



BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ

T.C.

BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

SOSYAL HİZMET ANA BİLİM DALI

**ŞEHİRLERARASI YOLCU TAŞIMACILIĞI YAPAN OTOBÜS
ŞOFÖRLERİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARININ MESLEKİ SOSYAL
HİZMET BAĞLAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ: NİTEL BİR
ARAŞTIRMA**

ÖMER AVCI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN

DOÇ. DR. UMUT YANARDAĞ

BURDUR – 2021

T.C.
BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
SOSYAL HİZMET ANA BİLİM DALI

**ŞEHİRLERARASI YOLCU TAŞIMACILIĞI YAPAN OTOBÜS
ŞOFÖRLERİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARININ MESLEKİ SOSYAL
HİZMET BAĞLAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ: NİTEL BİR
ARAŞTIRMA**

ÖMER AVCI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN: DOÇ. DR. UMUT YANARDAĞ

Üye: PROF. DR. FATİH ŞAHİN

Üye: PROF. DR. M. ZAFER DANIŞ

BURDUR – 2021

ETİK BEYAN

Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'ne göre hazırlamış olduğum “Şehirlerarası Yolcu Taşımacılığı Yapan Otobüs Şoförlerinin Çalışma Koşullarının Mesleki Sosyal Hizmet Bağlamında Değerlendirilmesi: Nitel Bir Araştırma” adlı tezin hazırlanması sürecinde akademik ve etik kuralları ihlal etmediğimi, tezimin özgün olduğunu, başvurduğum kaynakları metin içinde, dipnotlarda ve kaynakçada eksiksiz ve bilimsel kurallara uygun olarak gösterdiğimi taahhüt ederim.

Ömer AVCI

01.06.2021

TEŞEKKÜR METNİ

Yüksek Lisans eğitimim boyunca her türlü desteği sağlayan ve yol gösteren, tezimi yazma aşamasında her zaman yanımda olan danışmanım Doç. Dr. Umut YANARDAĞ’a

Bugünlere gelmem için elinde avucunda ne varsa benden esirgemeyen en büyük destekçilerim Annem Hülya AVCI, babam Şaban AVCI ve her zaman benimle olan kardeşim Damla AVCI’ya

Türkiye’de şehirlerarası yolcu taşımacılığı yapan tüm otobüs kaptanlarına ve 067823 sefer sayılı otobüsümüzle Ankara-Karabük seferlerinde birlikte çalıştığım abilerim Fatih AKSOY ve Hakan AKSOY’a

Tez yazma sürecinde yanımda olan değerli hocalarım Doç. Dr. İbrahim YENEN, Dr. Öğr. Üyesi Ozan SELÇUK ve Öğr. Gör. Emre CON ile dostlarım Ebru Elif MORALI, Furkan ACARLI, Cihan ÖZKAN, Mehmet Fahri BULDUK, Tahir DİKMEN ve Araştırma Görevlisi İsmail KURUHALİL’e

Yoluma yoldaş olup benimle yürüyenlere, yoluma yokuş olup düşmem için elinden geleni ardına koymayan ve yalnız bırakan herkese,

Sonsuz teşekkürlerimi iletirken;

Son sözüm;

2014 yılında muavin olarak çıktığım bu yolda türküleriyle beni 1 dakika bile yalnız bırakmayan “Ruhumun Sızısı”, “Gara Suratlım” Neşet ERTAŞ’a

Göynüm Hep Seni Arıyo

Neredesin Sen...

Burdur, 2021

ÖZET

Bu araştırmada mesleki sosyal hizmet uygulamaları çerçevesinde şehirlerarası yolcu taşımacılığı yapan otobüs şoförlerinin çalışma yaşamları içerisindeki durumlarına yönelik deneyimlerinin incelenmesi ve bu deneyimlerden yola çıkılarak mesleki sosyal hizmet bağlamında ne tür uygulamalar yapılabileceğini ortaya koymak amaçlanmaktadır.

Bu çerçevede araştırma nitel araştırma yöntemiyle gerçekleştirilmiş olup araştırmada fenomenolojik desen kullanılmıştır. Çalışma grubu kartopu örnekleme ile belirlenmiş olup araştırma kapsamında şehirlerarası yolcu taşımacılığı yapan 24 otobüs şoförü ile derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Görüşmeler kelimesi kelimesine deşifre edilmiş olup MAXQDA 2020 programı vasıtasıyla içerik analizine tabi tutulmuştur. Yapılan içerik analizinin ardından kategoriler ortaya çıkmış olup bu kategorileri; şoförlerin çalışma ilişkileri, iş yerinden kaynaklı stresörler ve bu stresörlerin şoförlere ve şoförlerin oluşturduğu sosyal sistemlere etkileri, otobüs şoförlerinin mesleklerine dair görüşleri ve mesleğe yönelik istek ve beklentiler olarak tanımlamak mümkündür. Araştırmanın son bölümünde ise ortaya konulan bulgular tartışılmış olup sosyal politika önerilerine yer verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Sosyal Hizmet, Mesleki Sosyal Hizmet, Otobüs Şoförü*

ABSTRACT

The present research aims to examine the experiences of bus drivers engaged in intercity passenger transportation within the framework of professional social work practices and reveal what kind of practices can be carried out in professional social work based on these experiences.

The study was conducted with the qualitative research method by using phenomenological design. The study sample was recruited by snowball sampling, and within the scope of the research, in-depth interviews were carried out with 24 bus drivers engaged in intercity passenger transportation.

The interviews were transcribed, and data is analysed through the MAXQDA 2020 program. After the content analysis, some categories emerged, which are: the drivers' working relations, the stressors originating from the workplace and the effects of these stressors on the drivers and the social systems created by the drivers, the opinions of the bus drivers about their profession, and their wishes and expectations for the profession. The findings were discussed, and social policy recommendations were made in the last chapter of the study.

