgili daha bilinçli düşüncemizi biçimlendiren, gerçekliği sorgulanmayan, bilinç-öncesi anlayışları anlatan terimdir. Doxa, hissedilen gerçeklik, itiraz kabul etmediğimiz, aksine olası bir itirazdan önce gelen bir şeydir. Doxa basitçe şeylerin olma biçimi olarak görünse bile, gerçekte toplumsal olarak üretilen bir anlayıştır ve doxanın ne olduğu kültüre ve alana göre değişir. Yaşayabilmemiz ve bir şeyi kabul edebilmemiz için doxanın sunduğu bir eylem ve farkındalık yönelimine sahip olunması gerekir (Calhoun, 2016: 101).

yahut genel sistemin temeli değildir (Calhoun, 2016: 107). Ayrıca, sermaye, kişinin belli bir toplumsal alana katılımını sağlayan ve alanda rekabetin getirdiği özel kazançlara ulaşmasını mümkün kılan belirli bir toplumsal arenada mevcut etkili kaynaklardır (Wacquant, 2016: 62). Bourdieu, sermaye kavramını sosyal bir forma dönüştürmüştür (Calhoun, 2016: 107; Palabıyık, 2011: 131-133) ve sermayeyi; ekonomik, sosyal ve kültürel sermaye olarak sınıflandırmıştır. Kısaca ifade etmek gerekirse, ekonomik sermaye, kişilerin ekonomik birikimini ifade ederken; sosyal sermaye eyleyicilerin sosyalleşmeleri sayesinde sahip oldukları ilişkileri ve bu ilişkilerden sağladığı faydaları ifade etmektedir (Wacquant, 2016: 62). Söz gelimi, insanların tanıdıkları vasıtasıyla işe girebilmesi (Türkiye’de yaygın olan) sosyal sermaye olarak ifade edilebilir. Kültürel sermaye ise, toplumda yüksek olduğu düşünülen değerler hakkında bilgi sahibi olmayı ifade etmektedir. Ayrıca bu sermayeler aktöre sosyal itibar ve onur da kazandırdığı için simgesel sermayeye dönüşmektedir (Bourdieu, 2010). Bourdieu üç sermaye türünü şu şekilde özetlemektedir;

“Anında ve doğrudan paraya çevrilebilir ve mülkiyet hakları biçiminde kurumsallaştırılabilir olan ekonomik sermaye; belirli şartlar içinde ekonomik sermayeye çevrilebilir olan ve eğitim vasıfları biçimlerinde kurumsallaştırılabilir olan kültürel sermaye; toplumsal yükümlülüklerden (bağlantılar) oluşan, belirli şartlar içinde ekonomik sermayeye çevrilebilir ve bir soyluluk unvanı gibi biçimlerde kurumsallaştırılabilir olan sosyal sermaye” (Bourdieu 2010: 49).

Bireyler, toplumsal alandaki konumlarını iyileştirmek için bir sermaye türünün bir başkasına dönüştürülmesi veya aktarılmasını içeren yeniden dönüştürme stratejileriyle sürdürmeye veya geliştirmeye çalışmaktadır (Wacquant, 2016: 627). Ayrıca, bireyler bulundukları sınıfta veya sınıf fraksiyonunda en gözde sermayeye yatırım yapmaktadır. Söz gelimi, maddi sermayenin önemli olduğu bir toplumsal uzamda birey, kültürel sermaye unsurlarına değil, öncelikle maddi olana yani parasal değere sahip olan tüketim mallarına önem yüklemekte ve ona sahip olmayı amaçlamaktadır. Ancak, Bourdieu’ya göre sermaye, sosyal ayrımın aracı ya da enstrümanıdır ve sermayeye erişim veya sahiplik toplumsal hiyerarşiyi oluşturmaktadır (Yarcı, 2011: 130).

2.4.2.1. Ekonomik sermaye

Ekonomik sermaye, gerçek ve tek anlamıyla kişilerin ekonomik birikimini ifade etmektedir. Marx da sermaye kavramına ekonomi temelli bakmıştır. Yani sermayeyi bilinen en yakın anlamıyla parasal durumla ilişkilendirmiştir. Özellikle, sermayeden

bahsederken bunu kapitalistin elinde bulunan taşınmazları (makine ve cihazlar, arsalar, binalar vb.), taşınabilir değerli eşyaları (para, ziynet eşyası vb.) kastetmiş ve bunlarla işçilerin nasıl sömürüldüklerini açıklamaya çalışmıştır. Dahası sosyal sınıfları ekonomik sermayeye sahiplik derecesi ve kapitalist sistem içindeki konumuna göre tanımlamıştır (Marx, 2015). Ekonomik sermaye, sömürü ve tahakküm düzenini diğer bir ifadeyle ezenler ve ezilenleri belirleyen önemli bir değişkendir. Marx tüm teorisini bu değişken üzerine kurmuştur. Ona göre toplumsal sınıfları belirleyen ve yeniden üreten şey kapitaldir. Çünkü ekonomik sermaye Marx'ın da belirttiği şekilde üretim ilişkilerinin en önemli belirleyicisidir. Buna göre patronlar ve çalışanlar ezenler ve ezilenler olarak iki sınıfa ayrılmaktadır. Sermayeyi ve üretim araçlarını elinde bulunduran patronlar ve patronların elçileri (yönetici sınıfı) çalışanlar üzerinde sömürü ve tahakküm mekanizmalarını çalıştırmaktadır (Marx, 2015; Demir, 2010; Braverman, 2008; Brizon, 1977; Engels, 1974; Abendroth, 1974; Barret, 1970).

Bourdieu ise sermaye kavramını sosyal bir forma dönüştürmüş (Calhoun, 2016: 107; Palabıyık, 2011: 131-133) ve sermayeyi dört türe (ekonomik, sosyal, kültürel ve simgesel sermaye) ayırarak açıklamıştır (Bourdieu, 2017). Bourdieu'ye göre ekonomik sermaye birçok şeyi belirlemekte fakat tüm toplumsal nitelikleri ve ilişkileri açıklayamamaktadır. Sermaye türlerine verilen önem bulunulan toplumsal alana göre değişmekte ve bu da toplumsal ilişkileri belirlemektedir. Örneğin, akademik camiada kültürel sermayeye daha fazla önem atfedilmekte, dolayısıyla daha kültürlü olan birey daha fazla prestije sahip olmaktadır. Ya da ekonomik sermayeye önem verilen bir alanda lüks bir otomobile sahip olan birey sahip olamayanların arasında görece daha prestijlidir ve ait olduğu toplulukta saygınlığı vardır. Almanya'ya işçi olarak gitmiş ve anavatanlarını ziyaret için gelen diasporalarla yerel halk arasındaki ilişkiler buna güzel bir örnektir.

Ekonomik sermayesi güçlü olan bir aile çocuklarını iyi ve pahalı okullara göndererek parayı kültürel sermayeye dönüştürme çabası içerisine girmektedir. Sermaye bu yolla aktarılabilir ve potansiyel olarak yeni, ekonomik bir biçim almaktadır (Calhoun, 2016: 106-107).

2.4.2.2. Kültürel sermaye

Eğitim sermayesi, hem aile tarafından sağlanan kültürel aktarımın hem de okul tarafından sağlanan kültürel aktarımın (etkinliği doğrudan aileden miras alınan kültürel sermayenin hacmine bağlı) birikmesiyle oluşmaktadır. Söz gelimi, müzik ya da resim

konusundaki yetkinliği sadece eğitim sistemine bağlamamak gerekir ki aileden alınan kültürel sermaye de bunda etkilidir. Çünkü aileden alınan kültürel miras eğitim sermayesiyle birleşince kümülatif etki yaratmaktadır. Değer aşılama veya dayatma eylemi hem aile içinde hem de eğitim kurumlarınca yapılmaktadır. Öğrencinin aile kökeni yani kültürel aktarımı öğrenciyi eğitim kurumlarına hazırlamaktadır. Burada bilinmesi gereken, ailenin eğitime verdiği öneme göre öğrencinin eğitim kurumlarında akademik başarısı değişmektedir. Ailenin sosyal sınıfı eğitime önem verme düzeyini belirlemektedir. Yani doktor bir baba ve avukat bir annenin çocuğuyla (eğitim sermayesi yüksek bir aile), inşaat işçisi bir babanın ve ev hanımı annenin çocuğu arasında (eğitim sermayesi düşük bir aile örneği) daha en başta eğitim kurumuna girişte hissedilir derecede farklılık bulunmaktadır. Yüksek kültürel sermayeye sahip aile kültürel sermayesini çocuğa aktarırken okuldaki akademik başarısını artıracak yönde eylemlerde bulunmaktadır. Çocuğun kreşe veya özel kurslara gönderilmesi, onunla zekâ oyunlarının oynanması, fikirlerinin sorulması gibi. Düşük kültürel sermayeye sahip ailede yetişen bir çocuk ise eğitim kurumuyla tanıştığında zorluk yaşamaktadır. Çünkü eğitim kanonuyla yeni yeni tanışmaktadır (Bourdieu, 2017: 41).

Okul kurumu, disiplinlere (felsefe, matematik, sosyoloji vb.), bölümlere, eğitim kurumlarına (Boğaziçi, Koç, Anadolu, Akdeniz gibi) göre parçası oldukları farklı kültürel birikimi içine dâhil olanlara aktarmaktadır. Yani Boğaziçi üniversitesi işletme fakültesinden mezun olan bireyle Anadolu üniversitesi edebiyat fakültesinden mezun olan bireyin yatkınlıkları farklılaşmaktadır. Bunda elbette sosyal köken, demografik özellikler (cinsiyet, yaş vb.) etkilidir. Ancak okul, bireylerin (gittiği üniversite, bölüm) yaşam standartlarını değiştirdiği gibi (ekonomik, kültürel, sosyal ve simgesel sermaye birikimi sayesinde) yatkınlıklarını da şekillendirmektedir. Eğitim sermayesi hem resmi bir sınıflandırma (mühendis, doktor, öğretmen vs.) yapmakta, hem de bireylerin sermaye (ekonomik, kültürel, sosyal, simgesel) ve habituslarını şekillendirmektedir. Ayrıca eğitim sisteminin verdiği diplomalar/sertifikalar sayesinde mezunlarına bir statü tahsis etme işlevi vardır (Bourdieu, 2017).

Bourdieu'nün yaptığı alan araştırmasına göre 20 filmde oluşan bir liste içinden en az dört yönetmeni tanıma oranı ilkokul mezunların %5'i; lise mezunu olanların %10'u ve yükseköğretim mezunlarının %22'si bilmiştir. Bu kategoriler içinde, belirtilen filmlerin en az dördünü görenlerin oranları sırasıyla %22, %33 ve %40'tır. Bu da sinemaya gitme pratiğinden ziyade kültürel sermayeye bağlı olduğunu göstermektedir

(2017: 47). Şunu ifade etmek gerekir ki, sinemaya gitme kültürel sermayeye ilişkin farklılığı gösterirken; yönetmenlerin tanınması aradaki farkı daha net ortaya koymaktadır. Entelektüellik seviyesi arttıkça bu oranın daha yukarıya çıkacağı ifade edilebilir.

2.4.2.3. Sosyal sermaye

Sosyal sermayenin gücü günlük yaşamda uzun süredir fark ediliyor olmasına karşın, bilimsel açıdan son yıllarda önem kazanmıştır. Kavram, Hanifan, Jacobs, Loury, Tocqueville, Putnam, Coleman ve Bourdieu gibi yazarlar tarafından ele alınmıştır (Özdemir, 2007; Field, 2008; Devamoğlu, 2008; Türk, 2015). Ancak, sosyal sermayenin gözden geçirilmiş ilk kuramsal sosyolojik analizi ise Pierre Bourdieu'ya aittir (Şan ve Şimşek, 2011: 94). Ona göre sosyal sermaye, “az ya da çok kurumsallaşmış karşılıklı tanışıklık ve tanıma ilişkilerinden oluşan uzun ömürlü bir networke sahip olmayla -ya da başka şekilde söylersek, bir gruba üyelikle bağlantılı, kendi üyelerine kolektivitinin sahip olduğu sermayenin desteğini, kelimenin farklı anlamlarıyla kredi hakkı tanıyan bir “yeterlik” sağlayan fiili ya da potansiyel kaynaklar kümesidir” (Bourdieu 2010). Diğer bir ifadeyle, sermaye, aktörlerin veya grupların düşünce ve davranışlarını formüle ettikleri, topluma ait alışkanlık, kodlama veya kalıpların bütünüdür. Her bir aktör aslında sosyal sermayeye sahiptir. Bir aileye sahip olma, bir gruba (arkadaş, dernek, parti, iş ortamı vb.) dâhil olma sosyal sermayeyi betimlemektedir. Aktörler söz konusu bağlar sayesinde ait olduğu grubun özelliklerini öğrenmekte ve kaynaklarını kullanmaktadır. Ayrıca bir gruba aidiyet söz konusu olduğunda aktör diğerleri tarafından tanınmaktadır. Bu tanıma ve tanınma ilişkisi karşılıklılık ilişkisi içerisinde gelişmektedir (Yarcı, 2011: 130-131).

Sosyal sermaye, ilişki ağlarının (aktörler arası) artmasıyla genişlemekte ve diğer sermaye türlerine tahvil edilebilmektedir. Yani sosyal ağlar, maddi ve simgesel sermayeye dönüştürülme potansiyeline sahiptir. Ancak sosyal bağların değeri, büyüklüğü ve harekete geçirebilme kabiliyetleri dönüştürme potansiyelini etkilemektedir. Bourdieu'ye göre sosyal sermaye nihayetinde, tekil aktörlerin kendi çıkarları adına bir yatırım stratejisidir (Yarcı, 2011: 133). Bu stratejiyi Bourdieu şu şekilde ifade etmektedir;

“İlişkiler ağı, bireysel veya kolektif, bilinçli veya bilinçsiz kısa vadede ya da uzun vadede doğrudan kullanılabilir toplumsal ilişkileri kurmak ya da yeniden üretmeyi -örneğin komşuluk, işyeri, hatta akrabalık gibi tesadüfi ilişkileri, aynı zamanda zorunlu ve seçmeli, öznel olarak hissedilen (minnet, saygı, dostluk vb. duygular) ya

da kurumsal olarak güvenceye alınmış (haklar) uzun ömürlü yükümlülükler içeren ilişkilere dönüştürmeyi amaçlayan yatırım stratejilerinin ürünüdür” (Bourdieu, 2010).

İnsanlar birbiriyle ilişkiler kurarak ve bunu zaman içinde devam ettirerek tek başına başaramayacakları şeyleri gerçekleştirebilmek için birlikte çalışabilirler. İnsanların kurdukları bu iletişim ağı bir nevi sermayeye dönüşmektedir (Field, 2008: 1). Böylece aktörler bağlantıları sayesinde toplumsal ve kamusal yaşamda hem kabul görmekte hem de işlerini kolaylıkla halledebilmektedir. Söz gelimi, ülkemizdeki hastanelerin yoğunluğu sebebiyle doktor randevuları uzak tarihlere verilmektedir. Ancak Aktör, hastane kurumunda çalışan veya kurumda çalışanları tanıyan bireylerle ilişki ağına sahipse, yakın tarihe randevu alabilmektedir. Bir başka örnek ise, aktörler sosyal sermayeleri aracılığıyla işe girebilmektedir. Kamuda veya özel sektörde üst düzey biriyle bağlantılı olan aktör özgeçmişi daha iyi olan (eğitim, kültür ve iş tecrübesi) başka birinin önüne geçebilmektedir. Bu maddi kazançların ötesinde, prestijli bir grupla ilişkiden sağlanan türdeki simgesel kazançlar da sağlanmak istenebilir. Aktörler sosyal sermayeyi yoğunlaştırmak ve bu sayede çarpan etkisinden tam yarar elde etmek isteyebilirler (Bourdieu, 2010). Söz gelimi, gücü elinde bulunduran siyasi erkin yakınında duran bir aktör güce yakın olmanın sağladığı maddi ve simgesel faydaları arzulayabilir.

Weber ise doğrudan sosyal sermaye kavramını kullanmasa da “Protestan Ahlakı ve Kapitalizmin Ruhu” adlı eserinde ekonomik olmayan ilişkilerin (aile, akraba, etnik veya ideolojik üyelikler) ekonomik mübadeleyi besledikleri ve gelişmeyi sağlayıcı ekonomik sonuçlar doğuracak şekilde işlediğini ifade etmiştir (Şenkal, 2008: 121-122). Yani bireyler mensubu oldukları cemiyetler sayesinde diğer sermaye türlerini artırabilmektedirler. Ayrıca modern toplumun yalnızlaştırdığı bireyin karşı karşıya kaldığı sorunları gidermede bir panzehir ve tamamlayıcı unsur olarak da görülmektedir. Ancak sosyal sermayenin pozitif etkilerinin yanında (dayanışma, iş birliği bütünleşme vb.) çatışmaya yol açacak yapıların gelişmesinde de etkili olabilir (Şan ve Şimşek, 2011: 102-104).

2.4.3. Habitus

Habitus, kökeni Aristoteles’e dayanan, Durkheim ve Weber tarafından kullanıldıktan sonra Bourdieu eserlerinin temel ekseninde yer alan ana kavramlardan biridir. Habitus, belli durumda yapılması gerekli olan şeye ilişkin bir tür pratik kavrayıştır. Diğer bir ifadeyle, eyleycilerin tercihlerden, görü ve ayırım ilkelerinden, kalıcı bilişsel yapılardan ve koşullardan algılanışını ve bu koşullara verilecek yanıtları

yönlendiren eylem kalıplarından oluşan edinilmiş pratiklerdir. Buna sporda oyunu okuma denir (Bourdieu, 2015: 42). Yani, anlık durumlarda neler yapılması gerektiğine ilişkin geleceği görebilme yeteneğidir. Alışkanlıkla (*habit*) karıştırılmaması gerekir. Yatkinlikler sistemi kendini bireylere dayatırken; bireyler de toplumsal pratikleri yapılandıran, sınırlayan ve yenileyebilen eyleyici konumundadırlar. Dolayısıyla eyleyenler ne tamamen özgürdür ne de tamamen toplumsal-yapısal süreçler tarafından yönlendirilir (Bourdieu, 2015). Bir nevi kolektif bilinçtir. Çünkü habitusun şekillenmesinde aile, sınıfsal konum, din, eğitim, toplumsal çevre etkilidir. Bahsi geçen alanlardaki kodlar bilinçdışı bir algılamaya dönüşerek yatkinlığı oluşturur.

İnsanları yönlendiren, şu ya da bu kararı almasını sağlayan “şey” bireyin içinde taşıdığı habituslarıdır. Yani, “geçmiş etkiler ve mevcut uyaran arasında dolayımlanan habitus, aynı anda kendini üreten kalıplaşmış toplumsal güçlere göre yapılır ve yapılaştırır” (Wacquant, 2016: 62). Bireyin habitusları neticede sahip olduğu ekonomik ve kültürel sermayeler üzerinden şekillenmektedir. Örneğin siyasal görüş tercihleri düşünülecek olursa, sol ya da sağ görüşlü kişilerin geldikleri sosyal köken, ekonomik sermaye miktarı, yaşadığı toplumun kültürel değerleri ve bireyin içselleştirdiği değerler bunda etkilidir. Söz gelimi, doğu kökenli (Türkiye’nin doğusu), ekonomik sermayesi düşük, solcu gruplarda yer alan arkadaşlara sahip olan bireyin sola meylenmesi çok normaldir. Bu kendiliğindenmiş gibi görünen fakat parçaların birleştirilmesiyle açığa çıkan şey bireyin tercihlerinde etkili olan “habitusun” bizzat kendisidir. Bununla birlikte, bireyin sanatsal bir tabloya bakışı, ona ilgi duyma veya beğenme durumu, diğerlerine anlatabilmesi/anlatma isteği estetik yatkinliğinden kaynaklanır. Her bir eserin kendi algılanma biçimleri vardır ki söz konusu algılama belli bir yatkinliğe sahip olmayı gerektirir.

Habituslar farklılaşmış yapılarıyla farklılaştırıcıdırlar. Bu da ayrımı ortaya çıkarmaktadır. Yani işçi sınıfının yeme içme tercihleriyle, üst sınıfın yeme içme tercihi, biçimi birbirinden farklıdır. Benzer habitusa sahip insanlar bir alanı oluştururken alan, habitusları da yeniden üretmekte, değiştirmekte ve benzeştirmektedir (Sayın Gönenç, 2018: 32). Yani, alandaki habitus eyleyicilerin davranışlarını belirler, böylece eyleyicinin habitusuyla alandaki habitus benzeşir. Bourdieu, buna “habitus ve alanın birbirleriyle akort edilmesi” der (2013: 166). Benzeşme yoksa kişi kendini alana adapte edemez veya alana giremez.

Toplumsal kökenle pratik arasındaki bağıntı iki etkinin sonucudur: (1) Aile veya ilksel varoluş koşulları tarafından doğrudan uygulanan aşılama etkisi, (2) diğeri toplumsal güzergâh etkisidir. Yani toplumsal yükselişin veya düşüş tecrübesinin yatkınlıklar ve kanaatler üzerinde uyguladığı etki. Aynı aileden gelen ahlaki, dini veya siyasi aşılamalara maruz kalmış bireylerin bahsi geçen konularda ayrı bireysel güzergâhlarından dolayı farklı pratiklere sahip olabilirler. Buna güzergâh etkisi denilmektedir. Ancak kolektif güzergâh izleyen bireylerin aksine, kişisel güzergâhı izleyen farklılaşmış kişilerin kolektif yazgının damgasını yemediği anlamına gelmez (Bourdieu, 2015: 172-173). Öyle olsaydı, analiz oldukça kolay olurdu. Sınıf ile pratik arasındaki ilişkinin kurulmasına izin veren alanın bu alanda oynanmakta olan bahsin ve oynamak için gerekli olan sermaye türüne dikkat çekmek gerekir ki tüm bu değişkenler bütün olarak değerlendirilir ve habitusa ilişkin kanılar daha doğru yapılabilir. Elbette etmenlerin (bir yerde eğitim sermayesi, bir yerde ekonomik sermaye, başka bir yerde sosyal sermayenin ön plana çıkması) görece önemi alana göre değişkenlik göstermektedir. Eyleyicilere bağlı bedene işlenmiş yatkınlıklar (habituslar) veya nesnelleşmiş iyelikler (sermaye türleri; ekonomik, kültürel, sosyal) her zaman eş zamanlı olarak etkili olmazlar. Çünkü her alanın kendi özgün mantığı (değerini ve etkinliğini her alanın bizzat özgün yasalarından aldığını kavramak gerekir) bulunmaktadır. Belli sermaye ve pratikler sınıfının dağılımını (havyar tüketimi, golf oynama, ileri görüşlülük vs.) açıklamaya çalışan tekil konfigürasyon sınıfı belirleyen, yani sınıflanmış ve sınıflayan pratiklerin üretim ilkesini oluşturan nesnelleşmiş sermaye (iyelikler) ve bedene işlenmiş sermayenin (habitus) bu alanda aldığı biçim olarak ifade edilir (Bourdieu, 2015: 175-176).

Habituslar, sermayenin hacmi, sermayenin yapısı ve bu iki niteliğin zaman içerisindeki evrimi temelinde sınıfların (sınıflar fraksiyonlar da dâhil) dağılımını gösteren önemli niteliklerdir. Sermaye türleri bakımından en varlıklılarından en yoksuluna kadar toplumsal sınıflara özgü yatkınlıklar birbirinden farklılaşırlar. Ekonomik ve kültürel sermayesi yüksek bireyler ile daha düşük olan alt sınıfların zamanlarını kullanma biçimleri de farklılaşmaktadır. Söz gelimi, halk/orta sınıf kökenli olanlar az kazanıp az harcarken ve zamanlarının çoğunu araçlarının bakımı, küçük tamirat işleriyle geçirirken; üst sınıfa mensup bireyler bakım tamirat işlerini kendileri yapmazlar ve buna ayıracakları zamanlarını üst sınıfa ait alışkanlıkları tercih ederek geçirirler (Bourdieu, 2017: 177-178). Buna ilişkin Bourdieu'nün saha verileri Tablo 3 'te gösterilmiştir.

Tablo 3. Egemen Sınıfın Farklı Fraksiyonlarına Göre Kültürel Pratiklerin Göstergeleri

	Ortaokul, Lise Öğretmenleri ve Üniversite Hocaları	Kamu sektörü yöneticileri	Serbest meslek sahipleri	Mühendisler	Özel yöneticiler	Sanayi patronları	Ticaret patronları
Mesleki olmayan kitapların okunması	21	18	16	16	16	10	10
Tiyatro gösterileri	38	29	29	28	34	16	20
Klasik müzik dinleme	83	89	86	89	89	75	73
Müze gezme	75	66	68	58	69	47	52
Galeri gezme	58	54	57	45	47	37	34

Kaynak: Bourdieu, 2017: 181

- haftada 15 saat
- en az iki ya da üç ayda bir kez
- 1000 üzerinden

Bu göstergeler, sınıfsal fraksiyonların (ekonomik-kültürel sermaye hacimlerindeki değişimlere bağlı olarak) alışkanlıklarına ilişkin bir görüş sunmaktadır. Örneğin, tiyatroya gitme alışkanlığı, eğitim düzeyinin yanı sıra gelir düzeyine de bağlıdır (Bourdieu, 2017: 181). Öğretmenler ve üniversite hocalarında kültürel sermaye yüksekken; patronlarda ekonomik sermaye yüksektir. Bu farklılık tüketim mallarına yönelim bakımından yukarıda görüldüğü şekilde ayrışır. Buna benzer ayrışmaları Bourdieu, okunan kitap türü, toplumsal köken gibi nitelikler üzerinden de ele almaktadır. Çalışmanın bu kısmında dikkat çeken husus toplumsal yeniden üretim ilişkisidir. Verilere göre sanayi patronu bir babadan yüksek oranda yine sanayi patronu çocuklar yetişirken, mühendis bir babadan yine mühendis bir çocuk yetişmektedir. Bu, aileden alınan mirasa güzel bir örnektir.

En bilinçli ve en mantıklı tercihler kadınları kadınsı; erkekleri erkeksi bir yatkınlık gerektiren mesleklere yönlendirmektedir (Bourdieu, 2019: 115). Söz gelimi otellerde kat hizmetlerinde çalışanların çoğunluğunu kadınlar oluştururken; meydan temizliği ve peyzaj işlerinde erkekler bulunmaktadır. Cinsiyetler arasındaki bölünme normal, doğal hatta kaçınılmaz olarak görünmekte, bedene gömülü vaziyette eyleyicilerin habitusunda mevcuttur. Burada algılama, düşünme ve eyleme sistemi olarak işleyiş gösterir (Bourdieu 2018: 21). Toplumsal düzen bedeni cinsiyetlendirilmiş bir gerçeklik olarak sunmakta ve bireylerin algıları da buna göre şekillenmektedir. Düzgün oturma, kızıldığında büyüklere

cevap verilmemesi, kendine güven veya utanma gibi eylemler aileden ve toplumdan öğrenilmektedir. Birey bunu uygulamakta ve şekillendirmektedir (Calhoun, 2016: 103). Yani birey yapılandırılmış yapılara uyum sağlaması bakımından pasif iken yapıyı değiştirecek şeyler yaptığında aktif konuma gelmektedir.

2.5. Otelcilik Sektörünün Özellikleri

Kuramsal çerçevenin son bölümünde otelcilik sektöründeki çalışma koşulları, otelcilik alanındaki emek biçimleri ve otelcilik alanının yapısına ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

2.5.1. Otelcilik sektöründe çalışma koşulları

Turizm sektörü destinasyonları iktisadi, kültürel ve çevresel açıdan etkilemektedir. İktisadi olarak ülke ekonomilerine nakit akışı sağlayarak istihdam yaratırken, kültürel olarak farklı kültürlerin birbirini tanınmasına olanak sağlamakta, çevresel açıdan altyapı-üstyapı yatırımlarıyla bölgenin gelişimine katkı sağlamakta ancak buna koşut kitle turizmiyle doğanın tahrip edilmesine sebep olabilmektedir.

Hizmet sektörü içerisinde yer alan turizm sektörü, sektörün yapısı gereği emek-yoğun üretim tarzına sahiptir. Bundan dolayı doğrudan istihdam yaratırken, diğer yandan sektöre mal ve hizmet sunan yan sektörlerle de yeni iş olanakları sağlayarak dolaylı istihdam sağlamaktadır. Genel olarak turizm sektörü üç farklı türde istihdam yaratmaktadır (Dinçer, 1993: 74; İçöz ve Kozak, 1998: 220; Kılıç, 2000: 33; Ünlüöner, Tayfun ve Kılıçlar 2007: 165):

- *Doğrudan İstihdam:* Sektörde yer alan konaklama, yiyecek içecek işletmelerinde çalışanları kapsamaktadır.
- *Dolaylı İstihdam:* Turistik arzı destekleyen inşaat, tarım, sanayi ve ticaret sektöründe çalışanları kapsamaktadır
- *Ek İstihdam:* Turizmden elde edilen gelirin harcanması sonucunda oluşan ve uyarılmış istihdam türüdür.

Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB) verilerine göre, turizm sektöründe istihdam 2013'te 1 milyon 298 bin kişi olarak gerçekleşmiştir. Bu bireylerin %56'sı yiyecek ve içecek hizmetlerinde, %30'u konaklama sektöründe, %5,7'si seyahat acentelerinde, %7'si eğlence ve dinlence hizmetlerinde ve %1,2'si de havayolu ulaştırmasında istihdam edilmektedir (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, t.y.). TÜİK'in 2019 yılı temmuz ayı verilerine göre 1 milyon 213 bin kişi kayıtlı, 603 bin

kayıtsız olmak üzere 1 milyon 816 bin kişi sektörde istihdam edilmiştir. Ancak turistik talebin inelastik oluşu, istihdamı etkilemektedir. Ekonomik, politik, ekolojik, jeopolitik ve meteorolojik faktörlerden etkilenmektedir. Turizm sektörünün ani değişiklikler karşısında kırılgan oluşu destinasyonların itibarını, arzu edilirliliğini ve pazarlanabilirliğini olumsuz etkilemektedir (Beirman, 2003: 3). Söz gelimi, ekonomik durgunluk, salgın hastalıklar, doğal afetler veya terör olayları, turistik faaliyetleri kısıtlamaktadır (Ünlüöner ve Çeti, 2019; Boz, 2006). Bu durumda turizm istihdamı da daralmaktadır. 2020 yılında Kovid19 pandemisi dünya genelinde tüm sektörleri etkilemiş ancak turizm sektörü durma noktasına gelmiştir. Bu dönemde turizm çalışanları işsiz kalmıştır.

Turizm sektöründeki çalışma koşulları belirlenen standartların altında kalmaktadır. Düşük ücretler, uzun mesai süreleri ile emek-yoğun çalışma, mesai ücretlerinin verilmemesi, mevsimlik veya esnek istihdam, kayıt dışılık, barınma koşullarının yetersiz olması, yüksek personel devir hızı (Boz, 2006; Baum, 1999; Yorgun, 2013; Uluslararası Çalışma Örgütü, 2010) vb. örnekler verilebilir. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın (2011) "Turizm Sektöründe Çalışma Sürelerinin İyileştirilmesi Programı Teftişi Sonuç Raporu"nda ÇSGB'ye intikal eden ihbar ve şikayet konuları aşağıdaki başlıkların "öncelikli riskler" kümesine alındığı belirtilmektedir;

- Çalışma sürelerinin uzunluğu,
- Ara dinlenmelerinin ihlali,
- Hafta tatili izni ihlali,
- Ücret ödenmeden Ulusal Bayram ve genel tatil çalışması yaptırılması,
- İzinsiz yabancı uyruklu işgören çalıştırılması,
- Kayıt dışılık.

Yukarıdaki bilgilere ek olarak uzun, standart olmayan ve belirsiz çalışma saatleri ve ağır çalışma şartları (ağır iş yükü, uzun süre ayakta kalma, yüksek düzeyde ısı ve sese maruz kalma, kimyasal maddelerle çalışma vb.), müşteri, işveren, yönetici ve çalışma arkadaşları tarafından yapılan tahakküm, taciz, ayrımcılık ve bunlara bağlı olarak gelişen iş-yaşam dengesizliği, stres ve sağlık sorunları turizm sektöründeki çalışma koşullarını özetlemektedir. Ayrıca, kadınların işgücüne katılımı düşük, eğitim seviyesi yetersiz, işgücü devir hızı yüksektir ve kıdem sorunları da bulunmaktadır (Yorgun, 2013; Kaya, 2012; Chalkiti ve Sigala, 2010; Poulston, 2008; Silva, 2006). Bu koşullarda çalışmanın karşılığında ise ücretlerin oldukça düşük olduğu görülmektedir. Çünkü turizmde istihdam

edilen kadınların yarı vasıflı, vasıfsız ve geçici işlerde istihdam edildiği, bu sebeple ücretlerin düşük olduğu görülmektedir (Timmo, 1993: 37).

Düşük ücret

Turizm sektöründe en önemli sorunlardan biri ücretlerin oldukça düşük olmasıdır. Uluslararası Çalışma Örgütü'nün, (1999) yaptığı bir araştırmaya göre turizm sektöründe çalışanların en büyük sorununun düşük ücret olduğu ifade edilmektedir. Diğer bir araştırmada mesleki eğitim ve iş güvencesi sorunlarından sonra gelen en önemli sorun düşük ücret olarak gösterilmektedir (Boz, 2006: 57). Kılıç'a (2000: 85) göre bunun sebepleri, mevsimsellik, turizm işletmelerinin küçük ve orta büyüklükte olması, iş güvencesinin olmaması, sendikal örgütlenmenin zayıf olmasıdır. Büyük turizm işletmelerinde de ücretlerin düşük olduğu ifade edilebilir. Turizm sektöründe düşük ücret sorunu sadece Türkiye'de değil dünya genelinde bir sorun olarak görülmektedir. Örneğin, Yeni Zelanda'da ücretlerin düşük olduğu ve bu nedenle yüksek personel devrinin olduğu belirtilmektedir (Brien, 2004).

Uzun ve belirsiz çalışma süreleri

Turizm sektöründe önemli sorunlardan biri de uzun çalışma süreleridir. Kaya ve Atçı'nın (2015) yaptığı çalışmaya göre, Türkiye'de turizm sektöründe haftalık çalışma saatleri en fazla 46-60 saat arasında yoğunlaşmakta (%54,3'ü), çalışanların %23,1'i 61-80 saat arasında çalışmakta, %7,5'i ise 81 saat ve üzeri çalışmaktadır. Uluslararası Çalışma Örgütü'ne (2012) göre Türkiye'de otel ve restoranlarda çalışma saati ortalama 59,4'tür. Diğer bir araştırmaya göre ise, 63,5'tir (Messenger, Lee ve McCann, 2007). Tablo 4'te görüldüğü üzere gelişmekte olan ülkelerde ortalama çalışma saatleri yüksekken, turizm sektöründe ortalama çalışma saatleri diğer sektörlerden daha fazladır. Karşılaştırılan ülkeler arasında Türkiye turizm sektöründe en fazla çalışma saatine sahip ülke durumundadır. Haftalık izin günü çıkarıldığında günlük ortalama 10-11 saatlik çalışma süresinin olduğu görülmektedir.

Tablo 4. Ülkelere ve Sektörlere Göre Haftalık Çalışma Süreleri

	İmalat	Toptan Perake. Ticaret	Otel Restoran	Ulaşım İletişim	Finansal Hizm.	Emlak	Kamu	Eğitim	Sağlık ve Sos. Hizm.
Avusturya	38,5	32,2	31,7	39,2	36,3	36,2	34,7	32,6	30,2
Brezilya	43,2	44,8	48,8	48,7	40,1	43,5	41,4	35,4	41,6
Kosta Rika	49	49	48	52	46	49	47	39	46
Fransa	35,3	38	41	38	38,2	39	37,8	36,5	
Japonya	43,1	42,1	40	48	42,8	39	43	37,2	38,1
Litvanya	38,6	39,5	41,2	41,3	39,1	38	40	32,6	37,7
Meksika	45,1	45,4	47	51,2	42,4	45,8	45	31,2	40
Slovenya	36	37	37,8	38,1	35,3	36,4	34,7	33,8	36,2
Tayland	59,3	45	48,8	50	52,9	50,7		42	53,4
Türkiye	51,9	57,9	63,5	52,8	45	50,6	44,7	36,8	44,3

Kaynak: Messenger, Lee ve McCann, 2007: 90

Turizm sektöründe talebe göre vardiyalı çalışma sistemi hakimdir. Bu koşullar, ailelerinin sorumluluğunu taşıyan bireylerde daha fazla stres yaratmaktadır (Uluslararası Çalışma Örgütü, 2014: 43). Yapılan araştırmalarda turizm sektöründe çalışanların iş-yaşam dengesizliğinden kaynaklı olarak örgütsel bağlılıklarının ve iş tatminlerinin azaldığı ayrıca tükenmişlik duygusunun arttığı ifade edilmektedir (Deery, 2008; Jung Choi ve Tae Kim, 2012).

Mevsimsellik ve kayıt dışılık

Turizm sektörünün önemli karakteristiklerinden biri mevsimselliktir. Mevsimsellik genellikle iklim, demografik yapı, yaşam tarzı, tatil günleri (resmi ve okul tatilleri), yapısal ve kurumsal faktörlerden dolayı turizm endüstrisindeki arz veya talep dalgalanmalarından kaynaklanmaktadır (Cooper, Fketcher, Fyall, Gilbert ve Wanhill, 2005; Baum ve Hagen, 1999). Mevsimsellik, doğal olaylardan kaynaklı doğal mevsimsellik (Butler, 1994); ve dini, sosyal, kültürel ve/veya etnik faktörlerden kaynaklı kurumsal mevsimsellik (Butler, 1994; Janiskee, 1996) olarak ikiye ayrılmaktadır. Kurumsal mevsimsellikte dini olaylar önemli faktörler olarak gösterilmektedir (Chung, 2009). Mevsimsellik sorununa karşı destinasyonlar çözüm üretmeye çalışsalar da (Baum ve Lundtorp, 2001: 1) değiştirilmesi oldukça zordur (Butler, 1998: 19).

Mevsimsellik, pazarlama (tur ve konaklama planlaması, dağıtım, fiyatlandırma), işgücü piyasası (istihdamın niteliği ve kalitesi, istihdamın sürdürülebilirliği); işletme finansmanı (nakit akışı, fiyatlandırma, yatırım çekme); paydaş yönetimi (tedarikçiler, aracılar); ve operasyonlar dâhil olmak üzere turizmin arz yönünü önemli ölçüde

etkilemektedir (Baum, 1999: 5). Bu tezin konusu kapsamında istihdam ele alındığında, sektörün kısa süreli olması istihdamı önemli ölçüde etkilemekte (Baum, 1993) ve yaygın olarak mevsimsel istihdam, eksik istihdam ve işsizliğe neden olmaktadır (Jolliffe ve Farnsworth, 2003). Turizm sektörünün mevsimsellik özelliğinden dolayı sezonluk veya esnek istihdam dünden bugüne hep var olmuş, ancak 4857 sayılı İş Kanunu'nda yapılan düzenlemelerle esnek istihdam biçimleri yasallaşmıştır (Yorgun, 2013: 55).

Tablo 5'te yıllara göre Ocak ve Temmuz aylarında istihdam edilenlerin sayısı farklılaşmaktadır. Özellikle Türkiye'de kıyı turizminin olduğu destinasyonlarda işletmeler 6-7 aylık turizm sezonunda faaliyet sürdürmekte ve geri kalan dönemde faaliyetlerini durdurmaktadır. Bu dönemde istihdam edilen kişiler ya işten çıkarılmakta ya da askıya alınmaktadır. Bunun temel sebebi, talep dalgalanmasına uyum sağlamak, işgücü maliyetlerini düşürmektir. Ancak sezonluk veya esnek istihdam çalışanları kısıkaca alarak, güvenilir ve belirsiz istihdam biçimlerini ortaya çıkarmaktadır (Yorgun, 2013: 55). Ayrıca kayıtsız istihdamın da azımsanamayacak boyutta olduğu görülmektedir. Kayıt dışı ekonomi ve istihdam gelişmekte olan ve az gelişmiş ekonomilerde çeşitli endüstrilerin bir parçası olarak görülmektedir (Demir ve Biçer, 2019: 214).

Tablo 5. Konaklama ve Yiyecek-İçecek Sektöründe Ocak-Temmuz Aylarına Göre Kayıtlı-Kayıtsız İstihdam (15-64 Yaş Arası ve Bin)

		Kayıtlı	Kayıtsız	Toplam
2015	Ocak	914.0	403.0	1317.0
	Temmuz	1070.0	445.0	1515.0
2016	Ocak	962.0	418.0	1380
	Temmuz	1047.0	467.0	1465
2017	Ocak	956.0	433.0	1389
	Temmuz	1106.0	480.0	1586.0
2018	Ocak	1039.0	460.0	1499.0
	Temmuz	1199.0	511.0	1710.0
2019	Ocak	999.0	464.0	1463.0
	Temmuz	1213.0	603.0	1816.0
2020	Ocak	1097.0	457.0	1554
	Temmuz	-	-	-

Kaynak: TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu), 2020

2019 Eylül-Ekim aylarında işten çıkan mevsimlik turizm çalışanları 2020 yılında Kovid19 pandemisinden kaynaklı olarak işsiz kalmıştır. Konuya ilişkin sorun meclise taşınmış; sayısı 700 bini bulan turizm çalışanlarının işsizlik sigortasından ve kısa çalışma

ödeneğinden faydalanması gerektiği ifade edilmiştir⁵. Buradan hareketle mevsimlik turizm çalışanlarının geçim sıkıntısı çektiği ifade edilebilir. Ayrıca güvencesiz ve esnek istihdamın içerisine sürüklenen turizm çalışanlarının (Çelik, 2013; Yıldırım, 2021) prekaryaya dâhil olduğu (Çıvık ve Bayraktaroğlu, 2019) net bir şekilde görülmektedir.

Örgütlü mücadele eksikliği

Turizm sektörü 18 Nolu "Konaklama ve Eğlence İşleri" iş kolunda yer almaktadır. Tablo 6'da görüldüğü üzere hem turizmle ilgili işler hem de eğlence iş kolundaki spor işleri bu grupta yer almaktadır. Sendikaya kayıtlı çalışanların oranı %4,03'tür. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın "Turizm Sektöründe Çalışma Sürelerinin İyileştirilmesi Programı Teftişi Sonuç Raporu"na göre teftişin yürütüldüğü Antalya, Aydın ve Muğla illerindeki 1.535 turizm işletme belgeli tesislerden sadece dokuzunda toplu iş sözleşmesi olması (%1'in altında) sektördeki örgütlülüğün zayıflığını göstermektedir. Bunun nedenleri şu şekilde sıralanmaktadır (2011: 23):

- Sektör çalışanlarının sirkülasyonunun çok yüksek olması,
- Sendikaların yetki barajı,
- Üyelik için noter şartları,
- Sendikaların aktif olmaması,
- Sezonluk çalışmanın yoğunluğu,
- İşsizlik oranının yüksekliği,
- İşçilerin iş güvencesi korkuları,
- İşverenlerin örgütlü davranışlara tepkileridir.

Tablo 6'da konaklama ve eğlence işleri iş kolundaki sendikalar ve üye sayıları verilmiştir. Turizm sektörünün toplam istihdamdaki oranıyla sendika üye sayıları karşılaştırıldığında üye sayısının oldukça düşük olduğu görülmektedir.

⁵ Sezonluk Turizm Emekçilerinin istihdam sorunu TBMM'de. Erişim Tarihi: 22.07.2020
<https://www.turizmhaberleri.com/2020/06/08/sezonluk-turizm-emekcilerinin-istihdam-sorunu-tbmmde/>

Tablo 6. Konaklama ve Eğlence İşleri İş Kolundaki Sendikalar ve Üye Sayıları

Sendikanın Adı	Üye Sayısı
TURKON-İŞ, Turizm Konaklama ve Eğlence Sanayii İşçileri Sendikası	2,694
TÜM EMEK-SEN, Turizm Otel Spor Emekçileri Sendikası	24
DEV TURİZM-İŞ, Devrimci Turizm İşçileri Sendikası	1,27
OLEYİS, Türkiye Otel, Lokanta ve Eğlenceli Yerleri İşçileri Sendikası	11,828
TOLEYİS, Türkiye Otel Lokanta Dinlenme Yerleri İşçileri Sendikası	19,969
SPOR EMEK-SEN, Devrimci Spor Emekçileri Sendikası	29
OTİS, Otel ve Turizm İşçileri Sendikası	114
TÖRES-İŞ, Turizm Otel Restoran Eğlence ve Spor İşçileri Sendikası	18
TUR-İŞ, Tüm Turizm Konaklama ve Yemek Hizmetleri Çalışanları Sendikası	35
TÜM TURİZM İŞ SEND., Tüm Turizm İş Sendikası	38
TURÇASEN, Turizm Çalışanları Sendikası	19
TURİZM İŞ, Turizm İşçileri Sendikası	56

Kaynak: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, 2020

İzin haklarının verilmemesi

Çalışanlar için izin hakları, günlük sekiz saatlik çalışma süresi içinde yemek ve dinlenme molalarını, haftalık izni, yıllık izni, resmi ve dini bayramlarda izinleri, evlilik, ölüm vb. durumlardaki izin haklarını ifade etmektedir. Otelcilik sektöründe yoğun sezonda molaların düzenli bir şekilde verilmediği, haftalık izinlerin yoğunluğa göre ayarlandığı, resmi ve dini bayramlarda çalışmanın olmasından dolayı izinlerin verilmediği görülmektedir. Balcı İzgi ve Olcay'ın (2008: 57) yaptığı araştırmaya göre otel çalışanlarının %42'si haftalık ve yıllık izinlerini kısmen kullanabildiğini, %9'u ise kullanmadığını belirtmiştir. Kadın çalışanların %16'sı doğum ve süt iznini kullanmadığını, %27,7'si ise kısmen kullandığını belirtmiştir.

Sigorta primleri

Otelcilik sektöründe önemli sorunlardan bir tanesi de çalışanların sigortalarının düzenli ödenmemesidir. Bazı otel işletmelerinde çalışanın işe girişinden itibaren yapılması gereken sigortanın deneme süresi denilerek ilk süreçte yapılmadığı, çalışanın kıdem tazminatı hakkının doğmaması için sigorta üzerinde girdi-çıkı yapıldığı ve sigorta priminin düzenli yatırılmadığı bilinmektedir. Ayrıca mevsimlik istihdamdan dolayı sosyal güvenlik primi daha az ödendiğinden çalışanların malullük, yaşlılık ve ölüm sigortasından yararlanma şartlarını yerine getirmekte oldukça zorlandığı ifade edilmektedir (Çavuş ve Kurar, 2015: 149).

Ayrımcılık-kayırmacılık

Turizm sektöründe ayrımcılık, işe alım ve seçimlerde başlamaktadır. Özellikle işletme sahibi veya yöneticinin tanıdığı olan bireylerin işe daha kolay kabul edildiği bilinmektedir. Bununla beraber, sosyal sermayesi güçlü olanların iş yerinde kayırıldığı görülmektedir. Yapılan bir araştırmaya göre otelcilik alanında çalışanların %37,2'si ayrımcılığın olduğunu, %36,2'si kısmen ayrımcılığın olduğunu belirtmiştir (Balcı İzgi ve Olcay, 2008: 57).

Otelcilik alanında cinsiyet ayrımcılığının olduğu, kadın çalışanların ayrımcılığa maruz kaldığı görülmektedir. Turizm sektörü vasıflı ve vasıfsız kadınların istihdamını sağlamaktadır. Dünya Turizm Örgütü'nün (UNWTO, 2019) "Global Report on Women in Tourism – Second edition" isimli raporuna göre, sektörde %54 oranında kadınlar istihdam edilirken; %14,7 oranında daha az kazanmaktadır. Kadınların istihdamındaki bu olumlu durum, kazanç konusunda dezavantaja dönüşmektedir. Bunun önemli bir nedeni kadınların temizlik gibi vasıf gerektirmeyen işlerde istihdam edilmesi olabilir. Rapora göre, COVID 19 pandemisinden dolayı en hızlı ve en büyük ekonomik şoku kadın çalışanlar yaşamıştır. Ayrıca kadınların yönetici pozisyonunda istihdamı erkeklere oranla daha düşüktür. Turizm sektöründe üst düzey yönetici kadın oranı dünya genelinde %36,8 olarak belirtilmektedir. Tüm bunlar kadınların otelcilik sektöründe, iş ve ücret dağılımında ve kariyer gelişiminde ayrımcılığa maruz kaldığını göstermektedir.

2.5.2. Otelcilik alanında emeğin yapısı

Emek kendi içinde fiziksel, zihinsel, duygusal, tinsel ve estetik olarak alt boyutlarına ayrılmış olsa da özellikle fiziksel emeğin ve zihin emeğinin birbirinden ayıramayacağını belirtmek gerekir. Çünkü emek hayvansı ve içgüdüsel değil, amaca yönelik bir etkinliği ifade etmektedir. İnsan emeğini, diğer canlılardan ayıran en önemli özellik insanın inşa edeceği ya da yapmayı planladığı şeyi zihninde inşa etmesidir. Beden gücünü kullanan insan aynı zamanda zihnini de kullanmaktadır. Ancak burada kilit öneme sahip bir soru ortaya çıkmaktadır. Emek sürecinin hedeflediği sonuç kimin kafasında planlanmaktadır? Eğer birey yaptığı işlerin tümünü kendi planlıyor ve denetliyorsa beden ve zihin gücünü beraber kullanıyor demektir. Ancak, emeğin gelişim sürecinde de bahsedildiği gibi emeğin çeşitli sistemler içinde geçirdiği değişimle bireyin başkaları adına iş yapması beden ve zihin emeğinin ayrılması anlamına gelmektedir.

Çünkü birey ne yapılan işin nihai hedefi ve sonucu ne de biçimi hakkında bilgiye sahip değildir (Sohn-Rethel, 2011: 98).

Fiziksel emek kısaca, insanın gerekli ihtiyaçlarını karşılamasında kas gücünü eş deyişle kol gücünü kullanmasıdır. Bir işin yapılmasında fiziksel emeğin temel olduğu söylenebilir. Zihin emeği ise, işletmelerde değer yaratmada kullanılan önemli bir kaynaktır. İşletmeler zihin emeğiyle diğer işletmelerden farklı ürünler ortaya koyarak stratejik üstünlük sağlamaya çabalamaktadır. Tarihsel süreçte yaşanan gelişmelerle sınırsız ve sonsuz potansiyel olan emek her seferinde biraz daha üretim sürecine dâhil edilerek fiziki ve fikri emeğin kullanımı artmaktadır. Ancak emeğin kullanımı bununla kalmayıp duygular ve inançlar da bir kaynak olarak kullanılmaktadır (Güngör Delen, 2017).

Duygusal emek, “ücret karşılığı duyguların yönetilmesi” olarak ifade edilmektedir (Hochschild, 2012: 187). Başka bir ifadeyle, çalışanların müşterilerle iletişimlerinde kurum tarafından sergilenmesi beklenen duygusal davranışlardır (Morris ve Feldman, 1996: 987-988). Kavramı ilk defa kapsamlı ele alan Hochschild (2012)’e göre duygusal emek; bireyin işi gereği duygularını düzenlemesi, yüz ve beden hareketlerini buna göre sergilemesidir.

Turizm sektöründe hizmet süreci çalışanlarla müşterilerin birebir etkileşimiyle gerçekleşir. Çalışanlardan müşteri memnuniyeti adına iş yeri kurallarına uyması beklenir. Bu kurallar duygusal davranışların sergilenmesini de içerir (Güngör Delen, 2017). Bir anlamda Hoshschild’ın belirttiği gibi çalışanların bu gösterisi teatral gösterime benzemektedir (1983:7-8). Çalışanlar üzerine düşen rolleri oynamaktadırlar. İşletme uygun olan davranışları belirler ve çalışanlar da bu kurallara uymak için duygularını kontrol eder. Turizm sektöründe verilen hizmetleri farklılaştırmak için işveren bir strateji olarak duygusal emeği kullanarak müşterileri etkilemeyi hedeflemektedir (Warhurst, Van den Broek, Hall ve Nickson, 2009). Otelcilik alanında duygusal emeğin daha çok müşteriye birebir hizmet veren çalışma alanlarında sergilendiği görülmektedir (McDowell, Batnitzky ve Dyer, 2007: 19). Otel işletmelerinde önbüro, danışma ve karşılama, servis, kat hizmetleri vb. çalışma alanları duygusal emeğin daha yoğun sergilendiği alanlar olarak öne çıkmaktadır.

Emeğin boyutlarından bir diğeri ise tinsel emektir. Tinsel emek, “çalışanların tinsel değerleri, normları ve dünya görüşlerinin metalaşmasıdır” (McGuire, 2010: 77).

Tinsellik ya da maneviyat bireyin çalışma hayatı dışında kalan tek yönü ve daha önce emek açısından kullanılmamış kapasitesidir. İşyerinde tinselliğin kullanılmasıyla çalışanın benliğini çalışma ile tamamlayarak dışarıda bir alternatif arayışına son vereceği ifade edilmektedir. Ancak bilinmesi gerekir ki, bu bireyin iş yerine hapsolması anlamına gelmektedir. Özellikle bireylerin toplumsallaşma imkânlarının daralması ve çalışmanın bireyin yaşamının büyük bir parçası haline gelmesi, bireylerin toplumsallaşma ihtiyaçlarının tatminini bu alana yönlendirmiştir (Güngör Delen, 2017: 113-116).

Tinsel emeğin duygusal emekten farkı kısaca şu şekilde ifade edilebilir. Tinsel emeği kullanan işletmeler belirli inanç yapılarına sahip kişileri istihdam etme eğilimindedirler. Yani, işletmeler kurum kültürleri ve yönetim ilkeleri doğrultusunda benimsedikleri inanç ve değerler çerçevesinde ya da hitap ettikleri müşteri kitlesinin talepleri doğrultusunda hizmet sunumu tasarlarlar (Güngör Delen, 2017: 137). Bu sunumu gerçekleştirebilecek, kurum inanç ve değerlerine uygun çalışanların seçimi işletmenin amaçlarına ulaşmasında önemli bir başarı kriteri olarak söylenebilir. Turizmde helal otel işletmeleri, din turizmi üzerine tur düzenleyen seyahat acentaları buna örnek gösterilebilir.

Estetik emek, iyi görünme veya doğru görünmeye dayalı istihdam olarak ifade edilmekte ve ayrımcılığın son şekli olduğu belirtilmektedir. Estetik emek ile işverenler, kasıtlı olarak çalışanların somutlaşmış niteliklerini ve kapasitelerini bir rekabet kaynağı olarak kullanmaktadırlar (Warhurst ve Nickson, 2007).

Emeğin boyutları turizm sektörü özelinde değerlendirildiğinde turizm çalışanlarının çalıştıkları işletme türü hatta çalıştıkları departmanlara göre harcadıkları emeğin (yoğunluk olarak) yapısı da değişmektedir. Sözgelimi, otel işletmelerinin bulaşıkhanesinde ya da çamaşırhanesinde çalışan bir işçi daha çok fiziksel emeğini kullanmaktadır. Ancak resepsiyonda çalışanların fiziksel, zihinsel, duygusal ve estetik emeklerini birlikte kullandıkları gözlenir.

2.5.3. Otelcilik alanı

Otelcilik alanı kendine has birtakım avantajlar ve dezavantajlar barındırır. Daha önce de belirtildiği gibi istihdam biçimleri ve olumsuz çalışma koşulları nedeniyle içine dâhil olanlar sömürü ve tahakküme maruz kalmaktadır. Ancak otelcilik alanının dezavantajlarına rağmen avantajları da bulunmaktadır. Genç ve bekar bireyler için eğlence ortamı sunan turizm destinasyonları bu bireylerin sektörde çalışması için

motivasyon kaynağıdır. Antalya bölgesinde yer alan otel işletmeleri göçmenler için lojman imkânı sunmaktadır. Böylece kısa süreli istihdam edilen çalışanlar barınma için ek maliyet unsurlarından kurtulmaktadır. Ancak barınma koşullarının yeterliliği ise ayrı bir tartışma konusudur. Bununla beraber, oteller çalışanların daha hızlı ve kolay ulaşımı için servis imkânı da sunmaktadır. Ayrıca alan sosyalleşme, farklı kültürlerden insanlarla tanışmayı sağladığı için kültürel sermaye kazandırma, çalışanların yabancı dil bilgisini geliştirme olanakları barındırmaktadır.

Otelcilik sektöründe çalışanların eğitim sermayeleri incelendiğinde (Tablo 7) okuma yazma bilmeyen bireylerin olduğu, oransal olarak çalışanların çoğunun lise ve altı diplomaya sahip olduğu görülmektedir. Buradan hareketle otelcilik alanı vasıf gerektirmeyen oda temizliği, çamaşırhane, meydan temizliği, peyzaj işleri, bulaşıkçılık gibi birçok iş alanında eğitimsiz ve vasıfsız bireylerin istihdamına olanak sağladığı ifade edilebilir. Ayrıca otelcilik sektörü eğitilmiş ve vasıflı çalışanları da istihdam edebilecek işleri barındırmaktadır. Bu açıdan otelcilik alanındaki çalışanların demografik açıdan heterojen bir yapıda olduğu söylenebilir.

Tablo 7. 2019 yılı Konaklama ve Yiyecek Hizmeti Faaliyetlerinde İstihdam Edilenlerin Eğitim Durumu

Eğitim Düzeyi	İstihdam Sayısı
Okuma Yazma Bilmeyen	17000
Okuma Yazma Bilen Fakat Bir Okul Bitirmeyen	45000
İlkokul	498000
İlköğretim	170000
Ortaokul veya Dengi Meslek Ortaokul	291000
Genel Lise	244000
Lise Dengi Mesleki Okul	198000
Yüksek Öğretim	218000

Kaynak: TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu), 2020

Otelcilik alanı, içinde barındırdığı zor koşullara rağmen birçok insanın çalışmayı tercih ettiği, sektörün yapısını bilmelerine rağmen her yıl tekrar çalışmak için geldiği tılsımlı bir alandır. Tılsımlı kavramını açmak gerekirse, alandaki tüm sömürü ve tahakküm koşullarına rağmen bireylerin alana girmek için yarıştığı, alanda kalmak için mücadele verdiği gerçeğini görmemizi sağlar. Bourdieu sosyolojisi üzerinden bir açılım yapmak gerekirse, bir alan olarak otelcilik alanı, içine dâhil olacıklara sunduğu imkânlarla bireyleri içine çekmeyi ve çalışmaya ikna etmeyi başaran bir sektördür. Bourdieu'nün *illusio* kavramı, aslında tılsımlı ifadesine de açıklık getirebilecek niteliktedir. *Illusio*, “oyuna yoğunlaşmak, oyun tarafından ele geçirilmek, oyunun

çabalamaya değdiğini sanmak, ya da basitçe oyunu oynamaya değdiğini düşünmektir” (Bourdieu, 2015: 143). Otelcilik alanının barındırdığı avantajlar bir *illusio* niteliği barındırarak aktörleri alanın içine çekmeye ve alanda kalmaya yönlendirmektedir. Janta, Ladkin, Brown ve Lugosi’nin (2010) İngiltere’deki konaklama sektöründe Polanyalı göçmen işçiler üzerine yaptığı araştırmasında, göçmenlerin konaklama sektörüne yabancı dil öğrenmek, iş deneyimi kazanmak ve sektörün sağladığı diğer faydaları almak için girdikleri belirtilmektedir. Bu bakımdan alanın aktörlere vadettiği *illusio* ile aktörlerin beklentilerinin uyuştğu durumda aktörler alana girmek için mücadele etmektedir.

Otelcilik alanına dâhil olan aktörlerin farklı ağırlıkta sermayeleri bulunmaktadır. Bu sermayeler aktörler arasındaki güç ilişkilerini yapılandıran önemli bir faktördür. Bununla birlikte, otelcilik alanına giriş, alanın kurallarını kabul etmek ve kurallarına inanmakla başlamaktadır. Otelcilik alanına dâhil olmayı kabul etmek ve sonucunda bir değer elde edileceğini düşünmek, sorgulanmadan otelcilik alanının yerleşik düzenini (doxaları) tanımayı ve benimsemeyi de gerekli kılmaktadır. Aktörler otelcilik alanına girdikten sonra alanın yerleşik kurallarını öğrenmekte ve buna uygun ve geçerli davranışlar sergilemeye başlamaktadır. Yani aktörler hem kendi yatkınları hem de alanın yerleşik kuralları neticesinde ortak yatkınlık geliştirerek alana uyum sağlamaktadır. Uyum sağlayamayanlar ise alan dışına itilmekte veya alanla bağ kuramadığı için kendisi ayrılmaktadır. Yani, “habitus ve alan birbirleriyle akort edilmektedir” (Bourdieu, 2013, 166).

3. YÖNTEM

Araştırmanın yöntem bölümünde araştırma tasarımı, fenomenoloji yaklaşımı, araştırmanın katılımcıları, veri toplama aracının belirlenmesi, pilot araştırma, saha çalışması, verilerin analizi, araştırmanın inandırıcılığı ve araştırmacının rolü açıklanmıştır.

3.1. Araştırma Tasarımı

Bu araştırmada nitel araştırma yöntemi benimsenmiştir. Nitel araştırma, anlamlı örüntüleri ve temaları bulmak için gözlem, görüşme ve belgeler gibi nitel araştırmadan elde edilen verileri yorumlamayı içerir (Patton, 2015). Nicel araştırmalardan farklı olarak, metin ve imgesel verilere dayanır (Creswell, 2014: 183). Net bir tanımının yapılması ise oldukça güçtür. Çünkü şemsiye bir kavramdır ve çeşitli disiplinlerden doğan araştırma yaklaşımlarını bünyesinde barındırır (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 45). Başkalarının öykülerini, deneyimlerini iyi dinleyebilmek ve onları yorumlayıp yeniden anlatabilmek nitel araştırmanın birçok türünün bir parçasıdır (Glesne, 2013: 1). Denzin ve Lincoln nitel araştırmalar için bir dizi adım tanımlamıştır. Nitel araştırmacılar kendi öz benliklerini kabul ederek araştırma tasarımına başlamaktadır (2003: 31-38). Şekil 3'te nitel araştırma sürecinin adımları gösterilmektedir.



Şekil 2. Nitel Araştırma Süreci

Kaynak: Denzin ve Lincoln, 2003

- *Toplumsal benliğin kabulü:* Araştırmacı, Zonguldak'ın kırsal kesiminde ekonomik ve kültürel sermayesi düşük bir aileden gelmektedir. Turizm ve Otelcilik Meslek Lisesi ve Turizm Yüksekokulu dönemlerinde turizm sektöründe staj yapmıştır. Lise stajlarını Antalya'nın Kemer ilçesinde beş yıldızlı bir otel işletmesinde, üniversite stajını ise İzmir'de uluslararası zincir otel işletmesinde yapmıştır. 14 yaşından akademik kariyere başlayana değin (23 yaşına kadar) konaklama sektöründe küçük-büyük, aile-kurumsal olmak üzere farklı işletmelerde çalışmıştır. Ayrıca otel işletmelerinin farklı departmanlarında farklı görevlerde (bellboy, resepsiyonist, santral memuru, kat görevlisi, meydancı, çamaşırhane görevlisi, komi) çalışmıştır.
- *Bir bakış açısı benimseme:* Araştırmacı turizm sektöründe yaşadığı deneyimleri, gözlemleri ve akademik bilgi birikimine dayanarak otellerdeki sömürü, tahakküm ve direniş pratiklerini eleştirel bakış açısıyla ele almaktadır. Araştırma eleştirel paradigmadan hareketle tasarlanmıştır.
- *Çalışmanın tasarlanması:* Araştırmacının turizm sektöründe uzun yıllar edindiği deneyimler ona çalışanlarla yakın ilişki kurmasına olanak sağlamıştır. Araştırmacı, daha önce çalıştığı Kemer ilçesinde turizm sektöründe çalışan aile fertleri sayesinde otel çalışanlarıyla görüşme imkânı bulmuştur.
- *Veri toplama ve analiz etme:* Farklı otel işletmelerinin farklı departmanlarında çalışan 28 kişiyle yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiş, görüşmeler ses kaydına alınmıştır. Elde edilen veriler Google Dikte programıyla yazılı metne dönüştürülmüştür. Yazılı hale getirilen veriler NVivo nitel veri analizi programıyla analiz edilmiştir. Veri analizi aşamasında araştırmacının dışında iki akademisyen verileri deşifre etmiştir. Ortaya çıkan kod, tema ve ana temalar karşılaştırılmıştır. Bu prosedür nitel araştırmada inandırıcılık için de önemlidir (Creswell, 2017).
- *Verileri yorumlama:* Eleştirel literatürde yer alan emek sömürüsü, tahakküm ve direniş ilişkini kuramlardan yararlanılarak otelcilik alanın özelinde sınıflandırma yapılmış ve veriler Bourdieu kavramları üzerinden yorumlanmıştır.
- *Başkalarını bilgilendirme:* Çalışmanın sonuçları, doktora tezi olarak yayınlanmıştır.