Key Word: *Social Work, Vocational Social Work, Bus Driver*

İÇİNDEKİLER

ETİK BEYAN.....	i
ÖZET.....	iii
ABSTRACT	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLolar DİZİNİ	i
GİRİŞ	1
1. BÖLÜM.....	3
1.1. MESLEKİ SOSYAL HİZMET	3
1.2. MESLEKİ SOSYAL HİZMETİN KÖKENİ VE GELİŞİMİ.....	5
1.2.1. Refah Kapitalizmi	5
1.2.2. Kişisel Sorun Yönelimi	6
1.2.3. Hizmet Modeli	6
1.2.4. Önleme Modeli.....	6
1.2.5. Örgütsel Değişim	7
1.3. MESLEKİ SOSYAL HİZMET UYGULAMA MODELLERİ, SOSYAL HİZMET UZMANLARININ ROLÜ VE BECERİLERİ.....	7
1.3.1. Çalışan Hizmet Modeli	7
1.3.2. İşveren / İş Organizasyonu Hizmet Modeli	9
1.3.3. Tüketici Hizmet Modeli	10
1.3.4. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Modeli.....	11
1.3.5. İşle İlgili Kamu Politikası Modeli.....	11
1.4. ÇALIŞMA YAŞAMINDA ORTAYA ÇIKAN SORUNLAR	11
1.4.1. Mobbing	12
1.4.2. Tükenmişlik	13
1.4.3. Cam Tavan Sendromu.....	13
1.4.4. Stres.....	14
1.4.5 Duygusal Emek	15
1.5. İŞ VE AİLE YAŞAM DENGESİ	15
1.5.1. İş ve Aile Yaşam Dengesi Tanımı	16

1.5.2. İş ve Yaşam Dengesini Açıklamaya Yönelik Kuramlar	16
1.5.2.1 Rol Kuramı.....	16
1.5.2.2. Yayılma Kuramı.....	17
1.5.2.3. Telafi Kuramı	17
1.5.2.4. Uygunluk Kuramı	17
1.5.2.5. Bölünme Kuramı.....	17
1.5.2.6. Çatışma Kuramı	18
1.5.2.7. Araçsallık Kuramı	18
1.5.3. İş-Yaşam Dengesinin Yapısı Nedenleri ve Sonuçları.....	18
2. BÖLÜM.....	20
2.1 ULAŞIM SEKTÖRÜ	20
2.2. KARAYOLU ULAŞIMI VE KARAYOLU İLE YOLCU TAŞIMACILIĞI.....	20
2.2.1. Avrupa Birliği’nde Karayolu Ulaşımı ve Karayolu ile Yolcu Taşımacılığı .	20
2.2.1.1. Almanya’da Karayolu Ulaşımı ve Karayolu ile Yolcu Taşımacılığı.....	21
2.2.1.2 İngiltere’de Karayolu Ulaşımı ve Karayolu İle Yolcu Taşımacılığı.....	22
2.2.2. Türkiye’de Karayolu Ulaşımı ve Karayolu ile Yolcu Taşımacılığı	23
2.3. ALANYAZIN TARAMASI.....	27
2.4. ARAŞTIRMANIN SORUNU	27
2.5. ARAŞTIRMANIN AMACI	27
2.6. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	28
3. BÖLÜM: YÖNTEM	29
3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ.....	29
3.2. ARAŞTIRMANIN KATILIMCILARI	29
3.3. VERİLERİN TOPLANMASI	30
3.4. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN ANALİZİ	31
3.5. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIĞI	31
4. BÖLÜM: BULGULAR.....	32
4.1. ŞOFÖRLERİN ÇALIŞMA İLİŞKİLERİ	33
4.1.1. Çalışma ve Dinlenme Koşulları: Bir iş günü 25 saat veya “Zevkli Rezalet”	33
4.1.2. Firma ve Yolcularla İlişkiler: “Bu arabaların en ucuz parçaları biziz”	35
4.1.2.1. İşveren/Firma Yetkilileri ile İlişkiler	35

4.1.2.2. Yolcularla İlişkiler: İnsanlarla Çalışmak	37
4.1.3. Maddiyat: “Hakkını Alamamak”	38
4.2. İŞ YERİNDEN KAYNAKLI STRESÖRLER VE BU STRESÖRLERİN ŞOFÖRLERE VE ŞOFÖRLERİN OLUŞTURDUĞU SOSYAL SİSTEMLERE ETKİLERİ.....	39
4.2.1. Çalışma İlişkisinden Kaynaklı Psiko-Sosyal Stresörler.....	39
4.2.1.1. Doğrudan Şoförü Etkileyen Psiko-sosyal Stresörler.....	39
4.2.1.2. Hem Şoför Olarak Bireyi Hem de Bireyin Sosyal Çevresini Etkileyen Stresörler	40
4.2.1.2.1. İş Yaşam Dengesi: “Tahterevalli”.....	41
4.3. OTOBÜS ŞOFÖRLERİNİN MESLEKLERİNE DAİR GÖRÜŞLERİ: “SAHİPSİZ MESLEK”.....	45
4.4. MESLEĞE YÖNELİK İSTEK VE BEKLENTİLER.....	46
4.4.1. Çalışma Sistemi/Koşulları.....	46
4.4.1.1. Ekonomik Koşullar	48
4.4.1.2. Trafik Kuralları	48
4.4.1.3 Eskiye Dönüş	49
4.4.1.4 Konfor: “Tabut”	50
4.4.2 Şoför Eğitimi.....	51
4.4.3 Meslek Odasına ve Sendikaya Duyulan İhtiyaç	52
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	53
KAYNAKÇA	56
EKLER.....	63
ÖZGEÇMİŞ.....	65

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1: Mesleki Sosyal Hizmetin Özellikleri	4
Tablo 2: Örgütlerde İşyeri Stresi Nedenleri	14
Tablo 3: İş-Yaşam Dengesinin Yapısı, Nedenleri ve Sonuçları.....	19
Tablo 4: Almanya’da Yolcu Taşımacılığının Sektörel Dağılımı	22
Tablo 5: İngiltere’de Yolcu Taşımacılığının Sektörel Dağılımı	23
Tablo 6: Türkiye’de Karayolları Ağlarının Mevcut Durumu.....	23
Tablo 7: Motorlu Taşıtların Yıllara Göre Sayıları	24
Tablo 8: Şehirlerarası Yolcu taşımacılığının Sektörlere Göre Oransal Dağılımı.....	25
Tablo 9: Otoyollar, Devlet ve İl Yolları Üzerinde Yolcu Taşımaları	25
Tablo 10: Karayolu ile Yolcu Taşımacılığına Ait Veriler.....	25
Tablo 11: Şehirlerarası Yolcu Taşımacılığı Yapan Otobüs Kaptanlarına Ait Veriler ...	26
Tablo 12: Katılımcılara İlişkin Demografik Bilgiler.....	29
Tablo 13: Bulgulara Ait Kategoriler	32