3.2. Fenomenoloji Yaklaşımı

Grekçe etimolojik öğeleri phainomenon ve logos olan fenomenoloji, algının nesnesi, algılanan ya da bilince görünen gözlemlenebilir olay veya görüngülerdir (Schrag, 2006: 207). Başka bir ifadeyle fenomenoloji, bireylerin günlük yaşantılarında varlığının

bilincinde olduğu ancak ayrıntılı bir anlayış ve içgörüye sahip olmadığı olgular üzerinde duran bir yaklaşımdır (Patton, 2015).

Fenomenoloji yaklaşımı denildiğinde akla gelen isimlerden biri Edmund Husserl'dir. Husserl, Franz Brentano'nun başlattığı fenomenolojinin kurucusu ve temsilcisi olmuştur. Dönemin birçok ünlü düşünürü de bu yaklaşımdan etkilenmiştir. Günümüzde fenomenoloji, pozitivist felsefenin egemenliğine karşın etkinliğini sürdürmeyi başaran yaklaşımlardan biri olmuştur (Husserl, 2003: 7). Husserl, "felsefe, felsefelerden değil, şeylerden, fenomenlerden hareket etmeli; şeylere fenomenlere dönmelidir" ifadesiyle öze ilişkin bilginin olanağını kabul etmeyen 19. yüzyıl felsefesine tepki olarak doğmuştur. Öz ontolojisi olan fenomenoloji, bir şeyin, bir canlının herhangi bir durumunu değil, bütünü; algıları algı olarak, yargıları yargı olarak, duyguları duygu olarak ele almaktadır (Husserl, 1995: 16-17).

Fenomenoloji temelde bilginin varoluşu ve anlamlandırılma sürecini anlamaya çalışarak, anlam dünyasının nasıl aktarıldığına duygu ve nesne ilişkisi içerisinde açıklama getirmeyi amaçlamıştır (Özalp ve Ergen, 2017: 205). Temel amacı, gündelik kavramların oluşumu ve toplumda kabul edilen, paylaşılan şeyleri anlamaya çalışmaktır. Çünkü toplumsallaşma esnasında, bireyler doğar doğmaz öğretilen bilgilerle çepeçevre sarılırlar ve dünyayı bu şekilde kavrarlar. Bireyler bu kavrayış biçimlerini düşünmeden benimser ve onları 'doğal' sayarlar. Yani, sosyalleşme sürecinde bireyler benimsetilmiş olan düşünce kalıplarına sahip olurlar (Bottomore ve Nisbet, 2006: 707). Fenomenoloji, yerleşik düşünce kalıplarının sorgulanmasını ve doğrudan kabul edilmemesi gerektiğini ifade eden felsefi bir yöntemdir (Özalp ve Ergen, 2017: 207).

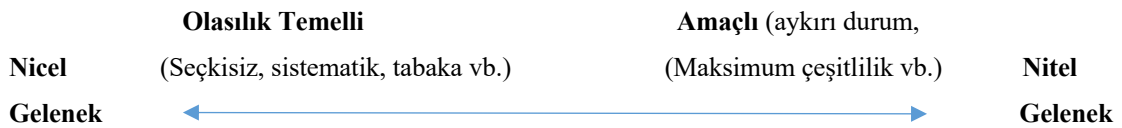
Fenomenoloji, her bireyin dış dünyayı veya şeyleri kendisine özgü bir biçimde algıladığını ifade eder. Bireyin yaşantılarıyla, deneyimleriyle ilgilenerek fenomeni betimlemeye çalışır. Araştırmacı da fenomenolojik yaklaşımla bireyin dış dünyayı veya şeyleri kendi bakış açısıyla nasıl değerlendirdiğini anlamaya çalışır. Temelde katılımcının gözünden dış dünya görülmeye çalışılarak, katılımcının kullandığı kelimelerin onun zihninde hangi düşünceleri çağrıştırdığı sezinlenmeye çalışılır. Fenomenle ilgili çeşitli deneyimlere sahip bireylerin deneyimlerinin özüne ulaşılması amaçlanır (Creswell, 2014: 14). Yıldırım ve Şimşek (2013) fenomenoloji tasarımı dayanan şu örneği vermektedir. "Okulda başarısızlık" durumu eğitimciler ve aileler için önemli bir olgudur. Buna ilişkin niceliksel yöntemlerle birçok araştırma tasarımı yapılabilir. Ancak başarısızlık öğrenci yaşamında ne anlama gelmektedir? Başarısızlık öğrencinin çeşitli ilişkilerini (arkadaş,

aile) nasıl etkilemektedir? soruları araştırmacıyı fenomenoloji yaklaşımına götürmektedir.

Nitekim eleştirel kuramda da fenomenolojik tasarımda yapılan araştırmalar bulunmaktadır (bkz. Bodnar, 2006; Willen, 2007; Bartky, 2015; Ken, Chiang, Leung ve Cheung, 2019). Bununla birlikte, turizm sektörü ve konaklama işletmeleri üzerine yapılan eleştirel çalışmalar da mevcuttur (bkz. Manolchev, 2020; Rydzig, Pritchard, Morgan ve Sedgley, 2017). Bu araştırmada, otel çalışanlarının sömürü, tahakküm ve direniş deneyimlerini nasıl algıladıklarını betimlemek için fenomenoloji deseninden yararlanılmıştır.

3.3. Araştırmanın Katılımcıları

Nicel araştırmalarda olasılıklı örnekleme yöntemleri temsil edici nitelikte olması ve genelleme yapabilmek için tercih edilirken; nitel araştırmalarda her bir durumu niteleyecek ölçüde amaçlı örnekleme yöntemleri tercih edilir (Yıldırım ve Şimşek, 2013; Patton, 2015). Ayrıca belli ölçütleri karşılayan veya belli özelliklere sahip olan bir veya daha fazla özel durumlarda çalışılmak istendiğinde tercih edilmektedir (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2014: 90). “İncelenecek insanların seçilme biçimini belirleyen, temsil güçlerinden çok araştırma konusuyla ilgileridir” (Flick, 1998: 41).



Şekil 3. Örnekleme Yöntemleri

Kaynak: Yıldırım ve Şimşek, 2013: 131

Amaçlı örnekleme yöntemleri konusunda yazarların farklı sınıflandırmaları vardır (bkz. Glesne, 2013; Neuman, 2016; Creswell, 2014). Ancak sıklıkla kullanılanlar; tipik durum örnekleme, benzeşik örnekleme, maksimum çeşitlilik örnekleme, kuramsal örnekleme, kartopu örnekleme, kolay ulaşılabilir örneklemedir (Glesne, 2013: 61).

Bu çalışmada birden fazla örnekleme kriteri kullanılmıştır. Otel işletmelerinin farklı departmanlarında çalışanların pozisyonu, sektörde geçirdikleri süre ve tecrübeleri dikkate alınarak ‘maksimum çeşitlilik’ örnekleme tercih edilmiştir. Maksimum çeşitlilik tekniğinin amacı küçük bir örneklem grubu oluşturmak ve araştırma konusuna

taraf olabilecek bireylerin çeşitliliğini maksimum düzeyde sağlamaktır. Buna göre, elde edilen veriler diğer yöntemlerle elde edilen verilerden daha zengin olmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 136-137). Bununla birlikte, araştırmanın ilgi alanına giren kişileri tanıyan kişilerden bilgi edinmek için kullanılan kartopu örnekleme (Glesne, 2013: 61) de kullanılmıştır. Araştırmada anahtar rol oynayan kişiler araştırmacıyı diğer kişilere yönlendirerek örneklem bir ağ yapısına dönüşmüştür. Ayrıca her departmandan belirli sayıda katılımcılar seçilerek kotalı örnekleme de kullanılmıştır.

Araştırmanın örnekleme Antalya'da bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan kişilerden oluşmaktadır. Katılımcılar çalıştıkları departman ve pozisyonları dikkate alınarak seçilmiştir. Her bir departmandan ve belirlenen iş pozisyonlarından en az bir kişinin çalışmada bulunmasına dikkat edilmiştir.

3.4. Veri Toplama Aracının Belirlenmesi

İnsan davranışlarını, inançlarını, algılarını ve deneyimlerini içinde bulundukları bağlamda ayrıntılı bir şekilde açıklamak isteyen sosyal bilimciler nitel araştırma yöntemini kullanma eğilimindedirler (Rubin ve Rubin, 2011). Nitel araştırmacılar, bireyleri ve olayları doğal ortamlarında ayrıntılı olarak betimler ve görüşmeyi araştırma tasarımı anahtar bir faktör olarak konumlandırır (Weiss, 1994). Bu araştırmada katılımcıların deneyimlerini detaylı açıklama gayesiyle nitel araştırma yöntemi tercih edilmiş, veri toplama tekniği olarak görüşme tekniği kullanılmıştır. Nitel araştırmalarda en sık kullanılan veri toplama tekniğinin görüşme ve gözlem olduğu (Gill, Stewart, Treasure ve Chadwick, 2008; Byrne, 2001) ifade edilebilir. Görüşme tekniği, katılımcıların araştırmayla ilgili olan olay ve olgularla ilgili zengin ve bağlamsal açıklama yapmalarına olanak tanır (Byrne, 2001). Bire bir görüşme, katılımcıların belirli bir fenomene ilişkin algıları, anlayışları ve deneyimleri hakkında bilgi edinmede oldukça yararlıdır (Ryan, Coughan ve Cronin, 2009: 313). Ayrıca, görüşme tekniklerinden birebir görüşme en çok tercih edilen tekniktir (Sandelowski, 2002).

Babbie (2007) görüşmenin yapılandırılmış, yarı yapılandırılmış ve yapılandırılmamış olmak üzere üç türü olduğunu ifade etmektedir. Yapılandırılmış görüşme, çoğunlukla "evet" veya "hayır" türü yanıtlar gerektiren ve önceden belirlenmiş bir dizi soru etrafında yapılan görüşmelerdir. Hem görüşmeci hem de katılımcı konunun dışına çıkmamakta ve esneklik sağlanmamaktadır (Berg, 2007). Yarı yapılandırılmış görüşme hem sabit cevaplamayı hem de ilgili alanda derinlemesine gidebilmeyi

sağlamaktadır. Aynı zamanda analizlerde kolaylık sağlaması, katılımcıya kendini ifade etme imkânı tanınması ve gerektiğinde derinlemesine bilgi sağlaması gibi avantajlara sahiptir (Büyüköztürk vd., 2014: 152). Yapılandırılmamış görüşme ise, görüşme içeriğini ve sorularını planlama, uygulama ve organize etme açısından her iki tarafa (yani görüşmeciler ve görüşmeciler) daha fazla esneklik sunmaktadır (Gubrium ve Holstein, 2002: 35).

Araştırmanın amacına yönelik hem derinlemesine cevaplar alabilmek hem de konudan uzaklaşmamak adına yarı yapılandırılmış görüşme tasarlanmıştır. Soru formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcılarla ilgili bilgiler yer almaktadır. İkinci bölümde, 20 yarı yapılandırılmış soru yer almaktadır (EK 1). Bu sorular “işle ilgili genel bilgiler”, “emek sömürüsü”, “tahakküm” ve “direniş” ile ilgilidir.

Görüşme soruları hazırlanırken kolay anlaşılabilir, konuya odaklı, sondalar içeren sorular hazırlanmaya çalışılmıştır. Özellikle yönlendirme içeren kavramlardan kaçınılmış, katılımcıların konuya ilişkin kendi görüş ve düşüncelerini ön plana çıkaran sorulara yer verilmiştir. Soru formu, Bogdan ve Biklen’in (1992), Patton’ın (1987), Yıldırım ve Şimşek’in (2013) kaynakları dikkate alınarak hazırlanmıştır. Hazırlanan soru formu alanında uzman olan dört kişiye ‘uzman görüşü’ alınmak üzere gönderilmiştir. Uzman görüşleri sonrasında gerekli düzeltmeler yapılmıştır (EK 1).

Bu araştırmada katılımcıların yaşadıkları mahalle ve konutlar gözlemlenmiş ve katılımcıların ekonomik durumuna ilişkin çıkarım yapılmaya çalışılmıştır. Gözlem, veriye ilk elden ulaşma imkânı sağladığı için önemli bir veri toplama aracıdır. Araştırmacının dışarıdan gözlemci olarak katılımcıları doğal ortamlarında, evlerinde, iş yerlerinde veya görüşme mekânında gözlemlediği bu teknik yapılandırılmış gözlem olarak ifade edilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 199-202).

3.5. Pilot Araştırma

Araştırma nicel de nitel de olsa, ölçüm araçlarının geçerli ve güvenilir olması gerekir (Dikko, 2016: 521). Bunun için ölçüm aracı ön araştırmayla diğer bir ifadeyle pilot araştırmayla önceden test edilir. Pilot çalışma, bir araştırmanın mini versiyonu olarak veya bir çalışmanın hazırlanmasında yürütülen bir deneme çalışması olarak tanımlanır (van Teijlingen ve Hundley, 2001; Polit, Beck ve Hungler, 2001). Pilot araştırma planlanan çalışmanın aynı özelliklerine sahip az sayıda katılımcı üzerinde ön testle elde edilir (Dikko, 2016: 521-522; Prescott and Soeken, 1989: 60). Görüşmecilerin

kendilerine yöneltilen soruları anlamadıkları takdirde toplanan veriler önyargılı olabilmekte, pilot çalışma, belirsiz ve açık olmayan ifadelerin veya soruların düzeltilmesini mümkün kılmaktadır. Böylelikle pilot araştırma, çalışmanın bütününe değer ve güvenilirlik katmaktadır (Van Wijk ve Harrison, 2013).

Pilot araştırmaların hem nicel hem de nitel araştırmalarda yararlı olduğu ifade edilir (Tashakkori ve Teddlie 2003). Pilot araştırmanın temel yararı, araştırmacılara ana çalışmada düzeltme yapma fırsatı vermesidir (Kim, 2011: 191). Kim, yaptığı bir araştırmada pilot çalışmanın şu açılardan gerekli olduğunu vurgulamıştır; “(1) potansiyel katılımcıları araştırmaya dâhil edilmesinin önündeki engelleri keşfetmek, (2) araştırmacının kendini fenomenolojik perspektifle kültürel açıdan araştırmaya uyumlaştırmak, (3) fenomenolojik soruşturmayı yürütmedeki zorluğu anlamak ve (4) görüşme sorularını düzeltmek” (2011: 190).

Bu çalışmada pilot araştırma yukarıda bahsedilen gerekçelerle yapılmıştır. Pilot araştırma Antalya ilinin Kemer ilçesinde beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan astlarla yüz yüze görüşme şeklinde gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler 1-20 Haziran 2020 tarihleri arasında dokuz katılımcıyla yapılmıştır. Pilot çalışmanın katılımcıları kartopu örneklemesiyle belirlenmiştir. İlk katılımcı (K1) araştırmanın anahtar kişisi olmuş, diğer yedi katılımcıya ulaşılmasını sağlamıştır. K9 ile, internet üzerinden görüşme gerçekleştirilmiştir.

Katılımcılara araştırmanın içeriği anlatılmış ve bunun üzerine katılımcılar “Katılımcı Bilgi ve Onam Formu” nu imzalayarak araştırmaya gönüllü olarak katıldıklarını belirtmiş ve ses kaydı alınmasına izin vermişlerdir. Elde edilen veriler Google Dikte programıyla yazılı metne dönüştürülmüştür. Elde edilen yazılı metinler NVivo nitel veri analizi programıyla analiz edilmiş; kodlar, temalar ve ana temalar ortaya çıkarılmıştır.

3.6. Saha Çalışması

Araştırmanın saha çalışması Antalya’nın ilçelerinde yapılmıştır. Araştırma kapsamına dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlar dâhil edilmiştir. Saha çalışması iki aşamada gerçekleştirilmiştir. Birinci aşamada araştırmaya dâhil olabilecek kişiler belirlenmiştir. Ulaşılan ilk katılımcılar araştırmada anahtar rol oynamış, diğer katılımcılara ulaşılmasına katkı sağlamıştır. Belirlenen katılımcılara önce telefonla ulaşılarak araştırmanın içeriği anlatılmış ve görüşme günü-saati ayarlanmıştır. İkinci

aşamada, katılımcılarla görüşmeler gerçekleştirilmiştir (10-13 Ağustos, 2020). Görüşmeler Antalya Kemer, Alanya ve Kundu bölgelerinde yer alan otel işletmelerinde çalışanlarla yapılmıştır. Katılımcılar “Katılımcı Bilgi ve Onam Formu” nu imzalayarak araştırmaya gönüllü olarak katıldıklarını belirtmiş ve ses kaydı alınmasına izin vermişlerdir. Bu aşamadan sonra saha çalışması tamamlanmıştır.

Araştırmaya 19 çalışan katılmıştır. Nitel çalışmalarda örneklem büyüklüğünü belirlemek için katı kurallar yoktur. Çalışmanın amacına göre veriler tek bir katılımcıdan bile toplanabilir (Creswell, 2017; Patton, 2015). Dikkat edilmesi gereken husus araştırmanın amacı doğrultusunda yeterli bilgi edinilmiş ve veri doygunluğuna ulaşılmış olmasıdır (Fusch ve Ness, 2015). Bu noktada yeni verilerin çıkmaması ve verilerin tekrar etmesinden dolayı araştırmacı veri toplama işlemini sonlandırmıştır.

3.7. Verilerin Analizi

Araştırma süreçlerinin en önemli adımlarından biri veri analizidir (Leech ve Onwuegbuzie, 2007: 562). Nicel araştırmalarda veri analizi istatistik bilimine yani sayılara dayanırken, nitel araştırmalarda anlamlara dayanmaktadır (Dey, 2003). Nitel araştırmalarda veri analizinde genel amaç, metin ve imgelerden bir anlam çıkarmaktır (Creswell, 2014: 194-195). Öyle ki nitel veri analizi çeşitlilik, yaratıcılık ve esneklik anlamına gelir (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 253). Hatch’ e göre “nitel veri analizi sistematik bir araştırmadır. Nitel veri analizi araştırmacının örüntüleri görmesi, temaları tanımlaması, ilişkileri keşfetmesi, açıklama getirmesi, yorum yapması, eleştirebilmesi veya kuram üretmesine olanak verecek şekilde verileri organize etmesi ve sorgulaması anlamına gelmektedir” (2002: 148).

Nitel veri analizine odaklanan ilk çalışmalardan biri Miles ve Huberman’ın (1994) yaptığı çalışmadır. Sonrasında ise alanda, nitel veri analizine ilişkin çalışmalar yaygınlaşmaya başlamıştır (bkz. Coffey ve Atkinson, 1996; Phillips ve Jorgensen, 2002; Dey, 2003; Grbich, 2012; Bazeley ve Jacson, 2013). Nitel veri analizinde tek bir analiz tekniği yoktur. Glesne (2013) konuşma analizi, anlatı analizi, göstergebilim, tematik analiz sınıflandırması yapmaktadır. Yıldırım ve Şimşek (2013) betimsel ve içerik analizi olarak iki türde analiz biçimi olduğunu belirtmektedir. Bu araştırmada görüşme metinleri içerik analizi tekniğiyle analiz edilmiştir. İçerik analizi “toplanan verileri açıklayabilecek kavramlara ve ilişkilere ulaşmayı sağlayan nitel veri analizi tekniğidir. İçerik analizi yoluyla verilerin tanımlanması ve verilerin içinde saklı olabilecek gerçeklerin ortaya

çıkarılması amaçlanmaktadır” (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 259). Bu esnada elde edilen verilerden araştırma için anlam ifade eden kodlar ve temalar ortaya çıkarılmaktadır.

28 otel çalışanından elde edilen ses kayıtlarının toplam süresi 23 saat 52 dakikadır (1432 dakika). Ses kayıtları Google Dikte programıyla yazılı metne dönüştürülmüştür. 119,546 kelime ve 385 sayfa (Word belgesinde Times New Roman yazı karakterli, 12 punto, 1,5 satır aralığında ve normal kenar boşluklu) görüşme metni ortaya çıkmıştır. Görüşme metinleri kodların ve temaların daha düzenli, daha güvenilir ortaya çıkarılması ve analizlerde araştırmacıya daha somut çıktılar sunması açısından NVivo 12 nitel veri analizi programından yararlanılmıştır. NVivo gibi nitel araştırmalarda kullanılan yazılımlar son yıllarda araştırmalarda sıklıkla kullanılmaktadır (Bazeley ve Jackson, 2013).

3.8. İnandırıcılık

Araştırmanın inandırıcılığı bilimsel araştırmanın en önemli ölçütlerinden biri olarak kabul edilmektedir. Bunun ölçütü ise araştırmada geçerlik ve güvenirliktir (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 289). Nitel araştırmalarda geçerlik, belirli süreçler vasıtasıyla bulguların doğruluğu için araştırmacıların kontrolünü ifade ederken, güvenirlilik, farklı araştırmacılar açısından da araştırmacının yaklaşımının tutarlılığını göstermektedir (Creswell, 2014: 201). Beck’e göre nitel araştırmalardaki güvenirlilik, fenomene ilişkin açıklamaların ne kadar inandırıcı olduğunu ölçer (1993: 264).

Yıldırım ve Şimşek’e (2013) göre nitel araştırmalarda toplanan verilerin ayrıntılı olarak rapor edilmesi ve araştırmacının sonuçlara nasıl ulaştığını açıklaması geçerliğin önemli ölçütleri arasında değerlendirilmektedir. Güvenirlilik ise araştırma sonuçlarının inandırıcılığı için önemli olmakla birlikte nicel araştırmadan farklıdır. Yıldırım ve Şimşek (2013) çalışmalarında geçerlik ve güvenirlilik konusunda nicel ve nitel araştırmada kabul gören kavramların karşılaştırılmasına ilişkin yaptığı uyarılama Tablo 8’de gösterilmiştir.

Tablo 8. Geçerlik ve Güvenirlik Konusunda Nicel ve Nitel Araştırmada Kabul Gören Kavramların Karşılaştırılması

Ölçüt	Nicel araştırma	Nitel araştırma	Kullanılan yöntemler
Araştırma sonuçları yoluyla gerçeğin doğru temsili	İç geçerlik	<i>İnandırıcılık</i>	• Uzun süreli etkileşim • Derinlik odaklı veri toplama • Çeşitleme • Uzman incelemesi • Katılımcı teyidi
Sonuçların uygulanması	Dış geçerlik	<i>Aktarılabilirlik</i>	• Ayrıntı betimleme • Amaçlı örnekleme
Tutarlılığı sağlama	İç güvenirlilik	<i>Tutarlık</i>	• Tutarlık incelemesi
Nesnel, yansız olma	Dış güvenirlilik	<i>Teyit edilebilirlik</i>	• Teyit incelemesi

Kaynak: Yıldırım ve Şimşek, 2013: 299

Bu bağlamda yukarıda belirtilen güvenilirlik ve geçerliliğin sağlanması için araştırmada şu adımlar izlenmiştir;

- *Derinlik odaklı veri toplama:* Araştırmacı elde ettiği sonuçları literatürde yer alan sonuçlarla kıyaslayarak sonuçların gerçeğe uygunluğunu sınamıştır.
- *Uzman incelemesi:* Araştırma boyunca tez izleme komitesinde yer alan tez danışmanı ve jüri üyeleri araştırmanın deseninden, toplanan verilere, analizlere ve sonuçların yazımına kadar olan süreçte eleştirel bir gözle bakmış ve geri bildirimde bulunmuştur.
- *Ayrıntılı betimleme:* Katılımcılardan elde edilen ham veriler NVivo programında kod, kategori ve temalara ayrılarak analiz edilmiş ve veriler ayrıntılarıyla aktarılmıştır.
- *Amaçlı örnekleme:* Nitel araştırmalarda aktarılabilirliği sağlamak amacıyla amaçlı örnekleme yöntemleri kullanılmaktadır. Otel işletmelerinin farklı departmanlarında çalışanların pozisyonu, sektörde geçirdikleri süre ve tecrübeleri dikkate alınarak ‘maksimum çeşitlilik’ örnekleme tercih edilmiştir. Bununla birlikte, kartopu örnekleme de kullanılmıştır. Ayrıca her departmandan belirli sayıda katılımcılar seçilerek kotalı örnekleme de kullanılmıştır.
- *Tutarlılık incelemesi:* Araştırmacı veri toplama araçlarının oluşturulması, verilerin toplanması ve analizi aşamalarını her biri kendi içerisinde aynı metotları uygulayarak gerçekleştirmiştir. Örneğin, tüm görüşmeler katılımcıların çalıştıkları otel işletmelerinde aynı görüşme formlarıyla ve ses kaydı alınarak gerçekleştirilmiştir.

- *Teyit incelemesi:* Araştırmacının dışında iki akademisyen verileri deşifre etmiştir. Ortaya çıkan kod, tema ve ana temalar karşılaştırılmıştır. Ortaya çıkan ortak kod, tema ve ana temalar çalışmaya dâhil edilmiştir. Bu prosedür güvenilirlik problemlerinin önüne geçilmesi için tavsiye edilmektedir (Creswell, 2017).

3.9. Araştırmacının Rolü

Fenomenolojik bir araştırmada araştırmacının geçmişi, yaşamı, özel anıları ele alınan olgunun anlaşılmasında kaynaklık edebilmektedir. Bu noktada biyografiler, otobiyografiler, kişisel yaşam öyküleri, deneyimsel malzeme için potansiyel kaynaklardır. Araştırmacının çocukluğu, yetiştirilme tarzı, arkadaşlıkları ve diğer yaşam koşulları hakkındaki ayrıntıları öğrenmenin ele alınan fenomenle bağlantısının daha iyi görülmesini sağlamaktadır. Biyografiler okuyucuya belirli tarihler, yerler ve olaylarla ilgili ayrıntıları sağlayarak fenomenle ilişki kurulmasını kolaylaştırabilmektedir (Van Manen, 1990: 71). Bu nedenle araştırmacının geçmiş deneyimleri ve ele alınan olgularla bağlantısı verilmiştir. Ayrıca bu, düşünümsellik açısından araştırmacının kendi toplumsallığını ve araştırmaya muhtemel etkisini görmesini ve kontrol etmesini sağlamaktadır.

Bourdieu, düşünümselliği, “sosyal bilimcinin araştırma nesnesiyle kendisi arasında kurduğu ilişkiyi nesneleştirerek, kendi toplumsallığının bilimsel faaliyetine olan muhtemel etkisini kontrol etme çabası” olarak ifade etmektedir (2001: 173-174). Bu noktada, araştırmacı, kendi nesneleştirmesini yaparak ön yargılarından kurtulmaktadır.

Bourdieu, Homo Academicus’u yazarken ikili bir amaçla yola çıktığını ve ikili bir nesne inşa ettiğini ifade etmektedir. “İlk olarak görünür nesne ile, içinde bulunduğu Fransız üniversitesinin yapısını ve işleyişini, etkili olan farklı iktidar türlerini, alandaki aktörlerin izledikleri yolu ve dünya görüşlerini çözümlemek olduğunu” dile getirmiştir. “İkinci olarak derin nesne ile, kendi evrenini nesneleştirmenin içerdiği düşünümsel geri dönüş ve toplumsal olarak, kendi nesneleştirmeleri için kurumun dayattığı tarihselleştirmenin radikal biçimde sorgulanması” olduğunu ifade etmektedir (Wacquant ve Bourdieu, 2003, 51).

Araştırmacı görünür nesne ile, otelcilik alanının yapısını, işleyişini, iktidar ilişkilerini, otel çalışanlarının sömürü, tahakküm ve direniş deneyimlerini açıklamıştır. Derin nesne ile, kendi evrenini sorgulamıştır. Bu noktada toplumsal uzamdaki yerini, ait olduğu toplumsal sınıfı, aldığı eğitimi ve yaşadığı deneyimleri göz önünde bulundurarak

araştırmadaki tüm süreçleri nesnel bir şekilde yürütmeye çalışmıştır. Her ne kadar araştırma problemi, araştırmacının sömürü ve tahakküm deneyimlerine ve otelcilik sektöründeki gözlemlerine dayanarak oluşturulmuş olsa bile araştırmacı kendi öznel deneyimlerini ve ön yargılarını bir kenara bırakarak sahadan elde ettiği veriler ışığında bir değerlendirme yapmıştır. Bununla birlikte, araştırmacı her aşamada tez danışmanı ve tez izleme komitesi üyeleriyle fikir alışverişi yaparak süreci yönetmiştir. Ayrıca araştırmada muhtemel hata payını en aza indirmek için aldığı kararları araştırma süreci boyunca sorgulamıştır.

Araştırmacı lise eğitimini turizm üzerine Amasra Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesinde almıştır. Dört yıllık lise döneminin ikinci ve üçüncü sınıfında dört buçuk aylık yaz dönemi stajlarında turizm ve otelcilik üzerine deneyimler elde etmiştir. Araştırmacı, lise ikinci sınıfın yaz döneminde Antalya'nın Kemer ilçesinde yer alan beş yıldızlı ulusal bir otel işletmesinde dört buçuk ay staj görmüştür. Bu stajında kat hizmetleri departmanında farklı görevlerde (oda temizliği, meydan temizliği ve çamaşırhane hizmetleri) bulunmuştur. Araştırmacının turizm sektörüyle birebir ilk tanışmasını sağlayan bu staj, olumsuz deneyimlerden dolayı turizm ve otelcilik alanında çalışma algısını da etkilemiştir. Uzun çalışma süreleri, angarya işler, yöneticiler tarafından fiziksel ve statü tahakkümlerine maruz kalma nedeniyle araştırmacı turizm sektöründe emek sömürüsü ve tahakkümü o yıllarda deneyimlemiştir. Ancak gerekli düşünsel birikim yeterince oluşmadığı için tahakküm konusunda yeterli kavrayışa sahip olamasa da bir sorun olduğunu hissetmiştir. Özellikle meydan temizliğinde çalışırken şefi tarafından fiziksel şiddete maruz kalması onu turizm sektöründen kendini kurtarması gerektiğine ilişkin bir inanca sevk etmiştir. Lise dönemindeki ikinci stajını (yaklaşık bir buçuk ay) aynı otelin ön büro departmanında bellboy olarak yapmıştır. Burada gördüğü bahşiş dağılımı ve iş dağılımındaki adaletsizliklere karşı direniş gösterdiği için kat hizmetleri departmanına sürgün edilmiştir. Ancak kat hizmetleri departmanında çalışmayı kabul etmeyip otelden istifa etmiş ve ayrılmıştır. Daha sonra Bartın ilinin İnkumu bölgesinde yer alan küçük bir otel işletmesinde çamaşırhanede stajına devam etmiştir. Ancak çalışma şartlarının ağır, barınma koşullarının hijyen standartlarından uzak olmasından dolayı Amasra Anadolu ve Otelcilik Turizm Meslek Lisesinin Uygulama Otelinde kalan stajına devam etmiştir. Lise döneminin ikinci stajı uygulama oteline kadar olumsuz bir dönemi kapsamaktadır. Tüm bu olumsuz deneyimler araştırmacıyı turizm sektöründeki sömürü ve tahakküm biçimlerini anlamaya yönlendiren başat niteliğindedir.

Araştırmacı, üniversite eğitimini Anadolu Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Yüksekokulunda tamamlamıştır. Üç aylık zorunlu stajını İzmir Alsancak'ta bulunun uluslararası beş yıldızlı bir şehir otelinde bellboy ve santralist olarak yapmıştır. Bu staj dönemi olumsuz deneyimlerin aksine pratik açıdan gelişmesine katkı sağlamıştır. Ancak burada kendisine stajyer maaşı verilmemiştir. Ayrıca stajyer olarak aldığı bahşışler diğer bellboylardan daha fazla olmasına rağmen kendisine en düşük bahşış pay edildiği için bundan rahatsızlık duymuştur. Ancak bu rahatsızlığını otelde kendisine vaat edilen işi ve pozisyonu kaybetmemek için dile getirmemiştir.

Araştırmacı, yüksek lisans döneminde tez danışmanının getiri yönetimi üzerine tez yazmaya yönlendirmesinden dolayı bu konuda çalışmalar yapmıştır. Araştırmacı bu dönemde işlevselci-pragmatist araştırmalar yapmıştır. Ancak bu dönemde Karl Marx, Edward Said gibi yazarları okudukça eleştirel bir duruş kazanmaya başlamıştır. Bu dönemi takiben Doç. Dr. Hakan Sezerel'in açtığı "Eleştirel Turizm Çalışmaları" isimli yüksek lisans dersini aldıktan sonra tam anlamıyla eleştirel bir tarza yönelmiştir. Bu ders döneminde "araştırma paradigmaları ve turizm alan yazını" üzerine bir ödev hazırlamış ve dersin öğretim üyesiyle birlikte ulusal tebliğ ve akademik bir dergide makale olarak yayınlamıştır.

Araştırmacı doktora ders döneminde örgüt kuramı dersini Prof. Dr. Senem Besler'den almıştır. Bu dersi doktora yeterlik dönemine hazırlık için tekrar almış ve kuramsal bilgi birikimini artırmaya çalışmıştır. Bu dönemde eleştirel paradigmaya yönelerek bu tezin temel konusu olan emek sömürüsü ve tahakküm pratikleri üzerindeki düşünceleri şekillenmeye başlamıştır. Araştırmacı ilk olarak sömürü ve tahakküm pratiklerinin betimsel bir analizini yapmak üzere oluşturduğu fikirlerine daha sonra direniş olgusunu da eklemiştir. Doç. Dr. Hakan SEZEREL'in önerisiyle Pierre Bourdieu'nün kavramları üzerinden bir inceleme yapılması kararlaştırılmıştır.

Araştırmacının alana hakimiyet kazanması için öncelikle literatür yazımı gerçekleştirilmiş, ardından veri toplama sürecine geçilmiştir. Veri toplama aşaması iki aşamalı olarak planlanmıştır. Pilot araştırmada 9 kişiyle görüşülmüştür. İlk 8 katılımcıyla yüz yüze görüşmeler yapılmış; ayrıca görüşmeler katılımcıların evinde yapıldığı için araştırmacı katılımcıların sosyo-ekonomik durumunu daha iyi gözlemleyebilmiştir. Pilot araştırma aşamasında araştırmacı her ne kadar acemilik çekmiş olsa da katılımcıların görüşmeye olan niyeti ve evlerindeki rahatlığından dolayı görüşmeler daha verimli geçmiştir. Çünkü katılımcıların araştırmacıya olan güveni K1 sayesinde sağlandığı için

katılımcıların görüşme yapmaya istekli ve soruları bütünüyle cevaplama konusunda daha cesaretli olduğu gözlenmiştir.

Araştırmacı saha araştırmasında K14 ve arkadaşlarıyla birlikte görüşme öncesinde 3-4 saat vakit geçirmiştir. Birlikte yemek yemiş, turizm ve otel ortamı üzerine sohbet etmiştir. K14 ve arkadaşları araştırmacıyı daha yakından tanıdığı için arada güven mekanizması oluşmuştur. Ancak ilk defa görüşme aşamasında karşılaştıran katılımcıların tedirgin olduğu görülmüştür. Araştırmacı görüşmeye geçmeden önce kendisiyle ilgili ve katılımcının hayatıyla ilgili konularda sohbet ettikten sonra görüşmeye geçmiştir. Böylece araştırmacı ve katılımcı arasında bir bağ kurulmaya çalışmıştır. Ancak bu bağ arkadaşlık, dostluk veya çok önceden tanışıklığa dayanan bir bağ olmadığı için ister istemez katılımcıların deneyimlerini gizleme ve gerçek düşüncelerini ifade etmeme tehlikelerinin olduğunu belirtmek gerekir. Bununla birlikte, bazı katılımcıların kendini güvende hissetmediği, bundan dolayı rahatça konuşamadığı görülmüştür. Bu noktada araştırmacı kendi yaşadığı sömürü ve tahakküm deneyimlerini anlatarak katılımcıları rahatlatmaya çalışmıştır.

Saha araştırmasında otel işletmesinde gerçekleşen görüşmelerde otorite etkisinin olduğunu ifade etmek gerekir. Daha önce araştırmacının Eskişehir’de emek süreci kuramı üzerinden yaptığı bir araştırmada otelde yapılan görüşmelerde katılımcıların çekindiği ve bu nedenle istenilen sorulara tam yanıt veremediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu araştırmada SPA departmanında masör olarak çalışan bir katılımcı, SPA’nın işletmesini almış taşeron firmanın sahibi gelince susmuş ve sorulara yanıt vermekten çekinmiştir. Bu noktada araştırmacı görüşmeyi sonlandırmak zorunda kalmıştır. Bu görüşme araştırmaya dâhil edilmemiştir. Otelde gerçekleşen görüşmelerle, evde ya da lojmanda gerçekleşen görüşmeler kıyaslandığında katılımcıların daha sessiz bir şekilde konuştuğu görülmüştür. Ancak otel işletmesinde gerçekleşmesine rağmen görüşmeler beklenenin aksine oldukça verimli geçmiştir.

4. BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

Veri çözümleme sonucu elde edilen araştırma bulguları *otelcilik sektörü, emek sömürüsü, tahakküm pratikleri, itaat ve direniş pratikleri* ana temaları altında sunulmuştur. Her bir ana temaya ilişkin bulgular alt tema ve kodların altında verilmiş ve yorumlanmıştır.

İlk olarak katılımcıların demografik bilgilerine yer verilmiştir. Ayrıca katılımcıların ekonomik, eğitim/kültürel ve sosyal sermayelerine ilişkin bilgilere değinilmiştir. Bu bilgiler bulguların yorumlanmasında kullanılmıştır. Daha sonra “otelcilik sektörü” ana teması altında istihdam biçimleri, çalışma koşulları ve otelcilik alanının avantajları betimlenmiştir. Sonrasında “emek sömürüsü pratikleri” ana teması altında katılımcıların emek sömürüsü deneyimlerine yer verilmiştir. Ardından çalışanların otel işletmelerinde deneyimlediği, işletme sahipleri/yöneticiler, müşteriler ve diğer çalışanlar tarafından maruz kaldığı tahakküm pratikleri ele alınmıştır. Emek sömürüsü ve tahakkümün çalışanlar üzerindeki olumsuz etkileri de bu temalar altında verilmiştir. “İtaat ve direniş pratikleri” ana teması altında çalışanların tahakküm ve sömürüye neden boyun eğdikleri tartışılmış; direniş gösteren katılımcıların ise bireysel/kolektif, açık/gizli ve şiddetli/şiddetsiz bağlamında nasıl direniş gösterdiğine değinilmiştir. Ek olarak direniş sonrası yöneticilerin tepkilerinin neler olduğu direniş teması altında verilmiştir.

4.1. Katılımcılara İlişkin Bilgiler

Pilot araştırma sürecinde 9 katılımcı, saha çalışmasında ise 19 katılımcı olmak üzere toplam 28 katılımcıyla görüşülmüştür. Araştırmaya katılanlardan en genci 19; en yaşlısı 53 yaşındadır. Ortalama yaş değeri ise 35’tir. Cinsiyet dağılımlarına bakıldığında 17’si erkek 11’i kadındır. Katılımcıların 17’si bekar, 11’i evlidir. Bekar olan üç katılımcıdan ikisinin (K7, K10) eşi vefat etmiş, biri (K25) ise eşinden ayrılmıştır. Katılımcıların çoğu uzun yıllardır turizm sektöründe çalışmaktadır.

Araştırmada Türkiye’nin yedi bölgesinden ve yabancı ülke kökenli katılımcılar bulunmaktadır. Katılımcıların dokuzu Akdeniz, beşi İç Anadolu, dördü Karadeniz, ikisi Marmara, ikisi Doğu Anadolu, ikisi Güney Doğu Anadolu, biri Ege bölgesindeki illere kayıtlıdır. Katılımcılardan altısı (K2, K4, K7, K20, K23 ve K28) Antalyalıyken; diğer katılımcılar Türkiye’nin farklı illerinden bölgeye göç etmişlerdir. Katılımcılardan 21’i

Türk, üçü Kürt (K8, K12, K18), biri Zaza (K3), biri Arap (K18), biri Rus (K21) ve biri Azeri (K10) kökenlidir.

Katılımcılardan dokuzu tüm yıl; diğerleri sezonluk istihdam edilmektedir. Katılımcıların beşi TOLEYİS'e (Türkiye Otel Lokanta Dinlenme Yerleri İşçileri Sendikası) üyedir. Bu beş katılımcı aynı otelde çalışmaktadır. Tüm yıl çalışanlar otellerin ya kadrolu elemanı olarak çalışmakta ya da otelin tüm yıl açık olmasından kaynaklı tüm yıl istihdam edilmektedir. Örneğin, Kundu bölgesinde bulunan oteller tüm yıl hizmet verdiği için bu bölgedeki çalışanlar tüm yıl istihdam edilmektedir.

Katılımcılar otel işletmelerinin farklı departmanlarında farklı pozisyonlarda çalışmaktadır. Önbüro departmanında çalışan katılımcılardan altısı resepsiyonist, ikisi santralist, biri bellboy ve biri ön büro müdür yardımcısıdır. Servis departmanındaki katılımcılardan dördü garson, ikisi şef garson ve biri restoran sorumlusudur. Mutfak departmanındaki katılımcılardan ikisi aşçı, biri aşçı yardımcısıdır. SPA departmanındaki katılımcıların ikisi de masözdür. Bunların dışında biri satın alma elemanı, biri depo sorumlusu, biri güvenlik elemanıdır. Katılımcılara ilişkin bilgiler Tablo 9'da sunulmuştur.

Tablo 9. Katılımcılara İlişkin Bilgiler

Katılımcılar	Yaş	Cins.	Etnik Köken	Memleket	Medeni Hal	Eğitim Durumu	Pozisyon	İstihdam Biçimi	Sektörde Çalıştığı Süre	Sendika Üyeliği	Ücret	Aylık Toplam Gelir	Ekonomik Sermaye	Oturduğu Ev (kira, sahiplik)	Oturduğu Semt
K1	32	K	Türk	Zonguldak	Evli	Ortaöğretim	Kat Görevlisi	Sezonluk (5-6 ay)	8 Yıl	TOLEYİS	Asgari	4800	Araba (20 bin)	Kira	Kuzdere
K2	37	K	Türk	Antalya	Evli	İlköğretim	Kat Görevlisi	Sezonluk (5-6 ay)	11 Yıl	TOLEYİS	Asgari	5000	Araba (50-60 bin)	Ev sahibi (170 bin)	Göynük
K3	38	E	Zaza	Elâzığ	Evli	Lisans	Satın Alma Elamanı	Sezonluk (8 ay)	14 Yıl	TOLEYİS	Asgari	2300	Yok	Kira	Göynük
K4	52	E	Türk	Antalya	Evli	İlköğretim	Aşçı (Kasap)	Sezonluk (8-9 ay)	30 Yıl	TOLEYİS	6000	10000 civarı	Araba (90 bin)	Ev sahibi (500 bin)	Göynük
K5	50	E	Türk	Manisa	Evli	İlköğretim	Depo Sorumlusu	Sezonluk (11 ay)	4 Yıl	Yok	Asgari	5000	Araba (25-30 bin)	Kira	Kuzdere
K6	35	E	Türk	Zonguldak	Evli	Lise	Garson	Tüm yıl	17 Yıl	Yok	Asgari	4000-5000	Yok	Ev sahibi (200 bin)	Antalya Kepez
K7	53	K	Türk	Antalya	Bekar	İlköğretim	Kat Görevlisi	Sezonluk (5-6 ay)	14 Yıl	TOLEYİS	Asgari	3500	Araba (12-13 bin)	Ev sahibi	Antalya Ulus
K8	31	E	Kürt	Mardin	Bekar	Lise	Restoran Sorumlusu	Sezonluk (5-6 ay)	13 Yıl	Yok	4000	4000+bahşiş 5000 civarı sezonda	Yok	Ailesinin yanında	Kuzdere
K9	34	E	Türk	Eskişehir	Bekar	Lisans	Aşçı	Sezonluk (8-9 ay)	21 Yıl	Yok	2700	2700	Yok	Kira	Antalya-Merkez
K10	44	K	Azeri	Bakü	Bekar	Ön Lisans	Çay Evi Sorumlusu	Sezonluk (5-6 ay)	2 Yıl	Yok	2470	2470 + 900 (Eş-Vefat)	Yok	Lojman	Alanya
K11	27	K	Türk	Yozgat	Bekar	Lisesi	Güvenlik	Sezonluk (Belirsiz)	2 Yıl	Yok	Asgari	2300	Yok	Lojman	Alanya
K12	34	E	Kürt	Erzurum	Evli	Lisans	Resepsiyonist	Sezonluk (7 ay)	14 Yıl	Yok	2650	2650 + Rehberlik	Yok	Lojman	Alanya
K13	51	E	Türk	Sakarya	Evli	Lise	Şef garson	Sezonluk (5-6 ay)	16 Yıl	Yok	3000	3000 + 2000 (Tarım)	Otomobil (40 bin)	Lojman	Alanya
K14	35	E	Türk	Adana	Bekar	Lise	Şef garson	Tüm yıl	10 yıl	Yok	3100	4200 (ekstralar)	Ev (kredili)	Lojman	Alanya
K15	19	E	Türk	Isparta	Bekar	Lise	Aşçı Yard.	Sezonluk (5-6 ay)	2 Yıl	Yok	2500	2500	Yok	Lojman	Alanya
K16	24	E	Kürt	Mardin	Bekar	Lise	Garson	Sezonluk (5-6 ay)	6 Yıl	Yok	2500	2500	Yok	Lojman	Alanya

K17	35	E	Türk	Karabük	Bekar	Ön lisans	Garson	Sezonluk (5-6 ay)	5 Yıl	Yok	2500	2500	Yok	Lojman	Alanya
K18	29	K	Arap	Bağdat	Bekar	Lisans	Resepsiyonist	Sezonluk	3 Yıl	Yok	2900	2900	Yok	Ailesinin yanında	Alanya
K19	35	E	Türk	Bursa	Evli	Lisans	Önbüro Müdür Yar.	Tüm Yıl	13 Yıl	Yok	5000	5000	Otomobil 150 bin	Kira	Kundu
K20	25	E	Türk	Antalya	Bekar	Ortaöğretim	Bellboy	Tüm Yıl	7 Yıl	Yok	Asgari + bahşiş	10-12 bin (Aileyle birlikte)	Otomobil 85 bin	Ailesinin Yanında	Kundu
K21	39	K	Rus	Rusya	Evli	Lisans	Resepsiyonist	Tüm Yıl	12 Yıl	Yok	3000	3000+Eşinin Dükkanı	Ev, otomobil, dükkân	Ev sahibi	Kundu
K22	24	E	Türk	Trabzon	Bekar	Lisans	Resepsiyonist	Tüm Yıl	13 Yıl	Yok	3000	Yaklaşık 4000	Yok	Lojman	Kundu
K23	32	K	Türk	Antalya	Bekar	Lisans	Santralist	Tüm Yıl	6 Yıl	Yok	Asgari	5000 (Ailesiyle birlikte)	Otomobil 45 bin	Ailesinin Yanında	Kundu
K24	22	K	Türk	Kayseri	Bekar	Lisans	Santralist	Staj	4 Yıl	Yok	800	800	Yok	Lojman	Kundu
K25	43	K	Türk	Adana	Bekar	İlköğretim	Masöz	Tüm Yıl	12 Yıl	Yok	Asgari + Prim	Sezonda 5000 Sezon dışı Asgari	Yok	Kira	Kundu
K26	34	K	Türk	Ankara	Bekar	Lisans	Masöz	Tüm Yıl	12	Yok	Asgari + Prim	Asgari + Prim	Yok	Lojman	Kundu
K27	26	E	Türk	Çorum	Evli	Lise	Resepsiyonist	Sezonluk	6 Yıl	Yok	2400	2400+ 4200 (Baba emekli)	Yok	Ailesinin yanında	Manavgat
K28	30	E	Türk	Antalya	Bekar	Lise	Resepsiyonist	Sezonluk	15 Yıl	Yok	2500	Tarım	Otomobil 150 bin Ev (Aile)	Ev sahibi	Manavgat

Katılımcıların ekonomik sermayeleri

Katılımcıların otelcilik sektöründe mecburiyetten çalıştıkları, memleketlerinde iş imkânlarının kısıtlı olduğu, sigortalı bir iş olması sebebiyle sektöre girdikleri anlaşılmaktadır. Genel olarak değerlendirildiğinde katılımcıların ekonomik sermayelerinin oldukça düşük olduğu görülmektedir. Bunun en temel sebebi ücretlerin asgari düzeyde olmasıdır. K4 (aşçı) 6000 lira, K8 (restoran yöneticisi), 4000 lira, K13 (şef garson) ve K14 (şef garson) 3000 lira civarı, K19 ise (önbüro müdür yard.) 5000 lira ücret almaktadır. Diğer katılımcılar ise asgari seviyede veya biraz üstünde bir ücret almaktadır. Katılımcıların çoğunluğu ekonomik sermayesi düşük ailelerden gelmektedir. Bu yüzden K28 dışında katılımcıların ailelerinden kendilerine ekonomik değeri olan herhangi bir mal varlığı kalmamıştır. Katılımcıların buna ilişkin ifadeleri şu şekildedir.

K3: Herhangi bir şey yok. Keşke olsa kirada oturmazdım en azından.

K4: Yok ya benim ailem yoksul bir aileydi. Elimden geldiği kadar ben çok çalıştım.

Hem kendime bakıyorum hem aileme bakıyorum, büyüklerime.

Asgari ücret düzeyinde ücret alan ve kirada oturan katılımcıların yoksulluk⁶ düzeyinde olduğu ifade edilebilir. Çünkü sezon bitiminde herhangi bir ücret almayan turizm çalışanları yoksulluk sınırı altındaki gelirle geçimlerini sürdürmek zorunda kalmaktadır. Katılımcıların temel derdi geçimlerini sürdürmektir. Bu nedenle, aile üyelerinin tamamının geçimlerini sürdürmek için gelir getirici faaliyetlerde bulunmaya mecbur bırakıldığı görülmektedir. Aşçılık, masözlük gibi işlerde çalışanların diğerlerine göre daha iyi ücretler aldığı ve daha iyi koşullarda yaşadığı ifade edilebilir. Burada eğitim/entelektüel sermayeden ziyade kişilerin vasıfları ön plana çıkmaktadır. Vasıflı bir iş olarak değerlendirilebilecek aşçılık alanında ücretlerin vasıfsız iş alanı olan temizlik işlerine göre yüksektir.

Katılımcıların kaldıkları bölgeler genellikle arka mahallelerdir ve evler oldukça

⁶Gelir yoksulluğu, “kişi veya hane halkının yaşamlarını sürdürmek ya da asgari yaşam standardını karşılamak amacıyla ihtiyaç duyduğu temel gereksinimlerin karşılanabilmesi bakımından yeterli miktarda gelirin elde edilememesi durumu olarak tanımlanmaktadır. Gelir yoksulluğu hesaplamalarında genellikle asgari yaşam düzeyini sağlamak için gerekli gelir, yoksulluk sınırı olarak tanımlanmaktadır. Yoksulluk sınırının altında bir gelir-tüketim seviyesine sahip olan kişi veya hane halkı yoksul olarak adlandırılmaktadır” (Aktan ve Vural, 2002:6).

bakımsız görünmektedir. Kemer ilçesinin Kuzdere beldesinde ikamet eden bazı katılımcılar kiralara oldukça yüksek olduğunu ifade etmişlerdir. Kuzdere, bölgenin kent ya da kasaba merkezinin dışında kalan, dış mahalle sayılabilecek bir yerleşim yeridir. Yapıların bazıları virane nitelikte olmasına rağmen 1+1 dairelerin bile kiralara yaklaşık olarak 500 liradan başlamaktadır. Ayrıca evlerin hem içi hem de dışı eski ve bakımsızdır.

K5: ... En düşük Kuzdere’de en düşük ev kirası şu anda 500 lira. 500 lira ya bak benim burası 1+1. Yeni bir tane ev baktım 3+1. Adam 1500 lira para istedi. Bana verdiği para 2300 lira.



Görsel 1. Kuzdere Mahallesi’ndeki Evler



Görsel 2. Kuzdere Mahallesi'ndeki Evlerin Bahçeleri

Kemer bölgesindeki görüşmeler katılımcıların evlerinde gerçekleştiği için binaların içi ve dışı, sokakların çevre düzeni etraflıca gözlenmiştir. Görsel 1 ve 2'de görüldüğü üzere binalar oldukça eski ve bakımsızdır. Evlerdeki mobilyalar da aynı şekilde eskidir. Ayrıca binaların yanlarına veya bahçelerine derme çatma çardak, sundurma, ekme-biçme alanları, otopark gibi eklemeler yapılmıştır. Görsel 2'deki bahçede güvercinler için kümes inşa edilmiş ve kümesten yayılan kötü kokular üst katlardan hissedilmektedir. Tüm bunlar mahalle sakinlerinin sosyo-ekonomik ve sosyo-kültürel açıdan alt sınıfa mensup olduğunu göstermektedir.

Kemer'in merkeziyle Kuzdere arasında 3 km mesafe olmasına karşın aradan geçen çevre yolu Kemer ve Kuzdere'yi sosyo-ekonomik ve sosyo-kültürel açıdan net bir şekilde ayırmaktadır. Kemer merkez, turistlerin yoğunlukta olduğu, binaların ve çevre düzenlenmesinin çok iyi durumda olduğu tarafken; Kuzdere bunun tam tersi durumdadır. Kemer'e bağlı Göynük beldesi ise Kuzdere'ye nazaran bina ve çevre düzenlemesi bakımından biraz daha iyi durumdadır. Ancak burada da turizm çalışanlarının eski yapılarda kaldığı gözlenmiştir.

Katılımcıların altısı kirada oturmakta, 11'i lojmanda kalmakta, beşi ailesinin yanında ikamet etmekte ve altısı kendilerine ait apartman dairelerinde oturmaktadır. Ev sahibi olanların dördü Antalyalıdır. Göç edenlerden sadece ikisi ev sahibi olabilmiştir. K6 evini kredili olarak almış, K21'in (Rus kökenli) ise eşinin ekonomik durumu iyi düzeydedir.

K6: Krediyile alınmış bir ev. Yaklaşık 200.000 lira. Krediyile. Yani hiçbir şey benim değil şu an.

Katılımcılardan 11'inin otomobili vardır. Ancak bu otomobiller genellikle lüks kategorisinde değerlendirilemez. Aile için uygun fiyatlı, eski model araçlardır.

K1: Honda... 20 bin lira.

K2: Ford Cournet... Modeli 2007. Değerini çok bilmem de. (60 bin civarı).

Katılımcıların eğitim/kültürel sermayeleri

Katılımcılardan beşi ilkokul, ikisi ortaokul, dokuzu lise, ikisi ön lisans ve 10'u lisans mezunudur. Eğitim/entelektüel sermayenin en yüksek olduğu departman önbüro departmanıdır. En az lise mezunu olan resepsiyonistler, diplomalarının yanında yabancı dil sermayesine de sahiptir. Entelektüel sermayenin ayrıca simgesel bir sermayeye dönüştüğü görülmektedir. Elde edilen verilere göre önbüro departmanındaki çalışanların statüleri diğer çalışanlara göre daha üst konumda algılanmaktadır. Ayrıca araştırmacının sektör deneyimleri ve saha gözlemleri de bunu desteklemektedir.

Servis departmanında çalışan garson veya şef garsonların eğitim seviyesi lise düzeyindedir. Önbüro departmanı ile kıyaslandığında yabancı dil bilgisi daha alt seviyededir. Hatta bazı garsonların dil bilmedikleri ifadelerinden anlaşılmaktadır.

K17 (garson): Geçen sene şunu fark ettim ben dil bilmiyorum. Dil bilmiyorum derken servisi kurtaracak kadar...

Otel işletmelerinde aşçılık kalifiye bir meslek olarak görülmektedir. Aşçıların, kısım şeflerinin veya aşçıbaşının eğitim sermayeleri düşük olsa bile mesleki bilgi ve becerileri ön plana çıkmaktadır. Bu sayede diğer departmanlara göre deneyimli aşçılar yüksek ücretler alabilmektedir. Örneğin, ilkokul mezunu bir aşçı olan K4 deneyimli bir aşçı olmasından kaynaklı 6000 lira ücret almaktadır. Ancak K4 günlük 11 saatlik çalışma süresi karşılığında bu ücreti almaktadır. Kat hizmetleri departmanında çalışanlar eğitim/kültürel sermayelerinin düşük olmasından kaynaklı vasıfsız çalışan statüsünde değerlendirilmektedir. Bu nedenle otellerin vasıfsız ve ucuz emek olarak gördükleri kadın çalışanlar kat hizmetleri departmanında istihdam edilmektedir.

Katılımcılara anne ve babalarının eğitim düzeyi ve meslekleri sorulduğunda çoğunun ailesinin eğitim düzeyinin ilkokul olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Genellikle katılımcıların anneleri ev hanımı; babaları ise, serbest meslek, çiftçilik, işçi (fabrika, inşaat), şoför gibi toplum tarafından alt statü olarak kabul edilen meslekleri icra etmektedir (Tablo 10). Eğitim seviyesi düşük olan ailelerden yine eğitim seviyesi düşük ve alt statüde çalışan bireylerin yetiştiği ifade edilebilir. Böylece toplumsal eşitsizlik yeniden üretilmektedir.

Katılımcıların ailelerinden istisnai olarak lisans mezunu olanlar da bulunmaktadır. Bu ailelerin çocukları (K12, K18, K21) lisans mezunu olup; otelin önbüro departmanında çalışmaktadır. Bu durum, entelektüel sermayesi yüksek olan ailelerin çocuklarının da yüksek eğitim aldığını göstermektedir. Bu bulgular, Bourdieu'nün (2015) eğitim sermayesi ve sınıfsal çıkarımlarıyla paralellik göstermektedir. Buna göre, entelektüel sermaye aileden çocuklara aktarılmaktadır.

Tablo 10. Katılımcıların Aile Büyüklerinin Eğitim Durumu ve Meslekleri

Katılımcı	Aile Büyüklerinin Eğitim Durumu ve Mesleği		Katılımcı	Aile Büyüklerinin Eğitim Durumu ve Mesleği	
	Anne	Baba		Anne	Baba
K1	İlkokul Ev Hanımı	İlkokul Serbest Meslek	K15	İlkokul terk Ev hanımı	Ortaokul Çiftçi
K2	İlkokul Ev Hanımı	İlkokul Serbest Meslek	K16	İlkokul Ev hanımı	İlkokul Şoför
K3	İlkokul Ev Hanımı	İlkokul İnşaat İşçisi	K17	İlkokul Ev hanımı	İlkokul Çiftçi
K4	İlkokul Ev Hanımı	İlkokul Çiftçi	K18	Lise Ev hanımı	*Üniversite Elektrik Mühendisi
K5	Okumamış Ev Hanımı	Okumamış Çiftçi	K19	Lise Ev hanımı	Lise Memur emeklisi
K6	İlkokul Ev hanımı	İlkokul İşçi	K20	Ortaokul Ev hanımı	Ortaokul Emekli Bilg. Teknisyeni
K7	İlkokul Ev Hanımı	İlkokul Fırıncı	K21	*Üniversite Muhasebeci	*Üniversite Pilot
K8	Okumamış Ev hanımı	Okumamış Esnaf	K22	İlkokul Ev hanımı	İlkokul Çiftçi
K9	Lise Turizmci	Lise Serbest Meslek	K23	İlkokul Ev hanımı	İlkokul İşçi Emeklisi
K10	İlkokul Ev hanımı	İlkokul Serbest Meslek	K24	İlkokul Ev hanımı	İlkokul İnşaat Ustası
K11	İlkokul Ev hanımı	İlkokul Esnaf	K25	İlkokul Ev hanımı	İlkokul Aşçı
K12	- Ev hanımı	Yüksekokul İşçi Emeklisi	K26	İlkokul Ev hanımı	İlkokul Çiftçi
K13	İlkokul Ev hanımı	İlkokul Çiftçi	K27	Bilmiyor Güzellik Uzmanı	Lise Asker Emeklisi
K14	İlkokul Ev hanımı	İlkokul İşçi Emeklisi	K28	İlkokul Çaycı	İlkokul Şoför

Katılımcıların sosyal sermayeleri

Bireylerin tanıdıkları vasıtasıyla işe girmeleri onların sosyal sermayelerini gösteren bir faktör olarak değerlendirilmiştir. Bu bağlamda, katılımcıların işe giriş şekli sorularak sosyal sermayelerinin gücü değerlendirilmeye çalışılmıştır. 22 Katılımcı, arkadaş, akraba tavsiyesi veya üst pozisyonda çalışan bir yönetici vasıtasıyla işe girmiştir. Altısı ise işe girmek için bireysel müracaat etmişlerdir. Otelcilik sektöründe bir tanıdığın (eş, dost, akraba, şef, yönetici vs.) referansı ile işe girmenin yaygın bir pratik olduğu ifade edilebilir. Nitekim turizm literatüründeki çalışmalarda (Ateş ve Başaran, 2019; Akova, Sarıışık ve Akbaba, 2007; Özdemir ve Akpınar, 2002) tanıdık aracılığıyla işe girişin yaygın olduğunu göstermektedir. Örneğin, Ateş ve Başaran (2019), yaptıkları araştırmada 121 katılımcının 87'sinin tanıdık aracılığıyla işe girmiş olduğunu belirtmiştir.

Aktörlerin sahip oldukları sosyal sermaye, hangi departmanda iş bulabileceklerine dair nüveler sunmaktadır. Söz gelimi, kat hizmetleri departmanında çalışan biri, şeflerine veya yöneticilerine söyleyerek tanıdığı insanı aynı departmana aldırabilmektedir. Katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

K4: Bu mesleğe ben çok küçük yaşta başladım. 13 yaşlarında başladım. Okulu bırakır bırakmaz hemen zaten mutfağa kendimi attım. Rahmetli bir İzmirli Semih usta vardı, aşçıbaşı. Çok severdi beni onun sayesinde buralara kadar geldim. Şimdi Kulüpte arkadaşlarım var onlar sayesinde yanlarında çalışıyorum.

K23: Dedim ya hiç aklımda yoktu işte burada benim abim çalışıyor o şekilde geldim buraya.

Otelcilik sektöründe yapılan işe ilişkin bir vasfı olmayanların, yöneticilerin tanıdıkları olduğu için çalıştırıldığı ve daha üst pozisyona getirildiği görülmektedir. Dolayısıyla sektöre ilişkin sosyal sermayenin oldukça önemli olduğu söylenebilir. Buna ilişkin katılımcıların ifadeleri şu şekildedir.

K6: İşte çocuk hiçbir şey bilmiyor bir tanıdığı müdür aramış gel işe başla seni başlatacaklar falan diyor. Ya çocuk misafirin önüne çıkıyor abi bu bir şey istiyor ben anlamıyorum... Çocuğu garson olarak başlattılar, 1 yıl sonra eksi terfi verdiler çocuğa. Hayatında böyle bir şey gördün mü?.. Komiye düşürdüler. Biz güldük. Öyle korkuyor ki müdür, çocuğu işten çıkaramıyor... Ee korkuyor üst taraftan. Telefonla geldi çocuk. Eski terfi verdi, sebebini en azından anlatabilir. Ama maaşı aynı. Yani o çocuk da onu yapmıyordu, yaptıramıyorduk da.

4.2. Ana Temalar

Yapılan analizler sonucunda kodlar kategorileri, kategoriler alt temaları ve alt temalar da ana temaları ortaya çıkarmıştır. Elde edilen bulgulara göre, dört adet ana tema ortaya çıkmıştır. İlk tema “otelcilik sektörüdür”. Otelcilik sektöründe istihdam biçimleri, çalışma koşulları ve otelciliğin avantajları betimlenmiştir. İkinci tema, “emek sömürüsüdür”. Buna göre, çalışanların fiziksel, zihinsel, duygusal ve estetik emeklerinin nasıl sömürüldüğü, yasal hakların nasıl gasp edildiği, otelcilik alanındaki sistemin nasıl adaletsiz çalıştığı, rıza mekanizmalarının işleyişi ve devletin emek sömürüsü üzerindeki rolü açıklanmıştır. Üçüncü tema, “tahakküm pratikleridir”. Bu temada çalışanların otel işletmelerinde deneyimlediği, işletme sahipleri/yöneticiler, müşteriler ve diğer çalışanlar tarafından maruz kaldığı tahakküm pratikleri betimlenmiştir. Dördüncü tema, “itaat ve direniştir”. Çalışanların sömürü ve tahakküme karşılık itaat mi yoksa direniş mi gösterdiği açıklanmıştır. Sömürü ve tahakküme boyun eğmenin sebepleri, direniş gösteren

Çalışanların direniş pratikleri etrafılıca ele alınmıştır. Ayrıca, direniş sonrası sömürü ve tahakküm pratiklerinin nasıl yeniden üretildiği betimlenmiştir.



Tablo 11. Ana Tema, Alt Tema, Kategori ve Katılımcı İfadeleri

Ana Temalar	Alt Temalar	Kategoriler/Kodlar	Örnek İfadeler
Otelcilik Sektörü	İstihdam Biçimleri	Sezonluk İstihdam	Sezonda 80-85 tane personel oluyordu. Turizm bittikten sonra bunu düşürüyorlar.
		Askiya Alma Sistemi	Askiya alma kelimesini ilk defa ben burada öğrendim. Öyle bir kavram var burada turizmde.
		İŞKUR İstihdamı	Normal anlaşılmamız sezonluk ama geçen sene İŞKUR teşvikinden dolayı otel bizi 12 ay çalıştırdı.
		Eksik İstihdam	Mesela bir restoranda 15 kişi olması lazım kadro ama 8 kişi 9 kişi. Eleman alacak eleman aldırıyor genel müdür.
		Yabancı İstihdamı	%60 Zaten yabancı personel... Otel az para verip bu işten karlı çıkıyor.
		Stajyer İstihdamı	Şu anda normal personel yerine stajyerlerle iş görmeye çalışıyoruz... normal bir personelin yapması gereken işi stajyere yüklüyoruz.
		Tanıdık Vasıtasıyla İşe Girme	Dedim ya ablam turizmde onun aracılığıyla.
		Ekip İstihdamı	Bugünkü F&B müdürümle başladım onunla devam ettim. Hiç yabancı kişilerle çalışmadım hep arkadaş ortamı.
	Çalışma Koşulları	Fiziksel Koşullar	Personelin kaldığı lojmanlar yani ben öyle yerler biliyorum ki hani it bağlasan durmaz.
		Emek Süreci	Nasıl diyeyim bir koşucu gibisiniz her gün üst düzey performans olacak, performansınız düşmeyecek.
		Yasal Hakların Eksikliği	Turizm'de çalışan her insanın belirli haklara ihtiyacı var. Özellikle sendikalaşmak lazım. Dernekler olması lazım haklarımızı savunacak hiçbir şey yok
		Alanın Özellikleri	Domino etkisi, çok küçük bir taş en tepedeki en büyük taşı yıkabilir. Baştaki adam her zaman kalifiye adamın yükselmesinden rahatsız olur çünkü koltuğundan korkar.
	Otelciliğin Avantajları	İş İmkânı	Kızların aslında iş hayatına girme şekli Bir şekilde kendi ayaklarının üzerinde dururum şeyi var.
		Barınma İmkânı	Lojman burada bir avantaj. Ev kirası Vermiyorum bir şey yapmıyorum Çamaşır makinesi var. Kliman var o yönden iyi lojman.
		Yeme-İçme İmkânı	Burada Lojman yemek servis imkânı var
		Servis imkânı	Her sabah servisi var bedava yemek, orada yiyorsun.
		Sosyalleşme	Hani turizmi seviyorum, turizm farklı bir dünya. Değişik insanlar tanıyorsun.
		Eğlence Ortamı	Biraz daha genç kesim otel diyor, eğlence diyor, arkadaşlık ederim diyor. Öyle şeyleri de var.
		Özgür Bir Ortam	Turizm bölgesi çok rahat bir bölge... Ailenin baskısı yok.
		Partner Bulma	Ben işi öğreneyim diye geldim zaten... Tabii güzel kızlar onu da söyleyeyim yani. Saklamaya gerek yok.
		Tatil	Sanıyor ki direkt biz tatile gideceğiz çalışmaya değil de aslında tatil amaçlı geliyorlar.
		Bahşiş	Eğer gelen misafir kaliteli olursa bu işte çalışmak çok avantajlı. Aldığım primden daha fazlası bahşiş alabiliyorsun bir avantajı o var bahşiş avantajı.

Emek Sömürüsü	Emek – Yoğun Çalışma	Fiziksel Emek Kullanımı	Yaptığımız çok zor mesela ben 50 kiloyum. Kilomun 3'te 2'si kadar yatakları kaldırıyorum. Yani yoruluyorum çok fazla. Tempomu en ufak bir şekilde düşürdüğümde işimi yetiştiremiyorum.
		Zihinsel Emek Kullanımı	Biz zihnen yoruluyoruz onlar bedenlen yoruluyor... zihin yorgunluğu beden yorgunluğundan daha mı ağır olur dersenez bir yerden sonra kafamız bulanmaya başlıyor.
		Duygusal Emek Kullanımı	Hizmet sektöründe olduğumuz için karşı tarafı memnun etmek zorundayız, hizmetini vermek zorundayız. O nedenle devamlı güleceğiz hep güleceğiz
		Estetik Emek Kullanımı	Bakımlı olması tabii. Çünkü bir hizmet veriyorsun... Bakımlı olacaksın, güler yüzlü olacaksın, Mesleğin gerekliliğini yapacaksın yani.
	Yasal Haklardan Yararlanma Düzeyi	Ücretler	Bence emek sömürüsü mesela yaptığımız işe göre bizim aldığımız ücret yani gerçekten daha fazlasını hak ediyoruz.
		İzin Hakları (haftalık, yıllık, evlilik, sağlık, mola vb.)	İzinlerimizi alıyoruz ama çok yoğunluk olduğunda ertelenabiliyor.
		Sigorta Primi	Aşağı yukarı hanıma da 1 ay çıkış veriyorlar... 11 ay çalıştırıyor bir ay çıkış veriyor... bu 1 ay sigortasız çalışıyor.
		Sendikal haklar	Bize hiçbir bilgi verilmiyor ki bu konularda. Geliyor sendikacı dinliyor bizi, anlatıyorsun anlatıyorsun hiçbir sonuç alamıyorsun aynı devam işte.
	Adaletsiz Sistem	Adaletsiz İş Dağılımı	Herkes birbirine iş kitleme derdinde... ben burada bir iş yapıyorsam ha sen yapıyorsun deyip senin üzerine iş bulmaya çalışıyorlar.
		Adaletsiz Ücret Dağılımı	En yoğun, en tempolu işte biz çalışıyoruz otelde ama bakıyorsun başka bölümlerdeki bizden daha fazla alıyorlar, onların mesela mesailerı yazılıyor.
		İşten Çıkarma	En ufak bir hatan olabilir veya hatan olmayabilir olmasa bile seni gözden çıkarabiliyor. Bu çıkacak diyor sen hiçbir şey yapamıyorsun istediğin yere şikâyet et.
	Rızanın Üretimi	Kariyer Vaadi	Buraya başladık 2 ay sonra diyorsunuz ki sizinle ilgili planlarımız var. 18 aydır bekliyorum ben hani bir şey yok. Daha ne kadar etimden sütümden faydalanacaksınız.
		Dostane İlişkiler Kurma	Yeri geliyor yazın barbekü Partisine gideriz Ne bileyim Alırız sinemaya gideriz bunları bir arada tutmak, aile hissiyatı vermek. Öncelikle görevim bu benim işten önce.
		Prim Sistemi	İşler iyi gittiği zaman bin lirayı bulabilir. Kasa satışlarımız, safe boxlar, upgrade ücretlerimiz yani standart kategoriden bir üst odayı sattığımız zaman bunun ücretleri oluyor yüzdelik dilimi var.
		Personel Geceleri	Yılda bir kez tüm otellerde yılda bir kez personel gecesi oluyor. 2 tane gril koyuluyor sucuklar, köfteler, ortaya bir salata büfesi, meşrubat vs. Öyle geçiriliyor. Yaptık mı yaptık.
	Devletin Rolü	Denetim Eksikliği	Bana diyor ki biz sizin çıkışınızı 5'inde verdik. Arıyorsun SGK'yı ... diyor ki geçmiş olsun yapacağımız bir şey yok. Siz isterseniz dilekçe verin ama o günler geri gelmez. Biten bitmiştir dedi.
		İşçi Hakları	Maalesef yasalarda bir kere yavaş işliyor ve şöyle söyleyeyim bazen de düzgün sonuçlanmıyor... Türkiye'de dava açsan 2 yıl sürüyor. 2 yıl sonra bir de itiraz ediyor.
		Devlet Desteğinin Yetersizliği	Pandemi döneminde herkes bir yerlerden para aldı ben hiçbir şey alamadım. İşten ayrıldığım için zaten belirli bir süre çalışmışım o süreyi karşılayamadı ondan sonra da zaten otel kapandı... Ne kısmi çalışma ödeneğinden faydalanabildim ne de işsizlikten faydalanabildim.

Tahakküm	Yönetim Kaynaklı Tahakküm	Fiziksel Tahakküm	Birinin sevgilisi olursan çok rahat. Sevgilisi olmazsan seni kapının önüne koyuyor. Burada da aynı şekilde. Bu geçerli. Hiç gözünün yaşına bakmaz. İşini yapmıyordu der, gönderdim der.
		Kontrol Mekanizmaları	Bizim resepsiyonda ses kaydı var. Resepsiyonda normal bir kamera sistemi vardı. Aynı şekilde ses kaydı var ve güçlü bir sistem çok net. Bunun yasal prosedürünü bilmiyorum.
		Maddi Tahakküm	Miting yapacaklar egosu tavan yapmış şef geliyor... Egosunu tatmin eder söyler işte kapı burada, kapı orada arkadaşlar.
		Statü Tahakkümü	Sürekli bize itici gözle, alt segment gözle bakılıyor. Bu da bizim yöneticilerimize yansıyor. Ulan bir garson bana cevap verecek ağzını burnunu kırarım diyor.
		İdeolojik Tahakküm	Hani bazı oteller Kürt çalıştırmıyor. Bazı otellerde hani milli duygusu kabarmış insanlar var. Bir şey oldu mu Allah belasını versin Kürtlerin de PKK'lıların da dedikleri zaman çocuklar buna alınıyor.
	Müşteri Tahakkümü	Fiziksel Tahakküm	Küfür her akşam mutlaka oluyor, mutlaka duyarsın, edilir. İş artık fiziksel müdahaleye kadar gelebilir.
		Kontrol Mekanizmaları	Burada almadım (şikâyet) ama F&B'deyken aldım. O zaman savunma yazmıştım. Aslında çok haklıydım sesimi bile çıkarmadım ama işte.
		Maddi Tahakküm	Dediler ki bir miktar parası kaybolmuş... sıkça yaşanan problemlerden birisi de bu. Sahilde içiyor akşam, telefonunu sahilde unutuyor, Sonra o odayı kim temizliyor, temizleyenin ismi direkt gidiyor.
		Statü Tahakkümü	Ben hizmet sunuyorum sen hizmet satın aldın, beni satın almadın. Gelip de böyle sen benim kim olduğumu biliyor musun? Bizim sektörümüzde de bunlarla karşılaşıyoruz.
		İdeolojik Tahakküm	Siz Türkler böylesiniz. Pis Türkler. Siz b*ktansınız. Zaten resepsiyonda olup bunu duymayan insan yoktur. Kesinlikle yoktur. Artık bunlar terim olmuş ağızlarında.
	Çalışanlar Arası Tahakküm	Fiziksel Tahakküm	Çocuk F&B'de çalışıyordu, dışlanıyordu. Ne dersin de doğu kökenli bir arkadaşı. Çocuğu dışlıyorlardı sürekli. En sonunda çocuğa tekme tokat dalıyorlar depoda.
		Maddi Tahakküm	En iyi dostlarımla yaşadım ben bunu. Onlar giderken ben burada kalırken gitmemeleri istedim. Onlar bir sonraki sene benim gitmem için arkadan iş çevirdiler.
		Statü Tahakkümü	Bazı arkadaşlarımız evet kendini üstün görüyorlar yani. Hani burada böyle ön tarafa göre şey konumdasın. Onların tabii ki daha bir ayrı havası var... Kendini üstün görme, bağırma, istediği zaman kızma hakkını görüyor yani.
		İdeolojik Tahakküm	Mesela bizimkiler Doğu'ya karşı biliyorsunuz... zaman zaman dalgınlığa gelip de hani... şunu diyebiliyoruz hani adam atıyorum bir şey yapıyor bilmeden yapmış olsa bile “yapar lan zaten bu işte falan yerden” ilini bölgesini belirtip... Bunu benim de yapmışlığım var.
Uyum/İtaat	İllusio/ Çıkarlar	Bahşiş	Bizim bellboyumuz vardı, o zaman ben staj yapıyordum. Ya işte bunları çekeceksin diyordu, bahşişi aldığı zaman değişiyor hepsine diyordu.
		Kazancı Artırma	Yoruluyoruz ama biz çalıştığımız sürece kazandığımız için o da çok dokunmuyor işin açıkçası daha bir hevesle çalışıyoruz.
		Terfi	Kesinlikle kariyer engeli olarak geri dönüyor bu yüzden insanlar da susuyor.
		Eğlence Ortamı	5 dakika geç gel senin hafta sonu iznini siliyor. Çocuk tamam sil diyor yeter ki bana karışma diyor. Çünkü karışırsa memleketine gidecek bir daha bu fırsatı bulamayacak.

		Partner Bulma	Şu Antalya bölgesinde gençlerin şu turizmi Ruslar için çektiğine eminim yani. 14 saat 15 saat çalışır, inan bana akşam 9'dan 10'dan sonra bir tane bayanla sahile gider. Onunla orada iki bira içer. O adamı sen akşama kadar dövsen de sövsen de o 12 saati orada unuttur.
		Kış Kadrosu	Yönetim ile konuştum ne dedi. “Hani otelde müşteri yok, bir şey yok sen kışın da buradasın çalışıyorsun. Herkes gidiyor sen buradasın” falan gibi. İster istemez ne yapıyor insan çalışıyor.
		Emeklilik-Sigorta	İlk sene bırakmayı düşündüm çünkü hiç çalışmadığım için zor gelmişti ama şimdi alıştık. Gene de çok zor emekli olabilmek için gayret gösteriyorum.
		Tazminat	Yeni gelen aşçıbaşı ile de çok anlaşılmadık açıkçası. Benim adamlarım var sana ihtiyacım yok muamelesi yaptı bana... Ben yaklaşık 8 ay mesaili çalıştım, 16 saat minimum. Tabi kalmak istedim çünkü içeride tazminatım var.
	Korku	Baskı Korkusu	Hayır desem başka baskılar uygulayacak sana offunu iptal edecek. Ne bileyim bölümünü değiştirecek kötü bir yere verecek. Bunlar da yaşanıyor maalesef. Mecburen evet diyorsun kalıyorsun.
		İşsizlik Korkusu	Gerekirse tek başına ama toplu bir şekilde direndiğin zaman daha hızlı sonuçların alınabildiğini biliyoruz ama buna insanlar gerçekten buna cesaret edemiyor. İşini kaybetme korkusu var.
	Devletin Rolü	Hukukun Yetersiz Kalması	Tabi hukuk yetersiz. Girsek şu yoldan dava açarız diyor, bu yoldan gideriz ama buradan itiraz ederler diyor. Biz bu davayı kazanamayız diyor. Bize hakaret ediyor diyoruz, buna şahit göstermen lazım diyor. Gidiyorsun konuşuyorsun, adam çalışıyorum ekmeğimden olurum diyor, yapamam diyor ama biliyor onun hakaret ettiğini.
		Örgütlü Mücadele Eksikliği	Hiçbir zaman Hiçbir şekilde bir şey yapamıyoruz. Ya şey gibi tek bir sopayı kırarsın da 10 tanesini kıramazsın ya. Tek tek kırar. Hepsi birlikte dursa insanların çok mükemmel bir şey olur da. Olmuyor maalesef.
	Bağlılık	Alışkanlık	Burada başladığın için bırakamıyorsun. Alışıyor insan zamanla. Gitmek istesen de gidemiyorsun başka bir yere. Şu an istesem de gidemem başka bir yere.
		Vefa Borcu	Mesela çıktığın zaman bana güvenen insanlar var onları yüzüstü bırakmak istemiyorum bir şeyleri yutmak zorunda kalıyorum ki en büyük sıkıntısı da bu zaten yutturuyor.
Direnış	Sömürüye Karşı Direniş	Bireysel-Açık-Şiddetli	Kimisi öfkeyle anlatır. Oluyor, olduğu zamanlar oluyor ben yapmadım ama yapanları gördüm.
		Bireysel-Açık-Şiddetsiz	Böyle iş olmaz olsun. Asistan var bizim mutfakta ona söyledim. Ben kaçta girip kaçta çıkacağım ağabey dedim. Benim dinlenmeye mi hakkım yok.
		Bireysel-Gizli-Şiddetli	Yani şöyle söyleyeyim isyan eden çok oldu... Çöp ağzına kadar dolmuş 4-5 tane çatalın olduğunu görüyordum. Çağırıyordum neden böyle diye? “Abi çalıştığımızın hakkını almıyoruz”, “aldığımız maaş yetmiyor” diyorlardı.
		Kolektif-Açık-Şiddetsiz	Tepki gösterdik. Sendikanın ayağına kadar gittik, toplandık hatta cebimizden otobüs parası bile verdik. Gittik ama hiçbir sonuç alamadık.
		Kolektif-Gizli-Şiddetsiz	400 personel toplu olarak konuştuğunuzda birbirimize tamam şunu şöyle yapalım bunu böyle yapalım diyoruz ama bir yere gittiğinde arkanda kimseyi bulamazsın.
	Tahakküme Karşı Direniş	Bireysel- Açık-Şiddetli	Kavgaya çağırıyorum dışarıya gelen yok şimdi. Herkes otel içinde artistlik yapıyor... operasyon müdürünü çağırdım o gelmedi. Sonra diğer departmanlara haber saldı arkasına bir göz taksın dışarıda her an her şey olabilir diye.
		Bireysel-Açık-Şiddetsiz	Kendin topla lan dedim. Toplamıyorum dedim. Git dedim kime şikâyet edersen et. Çektim gittim Oradan.

		Bireysel-Gizli-Şiddetli	Biz geçen sene çöpü dökerken çöpten çıkan çatal bıçağın haddi hesabı yok. Almaz adam, onun düştüğünü görür almaz.
		Bireysel-Gizli-Şiddetsiz	Mesela getir götür yaparken aşçıbaşı görüyor. “Niye geziyorsun?” Ya şimdi bir şey diyeceksin olmuyor. İçine atıyorsun. Bu sefer içine attıkça kafada tilkiler dönüyor... Sövyorum ya küfrediyorum içinden. Gelmişini geçmişini de...
		Kolektif-Açık-Şiddetsiz	Sendikanın yönetiminden memnun değillerdi... Onların içinde ben de vardım... Onu devirmek isteyen, onun karşısında imza toplayan insanlar vardı. Sendika devriliyordu, o insan gidiyordu. Ama personel büromuz, o imzaları toplayan kişiyi buldu.
		Kolektif-Gizli-Şiddetli	Çok güzel konuşuyoruz. Ne zaman konuşuyoruz mesela arkadaşla içiyoruz ya orada biz patron da dövüyoruz, şefi de dövüyoruz, hepsini dövüyoruz. Ama iş ciddiye bindiğinde...
		Kolektif-Gizli-Şiddetsiz	Sen benim taklidimi yapıyor musun dedi bir gün. Ben de evet dedim. Herkes de çok beğeniyor dedim (gülüyor). R harfini söyleyemiyordu onun taklidini yapmıştım ama mesleki olarak da hâkim değildi açıkçası.
	Müşteri Tahakkümüne Karşı Direniş	Bireysel-Açık Şiddetsiz	Bana söyleneni yapmam gerekeni yaparım. Lafımı esirgemem çenem kuvvetlidir. Yani pişman ederim adamı. Argo konuşmam, kibar konuşurum, art niyetli davranmam, psikolojisini bozarım 2 dakikada.
		Bireysel-Açık-Şiddetli	Bardan atlayıp misafirin üzerine yumrukladığımda oldu, anneme sövdü yani.
		Bireysel-Gizli-Şiddetsiz	Hijjen yerlere iner. Atıyorum elma yere düşer tabağa tekrar konulur.
		Bireysel-Gizli-Şiddetli	O an o şişe kesinlikle vurulmalıydı adama kesinlikle vurulmalıydı. Çünkü hiçbir suçun yok.
		Partner Bulma	Şu Antalya bölgesinde gençlerin şu turizmi Ruslar için çektiğine eminim yani. 14 saat 15 saat çalışır, inan bana akşam 9'dan 10'dan sonra bir tane bayanla sahile gider. Onunla orada iki bira içer. O adamı sen akşama kadar dövsen de sövsen de o 12 saati orada unuttur.
		Kış Kadrosu	Yönetim ile konuştum ne dedi. “Hani otelde müşteri yok, bir şey yok sen kışın da buradasın çalışıyorsun. Herkes gidiyor sen buradasın” falan gibi. İster istemez ne yapıyor insan çalışıyor.
		Emeklilik-Sigorta	İlk sene bırakmayı düşündüm çünkü hiç çalışmadığım için zor gelmişti ama şimdi alıştık. Gene de çok zor emekli olabilmek için gayret gösteriyorum.
		Tazminat	Yeni gelen aşçıbaşı ile de çok anlaşılmadık açıkçası. Benim adamlarım var sana ihtiyacım yok muamelesi yaptı bana... Ben yaklaşık 8 ay mesaili çalıştım, 16 saat minimum. Tabi kalmak istedim çünkü içeride tazminatım var.

4.2.1. Otelcilik sektörü

Otelcilik sektörü ana teması, sektördeki istihdam biçimlerini ve çalışma koşullarını betimleyerek sömürü ve tahakküm pratiklerini açıklayıcı nitelikte olup; otelciliğin avantajları alt teması ise otel çalışanlarının sektöre girme sebepleri, sektörde kalma konusundaki rolüne değindiği için itaat ve direniş temasını açıklayıcı niteliktedir. Araştırma tasarımında buna yönelik sorular üretilmiş ve elde edilen bulgular neticesinde “otelcilik sektörü” ana teması oluşturulmuştur.

Tablo 12. *Otelcilik Sektörünün Genel Yapısı*

	Alt Temalar		
	İstihdam biçimleri	Çalışma koşulları	Otelciliğin avantajları
Kodlar	- Sezonluk istihdam - Askıya alma sistemi - İŞKUR istihdamı - Yabancı istihdamı - Stajyer istihdamı - Tanıdık vasıtasıyla işe girme - Ekip istihdamı	- Fiziksel koşullar - Yasal hakların eksikliği - Emek süreci - Alanın özellikleri	- İş imkânı - Barınma imkânı - Yeme-içme imkânı - Servis imkânı - Sosyalleşme - Eğlence ortamı - Özgür bir ortam - Partner bulma - Tatil - Bahşiş - Prim usulü çalışma

4.2.1.1. İstihdam biçimleri

Antalya ilinde turizmin mevsimsellik özelliğinden dolayı sezonluk istihdamın yaygın olduğu, çalışanların sezon sonrasında askıya alındığı görülmektedir. Askıya alma sistemi diğer ülkelerdeki otelcilik sistemiyle kıyaslandığında farklı olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, devlet özel sektörü destekleme ve istihdamı artırmak üzere İŞKUR üzerinden istihdamı artırmayı çalışmaktadır. Turizm sektöründe yaygın bir şekilde yabancı uyruklu kişilerin çalıştırıldığı, özellikle yaz döneminde turizm ve otelcilik alanında öğrenim gören lise, ön lisans ve lisans öğrencilerinin stajyer olarak istihdam edildiği görülmektedir. Otelcilik alanının önemli özelliklerinden biri de tanıdık vasıtasıyla işe girme (Ateş ve Başaran, 2019; Akova, Sarıışık ve Akbaba, 2007; Özdemir ve Akpınar, 2002) ve ekip istihdamıdır.

Sezonluk istihdam

Turizm sektörünün önemli karakteristiğinden biri olan mevsimsellik, sektördeki tüm çalışma ve ekonomi ilişkilerini etkilemektedir. Sezon uzunluğu Antalya’da 6-8 aylık

bir süreyi kapsamaktadır. Sezonun uzunluğu destinasyona ve yapılan turizm türüne göre değişmekte ve sezonluk çalışma, eksik istihdam ve işsizliğe neden olabilmektedir. Sezonun yoğun olduğu dönemde istihdam en yüksek noktaya çıkarken; düşük sezonda bazı oteller faaliyetleri tamamen durdurarak çalışanları işten çıkarırken, bazı oteller ise kış kadrosuna sınırlı sayıda personeli bırakmaktadır. K14, çalışanların bu işe sezonluk olduğunu bilerek geldiğini ifade etmektedir. Kimi çalışan ise sezon sonunda kalmak istese de otellerin kış kadrosuna girebilmek oldukça zordur.

K14: Sezonda 80-85 tane personel oluyordu. Turizm bittikten sonra bunu düşürüyorlar. Zaten stajyerler oluyor, gidenler oluyor, çıkmak isteyenler oluyor. İşte 2 ay 3 ay çalışıp kazandım deyip başka yerlere gidenler oluyor. O nedenle birçok arkadaşım zaten bunun sezonluk olduğunu biliyor. Bile bile geliyorlar zaten. O nedenle kalkıp sezon bitince de gidiyorlar. Ama evli olanlar var mesela hani bile bile geliyorlar ama kışın kalma ihtimalleri olur mu, kalır mıyız ümidiyle turizmde çalışıyorlar. O nedenle turizm keşke girmeseydin diyeceğim şey yani. Turizm çok kötü.

İş akdi feshedilen çalışanlar işsizlik ödeneğinden⁷ faydalanma koşullarını yerine getiremediğinde işsizlik ücreti de alamamaktadır. Zaten gelirleri düşük olan otel çalışanları sezonda kazandıkları parayı 12 aya yayarak geçimlerini sürdürmektedir. Özellikle koronavirüs salgını döneminde otellerin kapalı kalmasıyla otel çalışanları temel gereksinimlerini karşılayamaz hale gelmiştir. K22 ve K8'in ifadeleri bunu destekler niteliktedir.

K22: Sezonluk çalışan oteller var onlara gelen personel var. Adam 8 ay aldığı ile 12 ay karnını doyuruyor. Hani bir don atlele sezon tamamlayan insan var mecburiyetten. Her gün yıkıyor adam onları çünkü parasını harcayacak durumu yok.

K8: Ya herkes arıyor yemin ediyorum. Artık elimden geldiği kadar ben de yardımcı olmaya çalışıyorum. Arıyorlar biz işsiz diyor her taraf kapalı. Hani bir gelirimiz yok ev kiramızı ödeyemiyoruz. Ne yapacağız diyorlar. Hani elimizden geldiği kadar biz destek çıkmaya çalışıyoruz arkadaşlarla bir şekilde... Otellerin umurunda değil, kimsenin umurunda değil.

Antalya ve ilçelerinde Nisan ayında başlayan ve Ekim-Kasım ayına kadar devam eden turizm sezonu ortalama 6-7 aylık bir süreci kapsamaktadır. Sezon bitiminde iş akdi

⁷İşsizlik Ödeneği: Sigortalı işsizlere yasada belirtilen şartları taşımaları halinde işsiz kaldıkları dönem için belirli süre ve miktarda yapılan ödemedir. *İşsizlik Ödeneğinden Yararlanma Koşulları*; Kendi istek ve kusuru dışında işsiz kalmak, Hizmet akdinin sona ermesinden önceki son 120 gün hizmet akdine tabi olmak, Hizmet akdinin feshinden önceki son üç yıl içinde en az 600 gün süre ile işsizlik sigortası primi ödemiş olmak, Hizmet akdinin feshinden sonraki 30 gün içinde en yakın İŞKUR birimine şahsen ya da elektronik ortamda başvurmak (Türkiye İş Kurumu).

feshedilen ya da askıya alınan çalışanlar geçimlerini sürdürmek için geçici, gündelik işlerde çalışmaktadır. Bölgenin yerli halkı imkânları varsa tarımla uğraşırken; turizm bölgelerinde iş imkânlarının kısıtlı ve yoğun olarak turizme dayanması nedeniyle erkek göçmenler inşaat gibi işlerde çalışırken; kadınlar ev işlerine geri dönmektedir.

K5: ...Çünkü niye iş sezonluk. Ne zaman açılıyor Nisan 20 falan, eleman alımı. Mayıs haziran temmuz ağustos eylül milyonda bir ekim. Ondan sonra boştasın. Gelir ne? Sadece turizm. Bunun yanı sıra burada çiftçilik, ne bileyim ekstra fabrika bu tür bir şeyler olsa inan insanlar belki de bu otellerde yok pahasına kendisini ezdirmezler.

K12: ...Yerliler ekonomik olarak güçlüler. Yerlilerin diğerlerine göre ekonomik seviyesi iyi. Herkes bir şekilde tarım marım uğraşıyor. Herkesin burada ikinci işi var.

Lise ve üstü eğitim seviyeleri olan ve farklı dilleri bilen otel çalışanları bile bölgedeki iş imkanlarının kısıtlı olması nedeniyle sezon sonrasında inşaat işleri aramaktadır. Konuya ilişkin K27'nin ifadeleri şöyledir:

K27: Burada önbürocu adam 3 tane 4 tane dil biliyor adam mükemmel bir şekilde çalışıyor. Düzgün, efendi bir adam. Sezon bitiyor Kasım-Aralık gibi bu adam inşaat işi bakıyor ya. Bu adam inşaatta taş taşıyor diyor çünkü evinde ihtiyaç var.

Askıya alma sistemi

Otelcilik sektöründe “askıya alma” çalışanların ücretsiz izne çıkartılması ve iş akdinin devam etmesi nedeniyle işsizlik sigortasından yararlanamadığı bir sistemdir. Askıda olan çalışanlar herhangi bir ücret almamakta, sigorta primleri yatırılmamaktadır. Bazı otel işletmeleri çalışanları bilgilendirmeden iş akdini feshetmekte veya askıya almaktadır. Bu sistemi ilk defa duyduğunu dile getiren K12, askıya alma kavramının turizme özgü olduğunu belirtmiştir.

K12: İşten çıktığımı kimse bilmiyordu. Sorduğum zaman biz seni çıkartmadık diyorlardı. Biz sizi askıya aldık. Askıya alma kelimesini ilk defa ben burada öğrendim. Öyle bir kavram var burada turizmde. Askıya almak nedir ya... Biz sizi askıya aldık. Ben böyle bir şey duymadım. Ama biz oteli askıya alamıyoruz. Diyorum ki askı ne? İşte otel kapanacak. Ee. o arada bekleyeceğiz.

K2, askıda olduklarında sigorta primlerinin yatmadığını ifade etmektedir. Sigortalı başka bir işe de giremeyen turizm çalışanlarının sigorta primleri tüm yıl çalışanlara göre daha az olduğu için emeklilik süresini de etkilemektedir.

K2: Yok askıda olduk mu kesiliyor. Şu anda benim 6 aydır sigorta işlemiyor. Onun içinde bir gelecek düşünmüyorsun orada.

Beş yıldızlı bir otelin restoran sorumlusu olarak çalışan K8, askıya aldıkları çalışanları işe zamanında gelme ve ihtiyaç önceliğine göre aldıklarını ifade etmektedir. K8'in ifadeleri otel çalışanlarının güvencesiz ve çaresiz bir durumda olduğunu göstermektedir. Bu durum, Abbas Sayar'ın (2015) Yılkı Atı romanında bahsettiği hesaptan düşülmüş, defterden silinmiş Doru Kısrak'ın yıldıya bırakılma öyküsüne benzemektedir.

K8: Yani illaki karşılığını aldığınız insanlar işine zamanında gelen işini yapan, Gerçekten ihtiyacı olan insanları biz askıya alıyoruz. Bir şekilde takip edip İnsanları askıya almaya çalışıyoruz. Yani gerçekten ihtiyacı var. Askıyı alıyoruz ilk önce onları çağırıyoruz... şu anda benim 60 tane personelin varsa 45 tanesi 50 tanesi askıda.

İŞKUR istihdamı

İŞKUR üzerinden istihdamı teşvik etme kapsamında devletin otel işletmelerine sağlamış olduğu maaş ve prim desteği çalışanların 12 ay boyunca istihdam edilmesini hedeflemektedir.

K17: Normal anlaşılmamız sezonluk ama geçen sene İŞKUR teşviğinden dolayı otel bizi 12 ay çalıştırdı. Mart'a kadar çalıştık. Kovid yazısı gelince bakanlıktan otel mecburen kapandı.

K13'ün ifadelerine göre, çalışanlar işi İŞKUR üzerinden bulmamalarına rağmen otel işletmeleri kendilerini İŞKUR'a kaydolmaları konusunda yönlendirmektedir. Böylece otel işletmeleri, istihdam teşvikinden yararlanarak çalışan maaşları ve sigorta primlerinin bir kısmından kurtulmaktadır. İstihdam teşviki, sezonluk istihdamı azaltsa da bundan en çok yararlananın işletme sahipleri olduğu ifade edilebilir. Çünkü otel işletmelerinde en büyük maliyet unsuru olan işgücü maliyetini azaltmaktadır.

K13: 2019'da biz geldik bu işi kendimiz bulduk F&B müdürüyle. Geldik İŞKUR'dan kayıt istiyor bizden. Devlet bana bulmadı bu işi. Ama resmi kayıtlarda devlet bulmuş görünüyor. İşveren beni oraya yönlendiriyor. İŞKUR'a gidip kaydını yaptır çünkü devlet desteği alacak oradan. Kayıtlara girdiğinde İŞKUR bulmuş oluyor. İŞKUR bulmadı bana bu işi. Bugün işsizlik rakamlarının düşüş hilelerinden biri bu.

Yabancı istihdamı

Otelcilik sektöründe yabancı personel istihdamının yaygın olduğunu söylemek mümkündür. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın 2019 verilerine göre konaklama

sektöründe 23.109 yabancıya süreli çalışma⁸ izni verilmiştir. Otel işletmeleri hangi ülkelerden daha çok turist alıyorsa o ülkelerin dillerini bilen kişileri tercih etmektedir. Özellikle Antalya’da Rus turistlerin yoğunlukta olduğu düşünüldüğünde Rusça bilen yerli ve yabancı personelin öncelikli istihdam edildiği söylenebilir. Seyahat acentaları için de benzer durum geçerlidir. Yılmaz ve Oktay’ın (2018) çalışmasına göre Antalya’daki acentalarda çalışan yabancıların %35’i Rus asıllı iken, %60’tan fazlası da Türkiye Cumhuriyetlerinden gelmektedir. Bununla beraber SPA, Thalasso ve masaj salonlarında yaygın bir şekilde yabancıların istihdam edildiği görülmektedir.

K25: Bu işletmede tek Türk bendim yeni geldi bir tane bayan arkadaş. Bu sene az pandemiden dolayı 13-14 kişi. Genellikle yabancı oluyor. O da arz-talep meselesi oluyor. Gelenler yabancı talep ettiği için işletmeler de yabancı bulunduruyor. Ama ben isterdim Türkiye’de Türkler çalışsın.

K8, çalıştığı otelde çok fazla yabancı personel istihdam edildiğini çünkü yabancı personelin daha az maliyetli olduğunu ve dil bildikleri için tercih edildiğini ifade etmiştir. Türkiye’deki işsizlik rakamları göz önünde bulundurulduğunda, bu durum ülke vatandaşları için istihdam olanaklarının azalmasına ve işgücü piyasasında rekabetin oluşmasına; dolayısıyla ücretlerin düşmesine neden olmaktadır.

K8: Kırgız çalıştırıyor... Benim burada halkım iş ararken dışarıdan gelen adam, dışarıdan gelen x kişisi Ukraynalı olsun, Rus olsun fark etmiyor yani her yerden geliyor artık. Sadece Kırgız personel değil bu. Geçen sene bana Tacikistan’dan da vardı. Kazakistan’dan da vardı.

Stajyer istihdamı

Lisans, ön lisans ve orta öğretim kurumlarında turizm eğitiminin amacı, nitelikli eleman yetiştirerek (Sezerel ve Cankül, 2019: 473) sektörün ihtiyaç ve beklentilerini karşılamaktır. Bunun için teorik eğitimin yanında öğrencilerin bilgi ve becerilerinin artırılması amacıyla sektörde belirlenen sürelerde staj yapma zorunluluğu getirilmiştir. Ancak turizmdeki olumsuz çalışma koşulları mesleki kariyerlerinin başında olan turizm öğrencilerinin sektörde çalışmaya yönelik isteklerini azalttığını (Köşker ve Unur, 2017) söylemek mümkündür. K22, stajyer istihdamının yoğun olduğunu ve stajyerlere

⁸Süreli çalışma izni: İş veya hizmet sözleşmesinin süresini aşmamak koşuluyla yabancılara belirli bir işyerinde veya bunların aynı işkolundaki işyerlerinde belirli bir işte çalışmak şartıyla ilk başvuruda en çok bir yıl geçerli çalışma izni verilir. Daha sonra yapılacak süre uzatma başvurusunun olumlu değerlendirilmesi hâlinde yabancıya aynı işverene bağlı olarak ilk uzatma başvurusunda en çok iki yıl, sonraki uzatma başvurularında ise en çok üç yıla kadar çalışma izni verilir (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, 2019).

kaldırabileceklerinden daha fazla iş yüklendiğini ifade etmektedir. Bunu daha önce mutfak ve servis departmanında staj yapan K24'ün ifadeleri de desteklemektedir. Ayrıca araştırmacı turizm sektöründe 11 ay staj yapmış ve benzer koşulları deneyimlemiştir. Yani, literatürdeki çalışmalarla karşılaştırıldığında, katılımcıların deneyimleri ve araştırmacının otelcilik sektöründeki staj deneyimleri benzeşmektedir.

K22: Şu anda normal personel yerine stajyerlerle iş görmeye çalışıyoruz... Ama normal bir personelin yapması gereken işi stajyere yüklüyoruz.

K24: Mutfakta stajyersin bildiğin işkence ediyorlar yani bir de öyle ahım şahım bir şey öğrettiklerini görmedim yani. Patates soğan soy. Restoranda şefler sürekli bağırır çağırır. Mesela arabayı bir bayanın taşınması zor olur ki arabayı bayağı yüklüyorlar...erkek gitmiyor beni gönderiyorlar niye çünkü stajyerim. Söyledim, belim ağrıyor dedim. Normalde bunu erkeğin yapması lazım dedim. Bunun kızı erkeği yok bu işi yapacaksın dedi. Öyle deyince bir şey diyemedim.

Stajyer istihdamının otel işletmeleri için maliyet avantajı sağladığını söylemek mümkündür. 6899 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu'na (1986) göre “işletmelerde mesleki eğitim gören öğrenciler ile mesleki ve teknik ortaöğretim okul ve kurumlarında staj veya tamamlayıcı eğitim gören öğrencilere asgari ücretin net tutarının; yirmi ve üzerinde personel çalıştıran işyerlerinde yüzde otuzundan, yirmiden az personel çalıştıran işyerlerinde yüzde on beşinden, aday çırak ve çırağa yaşına uygun asgari ücretin yüzde otuzundan aşağı ücret ödenemez.” Bu kanundan hareketle işletmeler stajyer öğrencilere daha yüksek ücret vermeyi genellikle tercih etmemektedir. Bazı otellerde bu ücretin verilmediğini de belirtmek gerekir. Örneğin, araştırmacı 2012 yılında lisans stajını İzmir’de bulunan beş yıldızlı uluslararası zincir otelde yapmış ve buradan herhangi bir ücret almamıştır.

Lise stajyerlerinin yaşları 15’ten başlamaktadır. Kiril’in (2020) yaptığı araştırmada genç çalışanların yaş ortalaması 15’e kadar düşmektedir. 4857 sayılı İş Kanunu’nun 73. Maddesine göre gece dönemine denk düşen 20.00-06.00 saatleri arasındaki vardiyalarda, 18 yaşını doldurmamış çocuk ve genç işçilerin çalıştırılmaları yasaktır. Araştırmacının otelcilik sektöründeki çalışma deneyimleri, saha bulguları ve alinyazındaki araştırmalarda otel işletmelerinde 18 yaş altındakilerin akşam ve gece vardiyalarında çalıştırıldığı görülmektedir.

Tanıdık vasıtasıyla işe girme

Otelcilik sektöründe işe girmenin yollarından biri otelcilik alanından sosyal sermayeye sahip olmaktan geçmektedir. Bourdieu'nün (2010) belirttiği gibi karşılıklı tanışıklık ve tanıma ilişkilerinden oluşan networke sahip olmak kolektivitinin sahip olduğu sermayenin desteğini almak anlamına geliyor. Otelcilik sektöründe tanıdık bazen bir akraba, bazen daha önce birlikte çalışılan şef veya yönetici, bazen de işletme sahiplerinin bizzat kendisi olmaktadır. Statü ne kadar yüksekse, bu hem iş garantisi hem de işletme içerisinde kayırılma anlamına gelmektedir. Ayrıca, otelcilik sektöründe tanıdık vasıtasıyla işe girme yaygın bir pratik haline geldiği için adeta alana girmenin önemli bir kuralı haline gelmiştir.

K16: Liseyi bitirdim 2014'te benim abim vardı turizmde çalışıyordu o... Ben de liseyi bitirdim meslek yok. O diyor ki yanıma gel turizmde çalış dedi.

Ekip istihdamı

Otelcilik sektörünün yaygın pratiklerinden biri ekip olarak çalışmadır. Otel işletmelerinde özellikle mutfak departmanında ekip olarak işe başlama veya ekipçe işten ayrılma durumu söz konusudur. Eğer ekibin lideri işten ayrılıp başka bir işletmede çalışmaya başlarsa kendi ekibini de götürmektedir. Gittiği yerdeki çalışanların da işten ayrılmalarını sağlayarak kendi düzenini kurmaktadır. Restoran şefi olan K13 yıllardır aynı departman müdürüyle farklı işletmelerde birlikte çalıştığını, çalışma arkadaşlarının aynı kişiler olduğunu, başka ekiple yapamayacağını çünkü her ekibin kendi hegemonik düzeni olduğunu ifade etmiştir.

K13: Bugünkü F&B müdürümle başladım onunla devam ettim. Hiç yabancı kişilerle çalışmadım hep arkadaş ortamı. Benim için önemli olmadı, söz niyetin hatırına çalıştım. Bu zamana kadar bir otele başvuru yapıp iş beklentim olmadı ya da düzene karşı tek başıma olamayacağım için bu kişilerle devam ettim... Bunlardan biri gitsin, müdürüm bıraksın başka bir otele gitsin onlarla çalışırım. Öbür türlü tek başınıza kalıyorsunuz o hegemonya ortaya çıkıyor. Ya bırakacaksınız ya köleliğe devam. İnsan gibi çalışmak varsa sizi anlayan insanlarla çalışmak, onlardan vazgeçmiyorum.

4.2.1.2. Çalışma koşulları

Otelcilik sektöründe çalışanların en büyük sorunlarından birisi olumsuz çalışma koşullarıdır. Literatürdeki benzer çalışmalar da bunu göstermektedir (Sezerel ve Cankül, 2019; Tuzunkan, 2018; Roney ve Oztin, 2007; Kusluvan ve Kusluvan, 2000). Otelcilik sektöründe çalışanların sömürü ve tahakküm deneyimlerini ortaya koymak için öncelikle çalışma koşullarının betimlenmesi gerektiği düşünülmüştür. Buradan hareketle yapılan analizler sonucunda oluşturulan kodlardan *fiziksel koşullar, emek süreci, yasal hakların*

eksikliği ve alanın özellikleri kategorilerine ve bu kategorilerden çalışma koşulları alt temasına ulaşılmıştır. Buna göre, otelcilik alanında çalışanların temel ihtiyaçlarını giderecek fiziksel koşulların uygun olmaması (1) *fiziksel koşullar* kategorisi altında verilmiştir. İşin rutinleşmesi, değersizleşmesi, kontrol mekanizmalarıyla (basit, teknik ve ideolojik) çalışanların tahakküm altına alınması (2) *emek süreci* kategorisi altında verilmiştir. Ücretlerin düşük olması, yasal çalışma süresinin aşılması, mesai ücretlerinin eksik yatırılması veya hiç yatırılmaması, izin haklarının gasp edilmesi, sigorta primlerinin yatırılmaması, tazminat haklarının gasp edilmesi gibi temel sorunlar ise (3) *yasal hakların eksikliği* kategorisi altında anlatılmıştır. Otelcilik alanındaki temel ilişkiler ağını ve çalışanların davranışlarını betimleyen kodlar (4) *alanın özellikleri* kategorisi altında anlatılmıştır.

Tuzunkan (2018: 104) yaptığı literatür taramasında sektörünün çalışma koşullarını düşük ücretler, kötü çalışma koşulları, düzensiz ve uzun çalışma saatleri, sezonluk çalışma, yüksek işgücü devir oranı, düşük iş tatmini, motivasyon faktörlerinin eksikliği, iş güvenliğinin düşük olması, sınırlı eğitim olanakları, kötü imaj, düşük kariyer potansiyeli ve düşük statüde çalışma olarak sıralamıştır. Kusluvan ve Kusluvana'a (2000: 261) göre stajyerler turizm endüstrisindeki çalışma koşullarını olumsuz olarak değerlendirmekte ve özellikle personel lojmanları, yemekhaneler ve banyoların fiziksel koşullarının kötü durumda olduğunu belirtmektedir. Bu çalışmada da benzer şekilde barınma ve hijyen koşullarının yetersiz olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Kusluvan ve Kusluvan'ın çalışmasını yaptığı 2000 yılı ve öncesindeki olumsuz fiziksel koşulların günümüzde hala geçerli olduğu ve şartların iyileştirilmesi noktasında girişimlerin veya çabaların olmadığını söylemek mümkündür. Sezerel ve Cankül (2019: 474), turizmdeki çalışma koşullarının evrensel olduğunu ve Türkiye özelinde de varlığını sürdürdüğünü ifade etmektedir. Elde edilen bulguların bir kısmı literatürle koşut olmakla beraber (fiziksel koşullar ve yasal hakların eksikliği), bu çalışmada ek olarak emek süreci, liyakatsiz - adaletsiz sistem ve iş yerindeki çatışmalı ortam betimlenmiştir.

Fiziksel koşullar

Otel işletmelerinde çalışanlar için fiziksel koşullar; dinlenme alanlarını, lojman koşullarını, duş imkânlarını ve yemekhane gibi ortamları ifade etmektedir. Mola sürelerinde çalışanların dinlenebileceği alanların küçük, çalışma alanlarına uzak ve gözetlenen alanlar olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Edwards'ın (1979) teknik kontrol olarak belirttiği ve çalışanların istenmeyen davranışları sergilememesi konusunda

gözdağı veren kamera sistemleri emek sürecinin her anının gözetim altında tutulduğunu göstermektedir. Otellerdeki kamera sistemleri adeta Bentham'ın panoptikonunu andırmakta (Foucault, 2015) ve kamera sistemleri sayesinde çalışanlar her an iktidarın gözetimi altında tutulmaktadır. K9'un konuyla ilgili ifadeleri şu şekildedir:

K9: Bir gün bizim dinlenme alanımıza kamera koymuşlar... Bir o zaman dikkatimi çekmişti kamera... yani benim aklıma şu geldi niye mola alanı, dinlenme alanı gözetleniyor ki. Acaba biz çalışmıyor muyuz? Hani biz 1 saat 2 saat işten mi kaytarıyoruz? Bunu mu tespit etmeye çalışıyorlar acaba diye düşündüm. Öyle bir şey de yok zaten yaptığın iş belli.

Antalya gibi deniz kum güneş turizmi olan destinasyonlarda bulunan lojman, bazı çalışanlar için bir avantaj olsa da imkânlarının sınırlı, hijyen koşullarının ise yetersiz olmasından dolayı bu avantajı törpülemektedir. Görsel 3 ve 4'te Alanya bölgesindeki bir otelin lojmanına ait görüntüler bulunmaktadır. Konfor ve hijyen bakımından imkânların oldukça yetersiz olduğu, ayrıca yapının bakımsız düzeyde olduğu gözlenmiştir. Duvarlar nemden kabarmış, küf tutmuştur. Zeminler, masalar ve sandalyeler oldukça kirli durumdadır. Ayrıca otel işletmelerinin lojman imkânlarının sezonluk çalışmanın dezavantajlarını örtmek üzere kurulduğunu ifade etmek gerekir. Çünkü Türkiye'nin farklı bölgelerinden sezonluk iş için gelen kişiler bu kısa süre için ev tutamayacaklarından otel işletmeleri barınma koşullarını mecburi olarak sağlamak zorundadır. Ayrıca lojman imkânı bir bakıma çalışanları bir kampta tutma gibi onlar üzerinde iktidarı yoğunlaştıran bir araca dönüşmektedir. Çalışma zamanı ve çalışma dışı zamanını işletmenin mülkünde geçiren otel çalışanları bu süreçte iktidarın gözetimi altında tutulmaktadır. Kıykaç ve Aslan, disipline edici iktidar ve çalışanları ağırlama üzerine yaptıkları çalışmada otel işletmelerinin çalışanları ağırlayarak hem işgücü temin ettiğini hem de itaatkâr ve yararlı çalışanlar oluşturmayı amaçladıklarını ifade etmişlerdir (2019: 37-38). Katılımcıların personel lojmanlarına ilişkin ifadeleri de şu şekildedir:

K5: Personelin kaldığı lojmanlar yani ben öyle yerler biliyorum ki hani it bağlasan durmaz. Biliyor musun neymiş daha önce personelden birkaç tanesi lojmandan otele giderken klimayı açık bırakmışlar. Kurunun yanında yaş da yanar. Şimdi ne yapmışlar otelin birisi atıyorum şimdi 20 lira 25 lira olursa personelden kesiyor. Klimayı çok kullandığın diye.

K9: ... toplu çalışılan yerlerde özellikle otel çalışanları aynı üniformayı giydikleri için veya lojmanlarda bir yatakta 3 kişi yatmıştır... Burada da uyuz vakaları çok oluyor. Ben de bundan 5 yıl önce böyle bir durumla karşılaşmıştım... Kıbrıs'ta çalıştığım otelin lojmanı konteyner içine 1 yatak tuvalet alanı ondan sonra bir

televizyon bir tane dolap ondan sonra istediğin de çamaşırhaneden yastık yorgan alıyorsunuz. Bakıyorsunuz bunda yatsam ölür müyüm acaba ahır gibi. Bazı otellerin lojmanları güzel ama. Bazıları maalesef personele çok önem vermiyor. Konteyner ucuz maliyetli öyle yapmış. Uyuyorsun pat küt yanından biri geçiyor, yan odanın sesini duyuyorsun.



Görsel 3. Alanya'daki Bir Otel İşletmesine Ait Lojmanın Dinlenme Alanı



Görsel 4. Alanya'daki Bir Otel İşletmesine Ait Lojmanın Dinlenme Alanı

Emek süreci

Otel işletmelerinde işlerin belirlenen standartlarda ve akışında gerçekleşmesi için hiyerarşik kademeler entegre bir şekilde çalışmakta ve çalışanları gözetim altında tutarak etkinlik ve verimliliği artırmayı hedeflemektedir. Otel işletmelerinde her departmanın kendine has iş süreçleri bulunmaktadır. Örneğin, önbüro departmanında iş süreci rezervasyon süreciyle başlayan, müşterilerin giriş işlemlerinin yapılmasıyla devam eden, konaklama süreci ve ardından çıkış işlemleriyle son bulan bir döngüden oluşmaktadır. Tüm bu süreçte yapılacak işler belirlenen standartlar içinde gerçekleşir ve resepsiyonist bu standartları uygulamakla mesuldür. Gelen müşteriler farklı da olsa işler standartlaştırılmış ve rutine bağlanmıştır. Bu süreç resepsiyon şefi, müdür yardımcısı veya müdür tarafından dikkatle izlenmektedir. İzleme süreci kameralarla, yerleştirilen ses dinleme cihazlarıyla, birebir gözetimle veya yöneticinin ajanlarıyla sağlanır.

K19: İspiyonlama, genellikle o olayı biz bellboylara atıyoruz. Bellboylarımız bizim aracımızdır, haber kuşlarımızdır. Çünkü onlar her yere hâkimdir. Otel içi olsun, hem otel dışı olsun her yeri bilirler. Girip çıkmadıkları yerler kalmaz.

Servis departmanındaki iş süreci ise, özellikle her şey dâhil sisteme geçişle birlikte standartlaşmıştır. Servis işi, bir fabrikanın bant sistemi gibi işleyen yemek büfesine yemeklerin dizilmesi, masalardan boşların alınması ve temizlik gibi basit işlere dönüşmüştür. Alakart restoranlarda müşteriler garsondan istediği yemeği sipariş ederken, açık büfe sisteminde garson ve müşteri arasındaki ilişki kısmen koparılmıştır. İşin basitleştirilmesiyle birlikte çalışanlar vasıfsızlaştırılmıştır. Böylece alanda vasıflı servis elemanı ihtiyacı kalmamıştır. Bu da emek gücünün daha da değersizleşmesine ve ucuzlamasına neden olmuştur. Özellikle servis departmanının dönüşümü her şey dâhil sistemiyle çok kısa süre içinde gerçekleşmiştir. Bravermen'in (1974) Taylorist sistem eleştirisinin otel işletmeleri için de geçerli olduğu ifade edilebilir. Çünkü otel işletmelerinde de işlerin standartlaştırıldığı, basitleştirildiği ve çalışanların vasıflarından kopartıldığı görülmektedir.

Yasal hakların eksikliği

Katılımcıların ifadelerine göre otelcilik sektöründeki ücretler genel olarak asgari ücret seviyesinde veya biraz üzerindedir. Bu da çalışanların geçim sıkıntısı çekmelerine neden olmaktadır. Türkiye Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu Araştırma Merkezi'ne (2020) göre 2020 Ekim ayında dört kişilik bir ailenin sağlıklı, dengeli ve yeterli beslenebilmesi için yapması gereken aylık gıda harcaması (açlık sınırı) 2.362 TL

olarak belirtilirken, gıda harcaması ile giyim, konut (kira, elektrik, su, yakıt), ulaşım, eğitim, sağlık ve benzeri ihtiyaçlar için yapılması zorunlu diğer aylık harcamaların toplamı (yoksulluk sınırı) 8.169 TL'dir. Ayrıca hayatın diğer kentlere göre daha pahalı olduğu turizm merkezlerinde turizm çalışanlarının geçim sıkıntılarının daha fazla olduğu söylenebilir.

K1: Nasıl söyleyeyim. Asgari ücretle 750 lira kira verdikten sonra zaten, elektriğimizdi, suyumuzdu, çocuklarımızın okuluymuş çekiyoruz yani bayağı.

Pahalı bir şehirde yaşayan ve 2300 lira asgari ücret alan çalışanlar oteldeki mesailerinden sonra ek işlere giderek geçimlerini sürdürmeye çalışmaktalar. Fiziksel ve zihinsel olarak yorulmuş olan otel çalışanları ek işlerle bu yorgunluğunu katlamakta; bu da iş, aile ve sosyal yaşantılarına olumsuz yönde yansımaktadır. K14'ün konuya ilişkin ifadeleri şu şekildedir:

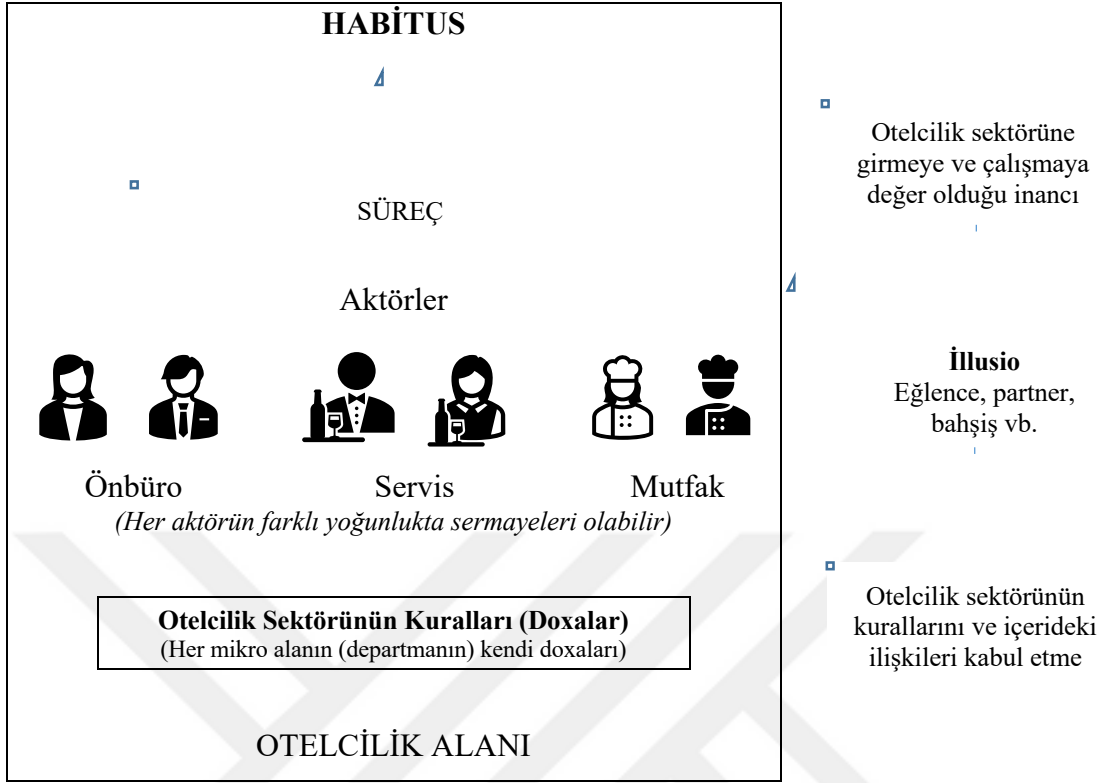
K14: Aldığı ücret hiç kimseyi tatmin etmiyor. Şu şartlar altında 2300 lira asgari ücret kime yeter. Alanya'da ev kiralari şu anda 1500 lira... O semtine göre değişiyor kimi yerde 2000 lira. Şimdi asgari ücretle çalışan bir insan 2 çocuklu, üç çocuklu olsa evini geçindirmesi imkânsız. Asgari ücret 2300. Ben eve vereceğim 1500. Bana kalacak 1000 küsur falan. Elektrik, su, çocuğun masrafları geçim sıkıntısı filan nasıldır... İmkânsız. İnsanlar turizmde çalışsalar bile ek iş yapıyorlar. Çoğu usta arkadaşım var otellerde çalışıyor mutfak bölümünde mesela ne yapıyor ben düşünün çağırıyorum aynı zamanda garsonluk yapıyorlar. Tabii. Orayı bırakıyor 8 saat 9 saat çalışıyor oradan sonra direkmen bizim otele geliyor ekstra part time'a geliyor.

Düşük ücretlerin yanı sıra haftalık izinlerin yoğunluğa göre iptal edildiği, sezonluk çalışmadan kaynaklı yıllık izinlerin olmadığı, sigorta primlerinin düzgün yatırılmadığı, tazminat haklarının verilmediği veya verilmemesi için çeşitli tahakküm pratiklerinin uygulandığı ve sektörde sendikalaşma olmadığı için çalışanların kolektif hareket alanının kısıtlı olduğu bulgularına ulaşılmıştır. Bu bulgular emek sömürsü ana teması altında daha detaylı tartışılmıştır.

Alanın özellikleri

Otel işletmelerinde farklı kültürlerden birçok kişi istihdam edilmektedir. Ülke içinden ve ülke dışından gelen bireylerin dil, din, ırk, kültür, cinsiyet vb. faktörlerle birbirinden farklılaştığı görülmektedir. Ayrıca, her bir katılımcının farklı düzeyde sermayeleri bulunmaktadır. Bu da kişinin hangi alanda çalışacağını ve otelcilik alanındaki statüsünü belirlemektedir. Bourdieu'nün (2015) alan kavramı üzerinden Şekil 5'te gösterildiği gibi açıklanacak olursa; aktörler (çalışanlar) arasındaki güç ilişkileri alanı

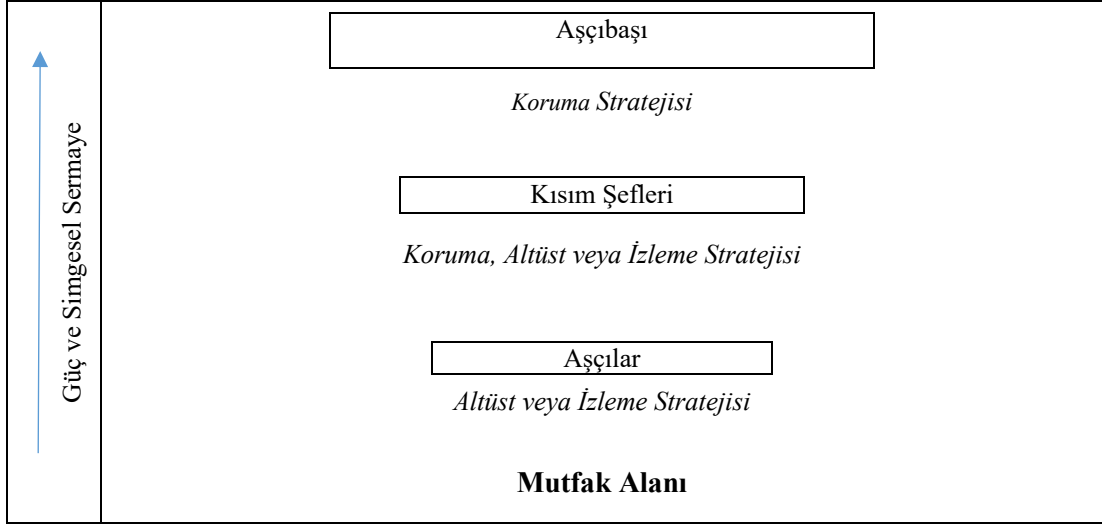
yapılandırmaktadır. Her aktörün sahip olduğu sermaye türü onun alan içindeki gücünü belirlemektedir. Örneğin, resepsiyonistlerin sahip oldukları entelektüel sermaye onlara ek olarak simgesel sermaye kazandırmakta ve alan içinde güçlü olmasını sağlamaktadır. Diğer bir örnek, aşçıların mesleki bilgi ve tecrübeleri sayesinde alanda etkili aktörler olmalarıdır. Ayrıca otelcilik sektörüne giriş, alanın kurallarını kabul etmek ve kurallarına inanmakla başlamaktadır. Alanın çalışmaya değer olduğu inancı ve aktörlerin alandan elde edilebilecek çıkarları ise *illusio* olarak adlandırılır. *Illusio*, aktörleri bir nevi sektörde çalışmaya yönlendirmekte ve sektörde kalmasını sağlamaktadır. Ayrıca otelcilik alanına dâhil olmayı kabul etmek ve sonucunda bir değer elde edileceğini düşünmek, sorgulanmadan otelcilik alanının yerleşik düzenini (*doxaları*) tanımayı ve benimsemeyi gerekli kılmaktadır. Otelcilik alanına girdikten sonra çalışanlar istediklerine ulaşmak için alanda geçerli davranış kalıplarını öğrenmekte ve ortak bir yatkinlikler bütünü oluşturmaktadır. Böylece otel çalışanları otomatik olarak işlerin nasıl yürüdüğünü, müşterilere karşı nasıl davranılması gerektiğini kavrayarak *habitusunu* oluşturmaktadır. Otelcilik alanı çalışanların yatkinliklerini yapılandırırken, onların yatkinlikleri da alanı yapılandırma eğilimindedir. Otelcilik alanındaki alt alanlarda benzer *habitus*a sahip aktörlerin alan içinde kümелendiği görülmektedir. Zaten alandaki *habitus* aktörlerin davranışlarını belirlemekte, böylece aktörlerin *habitusu*yla alandaki *habitus* benzeşmektedir. Bourdieu'nün (2013: 166) ifadesiyle “*habitus* ve alan birbirleriyle akort edilmektedir”. Alanda, benzeşme yoksa aktör kendini alana adapte edememekte veya alana girememektedir. Elde edilen bulgulara göre, aynı departmanda çalışanların *habitusları* benzeşirken; diğer departmanlardakilerle bazı yönlerden ayrışmaktadır.