GİRİŞ

Sosyal hizmet, uygulama temelli bir meslek olmakla birlikte sosyal değişimi ve gelişmeyi, sosyal uyumu, insanların güçlendirilmesini ve özgürleşmesini teşvik eden akademik bir disiplindir. Sosyal adalet, insan hakları, kolektif sorumluluk ve çeşitliliğe saygı ilkeleri sosyal hizmetin merkezinde yer almaktadır. Multidisipliner bir meslek olan sosyal hizmet, yaşam zorluklarını ele almak ve refahı arttırmak için insanları ve yapıları bir araya getirir (IFSW, 2014: Duyan, 2010). Sosyal hizmet mesleği adli, tıbbi, psikiyatrik, aile, çocuk, yoksulluk, okul sosyal hizmeti alanlarında çalışmalar gerçekleştirmektedir. İş yaşamına yönelik çalışmalar ise mesleki sosyal hizmet alanında gerçekleştirilmektedir.

Mesleki sosyal hizmet, bireyler ve çevreleri arasındaki uyumu teşvik etmeyi amaçlayan çeşitli müdahalelerle iş dünyasının insan ve sosyal ihtiyaçlarını ele alan özel bir sosyal hizmet uygulama alanı olarak tanımlanabilmektedir. Bu bağlamda, mesleki sosyal hizmet alanı çok çeşitli bireysel ve aile ihtiyaçlarını, örgütler içindeki ilişkileri ve iş dünyasının genel olarak toplumla ilişkisinin daha geniş konularını ele almaktadır (NASW, 1987'dan Akt. Ramanathan, 1991: 135).

İş dünyasındaki ihtiyaçları geniş bir perspektif ile ele alan mesleki sosyal hizmet alanıyla Türkiye'de şehirlerarası yolcu taşımacılığı yapan otobüs şoförlerinin çalışma durumlarına bakıldığında 2019 yılında 5.961.236 sefer düzenlenmiş olup bu seferler ile 90.284.223 yolcu seyahat etmiştir. İlgili verilere göre yoğun çalışma temposu ve yapılan mesleğin gerektiği durumlar göz önüne alındığında mesleki sosyal hizmete yönelik çalışmaların gerçekleştirilmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Sosyal hizmet mesleğinin uygulama alanı her geçen gün artmakla birlikte mesleki sosyal hizmet alanına yönelik çalışmaların oldukça az olduğu görülmektedir. Türkiye açısından değerlendirildiğinde mesleki sosyal hizmet alanının teorik bilgi ve uygulamaların nasıl yapılması gerektiğine dair bilgiye ihtiyaç duyulmaktadır.

Bu araştırmada mesleki sosyal hizmet alanı kapsamında şehirlerarası yolcu taşımacılığı yapan otobüs şoförlerinin çalışma yaşamları içerisindeki durumlarına yönelik deneyimlerinin incelenmesi ve bu deneyimlerden yola çıkarak mesleki sosyal hizmet alanı bağlamında ne tür uygulamalar yapılabileceğinin ortaya konulmasını amaçlamaktadır.

Bu bağlamda ilk olarak mesleki sosyal hizmet alanının tanımı tarihsel gelişimi uygulama alanları ve bu uygulama alanlarında kullanılan kuram ve yöntemlerle birlikte mesleki sosyal hizmet alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kullanmış olduğu rol ve işlevlerden bahsedilmiş, iş yaşamında ortaya çıkan sorunlarla ve bu sorunlara yönelik iş- yaşam dengesi kavramı ilişkilendirilerek bu kavramla ilgili kuramlar açıklanmıştır.

Çalışmada ayrıca ulaşım sektörü, karayolu ile yolcu taşımacılığına yönelik Avrupa'dan ve Türkiye'den veriler aktarılmıştır. İlerleyen bölümlerde ise çalışmanın yöntemi, analiz ve araştırma sonrasında elde edilen sonuçlar ve önerilere yer verilmiştir.

Araştırmanın kuramsal kısmının, bu alandaki bilgi eksikliğini önemli ölçüde gidereceği, mesleki sosyal hizmet alanına yönelik uygulamaların kurumsallaşmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1. BÖLÜM

1.1. MESLEKİ SOSYAL HİZMET

“Sosyal hizmet, uygulama temelli bir meslek olmakla birlikte sosyal değişimi ve gelişmeyi, sosyal uyumu, insanların güçlendirilmesini ve özgürleşmesini teşvik eden akademik bir disiplindir.” (IFSW ve İASSW, 2014: Duyan, 2010). Sosyal hizmet, birey, aile, grup, toplum ve toplulukların sosyal uyumunu sağlamayı, güçlendirmeyi, insanların refahını artırmayı teşvik eden bir yardım etme sürecidir. İnsan değerini korumaya çalışır. Sosyal adaleti ve insan haklarını temel alır. Sosyal hizmet, multidisipliner bir meslektir (Selcık ve Güzel, 2016: 461-462). Sosyal hizmet mesleği adli, tıbbi, psikiyatrik, aile, çocuk, yoksulluk ve okul sosyal hizmeti konularında çalışmalar gerçekleştirmektedir. İş yaşamına yönelik çalışmalar ise mesleki sosyal hizmet başlığı altında yapılmaktadır.

Googins ve Godfrey (1987: 398) mesleki sosyal hizmeti “sosyal hizmet uzmanlarının bireyler ve çevreleri için uygun müdahaleleri oluşturarak bireylerin çalışma yaşamı içerisindeki insani ve sosyal ihtiyaçlarını karşıladığı bir uygulama alanı” olarak tanımlamaktadır.”