Şekil 4. Bourdieu'nün Alan Teorisiyle Otelcilik Alanının İşleyişi

Katılımcıların ifadelerine göre otel işletmelerinde hâkim konumda bulunanlar mevkilerini korumak için alt kademedeki çalışanlara işin gerektirdiği kadarını öğretmekte ve işin detaylarını (püf noktalarını) bilerek saklamaktadır. Bourdieu'nün (2015) belirttiği gibi alanın içinde, üst konumda olanlar koruma stratejilerini uygularken; alttakiler konumuna göre koruma, izleme veya altüst stratejilerini uygulamaktadır. Katılımcıların ifadelerinden (K5, K9 ve K24) bu durumun mutfak departmanında daha yaygın olduğu anlaşılmaktadır.

K24: Mutfakta sana öğretmesi gereken şeyleri öğretiyor geri kalanını öğretmiyor. Yeterince bil fazlasını istemezler... Yükselirsin. Sana öğretirler sonra boynuz kulağı geçer derler. Sonra geçersin onu, bu aslında diğer sektörlerde de aynı... Mutfakta ben çok çalıştım ama soğudum. Soğuttular yani.



Şekil 5. Örnek Mücadele Alanı: Mutfak Departmanı

Otel işletmelerinde hâkim konumda olan yönetici kesim dayanışma içine girerek birbirlerinin hatalarını örtmektedir. K6'nın ifadelerine göre otele yeni gelen bir çalışan kurulmuş tahakküm düzenine karşı koyamamaktadır. Otelcilik alanında yönetici kesimle yakın ilişkiler kurulmamışsa veya düzene direniş gösterildiği takdirde çalışanların alan içinde kalması mümkün görünmemektedir.

K6: Şirket fazla disiplinli ama ipleri de vermişler yöneticilerin eline... Aile şirketi gibi yapmışlar. Hepsi 15-20 yıllık birbirinin arkadaşı yani bütün hatalarını hemen anında absörbe ediyorlar. O yüzden yeni gelen durmuyor. Bunlar çete olmuş zaten diyor. Onlara ekmek yedirmeyeceğini düşünüyorlar ve çekip gidiyorlar.

Katılımcıların ifadelerine göre otel işletmelerinde işe alma, işlerin ve ücretlerin dağılımı, terfi sistemleri adaletli bir şekilde işlememektedir. Eğitimli çalışanlar bu durumdan rahatsız olduklarını ve turizm eğitimi almanın gereksiz olduğu inancını taşımaktadır.

K22: Turizm ile alakası olmayan mafyavari tipler yönetici olarak departman müdürü olur. Birkaç sene çalıştırıp departman amiri yapıyor. Dil bilmez, yol bilmez, iz bilmez... Adam görmemiş çıkmış oraya. 3 senelik badıgartlıkla gece müdürü olamazsın.

4.2.1.3. Otelciliğin avantajları

Katılımcılara “otelcilik alanında çalışmanın avantajları var mı? Varsa neler?” ve “Bu otelin avantajı var mı?” soruları sorularak otelcilik sektöründe neden çalışmayı tercih ettikleri öğrenilmeye çalışılmıştır. Otelcilik sektörünün avantajları aktörlerin sektöre girmesinde, sektörde devam etmesinde ve alanın zorluklarına katlanmasında önemli bir paya sahiptir. Bu konu Bourdieu'nün illusio kavramıyla yakından ilgilidir. İllusio

kavramı, “oyuna yoğunlaşmak, oyun tarafından ele geçirilmek, oyunun çabalamaya değdiğini sanmak, ya da basitçe oyunu oynamaya değdiğini düşünmektir”. Interesse “çıkar, ilgi duyma hali” olarak ifade edilen kavramla oyunu oynamaya değdiğini ve hedefleri izlemeyi hak ettiğini ifade eder (Bourdieu, 2015: 143). Böylece kavram bir anlamda çıkar kelimesine denk düşmektedir.

Katılımcıların ifadelerinden yola çıkarak otelcilik sektörünün avantajları; *iş imkânı, barınma imkânı, yeme-içme imkânı, servis imkânı, sosyalleşme, eğlence ortamı, özgür bir ortam, partner bulma, tatil, bahşiş ve prim usulü çalışma* olarak sıralanmaktadır. Kodlar, başlıkların altında verilmemiş, bunun yerine metin içinde betimlenmiştir.

Turizm ve otelcilik sektörü, vasıflı ve vasıfsız birçok kişiye *iş imkânı* sağlamaktadır. K12’ye göre otelcilik sektörü kadınların iş hayatına atılmasına ve kendi ayaklarının üzerinde durabilmesine katkı sağlamaktadır. Bazen sezonluk çalışma ev hanımları için bir avantaja dönüşmektedir. K7’nin ifadelerine göre 6 ay çalışmanın dinlenme avantajı olduğu gibi sigortanın çalışmadığı dönemde yatmaması emeklilik için dezavantaja dönüşmektedir.

K7: Turizm sektörünün iyi yönü de var kötü yönü de var. Aslında 6 ay evde kalıyorsun bir yandan ev hanımı olarak iyi, dinleniyorsun en azından. Kötü yanı sigortalarımız yatmıyor o yönden çok kötü. Güvencemiz olmuyor. 6 ay yazın kazandığımız parayla yetinmek zorunda kalıyorsun. Maddi yönden çok zorluk oluyor.

K12: Kızların aslında iş hayatına girme şekli Bir şekilde kendi ayaklarının üzerinde dururum şeyi var.

Deniz-kum-güneş turizminin olduğu bölgelerde turizm sektörü 6-8 aylık dönemde faaliyet göstermektedir. Türkiye’nin farklı bölgelerinden gelen göçmenler için ücretsiz *barınma imkânı* sunan personel lojmanları önemli bir avantaj olarak görünse de aslında sezonluk çalışmanın eksi yönlerini gizlemektedir. Daha önce de ifade edildiği gibi bu bölgelerde lojman imkânı sağlanmazsa insanlar tercih etmeyebilirler. K27 otelcilik sektörünün lojman, yemek ve servis imkanlarının olduğunu ve diğer şehirlerde böyle imkânların olmadığını belirtmiştir. Bu nedenle bazı çalışanlar farklı bölgelerdeki otel işletmelerinde veya farklı sektörlerde çalışmayı tercih etmemektedir.

K27: Burada lojman, yemek, servis imkânı var. Sen diğer şehirlerde öyle bir imkân bulamazsın... Sen Eskişehir’de iş buldun, ne lojman verirler sana sadece yemek bitti. Servis de ayarlamazlar. Burada bunun rahatlığı var. Tamam, köpek gibi çalıştırıyorlar ama her sabah servisi var, bedava yemek, orada yiyorsun.

Bazı katılımcılar otelcilik sektörünün yeni insanlarla tanışma fırsatı yarattığını ve sosyalleşmeye katkı sağladığını dile getirmiştir. Otelcilik alanında çalışanlar kültürlerarası iletişim imkânı bulmakta, diğer kültürler hakkında bilgilerini ve görgülerini artırmaktadır. Aslında bir nevi otel çalışanlarının entelektüel sermayelerine katkı sağladığı söylenebilir.

K13: Sosyalleşme olabilir, kişilik gelişimi olabilir yani hayatı öğrenmek olabilir çünkü yaşadığım çevreye göre görebileceğin karakterler sınırlıdır. Ama turizmde günde yuvarlak rakamla 1000 kişi ile karşılaşıyorsunuz. İnsanları öğreniyorsunuz.

K28: Öncelikle insanlarla sohbet etmeyi seviyorum. Farklı kültürler, farklı insanlar, farklı yaşantılar en çok bu cezbedir. Yani aslında ilk başlarda güzeldi hani farklı kültürleri öğreniyorsun farklı dilleri öğreniyorsun. Bir bağ kurmaya çalışıyorsun. Gerçekten stajdan kalma konuştuğum arkadaşlarım var, sürekli davet ediyorlar. Farklı yer görüyorsun onların sayesinde. Farklı insanlar tanıyorsun ne bileyim. En çok cezbeden tarafı buydu.

Turistik destinasyonlar yerel halk, çalışanlar ve turistler için daha özgür bir ortam vadetmektedir. Turizmin sunmuş olduğu bu özgür ortamda bireylerin daha rahat giyinebildiği ve davranabildiği gözlenmektedir. Katılımcıların ifadelerine göre, bireyler mutaassıp bir yerden gelmekte ve turistik destinasyonun sağladığı özgür ortamda aile baskılarından kurtulmakta ve özgürce hareket edebilmektedir. K12 ve K15'in konuya ilişkin ifadeleri şu şekildedir:

K12: Alanya'ya gelen personelin çoğu dışarıdan gelenler... Bu adam geldiği yerde çok kapalı bir adam. Şimdi buraya geldiği zaman başka bir boyuta geçiyor. Görüntüsü, saç tıraşı, giyim tarzı sanki geldiği yerde öyleymiş gibi hissiyat veriyor.

K15: Turizm bölgesi çok rahat bir bölge. Otelde çalışmak dedim mi çok rahat. Ailenin baskısı yok. Ailenin herhangi bir rahatsızlık verme durumu yok.

Özellikle genç erkeklerin eğlence ortamı ve turist kadınlarla birliktelik için geldiği sıklıkla ifade edilmektedir. Bunun genç erkekleri turizm ve otelcilik sektöründe çalışmaya ikna eden çekici bir faktör olduğunu söylemek mümkündür. Bu faktörün çekici olma nedenleri bireylerin tutucu veya baskıcı bir yerden gelmesi, cinsellik tabuları veya turist kadınlara yönelik cinsellik algıları olabilir.

K22: ... gençlerde birazcık eğlenme amaçlı. Hani sanıyorlar ki oraya giden her gün kollarında Olgalarla, Helgalarla... Turizme öyle çok gelen var. Turizmin böyle bir tılsımı var ama bu sefer de bilmeden giderseniz işinizi kaybediyorsunuz.

K27'nin ifadelerine göre ekonomik ve eğitim sermayeleri düşük olan vasıfsız çalışanlar yaşadıkları bölgenin iş imkânlarının kısıtlı olması ve turistik destinasyonun

yukarıda da belirtilen imkânları sağlaması nedeniyle sezonluk göç ettiklerini belirtmiştir. Bu bireyler herhangi bir vasfı olmadığı için otellerdeki basit ve alt statüdeki işlerde asgari ücretle çalışmaktadır.

K27: Doğudan gelen insanlarla sohbet edince anlıyorsun hiçbir zaman kaliteli bir işe girmezler burada. Komilik başka bir şey yok. Doğuda hiçbir şey yok, hiçbir ümit yok ki adam kaçıyor. Ben giderim 3-5 kız tavlardım... Para kazanmasam da olur. Orada zaten kazanmıyorum, burada yatacak yerim de var bedavaya... Bekar evli fark etmiyor ya burada lojman imkânı diye bir şey var.

Sahil kenarında bulunan turistik destinasyonlar çalışanlara denize girme ve güneşlenme gibi aktivite imkanları sağlamaktadır.

K11: Sadece tatil yapabiliyorsun, denize girebiliyorsun başka bir şey yok.

K22: Sanıyor ki direkt biz tatile gideceğiz çalışmaya değil de aslında tatil amaçlı geliyorlar.

Otelcilik sektöründe çalışmaya ikna eden bu çekici faktörler ayrıca çalışanların sömürü ve tahakküm pratiklerine de katlanmalarını sağlamaktadır.

K17: Geliyorlar alkol, madde, affedersiniz seks, gece hayatı. Çünkü bu onların hayatı boyunca yapamayacağı bir fırsat buluyor o fırsatı sonuna kadar değerlendirmenin peşine düşüyorlar. Bu arada sömürüldükleri de umurunda olmuyor kimsenin.

Otel işletmelerinde misafirle doğrudan iletişim kuran, ön büro, servis, kat hizmetleri, SPA gibi departmanlarda çalışanların maaşlarına ek olarak *bahşiş* imkânı bulunmaktadır. Araştırmada yer alan katılımcılardan ikisi (K25 ve K26) aynı otelin SPA departmanında çalışmaktadır. SPA departmanının işletmeciliği farklı bir işletmeye tahsis edilmiştir. Bu departmanda masöz ve masör olarak çalışanlar *prim usulüyle* çalışmaktadır. Çalışanlar yüksek sezonda 5-6 bin lira, düşük sezonda ise asgari ücret seviyesinde kazanmaktadır. Eğitim sermayelerinden ziyade mesleki beceri gerektirmesi ve diğer departmanlara göre ekonomik getirisi daha yüksek olduğu için çalışanlar bu alanda çalışmayı avantajlı olarak görmektedir.

K25: Eğer gelen misafir kaliteli olursa bu işte çalışmak çok avantajlı. Aldığım primden daha fazlası bahşiş alabiliyorsun bir avantajı o var bahşiş avantajı... Ekstra getirisi de var dediğim gibi bahşiş olayı da olduğu için. Bu iş biraz daha avantajlı geldi, onun için seçtim. SPA'da avantaj sadece kendi odandan sorumlusun, ekstra bir iş yapmak zorunda değilsin. Primli çalıştığımız için sadece kendi odamız, kendi işimiz.

4.2.2. Emek sömürüsü

Katılımcıların “emek sömürüsü sizce nedir?” sorusuna ilişkin verdikleri cevaplarla sömürünün onlar için ne anlam ifade ettiği, neyi sömürü olarak algıladıkları betimlenmeye çalışılmıştır. Katılımcılar genel olarak emek sömürüsü olgusunu *az ücrete çok çalışma* olarak betimlemiştir. Katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

K3: Kişinin hakkının verilmemesi. Kişiyi fazla çalıştırıp onu az bir ücretle zorlamak. Bana göre emek sömürüsü odur...

K4: Bence, çok çalışıp hakkını alamamaya emek sömürüsü derler. Benim bölümümde olmayabilir ama kulübün içindeki başka sektörlerde (departmanlarda) olabilir. Çalıştığımız yer soğuk ve serin. Bazı dışarıdaki çalışanlar sıcaklığın altında çok çalışıyorlar ve emeğin karşılında hak ettiği parayı alamayan insanlar var. Mutfakta yok. Şu dışarıda mesela restoranda olsun, kat olsun, meydan olsun bu şeylerde sömürülen çoktur. Çok çalışıyorlardır hakkını almıyordur...

Otel işletmelerinde *antraktlı çalışma, antreli çalışma* veya *aralıklı çalışma* olarak ifade edilen sistemle neredeyse günün çoğunu otelde geçiren çalışanlar sadece dinlenmek üzere evine ya da lojmana gidebilmektedir. K5’in ifadelerine göre otel çalışanları “yok pahasına” çalıştırılmaktadır.

K5: Bana verdiği para 2300 lira. Yani mesela geçen sene restoranda çalışan elemanlar vardı 14-15 saat çalışıyor antre sistemi ile... Mesela bizim restoran şefimiz vardı benimle beraber 50 yaşında hala restoran şefi. Kaç para maaş alıyor 3000 lira... Bence emek sömürüsü nedir? Bir, insanları yok pahasına çalıştırmaktır. İkincisi insanlara verilen hakları ellerinden almak. Ben burada onu da gördüm. Mesela bana devlet diyor ki 20 gün ben sizin sigortanızı yatırıyorum şu dönemde (pandemi dönemi) 20 gün işe gitmeyeceksin kardeşim diyor. Ben senin paranı yatırıyorum bak diyor. Ama ben gidiyorum.

Resepsiyonist olarak çalışan K12 kendilerinden otelcilik alanında yeterli olacak şekilde 3 farklı dil, eğitim sermayesi ve tecrübe istendiği ancak bunun karşılığında verilen ücretin asgari düzeyde olduğunu ifade etmektedir. Vasıflı işçi statüsünde değerlendirilebilecek resepsiyonistlerin eğitim sermayeleri, mesleki bilgi ve becerileriyle aldıkları ücret karşılaştırıldığında orantısız bir durumla karşılaşmaktadır.

K12: Birinci soru ben otele para kazandırıyor muyum? Kazandırdığın kadar kazanıyor muyum? Hayır. Şimdi en azından otel seviyesinde, bir tanesi çok iyi seviyede, 3 tane dil istiyorlar, tecrübe istiyorlar, eğitim istiyorlar. Sana vereceği maaş asgari ücret. Zaten daha fazla konuşmaya gerek kalmıyor bundan sonra. Böyle bir sistem yok çünkü... Zaten sömürülmiyoruz diyen varsa burada onda bir sorun var.

Katılımcıların sömürü deneyimlerinden yola çıkılarak emek sömürüsü pratikleri Tablo 13'te verilmiştir. Buna göre yasal hakların yetersiz olması başlı başına emek sömürüsünün olduğunu göstermektedir. Ayrıca çalışanların yoğun bir şekilde çalıştırıldığı, fazla mesai yaptırıldığı, tanımlı görevlerin dışında ek işlerin verildiği, kayırmacılıktan dolayı çalışanlar arasında adaletsizliğin olduğu, çalışanların motivasyon pratikleriyle kontrol edildiği ve daha çok çalıştırıldığı görülmektedir. Ayrıca sömürü düzeninde devletin rolü de ele alınmıştır. Tüm bu alt temalar emek sömürüsü ana teması altında verilmiştir. Her bir alt tema ve kodların altında katılımcıların ifadelerine yer verilerek bu ifadeler yorumlanmıştır.

Tablo 13. Otel İşletmelerinde Gerçekleşen Emek Sömürüsü Pratikleri

	ALT TEMALAR				
	Emek – yoğun çalışma	Yasal haklardan yararlanma düzeyi	Adaletsiz sistem	Rızanın üretimi: motivasyon pratikleri	Devletin rolü
KODLAR	- Fiziksel emek kullanımı - Zihinsel emek kullanımı - Duygusal emek kullanımı - Estetik emek kullanımı	- Ücretler - İzin hakları - Sigorta primi - Sendikal haklar	- Adaletsiz iş dağılımı - Adaletsiz ücret dağılımı - İşten çıkarma	- Kariyer vaadi - Dostane ilişkiler kurma - Prim sistemi - Personel geceleri	- Denetim Eksikliği - İşçi hakları - Devlet desteğinin yetersizliği

4.2.2.1. Emek yoğun çalışma

Otelcilik endüstrisi emek-yoğun bir sektördür (Kozak, Akoğlan Kozak ve Kozak, 2008; 40). Çünkü hizmetler büyük ölçüde insan gücüne dayanır. Otelcilik alanında çalışanlar fiziksel, zihinsel, duygusal ve estetik emeklerini kullanarak yoğun tempoda uzun sürelerde çalışmaktadır. Çalışanların kullandıkları emek biçimi çalıştıkları departmanlara göre farklılaşmaktadır. Örneğin, bir resepsiyonist, tüm mesai saati içinde ayakta durarak fiziksel emeğini, yaptığı işlerde zihinsel emeğini, müşterilerle diyaloglarında duygusal emeğini ve dış görünüşlerine de önem vererek estetik emeğini harcamaktadır.

Fiziksel emek kullanımı

Otelcilik sektöründe en büyük sabit maliyet kalemi çalışan ücretleridir. Otel işletmeleri bu maliyetleri azaltmak için departmanlardaki operasyonu aksatmadan asgari sayıda personelle çalışmayı tercih etmektedir. Böylece çalışanlara kapasitelerinin üzerinde iş ve sorumlulukların yüklendiği ve çalışanların işleri yetiştirmek için bedensel

ve zihinsel kapasitelerini zorlayacak şekilde en yüksek performansta çalıştığı anlaşılmaktadır. Ayrıca çalışanlara ek işler verilerek onlardan maksimum verim elde edilmesi hedeflenmektedir. Ancak çalışanlar fiziksel ve zihinsel olarak yorulmakta, sağlık problemleri yaşamakta ve neticesinde iş, aile ve sosyal yaşamlarında birtakım sorunlarla karşılaşmaktadır. K13 otel işletmelerindeki emek sürecinin yoğunluğunu ve performans odaklı olduğunu “koşucu gibisiniz” ifadesiyle özetlemektedir. Bu durumda yorgunluktan dolayı çalışanların boş zamanlarını (mesai bitimi veya izin günleri) sadece dinlenmeye ayırdığı görülmektedir.

K13: Nasıl diyeyim bir koşucu gibisiniz. Her gün üst düzey performans olacak, performansınız düşmeyecek. Yaptığın iş affedersin pislik temizlemek. Çöpçüden bir farkın yok yeri geliyor. Yetişmiyor iş. Ertesi gün izinlisin yataktan çıkamıyorsun. Bünye çeker mi bu sıcakta bunu? Hiç kimse sormuyor, yetişecek diyor.

K6: Ya ben 9'da evden çıkıyorum ertesi gün de arkadaşım diyor ki benim yerime de mesaj gelir misin? Sabah 9 evden çıkıyorsunuz gece 2'de geliyorsunuz ertesi gün tekrar dokuzda çıkıyorsunuz bir daha 2'de geliyorsunuz ve bir gün sonra mesela bir gün sektirmeli mesai yazıyorlar... yani çocuğunu 5 gün görmediğin oluyor... çünkü yorgunsun yatıyorsun artık bir gün sonra kapıyı kapatıp çocukların rahatsız etmesin diye yatıyorsun.

Katılımcıların ifadelerinden görev tanımlarında bulunan işlerden ayrı angarya olarak ifade edilebilecek işlerin yaptırıldığı anlaşılmaktadır. Örneğin, pandemi döneminde kısa çalışma ödeneği alıp evinde olması gereken çalışanları otel yöneticileri çağırıp oteldeki temizlik ve bahçe işleri gibi angarya işleri yaptırmaya zorlamaktadır. Ayrıca kış sezonunda kapalı olan otelin kadrolu elemanları tadilat işlerinde çalıştırılmaktadır. K5 sezon dışında işletme sahibinin bahçe ve tarlasındaki özel işlerini yaptığını ve buna karşı gelme şansının olmadığını belirtmektedir. Çalışanların bu işleri baskı altında yaptıkları ve yapmadıkları taktirde yöneticiler veya işletme sahipleri tarafından daha ağır tahakküm pratiklerine maruz kaldıkları anlaşılmaktadır. Bu bağlamda en sık kullanılan baskı aracının *işten çıkarma tehdidi* olduğu anlaşılmaktadır. Sonuç olarak angarya işlerin, yapılan iş veya görevi değersizleştirdiği ve çalışanları itibarsızlaştırdığını söylemek mümkündür.

K8: Bahçe işleri oluyor temizlik yaptırıyor. Ben sana şöyle söyleyeyim F&B çalışanlarını arıyor... yani kötü zamanda burada olacaksınız olun diyor. Ben sonradan zaten bulurum adam diyor. Çalışıyorlar ama boş çalışıyorlar. Herhangi bir ücret falan almıyorlar. Sadece devletin verdiği ücreti alıyor. Ya ne bileyim çok şey

var ya sıkıntı çok... Yani garson da olsa, bellkaptan da olsa, şef de olsa kışın tadilat işlerinde çalışıyorlar.

K5: Akşam üzeri ben işten gelince patronun narenciye, portakal bahçeleri var... Şu an 4 tane iş yapıyorum burada. Şu anda patronun bahçesinde çalışıyorum otelle bir alakası yok. Ben sana bugün yaptığım işi sayayım. Sabahtan çim biçtim otelin içerisinde... Arkasından amcası buğday kaldırdı. Pansiyonun önüne sermişler kurumuş, gittim orada 40 çuval buğday çuvalladım. Oradan geldim evinin ambarına boşalttım bir kısmını. Orası almadı gittik yaylaya döktük geldik. Akşamleyin geldim bir tane avokado ağacı var, bir tane jüt almış gelmiş. Avokado üzerine çektik neymiş avokado sıcaktan yanıyormuş. Ne diyeceksin bir şey deme şansın yok. Ne derse onu yapıyoruz.

Otelcilik sektöründe çalışanların karşılaştığı en büyük sorunlardan biri uzun çalışma süreleridir. Haftalık 45 saatlik yasal çalışma süresinin üzerine çıkıldığı görülmektedir. K14, bazen günde 16 saatten fazla çalıştığını ifade etmektedir. K15 ise, haftanın üç günü mesaiye kaldıklarını ve o günlerde 11 saat çalıştıklarını ifade etmektedir. Ancak mesai ücretlerinin tam olarak yatırılmadığı görülmektedir.

K14: Tabii iki iş. Ha diyeceksiniz ki hakkınızı alıyor musunuz? Hayır... Günde 16 saat çalışıyoruz... kimi zaman fazla onu da geçiyor bazen. Gece 02:00'ye kadar 03:00'e kadar çalıştığımız oluyor.

K15: Haftanın üç günü mesai. Sabah 8 akşam 9. Normalde 12.00-21.00 shiftte. Pazartesi günleri 16:00'da giriyorum 03:00'te çıkıyorum. Arkadaşlar izinli olduğu zaman ben gidiyorum. Haftanın üç günü mesai. Geçen sene 2-3 saat anca yazılıyordu. Hepsi yatmıyordu yani.

Otel işletmelerinde özellikle mutfak departmanında çalışanların kullandıkları ekipmanlar tehlike arz etmektedir. Kesik, yanık, kaynar suyla veya buharla haşlanma, ıslak zeminde kayma sonucu yaralanma gibi örnekler verilebilir. Katılımcıların ifadelerine göre mutfak çalışanları uzun mesai yapmakta, hızlı ve yoğun bir tempoda çalışmaktadır. Yoğun tempoda uzun mesai sürelerinden dolayı çalışanların dikkatlerinin dağılabildiği ve neticede yaralandıkları anlaşılmaktadır. Ayrıca otel işletmeleri iş kazalarını gizlemek için çalışanlara baskı yapmaktadır.

K4: Sabah ilk evveli girdiğimde sağ ayağımla içeriye adımımı atarım, duamı okurum. Kasap riskli bir şey, dalgınlığı asla affetmez. Çünkü ben kaç defa elimi kestim, makine keseyazdı. Kıyma makinesine kaptırayazdım. Sabah ilk işin sakın olacaksın, yani ilk evveli her yeri kontrol edeceksin. Bu riskli bir meslek, dalgınlığı sevmez.

K15: Mutfakta çalışma sistemi diğerlerine göre daha zor geliyor bana. Zaman mücadelesi var, yemeği o saatte çıkarman lazım. Bir şey çıkmadı mı bittin yani. Ağır iş, bıçak kesme riski çok. Kaç kere bıçak kesti parmağı kopartıyordum neredeyse.

Zihinsel emek kullanımı

Kol gücüyle yapılan işler bedensel emeği işaret etse de aslında en basit emek biçimi bile zihinsel eylem sonucunda ortaya çıkmaktadır. Örneğin, oda temizliği yapan bir kat görevlisi temizlik işlerini yaparken bile bedenine zihinsel komutlar gönderir. Otel işletmelerinde farklı departmanlarda zihinsel emek kullanım düzeyi yapılan işin niteliğine göre farklılaşmaktadır. Önbüro, muhasebe, satın alma gibi departmanlarda çalışanlar daha çok zihinsel emek harcamaktadır. Özellikle resepsiyonistler mesai saatleri boyunca hem işlerin yürütülmesinde hem de farklı dilleri konuşarak zihinsel emek harcamaktadır.

K12: Resepsiyonda bir anda yoğunluk oluyor. Alman turist burada. Rus turist burada. Türk turist burada. Bir anda üçlü kombo yapıyorlar sana 3 dili birden konuşuyorsun. Belirli bir noktadan sonra ne konuştuğunu bilmiyorsun... Bu işte mutlaka 30 dakikadan sonra içeri girilmesi gerekiyor. 8 saat çalış yarım saat yemek molası öyle bir şey yok aslında. Ben yemeğe çıkamıyorum.

Zihinsel emek gerektiren işlerin organize edilmesi ve yürütülmesi aynı zamanda hem fiziksel hem de zihinsel emeğin birlikte kullanımıyla mümkündür. Katılımcılar zihinsel yorgunluğun bedensel yorgunluktan daha ağır olduğunu ifade etmiştir. Katılımcıların bazıları baş ağrısı gibi sağlık sorunları yaşamakta, bazıları ise zihinsel yorgunluktan kaynaklı psikolojik sorunlar yaşamaktadır. Bu durum çalışanların aile ve sosyal yaşantılarına olumsuz bir şekilde yansımaktadır. Katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

K27: Eşim her zaman destek oluyor bana. Sen zaten çok yorulmuşsun sana dokunmuyorum deyip kaçıyor içeriye. Çünkü en başta benim sinirli geleceğimi biliyor. Böyle durumlarda kendimi belli ediyorum. Eve girdiğin ilk anda negatif enerji giriyor eve belli. Direkt uzaklaşıyor benden. Ben de ondan uzaklaşıyorum. Tek takılıyorum, uyuyabiliyorsam bir iki saat uyuyorum eve gelince. 10 saat işte gitti, 2 saat duş, kestirme... Uykundan kırsarsan etkinlik var, kısmen lazım. Ben uykuyu sevdiğim için zaman kalmaz bana.

K3: Zihinsel, hep bilgisayar ortamı olduğu için o yoruyor yani... Evet eve yansıyor ister istemez. Yorgun geliyorum çocuklarıma zaman ayıramıyorum, bağırıp çağırıyorum bazen yeri geliyor... işten eve zihinsel olarak yorgun geliyorsun ister istemez çocuğum bir şey söylediği zaman veya eşim... burada bunlara pathlıyorsun.

Duygusal emek kullanımı

Otelcilik alanında hizmet süreci çalışanlarla müşterilerin birebir etkileşimiyle gerçekleşmektedir. Müşterilerin memnun edilmesi için çalışanların müşterilere güler yüzle yaklaşması istenmektedir. Çalışanların duygusal davranışları tıpkı teatral bir gösterimi (Hoshchild, 1983: 7-8) andırmaktadır. Çalışanlardan beklenen duygusal davranışlar işletme tarafından belirlenmekte ve yapılan telkinlerle pekiştirilmektedir. Bir sonraki aşamada otel çalışanları alanın kurallarını sorgulamaz hale gelerek alana uygun düşen habitusları oluşturmaktadır. Katılımcıların ifadelerine göre otelcilik alanındaki güler yüz ve tebessüm gibi duygusal davranışlar alanın doxaları olarak pekişmiş vaziyettedir. Katılımcılar mutsuz olsalar bile yüzlerine “maske” takarak mutsuzluğu gizlemekte ve kendilerinden beklenen duygusal davranışları sergilemektedir.

K14: ... tabii hizmet sektöründe olduğumuz için karşı tarafı memnun etmek zorundayız, hizmetini vermek zorundayız. O nedenle devamlı güleceğiz hep güleceğiz... Tabii ki her müessese, müdür bunu ister. Tabii ne yapıyoruz mecburen insanları memnun ediyoruz hizmet sektöründe olduğumuzdan dolayı.

K6: İş hayatında kesinlikle mutsuz. Maskelerimizi takıp çalışıyoruz.

K18 resepsiyonist bir arkadaşının kendisine küfreden bir müşteriye karşı nasıl sabırlı davranıp güler yüzlü olduğunu anlatmaktadır. Bu durum çalışanların alanın kurallarına ne kadar yatkınlık kazandığını göstermektedir. Otelcilik alanındaki “müşteri velinimetir” anlayışı, çalışanlara dayatılarak çalışanların her ne kadar haklı olurlarsa olsunlar müşteriye karşı güler yüzlü davranılması gerektiği belirtilmektedir. Bu anlayış zamanla tüm çalışanların ortak yatkınlığını oluşturarak “müşteri daima haklıdır” mottosuyla hareket etmelerini sağlamaktadır.

K18: Bir tane arkadaşım vardı Kazak, Rusça konuşuyor. Geçen sene Ruslar bayağı küfrediyorlardı ona Rusça... Bayağı ağır şeyler söylediler ona. Ama hiç sinirini kaybetmedi. Hep güliüyordu falan. Nasıl başarıyordu bilmiyorum.

Estetik emek kullanımı

Otelcilik alanında müşterilerle yüz yüze iletişim kuran departmanlarda çalışanların iyi görünmeye dayalı olarak saç, yüz, vücut bakımlarına ve kıyafetlerine daha özen gösterdikleri görülmektedir. Literatürdeki çalışmalarda çalışanların iş için giyimlerinde özen gösterdiği ve ciltlerinin bakımlı olduğu ifade edilmektedir (bkz. Warhurst ve Nickson, 2007; Warhurst vd., 2009; King ve Grace, 2010; Albar 2018; Wu,

King, Lu ve Guchait, 2019). Bu açıdan literatürdeki çalışmalarla araştırma bulguları paralellik göstermektedir.

Estetik emek ile emek sürecinde bedenin cisimleştirilmesi ön plana çıkmaktadır. Bir anlamda işletmeler çalışanları bir meta olarak görürken, çalışanlar da görünüşleriyle işe girme, işinde ilerleme veya daha iyi davranılması için çabalamaktadır (Çetin, 2009: 77-79). İyi görünen çalışanların birer vitrin konumunda olduğu ve müşterilerin gözünde iyi bir intiba bıraktığı ifade edilebilir. Ayrıca çalışanlar da kendilerine olan bakışı pozitif çevirerek birtakım avantajlar elde edeceğini düşünmektedir. İyi görünmenin bir gereklilik olduğu inancını taşıyan katılımcılar bunu alanda var olmanın bir koşulu olarak görmektedir. Bu da alanın doxalarının nasıl işleyip çalışanların habituslarını şekillendirdiğini göstermektedir. Katılımcılar farkında olsalar da olmasalar da iyi görünmek için çaba harcamaktadır. Buna yönelik olarak uygun makyaj yapılmakta, saçlar düzgün bir biçime sokulmakta, cilt bakımına özen gösterilmekte hatta duruş ve yürüyüşe dikkat edilmektedir. Katılımcıların ifadelerine göre “iyi görünme ve bakımlı olma” herkesin arzu ettiği bir durumdur. Böylece çalışanlar çıkarlarını ve itibarlarını (simgesel sermaye) artıracaklarını düşünmektedir. Otel işletmeleri müşteri çekme, müşteri memnuniyeti yaratma amacıyla çalışanları daha estetik görünmeye yönlendirmekte ve bunu kâra dönüştürmektedir.

K24: Bakım, güzellik önemli. Güleriyüz. Ne olursa olsun müşteri her zaman haklıdır müşteriye güleceksin, bakımlı olacaksın... İnsanın bakış açısı bile değişir yani sana. Olmuyor, saç, makyaj, giyim bunlar önemli.

K19: Bakımlı olması tabii. Çünkü bir hizmet veriyorsun. Ben markete gitsem saçları dağınık bir insan görmek istemem. Buraya gelen insanlar için de aynısı. Bakımlı olacaksın, güler yüzlü olacaksın, Mesleğin gerekliliğini yapacaksın yani.

4.2.2.2. Yasal haklardan yararlanma düzeyi

Elde edilen veriler ışığında ücretler, izin hakları, sigorta primleri ve sendikal haklar kodlarından “yasal haklardan yararlanma düzeyi” alt teması oluşturulmuştur. Otelcilik alanındaki en büyük sorunlardan biri düşük ücret olarak belirtilmektedir. Mesai ücretleri ya yatırılmamakta ya da eksik yatırılmaktadır. Ayrıca işletmeler çalışanlara kıdem tazminatı vermemek için tahakküm uygulamaktadır. Ücret sorunlarının dışında otel çalışanlarının izin hakları da işletmenin yoğunluğuna göre iptal edilebilmektedir. Sigorta primleri de otelcilik sektöründe önemli sorunlardan biridir. Otel çalışanlarının sigorta primlerinin düzenli yatırılmadığı, tazminat haklarının doğmaması için “girdi-

çıktı” yapıldığı, sigortasız eleman çalıştırıldığı görülmektedir. 28 katılımcıdan sadece beşinin sendika üyeliği bulunmakta ve bazı katılımcıların turizm sendikalarından bihaber oldukları anlaşılmaktadır. Sendikaya üye olan katılımcıların ise sendikadan bir fayda göremedikleri bulgularına ulaşılmıştır.

Ücretler

Otel işletmelerinde ast düzeyde çalışanların genel olarak ücretleri asgari ücret seviyesindedir. Emek-yoğun çalışma, uzun mesai süreleri, izin ve mola haklarının kısıtlı olmasına rağmen çalışanların üretimdeki artı değerleri büyük oranda sömürülmektedir. Zaten katılımcılar emek sömürüsü olgusunu büyük oranda “düşük ücret” üzerinden tanımlamaktadır. Ayrıca bazı otel işletmelerinde maaşların düzenli ödenmediği görülmektedir. KOVID-19 pandemisinden kaynaklı olarak uzun süre çalışmamış olan otel çalışanları işe başladıktan sonra düzenli olarak ücretlerini alamamıştır. Katılımcıların bazıları Türkiye’deki işsizlikten dolayı mecburiyetten sektöre girdiğini ifade etmiştir. Turizm sektörünün inişli çıkışlı yapısı, belirsizlik, düşük ücretler çalışanların sektörde kendilerine bir gelecek görmesini engellemektedir.

K10: Ben bu parayı şöyle söyleyeyim herhangi bir ofise gitsem bu parayı alırım. 5-6 kişiye çay servisi yapar, oranın temizliğini yapar gene alırım. Ama burada 1000 kişi. Ücret artışı olur diye geldik olmasa da evde oturuyorduk zaten iş yok evde oturuyorum diye geldim. Sıkıntım var, kira birikmişti geleyim çalışayım hani en azından 2400'e 2500'e razıyım. Ama bundan sonra böyle olursa tabii ki 2500'e bu iş yapılmaz yani.

K16: Ya şöyle düşünüyorum bak bir ay geçti maaşımız yatmadı. Niye yatmıyor? Normalde ayın 10'unda yatıyor.

Otel işletmelerinin bazılarında çalışanların 8 saatlik çalışma süreleri aşılmasına rağmen mesai ücretleri yatırılmamaktadır. Ayrıca katılımcıların ifadelerine göre çalışanlar mesaiye kendi istekleriyle kalmaktadır. Bunun temel sebebi ise bahşişlerdir. Otel işletmesi mesaiye kalan personele herhangi bir ücret ödememektedir. Otel çalışanlarının aldıkları ücret çok düşük olmasından dolayı çalışanlar gelirlerini artırabilmek için mesaiye kalmakta ve sömürü düzenine katlanmaktadır. Katılımcıların ifadeleri şu şekildedir.

K5: Mesai saati yok. Bunların dışında haftada bir gün iznim var. Ama mesai diye bir şey yok. Yani ben bu memlekette hiç görmedim mesai. Bana nasip olmadı ama alan var mı bilmiyorum.

Bazı otel işletmeleri çalışanlara bayram ikramiyesi, çocuğu olanlara eğitim-öğretim dönemi başında eğitim ücreti ve sezon sonu ortalama 5-6 bin liralık ikramiye vermektedir. Çalışanlar sezon sonunda aldıkları çıkış ikramiyelerini sezon açılana kadar aylara bölerek peyderpey kullanmaktadır.

K1: Bayramlarda yatıyor, okullar açıldığında eğitim parası olarak yatıyor çocuğunuzun eğitim durumuna göre lise, ortaokul, ilkokul. O tür şeyler yatıyor.

K3: Üç ayda bir ikramiye alıyoruz o da işten çıktığımız zaman bize toplu olarak verdikleri için onu peyderpey kullanıyoruz yani... Mesela 5 -6 bin alıyoruz.

Çalışanların aynı iş yerinde uzun süredir çalışmalarına rağmen kıdem farkı almadıkları görülmektedir. K4 vasıflı ve 10 yıldır çalışıyor olmasına rağmen asgari ücret almaktadır. Aynı şekilde K7 de 14 yıldır asgari ücret almakta ve işe yeni giren biriyle aynı düzeyde ücretlendirildiğini ifade etmektedir. Katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

K4: Adam yeni girmiştir diğerleriyle aynı parayı alıyordur. Bana göre yanlıştır. Neden dersen o adam 10 yıl olmuş, emek vermiş, sen bu yıl gelmişsin o insanla aynı parayı alıyorsun. İnsanın gücüne gider.

2020 yılının başında küresel ölçekte yayılan koronavirüs tehdidi nedeniyle pandemi ilan edilmiş ve iş yerleri geçici bir süreliğine kapatılmıştır. Bu süreçte tüm yıl istihdam edilenler işten çıkarılmış, sezonluk çalışanlar ise işe başlatılmamıştır. Bu dönemde devlet desteğiyle çalışanlara bir miktar kısa çalışma ödeneğinin ödenmesi kararlaştırılmıştır. Ancak katılımcılardan bazıları bu haklardan yararlanamamıştır. Çünkü bazı çalışanlar yasal şartları karşılayamamış veya otel işletmeleri çalışanları işten çıkardıkları için faydalanamamıştır.

K16: Aynı günde sigortamı iptal ettiler. Çıkış- sigorta aynı günde direkt attılar. Hiçbir yardımdan yararlanamadık. Para da almadık 4 ay boyunca. Hiçbir şey. Mesela İŞKUR'u aradım konuştum. İşte kaydınızı oluşturmaları gerekiyor onun için maaş alabilirsiniz dediler.

Bir yıllık çalışma sonrasında kazanılan tazminat hakkını işletmelerin vermemek için çalışanlara çeşitli baskılar yaptığı katılımcıların ifadelerinden anlaşılmaktadır. İleride *tahakküm pratikleri* teması altında genişçe değinilecek olan bu baskılara maruz kalan çalışanlar tazminatlarını alabilmek için sömürü ve baskıya boyun eğmektedir. Ekonomik sermayesi düşük ve hukuki güvenceleri de olmayan katılımcılar tazminat haklarının yanmaması için direniş gösterememektedir. K1'in ifadeleri şu şekildedir:

K1: Kendin iş yerinden çıkmak istiyorsan eğer hiçbir hak talep edemiyorsun kendin istifa ettiğin için. Beğenirsen işiniz bu, beğenmezsen istifanı edersin diyorlar. İstifanı

ettiğin zamanda mesela 9 yılını vermişsin o iş yerine illa bir karşılık bekliyorsun., İstifanı verdiğinde... 9 yıllık emeğini çöpe atacaksın hiçbir tazminat, hak, hukuk talep edemeyeceksin.

Çalışanların tazminat haklarının doğmaması için bazı otel işletmeleri bir yıllık süreçte çalışanları bir ay işten çıkarmaktadır. K5'in ifade şu şekildedir:

K5: Aşağı yukarı hanıma da 1 ay çıkış veriyorlar. ... burada devletin mi suçu var veya patron da mı, işverende mi suç var? 11 ay çalıştırıyor bir ay çıkış veriyor... Tazminat hakkı doğmasın. Düşünebiliyor musun? Bu personel senin işine yarıyorsa niye bu hakkını alıyorsun elinden? Girdi-çıkı yapıyor yani.

Bazı otel işletmeleri sezon sonunda işten çıkaracakları çalışanları belirleyerek kış kadrosuna sınırlı düzeyde çalışanı olarak faaliyetine devam etmektedir. K6'nın ifadeleri şu şekildedir:

K6: Tazminatsız çıkış. Çünkü sezon sonunda kelle verilmesi gerekiyor. Sayı azaltılması gerekiyor. Ya kış kadrosu var. Yazın ki o zaten öğrenciler gidiyor birkaç tane çürük elma kalıyor onlar da zaten bu şekilde bu yöntemle çözüyorlar.

Katılımcılar ilk işe girdiğinde tazminat vb. haklarını almış gibi gösteren belgelere imza attıklarını, aksi taktirde işe giremediklerini ifade etmektedir.

K9: Maalesef yasalarda bir kere yavaş işliyor ve şöyle söyleyeyim bazen de düzgün sonuçlanmıyor... yani sayfalarca önlü arkalı 20 30 sayfa sana bir sözleşme imzalattıyorlar. Sonra da bunu önüne koyuyorlar, haksız çıkıyorsun.

K26: Mesela şöyle bir şey var bir zaman çalıştığım iş yerinde işe girerken hani tazminattır diğer şeylerdir almış gibi imza attırıyorlar.

İzin hakları

Bazı otel işletmelerinde çalışanların yemek molası dışında dinlenme molaları bulunmadığı görülmektedir. İşin yoğun olduğunu ifade eden katılımcılar, şeflerin ve yöneticilerin dinlenme molası vermediğini dile getirmişlerdir. Bununla birlikte, çalışanların işin yoğunluğuna göre haftalık izinlerinin iptal edildiği, bunun yerine ileriki bir tarihte kullanılmak üzere alacak izin olarak verildiği görülmektedir. Çalışanlar, izinleri iptal edildiğinde itiraz edemediklerini; itiraz ettiklerinde bunun karşılığında yaptırım olabileceğini ifade etmişlerdir. Katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

K27: Biz de mola falan yok. 2 dakika sigara içen adam içiyor koşu koşu. İçecek alan yok...

K1: ... bazen yoğun günlerimiz oluyor... personel yetersiz geliyorsa eğer biz o hafta izinlerimizi kullanmıyoruz. Bu tabi bize sorularak yapılıyor. Tabi bize soruluyor ama hayır desen de kalacaksın yani ben izin vermiyorum deme hakkın var ama demiyoruz.

Çünkü biz onu desek bu sefer bizim izine ihtiyacımız olduğunda o hayır dediğin sana tekrar geri dönüp hayır oluyor.

Sezonluk istihdam edilen çalışanların herhangi bir şekilde yıllık izinleri bulunmamaktadır. Ayrıca bazı katılımcılar, iş kazalarında bile sağlık izni verilmediğini ifade etmiştir. Katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

K1: Yıllık izin diye bir şey yok çünkü sezonluk çalışıyoruz zaten tüm kış boyunca 5-6 ay evdeyiz. Yıllık izinlerimizi oraya sayıyoruz yani. Şey yok yani yıllık izin diye bir şey.

K15: Mesela geçen sene yandım bana mısın demediler. Çalış bana ne diyorlardı... hastaneye götürülen olmadı. Yarın gel yine başla. Sıcağı gördü mü sızlıyor. Biz de bir şey diyemiyoruz.

Sigorta Primi

Sezonluk istihdam edilen otel çalışanları sezon sonunda ya işten çıkarılmakta ya da askıya alınmaktadır. Askıya alma, çalışanların sezon bitiminde 5-6 bin liralık ikramiyeyle işten çıkarılıp sezon başında tekrar işe çağırıldığı bir sistemdir. Bu sistemde çalışanların çalışmadıkları dönemde sigorta primleri yatırılmamakta, çalışanlar başka bir işe sigortalı olarak girememektedir. Ayrıca çalışanlar İŞKUR'dan işsizlik sigortası veya yardımı alamamaktadır.

K2: Yok, askıda olduk mu kesiliyor. Şu anda benim 6 aydır sigorta işlemiyor. Onun içinde bir gelecek düşünmüyorsun orada.

Çalışanlar sezonluk çalıştıkları için bir yılda sigorta priminin yarısı yatmakta ve emeklilik hakları daha geç doğmaktadır. K7, 15 yıllık çalışma döneminde sadece yedi buçuk yıl sigortalı olduğu için emeklilik hakkı kazanamamıştır. Şu anda 53 yaşında olan katılımcının sezonluk istihdamdan kaynaklı olarak emekli olması oldukça güç görünmektedir. Katılımcı 7'nin konuya ilişkin ifadeleri şu şekildedir:

K7: Evet bu 15 yılda 7-7,5 yıl yatıyor. Yarısı boşa gidiyor... valla hesaplara göre 58 yaşında emekli olacağım ama o kadar nasıl çalışabilirim onu da bilmiyorum. 58 yaşında olacağım 4500 iş gün istiyorlar. Daha benim 14-15 yıldır çalışmama rağmen 2580 günüm mü ne var daha yeni baktım şeye e-devletten. Bilmiyorum nasıl dolacak yani.

Katılımcıların ifadelerine göre bazı otel işletmelerinde sigortasız işçi çalıştırıldığı görülmektedir. Otel işletmeleri denetleme öncesinde sigortasız istihdam ettikleri çalışanları denetim olduğu gün işe çağırmamaktadır. Bazı çalışanlar işsizlik ücreti alırken otellere sigortasız çalışmayı teklif etmekte ve işletmeler de kabul etmektedir. Ayrıca bazı

işletmelerde aylık deneme süreci sonunda sigorta yapılmaktadır. K5'in ifadeleri şu şekildedir:

K5: Şöyle bir şey var mesela oteli denetlemeye gelecekler. Zaten bizim bir gün öncesinde haberimiz oluyor. Sigortasız varsa o gün işe gelmesin. Tabii bazı otellerde bu var. Sigortasız çalışan insanlar var... aslında bizim insanımızda da suç çok. Şimdi adam ne yapıyor işsizlik alıyor ya... 2 ay daha işsizlik alacak abi sen bana sigorta yapma. Sen bana elden ver parayı ben hem devletten alayım hem milletten alayım. Şimdi patronları bir kez alıştırırsan buna şimdi ben seni deneyeyim bir ay olursa bir ay sonra başlarsın.

Otel işletmeleri yoğun sezonda veya işlerin yoğun olduğu günlerde günlük ekstra eleman istihdam etmekte ancak "ekstracı" olarak tarif edilen bu çalışanlara sigorta primi yapılmamaktadır.

K14: Onlar da patronların işine yarıyor ama bir de şöyle bir şey elemanlar da bunu istemiyor. Niye dersiniz başka yerde sigortalı çalışıyor... Dışarıda sigortalı olmayan birisine de yapmıyorlar yani.

Sendikal haklar

Katılımcılardan beşi sendika üyesidir. Ancak sendikanın herhangi bir katkısı olmadığını ifade eden katılımcılar, ücretlerle ilgili sorunlarını sendika yetkilileriyle paylaşımlarına rağmen haklarını savunmadıklarını dile getirmektedir. Ücretinin düşük olduğunu yöneticilerine söyleyen K3, yöneticilerin toplu sözleşme yapıldığını ve bu sözleşmenin dışına çıkılamayacağını belirttiğini ifade etmektedir. Bu durumda çalışanların ücret artışına ilişkin taleplerinin karşılanmadığı ve sendikanın çalışanların haklarını korumadığı anlaşılmaktadır.

K3: Bir faydası diyeyim, 3 ayda bir ikramiye. Başka bir faydasını görmedim... hiçbirinden bir şey görmedim şu ana kadar. Ekonomik olarak da onların yapacağı bir şey yok. Biz sendikayla anlaştık, sendika ne yaparsa biz onu yaparız deyip geçiyorlar. Çünkü ben gidip onlardan istedim. Zam istiyorum dedim bizim yapacak bir şeyimiz yok, toplu sözleşmede ne yapıyorsa biz onu uyguluyoruz deyip geçiyorlar.

4.2.2.3. Adaletsiz sistem

Otelcilik alanında çalışanlar arasında iş ve ücret dağılımının adaletsiz olduğu, çalışanların en ufak hatalarında ya da keyfi olarak işten çıkarıldıkları görülmektedir. Ayrıca kayırmacılığın çok fazla olduğu bu alanda aynı düzeyde çalışanlar arasında bile eşitsizlik olduğu görülmektedir. Elde edilen bulgular ışığında, adaletsiz iş dağılımı, adaletsiz ücret dağılımı, direk işten çıkarma kodları oluşturulmuştur. Bu kodlardan

“adaletsiz sistem” alt teması oluşturulmuş ve emek sömürsü teması altında verilmesi uygun görülmüştür.

Adaletsiz iş dağılımı

Katılımcılar otelcilik sektöründe işlerin adaletsiz bir şekilde dağıtıldığını, bir görevi başarıyla tamamladıklarında kendilerine ek görevler atandığını ifade etmektedir. Ayrıca kayırmacılığın fazla olduğu bu alanda şef veya yöneticilere yakın olan kişilerin daha rahat çalıştıkları görülmektedir. Bununla birlikte prim usulüyle çalışan SPA çalışanı K26, kendisine daha az kazanabileceği müşterilerin verildiğini ve diğerleriyle aralarında kazanç farkı oluştuğunu belirtmektedir.

K20: Kesinlikle var. Hani burada kraldan çok kralcı var. Herkes birbirine iş kitleme derdinde. Nasıl desem az önce Caner abinin dediği çok güzel bir konuydu. Ben burada bir iş yapıyorsam, ha sen yapıyorsun deyip senin üzerine iş bulmaya çalışıyorlar. Kesinlikle var.

K26: Dediğim gibi bizim masaj sektörü biraz komplike bir sektör. Nasıl diyeyim kişiye göre para kazanan insanlarız. Hani misafir 2 paket 3 paket masaj alır onlarla devam edersiniz ama size parası olmayan misafir yazıldığında tek mesajla kalırsınız. Bizim olayımız budur... yani dediğim gibi dağılımlarda problem olabiliyor. Ben yaşıyorum diğerlerini bilmiyorum.

Katılımcıların tamamı otelcilik alanında kayırmacılık olduğunu ifade etmiştir. Bunu “adamin olacak”, “tanıdığın varsa bu işler çok kolay”, “şefinle aranı iyi tutacaksın”, “yalaka olanı severler” gibi ifadelerle açıklamışlardır. Bu da çalışanla üstleri arasındaki yakın ilişkilerin önemini göstermektedir. Şef, yönetici veya işletme sahiplerinin yakını olanların veya yakın ilişki içinde olanların diğer çalışanlara göre daha ayrıcalıklı pozisyonda olduğu görülmektedir. Diğer çalışanlar ise, iş dağılımı, ücret dağılımı, izin, terfi vb. konularda ayrımcılığa maruz kalmaktadır. Bu da çalışanların arasında hizipleşmelere neden olmaktadır.

K1: Çok etkili hem de... Mesela kendi sevdiği bir insan olursa eğer izin isteme sebebi sudan bir sebep bile olsa o izine gidebilir ama senin gerçekten gitmen gerekir, önemli bir şey olabilir, hastalık bile olabilir bunun nedeni... senin canını yakmak, senin işin rast gitmesin ister, vermez. Hayır der, yani senin işini zorlaştırır.

K20: Kesinlikle kayırmacılık var. Fazlasıyla var. Kendi yaşadığım şeylerden bahsedeyim özellikle daha önce dediğim gibi 4 sene barda çalışıp 4 senede bir terfi alamamıştım mesela... Onlara yalakalık yapmamı istediler, yapmadım, terfimi alamadım.

İşlerin, erkek işi ve kadın işi olarak ayrılması cinsiyet ayrımcılığının en önemli göstergelerinden biri (Çiçek Opak, 2000) olarak kabul edilmektedir. Erkekler çalışma yaşamında daha ayrıcalıklı işlerde çalışırken, kadınlar esnek, güvencesiz ve düşük ücretle istihdam edilmektedir (Başterzi, 2015: 45). Otelcilik alanında da benzer bir yapının olduğu söylenebilir. Temizlik gibi zahmetli ve bayağı işleri kadınlar yapmakta ve asgari seviyede ücret almaktadır (Hunter Powell ve Watson, 2006; Jones ve Siag, 2009). Erkekler ise daha iyi ücretli ve prestijli olan işlerde çalışmaktadır. Bourdieu'nün (2018) ifadesiyle erkeklere evrensel olarak atfedilen üstünlük burada da kendini göstermektedir. Bununla birlikte kadınlar iş yaşamında iş, ücret, kariyer, davranış vb. konularda ayrımcılığa maruz kalmaktadır (Adib ve Guerrier, 2003; Dalkıranoglu ve Çetinel, 2008; Çakır, 2008; Rahman, 2019). Bu araştırmada da kadınların benzer şekilde ayrımcılığa maruz kaldığı bulgularına ulaşılmıştır. Ancak hem literatürdeki hem de bu araştırmanın verilerinden farklı olarak erkek katılımcılar kadınların erkeklere göre otelcilik sektöründe daha avantajlı olduklarını belirtmektedirler. Özellikle güzel kadınların, erkek yöneticiler tarafından kayırıldığı ve daha kolay işlere verildiğini ifade etmektedir. Bu durum aslında örtük bir tacizi ifade etmektedir. Bununla birlikte, kadınların akşam vardiyasına mecbur kalınmadıkça bırakılmadığı; gece vardiyasında ise hiç kadın çalışanın verilmediği ve erkeklerin kadınlara göre daha uzun mesaiye çalıştıklarını belirtmişlerdir. Bu durum, kadın çalışanlar açısından pozitif ayrımcılık olarak görülebilse de erkek katılımcılar bunu tersine bir ayrımcılık olarak algılamaktadır. Bu ifadelerden yola çıkarak, erkek yöneticilerin güzel olan kadın çalışanlara karşı yaklaşımın cinsellik üzerinden şekillendiği ifade edilebilir. Kadın çalışanların bazılarının ise, estetik emeğini kullanarak çıkarlarını artırma veya ayrıcalıklı konuma gelme stratejileri sergilediği görülmektedir. Konuya ilişkin katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

K27: Var, güzele var. Güzel işini daha az yapar. Güzel, işini güzel yapar ya... Güzel çok fazla çalışmaz. Torpil olayı gibi güzel olduğu zaman insan sanki otel sahibinin yeğeniymiş gibi çalışabiliyor. Ben müşteriden küfür yiyeyim çok fena ben bunu kendi müdürüme söyleyeyim ya sen erkeksin alttan al geç. Bir bayan aynı şekilde küfür yesin o misafir otelden atılır.

K9: Bir de güzel kız olmak çok zordur bu meslekte. Yani ihtiyacın varsa, kimsen de yoksa, çalışmak zorundaysan ve güzelsen de maalesef sonu ya bir operasyon müdürü ile evlenmekle biter ya da ne bileyim genel müdür yardımcısıyla veya F&B müdürü ile ya da bir şefin flörtü olarak sonuçlanır yani. Şöyle söyleyeyim yürürler kıza. Yani sürekli karşılaştım bunlarla. Hatta bir kız şunu söyledi bana “şefim çıkma teklifi etti”

dedi ama operasyon müdürü ile de görüşüyorum dedi. Ama operasyon müdürü daha mantıklı bence dedi. Şefte bana mesajlarını okuyor mantık olarak onu seçti bu kızın gözü para istiyormuş falan filan.

Adaletsiz ücret dağılımı

Otelcilik alanında departmanlar arasında hatta aynı departmanın farklı iş kollarında adaletsiz ücret dağılımının olduğu görülmektedir. Eğitim/entelektüel sermayenin en yüksek olduğu önbüro departmanı ile, eğitim sermayesinin düşük olduğu mutfak departmanı kıyaslandığında aşçıların daha yüksek ücretler aldıkları görülmektedir. Burada mesleki yetenek bazlı ücret farklılıklarının olduğu ilk bakışta söylenebilir de önbüro departmanında görevli bir resepsiyonistin de kendi alanında mesleki yeterlilikleri bulunmaktadır. Bunun temel nedeni ön alanda çalışanların maaşlarına ek olarak bahşiş almaları olabilir. Ancak bahşişin dağıtımında da sorunlar yaşanmaktadır. Bahşiş kutusu (tip box) uygulaması olan otel işletmelerinde kıdeme göre (puan esasına dayalı) bir dağıtım yapılmaktadır. Yani yönetici veya şeflerin puanları, bahşişi toplayan çalışanlardan daha yüksek olduğu için buradaki büyük payı yönetici ve şefler almaktadır.

K23: Resepsiyonla bizim aramızda (santral) bayağı bir fark var. Biz bunu müdürümüze söyledik sağ olsun çok yardımcı olmaya çalıştı bize ama yukarıda onaylamadığı için olmamıştı mesela geçen sene. Yük orada da var ama burada da var. Müdürümüz yardımcı olmaya çalıştı ama olmadı bir sonuç alamadık.

İşten çıkarma

Otelcilik alanında işletme sahipleri veya yöneticilerin çalışanları en ufak bir hatalarında işten çıkardıkları görülmektedir. Bu aynı zamanda diğer çalışanlara verilen bir uyarı/gözdağı niteliğindedir. Çünkü hata yaptığında çalışma arkadaşının kovulduğunu gören diğer çalışanlar işten atılmamak için daha dikkatli olmaktadır. Bu da emek sürecinde denetim mekanizmalarından biri olarak görülebilir. Katılımcıların ifadelerine göre, işletme sahiplerinin veya yöneticilerin keyfi uygulamalarından biri çalışanları sebepsiz işten çıkarmalarıdır. Çalışanlar bu gibi durumlarda itaat stratejileri geliştirerek işinde kalma mücadelesi vermektedir.

K14: Adnan Bey (otel sahibi) içer, sağa sola karışır, sataşır ve garsonu kovar hiçbir şeyi yokken.

K27: Son 1 ay baskı zamanıdır. Son 1 ay öldürücü baskı vardır. Motive edici olaylar 2 ay kala yapılır. Çünkü sen başka yere gidersin 3-5 gün fazla çalışırım diye... Ama onlar sana o kadar iyi davranır ki işte çıkma, yazarsan istifayı yok ben bunu yırtarım,

ederim. Zaten 10 gün sonra sana baskı yapacak, istifa edip çıkacaksın. O da seni zorla çıkartacak. Patron seni sevmedi diye kovacak. Böyle yapıyorlar. Patron seni sevmedi diyorlar, işini dört dörtlük yapıyorsun beşincisini istiyorlar. Neden işini doğru yapıyorsun diye kovar adam seni yani belli olmaz.

4.2.2.4. Rızanın üretimi: Motivasyon pratikleri

Otel işletmelerinde çalışanları çalışma koşullarına adapte etmek ve onlardan daha fazla verim almak için motivasyon pratiklerinin kullanıldığı görülmüştür. Bunlar, çalışanları iş yerinde tutan ve daha çok çalışmalarını sağlayan rıza mekanizmalarıdır (Burawoy, 1985). Elde edilen bulgulara göre, *kariyer vaadi, dostane ilişkiler, prim sistemi ve personel geceleri* öne çıkan motivasyon pratikleridir. Bunlardan bazıları aynı zamanda *illusio* olarak nitelendirilebilecek, çalışanların da çıkarlarını artırmayı hedeflediği pratiklerdir. Motivasyon pratikleri üzerinden, çalışanlar hedefledikleri birtakım çıkarlara ulaşırken; otel işletmeleri de hedeflediği kâra daha kolay ulaşmaktadır. Çalışanlar için birer *illusio* niteliğinde olan kariyer hedefi ve prim sistemi çalışanları alan içinde tutmayı, alanın kurallarını sorgulamadan kabul etmesini ve kendi çıkarları doğrultusunda işletme hedeflerine kenetlenmesini sağlamaktadır. Bununla birlikte, şef ve yöneticilerle dostane ilişkiler kurma çalışanların iş yerinde daha rahat çalışmasını sağlamaktadır. Aksi taktirde, çalışanlar yöneticilerle çatışmaya girerlerse sömürü ve tahakküm mekanizmalarıyla karşı karşıya kalmaktadır. Bunun farkında olan çalışanlar alan içinde itaat stratejileri geliştirmektedir. Şef veya yöneticilerle yakın ilişkilerde bulunma, çalışanlara aynı düzeyde olmasına karşın diğer çalışanların yanında statüsel bir konum da kazandırmaktadır.

Kariyer vaadi

Otelcilik alanında önemli motivasyon pratiklerinden biri kariyer vaadidir. İşe girerken ve çalışmaya devam ederken sunulan kariyer vaadi çalışanların işlerine daha konsantre olmasını sağlamakta ve iş performansını artırmaktadır. Bunun yanında çalışanlar alanın yerleşik kurallarını elde edeceği çıkarları düşünerek kabul etmekte ve işletmenin istediği doğrultuda davranış göstermektedir. Bu aynı zamanda alandaki sömürü ve tahakküm pratiklerine karşı direniş pratiklerinin gelişmesine de engel olmaktadır. Çalışanların arasındaki kolektif birlikteliğin kırıldığı ve bireyselleşmenin sağlandığı bu alanda “her koyun kendi bacağından asılır” mantığıyla, çalışanların bireysel çıkarlarına odaklandığı görülmektedir. Bu, kolektif direnişin önünü kesen en önemli pratiklerden biridir. K22 işe başladıktan sonra kendine kariyer vaadinde bulunduğu

ancak gerçekleşmediğini ve bu süreçte kendisinden faydalandığını ifade etmiştir. Bu ifadeler kariyer vaadinin çalışanlar için bir illusio niteliğinde olduğunu ve böylece sömürü ve tahakküme rıza gösterdiklerini açıkça göstermektedir.

K22: Buraya başladım 2 ay sonra diyorsunuz ki sizinle ilgili planlarımız var sonra bakıyorum 18 aydır bekliyorum ben. Hani bir şey yok, daha ne kadar etimden sütümden faydalanacaksınız.

Dostane ilişkiler kurma

Otelcilik alanında yöneticilerin çalışanlarla dostane ilişkiler kurarak motivasyonlarını artırdığı görülmektedir. Yöneticilerin çalışanlara verdikleri “yanındayız, biz bir aileyiz, biz kardeşiz” mesajları alanda daha ılımlı ilişkilerin kurulmasını sağlamaktadır. Çalışanları motive eden bu sözcükleri K19 “gazlamak” olarak nitelendirmektedir. Tüm sömürü ve tahakküm pratikleri bir yandan işlerken dostane ilişkilerle çalışanların rızası kazanılmakta ve çalışanların işe ve iş yerine bağlılıkları sağlanmaktadır. Bir nevi olumsuz çalışma koşulları, sömürü ve tahakküm mekanizmaları motivasyon pratikleriyle gizlenmektedir.

K19: Mesela dörtten sonra boşuz hadi arkadaşlar bir kahve içmeye. Bu bile insanları motive eder... Sonuçta konuşuyorsun, ediyorsun o bile insanları motive eder. Bu büroda biz her zaman bir aileyiz. Sen benim kardeşimsin, o senin baban o şekilde. Çünkü niye? İnsan kimi satmaz? Yeri gelir arkadaşını satar ama anasını babasını kardeşini satma gibi bir durumu yoktur... Bizde bu duyguyu vermeye çalışıyoruz insanlara. Mesela yazın kalabalık oluyoruz 35 kişilere falan çıkıyoruz. Barbeküye. Bir de çalgıcı buluyoruz oradan. Oynamalar, çalmalar, videolar çok güzel oluyor. Akşam kahveye gideriz, bir bira içmeye gideriz.

Prim sistemi

Elde edilen verilere göre otel işletmelerinin bazı departmanlarında prim sistemi vardır. Bu, çalışanların performanslarını artırmak üzere geliştirilmiş teşvik sistemidir. Önbüro departmanında çapraz satış (crosssell) ve müşteriye daha pahalı bir odanın satılması (upsell) sonucunda çalışanlara otele kazandırdıkları ek gelir üzerinden prim verilmektedir. Böylece çalışanlar kazançlarını artırmak için daha fazla emek harcamaktadır. Otellerin yönetim tarzına göre değişmekle birlikte SPA departmanında da prim usulü çalışma sistemi bulunmaktadır. Masör veya masöz olarak çalışanlar gelirlerini artırmak için müşterileri memnun etmeye çabalamakta ve daha fazla müşteri alarak daha fazla artı değer yaratmaktadır. Otel işletmeleri kazandıkları büyük gelirlerin küçük bir kısmını çalışanlara vereceğini vadederek çalışanlardan maksimum fayda sağlamaktadır.

K22: İşler iyi gittiği zaman 1000 lirayı bulabilir. Kasa satışlarımız, safe boxlar, upsell ücretlerimiz yani standart kategoriden bir üst odayı sattığımız zaman bunun ücretleri oluyor, yüzdelik dilimi var. Departmandaki arkadaşlarla eşit miktarda hepimiz bölüşüyoruz. O en azından tatmin ediyor, tabii teşvik ediyor.

Personel geceleri

Diğer bir motivasyon pratiği ise, personel geceleridir. Genellikle otel işletmelerinin bahçesinde barbekü yakılmakta, çalışanlara yiyecek ve içecek ikramları yapılmaktadır. Bu partilere çalışanlar, şefler ve yöneticiler katılmaktadır. K9'un ifade ettiği gibi araştırmacının daha önce çalıştığı otellerde de personel gün veya geceleri, ayın elamanı seçimi gibi organizasyonlar yapılmıştır. Bu organizasyonların kaynaşma ortamı yaratmak, çalışanların örgütsel bağlılıklarını artırmak veya örgütsel bir kimlik inşa etmek üzere yapıldığını söylemek mümkündür. Ancak, bu tarz organizasyonlara yöneticiler de katıldığı için çalışanlar otoritenin varlığından kaynaklı rahatça hareket edememektedir. Bu tür organizasyonlar zaman içinde hemen hemen bütün otel işletmelerinde yaygınlaşmış ve adeta bir kural halini almıştır. K9, bütün otellerde yılda bir kez bu tarz personel partilerinin olduğunu ve çalışanları tatmin etmediğini dile getirmiştir.

K9: Yılda bir kez tüm otellerde personel gecesi oluyor... 2 tane gril koyuluyor. Sucuklar, köfteler, oraya bir salata büfesi, meşrubat vs. Öyle geçiriliyor. Yaptık mı yaptık... Yani yapacaksan otelde yapma her yerini biliyorsun zaten. Sana zevk vermiyor. Bir konser bileti al millet gitsin. Tiyatro bileti al, sinema bileti al bunlar personeli memnun edebilir. Ama yemekhaneciyi grilin başına koy. Bu personeli motive etmez yani. Ben hiçbir zaman olmadım.

4.2.2.5. Devletin rolü

Otelcilik sektöründeki sömürü mekanizmalarının bu denli yaygın olmasının temel nedenlerinden biri devletin rolüdür. Çünkü otel işletmelerinde sigortasız eleman çalıştırma, stajyerleri gece vardiyasında çalıştırma, ücretlerin zamanında yatırılmaması, izin ve mola haklarının verilmemesi gibi sömürü pratikleri denetim eksikliğinden dolayı rahatlıkla yapılmaktadır. Bununla birlikte, çalışanların otel işletmelerinde yapılan usulsüzlüklerle ilgili SGK'ya yaptıkları başvuruların bir kısmının sonuçsuz kalması, yapılan usulsüzlüklerin tam olarak tespit edilememesi gibi hukuki yetersizlikler de bulunmaktadır. Ayrıca açılan davaların uzun yıllar sürmesinden kaynaklı çalışanların yıldıdığı ve dava açmaktan imtina ettikleri görülmektedir. Çalışanlar açılan davanın sonuçsuz kalmasından ve dava ücretlerinin kendilerinden tahsil edilmesinden çekinmektedir. Son olarak, Kovid19 pandemisinden kaynaklı işsiz kalan otel

çalışanlarının bazıları kısa çalışma ödeneğinin şartlarını sağlayamadığı için devlet desteğinden yararlanamamıştır. Devletin sermaye sahiplerine sağlamış olduğu teşvik ve vergi indirimleri gibi devlet desteğini otel çalışanlarına sağlamadığı görülmektedir. Devletin herhangi bir şart aramaksızın bu dönemde işsiz kalan tüm çalışanlara ücret desteği sağlaması gerektiği ifade edilmiştir. Çünkü işsiz kalan otel çalışanları ekonomik sıkıntılarla karşı karşıya kalmışlardır.

Denetim eksikliği

Otelcilik alanında çalışanların yasal haklarından tam olarak yararlanamadığı ve olumsuz çalışma koşulları daha önceki alt temalarda tartışılmıştır. Otelcilik alanındaki olumsuz çalışma koşulları ve yasal hakların gasp edilmesi devletin denetim eksikliğinden kaynaklanmaktadır. Çünkü işçi haklarının işverenin inisiyatifine bırakılması sömürüyü derinleştirmektedir. Eğer devletin yetkili organları otel işletmelerini yeteri kadar denetlerse ve usulsüzlük yapanları tespit edip gerekli şekilde yaptırım uygularsa, alandaki sömürü pratiklerinin önüne geçilebileceğini söylemek mümkündür. Elbette kapitalist düzende sömürünün tümüyle ortadan kalkması mümkün değildir. Çünkü işçi, kapitalistin iş yerine adımını attığı andan itibaren, emek gücünün kullanım değeri kapitalistin denetimine geçmekte ve artı değeri sömürülmektedir (Marx, 2015). Ancak devletin yapacağı denetimlerle sömürü düzeyinin düşürebileceğini söylemek mümkündür. K27'nin ifadelerine göre çalışanlar işletmelerinde yapılan sigorta usulsüzlüklerini SGK'ya bildirmelerine rağmen herhangi bir soruşturmanın veya denetlemenin olmadığı görülmektedir.

K27: Buradaki her otel personeli 6-7 ay çalıştırıp direk çıkış veriyor. İşten istifa verdiriyor personelin haberi bile yok... sen arıyorsun SGK'yı işsizlik maaşı için... istifa verdi olarak görünüyor. İstifa vermem için imzalamam lazım. Ne belge var ne bir şey var... mahkemeye gideceksin mahkeme için tekrardan bir para lazım... eksik kalan 10 gün sigorta şeyi var ya onu da geri alamıyorsun onu da araştırdım ben. Arıyorsun SGK'yı ... diyor ki geçmiş olsun yapacağımız bir şey yok. Siz isterseniz dilekçe verin, şey yapın ama o günler geri gelmez. Biten bitmiştir dedi.

İşçi hakları

Otelcilik sektöründe olumsuz çalışma koşullarına rağmen ücretlerin düşük olduğu, bazı otellerde izin haklarının bir kısmının veya tamamının verilmediği, kıdem ve ihbar tazminatlarını vermemek için çeşitli usulsüzlüklerin yapıldığı (işe girdi-çıktı yapma gibi), sigortasız işçi çalıştırıldığı görülmektedir. Bununla birlikte, sezonluk çalışan ve

sezon sonunda işten çıkarılan otel çalışanları bir yıllık yasal süreyi tamamlayamadıkları için kıdem tazminatını alamamaktadır. Sadece sezon sonunda askıya alınan çalışan ertesi yıl yeniden işe başlatılmışsa ihbar ve kıdem tazminatı hakkı kazanmaktadır. Ayrıca aynı işyerinde peş peşe sezonluk sözleşme yapılması durumunda tazminat hakkı doğmaktadır. Askıya alınan otel çalışanları ücretsiz izne çıkarıldığı için hem ücretleri kesilmekte hem de sigorta primleri dondurulmaktadır. Askıya alınan çalışanlar, farklı bir işletmede sigortalı olarak çalışmamakta çünkü sigorta kayıtları askıya alındıkları işletmede görünmektedir. Bu nedenle otel çalışanlarının sezon dışında sigortasız bir şekilde ek işlerde çalıştığı ve kayıt dışı istihdamın olduğu görülmektedir. Ayrıca, otel çalışanlarının sezonluk çalışmalarından dolayı yıllık izin hakları da bulunmamaktadır. Devletin bu noktada çalışanların haklarını iyileştirmek üzere tüm turizm çalışanlarını kapsayıcı bir düzenleme yapması gerekmektedir.

Otelcilik alanında çalışanlar haklarını aramak için başvurdukları iş mahkemelerinden bazı durumlarda olumsuz sonuç alabilmektedir. Çünkü çalışanlara işe girişte imzalatılan formlar ve işten çıkarılırken yazdırılan istifa dilekçeleri çalışanların kıdem ve ihbar tazminatı haklarını ortadan kaldırmaktadır. K9'un ifadelerine göre Türkiye'de iş hukukunun yavaş işlemesi ve çalışan aleyhine çıkan sonuçlar çalışanların hak arama mücadelesinin önündeki engellerdir.

K9: Mesela bugün fazla mesai yaptın diye noterden ihtar çekiyorsun. Onlar sana cevap verebiliyor ve itiraz edebiliyor. Daha sonra bunun diğer boyutuna geçeceksin, iş mahkemelerine müracaat ediyorsun. Onlar seni sigortadan çıkarıyorlar. 3 gün devamsızlıktan gelmedi diyor çıkış yapıyor. Ondan sonra sen mahkeme sürecine duruyorsun. Bugün Türkiye'de mahkeme açsan 2 yıl sürüyor. 2 yıl sonra bir de itiraz ediyor. Yargıtay'a gidiyor vesaire. 5 yıla kadar sürebiliyor... size bir sözleşme veriyorlar gerçekten okuma şansınız olmuyor hadi imzala git diyorlar.

Devlet desteğinin yetersizliği

2020 yılının başında küresel ölçekte yayılan koronavirüs kısa süre içinde pandemiye dönüşmüştür. Bu süreçte ülkeler kısmi veya tam karantina uygulamalarına giderek virüsün yayılım hızını düşürmeye çalışmıştır. İş yerlerinin kapanmasından kaynaklı olarak çalışanlar ya işten çıkarılmış ya da ücret kesintileriyle karşılaşmıştır. Talep istikrarsızlığı nedeniyle en kırılgan sektörlerden biri olan turizm sektörü bu süreçten olumsuz etkilenmiş; turizm çalışanları işsiz kalmıştır. Dünya genelinde hükümetler işçi ve işverenleri desteklemek adına birtakım teşvikler ve ödemelerde bulunmuştur. Türkiye'de de çalışanlara "Kısmi Çalışma Ödeneği" altında işverenlerin

beyanına dayalı olarak ödemeler yapılmıştır. Ancak bazı otel işletmeleri çalışanların bir kısmını önceden işten çıkarmış, bir kısmı için ise beyanda bulunmamıştır. Kısa çalışma ödeneği şartlarını karşılayamayan bazı otel çalışanları da devlet desteğinden yararlanamamıştır. K26, kendisinin gerekli şartları sağlayamadığı için kısmi çalışma ödeneğinden ve işsizlik maaşından yararlanamadığını belirtmiştir. Türkiye’de devlet desteğinin çalışanlar için yetersiz oluşu sadece turizm sektörüne özgü değildir. Tüm sektörlerde genel olarak çalışanlar için devlet desteğinin yetersiz olduğu söylenebilir.

K26: pandemi döneminde herkes bir yerlerden para aldı ben hiçbir şey alamadım. Şubat ayında Kartalkaya'daydım orada bayağı kötü bir rahatsızlık geçirdim... Zatiirreye çevirir moddaydı. O yüzden işten ayrılmak zorunda kaldım. İşten ayrıldığım için zaten belirli bir süre çalışmıştım o süreyi karşılayamadı ondan sonra da zaten otel kapandı... Ne kısmi çalışma ödeneğinden faydalanabildim ne de işsizlikten faydalanabildim.

4.2.3. Tahakküm pratikleri

Pilot araştırma aşamasında katılımcılara “sizce tahakküm nedir?” diye sorulduğunda hiçbir katılımcı tahakkümün anlam karşılığını bilmediklerini jest, mimik ve sözlerle ifade etmişlerdir. Bunun üzerine araştırmacı tahakküm kavramını Türkçede anlam karşılığı olan “baskı ve zorbalık” şeklinde açıklamıştır. Ana saha çalışmasında bu kavram çalışanlara doğrudan “baskı ve zorbalık” olarak sorulmuştur. Ayrıca emek sömürüsü kavramının anlam karşılığını kısmen doğru ifade eden katılımcılar tahakküm pratiklerini anlamada ve anlatmakta zorlanmıştır. Özellikle tahakkümün daha rafine formlarının (simgesel şiddet) katılımcılar tarafından algılanma düzeyinin düştüğü görülmektedir. Bourdieu’nün (2017) ifade ettiği gibi simgesel şiddet kurbanların bazen hissedemediği, algılayamadığı şiddettir. K5, doğudan gelen ve eğitim seviyesi düşük olan çalışanların yapılan tahakküm pratiklerini tam olarak kavrayamadığını ifade etmiştir. Ayrıca birçok konuda tahakküme maruz kalan K3, tahakkümün olmadığını ifade etmiştir. Buradan anlaşılabacağı üzere eğitim sermayesi yüksek olan (lisans mezunu) katılımcılarda bile tahakkümün farkındalığı yeterli düzeyde gelişmemiştir.

K3: Bana yapılmadı. İş konusunda çok fazla yapılmıyor ama bazı arkadaşlara da yapıldıysa ben hiç denk gelmedim.

K5: ... Zaten anlayan birine o tür bir kelime konuştuğun zaman karşılık veriyor. Öbürüne ne istersen akşama kadar söyle... eğitim seviyesi düşük olanlarda. Bir de şeyden gelenler çok da aldırış etmiyorlar. Doğu tarafından gelen gençler. Adam gelmiş zaten gördüm mü içi gidiyor ya (kadınlardan bahsediyor). Burada 4 ay 5 ay

alışıp da cebinde para kalmayan adamlar tanıyorum ben ya. Adam dönüşte babasından para istiyor.

Tahakküm pratiklerinin sınıflandırmasında öncelikle tahakkümün kaynağından başlanarak bir sınıflandırma yapılmıştır. Görüşme soruları hazırlanırken öncelikle buna yönelik sorular hazırlanmıştır. Bu aşamada tahakküm pratikleri *işletme sahibi/yönetim kaynaklı tahakküm pratikleri, müşteri kaynaklı tahakküm pratikleri, çalışanlar arası tahakküm pratikleri* olarak sınıflandırılmıştır. Yapılan açık kodlama sonrasında kodların bir takım ortak özellikler içerdiği görölmüş ve ortak olanlar kümelenmiştir. Bu esnada John Scott'ın "Tahakküm ve Direniş Sanatları" (2018) eserinden bulguların kategorileştirilmesinde yararlanılmıştır. Bu eserden, *maddi, statü ve ideolojik tahakküm pratikleri* sınıflandırması alınmıştır. Ancak eser feodal bir toplumu betimlediği için bu araştırmadaki verilerin tamamını açıklayamadığı kanaatine varılmıştır. Daha sonra bu tezin kuramsal çerçevesinde yönetsel kontrol mekanizmalarının açıklanmasını sağlayan emek süreci kuramından yararlanılmış ve kontrol mekanizmaları kategorisi oluşturulmuştur. Çünkü yönetsel kontrol mekanizmalarının otel işletmelerinde hem sömürü hem de tahakküm araçlarına dönüştüğü görölmüştür. Son olarak, fiziksel şiddet, kavga, tehdit, cinsel taciz, bağırma gibi kodlardan *fiziksel tahakküm* kategorisi oluşturulmuştur. Tablo 14'te otel işletmelerinde gerçekleşen tahakküm pratikleri sınıflandırması verilmiştir.

Tablo 14. Otel İşletmelerinde Tahakküm Pratikleri

Alt Temalar	Kategori ve Kodlar				
	Fiziksel Tahakküm	Kontrol Mekanizmaları	Maddi Tahakküm	Statü Tahakkümü	İdeolojik Tahakküm
Yönetim Kaynaklı Tahakküm	- Fiziksel şiddet - Cinsel taciz	- Emrivaki - Hegemonya kurma - İşin Gerekleri İçin Baskı - Uyarı- Gözdağı - İğneleme - Taktir etmeme - Beğenmeme - Teknik izleme	- İşten Çıkarma Tehdidi - Tazminat baskıları - Kariyer engeli - Sürgün etme - İftira atma	- Argo - Aşağılama - Bağırma - Hakaret - Küfür - Keyfi Uygulamalar - Üstünlük taslama	- Etnik ayrımcılık
Müşteri Kaynaklı Tahakküm	- Fiziksel şiddet - Tehdit - Cinsel taciz	- Şikâyet	- İftira atma	- Argo - Aşağılama - Bağırma - Hakaret - Kapris - Keyfi Beğenmeme - Küfür - Üstünlük Taslama	- Etnik ayrımcılık
Çalışanlar Arası Tahakküm	- Bağırma - Kavga	-	- Ayağını kaydırma - Çekişme- Tartışma - Hizipleşme - İspiyonlama - Dedikodu	- Üstten bakma	- Etnik ayrımcılık

Otelcilik alanındaki yöneticiler çalışanlara iş akışı içinde kontrol pratikleri üzerinden tahakküm uygulamaktadır. Yönetimsel kontrol mekanizmalarının dışında yöneticilerin çalışanlara emrivaki yaptığı, hegemonya kurduğu, işin gerekleri için baskı yaptığı, iğneleyici ifadelerde bulunduğu, sürekli sözlü uyarılarda bulunarak gözdağı verdikleri bulgularına ulaşılmıştır. Bunun dışında, bazı yöneticilerin kadın çalışanları taciz (cinsel) ettiği görülmektedir. Ayrıca çalışanların ifadelerinden mutfak departmanında fiziksel şiddetin olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Maddi tahakküm olarak, isten çıkarma tehdidi, farklı bir iş alanına (daha aşağı konumda olan veya daha yorucu olan) sürgün etme, terfi ettirmeme, işten çıkarmak ve tazminat vermemek için çeşitli baskılar yapılmaktadır. Statü tahakkümü olarak argo konuşma, küfretme, hakaret vb. pratiklerle bireylerin doğrudan kişiliğini ve statüsünü hedef alan tahakküm pratiklerinin

olduğu görülmektedir. İdeolojik olarak ise, bazı çalışanların etnik kimliklerinden dolayı ayrımcılığa maruz kaldıkları görülmektedir.

Otelcilik alanında müşterilerin de çalışanlara tahakküm uyguladıkları görülmektedir. Elde edilen bulgulara göre, nadir de olsa bazı müşterilerin ön alanlarda (frontier area) çalışanlara karşı fiziksel şiddet uyguladığı ve tehdit ettiği, cinsel ve sözlü olarak taciz ettiği görülmektedir. Verilen hizmetten memnun olmayan veya isteklerini baskı yoluyla yaptırmak isteyen müşterilerin şikâyet mekanizmasını bir koz olarak kullandıkları ve çalışanlara baskı yaptıkları görülmektedir. Ayrıca müşterilerin özel eşyalarını kaybettikleri durumlarda çalışanları hırsızlıkla suçladığı görülmektedir. Statü tahakkümü olarak, müşterilerin çalışanlara karşı argo ifadelerde bulunduğu, aşağıladığı, bağırarak, hakaret ettiği, kapris yaptığı, küfredtiği ve üstünlük tasladığı görülmektedir. Bununla birlikte, bazı müşterilerin Türk çalışanların milliyetine yönelik olarak aşağılayıcı ifadelerde bulunduğu görülmektedir.

Çalışanlar arasında yaşanan tahakküm pratiklerinden maddi tahakkümün temel sebebi var olan düzendir. Otel işletmeleri kış sezonu için sınırlı sayıda çalışan bırakarak geri kalanını işten çıkarmakta veya askıya almaktadır. Bununla beraber alanda kayırmacılığın oldukça yüksek olduğu görülmektedir. Çalışanlar ekonomik kaygılardan ve iş yerindeki çatışmalı ortamdan dolayı kendi stratejilerini geliştirmektedir. Bu stratejiler, zaten bireyselleşmiş olan düzen içinde kendi konumunu koruma üzerine yoğunlaşmaktadır. Bu nedenle her ne kadar sömürü ve tahakkümün farkında olsalar da aktörlerin kolektif birliktelikleri var olan düzende mümkün görünmemektedir. Elde edilen bulgulara göre çalışanlar arasında kavgalar çıkmakta ve kimi zaman fiziksel şiddete dönüşmektedir. Otelcilik alanında çalışanlar arasında ayağını kaydırma, çekişme, hizipleşme, ispiyonlama ve dedikodu gibi maddi tahakküm pratiklerinin olduğu görülmektedir. Bazı çalışanlar arasında üstten bakma olarak ifade edilebilecek statü tahakkümünün olduğu ayrıca farklı etnik kökenden olan çalışanların dışlandığı ve zorbalığa maruz kaldığı görülmektedir.

4.2.3.1. Fiziksel tahakküm

İş yerinde tahakküm veya şiddet konusu üzerine yapılan akademik çalışmalar genellikle psikolojik şiddet üzerinde durmaktadır. Bunun temel nedeni psikolojik şiddetin daha yaygın olmasından kaynaklıdır. Nitekim çevremizdeki örgütleri gözlemlediğimizde fiziksel şiddetin psikolojik şiddete nazaran daha seyrek olduğu görülmektedir. Bu

araştırmada da katılımcıların ifadelerinden otelcilik alanında fiziksel tahakkümün psikolojik olan tahakküm pratiklerine göre daha az olduğu ancak yine de var olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Özellikle mutfak departmanında aşçıların veya aşçıbaşının daha alt konumda çalışan genç mutfak çalışanlarına fiziksel şiddet uyguladığı görülmektedir. Alana ilk kez giren veya alanda yeni sayılan genç ve deneyimsiz mutfak çalışanları iş yeri koşullarına ayak uydurma ve işi öğrenme aşamasında yaşadığı birtakım sorunlarda bazı üst yöneticiler tarafından fiziksel şiddete maruz kalmaktadır. Mutfak departmanındaki usta-çırak ilişkisi, ast-üst ilişkilerini düzenleyen ve yapılandıran en önemli etkenlerden biridir. Alandaki bu yerleşik kurallar (doxalar) çalışanların habitusunu şekillendirirken onlarda alandaki kuralları yapılandırma eğilimindedirler. Nitekim geçmişte alandaki kaba güçle otorite kurma, terbiye etme veya öğretme pratiklerinin zamanla yumuşadığı ve şiddetin daha rafine hali olan simgesel şiddete dönüştüğü görülmektedir. Katılımcıların konuya ilişkin ifadeleri şu şekildedir;

K4: Eskiden ne yalan söyleyeyim ben dayak yedim. Aşçıbaşından çok dayak yedim.

Bunu yap diyorlardı, bunu böyle yapacaksın diyorlardı.

K8: Ben stajyerliğimi de yaptım. Ben her türlü zorluğu gördüm... Hani yeri geldi tokat yedim yeri geldi fırça yedim. Hiçbir zaman kendimi kaybetmedim hep işe odaklandım.

K14: Yine bizim otelde yaşandı mesela. Aşçıbaşı stewartı (bulaşıkçı) tokatladığını biliyorum.

Fiziksel tahakkümün içinde değerlendirilebilecek diğer tahakküm pratiği ise cinsel tacizdir. Lu ve Kleiner (2001) cinsel tacizi beş gruba ayırmaktadır. Bunlar; bedelli, fiziksel, sözlü, sözsüz ve çevresel tacizdir. Bedelli taciz (quid pro quo), kişiye cinsel iltimas sağladıkları için ödül veya menfaat teklif edilerek yapılmaktadır. Fiziksel taciz, istenmeyen bir fiziksel teması (dokunma, okşama ve öpme); sözlü taciz, cinsel içerikli söz ve şakaları; sözsüz taciz, jest, mimik ve bakışları; çevresel taciz ise cinsel içerikli resim ve objeleri ifade etmektedir. Bu araştırmada katılımcıların cinsel taciz deneyimleri fiziksel ve sözlü taciz örneklerini içermektedir. Cinsel tacizin kurbanın bedensel bütünlüğüne yönelik bir eylem ve davranış olmasından dolayı fiziksel tahakküm kategorisi içinde değerlendirilmesi uygun görülmüştür.

Otelcilik sektöründe kendini ayrıcalıklı gören hâkim sınıfın (yöneticiler ve işletme sahipleri) tabi konumdaki kadın çalışanlara cinsel tacizde bulunduğu görülmektedir. K11, daha önce çalıştığı bir otelden tanıdığı ve kendisini şu anki otele çalışmak üzere davet

eden şefi tarafından cinsel tacize uğradığını dile getirmiştir. Şefinin cinsel ilişki teklifini reddeden K11, şefi tarafından tüm gün güneşin altında molasız çalıştırıldığını ve ay sonunda maaşını alınca işi bırakacağını ifade etmiştir. Bunun üzerine araştırmacı, K11'e "neden şikâyet etmiyorsun?" diye sorduğunda "yeni gelmiş bir kıza mı inanırlar yoksa yıllardır çalışan bir şefe mi inanırlar? kimse inanmaz" diye cevap vermiştir. Bu ifade, otelcilik alanında kadınlar üzerindeki eril tahakkümü resmetmektedir. Türkiye'de atasözlerinde bile rastlanan "*dişi köpek kuyruğunu sallamayınca erkek köpek ardına düşmez*" ve "*dişi yalanmazsa erkek dolanmaz*" gibi sözler kadınların maruz kaldığı cinsel taciz veya istismarın kadından kaynaklanabileceğini düşündürerek bu suçların üzerini örtmektedir. Toplumda bu yaygın inanıştan dolayı kadınların toplumda itibarı yitirme, inanılmama, dışlanma korkuları nedeniyle cinsel taciz ve istismar vakaları gizli kalabilmektedir (Bakırcı, 2000: 40). Ayrıca Luthar ve Luthar (2002: 275) yaptığı araştırmada yüksek güç mesafesi olan ülkelerde, cinsel taciz olasılığının daha fazla olduğu ifade etmektedir. Hofstede'in Güç Mesafesi Haritası incelendiğinde Türkiye, yüksek güç mesafesi aralığında yer almaktadır. Otelcilik alanındaki en üst pozisyonda yer alan genel müdürle en alt kademede çalışan arasındaki güç mesafesinin oldukça yüksek olduğu göz önünde bulundurulursa alanda taciz olasılığının yüksek olduğu söylenebilir. Ayrıca araştırma bulguları da bunu desteklemektedir.

K11: Yüz vermeyince ya seni işinde zorlar ya da çıkışını verdirmeye çalışır... Ya onun olacaksın ya da işten çıkaracak. Bu her yerde aynıdır, burada da aynı.

Katılımcıların ifadelerinden bazı yöneticilerin veya işletme sahiplerinin kadın çalışanlardan cinsellik beklentileri olduğunu ve bundan dolayı onları kayırdığını, kadınların buna karşı koyması durumunda ise tam tersi baskı yaptıkları anlaşılmaktadır. Hiyerarşik kademede daha üst konumda olanların sahip olduğu statüden, işletme sahiplerinin ise mülk sahipliğinden kaynaklı kadın çalışanlar üzerinde eril bir tahakküm kurdukları görülmektedir. Antalya gibi deniz kum güneş turizmiyle özdeşleşmiş destinasyonlarla ilgili çıkan haberler, söylentiler toplumsal yaşamda turizm sektörüne ilişkin algının cinsellik üzerinde yoğunlaşmasına neden olmuştur. Turizme çalışmak için gelen bireylerin bir kısmının turist kadınlarla cinsel birliktelik için geldiği görülmektedir. Bununla birlikte, turizmde çalışan kadınlar için de benzer bir düşünceye sahip olan işletme sahipleri, yöneticiler ve çalışanların özellikle genç ve bekar kadınlara karşı böyle bir önyargıya sahip oldukları görülmektedir.

K14: Olmaz mı çok var. Patronlar bile var. Müdürler bile var... turizm sektöründeyiz hani faydalanırım, götürürüm, yatağa atarım deyip ayırım yapan da var. Hani olmadı uğraşmayayım, ters davranan insanlar da var. Anlatabildim mi?

K20: Mesela F&B müdürü biraz sapık. Kadın düşkünlüğü var onun haberleri geliyor mesela. Aşçılar genellikle sapık oluyor. Kendi odasında kızı sıkıştırmış dayanamıyorum seni öpmek istiyorum falan... Kız da arkadaşımı o anlattı bana. Kız da mahkemeye verdi. Mahkeme sonuçlanmadan adam Hollanda'ya çekti gitti. Bir şey olmaz ki ödüllendirilir daha... Aşçıların genelinde var o sıkıntı.

Otelcilik alanında çalışanların müşteri tarafından da fiziksel tahakküme maruz kaldığı görülmektedir. Katılımcıların ifadelerinden yola çıkılarak fiziksel tahakküm pratikleri fiziksel şiddet, cinsel veya sözlü taciz ve tehdit olarak sınıflandırılmıştır. K12, küfür olayının her gün olduğunu bunun fiziksel şiddete dönüşebildiğini ifade etmiştir.

K12: Küfür her akşam mutlaka oluyor, mutlaka duyarsın, Edilir. İş artık fiziksel müdahaleye kadar gelebilir.

Kadın katılımcılardan bazıları müşteriler tarafından sözlü veya cinsel tacize uğradıklarını dile getirmektedir. K20, bazı müşterilerin içtikten sonra kendini kaybettiğini ve cinsel saldırıda bulunabildiğini belirtmektedir. Masöz olan K26 ise, müşterilerin kendilerine “bunun devamı yok mu?” şeklinde cinsel ilişki teklifinde bulunduklarını ve bu durumda müşterileri uyardıklarını ifade etmektedir. Ayrıca erkek resepsiyonist olan K22 ile kayıt öncesi yapılan görüşmede katılımcı, bazı kadın müşterilerin de erkek çalışanları taciz edebildiğini dile getirmiştir. Kadın çalışanların cinsel tacize maruz kalma durumu erkeklere oranla daha fazla olmakla birlikte alanda erkek çalışanların da müşteriler tarafından tacize uğradığı bulgusuna ulaşılmıştır.

K20: Ruslar içip içip sapıtıyorlar, Türkler genel olarak sapıtıyorlar. Çok affedersiniz garson kıza cinsel organını gösterenler bile oldu burada.

K26: Bizim sektörü kötüye kullanıyorlar diyebiliriz sonuçta cinsel manada istekleri oluyor. En çok bizim Türkler, bir de Araplar... yani bunun devamı yok mu diye şey yapıyorlar mesela. Kimisi kasık mesajınız var mı diye soruyor. Yani çok enteresan tipler var inanabilirsiniz.

Rus kökenli resepsiyonist olan K21, resepsiyon bankosunun önünde müşterinin kriz geçirdiğini, kendilerine küfrettiğini ve devamında öldürme tehdidinde bulunduğunu ifade etmiştir. Müşterilerle yüz yüze iletişim kurulan ve müşteri istek ve şikayetlerinin alındığı alanlarda, çalışanların bu tür tahakküm pratiklerine daha fazla maruz kaldığı görülmektedir.

K21: Herif burada zıplayordu, takla atıyordu, küfrediyordu, hepinizi öldüreceğim bilmem ne. Onları da gördüm güldüm daha çok sinirlendi neredeyse üstüme atlayacaktı. Stajyer korkarak yanıma geldi şimdi bu bize bir şey fırlatacak diyerek korktu.

Otelcilik alanında tahakküm pratikleri aynı düzeydeki çalışanlar arasında da gerçekleşmektedir. Aynı ortamda çalışanlar arasında gerçekleşen fiziksel tahakküm pratikleri bağırma ve kavga olarak sınıflandırılmıştır. Bağırma eylemi her ne kadar fiziksel bir teması içermese de fiziksel şiddete yakın bir görünüm çizmektedir. Bunun dışında, çalışanların alan içinde mevzi kazanma/avantaj elde etmek için şeflerine diğer çalışanları ispiyonladıkları ve aralarında bir çekişmenin olduğu görülmektedir. Bu sebeplerle çalışanlar arasında fiziksel şiddete varan kavgaların çıktığı katılımcı ifadelerinden anlaşılmaktadır.

K23: Bu arkadaşım stajyer daha yeni geldi. Bazı arkadaşlarımız bağırıyormuş, ediyormuş falan. Daha 4. 5. günü neyin bağırması.

K14: Birbirini çekemeyenlerden, haksızlıklardan, ego tatmin etmelerden. Sonra şefine yaranıp da öbür şefini şikâyet edenlerden. Anlatabildim mi? Çok, çok var. Turizmde istemediğin kadar var.

4.2.3.2. Kontrol mekanizmaları

Otelcilik alanında uygulanan yönetsel kontrol mekanizmalarının bir sömürü ve tahakküm pratiklerine dönüştüğü görülmektedir. Otelcilik alanındaki emek süreci basit, teknik ve bürokratik araçlarla kontrol edilmektedir. Otelcilik alanında, çalışanların nasıl organize edileceği ve kontrol edileceği üzerine geliştirilmiş bu pratikler çalışanların üzerinde baskı kurularak disipline etmeye yöneliktir. Aynı zamanda çalışanlardan en yüksek verimi almak için kullanılan bu araçlar, birer sömürü mekanizması olarak işlev görmektedir.

Basit kontrol, hiyerarşik kontrolle işçilerin neyi yapıp yapmayacakları konusunda verilen direktifler ve denetimleri içermektedir (Edwards, 1979). Otelcilik alanında basit denetim departman şeflerinin (süpervizör) ve orta düzey yöneticilerin yukarıdan aldıkları talimatları çalışanlara iletmesi ve birebir denetimle sağlanmaktadır. Bu aşamada şeflerin veya yöneticilerin keyfi uygulamalarda bulunduğu, emrivaki yaptıkları, işin gerekleri için baskı yaptıkları, çalışanlar üzerinde hegemonya kurdukları görülmektedir. K5'in ifadeleri yöneticilerin çalışanlara angarya işleri baskıyla yaptırdıklarını ve çalışanların mecburen katlanmak zorunda olduğunu ifade etmektedir. K4, kendisine işin gereklerini öğrettikleri aşamada baskı yapıldığını ifade etmiştir. Bu baskılar çalışanların daha verimli olmaları

için yapılmaktadır. K13 ise, sosyal sermayesi sayesinde yönetici olarak işe başlamış kişilerin hem iş ortamında hem de iş dışında hegemonya kurmak istediklerini belirtmiştir. Buradan hem liyakatsiz bir sistemin olduğunu hem de çalışanların iş dışında da denetim altında tutulmak istendiği anlaşılmaktadır. İş dışında personel lojmanları bunun için uygun bir ortam sunmaktadır.

K5: Şimdi şöyle söyleyeyim ben sana atıyorum müdür ya da şef geldi dedi ki, şimdi sen garsonsun barış dedi süpürgeyi al gel, şurayı süpür dedi. Sen de dedin ki bana ne lan. Ya da bana ne kardeşim benim işim değil. Sen hapı yuttun. Aynı askerlik. Ben yapamam yok. Yapacaksın.

K4: Ya bu iş öğren diye baskı yapıyorlar. Yani bu işi yapacaksan bu işi öğrenmen lazım derlerdi.

K13: Bir torpille sebepsizce bir yerlere gelmiş insanların hegemonyasına giriyorsunuz, işten sonra da hüküm sürdürmeye devam etmek istiyor.

Önbüro müdür yardımcısı olan K19, çalışanları birebir gözlemlediğini, bunun dışında bellboyları bir gözetleme aracı olarak kullandığını ve oteldeki tüm olan biteni öğrendiklerini dile getirmiştir. Aynı işletmede bellboylarla yapılan görüşmelerde bellboylar oteldeki tüm hadiseleri önbüro müdürü ve yardımcısına söylediklerini belirtmişlerdir. Bu, aslında diğer çalışanlar açısından bir ispiyonlamadır. Böyle olduğunu bilen çalışanlar bellboyların yanında davranışlarına ve sözlerine dikkat etmektedir. Araştırmacı, aynı otelde K23 ve K24'ün görüşme esnasında ofise giren bellboylardan rahatsız olduğunu gözlemlemiştir. Konuşmasına ara veren katılımcılar onlar gittikten sonra görüşmeye devam etmişlerdir. Ayrıca bu durumun aynı departmanda çalışanlar arasında bir hizipleşmeye neden olduğu görülmüştür.

K19: Kesin gözlemliyoruz mesela yanındayım zaten hep ön taraftayız misafirler geliyor konuşmaları dinliyorum o anlık zaten. Mesela ben gördüm yan taraftaki uygun olmayan bir şey söyledi misafir gidiyor... yanına gidip yavaşça bak öyle davranma böyle... İspiyonlama, genellikle o olayı biz bellboylara atıyoruz. Bellboylarımız bizim aracımızdır, haber kuşlarımızdır. Çünkü onlar her yere hâkimdir. Otel içi olsun hem otel dışı olsun her yeri bilirler. Girip çıkmadıkları yer kalmaz.

Basit kontrol pratiklerinden bir diğeri, çalışanların yaptıkları hataların sürekli yüzlerine vurulmasıdır. Hatayı fark eden farklı bir departman yöneticisi, hata yapan çalışanı uyarırken aynı zamanda hem çalışanın bağlı bulunduğu departman yöneticilerine hem de genel müdüre durumu söyleyerek ifşa etmektedir. Böylece çalışan farklı departman yöneticilerinden, kendi departman amirlerinden ve otelin genel müdüründen

uyarılar almaktadır. Böylece çalışanların basit denetim mekanizmalarıyla kısıpaca alındığını söylemek mümkündür.

K28: Mesela turizmin en kötü yanı bir yanlış yaptığın zaman herkes tarafından yüze vurulur. Hani normalde olması gereken nedir? Siz başka bir departman müdürüsünüz siz gidersiniz benim müdürüme söylersiniz müdürüm bana gelip söylemesi lazımken siz gelip bana söylüyorsunuz müdürüme söylüyorsunuz. Genel müdüre gidiyorsunuz genel müdür bir daha söylüyor.

Katılımcıların bazıları yöneticilerin çalışanları taktir etmedikleri; tam tersine demotive edici ifadelerde bulunarak çalışma motivasyonlarını düşürdükleri görölmektedir. Vardiya öncesi işlerin dağılımı ve günlük durumların anlatıldığı bölüm toplantılarında şeflerin çalışanlara uyarılarda bulunduğu ve azarladığı görölmektedir.

K2: Tabi ki mesela sabah toplantı oluyor bir gün bile demediler ki bugün iyisiniz, her gün kötüsünüz. Her gün kötüsün hiç bize iyisin demezler ki. Sabah mesela dört tane şef olur biri büyük şef olur 5 tane. Hepsi bir toplanırlar saydırırlar, saydırırlar gönderirler ondan sonra.

Teknik kontrol, teknolojilerden faydalanarak çalışanların iş temposunu yani verimliliğini artırmak, bununla beraber, çalışanların istenmeyen davranışları sergilemelerini engellemek amacıyla kullanılmaktadır (Erwards, 1979). Otelcilik alanında çalışanların kameralarla izlendiğı, resepsiyon bankosuna konulan dinleme cihazlarıyla takip edildiğı görölmektedir. İzlendiğini bilen çalışanlar, kameralar önünde performansını artırmakta ve davranışlarına dikkat etmektedir. Çalışanlar, tıpkı seyirci önüne çıkmış bir tiyatro oyuncusu gibi üzerine biçilmiş olan rolü oynamakta ve kendince otokontrol mekanizması geliştirmektedir. Bu davranış biçimini Scott (2018: 27), kamusal davranış tarzı olarak betimlemektedir. Buna göre otel çalışanları davranışlarını ihtiyatlılık, korku ve göze girme arzusu nedeniyle işletme sahipleri ve yöneticilerin (hâkim olan) beklentilerine hitap edecek şekilde biçimlendirmektedir.

K12: Bizim resepsiyonda ses kaydı var. Resepsiyonda normal bir kamera sistemi vardı. Aynı şekilde ses kaydı var ve güçlü bir sistem çok net. Bunun yasal prosedürünü bilmiyorum. Dinliyorlar. Kameradan izleyebilir ona bir şey demiyorum ama ses kaydı ile ilgili yasal şeyini bilmiyorum. Bizi dinliyorlar niye dinliyorlar, onu da bilmiyorum.

Bürokratik kontrol, işletmenin sosyal yapısına ya da oradaki toplumsal ilişkilere gömülü olan işletme kuralları, performans kriterleri, ödöl-ceza uygulamalarını içermektedir (Edwards, 1979). Otelcilik alanında yöneticilerin çalışanları en ufak hatalarında uyardıkları, tutanak tuttukları ve iğneleyici söylerle yerdikleri görölmektedir.

K28: ... sakın şekilde iğneliyorlar. Mesela yapamayacaksınız bırakın. Sizin yerinizde olmak isteyen başka insanlar var. Hani kimsenin ekmeği ile oynamayın... İşte sözlü şiddet. Bir gün hiç unutmam stajyerdim, canım kola istedi. Bir tane kola için tutanak yemiştım, çok zoruma gitmişti. Kaç sene geçti aklımda kaldı.

K9: Bir gün mercimek çorbası istediler, mercimek çorbası yaptım. Ondan sonra “anam babam usulü olacak dedim sana” dedi. İçti, “anam babam usulü olacaktı” dedi. “Anan evde böyle mi yapıyor” dedi ve döndü gitti. Ne anlayacaksınız bu laftan. Yani böyle insanlara maruz kalıyorsunuz maalesef.

Otelcilik alanında departmanların ve çalışanların en önemli performans kriterlerinden biri müşteri memnuniyetidir. Otel işletmeleri bunu ölçmek için müşteri giriş ve çıkış işlemleri sırasında veya konaklama sonrası müşteri memnuniyet anketi uygulamaktadır. Ayrıca internet ortamında otel hakkında yapılan yorumlar ve puanlamalar işletme sahipleri ve yöneticiler tarafından dikkate alınmaktadır. Katılımcıların ifadelerinden müşteri şikayetlerinde çalışanlara baskı yapıldığı ve şikâyet alınmaması için müşterilerin her türlü tahakkümüne katlanıldığı görülmektedir. Holiday Check gibi sitelerdeki yorum ve puanların çok önemli olduğu ve kötü yorum yapmakla veya düşük puan vermekle tehdit eden müşterilerin kabul edilemez isteklerinin bile karşılandığı görülmektedir. K23, kendisini bir müşterinin şikâyet ettiğini, haklı olmasına rağmen sesini çıkarmadığını ve buna rağmen savunma yazdığını belirtmiştir. Bu durum, otelcilik alanında bürokratik kontrole bir örnek teşkil etmektedir.

K28: ... çok acımasız hele istedikleri olmazsa. Mesela misafirler manzaralı bir oda ister. Vermediğim zaman geliyor ben oda istiyorum diyor. Havuz manzaralı rezervasyon yaptırdım diyor halbuki satışı yok... Yok diyor ben yazacağım şikâyet edeceğim. Almanların en büyük şeyi Holiday Check’e yazarım, kırmızıyı veririm, 1 puanı veririm diyor. Şimdi böyle dedikten sonra en başta patron dâhil en alt rütbeliye kadar şey oluyorlar arkasında. Bu da müşterilerin şımarmasına neden oluyor.

K23: F&B’deyken aldım. O zaman savunma yazmıştım. Aslında çok haklıydım sesimi bile çıkarmadım ama işte.

4.2.3.3. Maddi tahakküm

Maddi tahakküm, aktörleri birtakım maddi olanaklardan, imkânlardan yoksun bırakma, haklarını kısma veya bu imkânları elinden almayla tehdit etmeyi ifade etmektedir. Katılımcıların ifadelerinden otelcilik alanında en yaygın maddi tahakküm pratiğinin işten çıkarma tehdidi olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Yöneticilerin çalışanları disipline etme amacıyla sık sık “kapı orada” ifadesiyle işten çıkarmakla tehdit ettiği görülmektedir. Yöneticilerin izlemiş olduğu bu strateji çalışanların işlerini kaybetme

korkusuyla işine odaklanmasına ve itaate yönlendirmektedir. Böylece işini kaybetme korkusu baskın geldiği için alanda oluşabilecek direniş pratiklerini engellemektedir. K17, yöneticilerin izlediği bu yolun aslında onlar için bir “koz” olduğunu çünkü çalışanların işe mecbur kaldıklarını ifade etmiştir. K2’nin ifadeleri ise dışarıda bekleyen yedek işgücünün olduğunu ve çalışanların haklarının bu yedek iş gücüyle kırıldığını göstermektedir. TÜİK’in 2020 Ağustos ayı işsizlik verilerine göre 4 milyon 194 bin (%13,2) kişi işsizdir. İşsiz sayısının bu kadar çok olması işçi direnişinin önündeki en büyük engellerden biridir.

K17: Miting yapacaklar. Egosu tavan yapmış şef geliyor... İşte kapı burada. Kapı orada arkadaşlar. Kolay değil ben valiz toplayıp gelmişim... Bizler resti çektiğimiz zaman valizi toplayıp gitmek zorundayız. Çünkü bizim B planımız yok. Bu onlar için bir koz.

K2: Baskı olarak, işte sadece yapmazsanız kapı orada diyorlar. Kapıda bekleyen çok. Siz gidersiniz, başkası gelir. Bizim baskımız bu.

Turizmin sezonluk oluşu aslında en çok çalışanları etkilemektedir. Sezon uzunluğu destinasyona ve otel işletmesine göre değişmekle birlikte genel olarak 6-8 aylık sezon sonunda çalışanların bir kısmı işten çıkarılmaktadır. Kıdem ve ihbar tazminatı vermemek için otel işletmeleri çalışanlara kendilerinin istifa etmesi için baskı yapmaktadır. K27, bunu “sezon sonu öldürücü baskı vardır, kelle verilmesi lazım” ifadesiyle betimlemektedir. Otel işletmeleri sezon ortasında çalışanları motivasyon pratikleriyle işte tutmaya çalışırken; sezon sonu yoğun bir baskıyla istifaya zorlamaktadır.

K6: ... personel müdürü bana 3 tane kelle gönderin der... Genelde bu şöyle olur sezon biterken olur... Kimse temmuzun ortasında atılmaz... Tazminatsız çıkış. Çünkü sezon sonunda kelle verilmesi gerekiyor. Sayı azaltılması gerekiyor.

K9: Haklarınızı alabiliyor musunuz dersiniz, işten çıkarken bir kere tazminat vermemek için çok diretiyorlar. Üzerinize oynuyorlar, tutanaklar tutuluyor. Bezdirme politikaları falan filan oluyor yani.

Otelcilik alanında diğer bir maddi tahakküm ise kariyer engelidir. Katılımcılar sömürü ve tahakküme karşı gösterdikleri tepkiye karşılık olarak kariyerlerindeki ilerlemenin durdurulduğunu ve bu nedenle çalışanların tepkisiz kaldığını ifade etmektedir.

K6: Bazı şeylerin hepsini sineye çeksek de çekmemek bize sadece kariyer kaybettirdi... kesinlikle kariyer engeli olarak geri dönüyor bu yüzden insanlar da susuyor.

Aktörlerin kariyerlerini olumsuz etkileyen ve işten çıkarılmasına neden olan “iftira” eylemi maddi bir kayba neden olduğu için maddi tahakküm pratikleri içinde yer alması gerektiği düşünülmüştür. Otelcilik alanında yaşanan bir takım olumsuz olaylar nedeniyle işletme sahipleri ve yöneticilerin çalışanları hırsızlıkla suçladıkları görülmektedir. Bu durum, çalışanların işine ve sosyal yaşantılarına olumsuz yansımaktadır.

K27: Genel müdür oteli soymuştu. Adam 170 180 bin lira para çaldı. Adam acentalardan gelen parayı hesabına aktarmış. Ondan sonra adam kaçıyor. O kaçınca biz de erken kapanış vermiş oluyoruz. Tamam doğru ama benim suçum değil. Ama sen benim çıkışımı da 5'inde yapamazsın... alacak izinlerimizi istedik adam bizi hırsızlıkla suçladı ya. Hepimize hırsız dedi, önbüroculara.

K9: Adamın istediklerini yapamadığın zaman üstteki yöneticiler baskı yapmaya başlıyor... Daha sonrasında zorbalığa kadar gidiyor bu iş. Yani hakaretler, küfürler bazen kavgalar, dövüşler çok fazlasıyla oluyor. İftira atmalar bunları da gördüm.

Otelcilik sektöründe en çok yaşanan problemlerden biri müşterilerin özel eşyalarının kaybolması veya çalınması durumudur. Özellikle kat hizmetlerinde çalışanların temizlik için girdiği odalarda bir eşyanın kaybolması durumunda hırsızlıkla suçlandığı görülmektedir. Bununla birlikte müşterilere birebir hizmet verilen, restoran, bar, havuz ve sahil kenarında çalışanların da hırsızlık suçlamasıyla karşılaşabildiği görülmektedir. Müşterilerin eşyalarının çalındığından emin olmadan doğrudan suçlayıcı bir ifade takındıkları görülmektedir. Bu durum çalışanların alan içinde itibarını zedelediği gibi psikolojilerine de olumsuz yansıdığı görülmektedir.

K1: Erkek çocuğu girdikleri ilk gün daha... Benim onların odasına girdiğim ilk gün ben temizliklerini yapmışım çıkmışım 1 saat sonra şeflerim benim yanıma geldiler... Dediler ki bir miktar parası kaybolmuş... Sıkça yaşanan problemlerden birisi de bu... Bir müddet sonra sahilde meydancı veya başkası bulup yetkiliye verdiği zaman ancak o zaman gün yüzüne çıkıyor.

K14: ... kişi telefonunu unutuyor veya düşürüyor asansörde ve masaya getirdiğini söylüyor... Hani direkt suçlama. Aldılar kapattılar falan... yarım saat - 45 dakika geçiyor resepsiyona bir telefon geliyor telefonunuz bu mu deniliyor. Asansörde düşürmüştünüz.

Otelcilik alanında maddi tahakküm pratiklerinin diğer bir kaynağı ise aynı kademedeki çalışanlardır. Çalışanların alanın vadettiği illusiolara ulaşma, kıış kadrosunu garantiye alma, kendisine daha rahat çalışma ortamı yaratma veya diğerleri karşısında daha güçlü olma amacıyla birtakım stratejilere başvurduğu görülmektedir. Bu stratejiler

tahakküme maruz kalan kişileri bir takım maddi olanaklardan yoksun kılarken; tahakküm edene avantaj sağlamaktadır. Katılımcıların ifadelerinden çalışanlar arasında en yaygın maddi tahakküm pratiklerinin ayak kaydırma, dedikodu, ispiyonlama, hizipleşme ve çekişme-tartışma olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Otelcilik alanında sıklıkla ifade edilen “ayak kaydırma” durumu çalışanlar arasında çekişmenin olduğunu, ayrıca işlerin senkronize bir şekilde yürütmesine rağmen otelcilik alanının çatışmalı bir alan olduğunu göstermektedir.

K14: Ben bunu çok yaşadım... En iyi dostlarımla yaşadım ben bunu. Ben onlar giderken ben burada kalırken gitmemeleri istedim. Onlar bir sonraki sene benim gitmem için arkadan iş çevirdiler... Niye ister? Kendisi kalsın diye. Turizm 6-7 ay var kışın yok. Ee otel kapalı. Maaş durumu sigortası çıktıktan sonra kesilecek. Herkes turizmde 12 ay çalışmak ister. O yüzden işinin yürütmesini, devam etmesini ister. Ama kalkıp yerine başka birisini çalışmasını istemez... herhangi bir faaliyet varsa her departmandan bir kadro istiyorlar 5 kişilik 6 kişilik.

Bazı otellerde az çalışanla çok iş yapılmaya çalışıldığı, malzemelerin kısıtlı olduğu görülmektedir. Bu sebeple çalışanların işleri yetiştirmek için yoğun bir efor sarf ettiği ve kısıtlı malzemeleri elde etme yarışında oldukları görülmektedir. Mutfak çalışanı olan K15, yemek küvetlerinin kısıtlı olduğunu ve çalışanlar arasında küvet tartışması çıktığını dile getirmiştir. İşin verdiği stresle çalışanların birbirlerine emrivaki biçimde konuştukları ve tartıştıkları anlaşılmaktadır.

K15: Mutfakta oluyor. Küvet dalgası bilmem ne. Yemekleri koyduğumuz şey yok mu o. Onların kavgası olur Niye aldın ettin bize lazım tartışma yaparlar böyle. Sonra kazancı ile tartışırız. Çabuk yıka şunları işimiz var gücümüz var. İş acele insan strese giriyor.

Otelcilik alanında çalışanlar arasında oluşan hizipleşme neticesinde grup içindekiler birbirini korurken; karşı gruptakilerle mücadele ettikleri görülmektedir. Oluşan bu grupların, karşı gruptakiler, hâkim sınıf (sermayedarlar, yöneticiler), ve müşteriler hakkında dedikodu yaptıkları görülmektedir. Dedikodu, hâkim sınıf hakkında yapıldığında gizli direniş pratiklerine işaret ederken; eş düzeydeki çalışanlar arasında yapıldığında maddi tahakkümü işaret etmektedir.

Katılımcılar, otelcilik alanında dedikodunun çok normal olduğunu ve herkesin dedikodu yapabildiğini ifade etmişlerdir. Bu durumda katılımcılar dedikoduyu normalleştirmekte ve içselleştirmektedir. Yani dedikodunun otelcilik alanında oluşan habitusun bir parçası olduğu söylenebilir. Ayrıca dedikodunun neden yapıldığına ilişkin

en ilginç ifadeyi K12 vermiştir. K12'ye göre dedikodu aslında bir aktörün alan içinde var olduğunu gösteren bir davranış biçimidir.

K23: Bazı gruplar var yani kendi aralarında korurlar O insanları. Onlar daha öncelikli olabiliyor.

K12: İnsanlar dedikoduyu niye yapar Bir ortama girdiğinde kendisinin ve bir şeyler söylemesi gerekiyor. X Bayan Y bayanla oturur X Bayandan eski Patronun oğlu bana bugün teşekkürler dedi der. Benden bir şey istedi veya bana günaydın dedi. Aslında öyle bir şey demedi. Ben eminim ondan. Şef bana teşekkür etti, şef beni fazla çalıştırıyor. Bazı şeylere kulak misafir oluyor. Farklı bir departman amirine servis yaparken bir diyalog duyuyor. Mutlaka bir şey söyleyecek çünkü ben de buradayım. Kendini bir şekilde önemli zannediyor. Patron bana günaydın dedi müthiş bir şey onun için Aslında çok insani bir şey.

Katılımcılar, bazı çalışanların çalışma arkadaşlarını yönetici pozisyonunda bulunanlara ispiyonladıklarını belirtmektedir. Otelcilik alanında bireyselleşmenin çok yüksek olduğu, çalışanların kazançlarını artırmak amacıyla bu tarz stratejilere başvurdıkları görülmektedir. Bu aynı zamanda kolektif yapının oluşumuna bir engel teşkil ettiği için kolektif bir direnişin önünü de kesebilmektedir. İspiyonlayan aktör, yönetici sınıfın gözüne girme arzusuyla bunu yaparken aslında hâkim sınıfın bir denetleme mekanizması görevini de görmektedir. Sonuç itibarıyla, ispiyonlanan kişi/ler ise maddi ve statü kaybına uğrayabilmektedir.

K15: Biri gidip aşçı başına elbet söylüyor bu kesin. Çünkü aşçıbaşı oturduğu yerden her şeyden haberdar oluyor. Kimin ne yaptığını hepsini biliyor. Geçen niye böyle yaptın dedi. Allah Allah diyorum aşçıbaşı duymuş mu bunu? Nereden duymuş? Demek ki biri söylüyor ama kim? Adam öyle gizli saklı.

4.2.3.4. Statü tahakkümü

İnsan toplulukları içindeki gruplar ve bireyler arasında var olan eşitsizlikleri açıklamak için toplumsal tabakalaşmadan söz edilir. İşletmelerdeki tabakalaşma ise daha çok hiyerarşik kademedan kaynaklı statüler arasında meydana gelir. İşletmelerdeki hiyerarşik kademedan bulunanların en alttan en üste doğru ayrıcalıklı konumlarının arttığı görülmektedir. Buradaki ayrıcalıklı olma durumu yönetici sınıfın elinde bulundurduğu güçle alakalıdır. Güç, aynı zamanda sahibine sosyal onuru yani itibarı da kazandırarak toplumsal yaşamda, buna iş yaşamı da dâhil, ayrıcalıklı konum vadeder. Sosyal onur, şan, şöhret veya itibar kavramlarıyla ifade edilebilecek ayrıcalıklı olma durumu Bourdieu (2017) söylemiyle aktörlerin simgesel sermayesiyle ilgilidir. Simgesel sermaye, ilgili

alandan meşru ve önemli olduğu düşünülen sermaye türünün (ekonomik, kültürel, sosyal) ek olarak aktöre kazandırdığı itibardır.

Statü veya itibar sahibi olanların daha alt konumda olan aktörlere karşı ayrıcalıklı olma durumu neticede eşitsiz ilişkileri de doğurmaktadır. Hiyerarşik kademenin üst basamaklarında bulunanlar hâkim konuma doğru yükselirken ast düzeyde çalışanlara emir verme hakkını elde etmektedir. Ancak statü veya itibara sahip olanlar tabi olan kesimin onurunu zedeleyecek birtakım eylemlerde bulunduğu gözlenmektedir. Katılımcıların ifadeleri otelcilik alanında yönetim kaynaklı statü tahakkümünün varlığına işaret etmektedir. Bunlar; *argo*, *aşağılama*, *bağırma*, *hakaret*, *küfür*, *keyfi uygulamalar* ve *üstünlük taslama* olarak sınıflandırılmıştır. İlk olarak *argo* kavramıyla başlamak gerekirse, liyakatsiz olarak üst pozisyonda başlamış, gerekli entelektüel sermayeye sahip olmayan yöneticilerin çalışanlara argo ifadelerle hitap ettiği görülmektedir. Kendisini eğitim yönünden daha nitelikli gören çalışanlar liyakatsiz bir şekilde yönetici olanlara karşı duyduğu öfke ritüellerinin Scott'ın (2018) söylemiyle gizli senaryolar oluşturduğu görülmektedir.

K22: Lise bitirmemiş adam bizim üstümüz olarak geliyor yani ben bu dirsekleri boşuna çürütmedim. O adamlar gelip lan lun konuştuğu zaman içten içe çok sinirleniyorum.

Yöneticilerin çalışanlara uyguladığı önemli statü tahakkümlerinden biri *aşağılamadır*. Katılımcıların ifadelerinden hâkim sınıfın çalışanları jest, mimik ve sözlü ifadelerle aşağıladığı ve katılımcıların kendilerini aşağılayan hâkim sınıfın karşısına çıkmaya korktukları görülmektedir. Çalışanların içselleştirdiği bu korku, zamanla çalışanların kendilerine uyguladığı simgesel şiddete dönüşmekte; kendilerini daha alt seviyede görmeye neden olan görünmez bir bariyer haline gelmektedir.

K17: Yönetim bazında yapıyorlar. Genel müdür bunu yapıyor açık söyleyeyim. Patronlar bunu yapıyor. Aşağılıyor. Adam bakışı ile aşağı alıyor şöyle bir bakması yetiyor. Mimikler... Yani şöyle söyleyeyim size, mobbingi dibine kadar yaşıyoruz... Ben burada patronların karşısına çıkmaya korkuyorum. Sadece ben değil bütün arkadaşlarımız. Hatta bu yüzden şeflerimiz işi bizden alır kendileri yaparlar.

Statü tahakkümü olarak değerlendirilebilecek diğer bir tahakküm ise, *bağırma* veya katılımcıların tabiriyle *fırça atma* eylemidir. Otelcilik alanında hâkim sınıfın çalışanlara kızıp bağırarak görülmektedir. K14, çalıştığı otelin ortaklarından biri olan patronun uyuşturucu madde kullanımı sonrası kendisine bağırıldığını ve sonrasında yaptığı davranıştan dolayı özür dilediğini ifade etmektedir. Katılımcının iş yerine verdiği

emekten dolayı direniş göstermediği ve sineye çektiği anlaşılmaktadır. Burada K14'ün işini kaybetmemek, çalıştığı ortamda edinmiş olduğu sosyal sermaye, itibar, alışkanlık gibi nedenlerle gizliden öfke duymasına karşın itaat stratejisi izlediğini söylemek mümkündür.