Mesleki sosyal hizmet genel olarak, bireyler ve çevreleri arasında en uygun uyumu teşvik etmeyi amaçlayan çeşitli müdahalelerle iş dünyasının insan ve sosyal ihtiyaçlarını ele alan özel bir sosyal hizmet uygulama alanı olarak tanımlanabilir. Bu bağlamda, mesleki sosyal hizmet uzmanı çok çeşitli bireysel ve aile ihtiyaçlarını, örgütler içindeki ilişkileri ve iş dünyasının genel olarak toplumla ilişkisini daha geniş bir şekilde ele almaktadır (NASW, 1987’den Akt. Ramanathan, 1991: 135).

Mesleki sosyal hizmeti Bargal (1999: 139-150) çalışanlar, çalışan örgütleri ve sendikalar ile sosyal politika uygulamaları arasındaki bağlantıların kurulduğu, birey ve örgütlerin performansını arttırmaya yönelik çalışmaların yapıldığı bir alan olarak tanımlamaktadır.

Ekolojik açıdan mesleki sosyal hizmet, çalışan bireye odaklanarak, kurumlar ve sendikalar tarafından tanımlanan çalışma yaşamı, sosyal refah ve iş dünyası arasındaki bağlantıyı oluşturan bir politika” olarak tanımlanmaktadır. (Akabas ve Kurzman 1982’den Akt. Akabas ve Kurzman, 2005:4).

De Silva (1982'den Akt. Kurzman, 2013) mesleki sosyal hizmeti, sosyal hizmet bilgi ve becerilerinin kişisel, örgütsel ve toplumsal ihtiyaçlara ve sorunlara cevap verebilme amacıyla gerçekleştirilen uygulamalar şeklinde tanımlarken bu uygulamalar örgüt içerisinde çalışanlar ve ilgili kamu kuruluşları ile kuruluşlardaki etkileşimleri kapsamaktadır. Straussner (1990:2) ise mesleki sosyal hizmeti "çalışma yaşamı içerisinde bulunan bireylerin insani ve sosyal ihtiyaçlarına yönelik, çeşitli müdahaleler yoluyla bireyler ve çevreleri arasında optimum uyumu teşvik eder" şeklinde tanımlamaktadır.

Mesleki sosyal hizmetin mikro, makro ve akademik alanda profesyonel özellikleri bulunmaktadır.

Tablo 1: Mesleki Sosyal Hizmetin Özellikleri

Mikro Düzey Faktörleri: İşyerinde Mesleki Sosyal Hizmetin Özellikleri	Mesleki Sosyal Hizmetin Akademik ve Profesyonel Özellikleri	Makro Düzey Faktörleri: Toplumsal Özellikler
- Profesyonel olarak tanımlanmış alan adı (Mesleki Sosyal Hizmet). - Mesleki Sosyal Hizmete ilişkin alanlarının müzakere edilmesi ve çözümlenmesi. - Organizasyonda entegrasyon ve kaynak oluşturma. - Servis prosedürlerinin oluşturulması. - Politikaya, idareye genel bir müdahale repertuarının geliştirilmesi, danışma ve danışmanlık	- Akademik uzmanlık ve bilimsel disiplin çalışması: Öğrenciler için akademik eğitim ve staj, akademik araştırmacılar ve uygulayıcı tarafından bilginin araştırılması ve kavramsallaştırılmasıdır. - Mesleki kültür: Ağ oluşturma, yayınlar, konferanslar, politika konularına katılım, sertifikasyonu kapsayan etkinlikler bütünüdür.	- Ekonomik ve endüstriyel kültür. - İşgücü yönetimi ilişkileri. - Sağlık ve refah hizmetleri sistemleri. - Sosyal mevzuat sistemleri.

Kaynak: Bargal, 1993'den Akt. Bargal, 1999:143-144.

1.2. MESLEKİ SOSYAL HİZMETİN KÖKENİ VE GELİŞİMİ

İş yaşamında ilk sosyal hizmet uygulamaları, Amerika Birleşik Devletleri'ndeki erken sanayileşme dönemine kadar uzanmaktadır (Maiden, 2001:120). Amerika Birleşik Devletleri'ndeki mesleki veya endüstriyel sosyal hizmetin tarihsel kökleri 19. yüzyılın sonlarına dayanmaktadır. Bu dönemde etkin olan refah kapitalizmi ve savaş sonrasında kadınların işgücüne katılmasıyla ortaya çıkan sorunların yönetilmesine duyulan ihtiyaç özel sektörde "sosyal sekreter" istihdamını (Poppo, 1981:260) beraberinde getirmiş olup sosyal hizmet uzmanlarının endüstriyel alanda çalışmasını sağlamıştır.

Mesleki sosyal hizmet alanının gelişim süreci, sosyal hizmet uygulamaları ile örgütsel ihtiyaçlar arasında artan bir entegrasyon sürecini içermektedir (Googins vd., 1986:17). Bu sürecin tarihsel olarak nasıl gerçekleştiğine dair Googins'in oluşturduğu beş aşamalı model, mesleki sosyal hizmet alanının evrimini kapsar niteliktedir (Maiden, 2001:128). Googins (1987:38)'nin oluşturduğu model 5 ayrı evreden oluşmaktadır. Bu evreler; refah kapitalizmi, kişisel sorun yönelimi, hizmet modeli, önleme modeli, örgütsel değişim şeklindedir.

1.2.1. Refah Kapitalizmi

Mesleki sosyal hizmet alanının geçmişi sanayileşme döneminin başlangıcına kadar uzanmaktadır (Mor-Barak, vd., 1993: 64). 19. yüzyılın ilerleyen dönemlerinde, endüstri devriminin yeni çalışma örgütleri, büyük ölçüde göçmen, kırsal, eğitimsiz ve işyerinin normlarına, rollerine ve kültürüne göre sosyalleşmemiş olan işgücünün gerçekleriyle karşı karşıya kalmıştır (Poppo, 1981). Bu durum, hızlı sanayileşme döneminde, ham, vasıfsız ve çok ihtiyaç duyulan işgücünü sosyalleştirmek, elinde tutmak ve kontrol etmek amacıyla işverenler tarafından gönüllü olarak sağlanan fayda ve hizmetleri olarak tanımlanabilecek refah kapitalizmini beraberinde getirmiştir (Brandes, 1976'dan Akt. Kurzman, 2013:4). Fabrikaların sosyalleşme sürecine ve ihtiyaçlarına yardımcı olmak için şirketler çok çeşitli refah programları ve hizmetleri geliştirmiştir (Chima, 2005:10). Bu programları ve hizmetleri çalışan konutları, okullar, kiliseler inşa edilmesi, tıbbi bakım sağlanması, emeklilik fonları, rekreasyon programları, sağlıklı ve üretken çalışanların sigortalanmasını amaçlayan çeşitli sosyal hizmet uygulamaları olarak örneklendirmek mümkündür (Googins, 1987:39).