K14: Patronum birkaç defa bağırdı çağırdı. O da şey olduğu için uyuşturucu kullandığı için. 2 saat sonra özür diledi. Ben eşeklik ettim şöyle böyle. Yılların vermiş olduğu bir emek var. Ne oluyor? Lanet olsun diyorsun... Önceki müdürün elemanlara bağırıp çağırdığını gördüm. Psikolojik şiddet uyguladığını da gördüm.

K16: Adam bir F&B müdürü, sen otelin sahibi değilsin. Mesela adam herkese posta koyuyor, bağırıyor çağırıyor. Hakaret ediyorlardı mesela.

Çalışanların iş yerinde hâkim sınıf tarafından kısıpaca alındığı ve statü tahakkümünün birçok türünü deneyimlediği anlaşılmaktadır. Bunlardan biri *hakaret* eylemidir. Katılımcıların ifadelerinden hâkim sınıfın çalışanlara “geri zekalı” gibi hakaret içeren sözler söylediği görülmektedir. K6'nın ifadelerine göre, farklı kademelerde bulunan yöneticilerin çalışanlara farklı uygulamalar yaptırdığı ve yönetim kademeleri arasındaki bu koordinasyon eksikliğinden dolayı yine çalışanların sömürü ve tahakküme maruz kaldığı anlaşılmaktadır.

K6: Beceriksiz bir yönetici gelir, bak yağmur yağacak dersin dışarıya açmayalım (masaları. Sen ne yapacaksın aç der. Sen de açarsın ya biliyorsun yağmur yağacak 5 dakikaya. Yağan yağmurun altında sana... Islanırsın ya sen dersin ki ya bırak önce tuzlukları kurtaralım içi nemli olmasın bak tek tek o tuzu da çöpe dökmeyelim dersin. Hayır örtüyü topla bir de katla der. Tam o sırada müdür gelir, bu tuzlukları niye toplamadın geri zekalı der. Sen cevap verirsin, kes lan cevap verme der.

Yöneticilerin çalışanların onuruna yönelik yaptığı saldırılardan bir diğeri de *küfürdür*. Katılımcıların ifadelerine göre entelektüel sermayenin daha düşük olduğu departmanlarda daha çok küfredildiği görülmektedir. Örneğin, önbüro departmanında tahakkümün daha rafine biçimleri olan simgesel şiddet görülürken, servis ve mutfak departmanında şiddetin daha kaba biçimleri yani herkes tarafından anlaşılabilen biçimleri görülmektedir.

*K14: Küfür var. Ben karşılaşmadım da hani toplu halde “si**rim hepinizi”, “so**rım” falan. Genelleme konuşuyor hani şöyle söyleyeyim bazen çok özür diliyorum derler ya “yaptığınız işi si***im” falan.*

K20: Genel müdürden bile küfür yedim. Dedim ya departman müdürlerinden, şeflerden yedim yani.

Otelcilik alanında yasal gücü elinde bulunduran yönetici sınıfın bunu keyfi olarak kullanarak çalışanları rencide edici eylemlerde kullandığı görülmektedir. SPA departmanında çalışan K25, iş yerinden çıkmalarına yakın bir zamanda iş kıyafetlerini değiştirdiğini ve bunu gören kadın yöneticinin kendilerini tekrar iş kıyafetlerini giymeleri konusunda fırçaladığını ifade etmektedir. Yöneticinin çalışanları uygun bir tavırla uyarmak yerine ders verme ve haddini bildirme niteliğini taşıyan bu eylemi *gücün keyfi kullanımını* içeren bir tahakküm pratiğine dönüşmektedir. Ayrıca K25 (kadın), kadın yöneticilerin erkeklere oranla daha fazla egoya sahip olduklarını ifade etmiştir. Kadın yöneticilerin hemcinsine uygulamış olduğu bu tahakküm pratiğinin kadın-erkek fark etmeksizin aslında bulunduğu pozisyonun ona vermiş olduğu gücün kendisinden ve yönetime has gelişmiş ve içselleştirilmiş yatkinliklerden (habitus) kaynaklandığını söylemek mümkündür.

K25: Mesela işyerinden çıkacağız 15 dakika var işyerinden çıkmamıza. Bayan müdürümüz vardı, genelde bayan müdür ile iyi anlaşılmaz hani. Bayan müdürlerin egoları daha yüksek oluyor erkeklere göre. Biz ona sormadan kıyafetlerimizi değiştirmişiz aslında farkında olmadan yaptığımız bir şey. “Siz kime sordunuz da değiştirdiniz 10 dakika kalmış. Kime sordunuz çabuk gidip o üzerinizi değiştireceksiniz” dedi. Kıyafetini değiştirip tekrar geliyorsun “hadi şimdi git, değiştirebilirsin”. Buna çok kırılmışım ben. Bayağı oldu ama hala aklımdan çıkmamış.

Otelcilik alanında bazı sermaye sahipleri ve yönetici sınıfın alt konumdaki çalışanlara karşı hitap şekli paternalist liderliği andırmaktadır. Etimolojik olarak Latince “pater” (baba) kelimesinden türetilen paternalist kavramı, Fransızca “koruyucu ve kollayıcı babalık” anlamına (Nişanyan, 2004) veya baba gibi davranmak (Suber, 1999: 632) anlamına gelmektedir. K14, işletme sahibinin “gel bakalım amcam, bakar mısın amcam” gibi hitap şeklinden rahatsız olduğunu ve bu durumu aşağılayıcı nitelikte algıladığı görülmektedir.

K14: Patron “gel bakalım amcam, bakar mısın amcam”. Yani ben onu kişiliğime şey yapmıyorum, benim üzerimdeki gömleğime söylüyor.

Otelcilik alanında müşteri sadakati yaratmak için birçok uygulamanın yapıldığı görülmektedir. Bunlardan biri, müşterileri tıpkı bir efendiymiş gibi hissettirmektir. Alanda bir doxa niteliğinde olan bu durum, müşteri ve çalışan arasında statü farkı yaratmaktadır. Oluşan bu statü farkı müşterilerin çalışanlar üzerinde tahakküm kurmasının önünü de açmaktadır. Tıpkı efendi-köle ilişkisi gibi betimlenebilecek bu

süreçte müşterilerin çalışanlara *argo* ifadelerde bulunduğu, *hakaret ettiği, küfrettiği, üstünlük taslayıp, aşağıladığı, bağırdığı, kapris yaptığı* ve *keyfi olarak verilen hizmeti beğenmediği*, görülmektedir.

K22: Arkadaşın anlattığı gibi argo şekilleri olabiliyor yani insanlar otele para verdikleri zaman... birkaç millet de var mesela Araplar, İranlılar, bizim Türklerde aşırı şekilde var. Yani para verdiği zaman oteli ve personeli satın almış hissi var. Bizimki de can.

Onura yönelik saldırıların başında gelen *hakaret*, tahakkümün en görünür biçimlerinden biridir. Katılımcıların, müşterilerin hakaret içeren ifadelerinin bilincinde oldukları ve sıklıkla karşılaştıkları görülmektedir. K18, bir müşterinin kendisine “uyuz” dediğini belirtmektedir. Katılımcıların, hangi ifadeleri küfür, hakaret veya aşağılama olduğunu net bir biçimde ayırt edebildiği görülmektedir. Bazı müşterilerin çalışanlara karşı küfrettikleri görülmektedir.

K18: Geçen gün bir tane kadın bana uyuz dedi.

*K21: Bir Rus erkeği karşıma çıkıp da bana sen erkek olsan seni t*ş*klarından tavana asardım dedi.*

Otelcilik alanında müşterilerin çalışanlara kibirli ve gururlu bir biçimde davrandıkları görülmektedir. Statüsel olarak kendini daha üstte konumlandıran bazı müşteriler “sen benim kim olduğumu biliyor musun?”, “bir çay ver”, “bana kola getir” gibi emrivaki ifadelerle üstünlük taslamamaktadır. Bazı müşteriler kendilerine ayrıcalıklı davranılması gerektiğini çünkü işletme sahibinin tanıdığı olduğunu belirtmektedir. Ayrıca müşterilerin çalışanları aşağıladığı görülmektedir. Katılımcılar bu durumu “sanki onun köpeğiyiz”, “pislikmiyiz” gibi ifadelerle betimlemektedir. Özellikle bazı müşterilerin efendi rolüne bürünerek çalışanları köle gibi gördüğünü söylemek mümkündür.

K22: Ben hizmet sunuyorum sen hizmet satın aldın, beni satın almadın. Gelip de böyle sen benim kim olduğumu biliyor musun? Bizim sektörümüzde de bunlarla karşılaşıyoruz. Ya kim sen kimsin benim için burada herhangi bir misafirsin farkın yok.

K10: Parasını verdim yapmak zorundasın gibi... bir çay ver öyle diyenler oldu. Tabii kaba davrananlar var.

K14: ...Sanki her şeye sahipmiş gibi sanki garsonlar onların köpeğiymiş gibi davranan müşteriler de var. Cin gâh çıkaran müşteri de var. Ne yapıyor artık patron idare edin diyor.

Katılımcıların ifadelerinden müşterilerin istek ve beklentilerinin çok yüksek olduğu, karşılanmadığı durumlarda ise çalışanlara bağırdıkları görülmektedir. Çalışanlar otelin belirlemiş olduğu kuralları uygulamak istediklerinde ise müşterilerin bu kurallara uymadıklarını ve kendilerine *bağırdıklarını* ifade etmektedir. Ayrıca katılımcılar bazı müşterilerin *kaprisli* olduğunu ve huysuzluk yaptığını ifade etmektedir. Çalışanların çoğu bu durumdaki müşterileri idare etme üzerine çeşitli taktikler geliştirmektedir.

K18: Türkler bayağı bir stresli geliyorlar sanki oteli satın almışlar, bağıyorlar.

K24: Araplar mesela pis. Adam gelmiş diyor ki restorana gelmiş havuz havlusu ile oturuyor. Anlatıyoruz anlamıyor. Bir de onun üstüne bağıyor... Mesela bardayım adama diyorum ki ücretsiz (içecek). Oturmuş neden ücretsiz, ben ücretli içki istiyorum, bana ücretli içki getireceksin, bağıyor. Parası var ya bağıp duruyor. Ben de gittim diğer bardan ücretli aldım Ne yapayım.

K22: Bizim yerli turistimizin yüzde sekseni şu kafada zaten; bir verdim 5 alacağım. Hani bu tür insanlar nefret ettiriyorlar kendilerinden de bu sektörden de. Hani kaprisleri, tripleri hiç bitmiyor.

Hiyerarşik kademenin verdiği yasal gücün dışında aktörlerin sahip oldukları sermayenin aynı düzeyde çalışanlar arasında bile (aynı ücreti almalarına rağmen) statüsel farklar yarattığı görülmektedir. Örneğin aşçıbaşına yakın olan bir aşçı diğer aşçılar arasında daha ayrıcalıklı bir pozisyonda olmakta ve alanda güçlü bir aktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Önbüro departmanında ise, resepsiyonistler sahip oldukları itibardan kaynaklı santralist ve bellboyların üzerinde bir konuma yerleşmiş durumdadır. Bellboylar ve santralistlerin ifadeleri resepsiyonistlerin daha ayrıcalıklı bir konumda olduğunu ve kendilerini diğer çalışanlardan üstün gördüklerini göstermektedir. Öyle ki yönetimden ve müşterilerden tahakküm gören bazı resepsiyonistler, santralist ve bellboylara tahakküm uygulamaktadır. Katılımcıların ifadelerine göre otelcilik alanında çalışanlar arasında üstten bakma durumuyla karşılaşmaktadır. Bu da tahakkümün rafine formlarından biridir.

K20: Herkes için geçerli değil ama bazı arkadaşlarımız evet kendini üstün görüyorlar yani. O işte buraya Keşke gelmeseydim dediğim bu departmana geçmeseydim dedirten sebeplerden bir tanesi. Hani burada böyle ön tarafa göre şey konumdasın. Onların tabii ki daha bir ayrı havası var... kendini üstün görme, bağırma, istediği zaman kızma hakkını görüyor yani... Mesela şöyle söyleyeyim c/in geliyor ya 8. Blok buradan 10 dakika. Odayı göster, 15 dakika git gel 20 dakikayı buluyor yani. Geliyoruz hani neredeydin sen. Ee c/ine gittik, "ben gönderdim mi?"

4.2.3.5. İdeolojik tahakküm

Dünyadaki tüm topluluklar farklı güç ve statü konumlarında yer alan grupların bir araya gelmesinden oluşmaktadır. Oluşan bu sosyal gruplar yaş, cinsiyet, etnik köken, dini inanç, ideolojik görüş vb. farklı özelliklerle bir araya gelmektedir. Aktörler sosyal sınıflandırma işlemi sayesinde kendi konumlarını toplumsal uzamda keşfetmekte ve kendileriyle benzer gruba üye olan kişileri daha benzer, farklı gruba üye olan kişileri daha farklı algılamaktadır (Brewer, 1996). Toplumsal uzamda birey “ben kimim” sorusunu sorduğunda “Kürdüm”, “erkeğim”, “Müslümanım”, “Galatasaraylıyım” gibi cevaplarla kendisinin ait olduğu sosyal kimliğini tanımlamaktadır. Böylece toplumsal uzamda farklı sosyal kategoriler oluşmaktadır (Hogg ve Abrams, 2006). Aktörler, oluşan sosyal sınıflandırma sonucunda kalıpyargısal düşünme eğilimi nedeniyle dış grubu olumsuz algılayarak düşmanlık besleyebilmektedir (Şen, 2014: 11). Özellikle Türkiye’de ilk bakışta din ve etnik kökenle bağlantılı kalıpyargısal düşüncelerin olduğu görülmektedir.

Türkiye’de farklı etnik kökene sahip insanlar yaşamaktadır. Türkiye halkının etnik köken dağılımına bakıldığında ülkenin genel nüfusuna oranında en çok Türk vatandaşların olduğu bunun yanında Kürt, Laz, Zaza, Çerkez, Arap, Süryani, Roman ve gayrimüslimlerin olduğu görülmektedir. Nüfus sayımlarında etnik köken sorulmadığı için tam sayıları bilinmese de Türklerden sonra ikinci büyük etnik grubun Kürtler (Hoşgör ve Smits, 2002) olduğu ifade edilmektedir. Otelcilik alanında Kürt kökenli bireylerin dışlandığı, bazı otellerde hiç çalıştırılmadığı görülmektedir. Milliyetçi duyguları yoğun yaşayan Türk kökenli çalışanların şehit haberlerinde Kürtlere yönelik dışlayıcı ve aşağılayıcı ifadelerde bulunduğu ve bu durumda Kürt kökenli bireylerin olumsuz yönde etkilendiği görülmektedir. Kürt kökenli K16, ayrımcılığa askerde ve çalıştığı otelde maruz kaldığını ifade etmiştir. K16 anlatısında, çalıştığı otelde düzenlenen bir düğünde Kürtçe müziğin otelin gece müdürü tarafından “oteli kapatırlar” gerekçesiyle kapatıldığını ifade etmiştir. Türkiye’deki bu hâkim ideolojinin Kürtçe müziğe karşı bir tavırda olması aslında Türk-Kürt kutuplaşmasını da resmetmektedir.

K14: Yıllardır PKK'yı Kürtler tarafından yıllarca beynimize koymuşlar böyle. Ama ne oluyor mesela doğu bölgesinde birçok olaylar doğuda olduğu için şehit olduğu için ne oluyor Kürt bazı kesimler böyle mesela. Hani bazı oteller Kürt çalıştırmıyor. Bazı otellerde hani milli duygusu kabarmış insanlar var. Bir şey oldu mu Allah belasını versin Kürtlerin de PKK'lıların da dedikleri zaman çocuklar buna alınıyor.

K16: Mesela bazı konularda dışlanıyoruz. Ya bu askerde de başıma geldi başka yerlerde de geldi. Ayrım oluyor. Mesela o gün şurada X otelde düğün oldu.

Diyarbakırlıların düğünüydü. Mesela Kürtçe müzik çaldılar. Gece müdürü geldi hemen uyardı müziği kapatın bilmem ne, bu müzik çalınır mı oteli kapatırlar bilmem ne. Bir müzik için otel kapanır mı? Herkesin morali sıfır oldu. Çalışamaz duruma geldik. Ya Kürtçe bir müzik çaldı diye otel kapanır mı? Niye o zaman yabancı müzik çalıyor da kimse bir şey demiyor.

K9 çalıştığı otelde doğu kökenli olarak ifade ettiği bir Kürt çalışanın diğer çalışma arkadaşları tarafından dışlandığını ve bir çatışma ortamı yaratılarak olayın kavgaya dönüştüğünü ifade etmektedir.

K9: Çocuk F&B’de çalışıyordu, dışlanıyordu. Ne dersin de doğu kökenli bir arkadaştı. Çocuğu dışlıyorlardı sürekli. En sonunda çocuğa tekme tokat dalıyorlar depoda. Sonra da çıkıp şikâyet ediyorlar 3 kişi. Diyorlar ki bize saldırdı bize küfretti şu bu falan filan.

Türk kökenli katılımcılara etnik ayrımcılıkla ilgili sorular sorulduğunda bazıları asla bir ayrımcılık olmadığını dile getirirken bazıları ise kendilerinin bile bilerek veya bilmeyerek ayrımcılık yaptıklarını ifade etmişlerdir.

K20: yok biz şey yapmıyoruz ama bizim de hoşlanmadığımız şey var yani etnik kökenden olan insanlar var yani.

K22: Biz bile yapıyoruz hocam var. Benim geldiğim yerde mesela bizimkiler Doğu’ya karşı biliyorsunuz hani ben bundan çıkmaya çalışıyorum tabii ki ama zaman zaman dalgınlığa gelip de hani... şunu diye biliyoruz hani adam atıyorum bir şey yapıyor bilmeden yapmış olsa bile yapar lan zaten bu işte falan yerden ilini bölgesini belirtip... Bunu benim de yapmışlığım var iyi bir şey mi değil. Kesinlikle tasvip etmiyorum.

Otelcilik alanında bazı müşterilerin etnik söylemlerinin ideolojik tahakkümün içine dâhil olduğu görülmektedir. K28’in ifadelerine göre Alman turistlerin Türklere çalışanlara yönelik “pis Türkler” gibi aşağılayıcı ve ayrımcı söylemlerde bulunduğu görülmektedir. Bu durumda yöneticilerin ve işletme sahiplerinin durumu önemsemediği, müşteri memnuniyeti sağlamak ve durumu idare etmek için itaat stratejisi izledikleri ve çalışanları buna yönlendirdikleri görülmektedir.

*K28: İşte genelleme olarak siz Türkler böylesiniz. Pis Türkler. Siz b*ktansınız. Zaten resepsiyonda olup bunu duymayan insan yoktur. Kesinlikle yoktur. Artık bunlar terim olmuş ağızlarında. İşte bunlar baktan oteller, siz Türkler böylesiniz, pis Türkler. Otel benim olsa benim milliyetçi damarlarım ağır basar yaka paça atarım bunları.*

4.2.4. İtaat ve direniş

Otelcilik alanında çalışanların sömürü ve tahakküm deneyimleri daha önceki temalarda betimlenmiştir. Katılımcıların sömürü ve tahakküme karşı direniş gösterip göstermediği sorulmuş; bunun üzerine bulgular itaat ve direniş başlıkları altında yorumlanmıştır. Direniş gösteren katılımcıların deneyimleri literatür kısmında yapılan sınıflandırma ekseninde betimlenirken; direniş göstermeyen katılımcıların ise neden direniş göstermedikleri *illusio*, *korku*, *devletin rolü* ve *bağlılık* kavramları üzerinden yorumlanmıştır. Bu yorumlama Bourdieu sosyolojisi temel alınarak yapılmıştır.

4.2.4.1. Çalışanların sömürü ve tahakküme boyun eğme nedenleri

Katılımcıların sömürü ve tahakküme ilişkin anlatılarından sonra bu durumda ne yaptıkları sorulmuş ve katılımcıların emek sömürüsü ve tahakkümün farkında oldukları ancak çoğu zaman çeşitli sebeplerle boyun eğdikleri bulgularına ulaşılmıştır. Bunun temel sebepleri alanın katılımcılara vadettiği *illusio*, korkular, devletin rolü ve bağlılık olarak sınıflandırılmıştır. Bu etkenler, katılımcıları iktidarın istediği şekilde davranmaya sevk etmekte yani kamusal senaryolar sergilemelerini sağlamakta; böylece hâkim sınıfın iktidarını onaylamaktadır.

Tablo 15. Çalışanların Sömürü ve Tahakküme Boyun Eğme Nedenleri

Alt Tema	Emek Sömürüsü ve Tahakküme Boyun Eğme	
Kategori ve Kodlar	İllusio/Çıkarlar - Bahşış - Kazancı Artırma - Terfi - Eğlence Ortamı - Partner Bulma - Kış Kadrosu - Emeklilik-Sigorta - Tazminat	Devletin Rolü - Hukukun Yetersiz Kalması - Örgütlü Mücadele Eksikliği
	Korku - Baskı Korkusu - İşsizlik Korkusu	Bağlılık - Alışkanlık - Vefa Borcu

4.2.4.1.1. İllusio/çıkarlar

İllusionun temel işlevi, alana girmeye ve dâhil olmaya değer olduğu inancını aşılması, bunun yanında alanın kurallarını ve içerideki ilişkileri kabul etmeyi sağlamasıdır. Çıkarlar eş zamanlı olarak hem alanın işleyişinin şartı (aktörleri yarıştıran, birbiriyle rekabet ve mücadele içerisine sokan) hem de alanın işleyişinin bir ürünüdür

(Bourdieu, 2013: 162). Otelcilik alanı içine dâhil olacaklara ve olanlara vadettiği kendine has birtakım çıkarlar vardır. Alanın aktörlere vadettiği bu çıkarlar (bahşiş, eğlence ortamı, partner bulma, kış kadrosu, emeklilik ve tazminat hakları) aynı zamanda aktörlerin sömürü ve tahakküme boyun eğmesinde önemli nedenler olarak görünmektedir. Otelcilik alanında bu çıkarları sadece işletmeler üretmemekte turistik destinasyonun özelliklerinden de kaynaklanmaktadır. Eğlence ortamı, partner bulma gibi önemli etmenler turistik destinasyonun yaratmış olduğu illusiodur. Yani otelcilik alanındaki çıkarlar sadece ekonomik değil, aynı zamanda aktörlerin sosyalleşme ihtiyaçlarına da yöneliktir. Otelcilik alanına dâhil olanlar bu fırsatlardan mahrum kalmamak adına itaat stratejileri izleyerek alanın vadettiği çıkarların peşinde bir çalışma yaşamı sürdürmektedir.

Müşteriye birebir hizmet veren departmanlardaki çalışanlar müşteriden aldıkları bahşişlerden dolayı sömürüye katlandıkları görülmektedir. K28'in ifadelerine göre çalışanlar sömürü ve tahakküme maruz kalsa da bahşiş aldığı anda öfkesi yatışmaktadır. K8'in ifadelerine göre çalışanlar bahşiş için kendi istekleriyle ekstra mesaiye kalmakta ve otel işletmeleri ekstra mesai ücretleri ödememektedir. Bunun temel nedeni çalışanların aldıkları ücretin çok düşük olması dolayısıyla geçim sıkıntısı çekmeleridir.

K28: bizim bellboyumuz vardı o zaman ben staj yapıyordum. Ya işte bunları çekeceksin diyordu, bahşişi aldığı zaman değişiyor hepsine diyordu.

K8: Hayır kendi isteklerine bağlı artık. Hani ben artık zorla kal demiyorum. 8 saat çalışıyor çekiyor gidiyor. Beni arıyor ben kendim akşam çalışıyorum. Beni arıyor akşam mesaiye gelebilir miyim? Hayırdır diyorum? Niye geleceksin hani diyorum. Ya geleyim diyor. Ne için bahşiş için, tip için. Bir şekilde kendini çevirmeye çalışıyor. Niye? Akşam servisinin bahşişi daha fazla oluyor. Alakart olsun, ana restoran olsun alkol olduğu için içinde. Akşamları daha çok içtikleri için bu şekilde yani.

K6, garsonların tahakküm pratiklerine boyun eğmesinin sebeplerinden birinin bahşiş olduğunu ifade etmektedir. Bunu uyuşturucu bağımlılığına benzeterek kötü bir alışkanlık/bağımlılık olduğuna dikkat çekmektedir. Çünkü hem yöneticilerin hem de müşterilerin bağırma, aşağılama, küfretme, hakaret etme gibi tahakküm pratiklerine maruz kalan çalışanlar bahşiş alınca öfkeleri yatışmaktadır. Bu da alandaki sömürü ve tahakküm pratiklerinin yeniden üretilmesini sağlamaktadır.

K6: Otellerde tipler cebedir. Garsonların zaten bu çirkefliğe, bu pisliğe katlanmasının sebebi bu para olayı. Çünkü vazgeçemiyorsun işin içine düştüğün zaman vazgeçemiyorsun. Bu uyuşturucu bağımlılığı gibi. Bir garsonla konuşun ben

turizmi bıraktım ben kurtuldum diyor. Adam AMATEM'e yatmış gibi seviniyor ya. Öyle pis, lanet bir meslek ki bir gün önce yaşadığın olayları evde anlatamıyorsun zaten... Dengeliyor. Şu an dünyanın en iyi tolere maddesi nedir? Para. Para. Mesela adam bugün bir olay yaşıyor restoranda bağıyor, çağırıyor. Tabii herkes ya takma kafana falan şudur budur. Adamın morali o kadar bozuluyor ki çünkü çoluk çocuk sahibi. Karşısında bağırın daha 15-20 yaşında birisi onu yerin dibine sokup çıkartıyor ama yan masadan 20 Euro alıyor bugün 140 lira 20 Euro. Bitiyor her şey ya... ondan sonra rahat.

SPA departmanında prim usulüyle çalışan katılımcılar yaptıkları işe göre ücret almaktadır. Her bir masajdan yüzde alan SPA çalışanları daha fazla kazanmak için çalışma sürelerini de aşmaktadır.

K25: O günlerde yoruluyoruz. Yoruluyoruz ama biz çalıştığımız sürece kazandığımız için o da çok dokunmuyor işin açıkçası daha bir hevesle çalışıyoruz.

Çalışma yaşamı aktörlere aynı zamanda kariyer fırsatları da sunmaktadır. Kariyer hem ekonomik kazancın artırılması hem de statü kazandırması bakımından çalışanların daha çok çalışmalarını ve alanın kurallarını kabul ederek itaat etmelerini sağlamaktadır. K6 ve K8'in ifadeleri de bunu destekler niteliktedir. Katılımcılar, çalışanların yükselebilmek için tahakküme boyun eğdiklerini ifade etmektedir. Çünkü çalışanlar direniş gösterdiklerinde bunun kendilerine kariyer engeli olarak geri döneceğini düşünmektedir.

K6: Kesinlikle kariyer engeli olarak geri dönüyor. Bu yüzden insanlar da susuyor.

K8: Ben her türlü zorluğu gördüm... Hani yeri geldi tokat yedim, yeri geldi fırça yedim. Hiçbir zaman kendimi kaybetmedim hep işe odaklandım. Hep işe odaklandım. Odaklandım, odaklandım ve bu seviyeye geldim.

Turizm destinasyonlarında turistlere yönelik olarak hazırlanan aktiviteler hem turizm çalışanları hem de bölge halkı için ilgi çekicidir. Ayrıca turistik destinasyonların doğal ve yapay çekicilikleri insanlara eğlence ortamı sunmaktadır. Eğlence ortamının birçok kişinin turizm sektörüne girmesinde önemli bir paya sahip olduğunu söylemek mümkündür. Özellikle göçmen işçilerin sömürü ve tahakküme katlanmasında önemli olduğu görülmektedir.

K19: Sen 5 dakika geç gel senin hafta sonu iznini siliyor. Çocuk tamam sil diyor yeter ki bana karışma diyor. Çünkü karışırsa memleketine gidecek bir daha bu fırsatı bulamayacak. Bu hayat tekrar yaşamak isterse otele tatile gidecek öyle de bir gücü yok kimsenin.

K6: Her şey var. Bedava içki, bedava karı kız, bedava ortam.

Turizm sektörü ve alt alanı olan otelcilik sektörü, alana giren kişilere partner bulabileceği bir ortam yaratmaktadır. Özellikle genç erkeklerin sektöre girmelerinin ve sektörde kalmalarının en önemli nedenlerinden birinin turist kadınlar olduğunu söylemek mümkündür. Katılımcılar erkek çalışanların sömürü ve tahakküme kadınlar için katlandığını ifade etmektedir. K5'e göre genç çalışanların, özellikle Türkiye'nin doğusundan gelen genç bireylerin, 14-15 saatlik çalışma sürelerine ve tahakküme Rus kadınlar için katlandıklarını belirtmektedir. Böylece iş gücü piyasasına dâhil olan ve olmayı bekleyen çok sayıda kişi emeğin ucuzlaması ve değersizleşmesine de yol açmaktadır.

K5: Bunun lise terk zaten aşağısını söylemiyorum bu tür kişiler, gençler bunu kabulleniyor. Ama şu Antalya bölgesinde gençlerin şu turizmi Ruslar için çektiğine eminim yani... evet. 14 saat 15 saat çalışır, inan bana akşam 9'dan 10'dan sonra bir tane bayanla sahile gider. Onunla orada iki bira içer. O adamın sen akşama kadar dövsen de sövsen de o 12 saat orada unuttur. Ya ne dersin de bizim insanımız gelgeç akıllı yani balık hafızalı. Ya bu tür gençler bu memlekette olduğu sürece bu zenginler daha çok zengin olur... Kesinlikle ve kesinlikle bu kadar basit... Eğitim seviyesi düşük olanlarda. Bir de şeyden gelenler çok da aldırış etmiyorlar. Doğu tarafından gelen gençler. Adam gelmiş zaten gördüm mü içi gidiyor ya (kadınlardan bahsediyor).

Türkiye'nin güney sahillerinde yer alan otellerin birçoğu sezonluk çalışmaktadır. Bazıları ise tüm yıl açık olmasına karşın sezon bitiminde işçi çıkarmaktadır. Çalışanlar otellerin daimî kadrolarına girebilmek için kadro mücadelesi vermekte ve yaşadığı olumsuz deneyimlere katlanarak itaat stratejisi izlemektedir. Böylece oluşabilecek kolektif yapı da kırılarak "her koyun kendi bacağından asılır" mantığıyla otel çalışanlarının bireysel hareket etme eğilimlerinin ön plana çıktığı görülmektedir. Bunun için bazı çalışanların şeflerin gözüne girmek, yaranmak adına birtakım girişimlerde bulundukları görülmektedir. Yöneticiler tarafından verilen ek işlerin reddedilmemesi veya ters düşülmemesi için çaba sarf etmek yani uyumlu davranışlar sergilemek çalışanlara çeşitli avantajlar sağlamaktadır.

K14: ... Yönetim ile konuştum ne dedi hani otelde müşteri yok bir şey yok sen kışın da buradasın çalışıyorsun. Herkes gidiyor sen buradasın falan gibi. İster istemez ne yapıyor insan çalışıyor.

K2: Ya farklılık şeflerimizden gidiyor bizim. Şefine kendini sevdırırsen şefin de sana iyi davranıyor. Her şey şefte bitiyor devamlı başında.

Bazı çalışanların sektördeki tüm olumsuzluklara sigorta priminin yatması ve emekli olabilmek için katlandıkları görülmektedir. K7 ve K17 emek sömürsünün

farkında olmasına rağmen emekli olabilmek için sömürü ve tahakküme katlandığını ifade etmiştir.

K7: İlk sene bırakmayı düşündüm çünkü hiç çalışmadığım için zor gelmişti ama şimdi alıştık. Gene de çok zor emekli olabilmek için gayret gösteriyorum.

K17: ... ben kariyer bazlı turizme bakmıyorum. Ben turizmi affedersiniz sigortam yatsın diye yapıyorum.

Otelcilik alanında en sorunlu durumlardan biri tazminat hakkıdır. Daha önceki bölümlerde ifade edildiği gibi çalışanlar istifa ettiklerinde kıdem tazminatlarını alamamaktadır. Ancak işten çıkarıldıkları zaman bu hakka erişebilmektedir. Dolayısıyla çalışanlar tazminatlarını işyerinde bırakmamak için olumsuz tüm koşullara katlanarak çalışmaya devam etmekte ve kendilerini uyumlu davranmaya zorlamaktadır.

K6: Şimdi şirketten ayrıldığında belirli bir tazminat kayboluyor. Kimse bir şirketi bırakmak istemiyor. Haliyle bizim gibi evli, iki çocuklu babalar da ben buraya üç yılını verdim 4 yılını verdim neden bırakayım korkusuyla işini bırakamıyor.

K9: Yeni gelen aşçıbaşı ile de çok anlaşılmadık açıkçası. Benim adamlarım var sana ihtiyacım yok muamelesi yaptı bana. Sonra çalışmalarımı beğendi bu sefer sen sabah gel akşam git yeni düzenler kuracağız gibi. Ben yaklaşık 8 ay mesaili çalıştım, 16 saat minimum. Tabi kalmak istedim çünkü içeride tazminatım var.

4.2.4.1.2. Korku

Otelcilik alanında sömürü ve tahakküm pratiklerine katlanılmasında illusiodan daha önemli olan etken işsizlik korkusudur. Çünkü işten ayrıldıklarında veya çıkarıldıklarında ailelerinin geçimlerini sağlayamayacak ve daha büyük problemlerle karşılaşacak olan katılımcılar itaat etmekten başka seçeneklerinin olmadığını düşünmektedir. İşverenlerin ve yöneticilerin dışarıda işsiz olarak bekleyen yedek işgücünü işaret ederek işten çıkarmayı bir koz olarak kullandıkları ve çalışanları itaate zorladıkları görülmektedir. Ayrıca çalışanların haklarını savunabilecek mekanizmaların zayıf olması, bu mekanizmalara olan güvenin düşük olması veya yasal haklarının tam bilincinde olmamasından dolayı çalışanların direniş yerine itaat ettikleri görülmektedir. Böylece tabi olanlar (çalışanlar) hâkim sınıfın istediği teatral gösteriyi sunarak çalışma yaşamlarını sürdürmektedir.

K1: ... ama korkuyorsun borcun var, harcın var, kredin var, geçim sıkıntın var. Bunları göz önünde bulundurduğun zaman ne verirlerse kabul et otur diyorsun yani. İşsiz kalmak demek, parasız kalmak demek.

K3: Karşılığını aldık. Bir kişi herkes sussun diye bir kişinin ipi çekildi yani. İster istemez gözdağı verildi. İş korkusu. İşini kaybetme korkusu her şeyin önüne geçiyor. Baskıya maruz kalıyorsun. Baskıya maruz kaldığın için sesini çıkartamıyorsun. İş korkusu en büyük korku... İdari amirim. Her şey onun elinde. En basit örnek şu an ben istemiyorum dedikten sonra otel beni çağırmas. Öyle, mecburen iyi geçinmek zorundayız. Despotik biri. Dediğim dedik, yaptığım yaptık diyor. Mecburen onun dediğini yapmak zorundayız.

Katılımcıların ifadelerinden anlaşılacağı üzere yöneticilerle mecburen iyi geçinmek zorunda oldukları, koşullar gereği uyumlu davrandıkları ve direniş gösteremedikleri anlaşılmaktadır. Ayrıca iş kazası durumunda bile çalışanlara göz dağı verildiği ve çalışanların yaralanmaları iş kazası olarak ifade edemedikleri görülmektedir. Çünkü işten çıkarılma korkusu baskın gelmektedir.

K5: Hiç kimse bir şey yapmıyor. Dedim ya zaten de yapamaz eğer yapmaya kalkarsa onun ömrü kısıdır bileti kesilir... şimdi ben sana şunu söyleyeyim otelde çalışıyorsun, düştün parmağın kırıldı ya da dizin yarıldı. Otelin ufak arabası ile seni hastaneye gönderirler. Arabaya binerken senin canın yanıyor ya o aradı sana zaten lafı sokar. İş kazası deme ha. Nasıl diyeceksin sen şimdi iş kazası diye. Desen, işten çıkaracak yalan mı?

Katılımcıların sömürü ve tahakküm pratiklerine bir problem çıkmaması için yani yeni sömürü ve tahakküm pratiklerinin oluşmaması için katlandığı görülmektedir. Çünkü problem çıkması durumunda kendileriyle uğraşılacağını ifade ederek sisteme uyum sağlamaktadırlar. K6'nın "sistemin çarkları arasına sıkışmadan o çarkların içinde bir yağ gibi dönmek gerekiyor" ifadesinden sistemin, çalışanları konformist davranmaya sevk ettiğini söylemek mümkündür. Zira sömürü ve tahakkümün kısıcında sıkışan çalışanların başka çarelerinin kalmadığı da görülmektedir. Katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

K1: Mesela işimde problem çıkmasın diye bazı şeylere tamam diyoruz yani hayır dediğimiz zaman uğraşacak. O bizle uğraşacak biz onunla uğraşacağız falan filan... Şefi de uğraşır, personeli de uğraşır, yöneticisi de uğraşır.

K6: Bu konuşmalarda insanların yüzü gözükmüyor insanlar rahat rahat anlatabiliyor. Ama oradaki baskı sistemin çarkları arasına sıkışmadan o çarkların arasında bir yağ gibi dönmek gerekiyor.

K9: Hayır desem başka baskılar uygulayacak sana, offunu (haftalık izin) iptal edecek. Ne bileyim bölümünü değiştirecek kötü bir yere verecek. Bunlar da yaşıyor maalesef. Mecburen evet diyorsun kalıyorsun.

4.2.4.1.3. Devletin rolü

Katılımcıların sömürü ve tahakküm karşısında haklarını savunmak yerine itaat etmeye mecbur bırakan diğer bir neden ise çalışanların haklarını savunacak hukuk mekanizmasının zayıf olmasıdır. K9, arkadaşlarıyla birlikte hukuki mücadeleye başladıklarını ancak sürecin daha başında avukatları tarafından davayı kaybedebileceklerine ilişkin olumsuz dönüş aldığını ifade etmiştir. Katılımcıların böyle durumlarda hukuka olan güvenlerinin sarsıldığı ve haklarını koruyacak bir mekanizmanın olmadığını düşünerek itaat etmeye mecbur kaldıkları görülmektedir.

K9: Ben çok avukatlarla görüştim neler yapılabilir. Bir ara hatta 6-7 kişi falan olduk biz. Whatsapp grupları kurduk. İşte bana bugün bunları yaptılar gibi. Keşke bunları telefonum değişmeseydi sizle paylaşabilseydim. Yani neler neler. Avukatlarla görüştük, avukatlar da bizi dizi izler gibi. “Aa bunu mu yaptılar, bu mu oldu? Ama tabi hukuk yetersiz. Girsek şu yoldan dava açarız” diyor. “Bu yoldan gideriz ama buradan itiraz ederler diyor. Biz bu davayı kazanamayız” diyor.

Katılımcıları itaate yönlendiren diğer bir etken ise otelcilik alanında örgütlü mücadelenin yaygın olmamasıdır. Alanda hem bireyselleşmenin etkili olması hem de sendikalaşmanın düşük düzeyde kalması nedeniyle güçlü bir kolektif direnişin olmadığı görülmektedir. Daha önce de belirtildiği gibi sezonluk işletmelerde işgücü devir oranının yüksek olması, çalışanların arasındaki hizipleşmeler ve çatışmalar kolektiviteyi kırmaktadır. Ayrıca sendikal faaliyetlerin 1980 dönemi ve sonrasında kısıtlanmasıyla birlikte işçi yararına sendikacılık yerine "sarı sendikacılık" olarak adlandırılan, işçiden çok işvereni kollayan yeni bir sendika anlayışı hâkim olmaya başlamıştır (Kalaycıoğlu, Rittersberger ve Çelik, 2008: 77). TOLEYİS'e üye olan katılımcıların ifadelerine göre oteldeki sendika temsilcisi, işçiler aleyhine hareket etmekte ve bu durum “sarı sendikacılığı” resmetmektedir.

4.2.4.1.4. Bağlılık

Katılımcıların ifadelerinden yola çıkarak çalışanların çalıştıkları süre zarfında iş ortamına, iş arkadaşlarına ve çalışma sistemine alıştıkları anlaşılmaktadır. Ayrıca bazı katılımcıların çalışma arkadaşları ve yöneticileriyle olan dostluk bağı, sevgi, saygı veya vefa ilişkileri neticesinde alanda uyumlu davranmaya çalıştıkları, sömürü ve tahakküme katlandıkları görülmektedir. Özellikle işe alımda önemli olan sosyal sermaye ve tanıdık bağları çalışanları işyeri koşullarına rıza göstermelerine neden olmaktadır. Bu durumu benzer şekilde Yıldırım (2021) da ifade etmektedir.

K7: Burada başladığın için bırakamıyorsun. Alışıyor insan zamanla. Gitmek istesen de gidemiyorsun başka bir yere. Şu an istesem de gidemem başka bir yere. Gene keşke başka yerde başlasaydım dediğim oluyor bazen hiç başlamasaydım dediğim zamanlar da çok oldu.

K17: Dostluğumuz var geçmişten gelen. Turizmde böyle bir sıkıntı var bir vefa olduğu zaman o sömürüye eyvallah çekebiliyoruz.

K28: Mesela çıktığın zaman bana güvenen insanlar var onları yüzüstü bırakmak istemiyorum bir şeyleri yutmak zorunda kalıyorum ki en büyük sıkıntısı da bu zaten yutturuyor.

4.2.4.2. Direniş biçimleri

Veri analizi aşamasında bu araştırmanın teorik çerçevesinde yapılan direniş sınıflandırması temel alınarak sınıflandırma yapılmıştır. Öncelikle direniş biçimleri “emek sömürüsüne karşı direniş pratikleri”, “tahakküme karşı direniş pratikleri” ve “müşteri tahakkümüne karşı direniş pratikleri” kategorileri içinde sınıflandırılmıştır. İkinci aşamada, veriler “bireysel-kolektif”, “açık-gizli”, “şiddetli-şiddetsiz” kategorileri içinde kodlanmıştır. Her bir kodun altında katılımcıların ifadelerine yer verilmiş; bu ifadeler yorumlanmıştır. Tablo 16’da katılımcıların sömürü ve tahakküme karşı gösterdikleri direniş pratikleri yer almaktadır.

Tablo 16. Çalışanların Sömürü ve Tahakküme Karşı Gösterdikleri Direniş Pratikleri

ANA TEMA: DİRENİŞ PRATİKLERİ			
ALT TEMA	Emek Sömürüsüne Karşı Direniş Pratikleri	Tahakküme Karşı Direniş Pratikleri	Müşteri Tahakkümüne Karşı Direniş Pratikleri
KATEGORİ ve KODLAR	Bireysel-Açık-Şiddetli • Öfkeyle karşı çıkma Bireysel-Açık-Şiddetsiz • Bahşiş paylaşımına sözlü itiraz • İşin gereklerini umursamama • Kadro direnişi-sözlü itiraz • Mesai saatlerine itiraz • Sigorta direnişi-sözlü itiraz • Tazminat hakkı direnişi - hukuki süreç • Tazminat hakkı direnişi-sözlü itiraz • Ücret direnişi- iş yapmama • Ücret direnişi-sözlü itiraz • Üst yönetime şikâyet Bireysel-Gizli-Şiddetli • Malzeme ve ekipmanlara zarar verme Kolektif-Açık-Şiddetsiz • Ücret direnişi sendikaya sözlü ve yazılı itiraz • Mesai ücreti direnişi-hukuki süreç • Ücret direnişi-şeflere ve üst yönetime sözlü talep Kolektif-Gizli-Şiddetsiz • İtiraz etme görüşmeleri	Bireysel-Açık-Şiddetli • Kavga • Tehdit Bireysel-Açık-Şiddetsiz • Verilen emri reddetme • Üst yönetime şikâyet • Tartışma • Şeflere hatasını söyleme • Statüye saygısızlık • Sözlü itiraz • Partner olmayı reddetme • İşten ayrılma • Dava açma Bireysel-Gizli-Şiddetli • Dövme hayali • Malzeme ve ekipmanlara zarar verme • Zarar ettirme Bireysel-Gizli-Şiddetsiz • Sinirlenme • Küfür Kolektif-Açık-Şiddetsiz • İşten ayrılma • Sendika temsilcisinin devrilmesi için imza toplama Kolektif-Gizli-Şiddetli • Dövme hayali Kolektif-Gizli-Şiddetsiz • Taklidini yapma • İtiraz etme düşüncesi	Bireysel-Açık-Şiddetsiz • Gülme • İlgisiz davranma • Tepki verme • Otelden kovma • Ortamı terk etmek • Politik cevaplar • Rahatsız etme • Tartışma Bireysel-Açık-Şiddetli • Fiziksel müdahale Bireysel-Gizli-Şiddetsiz • İşin gereğini önemsememe Bireysel-Gizli-Şiddetli • Vurma isteği

Otelcilik alanında çalışanların kolektif ve büyük çaplı direniş göstermemelerine rağmen alanda ciddi çatışmaların olduğu görülmektedir. İş yerinde tahakküm ve direniş ilişkisini çalışan araştırmacılar da direnişi denetim altında çalışmanın kaçınılmaz sonucu olarak görmektedir (Friedman, 1977; Edwards, 1979). Foucault'ya göre, "iktidar ilişkilerinde zorunlu olarak direniş olasılığı vardır çünkü direniş olasılığı olmasaydı iktidar ilişkileri de olmazdı" (1997: 292). Bu açıdan bakıldığında otelcilik alanının da çatışmalı bir alan olduğunu ilk bakışta söylemek mümkündür. Iannuzzi ve Sacchetto

(2020), sendikalaşmanın düşük olduğu otelcilik alanında, çalışanların, özellikle örgütlenmemiş göçmenlerin işyerinde direniş stratejileri geliştirdiğini vurgulamaktadır.

Sıkı denetim altında tutulan otel çalışanları yoğun tempoda çalıştırılmakta ve birçok yasal haktan mahrum edilmektedir. Bunun yanında çalışanlar işveren/yönetim, müşteriler ve diğer çalışanlar tarafından tahakküme maruz kalmaktadır. Sömürü ve tahakküm deneyimlerini anlatan katılımcıların bazı durumlarda direniş gösterdikleri ancak alanın kendilerine vadettiği illusioları ve işini kaybetmemek için çoğu zaman itaat stratejilerini izledikleri görülmektedir. İlk bakışta itaat, boyun eğme ve rıza gibi görünen bu pratiklerle beraber katılımcıların bir taraftan gündelik direniş pratikleri geliştirdiği görülmektedir. Bu tutum değişikliği riyakarlıkla açıklanamayacak kadar derin bir meseledir. Kamusal senaryoda itaat pratikleri sergileyen otel çalışanları bazen açık bir direniş gösterirken; iktidarın olmadığı veya nüfuz edemediği alanlarda gizli direniş pratikleri geliştirmektedir.

Tahakküm karşısında ise hem bireysel hem de kolektif yaratıcı direniş pratiklerinin geliştiğini söylemek mümkündür. Katılımcıların anlatılarından yola çıkarak verilen emri yerine getirmeme, yöneticilerin taklidini yapma, politik cevaplar verme, işi önemsememe ve karşıdakini rahatsız etme girişimleri gibi yaratıcı gündelik direniş pratiklerinin geliştiği görülmektedir. Otoritenin karşısında yapılan en önemli kolektif eylemin imza toplama eylemi olduğu ancak bu direnişin yönetimin karşı atağıyla ve baskısıyla savurulduğu ve kontrol altına alındığı görülmektedir.

Otelcilik alanında çalışanların baskı ve kontrol altında tutulmasıyla gizli senaryoların oluştuğu ancak bu pratiklerin bir süre sonra çatışmaya dönüşebileceği görülmektedir. Çünkü önemli düzeyde emek sömürüsü ve tahakkümün oluşturduğu bu gergin atmosferde çalışanların katlanma düzeyleri yaşadıkları ekonomik sıkıntıyla doğru orantıda gitmekte; çalışanların herhangi bir fırsat bulduklarında ciddi bir direniş atağına geçeceği düşünülmektedir. Alanda büyük çaplı ve kolektif bir direnişin olmamasının arkasında da otel çalışanlarının yaşadıkları geçim sıkıntısının olduğu net olarak görülmektedir. Ayrıca alandaki güç asimetrisinin çok yüksek oluşu bu tarz direniş pratiklerinin gelişmesini de engellemektedir.

4.2.4.2.1. Emek sömürüsüne karşı direniş pratikleri

Otelcilik alanında çalışanların emek sömürünün bilincinde oldukları ve haklarını alabilmek için genel olarak açık ve şiddetsiz direnişi tercih ettikleri görülmektedir. Bu

direnış pratikleri genel olarak aylık maaş, tazminat hakkı, sigorta primi, bahşış paylaşımı, kadro hakkı ve mesai saatlerine sözlü itiraz şeklindeyir. Kimi zaman bazı çalışanların, alandaki sömürüye karşılık şiddete başvurdukları (malzeme ve ekipmanlara zarar verdikleri) görölmektedir. Kolektif olarak sözlü ve yazılı ücret direnişlerinin olduğu ancak sonusız kaldığı bulgularına ulaşılmıştır. Emek sömürüsüne karşı gösterilen bu direnişlerin küçük çapta olduğu ve yönetimin sözlü ve yazılı bu itirazları önemsemediği; neticede emek sömürüne karşı gösterilen direniş pratiklerinin büyük bir kısmının sonusız kaldığı görölmektedir. Ancak bazı gündelik direnişlerin, sömürü mekanizmalarını ve hegemonik yapıyı yavaşlatma ve geriletme kapasitesine sahip olduğu görölmektedir.

Bireysel-açık-şiddetli

Alanda bazı çalışanların emek sömürüsüne karşı öfkeyle karşı çıktıkları görölmektedir. K1, münferit olarak *öfkeyle karşı çıkanların* olduğunu ve bazen bu durumlara tanıklık ettiğini ifade etmektedir. Öfke, şiddete daha yakın bir tepki olduğu için şiddetli direniş pratiği olarak değerlendirilmiştir. Çünkü bir sonraki aşamada birey tarafından kontrol edilemediğinde fiziksel şiddete evrilmektedir.

K1: Herkesin konuşma tarzı bir değil kimisi ağzı güzel laf yapar sakın bir şekilde problemini anlatır. Kimisi öfkeyle anlatır. Oluyor, olduğu zamanlar oluyor ben yapmadım ama yapanları gördüm.

Bireysel-açık-şiddetsiz

Katılımcıların anlatılarına dayanarak otelcilik alanında çeşitli bireysel-açık-şiddetsiz direniş pratikleri mevcuttur. Katılımcıların bahşış dağılımı, mesai saatleri, sigorta primleri, aylık maaş ve tazminat hakkı gibi konularda sözlü ve yazılı biçimde itiraz ettikleri bulgularına ulaşılmıştır. K27, adil bahşış dağılımı olmadığını ve buna sözlü itiraz ettiklerini ifade etmektedir.

K27: Bunun 4 ayda alacağı tipi ben iki günde almışım. Atık parayı saydık 4 bin lira çıktı. Çok iyi işte bu para herkese eşit bölünecek. Ney nasıl? Ben tek başıma toplamışım hepsini... Bu şekilde iş olur mu? Ben düşüneceğim onu dedi ve gitti İki gündür düşünüyor.

K17, alanda sömürünün var olduğunu ve bunun sonucunda çalışanların performanslarının düştüğünü ve hijyen standartlarına uyulmadığını ifade etmektedir. Bu ifadeye dayanarak ücretler düştüğünde çalışanların performanslarını da düşürdüğünü ve işin gereklerini önemsemediklerini ifade etmek mümkündür.

K17: Şunu söyleyeceğim sömürü var. Örnek vereceğim personelin performansı düşüyor hijyeni kaybediyor. Domatesi yıkamadan koyuyor. Siz de görmüşsünüzdür duymuşsunuzdur. Gözümün önünde hijyeni sıfırlayan arkadaş da oldu daha önceki yıllarda. Hani kazandıklarını sanıyorlar ama hep kaybediyorlar.

Önbüro departmanında çalışan K28, kendisini resepsiyonist pozisyonuna atamadıklarını, uzun bir bekleyişin ardından sözlü itiraz ettiğini ifade etmiştir. Sonucunda ise kadrosunu almıştır.

K28: Bellboyuktan resepsiyonistliğe geçeceğim zaman biraz sıkıntı yapmışlardı, bir türlü vermiyorlar. İşte şunu deneyelim de olmazsa Barış'ı geçiririz. Ya o gidiyor tamam şunu da bir deneyelim. O gidiyor şunu da bir deneyelim oluyor. Başkalarını alıyorlar sürekli. İsyan ettim artık veriyorsanız verin artık dedim, uğraştırmayın dedim. Birazdan mecbur kaldılar çıkarmayalım diye.

Bazı katılımcıların otelcilik alanındaki uzun mesai saatlerine itiraz ettikleri görülmektedir. Fakat bireysel olarak kısmi iyileştirmeler yapılsa da bu iyileştirmenin kalıcı olmadığı görülmektedir.

K15: Yok küfretmem. Küfretti mi işine son. Sözlü olarak söylediklerimde var, içime attıklarım da var. Sinirime hâkim olamadığım için herkesin yüzüne de söyledim Böyle iş olmaz olmaz olsun. Asistan var bizim mutfakta ona söyledim. Ben kaçta girip kaçta çıkacağım ağabey dedim.

Emek sömürüsüne ilişkin bulgularda tartışıldığı gibi bazı otel işletmelerinde sigorta primleri eksik yatırılmakta veya sigortasız eleman çalıştırılmaktadır. K27, kâğıt üstünde otelin kapanışını daha önce gösterdikleri için sigorta priminin eksik yatırıldığını, işsizlik ödeneğinden gününü doldurmadığı için yararlanamadığını ifade etmiştir. Bunun üzerine yöneticilere ve işverene sözlü itirazda bulunduğunu ifade etmiştir. İŞKUR'a durumunu da anlatan katılımcının tüm çabaları sonuçsuz kalmıştır.

K27: Bana diyor ki biz sizin çıkışınızı 5'inde verdik. Nasıl ya? İşte ver dediler verdik. Otel kapanış gösterdi falan. Çalıştık biz ayın 15'indeyiz işte yanın Nasıl yaptınız onu. İşte öyle de böyle de patron gitti bunu verdi. Koşuyorum patronla öyle böyle yapmışsınız. Hayır diyor, muhasebeci onu kafasına göre yaptı. Muhasebeye tekrar gidiyorum, yok patron yaptı. O ona atıyor, o ona atıyor.

Otelcilik sektöründe kıdem tazminatının büyük bir sorun olduğu görülmektedir. Otel işletmeleri çalışanlara tazminat vermemek için mobbing uygulamakta ya da bu hakkını eksik yatırmaktadır. Bu durumda bazı çalışanların kıdem ve ihbar tazminatlarını alabilmek için mücadele ettiği ve son noktada İş Mahkemesine giderek dava açtıkları görülmektedir.

K8: Patronla konuştum çünkü 5 yıldır hem onlara hizmet ediyordum... Sonra askıya çıkmamak için haklarımı aradım, haklarımı aldım ve oradan ayrıldım. Öbür gün öbür gün başka bir otele başladım.

K14: ... Ayrıldıktan sonra hakkını savunabiliyor, arayabiliyor. Çünkü insanın belli bir düzeni var, çalışıyor ediyor, eyliyor. Ayrılma noktasında tazminat olayı. Kimi patron 50 bin lira vereceğine 30 bin veriyor. Oradan kısıyor, buradan kısıyor. Ne oluyor? Tatmin olmuyor karşı taraf. Mahkemeye başvuruyor mahkemede hakkını arıyor.

Alanda uzun yıllar çalışan ve deneyimli olarak ifade edilebilecek çalışanlarla alana yeni giren çalışanların aldıkları ücret hemen hemen aynı düzeydedir. Bu durumda kıdemli çalışanların alana yeni giren deneyimsiz çalışanlarla aynı ücreti aldığını gerekçe göstererek üstleri tarafından verilen işi yapmayı reddettiği görülmektedir.

K13: ... Yeni gelen çocuğu gösterdim kaç para alacak 1300 lira. Senin bundan farkın kaldı mı? Bu sefer ben de çıktım isyana... Geliyorlar bana bu işi yapacaksın. Yapmıyorum bak benimle aynı parayı alıyor. Yeni gelen gidecek o yapacak o işi. Ben işime gelirse yaparım o da işine geldiği kadar yapıyor. Yani sömürüyse buydu.

Daha önce de belirtildiği gibi otel çalışanlarının aldığı ücret ve yaptıkları iş karşılaştırıldığında ücretlerin düşük kaldığı görülmektedir. Kat hizmetleri departmanında çalışan K7 hem insan kaynakları departmanına hem de üye oldukları sendikaya ücretlerin yükseltilmesi için sözlü müracaat ettiğini ancak uygun görüldüğü takdirde ücret artışı yapıldığını ifade etmiştir. Bu artışların ise cüzi miktarda olduğu görülmektedir. K1, ücretler için yaptığı itirazların sonuçsuz kaldığını, herhangi bir değişimin olmadığını ifade etmiştir.

K7: Valla dilekçe vermedik. Hem sendikaya söyledik hem de personel büroya söyledik. Bazen uygun görüyorlar mesela benim bir sene maaşım çok düşüktü sendikaya gittim söyledim o yıl zam yaptılar birkaç kişinin maaşı düşük olanlara. Bazen uygun görürlerse artırıyorlar.

K1: Ya itiraz ettiğimiz günler oluyor, neden böyle oluyor diye mesela. Yılda bir kere, iki kere toplantı yapılıyor. Yetkililere söylüyoruz aldığımız zam bu, bize denilen bu, maaşımıza yansıyan bu değil. Çoğu vergiye gidiyor zaten maaşım... Söylüyoruz, itirazımızı ediyoruz ama ettiğimizle kalıyoruz çünkü hiçbir şey değişmiyor.

Bazı alt düzey yöneticilerin çalışanların izin taleplerini reddettiği, bu durumda da çalışanların insan kaynakları yöneticisine giderek alt düzey yöneticileri şikâyet ettiği görülmektedir.

K2: Vermediğinde yukarıya kadar gidiyorsun... Personel müdürüne kadar çıkabiliyorsun... Ücretsiz izin istedim vermediler. Şeflere söyledim, şeye söyledim yok. Gittim ben de personel müdüründen aldım. Ondan sonra ben de gidiyorum onları şikâyet ediyorum.

Bireysel-gizli-şiddetli

Otelcilik alanında çalışanların aldıkları ücretleri düşük görmesi neticesinde malzeme ve ekipmanlara zarar verecek veya yok edecek gizli direniş pratikleri geliştirdiği görülmektedir. Çalışanların aleni olarak örgütlenmesine müsaade edilmediği veya direniş göstermeleri durumunda karşılaştıkları yeni tahakküm metotlarına karşılık çalışanların alternatif gizli senaryolara yöneldiği görülmektedir. Özellikle hem güç asimetrisinin yoğunlaşması hem de sömürü ve tahakkümün artması durumunda ortaya çıkan bu gizli senaryolar direnişçilerin anonim kalmasını sağlamakta, böylece direnişçiler sömürüye karşılık tepkilerini bu şekilde dışa vurmaktadır. Restoran sorumlusu olan K8, çatal ve bıçakların çöplerden çıktığını, tabakların yerlere atıldığını, sorumluları yakaladığında ise “abi çalıştığımızın hakkını almıyoruz”, “aldığımız maaş yetmiyor” gibi cevaplarla karşılaştığını ifade etmiştir. Bu ifadelerden anlaşılacağı üzere sömürüldüğünün farkında olan bazı otel çalışanlarının gizli-şiddetli eylemleri tercih ettiği görülmektedir.

K8: Yani şöyle söyleyeyim isyan eden çok oldu. Gerçekten öyle. İşte ben bazen kendim görüyordum. Çöp ağzına kadar dolmuş ama 4-5 tane çatalın olduğunu görüyordum. Çağırıyordum neden böyle... Niye dikkatli olmuyorsunuz diyordum. “Abi çalıştığımızın hakkını almıyoruz” diyorlardı. Nasıl almıyorsunuz? “Aldığımız maaş yetmiyor” diyorlardı... Bazen bulaşıkhanede Tabaklar yerlerde geziyor. Tabakları Böyle yerlere atıyorlar ya da dikkatsiz oluyorlar.

Kolektif-açık-şiddetsiz

Otelcilik alanında kolektif direniş pratiklerinin bireysel direniş pratiklerine göre daha az olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Ancak çalışanların haklarını alabilmek için bazen kolektif bir şekilde ücret artışı için sözlü ve yazılı olarak direniş gösterdiği görülmektedir. Katılımcılar, kıdemli olan çalışanlarla işe yeni girmiş olan çalışanların aynı seviyede ücret aldığını, ücretlerin çok düşük olduğunu ve bu duruma itiraz ettiklerini ifade etmişlerdir. K2, sendikaya bu durum için sözlü itiraz ettiklerini ifade etmiştir. K7 ise, toplu bir imza eylemi yaptıklarını ve sendikaya yazılı olarak düşük ücretler ve kıdem farkı için başvurduklarını ancak sonuç alamadıklarını ifade etmiştir.

K2: Anlattık, anlattık bizim maaşımız düşük. Yeni giren eleman bizden fazla maaş alıyor dedik. Tepki gösterdik... Sendikanın ayağına kadar gittik, toplandık hatta cebimizden otobüs parası bile verdik. Gittik ama hiçbir sonuç alamadık.

K7: Evet denedik. Hep beraber imza attık. Hatta geçen gün gittik. Biz şey için gittik mesela ben 15 yıllık çalışırım. Bizde kıdem farkı var, benim daha fazla almam lazım ama yeni gelenler bizimle aynı alıyorlar... Onlar da uygun görmediler.

Otelcilik alanında mesai ücretlerinin yatırılmadığı veya bir kısmının yatırıldığı emek sömürsü pratikleri ana temasında anlatılmıştır. Katılımcılardan bazılarının mesai ücretlerini alabilmek için hukuki süreç başlattığı; otel sahibinin bu durumdan çekindiği ve çalışanlara ücretlerini verdiği görülmektedir. K27, böyle durumlarda herkesin hakkını araması durumunda sonuç alacağını ifade etmiştir.

K27: Sinirlendik, biz gidiyoruz şeye avukata gidiyoruz sizi mahkemeye vereceğiz alacak izinlerimiz var, işte 800 lira 1000 lira kişi başı... Arabulucu bulduk. Öyleymiş, direkt mahkemeye gidemiyormuşsun... Direkt korkuyor otel sahibi gelin ya ben sizin paranızı vereceğim de uğraştırmayın da bilmem ne... Herkes bu şekilde yapsa, hakkını arasa hepsi sonuç alacak zaten.

Santralist olarak çalışan K23, önbüro personeli olarak departman müdürlerine ücret artışı için sözlü talepte bulunduklarını, departman müdürlerinin de ücret artışı için üst yönetime başvurduğunu ancak bir sonuç alamadığını ifade etmiştir.

K23: Hani biz kendi aramızda şey yaptık söyledik. Hakan Beye söyledik yardımcı oldu. O da çok istedi ama yukarıdakiler onay vermeyince olmuyor. Arkadaşlarla da konuştuk bu durumu hani aramızdaki fark biraz daha kapansın gibisinden şey yapmıştık.

Kolektif-gizli-şiddetsiz

Katılımcıların ortak ifadelerinden, çalışanların kendi aralarında ücret artışı, mesai ücretleri, kıdem farkı gibi konularda itiraz etmek üzere görüştükleri ancak aktif bir eyleme geçemediği anlaşılmaktadır. Açık ve aktif bir direnişe dönüşmeyen ancak çalışanların arasında gizli senaryolar olarak kalan bu itiraz etme düşüncelerinin, uygun koşullarda aleni bir direnişe dönüşeceği söylenebilir. Çünkü bu tarz gizli senaryoların açık bir direnişin ön provaları olduğu; sömürü ve tahakkümün dozu arttığında veya uygun koşullar oluştuğunda tepki olarak ortaya çıkacağı düşünülmektedir.

K1: Oldu ama yapamadık. Kendi aranda konuşuyorsun... mesela toplanalım gidelim, konuşalım, itirazımızı edelim. Konuşurken herkes tamam tamam diyor, aslında birçok personelde bu cesaret yok. Sadece konuşurken var, icraata gelince hiçbir şey yok.