1.2.2. Kişisel Sorun Yönelimi

Gelişimin ikinci aşaması olan kişisel sorun yönelimi, kişisel sorunların ele alınmasında şirketler ve sendikalar tarafından istihdam edilen sosyal hizmet uzmanları ile başlatılmıştır. Refah kapitalizmi hareketinin çöküşüne kadar devam etmiş öte yandan 1941'de İkinci Dünya Savaşı'ndan başlamasıyla birlikte mesleki sosyal hizmet uygulamaları yeniden gündeme gelmeye başlamıştır (Rooney, 1998'den Akt. Chima, 2005:11). Bu dönemde çalışanlar arasında yaygın olarak görülen alkolizm sorunu başta olmak üzere işçilerin yaşadığı sorunlara yönelik çözüm arayışı kişisel sorunlara yönelimi beraberinde getirmiştir. Sosyal hizmet uzmanları, ilk olarak “Mesleki Alkolizm Programı” adı verilen ve daha sonra Çalışan Yardım Programlarında mesleki sosyal hizmet uygulamaları gerçekleştirmeye başlamıştır (Roman, 1981). Böylece, sadece alkolizm sorununa odaklanılmamış uyuşturucu bağımlılığı, evlilik, duygusal, ekonomik ve hukuki sorunlara yönelik uygulamaları bireyi merkeze alarak gerçekleştirmiştir (Googins & Kurtz, 1981'den Akt.Googins, 1987:41).

1.2.3. Hizmet Modeli

Kişisel sorun yönelimi yerini hizmet odaklı uygulamalara bırakmıştır. Hizmet modeli ile örgütsel sorunlar ele alınmaya başlanmış ve böylece sistem sorunları mesleki sosyal hizmet uygulamalarının odağına gelmiş sorunlar daha geniş çerçevede ele alınmaya başlanmıştır. Hizmet modeli ile sosyal hizmet uzmanlarının uygulamaları çeşitlenmiş, hizmetler sorun odaklı olmaktan çıkarak kurum odaklı hale gelmiştir. (Googins, 1987:41-43). Mesleki sosyal hizmet uzmanları, bireysel değer, özerklik, eşitlik ve sosyal adalet üzerindeki mesleki vurgularla meta ve kâr üzerindeki örgütsel vurgu arasındaki çatışmaları çözmede önemli bir uzmanlık kazanmıştır (Bakalinsky, 1980:474).

1.2.4. Önleme Modeli

Hem kişisel sorun yönelimi hem de hizmet modelinde önlemeye yönelik çalışmalar bulunuyor olsa da önlemeyi odağına alan mesleki sosyal hizmet uygulamaları önleme modeli ile gelişmiştir. Önleme modelinin gelişimiyle birlikte şirketlerde stresin yönetilmesi gibi çeşitli uygulamalar ile sağlığın korunması için çalışmalar gerçekleştirilmiştir (Googins, 1987:43-44).

1.2.5. Örgütsel Değişim

Örgütsel değişim uygulamaları bireylerin iş yaşamlarını ve çevrelerini geliştiren sistemleri ve organizasyonel yaklaşımları ile müdahaleler kullanılarak gerçekleştirilen uygulamalardır. (Ozawa, 1980:468). Bu işyerinde değerler hakkında konferanslar düzenlenmesi, çalışan ebeveynlerin sorunlarını değerlendirerek çocuk bakım programlarının geliştirilmesi örgütsel değişim uygulamalarına örnektir (Roy Briesbois, 1983'dan Akt. Googins, 1987:46).

1.3. MESLEKİ SOSYAL HİZMET UYGULAMA MODELLERİ, SOSYAL HİZMET UZMANLARININ ROLÜ VE BECERİLERİ

Her sosyal hizmet uygulamasında olduğu gibi mesleki sosyal hizmet uygulamaları da çeşitli rol ve işlevleri beraberinde getirmektedir. Bu rol ve işlevleri mesleki sosyal hizmet uygulama modelleriyle açıklamak mümkündür (Anthony 2003, Thyer 2002, 2003'dan Akt. Akabas ve Kurzman, 2005:8). Mesleki sosyal hizmet uzmanlarının sunduğu çeşitli hizmetleri ve bunların kullandığı rol ve becerileri kavramsallaştırmak amacıyla oluşturulan modeller:

- (1) Çalışan hizmet modeli
- (2) İşveren veya iş organizasyonu hizmet modeli
- (3) Tüketici hizmet modeli
- (4) Kurumsal sosyal sorumluluk modeli
- (5) İşle ilgili kamu politikası modelidir (Straussner, 1990:8).

1.3.1. Çalışan Hizmet Modeli

Çalışan hizmet modeli, programların uygulanması ve çalışan verimliliğinin artırılmasıyla yönetime yarar sağlarken, çalışanların sendikaya bağlılığını artırarak veya koruyarak sendikalara bağlılığı da öncelikle çalışanların ihtiyaçlarına yönelik hizmetler sunmaya odaklanmaktadır (Gehlenborg, 2001:26). Bu model, çalışanların doğrudan veya dolaylı olarak rollerine ilişkin çeşitli fiziksel, zihinsel, ailesel ve sosyal sorunlarla başa çıkmasına yardımcı olmayı amaçlayan çeşitli programlar ve doğrudan hizmetleri içermektedir (Kurzman, 2013:3). Çalışan hizmet modeli, mesleki sosyal hizmet uzmanları tarafından en yaygın kullanılan modeldir ve danışman, arabulucu, savunucu ve

bağlantı kurucu gibi geleneksel sosyal hizmet rollerinden yararlanılmaktadır. (Straussner, 1990:9).