Konuşuyorsun gidelim, yapalım ama bir gün koyalım, adını koyalım dediğinde kimse oralı olmuyor.

4.2.4.2.2. Çalışanların tahakküme karşı gösterdiği direniş pratikleri

Elde edilen bulgulara göre, çalışanların hâkim sınıfa (otel yöneticileri ve işletme sahipleri) karşı gösterdiği tepkilerin daha çok bireysel direnişler olduğu ancak kolektif direniş örneklerinin de olduğu görülmektedir. Bireysel direnişlerin arasında *kavga* ve *tehdit* gibi açık-şiddetli direniş pratiklerinin olduğu; *emri reddetme*, *şikâyet*, *tartışma*, *hataları söyleme*, *statüye saygısızlık*, *işten ayrılma*, *dava açma* gibi açık-şiddetsiz direniş pratiklerinin olduğu görülmektedir. Bunun yanında bireysel olarak gizli senaryoda *dövme hayali*, *ekipmanlara zarar verme*, *küfretme*, *sinirlenme* gibi pratiklerin de olduğu görülmektedir. Kolektif olarak, *toplu işten ayrılma*, *imza toplama*, *sözlü itiraz* gibi açık-şiddetsiz direniş örnekleri varken; eyleme geçmemiş *dövme hayali*, *taklidini yapma*, *itiraz etme düşüncesi* gibi gizli senaryo örneklerinin olduğu görülmektedir.

Bireysel-açık-şiddetli

Katılımcıların ifadelerine göre, hâkim sınıfa karşı gösterilen bireysel-açık-şiddetli direniş pratikleri kavga ve tehdit olarak sınıflandırılmıştır. Örneğin, K20, operasyon müdürüne karşı şiddet içeren bir direniş göstermiştir. Tartışmanın ötesine geçen ancak fiili bir şiddete dönüşmeyen bir durum yaşanmıştır. K20, işletme sahibinin tanıdığı olduğu için bu davranışına karşılık işten çıkarılmamıştır. Daha önce de ifade edildiği gibi yönetsel gücü elinde bulunduran kişileri tanımanın otelcilik alanında önemli bir avantaj olduğu görülmektedir. Ayrıca K6'nın ifadesine göre bazı çalışanların kendisini kaba güçle korumaya aldığı görülmektedir. Çalışanların şeflerini dövmeyle tehdit ettiği; bunun üzerine o çalışana daha fazla baskı yapılamadığı anlaşılmaktadır.

K20: Kavgaya çağırıyorum dışarıya gelen yok şimdi. Herkes otel içinde artistlik yapıyor... operasyon müdürünü çağırdım gelmedi. Sonra diğer departmanlara haber saldım arkasına bir göz taksın dışarıda her an her şey olabilir diye.

*K6: Şef "git lan şunu yap" diyor. Eleman, "doğru konuş lan" diyor. "Hadi git yap ya uğraştırma şimdi bizi". "Uğraşsan ne olur lan" diyor. "Uf tamam" diyor korkudan bir üstüne söylüyor. Bir üstü geliyor "şunu yap" diyor. "Yapıyoruz zaten" diyor. "O p*z*v*nge söyle onun kemiklerini kıracağım akşam çıkışta beni beklesin" diyor. Bu adama orada daha laf söyleyemez.*

Bireysel-açık-şiddetsiz

Katılımcıların ifadelerine göre, hâkim sınıfın tahakkümüne karşı gösterilen bireysel-açık-şiddetsiz direniş pratikleri, *verilen emri reddetme, üst yönetime şikâyet, tartışma, şeflere hatasını söyleme, statüye saygısızlık, sözlü itiraz, partner olmayı reddetme, işten ayrılma ve dava açma* olarak sınıflandırılmıştır. Bireysel direniş pratikleri arasında en yaygın direniş pratiklerinin şiddetsiz türde olduğunu söylemek mümkündür. Bu direniş pratikleri arasında bazı katılımcıların baskı karşısında şeflerin emirlerini açıkça yerine getirmediği görülmektedir. K8'in ifadesi şu şekildedir:

K8: Söylediğim laf neydi biliyor musun? Kendin topla lan dedim. Toplamıyorum dedim. Git dedim kime şikâyet edersen et. Çektim gittim Oradan. O da Arkasına bakmadan gitti. Masayı zaten toplayacağım sıkıntı yok.

Kürt kökenli bazı katılımcıların ideolojik tahakküme maruz kaldığı ve üst yönetime şikâyetinde bulunduğu görülmektedir. K16'nın ifadesi şu şekildedir:

K16: Okurculardaydım orada itiraz ettim hatta işten bile çıkacaktım. Bizim tabi müşterimiz vardı Almanya'dan geldi tanıştık, benimle Kürtçe konuştu servis esnasında. Baktım kaptan geldi "Kürtçe konuşmak yasak". Ne alakası var ağabey dedim. Niye Kürtçe konuşmak yasak? Yabancılarla konuşmak yasak mı? Sen niye bir kız için yabancı dili öğrenmek istiyorsun? Sonra ben delirdim genel müdüre çıktım. Arkadaş ayrımcılık varsa çıkarım ben bu otelden dedim. Ya beni tanıyorsun ben ayrımcılık yapmayan bir insanım ben o arkadaşla konuşacağım gerekeni yapacağım dedi. Arkadaşla konuştu benden özür diledi.

Otelcilik alanında bazı departman yöneticilerinin despotik davranış tarzları neticesinde çalışanların itiraz ettikleri ve aralarında tartışma çıktığı görülmektedir. Despotik bir yönetim tarzı olan departmanlarda genel olarak gergin bir atmosferin olduğu, çalışanların işlerini kaybetmemek için itaat davranışları sergilediği ancak bir tartışmanın her an çıkabileceği görülmektedir. Bireyin zor kullanımıyla veya tehdit edilmesiyle ortaya çıkan karşı koyma tepkisi bir özgürlük veya özerklik arzusu neticesinde ortaya çıkmaktadır. Brehm ve Brehm (1966) bunu tepki teorisi üzerinden açıklamaktadır. Scott'ın (2018) ifade ettiği gibi tabi konumda olanların zaman içinde biriktirdiği öfke, kin, intikam vb. duyguların patlama noktasına geldiğinde direniş pratikleri ortaya çıkmaktadır. K3, departman yöneticisini "bizim despotu" şeklinde ifade etmekte ve yöneticinin despotik tarzından dolayı çalışma ortamının gergin olduğu anlaşılmaktadır. Bazı katılımcılar despotik yöneticilerin tavırlarının sınırı aştığında tepki gösterdiklerini ve yöneticilerinin hatalarını yüzlerine söylediklerini belirtmiştir.

K3: Gıda bölümünde bizim despotu, müdürü sevmeyen çok insan var despot olduğu için, birbiriyle çekişme olduğu için. O benim dediğim olacak, diğeri benim dediğim olacak diyerek çok kavgaya eden var... Ağız kavgası, dil kavgası yani birbirlerini vurma, kırma gibi bir şeyleri yok.

K1: Her şeye tamam tamam dersin ama nasıl diyeyim artık hatası olduğunu bilirsin artık şurana kadar gelir (Eliyle gırtlığını gösteriyor) işte uyarır, hatasını gösterirsin ona. Yani o da ondan zarar görür.

Tahakküm karşısında yaratıcı direniş pratiklerinden birisi de *statüye saygısızlıktır*. Katılımcıların kamusal alanda yöneticileri tenkit edici ifadeleri otoritenin sarsılmasına neden olmaktadır. Ancak bu tarz direniş pratiklerinin çalışanların karşısına yeni tahakküm metotları olarak çıkmakta, dahası kariyerlerinden ilerlemelerini engellemektedir. Bununla birlikte, bazı sözlü itirazlar neticesinde baskının hafiflediği görülmektedir. Katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

K6: F&B müdürü beni hiç sevmez hiç sevmez. Bir gün mitingde en akıllınız benimki en tepeye ben geldim... İşte konuştu var mıydı bir söyleyeceği olan. Dedim var... Çocuk hiçbir şey bilmiyor bir tanıdığı müdür aramış gel işe başla seni başlatacaklar falan diyor... Dedim var. Söyle bakalım bilmiş Sezgin dedi. Dedim Erol diye bir çocuk çalışıyor dedim. Onu garson olarak kim aldı işe dedim. Ben aldım dedi. Hani en akıllımız sendin dedim. Verecek cevap bulamıyor. Nasıl mülakat yaptın bu adama dedim... Sana mı soracağım dedi...

K15: Sous chef'i var ona dedim usta niye bağıryorsun ya dedim. Bağırmanın bir anlamı yok tamam bir hata yapmış olabiliriz bu kadar bağırmanın anlamı yok dedim. Verilen işi zamanında yapıyor muyuz? Yapıyoruz dedim. Bağırmanın bir anlamı var mı milletin içinde? Yok, dedi. Ben de çıktım gittim direkt oradan. Tepkini verdi mi susuyor.

Otelcilik alanında kadın çalışanların yöneticiler tarafından cinsel tacize maruz kaldığı bir önceki ana temada bahsedilmiştir. Bunun karşısında kadın çalışanları direniş sergiledikleri görülmektedir. Bazı katılımcılar sadece *partner olmayı reddetmekte* ancak kendisine inanılmayacağı düşüncesiyle başkalarına anlatamamaktadır. Bazı katılımcılar ise cinsel taciz karşısında açık bir direniş sergilemekte ve bu durumu yargıya taşımaktadır.

K11: Yani istediğini yap o kapıda da beklerim ben dedim. Yine de hiçbir şey yapmayacağım istemiyorum... ben seni o gözle görmüyorum dedim. Yapmak zorunda değilim... onu dedim. Yani içeride fazla oturtmuyor. Yani canı isterse oturtur, istemezse oturtmaz. Dışarıda oturabilirsin dışarı da çok sıcak.

K20: Aşçıların erkekleri genellikle sapık oluyor... Kendi odasında kızı sıkıştırmış dayanamıyorum seni öpmek istiyorum falan... Kız da mahkemeye verdi mahkeme sonuçlanmadan adam Hollanda'ya çekti gitti.

Eğitim sermayesi yüksek olan çalışanların tahakküm karşısında daha tepkili olduğu ve baskının çok olduğu ortamda durmadıkları ve işten ayrıldıkları görülmüştür.

K5: Eğitim durumu tabii ki etkili. Şimdi mesela üniversiteyi bitiren çocuklar var. Baş kaldırmıyor ama kusura bakma sen beni bu şekilde ezemezsin diyor. Bırakıyorum işi başka iş aramaya gidiyor.

Bireysel-gizli-şiddetli

Katılımcıların ifadelerinden yola çıkılarak bireysel-gizli-şiddetli direniş pratikleri *dövme hayali, malzeme ve ekipmanlara zarar verme ve zarar ettirme* olarak sınıflandırılmıştır. Dövme hayali her ne kadar eyleme geçmemiş bir gizli senaryo niteliğinde olsa da içinde şiddet barındırdığı için bu kategorinin içinde sınıflandırılmıştır. Bu tarz dövme hayali gibi gizliden kin, nefret ve öfke ritüellerinin direniş olup olmadığı belirsiz gibi görünse de aslında direniş eylemine hazırlık olarak nitelendirilebilir.

K15: 2 tane çakacağım 1 tane geçireceğim.

Katılımcılardan bazılarının otelcilik alanındaki sömürü ve tahakkümden yıldıkları için işletmenin zararına olabilecek şeyleri umursamadıkları görülmektedir. Çalışanların malzeme ve ekipmanlara bilerek zarar verdiği ve malzeme israfını önemsemedikleri görülmektedir.

K6: Aksaklığı gidermek zorundasın diğer taraftan bir komi çekemezsin çünkü onun işini yapıyorum en kötü ihtimalle 10 tabak götürecekse 5'ini bilerek kırar çünkü sana gıcık olmuştur. Sana küfretmekten artık bıkmıştır onu yapıyor... Yine içine atarsın. Sonra sen de dersin ben niye düşünüyorum ki otelin tuzunu örtüsünü. Adam içeriye girer girdiği gibi kırıştırır atarsın bir daha yıkansın dersin, uğraşmazsın. Bu şekilde zarar veren çok olur.

Bireysel-gizli-şiddetsiz

Elde edilen bulgulardan yola çıkılarak bireysel-gizli-şiddetsiz direniş pratikleri sinirlenme ve küfür olarak sınıflandırılmıştır. Daha önce de belirtildiği gibi sinirlenme ve küfür gibi gizli senaryolar aktif bir direnişin ilk adımları niteliğindedir. Katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

K6: Benim sinirim kendi üstündekilerin yaptığı haksızlıklara. Yapılan baskılara yapılan mobbinge.

K15: Mesela getir götür yaparken aşçıbaşı görüyor. “Niye geziyorsun?” Söviyorum ya küfrediyorum içinden. Gelmişini geçmişini de...

Kolektif-açık-şiddetsiz

Katılımcıların ifadelerinden yola çıkarak kolektif-açık-şiddetsiz direniş pratikleri *işten ayrılma* ve *imza toplama eylemi* olarak sınıflandırılmıştır. Elde edilen bulgulara göre kolektif direniş pratiklerine sık rastlanılmasa da bazı otellerdeki despotik ortam tabi gruptakilerin bir araya gelmesini sağlamaktadır. Örneğin K27’nin geçmişte çalıştığı bir otelde genel müdür bir kadın çalışana cinsel tacizde bulunmuş ve tacize uğrayan kadın ve beraberindeki çalışma arkadaşları da toplu istifa vermiştir. Katılımcının ifadesi şu şekildedir:

K27: Genel Müdür vardı bir tane... Bizim rezervasyoncuyla habire odasına çağırırdı işi öğretme bahanesiyle. Ben seni rezervasyoncunun kralı yapacağım. Yani ben seninle kaset plak çıkaracağım gibi bir şey yani... derken demiş gel otur ya (dizini gösteriyor) buradan bak. Hayda ondan sonra olay patlıyor zaten... O kız çıktı oradan istifasını verdi. Sonra biz de çıktık. O gün çıktık biz de. Sapık herif deyip çıktık ne olacak. Biz çıktık bizden sonra bir sürü kansız var.

Elde edilen bulgulara göre uluslararası zincir bir otelde çalışanlar oteldeki sendika temsilcisinin (TOLEYİS) despotik yönetim tarzından dolayı görevi bırakması için imza kampanyası düzenlemişlerdir. Ancak katılımcıların ifadelerine göre otelin personel bürosu imza kampanyasını düzenleyen ekibin başındaki kişiyi tespit edip işten çıkarmıştır. Böylece imza kampanyasına katılanlara bir gözdağı verilmiş olup; sonraki bireysel ve kolektif direnişlerin önü kısmen kesilmiştir. Buradan yola çıkarak tahakküme karşı gösterilen direnişe karşılık yeni tahakküm pratikleri ortaya çıkmakta ve yeniden üretimi sağlanmaktadır. Yani var olan düzen devam etmektedir.

K3: Personel, sendikanın yönetiminden memnun değildi, daha doğrusu oradaki temsilciden memnun değildi. Onu devirmek isteyen, onun karşısında imza toplayan insanlar vardı. O insan kesinlikle ve kesinlikle yıkılıyor. Sendika devriliyordu, o insan gidiyordu. Ama personel büromuz, eski personel müdürümüz, o imzaları toplayan kişiyi buldu. Adamı tehdit etti. Adam kâğıdı götürdü adama (personel müdürü) verdi. O adam emekli edildi.

Kolektif-gizli-şiddetli

Katılımcılar mola alanlarında veya arkadaş ortamında kendilerine uygulanan tahakkümü paylaşarak birlikte yönetici ve patronları dövme hayali gibi intikam öyküleri oluşturmaktadır. Aslında içsel olarak bir karşı koyma içgüdüsünün varlığını işaret eden

bu gizli senaryolar otelcilik alanındaki bastırılmışlığı resmetmektedir. Ayrıca aleni bir direniş yerine gizli intikam ve öfke ritüellerinin olması alandaki despotik yönetim tarzını ve bireylerin işe ne kadar muhtaç olduğunu da göstermektedir. Çünkü her ne kadar çalışıp çalışmamakta özgür olsalar da bu bireyler daha önce de ifade edildiği gibi birtakım nedenlerden dolayı itaat etmektedir. Eyleme geçmemiş bu intikam ve öfke ritüelleri hâkim sınıfın olmadığı alanlarda ortaya çıkarak bireylerin içindeki gerçek niyeti göstermektedir.

K6: Çok güzel konuşuyoruz. Ne zaman konuşuyoruz mesela arkadaşla içiyoruz ya orada biz patron da dövüyoruz, şefi de dövüyoruz, hepsini dövüyoruz. Ama iş ciddiye bindiğinde...

Kolektif-gizli-şiddetsiz

Katılımcıların ifadelerinden kolektif-gizli-şiddetsiz direniş pratikleri, *taklidini yapma* ve *itiraz etme* düşüncesi olarak sınıflandırılmıştır. Tâbi konumda olan otel çalışanları hâkim sınıfa mensup yöneticilerin taklidini yaparak aslında iktidarın altını oymaktadır. Yöneticilerin yönetim tarzı beğenilmediğinde veya bilgisizliği çalışanlar tarafından fark edildiğinde iktidarını zayıflatacak gizli senaryoların olduğu görülmektedir. Her ne kadar ilk bakışta direniş olarak fark edilmeyecek bir eylem olan *taklidini yapma* eylemi iktidar mekanizmasını zayıflatacak güçlü bir silaha dönüşebilmektedir.

K9: “Sen benim taklidimi yapıyor musun?” dedi bir gün. Ben de evet dedim. Herkes de çok beğeniyor dedim (gülüyor). R harfini söyleyemiyordu onun taklidini yapmıştım ama mesleki olarak da hâkim değildi açıkçası. Yani ekibe hâkim değildi. Yani küçük bir restorandan ekibiyle bir otele gelmişler, operasyonu kaldıramadılar açıkçası. Biz de konuşmuşuk aramızda kulağına gitmiş.

Katılımcıların ifadelerine göre, otel çalışanları yemek, mola veya iş dışındaki zamanlarda bir araya geldiklerinde yapılan baskılara itiraz etme düşüncelerinin olduğunu ve aralarında konuştuklarını ancak eyleme geçemediklerini ifade etmektedir. Korkunun hâkim olduğu iş ortamında çalışanların mecburen itaat ettikleri ancak bu korku ikliminin yumuşaması durumunda kolektif olarak sözlü itirazların yapılacağı görülmektedir.

K1: Toplu düşünüyoruz evet. Yani herkesin belirli bir arkadaş çevresi var bulunduğu ortamda. Oturduğün zaman konuşuyorsun ama mesela memnun olmadığım birçok konu var otelde, bunu kendi aranda konuşuyorsun sadece. Gidip yetkili biriyle konuşmuyorsun. Konuşuyorsun ağzını yoruyorsun. Konuşsan orada kalıyor.

4.2.4.2.3. Çalışanların müşteri tahakkümüne karşı gösterdiği direniş pratikleri

Otelcilik alanında müşterilerin de çalışanlara tahakküm uyguladığı bir önceki ana temada detaylı olarak betimlenmiştir. Müşteri tahakkümüne karşı çalışanlar çoğunlukla itaat stratejisi izlese de bazen bireysel direniş pratikleriyle karşılık vermektedir. Müşterinin baskıcı tavırlarının arttığı zamanda ortaya çıkan bu direniş pratikleri genel olarak açık ve şiddetsiz türlerde olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Ayrıca elde edilen veriler ışığında müşteri tahakkümüne karşı kolektif bir direnişe rastlanılmamıştır.

Bireysel-açık şiddetsiz

Elde edilen bulgulara göre müşteri tahakkümüne karşı gösterilen bireysel-açık-şiddetsiz direniş pratikleri *gülme, ilgisiz davranma, tepki verme, otelden kovma, ortamı terk etme, politik cevaplar verme, rahatsız etme ve tartışma* olarak sınıflandırılmıştır. Bazı katılımcılar müşterilerin fiziksel ve statü tahakkümlerine gülerek karşılık verdiğini belirtmiştir. Gülme eylemi iktidarın gücünü yıpratıcı ve yavaş yavaş altını oyan bir etkiye sahip olduğundan (Avcı Aksoy, 2019) bir direniş pratiği olarak değerlendirilebilir.

K21: Herif burada zıplıyordu, takla atıyordu, küfrediyordu, hepinizi öldüreceğim bilmem ne. Onları da gördüm güldüm daha çok sinirlendi neredeyse üstüme atlayacaktı. Stajyer korkarak yanıma şimdi bu bize bir şey fırlatacak diyerek korktu. Tamam ben dedim işte gülüyorum ama daha çok sinirleniyorsun.

Yaratıcı direniş pratiklerinden biri de müşterilere karşı *ilgisiz davranma* olarak değerlendirilmiştir. Katılımcılardan bazıları despotik müşteriler olduğunda onlara karşı ilgisiz davrandıklarını ve görmezden geldiklerini belirtmiştir.

K17: Mesela masası ile ilgilenmiyorum. Masası öyle duruyor çöplük gibi... o diyaloga girmiyorum. Çünkü kimse beni savunmaz.

Hakaret ve küfür gibi statü tahakkümünde katılımcılar *tepki* gösterdiklerini dile getirmiştir. Uzun yıllar sektörde çalışanlar ile daha tez canlı bireylerin müşteri tahakkümüne karşılık *tepki* verdiği görülmektedir.

K14: Hakarete zaten tepkimi gösteriyorum... tepkimi veriyorum. Bu şekilde konuşmamız uygun değil yani siz ne yapıyorsunuz? Kimsiniz siz falan? Eğer müşteri haksızsa ben direkmen kusura bakmayın kurallar o.

K22: Tabii bu çok fazla tasvip edilmiyor benim yöneticilerin tarafından ama genel müdürümüz de görmüştür benim tepkili anlarımı... hak vermiş yaptıklarına demek ki hala burada çalışıyorum. İşimi yaptığımı görüyor... tepki gösteriyorum ben küfredtiği zaman direk sesimi yükseltiyorum. Kendine gel! Hani lügatimde değişir. Onun dilinde sokak ağzına dönerim. Ben de onun konuştuğu gibi konuşuyorum ona karşı.

Bazı katılımcıların müşterilerin despotik tutum ve davranışlarında tepki gösterdikleri görülmektedir. Tahakküme karşı anlık tepkiler karşı taraftan gelebilecek diğer saldırıların önünü kesebilmektedir. Ancak daha önce de ifade edildiği gibi müşterilerin hâkim konumda olmasından kaynaklı çalışanların verdikleri tepkiler daha büyük bir tartışma ortamının oluşmasına da neden olabilmektedir.

K13: Bana söyleneni, yapmam gerekeni yaparım. Lafımı esirgemem, çenem kuvvetlidir. Yani pişman ederim adamı. Argo konuşmam, kibar konuşurum art niyetli davranmam psikolojisini bozarım iki dakikada.

Otel yöneticileri resepsiyon personeline birtakım yetkiler vermektedir. Bunlardan biri bazı müşterilerin otele kabul edilememesidir. Katılımcılar bunu “tipini beğenmediğimiz müşterileri almıyoruz” olarak ifade etmekte ve otel tarafından yetkilendirildiklerini belirtmektedir. Bu yetkiye sahip olan resepsiyonistler fiyatlarda ısrarla indirim isteyen veya otelin müşteri profiline uygun olmayan kişileri otele kabul etmemektedir. Ancak çalışanlara yetki verilmeseydi müşterilere karşı böyle bir direnişin olma ihtimalinin düşük olduğu görülmektedir. Bu örneğe ilişkin K22’nin ifadesi şu şekildedir:

K22: 15 dakika boyunca farklı farklı konseptlerin B&B’nin, All Inclusive’in bilgisini alıp, fiyatını alan, pazarlık yapan kişilere gidin kapı orada başka yerlere bakın dedim... Dedim, çıkın gidin kardeşim size verecek odam yok dedim. Nasıl konuşuyorsun dediler. Sen nasıl konuşuyorsun dedim... çık benim otelin sana göre değil. Nereye gidiyorsan git bende kalamazsın.

Müşterilerin despotik davranışlarında veya hakaret vb. tahakküm pratiklerinde çalışanların bulunduğu ortamı terk ederek bir tepki gösterdiği görülmektedir. Bu durumda çalışanlar ön alanı terk ederek müşterinin daha ileri gitmesini engellemektedir. Özellikle resepsiyonistlerin ve garsonların bu stratejiyi uyguladığı görülmektedir.

K26: Çoğu iş yerinde şöyle bir şey vardır hani böyle bir harekete uğradığınız zaman odadan çıkın. Genellikle onu yapıyoruz. Diğer türlü ileri gidemeyeceğini anladığı zaman sus pus oturuyorlar.

Katılımcılardan biri müşteri tahakkümü karşısında *politik cevaplar* verdiğini ve kendini savunduğunu dile getirmiştir. K17’nin ifadesi şu şekildedir:

K17: Yaşımın olgunluğu ile siyasi cevaplar veriyorum.

Katılımcılardan biri, kendisine iyi davranmayan müşterileri ödeme ve çıkış konusunda ısrarlı bir şekilde arayarak *rahatsız ettiğini* dile getirmiştir. Bu tarz münferit yaratıcı direniş pratiklerinin olduğu görülmektedir. K18’in ifade şu şekildedir:

K18: Kadın para ödemedi ama kalmak istiyor. Beni sevmiyor biliyorum ben Bir arayayım onu rahatsız edeyim Ne zaman çıkacaksınız falan. Çünkü zaten beni sevmiyor bir de benim yabancı aksanım var. O yüzden öyle davranıyor. Çok sinir oluyorlar, ben de seviyorum öyle yapmayı.

Bazı katılımcıların müşterilerle hizmet sürecinde tartışma yaşadığını görülmektedir. K6, müşterilerle sürekli tartışması neticesinde kariyerinde ilerlemenin durdurulduğunu ifade etmiştir. Buradan hareketle, hâkim sınıfın, müşteri tahakkümüne karşı direniş gösteren katılımcıları yeni tahakküm pratikleriyle sindirmeye çalıştığını söylemek mümkündür.

K6: Önce çok stres yaptım yükselemememin tek sebebi müşterimle sürekli tartışmam hayır bu işin doğrusu bu.

Bireysel-açık-şiddetli

Katılımcıların ifadelerine göre bazı müşterilerin resepsiyon bankosuna gelerek oda kartlarını personele doğru attığı görülmektedir. Statü tahakkümünün bir türü olabilecek bu eyleme karşı iki katılımcı aynı şekilde kartları müşteriye doğru atarak fiziksel bir tepki göstermiştir. Ayrıca K20, kendisine küfreden müşteriye fiziksel şiddet uyguladığını belirtmiştir. Her iki katılımcının da gergin ve tez canlı bir yapıya sahip olduğu gözlenmiştir; ayrıca katılımcılar da kendilerini bu şekilde tarif etmişlerdir. Buradan hareketle, bireylerin karakteristik yapılarının da direniş göstermelerinde önemli bir etkiye sahip olduğu söylenebilir. Çünkü bireylerin yatkınlıklarıyla beraber şiddete meyilli olmaları bu tarz direnişlerin oluşumunda etkili olduğu söylenebilir. Katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

K20: Mesela şimdi size anlatacağım şeylerde benim davranış biçimim hiç hoş değil ama yapmam da gerekiyordu içimde kalırsa sıkıntı... Burada gece vardiyasında çalışırken Arabın birisi geldi kartları önümü attı. Ben de aynı şekilde kartları alıp üzerine attım adam özür dileyip gitti. Hoş değil ama yapmazsan da kendi kendini yiyorsun. Öyle yani hocam... Bardan atlayıp misafirin üzerine yumrukladığımda oldu, anneme sövdü yani. Yok önce inanmadılar ama kameraları açıp baktığında bakıyorlar ki adamı yumrukluyorum.

K21: Rus misafir iki aile yan yana oda istedi otel full. Karşı bloklarda yan yana bulduk iki oda verdik. Oradan buraya koşarak gelip kartları fırlattı yüzüme. Ben de aldım ona fırlattım. Ben yaparım ben dayanamam yani. Ben duyguları anlık yaşayan bir insanım. Eğer bu insan bana bağırıp çağırıyorsa ben suskun kalamam. Ben onun yüzüne gülüp de hiii (gülme ifadesi) yapamam yani. Bu sahtecilik.

Bireysel-gizli-şiddetsiz

Katılımcıların ifadelerine dayanarak müşteri tahakkümüne maruz kalan bazı çalışanların hijyen şartlarına uygun olmayan eylemler sergilediği görülmektedir. Örneğin yere düşen yiyecek maddesinin hijyeni sağlanmadan müşterilere verildiği ifade edilmiştir. Bu durum etik açıdan bir tartışma konusudur. Tahakküm karşısında gösterilen bu eylemin etik olmadığı söylenebilir. Ancak bireyin penceresinden bakıldığında turizm çalışanlarının sömürü ve tahakküm kısılcasında kaldığı ve direniş fırsatlarının zayıf olduğu görülmektedir. Aleni bir direniş sergileyemeyen birey etik olmasa da tepkisini bu şekilde göstererek bir nevi intikam almaktadır.

K17: ... hijyen yerlere iner. Atıyorum elma yere düşer tabağa tekrar konulur.

Bireysel-gizli-şiddetli

Katılımcıların ifadelerine göre bazı katılımcıların müşterilerin uyguladığı tahakküm karşısında vurma isteğinin olduğu görülmektedir. Kin, nefret ve öfke söylemlerinin bir gizli senaryo niteliğinde olması ileride aleni bir direnişe dönüşebileceğini göstermektedir. Katılımcının ifadesine göre kendisine küfreden kişiye karşı beslediği öfkenin böyle bir durumun tekrar yaşanmasıyla şiddetli bir direnişe dönüşeceğini işaret etmektedir.

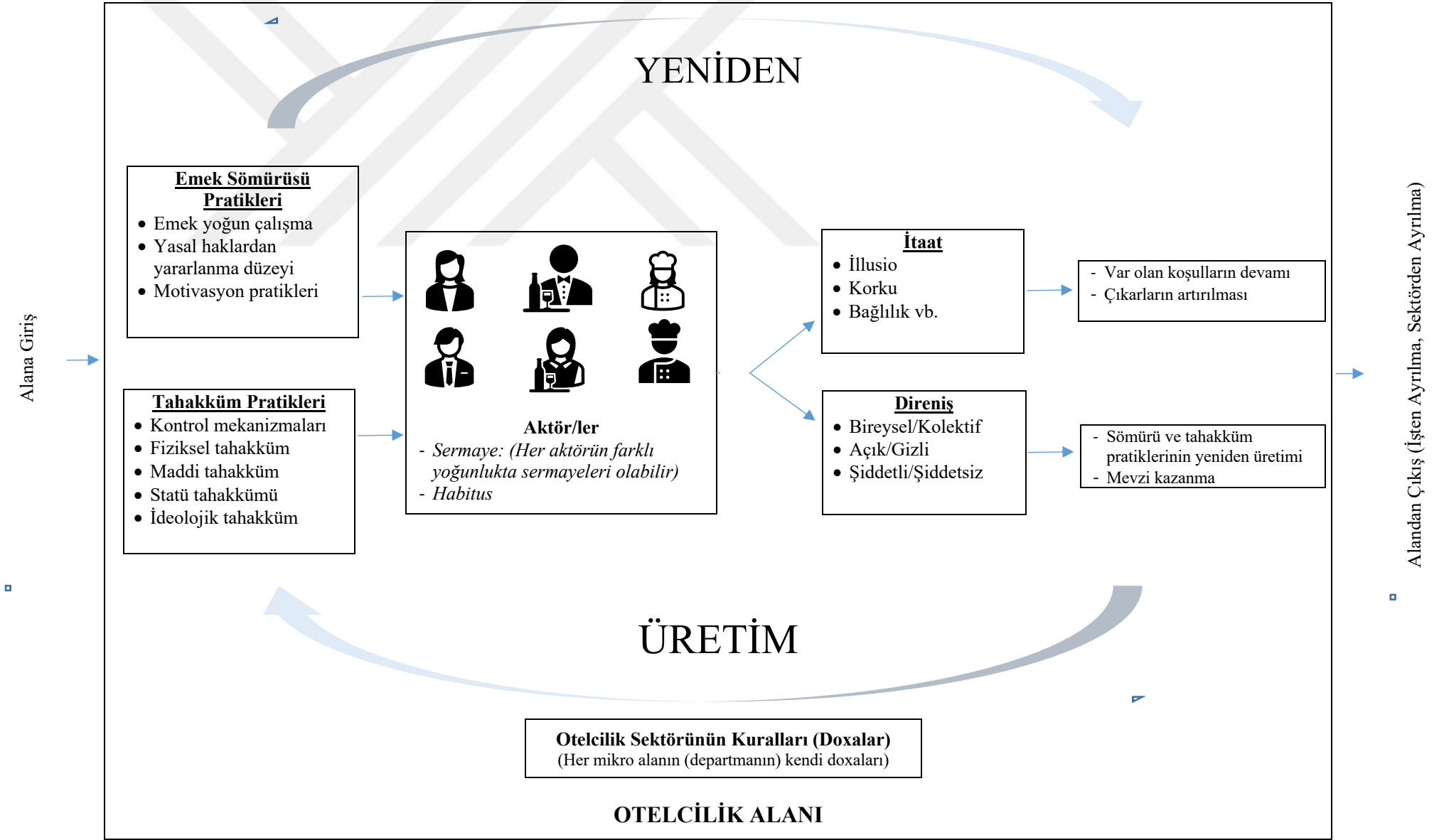
K6: ... adam bir küfretti orada şahsıma yani çok sinirlendim. O an o şişe kesinlikle vurulmalıydı adama kesinlikle vurulmalıydı. Çünkü hiçbir suçun yok.

4.2.5. Otelcilik Alanında Emek Sömürüsü, Tahakküm ve Direniş İlişkilerinin İşleyişi

Elde edilen bulgulardan hareketle otelcilik alanındaki sömürü, tahakküm ve direniş ilişkileri bir şekil yardımıyla özetlenmeye çalışılmıştır. Bu çalışmada ele alınan temel olguların arasındaki ilişki Şekil 6'da gösterilmektedir. Buna göre, bir alan özelliği gösteren otelcilik alanının kendine has işleyiş ve kurallarının olduğu; ayrıca her bir departmanın mikro alan niteliği taşıdığı çünkü departmanların içindeki ilişkilerin kısmen birbirinden farklı olduğu görülmektedir. Alandaki her bir çalışanın farklı yoğunlukta sermayelerinin olduğu ve bu sermayelerin aktörün alan içindeki gücünü belirlediği ifade edilebilir. Ayrıca farklı yoğunluktaki sermayelerin itaat ve direniş pratiğinin önemli bir belirleyicisi olduğu söylenebilir. Bununla birlikte, habitusun da sömürü ve tahakküme karşılık verilen tepkinin önemli bir belirleyicisi olduğu ifade edilebilir. Otelcilik alanındaki emek sömürüsü (emek yoğun çalışma, yasal haklardan yararlanma düzeyi, motivasyon pratikleri) ve tahakküm pratiklerine (kontrol mekanizmaları, fiziksel, maddi,

statü, ideolojik tahakküm) karşılık çalışanların iki yol izledikleri görülmektedir. Bunlardan ilki, itaat stratejisidir. İtaat stratejisinin temelinde illusio, korku, bağlılık vb. etkenler vardır. İtaat stratejisiyle var olan koşulların devamı sağlanmakta, çalışanlar çıkarlarını korumakta ya da artırmaktadır. İkinci yol ise direniştir. Direniş göstermenin iki sonucu bulunmaktadır. Direnişe karşılık ya yeni sömürü ve tahakküm pratikleri üretilmekte ya da çalışanlar mevzi kazanarak çıkarlarını korumakta veya artırmaktadır.





Şekil 6. Otelcilik Alanında Emek Sömürüsü, Tahakküm ve Direniş İlişkilerinin İşleyişi

Otel çalışanları her ne kadar tüm yıl istihdama katılmak isteseler de otelcilik sektörünün çalışma koşullarını ve istihdam biçimlerini bilmekte ve bu ön kabulle alana girmektedir. Alanın içine dâhil olan çalışanlar süreç içerisinde alanın yerleşik kurallarını öğrenmekte ve otelcilik alanının kültürüne entegre olmaktadır. Aynı zamanda çalışanlar sahip oldukları sermayeler ve habitusla, çalıştığı oteldeki habitusu şekillendirme eğilimindedir. Yani yapı-aktör tartışmalarında Bourdieu'nün belirttiği şekilde yapılandırılmış yapı içinde aktörler de alanı yapılandırmaktadır.

Aktörlerin alana girmelerinde etkili olan birtakım etkenlerin olduğu görülmektedir. Bu etkenler aktörlerin alandan elde edecekleri çıkarlar yani *illusio* olarak nitelendirilmiştir. *Illusio*, alanın vadettiği çıkarın amaçlanmaya değer olduğunu hissettirerek (Bourdieu, 2000) doxaların sorgulanmadan kabul edilmesini sağlamak ve aktörlerin habitusunu da tetiklemektedir (Koytak, 2012: 92). *Habitus*, *doxa* ve *illusio* arasındaki iş birliği, otel çalışanlarının içinde bulunduğu alanla kurdukları pratik ilişkiye işlerlik kazandırmaktadır. Yani, aktörlerin otelcilik alanının yapısına uyum ve yakınlık kazanmasını sağlayan *habitus*, otelcilik alanının kurallarının doğal ve meşru görünmesini sağlayan *doxa* ve aktörlerin otelcilik alanının vadettiği çıkarları amaçlamaya değer olduğuna inandıran *illusio* arasındaki bu ortaklık sektördeki sömürü ve tahakküm pratiklerinin yeniden üretilmesini de sağlamaktadır. Alanın, çalışanları bir *miknatis* gibi çektiği, adeta bir tılsım etkisi yarattığı görülmektedir. Diğer bir ifadeyle aktörlerin tüm sömürü ve tahakküm koşullarına katlanmasında *illusionun* bir nevi hipnotik bir gücü olduğunu söylemek mümkündür. Bu araştırmada *illusio*, Burawoy'un ifade ettiği rıza mekanizmalarına eşitlenmiş; otel çalışanlarının sömürü ve tahakküme rıza göstermelerinde temel mekanizma olarak kabul edilmiştir.

Illusio, işini kaybetme korkusu, bağlılık, hukuki yetersizlikler ve örgütlü mücadele eksikliği çalışanları itaate yönlendirerek var olan koşulların devamını sağladığı tespit edilmiştir. Daha fazla itaat, tahakküm altındakilerin yakınlıklarının koşullara göre ayarlanması mantığına dayanmaktadır (Bourdieu ve Wacquant, 2003: 65). Çalışanların sömürü ve tahakküme katlanamadığında verdiği tepkilerin karşısında otellerin yeni sömürü ve tahakküm pratikleri geliştirerek direnişi engellediği ve kolektif birlikteliği kırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu durumda, itaat edenler kurum tarafından tamamen ele geçirilirken; direniş gösterenler de dışlanarak yeni tahakküm pratiklerine maruz kalmaktadır.

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Çalışmanın bu bölümünde elde edilen bulgular ışığında sonuçlar, çalışmanın literatüre katkısı ve gelecekte yapılacak çalışmalar için öneriler paylaşılmaktadır.

Eleştirel bir bakışla tasarlanan bu araştırmada Antalya ilindeki otel işletmelerinde çalışanların maruz kaldığı emek sömürüsü ve tahakküm pratikleri, bunlara karşı çalışanların tepkileri fenomenoloji deseniyle ayrıntılı betimlenmiş ve Bourdieu sosyolojisiyle yorumlanmıştır.

Sektördeki istihdam biçimleri ve çalışma koşulları incelendiğinde otel çalışanları yüksek düzeyde emek sömürüsüne maruz kalmaktadır. Antalya ve ilçelerinde turizm sezonu ortalama 6-7 aylık bir süreci kapsamaktadır. Nisan ve Ekim ayları arasındaki bu dönemde bir araya getirilen, kış sezonunda ise tazminatsız çıkışı verilen veya askıya alınan otel çalışanlarının yüksek düzeyde geçim sıkıntısı çektiği tespit edilmiştir. Özellikle koronavirüs salgını döneminde otellerin kapalı kalmasıyla otel çalışanlarının temel gereksinimlerini karşılayamaz hale geldiği görülmüştür. Otelcilik sektöründe “askıya alma sistemi” çalışanların ücretsiz izne çıkartılması ve iş akdinin devam etmesi nedeniyle işsizlik sigortasından yararlanamadığı bir sistemdir. Askıda olan çalışanlar herhangi bir ücret alamamakta, sigorta primleri yatırılmamaktadır. Bu nedenle sigortalı farklı bir işte çalışmadıkları ve sigorta primlerinin çalışmadığı dönemde yatmamasından kaynaklı emeklilik sürelerinin uzadığı saptanmıştır.

Otel çalışanlarının sezon dışında geçimlerini sürdürmek için gündelik işlerde çalıştığı veya sezonda kazandıkları parayı 12 aya yayarak geçimlerini sürdürmeye çalıştığı görülmüştür. Bölgenin yerli halkı imkânları varsa tarımla uğraşırken; turizm bölgelerinde iş imkânlarının kısıtlı ve genel olarak turizme dayanması nedeniyle erkek göçmenlerin inşaat gibi işlerde çalıştığı; kadınların ev işlerine geri döndüğü görülmüştür. Otel çalışanlarının geçici ve güvencesiz istihdamı Standing’in (2017) ifade ettiği biçimde bir prekarya sınıfını işaret etmektedir. Turizm istihdamı üzerine yapılan bazı çalışmalar da prekaryalaşmayı açıkça göstermektedir (Yıldırım, 2021; Robinson vd., 2019; Çıvak ve Bayraktaroğlu, 2019; Çelik, 2013). Bu açıdan çalışmanın sonuçları literatürle benzerlik içermektedir.

Otelcilik sektöründeki ücretler genel olarak asgari ücret seviyesindedir. Sektörde yoğun tempo ve uzun mesai saatleri dikkate alındığında çalışanların hak ettikleri ücreti alamadığı görülmüştür. Yabancı uyruklu personel istihdamı, niteliksiz personel istihdamı

ve stajyer istihdamıyla turizm emek piyasasında rekabet sağlanarak otel çalışanlarının var olan koşullara rıza göstermesi sağlanmıştır. Lise ve üstü eğitim seviyeleri olan ve farklı dilleri bilen otel çalışanları bile asgari seviyede veya biraz üzerinde bir ücrete mecbur bırakılmıştır. Çalışanlar bu durumu (emek sömürsünü) *az ücrete çok çalışmak* olarak ifade etmektedir. Ayrıca asgari ücretle çalışanlar turistik destinasyonların pahalı olmasıyla beraber daha fazla geçim sıkıntısı çekmektedir. Bu nedenle bazı otel çalışanları mesailerinden sonra ek işlere giderek geçimlerini sürdürmeye çalışmaktadır. Ayrıca, aile üyelerinin tamamının geçimlerini sürdürmek için gelir getirici faaliyetlerde bulundukları görülmektedir. Asgari ücret düzeyinde ücret alan ve kirada oturan katılımcıların yoksulluk düzeyinde olduğu tespit edilmiştir. Buna bağlı olarak otel çalışanlarının ekonomik sermayelerinin oldukça düşük olduğu görülmektedir. Çoğunlukla göçmen olan çalışanların ekonomik birikim yapamadığı; bazılarının kent ya da kasaba merkezinin dışında kalan mahallelerde ve eski evlerde barındığı tespit edilmiştir.

Otelcilik sektöründe çalışanların en büyük sorunlarından biri olumsuz çalışma koşulları olarak görünmektedir. Literatürdeki benzer çalışmalar da bunu göstermektedir (Sezerel ve Cankül, 2019; Tuzunkan, 2018; Roney ve Oztin, 2007; Kusluvan ve Kusluvan, 2000). Elde edilen sonuçların bir kısmı literatürle koşut olmakla beraber (fiziksel koşullar ve yasal hakların eksikliği), bu çalışmada ek olarak emek süreci, liyakatsiz - adaletsiz sistem ve iş yerindeki çatışmalı ortam betimlenmiştir. Bu açıdan çalışmanın literatüre katkı yaptığı söylenebilir. Elde edilen sonuçlara göre, otelcilik alanında çalışanların temel ihtiyaçlarını giderecek fiziksel koşullar uygun görünmemektedir. Birçok otelin dinlenme alanları, lojman koşulları, duş imkânları ve yemekhane gibi ortamları hijyen koşullarını sağlamamaktadır. Ancak bekar göçmenler için lojman bir imkân olarak görünmektedir. Çünkü Türkiye'nin farklı bölgelerinden sezonluk iş için gelen göçmenler ev kirası ödemekten kurtulmaktadır. Böylece otel işletmelerinin lojman imkânı sezonluk çalışmanın dezavantajlarını kısmen örtmektedir. Ek olarak, mola sürelerinde çalışanların dinlenebileceği alanların küçük, çalışma alanlarına uzak ve gözetlenen alanlar olduğu tespit edilmiştir. Edwards'ın (1979) teknik kontrol olarak belirttiği ve çalışanların istenmeyen davranışları sergilememesi konusunda gözdağı veren kamera sistemleri emek sürecinin her anının gözetim altında tutulduğunu göstermektedir. İzleme ve dinleme sistemleri Bentham'ın panoptikonu Foucault (2015) gibi işleyerek otel çalışanlarını disipline etmektedir.

Otel işletmelerinde işlerin belirlenen standartlarda ve akışında gerçekleşmesi için yöneticilerin çalışanları gözetim altında tutarak etkinlik ve verimliği artırmayı hedeflediği görülmüştür. Bu süreçte yapılacak bütün işler belirlenen standartlar çerçevesinde gerçekleştirilerek rutinleştirilmiştir. Özellikle her şey dâhil sistemiyle çalışan otellerdeki emek sürecinin adeta bir fabrikanın bant sistemi gibi standart ve rutin bir şekilde işlediği, işin basitleştirilmesiyle birlikte çalışanların vasıflarından koparıldığı görülmüştür. Böylece vasıflı çalışan ihtiyacı azalarak çalışan ücretlerinin asgari seviyede tutulduğu saptanmıştır. Ayrıca emek sürecinin, basit, teknik ve ideolojik mekanizmalarla kontrol altına alındığı görülmüştür. Bunu turizm literatüründeki benzer çalışmalar da (Erköse, 2020; Kiril, 2020) belirtmektedir. Emek sürecinde kullanılan basit, teknik ve ideolojik denetim araçlarının sömürü ve tahakküm mekanizmalarına dönüştüğü görülmüştür.

Otel işletmelerinin çalışan maliyetlerini azaltmak için asgari sayıda personelle çalışmayı tercih ettiği; böylece çalışanlara kapasitelerinin üzerinde iş ve sorumlulukların yüklendiği ve çalışanların işleri yetiştirmek için bedensel ve zihinsel kapasitelerini zorlayacak şekilde en yüksek performansta çalıştığı görülmüştür. Yasal çalışma süresinin yüksek sezonda çoğunlukla aşıldığı, kimi çalışanın günde 16 saate varan sürelerde çalışarak çift mesai yaptığı görülmüştür. *Antraktlı çalışma* sisteminin olduğu servis departmanında çalışanların neredeyse günün çoğunu otelde geçirdiği görülmüştür. Ayrıca çalışanlara sorumluluklarının dışında ek görevler ve angarya işler verilmekte, çalışanlar da bu görevleri yöneticilerden baskı görmemek için mecburi olarak kabul etmektedir. Hem bedensel hem de zihinsel yorgunluktan kaynaklı çalışanların sağlık sorunları yaşadıkları görülmektedir. Uzun süre ayakta çalışmadan kaynaklı varis, topuk dikenini gibi rahatsızlıkların yanında ağır kaldırmadan kaynaklı bel fıtığı problemleri sıklıkla yaşanmaktadır. İşin stresli olmasından kaynaklı bazı çalışanların psikolojik sorunlar yaşadığı, bazılarının ise kalp sorunları yaşadıkları görülmüştür. Ek olarak, fiziksel ve zihinsel yorgunluğa bağlı olarak çalışanların çoğunun iş yaşamında mutsuz olduğu; bunun aile ve sosyal yaşantıya da olumsuz yansıdığı görülmüştür. Özellikle uzun mesai yapan ve düşük ücretle çalışanların sosyal yaşantılarının çok az olduğu dikkat çekmektedir.

Haftalık izinlerin işin yoğunluğuna göre kullandırıldığı ve iptal edilen izinlerin yerine ileriki bir tarihte kullanılmak üzere alacak izin olarak verildiği görülmektedir. Çalışanlar, izinleri iptal edildiğinde itiraz edemediklerini; itiraz ettiklerinde bunun karşılığında yaptırım olabileceğini düşünerek direniş göstermemektedir. Molaların da

aynı şekilde iş yoğunluğuna göre kullanıldığı belirlenmiştir. Ayrıca, sigorta primlerinin yatırılmasında çeşitli usulsüzlüklerin yapıldığı görülmüştür. Çalışanlara kıdem tazminatı vermemek için sigortada girdi-çıkı işleminin yapıldığı, bunun yanında sigortasız eleman çalıştırıldığı saptanmıştır. Nitekim, bu durum kayıt dışı istihdama neden olmaktadır. Bununla birlikte, bazı otellerin çalışanların kıdem tazminatlarını vermediği ve vermemek için çalışanlara çeşitli baskılar yaptığı tespit edilmiştir. Tüm bu koşullar ele alındığında otel çalışanlarının yasal haklarından yeterli düzeyde yararlanamadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Otelcilik alanındaki hizmet süreci çalışanlarla müşterilerin birebir etkileşimiyle gerçekleşmektedir. Müşteri memnuniyeti için çalışanlara sürekli güler yüzlü olmaları gerektiğine ilişkin telkinler yapıldığı görülmüştür. Bir sonraki aşamada otel çalışanları alanın kurallarını sorgulamaz hale gelerek alana uygun düşen habitusları oluşturduğu saptanmıştır. Otel çalışanları güler yüz ve tebessüm konusunda tıpkı yöneticilerinin kendilerine söylediği gibi duygusal davranışlar sergileyerek alanın doxalarına uyumlu hareket ettiği belirlenmiştir. Bu aşamada otel çalışanları mutsuz olsalar bile yüzlerine güler yüz ve tebessüm maskesini takarak kamusal alanda teatral bir gösteri sunmaktadır. Ayrıca kadınlar başta olmak üzere ön alanda hizmet veren çalışanların iyi görünmeye dayalı olarak saç, yüz, vücut bakımlarına ve kıyafetlerine daha özen gösterdikleri görülmektedir. Çalışanların somutlaşmış niteliklerini ve kapasitelerini bir kazanç kaynağı olarak gören otel işletmeleri çalışanların estetik görünümünü kazanca çevirmektedir. Bunun yanında çalışanlar da iyi görünmenin bir gereklilik olduğunu ve bunu alanda var olmanın bir koşulu olarak görmektedir. Çalışanlar da estetik emek sayesinde çıkarlarını ve itibarlarını (simgesel sermaye) artıracaklarını düşünmektedir.

Otel işletmelerinde çalışanları çalışma koşullarına adapte etmek ve onlardan daha fazla verim almak için motivasyon pratiklerinin kullanıldığı görülmüştür. Bunlar, çalışanları iş yerinde tutan ve daha çok çalışmalarını sağlayan rıza mekanizmalarıdır (Burawoy, 1985). *Kariyer vaadi, dostane ilişkiler, prim sistemi ve personel gecelerinin* öne çıkan motivasyon pratikleri olduğu tespit edilmiştir. Kariyer vaadi, prim sistemi ve dostane ilişkilerin birer *illusio* olarak işlev gördüğü saptanmıştır.

Otelcilik sektöründe işe girmenin yollarından biri otelcilik alanından sosyal sermayeye sahip olmaktan geçtiği görülmüştür. Tanıdık vasıtasıyla işe girme adeta alana girmenin önemli bir kuralı haline gelmiştir. Bourdieu'nün (2010) belirttiği gibi karşılıklı tanışıklık ve tanıma ilişkilerinden oluşan *networke* sahip olmak kolektivitinin sahip

olduğu sermayenin desteğini almak anlamına gelmektedir. Antalya'daki otelcilik sektöründe tanınmış aracılığıyla işe girmenin oldukça yaygın bir istihdam şekli haline gelerek liyakat sistemini kısmen ortadan kaldırdığı tespit edilmiştir. Statü ne kadar yüksekse, bu hem iş garantisi hem de işletme içerisinde kayırılma anlamına gelmektedir. Kayırmacılıktan dolayı alanda aynı düzeyde çalışanlar arasında bile eşitsizlik olduğu görülmüştür. Ayrıca şef, yönetici veya işletme sahiplerinin yakını olanların veya yakın ilişki içinde olanların diğer çalışanlara göre daha ayrıcalıklı pozisyonda olduğu (simgesel sermaye); diğer çalışanların ise, iş dağılımı, ücret dağılımı, izin, terfi vb. konularda ayrımcılığa maruz kaldığı saptanmıştır. Eğitimli çalışanların bu durumdan rahatsız oldukları ve turizm eğitimi almanın gereksiz olduğu inancını taşıdıkları görülmüştür. Ayrıca, çalışanların, şef ve yöneticilerle dostane ilişkiler kurmanın iş yerinde daha rahat çalışma ortamı yarattığı; yöneticilerle çatışmaya girerlerse sömürü ve tahakküm mekanizmalarıyla karşı karşıya kalacakları gibi bir algıya sahip oldukları tespit edilmiştir. Bu nedenle çalışanların alan içinde itaat stratejileri geliştirdiği görülmüştür.

Otelcilik sektöründe yaygın pratiklerinden biri ekip olarak çalışmadır. Otel işletmelerinde özellikle mutfak departmanında ekip olarak işe başlama veya ekipçe işten ayrılma durumu söz konusudur. Eğer ekip lideri işten ayrılıp başka bir işletmede çalışmaya başlarsa kendi ekibini de götürmektedir. Gittiği yerdeki çalışanların da işten ayrılmalarını sağlayarak kendi düzenini kurduğu görülmektedir.

Otelcilik sektöründe sigortasız eleman çalıştırma, stajyerleri gece vardiyasında çalıştırma, ücretlerin zamanında yatırılmaması, izin ve mola haklarının verilmemesi gibi sömürü pratiklerinin devletin denetim eksikliğinden dolayı rahatlıkla yapıldığı görülmektedir. Ayrıca Kovid19 pandemisinden kaynaklı işsiz kalan otel çalışanlarının bazıları kısa çalışma ödeneğinin şartlarını sağlayamadığı için devlet desteğinden yararlanamamıştır. Bu nedenle işsiz kalan otel çalışanlarının ekonomik sıkıntılar çektiği tespit edilmiştir.

Otel çalışanlarının sömürü deneyimlerinden sonra ele alınan diğer bir konu ise tahakkümdür. Tahakküm olgusunun eğitim seviyesine bağlı olarak daha rafine formlarına doğru algılanma düzeyinin düştüğü görülmüştür. Bourdieu'nün (2017) ifade ettiği gibi simgesel şiddet kurbanların bazen hissedemediği, algılayamadığı şiddettir. Araştırmanın analiz aşamasında tahakküm pratikleri; *kontrol mekanizmaları, fiziksel, maddi, statü ve ideolojik tahakküm* olarak sınıflandırılmıştır.

Yöneticilerin çalışanlara iş akışı içinde kontrol pratikleri üzerinden tahakküm uyguladığı görülmüştür. Otelcilik alanındaki emek süreci basit, teknik ve bürokratik araçlarla kontrol edilmektedir. Otelcilik alanında, çalışanların nasıl organize edileceği ve kontrol edileceği üzerine geliştirilmiş bu pratikler çalışanların üzerinde baskı kurularak disipline etmeye yönelik olduğu açıkça görülmektedir. Otelcilik alanında *basit denetim* departman şeflerinin (süpervizör) ve orta düzey yöneticilerin yukarıdan aldıkları talimatları çalışanlara iletmesi ve birebir denetimle sağlanmaktadır. Bu aşamada şeflerin veya yöneticilerin keyfi uygulamalarda bulunduğu, emrivaki yaptıkları, işin gerekleri için baskı yaptıkları, çalışanlar üzerinde hegemonya kurdukları görülmektedir. *Teknik olarak*, çalışanların kameralarla izlendiği, resepsiyon bankosuna konulan dinleme cihazlarıyla takip edildiği görülmüştür. İzlendiğini bilen çalışanların, kameralar önünde davranışlarına dikkat etme eğiliminde oldukları saptanmıştır. Çalışanların tıpkı teatral bir gösteride olduğu gibi üzerine biçilmiş rolü oynadıkları ve kendilerince otokontrol mekanizması geliştirdikleri görülmüştür. Nitekim çalışanların davranışları ihtiyatlılık, korku ve göze girme arzusu nedeniyle işletme sahipleri ve yöneticilerin (hâkim olan) beklentilerine hitap edecek şekilde biçimlendirdikleri saptanmıştır. Bürokratik olarak, yöneticilerin çalışanları en ufak hatalarında uyardıkları, tutanak tuttukları ve iğneleyici sözlerle yerdikleri görülmüştür.

Yönetimsel kontrol mekanizmalarının dışında bazı yöneticilerin veya işletme sahiplerinin kadın çalışanlardan cinsellik beklentileri olduğu ve bundan dolayı onları kayırdığı, kadınların buna karşı koyması durumunda ise tam tersi baskı yaptıkları görülmüştür. Buradan hareketle hâkim sınıfın kadın çalışanlar üzerinde eril bir tahakküm kurduğu görülmektedir. Özellikle genç ve bekar kadınların cinsel tacizle karşılaşma olasılıklarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Fiziksel şiddetin sadece mutfak departmanında olduğu tespit edilmiştir. Bunun temel nedeni usta-çırak ilişkilerinin bir nebze geleneksel yöntemle devam etmesinden kaynaklanmaktadır. Ancak zaman içinde alandaki kaba güçle otorite kurma, terbiye etme veya öğretme pratiklerinin zamanla yumuşadığı ve şiddetin daha rafine biçimi olan simgesel şiddete dönüştüğü görülmektedir.

Maddi tahakküm olarak, işten çıkarma tehdidi, farklı bir iş alanına (daha aşağı konumda olan veya daha yorucu olan) sürgün etme, terfi ettirmeme, işten çıkarmak ve tazminat vermemek için baskıların yapıldığı dikkat çekmektedir. Özellikle yöneticilerin çalışanları disipline etme amacıyla sık sık “kapı orada” ifadesiyle işten çıkarmakla tehdit

ettiği ve bunu bir koz olarak kullandığı tespit edilmiştir. Yöneticilerin izlemiş olduğu bu strateji çalışanların işlerini kaybetme korkusuyla işine odaklanmasına ve itaate yönlendirmektedir. Böylece alanda oluşabilecek direniş pratiklerinin büyük oranda engellendiği saptanmıştır.

Yönetici sınıfın ve işletme sahiplerinin çalışanların onurunu zedeleyecek birtakım eylemlerde bulunduğu görülmüştür. Statü tahakkümü olarak argo konuşma, küfretme, hakaret, aşağılama vb. pratiklerle bireylerin doğrudan kişiliğini ve statüsünü hedef alan tahakküm pratiklerinin olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, elde edilen sonuçlara göre statü tahakkümünün zamanla çalışanların kendilerini daha alt seviyede görmeye neden olan görünmez bir bariyer haline geldiği kanaatine varılmıştır.

İdeolojik olarak ise, Kürt kökenli bireylerin dışlandığı, bazı otellerde hiç çalıştırılmadığı görülmektedir. Milliyetçi duyguları yoğun yaşayan Türk kökenli çalışanların Kürtlere yönelik dışlayıcı ve aşağılayıcı ifadelerde bulunduğu ve bu durumda Kürt kökenli bireylerin olumsuz yönde etkilendiği tespit edilmiştir.

Otelcilik alanında müşterilerin de çalışanlara tahakküm uyguladıkları saptanmıştır. Bazı müşterilerin ön alanlarda çalışanlara karşı fiziksel şiddet uyguladığı, tehdit ettiği, cinsel ve sözlü olarak taciz ettiği görülmüştür. Verilen hizmetten memnun olmayan veya isteklerini baskı yoluyla yaptırmak isteyen müşterilerin şikâyet mekanizmasını bir koz olarak kullandıkları ve çalışanlara baskı yaptıkları saptanmıştır. Şikâyet mekanizması aynı zamanda otel yöneticilerinin çalışanları kontrol etmesini sağlayan teknik kontrol mekanizması işlevini gördüğü belirlenmiştir. Böylece otel çalışanları iki yönlü olarak kontrol edilmektedir. Maddi tahakküm olarak, müşterilerin çalışanları hırsızlıkla suçladığı görülmüştür. Statü tahakkümü olarak, müşterilerin çalışanlara karşı argo ifadelerde bulunduğu, aşağıladığı, bağırarak hakaret ettiği, kapris yaptığı, küfrettiği ve üstünlük tasladığı görülmüştür. Bununla birlikte, bazı müşterilerin Türk çalışanların milliyetine yönelik olarak aşağılayıcı ifadelerde bulunduğu yani ideolojik tahakküm uyguladığı tespit edilmiştir.

Çalışanlar arasında da tahakküm pratiklerinin olduğu görülmüştür. Çalışanlar arasında daha çok maddi tahakküm pratiklerinin olduğu belirlenmiştir. Temel olarak çalışanların ekonomik kaygılarından ve iş yerindeki çatışmalı ortamdan dolayı kendi stratejilerini geliştirdiği saptanmıştır. Bu stratejilerin, zaten bireyselleşmiş olan düzen içinde kendi konumunu koruma üzerine yoğunlaştığı tespit edilmiştir. Bu nedenle her ne

kadar sömürü ve tahakkümün farkında olsalar da çalışanların kolektif birliktelikleri var olan düzende mümkün görünmemektedir. Bazı çalışanlar arasında üstten bakma olarak ifade edilebilecek statü tahakkümünün olduğu ayrıca farklı etnik kökenden olan çalışanların dışlandığı ve zorbalığa maruz kaldığı dikkat çekmektedir.

Otel çalışanlarının sömürü ve tahakkümün farkında oldukları ancak çoğu zaman çeşitli sebeplerle boyun eğdikleri tespit edilmiştir. Bunun en önemli nedenlerinden biri alanın vadettiği *illusio* olarak belirlenmiştir. *Illusio* eş zamanlı olarak hem alanın işleyişinin şartı (aktörleri yarıştıran, birbiriyle rekabet ve mücadele içerisine sokan) hem de alanın işleyişinin bir ürünüdür (Bourdieu, 2013: 162). Otelcilik alanının çalışanlara vadettiği bu çıkarlar (bahşiş, kazancı artırma, terfi, eğlence ortamı, partner bulma, kıyafetler, emeklilik ve tazminat hakları) aynı zamanda onların sömürü ve tahakküme boyun eğmesinde önemli nedenler olarak görünmektedir. Bu çıkarların sadece ekonomik değil, aynı zamanda aktörlerin sosyalleşme ihtiyaçlarına da yönelik olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların bu fırsatları kaybetmemek için itaat stratejileri izleyerek alanın vadettiği çıkarların peşinde bir çalışma yaşamı sürdürdüğü saptanmıştır. Bununla birlikte, işten çıkarılma korkusu ve baskı korkusu da itaat etme konusunda önemli etkenler olduğu görülmüştür. Bir diğer etken ise, çalışanların işe ve iş yerine alışkan olması ve vefa borcundan ileri gelen bağlılıktır. Son olarak, hukukun yetersiz kalması ve örgütlü mücadele eksikliği de çalışanların itaat etmesinde önemli etkenler olduğu sonucuna varılmıştır. Yıldırım'ın (2021) yaptığı alan araştırmasında turizm çalışanlarının olumsuz çalışma koşullarına katlanmasında işsizlik ve işsiz damgası korkusu, borç yükü, gayri resmi çalışan ilişkileri, kötü denetim, iş fırsatları, kısa süreli istihdamdan kaynaklı kaçış planları gibi etmenlerin önemli olduğu ifade edilmiştir. Bu çalışmadan elde edilen bulgular Yıldırım'ın (2021) çalışmasıyla bazı yönlerden (işsizlik korkusu, iş ve kariyer fırsatları vb.) benzerlik göstermektedir.

Otelcilik alanında çalışanların kolektif ve büyük çaplı direniş göstermemelerine rağmen alanda önemli çatışmaların olduğu dikkat çekmektedir. İş yerinde tahakküm ve direniş ilişkisini çalışan araştırmacılar da direnişi denetim altında çalışmanın kaçınılmaz sonucu olarak görmektedir (Friedman, 1977; Edwards, 1979). Bu açıdan bakıldığında otelcilik alanının da çatışmalı bir alan olduğunu ilk bakışta söylemek mümkündür. Sömürü ve tahakküm deneyimlerini anlatan katılımcıların bazı durumlarda direniş gösterdikleri ancak alanın kendilerine vadettiği illusio ve işini kaybetmemek için çoğu zaman itaat stratejilerini izledikleri tespit edilmiştir. İlk bakışta itaat, boyun eğme ve rıza

gibi görünen bu pratiklerle beraber katılımcıların bir taraftan gündelik direniş pratikleri geliştirdiği görülmüştür.

Otelcilik alanında çalışanların emek sömürünün bilincinde oldukları ve haklarını alabilmek için genel olarak açık ve şiddetsiz direnişi tercih ettikleri saptanmıştır. Bu direniş pratikleri genel olarak sözlü itiraz şeklindedir. Kimi zaman bazı çalışanların, alandaki sömürüye karşılık şiddete başvurdıkları (malzeme ve ekipmanlara zarar verdikleri) görülmüştür. Kolektif olarak sözlü ve yazılı ücret direnişlerinin olduğu ancak sonuçsuz kaldığı görülmüştür. Emek sömürüsüne karşı gösterilen bu direnişlerin küçük çapta olduğu ve yönetimin sözlü ve yazılı bu itirazları önemsemediği; neticede emek sömürüne karşı gösterilen direniş pratiklerinin büyük bir kısmının sonuçsuz kaldığı tespit edilmiştir. Ancak gündelik direnişlerin, sömürü mekanizmalarını ve hegemonik yapıyı bir nebze yavaşlatma ve geriletme kapasitesine sahip olduğu görülmüştür.

Çalışanların tahakküm karşısında hâkim sınıfa (otel yöneticileri ve işletme sahipleri) gösterdiği tepkilerin daha çok bireysel direnişler olduğu ancak kolektif direniş örneklerinin de olduğu belirlenmiştir. Bireysel direnişlerin arasında *kavga* ve *tehdit* gibi açık-şiddetli direniş pratiklerinin olduğu; *emri reddetme*, *şikâyet*, *tartışma*, *hataları söyleme*, *statüye saygısızlık*, *işten ayrılma*, *dava açma* gibi açık-şiddetsiz direniş pratiklerinin olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanında bireysel olarak gizli senaryolarında olduğu görülmüştür. Kolektif olarak, *toplu işten ayrılma*, *imza toplama*, *sözlü itiraz* gibi açık-şiddetsiz direniş örnekleri varken; eyleme geçmemiş *dövme hayali*, *taklidini yapma*, *itiraz etme düşüncesi* gibi gizli senaryo örneklerinin olduğu saptanmıştır.

Müşteri tahakkümüne karşı çalışanların çoğunlukla itaat stratejisi izlediği, bazen bireysel direniş pratikleriyle karşılık verdiği görülmüştür. “Müşteri velinimettir” anlayışıyla, müşteri memnuniyeti için itaat stratejisi izleme, alanın yerleşik bir kuralı haline gelmiştir. Müşterinin baskıcı tavırlarının arttığı zamanda ortaya çıkan direniş pratikleri ise genel olarak açık ve şiddetsiz türlerde olduğu belirlenmiştir. Ayrıca elde edilen veriler ışığında müşteri tahakkümüne karşı kolektif bir direnişe rastlanılmamıştır.

Çalışanların sömürü ve tahakküm karşısında itaat ya da direniş eyleminden birini seçtiği saptanmıştır. Çalışanların sömürü ve tahakküme boyun eğdiği bir ortamda var olan koşulların devamının sağlandığı görülmüştür. Ayrıca çalışanların itaat stratejisiyle çıkarlarını koruma veya artırma amacıyla olduğu belirlenmiştir. Direniş pratiğinin iki sonucunun olduğu; (1) direnişe karşılık ya yeni sömürü ve tahakküm pratiklerinin

üretildiği ya da (2) çalışanların direnişle mevzi kazanarak çıkarlarını koruduğu veya artırdığı tespit edilmiştir.

Sonuç olarak, Bourdieu'nün (2015) alan kavramı üzerinden otelcilik alanı açıklanacak olursa; otelcilik sektörüne giriş, alanın kurallarını kabul etmek ve kurallarına inanmakla başlamaktadır. Alanın çalışmaya değer olduğu inancı ve aktörlerin alandan elde edilebilecek çıkarları ise *illusio* olarak adlandırılır. *Illusio*, aktörleri bir nevi sektörde çalışmaya yönlendirmekte ve sektörde kalmasını sağlamaktadır. Ayrıca otelcilik alanına dâhil olmayı kabul etmek ve sonucunda bir değer elde edileceğini düşünmek, sorgulanmadan otelcilik alanının yerleşik düzenini (*doxaları*) tanımayı ve benimsemeyi gerekli kılmaktadır. Otelcilik alanına girdikten sonra çalışanlar istediklerine ulaşmak için alanda geçerli davranış kalıplarını öğrenmekte ve ortak bir yatkınlıklar bütünü oluşturmaktadır. Böylece otel çalışanları otomatik olarak işlerin nasıl yürüdüğünü, yöneticilere ve müşterilere karşı nasıl davranılması gerektiğini kavrayarak yatkınlık (*habitus*) oluşturmaktadır. Otelcilik alanı çalışanların yatkınlıklarını yapılandırırken, onların yatkınlıkları da alanı yapılandırmaktadır.

Otelcilik alanındaki alt alanlarda (departmanlar) benzer habitusa sahip aktörlerin kümелendiği görülmektedir. Zaten alandaki *habitus* aktörlerin davranışlarını belirlemekte, böylece aktörlerin *habitusu*yla alandaki *habitus* benzeşmektedir. Alanda, benzeşme yoksa aktör kendini alana adapte edememekte veya alana girememektedir. Otel işletmelerinde aynı departmanda çalışanların *habitusları* benzeşirken; diğer departmanlardakilerle bazı yönlerden ayrıştığı saptanmıştır. Alanda sömürü ve tahakküm pratiklerinin departmanlara göre bazı yönlerden farklılaştığı görülmüştür. Örneğin, mutfak departmanında tahakkümün kaba biçimleri görülürken, önbüro departmanında daha rafine biçimleri görülmüştür. Bunun nedeni eğitim sermayesine bağlı olarak gelişen *habitus*tur. Bununla birlikte, çalışanların sahip olduğu sermaye ve yatkınlıklar itaat ve direniş pratiklerinde büyük öneme sahiptir. Öyle ki, ekonomik sermayesi düşük olan ve işe ihtiyacı olanların daha çok itaat etme eğiliminde olduğu görülmektedir. Bununla beraber, eğitim sermayesi düşük olan katılımcılar da benzer şekilde itaat eğiliminde olduğu ifade edilebilir. Çünkü sömürü ve tahakküm pratiklerinin rafine formlarının düşük eğitim sermayesine göre algılanma düzeyinin düştüğü ifade edilebilir.

Bu araştırma, otelcilik alanında çalışanların karşılaştığı sömürü ve tahakküm pratiklerini ve buna karşılık çalışanların direniş pratiklerini betimlediği için literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Türkiye'de turizm alanında emek süreci kuramı

üzerinden yapılan çalışmalardan (Erköse, 2020; Kiril, 2020) farklı olarak bu araştırmada, sömürü, tahakküm ve direniş olguları fenomenolojik desenle ayrıntılı betimlenmiş ve Bourdieu kavramları üzerinden yorumlanmıştır. Bu açıdan çalışmanın literatürde farklı bir bilgi kaynağı olacağı düşünülmektedir. Ayrıca çalışma politika yapıcılar için öneriler sunmaktadır. Öncelikle otelcilik alanında sömürü ve tahakküm pratiklerinin yaygın olmasında devletin denetim eksikliği vardır. Otel işletmelerinde mesai sürelerinin aşımı, mesai ücretlerinin ödenmesi ve sigorta primlerinin yatırılmasında yapılan usulsüzlüklerin tespiti için ilgili mercilerin otel işletmelerini sıklıkla denetlemesi önerilmektedir. Bununla birlikte, sezonluk çalışan turizm çalışanlarına çalışmadıkları dönem için sigorta primi ve işsizlik ödeneği desteğinin sağlanması önerilmektedir. Ayrıca otel çalışanlarının hak arama mücadelesinin etkin bir konuma gelmesi için sendikal faaliyetlerin desteklenmesi, turizm sendikalarının turizm çalışanlarını bilgilendirme ve üye yapma noktasında daha aktif çalışmaları önerilmektedir.

Gelecekte yapılacak araştırmalar için öneriler şunlardır;

- Turizm literatüründe otel çalışanlarının gözünden eleştirel perspektifle tasarlanan çalışmalara ihtiyaç vardır. Çünkü turizm literatüründe daha çok işlevselci/pragmatist çalışmaların yapıldığı görülmektedir (Çıvak ve Sezerel, 2018). Eleştirel perspektifle otel çalışanlarının yaşadıkları olumsuz deneyimlerin ve karşılaştıkları sorunların ele alınması literatüre katkı sağlayacaktır.
- Etkinlik ve verimlilik üzerinde yoğunlaşan çalışmaların yerine çalışanların yaşadıkları sömürü ve tahakküm pratiklerinin çalışanlarda yarattığı uzun süreli fiziksel ve psikolojik etkileri ele alınabilir.
- Bu çalışma otelcilik alanında çalışanların sömürü, tahakküm ve direniş deneyimlerini betimlediği için turizm sektörünün diğer alt alanlarındaki (yiyecek-içecek işletmeleri, seyahat acentaları, rekreasyon işletmeleri vb.) ezme – ezilme pratikleri ele alınabilir.
- Bu çalışma deniz-kum-güneş konseptinde çalışan kıyı otellerinde gerçekleştiği için farklı turizm türlerinin olduğu destinasyonlarda yapılacak araştırmalar literatürdeki boşluğu dolduracaktır.
- Etnik köken, din, mezhep ve cinsel yönelim açısından azınlık statüsünde kalan bireylerin gözünden sömürü, tahakküm ve direniş pratikleri ele alınabilir.

- Otelcilik alanında yöneticilerin karşılaştıkları ezme ve ezilme pratikleri ele alınabilir.
- Eleştirel paradigma ile yapılacak olan ezme-ezilme ve sömürü odaklı araştırmalarda, farklı araştırma desenlerinin (etnografi, durum çalışması vb.) kullanılması literatüre katkı sağlayacaktır.



KAYNAKÇA

- Abendroth, W. (1974). *Avrupa işçi hareketleri tarihi*, İstanbul: Gözlem Yayınları.
- Adib, A. ve Guerrier, Y. (2003). The interlocking of gender with nationality, race, ethnicity and class: The narratives of women in hotel work. *Gender, Work & Organization*, 10 (4), 413-432.
- Adler, P. (2007). The Future of critical management studies: A paleo-marxist critique of labour process theory, *Organization Studies*, 28 (9): 1313-1345.
- Akış Roney, S. ve Öztin, P. (2007). Career perceptions of undergraduate tourism students: A case study in Turkey. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 6 (1), 4-17.
- Akova, O., Sarıışık, M. ve Akbaba, A. (2007). Seyahat acentalarında işgören bulma ve işgören seçme yöntemlerine yönelik bir araştırma. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2007 (2), 275-296.
- Aktan, C. C. ve Vural, İ. Y. (2002). *Yoksulluk: Terminoloji, temel kavramlar ve ölçüm yöntemleri*. Ankara: Hak-İş Konfederasyonu Yayınları.
- Albar, B. Ö. (2018). Labor changing face: Emotional and aesthetic labor. *Labour Economics & Industrial Relations*, 11.
- Albin, E. (2017). Customer domination at work: A new paradigm for the sexual harassment of employees by customers. *Mich. J. Gender & L.*, 24, 167.
- Arlı, A. (2016). Klasik sosyolojide derin revizyon: Pierre Boudieu sosyolojisi. G. Çeğin, E. Göker, A. Arlı, Ü. Tatlıcan (Editörler), *Ocak ve zanaat: Pierre Bourdieu derlemesi* içinde (s. 131-160). İstanbul: İletişim Yayınları.
- Aslan, A. ve Kozak, M. (2012). Customer deviance in resort hotels: The case of Turkey. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 21 (6), 679-701.
- Ateş, A. ve Başaran, M. (2019). Kırsal kalkınmanın sağlanmasında kadın istihdamı: Afyonkarahisar Gazlıgöl termal turizm bölgesi araştırması. *Journal of Yaşar University*, 14 (54), 87-95.

- Avcı Aksoy, Ö. (2019). Gülmenin mikropolitikası: Ademler ve Havvalar neye direnir? Mustafa Demirtaş (Editör). *Direnişin mikropolitikası* içinde. İstanbul: Pinhan Yayıncılık, 205-232.
- Aydoğanoglu, E. (2009). *Kapitalizm ve kriz*. Ankara: Kültür Sanat Sen Yayınları.
- Aydoğanoglu, E. (2011). *Emek sürecinin dönüşümü*. Ankara: Kültür Sanat Sen Yayınları.
- Aykac, A. (2010). Tourism employment: Towards an integrated policy approach. *Anatolia*, 21 (1), 11-27.
- Aykaç, A. (2009). *Yeni işler, yeni işçiler: Turizm sektöründe emek*. İstanbul: İletişim yayınları.
- Babbie E (2007) *The practice of social research*. Wadsworth, Belmont CA.
- Bakırcı, K. (2000). *İşyerinde cinsel taciz*. Yasa Yayıncılık: İstanbul.
- Balcı İzgi, B. ve Olcay, A . (2008). Çalışma koşullarının önemi: Gaziantep ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesi çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (1), 43-62.
- Barret, F. (1970). *Emeğin tarihi*, (Çev: B. Kuzucu). İstanbul: May Yayınları.
- Bartkowski, M. J. (2013). Recovering nonviolent history. *Recovering Nonviolent History: Civil Resistance in Liberation Struggles*, 1-30.
- Bartky, S. L. (2015). *Femininity and domination: Studies in the phenomenology of oppression*. New York: Routledge.
- Başterzi, A. D. (2015). Çalışma yaşamında eril şiddet. *Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi (MSG)*, 15(56).
- Baum, T. (1993). Human resource concerns in European tourism: strategic response and the EC. *International Journal of Hospitality Management*. 12 (1).
- Baum, T. (1999). Seasonality in tourism: Understanding the challenges: Introduction. *Tourism Economics*, 5 (1), 5-8.
- Baum, T. ve Hagen, L. (1999). Responses to seasonality: the experiences of peripheral destinations. *International Journal of Tourism Research*, 1 (5), 299-312.
- Baum, T. ve Lundtorp, S. (2001). An introduction. T. Baum ve S Lundtorp (Editörler), *Seasonality in tourism* içinde (s. 1-4). Kidlington: Elsevier.

- Bayrakdar, S. (2018). Toplumsal cinsiyet rolleri üzerinden sembolik şiddet: Türk atasözleri ve deyimlerinde annelik-babalık cinsiyet rollerinin kültür kodlarına dayalı bir inceleme. *Sosyal Araştırmalar ve Davranış Bilimleri*, 4 (5), 178-194.
- Bazeley, P. ve Jackson, K. (2013). *Qualitative data analysis with NVivo*. SAGE publications limited.
- Beck, C. T. (1993). Qualitative research: The evaluation of its credibility, fittingness, and auditability. *Western journal of nursing research*, 15 (2), 263-266.
- Beirman, D. (2003). *Restoring tourism destinations in crisis*. Australia: Allen & Unwin.
- Berg, B. L. (2007). *Qualitative research methods for the social sciences*. London: Pearson
- Bodnar, C. (2006). Taking it to the streets: French cultural worker resistance and the creation of a precariat movement. *Canadian journal of communication*, 31 (3).
- Bogdan, R. ve Biklen. SK (1992). *Qualitative research for education: An introduction to theory and methods*. Boston: Allyn and Bacon
- Bottomore, T. ve Nispet R. (2006), *Sosyolojik çözümlemenin tarihi II*, İstanbul: Kırmızı Yayınları.
- Bourdieu, P. (2000). *Pascalian meditations*. California: Stanford University Press.
- Bourdieu, P. (2010), Sermaye biçimleri. (Çev: M. M. Şahin ve A. Z. Ünal). *Sosyal Sermaye, Değişim*, İstanbul, s. 45-75.
- Bourdieu, P. (2013), *Seçilmiş metinler*. (Çev: L. Ünsaldı). Ankara: Heretik.
- Bourdieu, P. (2015). Pratik nedenler. (Çev: H. U. Tanrıöver). İstanbul: Hil Yayın.
- Bourdieu, P. (2017). *Ayırım: Beğeni yargısının toplumsal eleştirisi*. (Çev: D. Fırat ve G. Berkkurt). Ankara: Heretik.
- Bourdieu, P. (2018). *Eril tahakküm*. Bağlam.
- Bourdieu, P. ve Paseron, J.C. (2019). *Yeniden üretim: eğitim sistemine ilişkin bir teorinin ilkeleri*. Ankara: Heretik Yayınları.
- Boz, C. (2006). *Dünya'da turizm endüstrisinde çalışma şartları*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Braverman, H. (1998). *Labor and monopoly capital: The degradation of work in the twentieth century*. New York: NYU Press.
- Braverman, H. (2008). *Emek ve tekelci sermaye: yirminci yüzyılda çalışmanın değersizleştirilmesi*. (Çev: Ç. Çıdamlı). İstanbul: Kalkedon Yayınları.
- Brehm, S. S. and Brehm, J. W. (1966). *A theory of psychological reactance*. Oxford: Academic Press.
- Brewer, M.B. (1996). When contact is not enough: Social identity and intergroup cooperation. *International Journal of Intercultural Relations*, 20 (3/4), 291-303.
- Brien, A. (2004), The New Zealand hotel industry – vacancies increase while applicant numbers and calibre decrease, *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 5 (1), 87-104.
- Brizon, P. (1977). *Emeğin ve emekçilerin tarihi*. (Çev: C. Süreya). Onur Yayınları.
- Burawoy, M. (1979). *Manufacturing consent*, Chicago: The University of California Press.
- Burawoy, M. (1985). *The politics of production: Factory regimes under capitalism and socialism*. London: Verso.
- Butler, R. (1994). Seasonality in tourism: issues and problems. A. V. Seaton, (Editör), *Tourism: The state of the art içinde* (s. 332-339). John Wiley & Sons Ltd.
- Butler, R. (1998). Seasonality in tourism: Issues and implications. *The Tourist Review*. 53 (3), 18-24.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2014). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi
- Byrne, M. (2001). Interviewing as a data collection method. *AORN Journal*, 74 (2), 233-233.
- Calhoun, C. (2016). Bourdieu Sosyolojisinin Ana Hatları. G. Çeğin, E. Göker, A. Arlı, Ü. Tatlıcan (Editörler). *Ocak ve Zanaat: Pierre Bourdieu Derlemesi içinde*. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Chalkiti, K. ve Sigala, M. (2010). Staff turnover in the Greek tourism industry, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22 (3), 335-359.
- Chung, J. Y. (2009). Seasonality in tourism: A review. *E-review of Tourism Research*, 7 (5).

- Coffey, A. ve Atkinson, P. (1996). *Making sense of qualitative data: Complementary research strategies*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D. ve Wanhill, S. (2005). *Tourism principles and practice*. Pearson Education.
- Creswell, J. W. (2014). *Araştırma deseni* (Çev: S. B. Demir,). Ankara: Eğiten Kitap.
- Creswell, J. W. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Çakır, Ö. (2008). Türkiye'de kadının çalışma yaşamından dışlanması. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (31), 25-47.
- Çalışkan, O. ve Tepeci, M. (2008). Otel işletmelerinde ortaya çıkan yıldırma davranışlarının iş tatmini ve işte kalma niyetlerine etkileri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19 (2), 135-148.
- Çavuş, Ö. ve Kurar, İ. (2015). Turizm sektöründe çalışanların hukuki haklarına ilişkin farkındalıkları: Konaklama ve yiyecek-içecek işletmeleri çalışanları üzerine bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17 (2), 147-174.
- Çeğin, G., Göker, E., Arlı, A. ve Tatlıcan, Ü. (2016). Ocak ve zanaat: Pierre Bourdieu derlemesi. *İstanbul: İletişim*.
- Çelik, C. (2013). *Güvencesizlik ve işçi sınıfı oluşumu: Antalya turizm işçilerinin sınıf deneyimi olarak güvencesizlik*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Antalya: Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çetin, E. (2009). Çalışma yaşamında bedenin değişen görünümü. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 6 (1), 73-83.
- Çıvık B. ve Besler S. (2018). Labor exploitation in hotel enterprises: Example of Eskişehir. *11. The 11th Tourism Outlook Conference*. Eskişehir.
- Çıvık, B. ve Bayraktaroğlu E. (2019). An assessment on tourism precariat: Examples from Eskişehir. *4th. International Tourism Congress*, Eskişehir.
- Çıvık, B. ve Sezerel, H. (2018). Araştırma Paradigmaları ve Turizm Yazını. *Turizm Akademik Dergisi*, 5 (1), 1-14.

- Çiçek Opak, F. (2000). Kadından yönetici olmaz, *Kadınlar Dünyası*, 8: 14-15.
- Dalkıranoglu, T. ve Çetinel, F. G. (2008). Konaklama işletmelerinde kadın ve erkek yöneticilerin cinsiyet ayrımcılığına karşı tutumlarının karşılaştırılması. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (20), 277-297.
- Davidson, M., Guilding, C. ve Timo, N. (2006). Employment, flexibility and labour market practices of domestic and MNC chain luxury hotels in Australia: Where has accountability gone?. *International Journal of Hospitality Management*, 25 (2), 193-210.
- De Certeau, M. (1984). *The practice of everyday life*. (Çev: S. Rendall). Berkeley: University of California Press.
- Deery, M. (2008). Talent management, work-life balance and retention strategies. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20 (7), 792-806.
- Demir, A. O. ve Biçer, A. A. (2019). *Türkiye’de kayıt dışı istihdamın engellenmesi ve iyi uygulama örnekleri*. İstanbul: Hiper Yayın.
- Demir, F. (2010). Çalışma Hayatında Çocukların Korunması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 12, 547-577.
- Denzin, N. ve Lincoln, Y. S. (2003). *Introduction. In the Landscape of Qualitative Research*. Thousand Oaks CA: Sage.
- Devamoğlu, S. (2008). *Sosyal sermaye kuramı açısından Türkiye’de demokrasi kültürü üzerine bir değerlendirme*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Pamukkale: Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dey, I. (2003). *Qualitative data analysis: A user friendly guide for social scientists*. Routledge.
- Dikko, M. (2016). Establishing construct validity and reliability: Pilot testing of a qualitative interview for research in takaful (islamic insurance). *Qualitative Report*, 21 (3).
- Dinçer, M. Z. (1993). *Turizm ekonomisi ve Türkiye ekonomisinde turizm*. İstanbul: Filiz Kitabevi.
- Edwards, R. (1979). *Contested terrain: The transformation of the workplace in the twentieth century*, USA: Basic Books Inc.

- Efthymiou, L. (2010). *Workplace control and resistance from below: An ethnographic study in a Cypriot luxury hotel*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Leicester: University of Leicester.
- Engels, F. (1974). *İngiltere'de emekçi sınıfların durumu*. (Çev: Oktay Emre). İstanbul: Gözlem Yayınları.
- Erköse, H. Y. (2019). Basit denetim yeniden: Türkiye'de tatil köylerinde emek denetimi. *Calisma ve Toplum*, 61 (2).
- Erköse, H. Y. (2020). The battlefields of leisure: simple forms of labor control in the Turkish hospitality sector. *New Perspectives on Turkey*, 63, 4-31.
- Field, John (2008), *Sosyal sermaye* (Çev: B. Bilgen ve B. Şen). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Flick, U. (1998). *An introduction to qualitative research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Foster, J. (1989). Conflict at work. *Social History*, 14 (2), 233-241.
- Foucault, M. (1997). The ethics of the concern for self as a practice of freedom. *Ethics: Subjectivity and truth*, 1, 281-301.
- Foucault, M. (2015). *İktidarın Gözü* (Çev: Işık Ergüden). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Friedman, A. (1977), *Industry and labour: Class struggles at work under monopoly capitalism*. London: MacMillan.
- Friedman, A. (1990). Managerial Strategies, Activities, Techniques and Technology: Towards a Complex Theory of the Labour Process, D. Knights ve H. Willmott (Editörler), *Labour Process Theory* içinde. London: Macmillan Press.
- Fusch, P. I. ve Ness, L. R. (2015). Are we there yet? Data saturation in qualitative research. *The Qualitative Report*, 20 (9), 1408.
- Gandhi, M. K. (2012). *Non-violent resistance*. Courier Corporation.
- Gelirli, A. (2009). *Tahakkümün anatomisi*. İstanbul: Parşömen Yayıncılık.
- Gill, P., Stewart, K., Treasure, E. ve Chadwick, B. (2008). Methods of data collection in qualitative research: Interviews and focus groups. *British Dental Journal*, 204 (6), 291-295.

- Gill, R. (2014). Academics, cultural workers and critical labour studies. *Journal of Cultural Economy*, 7 (1), 12–30.
- Glesne, C. (2013). *Nitel araştırmaya giriş*. (Çev: A. Ersoy ve P. Yalçınoglu). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Goffman, E. (2016). *Günlük yaşamda benliğin sunumu*. (Çev: Alev Türker). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Grbich, C. (2012). *Qualitative data analysis: An introduction*. Sage.
- Gubrium, J. F. ve Holstein, J. A. (Eds.). (2002). *Handbook of interview research: Context and method*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Guerrier, Y. ve Adib, A. S. (2000). No, we don't provide that service': the harassment of hotel employees by customers. *Work, employment and society*, 14 (4), 689-705.
- Gündüz-Hoşgör, A. ve Smits, J. (2002). Intermarriage between Turks and Kurds in contemporary Turkey: Inter-ethnic relations in an urbanizing environment. *European Sociological Review*, 18 (4), 417-432.
- Güngör Delen, M. (2017). *Emek sürecinde son nokta: Duygusal emek ve tinsel emek*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Han, B.C. (2017). *Şiddetin topolojisi*, (Çev: D. Zaptçioğlu). İstanbul: Metis.
- Hassard, J., Hogan, J. ve Rowlinson, M. (2001). From labor process theory to critical management studies. *Administrative Theory & Praxis*, 23 (3), 339-362.
- Hatch, J. A. (2002). *Doing qualitative research in education settings*. Albany: SUNY Press.
- Hipsher, S. A. (2021). Tourism in Thailand: Exploitation or opportunity?. *International Journal of Asian Business and Information Management (IJABIM)*, 12 (3), 26-42.
- Hochschild, R. (2012), *The managed heart: Commercialization of human feeling*, Berkeley: University of California Press.
- Hogg, M.A. ve Abrams, D. (1990). Social motivation, self-esteem and social identity. D. Abrams, M. A. Hogg (Editörler), *Social identity theory: Constructive and critical advances*. London: Wheat Sheaf.
- Hsieh, Y. C. J., Apostolopoulos, Y. ve Sönmez, S. (2013). The world at work: hotel cleaners. *Occupational and Environmental Medicine*, 70 (5), 360-364.

- Hunter Powell, P., & Watson, D. (2006). Service unseen: The hotel room attendant at work. *International Journal of Hospitality Management*, 25(2), 297–312.
- Husserl, E. (1995). *Kesin bir bilim olarak felsefe*. (Çev: T. Mengüşoğlu). İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.
- Husserl, E. (2003). *Fenomenoloji üzerine beş ders*. (Çev: H. Tepe). Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Iannuzzi, F. E. ve Sacchetto, D. (2020). Outsourcing and workers' resistance practices in Venice's hotel industry: The role of migrants employed by cooperatives. *Economic and Industrial Democracy*. doi:[10.1177/0143831X20960227](https://doi.org/10.1177/0143831X20960227)
- Inelmen, K., Bulut, S., Ertinaz, A., Karaca, M. ve Kücük, B. (2017). Workplace creativity of generation xer versus millennial hotel employees: The effects of mobbing and sexual harassment perceptions. international research conference on business. *Marketing, Management and Education Studies (BMMES-17)*. İstanbul, Turkey.
- International Labour Organization. (1998). *World employment report 1998-1999, employability in the global economy*, Geneva.
- İçöz, O. ve Kozak, M. (1998). *Turizm Ekonomisi*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Jacques, P. (1966). Büyük Dünya Tarihi. (Çev: N. Önal, B. Cankat ve R. Özdek). İstanbul: Meydan Gazetesi.
- Janiskee, R. (1996). The temporal distribution of America's community festivals. *Festival Management And Event Tourism*. 3, 129-137.
- Janta, H., Ladkin, A., Brown, L. ve Lugosi, P. (2011). Employment experiences of Polish migrant workers in the UK hospitality sector. *Tourism Management*, 32 (5), 1006-1019.
- Jaros, S. J. (2000). Labor process theory: A commentary on the debate. *International Studies of Management & Organization*, 30 (4), 25-39.
- Jolliffe, L. ve Farnsworth, R. (2003). Seasonality in tourism employment: human resource challenges. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 15 (6), 312-316.

- Jones, P., & Siag, A. (2009). A re-examination of the factors that influence productivity in hotels: A study of the housekeeping function. *Tourism and Hospitality Research*, 9(3), 224–234.
- Joppe, M. (2012). Migrant workers: Challenges and opportunities in addressing tourism labour shortages. *Tourism Management*, 33 (3), 662-671.
- Jung Choi, H., and Tae Kim, Y. (2012). Work-family conflict, work-family facilitation, and job outcomes in the Korean hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24 (7), 1011-1028.
- Kalaycıoğlu, Rittersberger ve Çelik. (2008). Değişen işçilik ve sendika. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 25 (1).
- Kara, D., Kim, H. ve Uysal, M. (2018). The effect of manager mobbing behaviour on female employees' quality of life. *Current Issues in Tourism*, 21 (13), 1453-1467.
- Kaya, İ. (2012). Türk turizm sektöründe istihdamın temel özelliklerinin ve sorunlarının ücretli çalışanlar açısından coğrafi bölgelere göre analizi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15 (28), 241-257.
- Kaya, İ. ve Atçı, D. (2015). Türk turizm sektöründe çalışma saatlerinin analizi ve değerlendirilmesi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 12 (2), 23-47.
- Ken, H. M., Chiang, V. C., Leung, D. ve Cheung, D. S. (2019). A feminist phenomenology on the emotional labor and morality of live-in migrant care workers caring for older people in the community. *BMC Geriatrics*, 19 (1), 1-8.
- Kılıç, C. (2000). *Turizm sektöründe istihdamın niteliğini etkileyen faktörler ve Türkiye'de beş yıldızlı otellerin analizi*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Kıykaç, B. ve Aslan, A. (2019). Disipline edici iktidar ve çalışanları ağırlamak. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21, 21-41.
- Kim, Y. (2011). The pilot study in qualitative inquiry: Identifying issues and learning lessons for culturally competent research. *Qualitative Social Work*, 10 (2), 190-206.
- King, C. ve Grace, D. (2010). Building and measuring employee-based brand equity. *European Journal of Marketing*. 44 (7), 938-971.

- Kiril, İ. (2020). *Emek sürecinde cinsiyet olgusu: Antalya turizm sektörüne dair bir çözümleme* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Knights, D. (2000). Hanging out the dirty washing: Labor process theory and its dualistic legacies. *International Studies of Management & Organization*, 30 (4), 68-84.
- Koytak, E. (2012). Tahakküme hükmetmek: Bourdieu sosyolojisinde toplum ve bilim ilişkisi. *İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi*, 3 (25), 85-101.
- Kozak, N., Akoğlan Kozak, M. ve Kozak, M. (2008). *Genel turizm: İlkeler-kavramlar*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Köşker, H. ve Unur, K. (2017). Turizm lisans öğrencilerinin turizm sektöründe çalışma eğilimleri üzerine bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14 (2), 126-141.
- Kusluvan, S. ve Kusluvan, Z. (2000). Perceptions and attitudes of undergraduate tourism students towards working in the tourism industry in Turkey. *Tourism Management*, 21 (3), 251-269.
- Leech, N. L. ve Onwuegbuzie, A. J. (2007). An array of qualitative data analysis tools: A call for data analysis triangulation. *School Psychology Quarterly*, 22 (4), 557-584. doi:10.1037/1045-3830.22.4.557
- Lordoğlu, K. ve Özkaplan, N. (2007). *Çalışma iktisadı*. İstanbul: Der Yayınları.
- Lu, C. ve Kleiner, B. (2001). Discrimination and harassment in the restaurant industry. *International Journal of Sociology Policy*, 21 (8), 191-204.
- Luthar, V. K. ve Luthar, H. (2002). Using Hofstede's cultural dimensions to explain sexually harassing behaviours in an international context. *International Journal of Human Resource Management*, 13 (2), 268-284.
- Manolchev, C. (2020). Sensemaking as 'Self'-defence: Investigating spaces of resistance in precarious work. *Competition & Change*, 24 (2), 154-177.
- Marx, K. (2015). *Kapital*. 1. cilt. (Çev: M. Selik ve N. Satlıgan). İstanbul: Yordam Kitap.
- Marx, K. ve Engels, F. (1975). *Marx & Engels collected works, vol 01: Marx: 1835-1843*. Lawrence & Wishart.

- Mason, C. (2005). Women, violence and nonviolent resistance in East Timor. *Journal of Peace Research*, 42 (6), 737-749.
- May, T. (2016). *Şiddetsiz direniş: felsefi bir giriş*. İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- McDowell, L., Batnitzky, A. ve Dyer, S. (2007). Division, segmentation, and interpellation: The embodied labors of migrant workers in a greater London hotel. *Economic geography*, 83 (1), 1-25.
- McGuire, T. (2010). From emotions to spirituality: “Spiritual labor” as the commodification, codification, and regulation of organizational members’ spirituality. *Management Communication Quarterly*, 24 (1), 74-103.
- Messenger, J. C., Lee, S. ve McCann, D. (2007). *Working time around the world: Trends in working hours, laws, and policies in a global comparative perspective*. New York: Routledge.
- Miles, M. B. ve Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21 (4), 986-1010.
- Neuman, W. L. (2016). *Toplumsal araştırma yöntemleri*. (Çev: S. Özge). İstanbul: Yayın Odası Yayınları.
- Nişanyan, S. (2004). *Sözlerin soyağacı: Çağdaş Türkçenin etimolojik sözlüğü* (Vol. 1). Everest Yayınları.
- Nojeim, M. J. (2004). *Gandhi and King: The power of nonviolent resistance*. Greenwood Publishing Group.
- Nurol, B. (2015). Beyaz yakalıları konu edinen çalışmalarda ihmal edilen bir alan: İşyerinde direniş pratikleri. *Eğitim bilim toplum*, 13 (50), 174-202.
- Özalp, A., ve Ergen, R. (2017). Husserl’in fenomenolojisinde sembolik etkileşimciliğin kökenleri ve din. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 6 (1), 204-212.
- Özbay, Ö. (2016). *The changing working class: A new repertoire of collective actions and organizational practices in İstanbul*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Özdemir E ve A. T. Akpınar (2002), konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetimi çerçevesinde Alanya'daki otel ve tatil köylerinde insan kaynakları profili. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 3 (2), 85-105.
- Özdemir, A. A. (2007). *Sosyal Ağ Özellikleri Bakış Açısıyla Sosyal Sermaye ve Bilgi Yaratma İlişkisi: Akademisyenler Üzerinde Yapılan Bir Alan Araştırması*, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Palabıyık, A. (2011). Pierre Bourdieu sosyolojisinde “habitus”, “sermaye” ve “alan” üzerine. *Liberal Düşünce*, 16 (61-62), 121-141.
- Partridge, E. (2006). *A short etymological dictionary of modern English*. Routledge.
- Patton, M. Q. (1987). *How to use qualitative methods in evaluation*. Sage.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research and evaluation methods: Integrating theory and practice*. California: SAGE Publications.
- Pelit, E. ve Kilic, I. (2012). The relationship between mobbing and organizational commitment: An application on city and resort hotels. *Journal of Business Research-Turk*, 4 (2), 122-140.
- Phillips, L. J. ve Jorgensen, M. W. (2002). *Discourse analysis as theory and method*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Polit, D.F., Beck, C.T. ve Hungler, B.P. (2001), *Essentials of nursing research: methods, appraisal and utilization*. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins
- Poulston, J. (2008). Hospitality workplace problems and poor training: A close relationship, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20 (4), 412-427.
- Prasad, P. ve Prasad, A. (2000). Stretching the iron cage: The constitution and implications of routine workplace resistance. *Organization Science*, 11 (4), 387-403.
- Prescott, P.A. and Soeken, K.L. (1989). The potential uses of pilot work. *Nursing Research*, 38 (1): 60-2.
- Rahman, A. A. (2019). Discrimination against women in workplace: a case study on hotel dress code. *Journal of Hospitality and Networks*, 1 (1), 18-22.

- Ram, Y. (2018). Hostility or hospitality? A review on violence, bullying and sexual harassment in the tourism and hospitality industry. *Current Issues in Tourism*, 21 (7), 760-774.
- Robinson, R. N., Martins, A., Solnet, D. ve Baum, T. (2019). Sustaining precarity: critically examining tourism and employment. *Journal of Sustainable Tourism*, 27 (7), 1008-1025.
- Rowlinson, M. ve Hassard, J. (2001). Marxist Political Economy Revolutionary Politics, and Labour Process Theory, *International Studies of Management & Organization*, 30 (4): 85-111.
- Rubin, H. J. ve Rubin, I. S. (2011). *Qualitative interviewing: The art of hearing data*. Sage.
- Ryan, F., Coughlan, M., & Cronin, P. (2009). Interviewing in qualitative research: The one-to-one interview. *International Journal of Therapy and Rehabilitation*, 16 (6), 309-314.
- Rydzik, A., Pritchard, A., Morgan, N. ve Sedgley, D. (2017). Humanising migrant women's work. *Annals of Tourism Research*, 64, 13-23.
- Sandelowski M (2002) Reembodying qualitative inquiry. *Qual Health Res*, 12, 104–15.
- Sandybayev, A. (2014). Workplace mobbing: a case of tourism in northern Cyprus. *International Journal of Business Applications*, 1 (1), 14-24.
- Sayar, A. (2015). *Yılık Atı*. İstanbul: Ötüken Neşriyat.
- Sayın Gönenç, A. (2018). *1990 sonrası Türkiye sinemasında oluşan özerk alan: sermaye, habitus ve duygu ekseninde bir bakış*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi.
- Schrag, C. O. (2006). Heidegger felsefesinde fenomenoloji, varlıkbilim ve tarih. (Çev: S. Şen). *Çağdaş Türkiye Tarihi Araştırmaları Dergisi*, 5 (13), 205-215.
- Scott, J. C. (2018). *Tahakküm ve direniş sanatları*. (Çev. A. Türker). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Sennett, R. (2002). *Karakter aşınması*. (Çev: B. Yıldırım). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Sezerel, H. ve Cankül, D. (2019). Stajın nasıl geçti? turizm alanında orta öğretim öğrencilerinin staj deneyimleri, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3 (3), 471-483.

- Silva, P. (2006). Effects of disposition on hospitality employee job satisfaction and commitment, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18 (4), 317-328.
- Silver, B. (2009), *Emeğin gücü: 1870'ten günümüze işçi hareketleri ve küreselleşme*. (Çev: A. Önal). İstanbul: Yordam.
- Simmel, G. (2009), *Bireysellik ve kültür* (Çev: T. Birkan). İstanbul: Metis Yayınları.
- Sohn-Rethel, A. (2011). *Zihin emeği kol emeği*. (Çev: A. D. Temiz). İstanbul: Metis Yayınları.
- Standing, G. (2017). *Prekarya: Yeni tehlikeli sınıf*. (Çev: E. Bulut). İstanbul: İletişim Yayınları.
- Suber, P. (1999) Paternalism. C.B. Gray (Editör). *Philosophy of Law: An Encyclopedia* içinde (s. 632-635). Garland Pub.
- Syafruddin, S., Wadi, H., Rispawati, R., Suud, S. ve Suryanti, N. M. N. (2021). Child labor exploitation in the tourism industry on the Island of Lombok. In *2nd Annual Conference on Education and Social Science (ACCESS 2020)*, 135-139.
- Şan, M. ve Şimşek, R. (2011). Sosyal sermaye kavramının tarihsel-sosyolojik arkaplanı. *Akademik İncelemeler Dergisi (AID)*, 6 (1), 88-110.
- Şen, E. (2014). *Etnik gruplarda sosyal kimlik ve algılanan ayrımcılık: Türk ve Kürt etnik grupları üzerine bir çalışma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şenkal, A. (2008). Sosyal sermaye ve bölgesel kalkınma ilişkisi: Max Weber'in perspektifinden bir değerlendirme. *Isguc The Journal Of Industrial Relations And Human Resources*, 10 (1), 118-143.
- T. C. Resmî Gazete, Mesleki Eğitim Kanunu, 5.6.1986.
- Tartanoğlu, Ş. (2014). *Çağrı merkezlerinde denetim-direnış ilişkileri bağlamında enformel örgütlenmenin koşulları ve sonuçları: Çağrı merkezi çalışanları derneği örneği*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Bursa: Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tashakkori, A. ve Teddlie, C. (2003). *Handbook of mixed methods in social & behavioral research*. Thousand Oaks, CA: Sage.

- Thompson, P. (2010). The capitalist labour process: concepts and connections, *Capital&Class*, 34 (1), 7-14.
- Timmo, N. (1993). Employment relations and labour markets in the tourism and hospitality industry. *International Journal of Employment Studies*, 1 (1), 33-50.
- Tuzunkan, D. (2018). Undergraduate tourism students' perceptions and attitudes towards tourism industry: The case of Daejeon, South Korea. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 21 (1), 103-111.
- Türk, E. (2015). Sosyolojik düşüncede sosyal sermaye tartışmaları: Pierre Bourdieu ve James Samuel Coleman bağlamında karşılaştırmalı bir analiz. *Sosyal ve Kültürel Araştırmalar Dergisi (SKAD)*, 1 (2), 127-149.
- Ülgen, P. (2010). Orta çağ Avrupasında feodal sisteme genel bir bakış. *Mukaddime*, 1 (1).
- Ünlüönen, K. ve Çeti, B. (2019). Salgın hastalıklar sebebiyle oluşan krizlerin turizm sektörü üzerindeki etkisinin değerlendirilmesi. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 22 (2), 109-128.
- Ünlüönen, K., Tayfun, A. ve Kılıçlar, A. (2007). *Turizm ekonomisi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Van Manen, M. (1990). *Researching lived experience: human science for an action sensitive pedagogy*. London: State University of New York Press.
- van Teijlingen, E. R. ve Hundley, V. (2001). The importance of pilot studies. *Social Research Update*, 35.
- Van Wijk, E. ve Harrison, T. (2013). Managing ethical problems in qualitative research involving vulnerable populations using a pilot study. *International Journal of Qualitative Methods*, 12 (1), 570-586.
- Wacquant, L. (2016). Pierre Bourdieu: Hayatı, eserleri ve entelektüel gelişimi. G. Çeğin, E. Göker, A. Arlı, Ü. Tatlıcan (Editörler), *Ocak ve zanaat: Pierre Bourdieu derlemesi* içinde (s. 53-76). İstanbul: İletişim Yayınları.
- Wacquant, L. ve Bourdieu, P. (2003). *Düşünsel bir antropoloji için cevaplar*. (Çev: N. Ökten), Yapı Kredi Yayınları, İstanbul.

- Warhurst, C. ve Nickson, D. (2007). Employee experience of aesthetic labour in retail and hospitality. *Work, employment and society*, 21 (1), 103-120.
- Warhurst, C., Thompson, P. ve Nickson, D. P. (2008). Labour process theory: putting the materialism back into the meaning of service work. *Service work: Critical perspectives* (içinde). 91-112.
- Warhurst, C., Van den Broek, D., Hall, R. ve Nickson, D. (2009). Lookism: The new frontier of employment discrimination? *Journal of Industrial Relations*, 51 (1), 131-136.
- Wayne, M. (2009), *Marksizm ve medya araştırmaları* (Çev: B. Cezar, Ç). İstanbul: Yordam.
- Weiss, R. S. (1994). *Learning from strangers: The art and method of qualitative interview studies*. Simon and Schuster.
- Willen, S. S. (2007). Toward a critical phenomenology of “illegality”: State power, criminalization, and abjectivity among undocumented migrant workers in Tel Aviv, Israel. *International migration*, 45 (3), 8-38.
- Wu, L., King, C. A., Lu, L. ve Guchait, P. (2020). Hospitality aesthetic labor management: consumers’ and prospective employees’ perspectives of hospitality brands. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 102373.
- Yarcı, S. (2011). Pierre Bourdieu’da sosyal sermaye kavramı. *Akademik İncelemeler Dergisi (AID)*, 6 (1), 125-135.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, M. (2021). Tracing the consent, adaptation and resistance practices of an ‘unsustainable’ workforce: The governmentality of workplaces in tourism industry. *Tourism Management*, 84, 104260.
- Yılmaz, Ş. ve Oktay, K. (2018). Türkiye’de seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı personel üzerine bir araştırma. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1 (2), 105-123.
- Yorgun, S. (2013). Türkiye’de turizm sektöründe esnek istihdam uygulamaları ve toplu iş sözleşmelerinde yer alan düzenlemeler. *Turar Turizm & Araştırma Dergisi*, 2 (2), 41-56.
- Žižek, Slavoj (2008). *Violence: Six Sideways Reflections*. Picador.

İnternet Kaynakları

- Antalya Körfez. (28.11.2018). Otel Çalışanlarından Eylem. <https://antalyakorfez.com/haber/24793-otel-calisanlarindan-eylem>. (Erişim Tarihi: 24.12.2019)
- Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı (European Agency for Safety and Health at Work) (2000): Monitoring the State of Occupational safety and Health in the European Union- Pilot study summary report. Bilbao: European Agency for Safety and Health at Work
- Birgün. (20.12.2017). Termal Otel Çalışanlarından Maaş Eylemi. <https://www.birgun.net/haber/termal-otel-calisanlarindan-maas-eylemi-196467>. Erişim Tarihi: 24.12.2019.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. (2011). Turizm Sektöründe Çalışma Sürelerinin İyileştirilmesi Programı Teftişi Sonuç Raporu. https://ailevecalisma.gov.tr/medias/6005/2011_48.pdf (Erişim Tarihi: 23.07.2020)
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. (2019). Yabancıların Çalışma İzinleri Raporu. <https://www.ailevecalisma.gov.tr/media/63117/yabanciizin2019.pdf> (Erişim tarihi: 24.12.2020)
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. (2020). 6356 Sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu Gereğince; İşkollarındaki İşçi Sayıları ve Sendikaların Üye Sayılarına İlişkin 2020 Ocak Ayı İstatistikleri Hakkında Tebliğ. <https://www.ailevecalisma.gov.tr/media/35790/2020-ocak.pdf> (Erişim Tarihi: 23.07.2020)
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. (t.y.). Ulusal İstihdam Stratejisi: 5. İzleme ve Değerlendirme Kurulu Toplantısı. <http://www.uis.gov.tr/media/1489/turizm.pdf> (Erişim Tarihi: 22.07.2020)
- Dünya Turizm Örgütü (The World Tourism Organisation - UNWTO), (2019). Global Report on Women in Tourism. <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284420407> (Erişim Tarihi: 14.04.2021)
- NTV, (22.08.2016). Muğla'da Otel Çalışanlarından Eylem. <https://www.ntv.com.tr/galeri/turkiye/muglada-otel-calisanlarindan-eylem,4MGM->

gbkV0yfMw606yJ7IQ/DzAdcgNaAUGtzIKmQYVBEA. (Erişim Tarihi: 24.12.2019)

Türk Dil Kurumu (TDK) – Güncel Türkçe Sözlük (t.y.)

http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5ac47034302f01.89907285. (Erişim Tarihi: 04.04.2018).

Türkiye Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu Araştırma Merkezi (DİSKAR). Açlık sınırı 2.362 TL, yoksulluk sınırı 8.169 TL!. <http://arastirma.disk.org.tr/?p=4413> (Erişim tarihi: 21.04.2021)

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK). İşgücü istatistikleri, Ağustos, 2020. <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Isgucu-Istatistikleri-Agustos-2020-33792> (Erişim Tarihi: 21.04.2021)

Türkiye İş Kurumu (İŞKUR), İşsizlik Ödeneği. <https://www.iskur.gov.tr/is-arayan/issizlik-sigortasi/issizlik-odenegi/> (Erişim Tarihi: 17.12.2020)

Uluslararası Çalışma Örgütü (International Labour Organization – ILO). (1999). World Employment Report 1998-1999, Employability in the Global Economy, Geneva.

Uluslararası Çalışma Örgütü (International Labour Organization – ILO). (2010). Developments and challenges in the hospitality and tourism sector. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_166938.pdf (Erişim tarihi: 29.07.2020)

Uluslararası Çalışma Örgütü (International Labour Organization – ILO). (2012). Employment in the tourism sector. http://www.ilo.org/ilostat/content/conn/ILOSTATContentServer/path/Contribution%20Folders/statistics/web_pages/static_pages/statistical_briefs/Tourism_factsheet.pdf (Erişim Tarihi: 29.07.2020)

Uluslararası Çalışma Örgütü (International Labour Organization – ILO). (2014). Employment in Tourism Sector, http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_235636.pdf (Erişim tarihi: 28.07.2020)

EKLER

EK 1. Katılımcı Bilgileri ve Görüşme Soruları Formu

Sayın Katılımcı,
Aşağıdaki sorulara verilen yanıtlar Kemer'deki otel işletmelerinde emek sömürüsü, tahakküm ve direniş pratiklerinin hangi biçimlerde ortaya çıktığını araştıran doktora tezi için kullanılacaktır. Çalışmamıza verdiğiniz destek için şimdiden teşekkürlerimizi sunarız.
Saygılarımızla,
Prof. Dr. Senem BESLER
Araş. Gör. Barış ÇIVAK

Katılımcı Bilgileri

Cinsiyet: Erkek ☐ Kadın ☐
Yaş:
Medeni hal: Evli ☐ Bekâr ☐
Varsa çocuk sayısı: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ve üstü ☐
Mezuniyet derecesi: İlkokul ☐ Ortaokul ☐ Lise ☐ Meslek Yüksekokul ☐ Lisans ☐ Lisansüstü ☐
Aile büyüklerinizin (baba, dede) sahip olduğu diploma: İlkokul ☐ Ortaokul ☐ Lise ☐ Meslek Yüksekokul ☐ Lisans ☐ Lisansüstü ☐
Baba mesleği: Anne mesleği:
Doğum yeri ve Memleket:
Etnik köken: Türk ☐ Kürt ☐ Laz ☐ Çerkez ☐ Zaza ☐ Roman ☐ Diğer..... (Belirtiniz)
Yapılmakta olan iş:
Kaç yıldır bu işte çalışıyorsunuz?
Çalıştığı departman: Ön büro ☐ Kat Hizmetleri ☐ F&B ☐ Büro ☐ Peyzaj ☐ Diğer(Belirtiniz)
İstihdam biçimi: Tüm Yıl ☐ Sezonluk ☐ Günlük ☐
Sendika üyeliğiniz var mı?: Var ☐ Yok ☐ Varsa Sendikanın Adı:
Aile büyüklerinizden kalan ve ekonomik değeri olan mallar Ev ☐ değeri (belirtiniz) Araba ☐ değeri (belirtiniz) Arsa-tarla ☐ değeri (belirtiniz) Para-altın vb. ☐ değeri (belirtiniz)
Ailenizin aylık toplam geliri: (Belirtiniz)
İşten aldığınız ücret: (Belirtiniz)
Geçim sıkıntısı: Yok ☐ Az ☐ Var ☐ Çok fazla ☐
Oturduğunuz Semt: Kemer Merkez ☐ Kuzdere ☐ Arslanbucak ☐ Diğer (Belirtiniz)
Ev sahibi olma Ev sahibiyim ☐ değeri (belirtiniz) Kiracıyım ☐ Lojman ☐
Otomobil sahibi olma Var ☐ Markası Değeri Yok ☐

Görüşme Soruları

İşle İlgili Genel Bilgiler
1. Daha önce hangi sektörde/işte çalışıyordunuz?
2. Bu işi seçme nedeniniz nedir?
3. Bu işe nasıl girdiniz?
4. Bu meslekte gelecek görüyor musunuz? Çalıştığınız otelde gelecek görüyor musunuz?
5. Çalıştığınız otelde gelecek görüyor musunuz?
Emek Sömürüsü ve Direniş
6. Yaptığınız işi anlatır mısınız? Mesai saatleriniz nasıl?
7. Yasal haklarınızdan yararlanabiliyor musunuz? (Ücret, izin, mesai ücretleri vb.)
8. Ücret, izin, mesai ücretleri vb. haklarınızı alırken kişisel özellikleriniz etkili oluyor mu? (Görünüş, cinsiyet, yaş, etnik köken, ekonomik durum, bireysel ilişkiler gibi değişkenler bağlamında)
9. Sizce emek sömürü nedir? Bu otelde var mı? Emeginizin sömürüldüğünü düşünüyor musunuz?
10. Emek sömürüsüne karşı ne yaparsınız? Ne yaptınız? Hiç direndiniz mi? Nasıl? (Bireysel/Kolektif)
Tahakküm ve Direniş
11. Şeflerle, yöneticilerle veya patronlarla ilişkileriniz nasıl?
12. Yöneticiler tarafından maruz kaldığınız kötü tutum ve davranışlar var mı? Varsa örnek verebilir misiniz? - Genel olarak değerlendirdiğinizde yöneticiler size nasıl davranıyor? Örneklerle anlatabilir misiniz?
13. Sizce tahakküm nedir? Bu otelde var mı? Size tahakküm edildiğini düşünüyor musunuz?
14. Tahakküme karşı ne yaparsınız? Ne yaptınız? Hiç direndiniz mi? Nasıl?
15. Siz yönetici olsaydınız çalışanlara nasıl davranırdınız? veya hangi davranışları sergilemezдіңіз?
16. Çalışanların arasında kavga, dedikodu, çekişme, ispiyonlama, rekabet vb. şeyler oluyor mu? Neler oluyor? Size karşı kötü tutum ve davranışlar var mı? Varsa örnek verebilir misiniz?
17. Çalışanlar size kötü davrandığında ne yaparsınız? Ne yaptınız? Hiç direndiniz mi? Nasıl? (Bireysel/Kolektif)
18. Müşteriler size karşı nasıl davranıyor? Size kötü davranıyorlar mı? Nasıl?
19. Müşteriler size kötü davrandığında ne yaparsınız? Ne yaptınız? Hiç direndiniz mi? Nasıl? (Bireysel/Kolektif)
20. Sizin eklemek istediğiniz başka bir şey var mı?

EK 2. Katılımcı Bilgi ve Onam Formu

Araştırmayı destekleyen kurum: Anadolu Üniversitesi

Araştırmanın adı: Otel işletmelerinde Emek Sömürüsü – Tahakküm ve Direniş İlişkilerini Anlamaya Yönelik Bir Araştırma

Araştırmacının Adı-Soyadı: Araş. Gör. Barış ÇIVAK

E-mail adresi: bariscivak@anadolu.edu.tr

Telefonu: Cep: 05534222325 – Ofis: 0222 3350580/2143

Araştırmanın amacı:

Araştırmanın amacı, otel çalışanlarının emek sömürüsü, tahakküm ve direniş deneyimlerini nasıl algıladıklarını betimlemektir. Araştırmanın alt amaçları; (1) otelcilik alanının temel özelliklerini (istihdam biçimleri, çalışma koşulları, avantaj ve dezavantajları, alandaki ilişkiler) betimlemek, (2) çalışanların gösterdikleri itaat ve direniş pratiklerinde etkili olan faktörleri ortaya çıkarmak, (3) sömürü ve tahakküm mekanizmalarının nasıl yeniden üretildiğini betimlemektir.

Onam:

Araştırmaya katılmayı kabul ettiğiniz takdirde sizlere, otel işletmelerinde emek sömürüsü, tahakküm ve direniş ilişkin sorular sorulacaktır. İsminiz ve vereceğiniz bilgiler tamamen gizli tutulacaktır. Çalışmaya katılmanız tamamen isteğe bağlıdır. Sizden ücret talep etmiyoruz ve size herhangi bir ödeme yapmayacağız. İstedığınız zaman çalışmaya katılmaktan vazgeçebilirsiniz. Bu durumda sizden almış olduğumuz bilgiler imha edilecektir.

Bu formu imzalamadan önce, çalışmayla ilgili sorularınız varsa araştırma yürütücüsüne sorabilirsiniz. Araştırmayla ilgili haklarınız konusunda yerel etik kurullarına da danışabilirsiniz. Adres ve telefon numaranız değişirse, bize haber vermenizi rica ederiz.

Bana anlatılanları ve yukarıda yazılanları anladım. Bu formun bir örneğini aldım / almak istemiyorum (bu durumda araştırmacı bu kopyayı saklar).

Çalışmaya katılmayı kabul ediyorum.

Katılımcının; Adı-Soyadı: İmzası: Tarih:	18 Yaş Altı Katılımcılar İçin Varsa Katılımcının Velisinin; Adı-Soyadı: İmzası: Tarih:
---	--

EK 3. Özgeçmiş

KİŞİSEL BİLGİLER:

Doğum Tarihi:

Medeni Durum:

EĞİTİM BİLGİLERİ:

Eylül 2016 – Temmuz 2021	Anadolu Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Doktora
Şubat 2014 – Eylül 2016	Anadolu Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans
Eylül 2008 – Haziran 2013	Anadolu Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokul (örgün)
Şubat 2011 – Haziran 2011	Adam Mickiewicz Üniversitesi Erasmus Yurtdışı Öğrenci Değişim Programı (POLONYA)
Eylül 2004 – Haziran 2008	Amasra Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Önbüro Yönetimi

İŞ TECRÜBESİ:

Şubat 2014 - Halen	Anadolu Üniversitesi Turizm Fakültesi - Araştırma Görevlisi
Kasım 2013 - Ocak 2014	Soyiç Hotel – Belboy
Haziran 2012 - Eylül 2012	Swissotel Büyük Efes İzmir Önbüro Departman – Bellboy
Mayıs 2010 - Ocak 2011	Şale Otel Eskişehir Önbüro Departmanı - Bellboy
Temmuz 2007 - Ekim 2007	Amasra Uygulama Oteli Önbüro Departmanı- Resepsiyonist
Mayıs 2007 - Temmuz 2007	Kemer Türkiz Otel Önbüro Departmanı – Bellboy
Mayıs 2006 - Ekim 2006	Kemer Türkiz Otel Kat Hizmetleri Departmanı - Kat Görevlisi

YABANCI DİL:

İngilizce

Okuma (İyi) Konuşma (İyi) Yazma (İyi)

BELGELER:

2019 Opera-PMS Eğitimci Sertifikası

2019 Fdelio Suite 8 PMS Operasyon Sertifikası

2016 MAXQDA ile İleri Düzey Nitel Veri Analizi

2016 MAXQDA ile İleri Düzey Nitel Veri Analiz

- 2016 SPSS ile Nicel Veri Analizi (İleri)
- 2015 Hotel Linkage Academy: Channel and Revenue Managemen Course
- 2014 Fdelio Suite 8 PMS Operasyon Sertifikası
- 2012 Türk Hava Yolları Bilet Satış Sertifikası
- 2011 Lehçe Dil Kursu – Adam Mickiewicz Üniversitesi

AKADEMİK ÇALIŞMA ALANI:

- Eleştirel Turizm Çalışmaları
- Turizmde Emek
- Erişilebilir Turizm
- Getiri Yönetimi
- Ön Büro Yönetimi
- Online Dağıtım Kanalları Yönetimi

AKADEMİK ÇALIŞMALAR:

Tezler:

1. Çıvak, B. (2016). *Otel işletmelerinde getiri yönetimi ile online kanal yönetimi ve teknolojilerinin etkileşimi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Makaleler:

1. Çıvak B ve Sezerel H. (2018). Araştırma Paradigmaları ve Turizm Yazını, *Turizm Akademik Dergisi*, 5 (1), 1-14
2. Ardeńska, A., Tomik, R., Berber, S., Düz, B., Çıvak, B., Çalışkan, U., and Ogrodnik, J. (2016). A Comparison of Physical Education Students' Motivation Using Polish and Turkish Versions of the Academic Motivation Scale. *Journal of human kinetics*, 54 (1), 207-218.

Bildiriler:

1. Çıvak B. and Bayraktaroğlu, E. (2019). An assesment on tourism precariat: Examples from Eskişehir. 4. *International Tourism Congress*. Eskişehir.
2. Çıvak B. and Besler S. (2018). Labor exploitation in hotel enterprises: Example of Eskisehir. 11. *The 11th Tourism Outlook Conference*. Eskişehir

3. Çıvak, B. ve Sezerel, H. (2017). Türkiye turizm dergilerinde araştırma paradigmaları. *18. Ulusal Turizm Kongresi*. Mardin
4. Çıvak, B. (2017). Otel işletmelerinde online dağıtım kanallarının yönetimi: İstanbul örneği. *1. Uluslararası Turizmin Geleceği İnovasyon, Girişimcilik ve Sürdürülebilirlik Kongresi*. Mersin
5. Çıvak, B. ve Emeksiz M. (2015). Online Distribution Channel Management and Technologies in Hotel Enterprises. *6. Advances in Hospitality and Tourism Marketing Management Conference*. Gaunzou/China
6. Çıvak, B. ve Özel, Ç.H. (2015). Görme engelli bireylerin rekreatif faaliyetlerinin değerlendirilmesi. *16. Ulusal Turizm Kongresi*. Çanakkale.
7. Buldu, S. ve Çıvak B. (2014). Eskişehir'in ev turizmi kapsamında değerlendirilmesi. *8. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Kongresi*. Nevşehir.

Kitap/ Kitap Bölümü:

1. Emir, O. ve Çıvak, B. (2020). Konaklama işletmelerinde yönetim ve organizasyon. O. Emir (Ed.), *Konaklama İşletmeciliği*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi AÖF Yayınları.
2. Emir, O. ve Çıvak, B. (2020). Turizmde dağıtım kanalları ve güvenlik. O. Emir (Ed.), *Turizm ve Güvenlik*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi AÖF Yayınları.
3. Bayraktaroğlu E. ve Çıvak B. (2020). Önbüroda denetim ve raporlama. M. Yolal ve E. Bayraktaroğlu (Ed.), *Önbüro Yönetimi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi AÖF Yayınları.
4. Bayraktaroğlu E. ve Çıvak B. (2020). Önbüroda getiri yönetimi. M. Yolal ve E. Bayraktaroğlu (Ed.), *Önbüro Yönetimi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi AÖF Yayınları.
5. Bayraktaroğlu E. ve Çıvak B. (2020). Getiri yönetimi sistemleri. C. Işık (Ed.), *Turizmde otomasyon Sistemleri*: Anadolu Üniversitesi AÖF Yayınları.
6. Çıvak, B., Kaya, E., ve Emeksiz, M. (2017). Online distribution channels and yield management in the hotel industry. D. Gursoy (Ed.). *Routledge Handbook of Hospitality Marketing*. Routledge.

Projeler:

1. Türkiye turizminde emeğin güvencesizleşmesi süreci ve turizm prekaryasının oluşumu (2019) – Araştırmacı
2. Otel işletmelerinde emek sömürüsü: Eskişehir örneği (2018) – Araştırmacı
3. Turizm fakültesi öğretim programlarının değerlendirilmesi: Anadolu Üniversitesi örneği (2017) – Araştırmacı