Danışman rolüyle mesleki sosyal hizmet uzmanları, bireyler, aileler ve gruplarla değerlendirme ve kısa ve / veya uzun süreli danışmanlık yapmaktadır (Gehlenborg, 2001:26). Sosyal hizmet uzmanı, insanların ihtiyaçlarını dile getirmelerine, sorunlarını tanımlamalarına ve açıklamalarına, sorunlarının olası dinamiklerini veya nedenlerini anlamalarına, çeşitli alternatifleri ve çözümleri keşfetmelerine ve kendi sorunları ile daha etkin bir şekilde başa çıkma kapasitelerini geliştirmelerine yardımcı olur (Vigilante, 1982:298-300). Mesleki sosyal hizmet danışmanlığını diğer ortamlardaki sosyal hizmet danışmanlığından farklı kılan, sosyal hizmet uzmanının iş dünyasını sistemik olarak anlama ihtiyacı, yönetim ve emeğin farklı rolleri hakkındaki bilgileri ve işyerinin işleyişi üzerindeki etkisidir. Çeşitli seçeneklerin daha fazla araştırılmasından sonra ve çalışanın, süpervizörün ve kurum amirlerinin desteğiyle, sosyal hizmet uzmanı, çalışanın organizasyondaki farklı bir departmanı talep etmesini ve bulunduğu departmanı bir başka kişiye devretmesini sağlayabilmektedir. (Straussner, 1990:9-10).

Yapıcı/Yansıtıcı rolü uyuşturucu ve alkol sorunları yaşayan kişilere yardımcı olmaya çalışanlar tarafından üstlenilen bir roldür. Bu rolde, mesleki sosyal hizmet uzmanı denetim otoritesini, sendika temsilcilerini ve aile üyelerini, madde bağımlısıyla alkol veya diğer kimyasalların kötüye kullanılmasından kaynaklanan problemlerle karşı karşıya getirmeye ve çalışana önceden ayarlanmış bir tedavi planı sunmaya davet eder (Straussner, 1990:10). Bu rolü yerine getirmek için madde bağımlılığı, aile sistemleri, otorite sorunları ve akran baskısının dinamiklerini tam olarak anlamak şarttır (Straussner, 1990:10).

Bağlantı Kurucu rolüyle sosyal hizmet uzmanları bireylerin ihtiyacı olan kaynaklara erişmesine yardımcı olmaya (Duyan, 2003:17) çalışmaktadır. Bu rolde, mesleki sosyal hizmet uzmanı hem şirket içinde hem de şirket dışında mevcut kaynaklarla ilgili yardıma ihtiyaç duyan bireylere hizmet etmektedir (Straussner, 1990:10-11; Duyan, 2003:17). Bu rol yönlendirme becerileri, bireysel ve örgütsel direncin anlaşılması, örgütsel ve toplumsal kaynakların bilgisi, kaynak geliştirme savunuculuğu becerileri ve ağ oluşturma becerilerini içermektedir. (Straussner, 1990:10-11).

Savunuculuk rolüyle, sosyal hizmet uzmanı çalışanlara, çeşitli nedenlerle kendi başlarına elde edemedikleri hizmet ve kaynakları, edinme konusunda yardımcı olmaktadır. Hukuk mesleğinden ödünç alınan bu rol, çalışanların ihtiyaç ve talepleri adına savunduğu, mevcut verileri veya politikaları değiştirmek veya değiştirmek için ilgili verilerin toplanmasında ve kurumların kararlarına meydan okumada oldukça aktif bir rol oynamaktadır (Zastrow, 2015: 101). Bu rolün, mesleki sosyal hizmet uzmanının doğrudan özel sektör tarafından istihdam edildiği ortamlarda kullanılması daha az olası olsa da sendika tabanlı sosyal hizmet uzmanlarının yanı sıra diğer mesleki sosyal hizmet uzmanlarının da üstlendiği önemli bir roldür (Straussner, 1986:146)

Arabulucu rolüyle, sosyal hizmet uzmanı iki veya daha fazla kişi veya sistem arasındaki çatışmaları yönetir ve her birinin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik çalışmalar gerçekleştirir. Beceriler, çatışmanın doğasının ve nedeninin değerlendirilmesini ve ortak alanların belirlenmesi, sorunların çözümlerden ayrılması, durumun duyarsızlaştırılması ve alternatif çözümlerin incelenmesi gibi çatışma çözme becerilerinin etkili bir şekilde kullanılmasının mümkün olduğu uygun bir iklim yaratmayı içermektedir (Johnston, 1983'dan Akt. Straussner, 1990:11).

Eğitici rolüyle mesleki sosyal hizmet uzmanı bilgi, açıklama, görüş ve tutumların ifade edilmesinin yanı sıra etkili davranış ve becerileri de kapsamaktadır (Zastrow, 2015:102). Bu role, sigarayı bırakma ve stres yönetimi gibi çeşitli sağlıklı yaşam programları da dahildir (Straussner, 1990:11).

1.3.2. İşveren / İş Organizasyonu Hizmet Modeli

Bu model öncelikle işveren veya iş organizasyonuna işgücü ile ilgili politika ve hizmetleri tanımlamak ve geliştirmek için yardımcı olmayı amaçlamaktadır. Bu modelde, herhangi bir birey veya grup çalışanı olmayan, birincil danışan kuruluştur. Bu modelde kapsanan mesleki sosyal hizmet uzmanlarının rollerine örnek olarak, iş temelli gündüz bakım tesisinin kurulması, yönetilen sağlık hizmetlerinin sağlanması ve bir banka için bir müşteri hizmetleri eğitim programının geliştirilmesini içermektedir. (Straussner, 1990:11-12)

Çalışan hizmet modelinde olduğu gibi, bu görevleri yerine getiren mesleki sosyal hizmet uzmanı dışarıdan bir danışman olarak işe alınabilir veya insan kaynakları departmanının bir parçası olabilmektedir. Çalışan hizmet modelinden daha az gelişmiş

olmakla birlikte, uzun süredir Batı Avrupa'da kurulan işveren hizmet modelinin kullanımı artmaktadır (Googins, 1987:45). İşveren hizmet modelinde yaygın olarak kullanılan roller ve beceriler şunlardır:

Danışman rolüyle mesleki sosyal hizmet uzmanı, örgütsel ve insani dinamiklerin çeşitli yönlerini anlamak, yeteneklerini ve problem çözme becerilerini artırmak için başkalarıyla birlikte çalışır. Bu rol çerçevesinde, mesleki sosyal hizmet uzmanı bilgi toplayarak ve örgütsel ve çevresel dinamikleri, politikaları veya mevzuatları ve bunların kuruluş üzerindeki etkilerini değerlendirir (Straussner, 1990:12).

Değerlendirici Analist rolüyle, mesleki sosyal hizmet uzmanı bilgi toplar ve örgütsel ve çevresel dinamikleri, politikaları veya mevzuatları ve bunların kuruluş üzerindeki etkilerini değerlendirir (Straussner, 1990:12).

Eğitmen rolüyle mesleki sosyal hizmet uzmanı kuruluşun seçilmiş üyelerine kuruluşun sorunlu yönlerinin farkına varmalarına veya duyarlı olmalarına yardımcı olan bir öğretmen olarak işlev görür. Bu role, süpervizörlerin sorunlu çalışanları tanımalarına ve yanıt vermesine yardımcı olmak veya işte cinsel tacizi gösteren davranışlara duyarlı hale gelmeyi amaçlayan denetleyici eğitim de dahil edilebilir (Straussner, 1990:12).

Program Geliştiricisi rolüyle, sosyal hizmet uzmanı işyerinin ihtiyaçlarına hizmet eden yeni programları belirler ve uygular (Iversen, 1998:557-558). Örneğin, sosyal hizmet uzmanı başka bir topluluğa geçiş öngören bir şirkette yer değiştirme yardımına odaklanma ihtiyacını değerlendirir.

1.3.3. Tüketici Hizmet Modeli

Bu model, çalışanların veya işverenlerin aksine işyeri tüketicilerinin ihtiyaçlarına odaklanmaktadır. Örneğin, mesleki sosyal hizmet uzmanı, kamu hizmetlerinin fiziksel veya zihinsel bozulmalarından ötürü ödeme eksikliğinden dolayı kesilmesi tehlikesiyle karşı karşıya olan yaşlı kamu hizmetlerinin yaşlı tüketicilerinin ihtiyaçlarını belirlemek ve hizmet etmek için programlar geliştirebilir. Bu modele dahil olan roller arasında danışman, program planlayıcı ve geliştirici, danışman ve savunucu bulunmaktadır (Straussner, 1990:13).

1.3.4. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Modeli

Bu model, faaliyet gösterdikleri topluluğun sosyal ve ekonomik refahına yönelik bir taahhütte bulunmaları için şirketlerin desteklenmesine odaklanmaktadır. Bu modeldeki sosyal hizmet uzmanlarının unvanları ve sorumlulukları büyük farklılıklar göstermektedir. Bu modelde çalışan uzmanların: hayır kurumları tahsis analisti, kentsel ilişkiler danışmanı, kurumsal sosyal sorumluluk direktörü, topluluk ilişkileri danışmanı veya topluluk hizmet koordinatörü gibi ünvanları bulunmaktadır. Sorumluluklar arasında kuruluşun topluluk liderleriyle tanımlanması ve ilişkilendirilmesi, topluluk gruplarının ve yardım kuruluşlarının katkı ve taleplerinin değerlendirilmesi, topluluk ihtiyaçları değerlendirmelerinin yapılması, yeni hizmet ve programların danışmanlığı ve / veya geliştirilmesi yer alabilir (Straussner, 1990:13).

1.3.5. İşle İlgili Kamu Politikası Modeli

Bu model, iş dünyasını doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen kamu veya hükümet politikaları, programı ve hizmetleri için formülasyon, tanımlama, analiz ve savunuculuk içermektedir (Khuaba, 2013:41). Belirli bir topluluk içinde uzmanlaşan çeşitli iş sağlığı yararları ve hizmetlerinin analizi veya ulusal işgücünün yaşlanmasının etkilerinin ve hem yaşlı çalışanların hem de çalışanların ihtiyaçlarını etkileyebilecek çeşitli kamu politikası seçeneklerinin bir analizi şeklinde örneklendirilebilmektedir. İşyerinin ve/veya emeklilerin işgücüne yeniden girmeleri için yeniden eğitim programları gibi belirli politikaların savunulmasını içermektedir. (Safford, 1988:44). Bu model çerçevesinde sosyal hizmet uzmanları politika planlama ve analizi, program geliştirme, savunuculuk, koalisyon oluşturma ve ağ oluşturma gibi çalışmalar gerçekleştirmektedir (Straussner, 1990:13-14, Handyside, 1992'den Akt. Yanardağ, 2020:2172).

1.4. ÇALIŞMA YAŞAMINDA ORTAYA ÇIKAN SORUNLAR

Bireyler çalışma hayatlarında çeşitli sorunlarla karşılaşmaktadır. Bu sorunlar genel olarak mobbing, tükenmişlik, cam tavan sendromu, stres ve duygusal emek olarak sınıflandırılabilir (Özdemir ve Aras, 2015:113).

1.4.1. Mobbing

Zapf'a (1999:70) göre mobbing; bir ya da birkaç bireyin genellikle tek bir bireye karşı psikolojik açıdan uyguladığı düşmanca davranışlardır. Ayrıca bir davranışın mobbing olması için sistematik ve sürekli hale gelmesi gerekmektedir (Maran vd. 2018:17). Diğer yandan Einarsen (2000)'e göre mobbing, çalışanların ve yönetimdeki kişilerin kabul ettiği uygun olmayan ve kaba davranışlarla zaman içinde gelişen bir süreçtir. Ayrıca Matthiesen vd. (1989)'a göre mobbing bir veya daha fazla kişinin, çalışma grubundaki diğer kişi ya da kişileri hedef alan, tekrar eden ve tahammül edilemez noktada olumsuz tepkileri ve davranışları olarak tanımlanmaktadır (Einarsen, 2000:382).

Leymann, mobbing davranışlarını mağdurun etkilenmesi bakımından 5 kategoride tanımlamaktadır (Leymann, 1996:170)

1. İletişime yönelik saldırılar
2. Sosyal ilişkilere yönelik saldırılar
3. Kişisel imajına yönelik saldırılar
4. Mesleki kariyerine yönelik saldırılar
5. Sağlığına yönelik saldırılar

Çobanoğlu (2005) mobbingi 5 aşamada oluşan bir süreç olarak ele almaktadır (Akt. Fettahlıoğlu, 2008:38).

1. Çatışma Aşaması: Mağdurun yaşadığı süreci, mobbing olarak değerlendirmede çatışma aşamasıdır
2. Saldırgan Eylem Aşaması: Mobbing, saldırgan eylem aşamasında başlamaktadır
3. Yönetimin Devreye Girmesi Aşaması: Bu aşamada mobbing iyice gün yüzüne çıkmaya başlamaktadır. Mobbing sürecinde yönetim bir şekilde devreye girmekte ve aktif veya pasif kalarak mobbing sürecini etkilemektedir.
4. Yanlış Yakıştırmalarla veya Tanılarla Damgalama Aşaması: Bu aşamada mağdur kişiye yönelik yanlış yorumlar, etiketlemeler ve damgalamalar yapılmaktadır.
5. İşten Çıkarılma Aşaması: Mağdurun başka bir birime veya göreve gönderilmesi, işten kovulması, istifa etmesi veya ettirilmesi, erken emekliliğe zorlanması bu aşamada gerçekleşmektedir.

İşyerinde mobbing sürecinde mağdur, en fazla zararı gören kişidir. Mobbing, kişinin kendine güvenini kaybetmesine, şaşkınlaşmasına ve kişilerarası ilişkilerde

çekinme yaşamasına; iştahsızlık, unutkanlık ve depresyon yaşamasına neden olmaktadır (Çobanoğlu,2005'den Akt. Tetik, 2010:86).

1.4.2. Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramı enerji, güç veya kaynaklar üzerinde aşırı taleplerde bulunarak başarısız olmak, yıpranmak şeklinde tanımlanmaktadır. (Freudenberger, 1974:159-160). Pines (1993) tükenmişliği, çalışanların iş ortamında karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları, duygusal yönden kendilerini tükenmiş ve kronik yorgun hissetmeleri, kişisel başarı ve yeterlilik duygularının azalması şeklinde tanımlamaktadır (Akt. Benbow, 1998:520). Maslach & Jackson ise (1981:99) tükenmişliğe dair üç boyutun bulunduğunu belirtmektedir. Bu boyutlar:

Duygusal Tükenme: Duygusal tükenme boyutunda kişi yorgunluk, güç ve enerji kaybı, duygusal olarak kendini bitkin ve yıpranmış hissetme gibi durumları yaşamaktadır (Aktaş ve Şimşek, 2015:208). Bu boyut tükenmişliğin stres boyutunu temsil etmekte ve tükenmişliğin en önemli boyutu olarak değerlendirilmektedir (Engelbrecht, 2006:33).

Duyarsızlaşma: Duyarsızlaşma boyutu bir kişinin yaptığı işten soğuması, duygudan yoksun davranışlar sergilemesi ve negatif bir tutum içine girmesi şeklinde tanımlanmaktadır. (Maslach & Goldberg, 1988:64). Ayrıca duyarsızlaşma, tükenme durumunun kişilerarası boyutunu oluşturmaktadır (Maslach & Goldberg, 1988:64).

Kişisel Başarıda Düşme Hissi: Kişisel başarı ve yeterlilik duygularının düşmesi hissi, tükenmişlikte kendini değerlendirme boyutu olan bu boyutta, çalışanların kendilerini olumsuz bir şekilde değerlendirme eğilimine girmeleri, kişinin çalışma yaşamı ile ilgili yeterlilik ve verimliliğinin azaldığına inanması ve işlerindeki başarı durumlarından tatmin olmamaları durumudur (Lingard, 2003:70).

1.4.3. Cam Tavan Sendromu

Cam tavan sendromu, toplumsal cinsiyet rollerinden kaynaklanan, çalışma yaşamında özellikle kadınların karşılaştığı bir durumdur. Kadınlar bulundukları kariyer seviyelerinden kariyer planları yaptıklarında herhangi bir engel veya sorun görmemektedirler; fakat planlarını uygulamaya başlayıp ilerlemeye çalıştıklarında görünmez engellerle yani cam tavanla karşı karşıya gelmektedirler (Wirth, 2001:25).

1.4.4. Stres

Stres, kişilerin arzuladıkları ile mevcut çevresel koşullar arasında bir uyumsuzluk durumuyla ortaya çıkan bir sıkıntı veya zorluktur (Tekin, 2010:2). Stres, bireyde çeşitli faktörler sonucu ortaya çıkan psikolojik ruh halidir. Aşırı stres durumu, bireylerin motivasyonunu düşüren bir etkidir. Selye (1956), stresi "vücuda yüklenilen herhangi bir özel olamayan isteme karşı, vücudun tepkisi" şeklinde tanımlamaktadır (Akt. Johnstone, 1989:4). Lazarus ve Folkman'a (1984:19) göre ise stres, organizmadaki iyilik halini tehlikeye sokan, kişinin kapasitesini düşürücü ve zorlayıcı olarak değerlendirilen ve kişi ile çevre arasında ortaya çıkan bir durumdur.

Çalışma yaşamında stres hem çalışanların hem de işverenlerin verimliliğinin düşmesi, işe olan odaklanma oranındaki azalma gibi sonuçlar doğuran bir olgu olarak tanımlanmaktadır (Gürbüz, 2020). İş stresi çalışanların iş yerinde karşı karşıya kaldıkları fizyolojik, psikolojik ve zihinsel olarak etkilendikleri, iş yerinin hedeflerine ulaşma noktasında olumlu ya da olumsuz sonuçları bulunan bir durumdur ve işyerinde oluşan stresin çeşitli nedenleri bulunmaktadır (Yüksel, 2014, s. 116).

Tablo 2: Örgütlerde İşyeri Stresi Nedenleri

Takım içinde rol belirsizliği	Yaptığı işten tatmin olmaması
Ekip arasında rol çatışması	Kuruma alışamaması
Çalışma ortamının gürültülü ve havasız olması	Mesainin erken başlaması
İş ve ev arasındaki uzak veya uzayan mesafe	Yöneticisini takım arkadaşlarından kıskanması
Çalışanın birçok birimde ve işte görev almasından dolayı aidiyet duygusu geliştirememesi	Verilen görev alınarak, çalışana bilgi verilmeden ekip içerisinde başka birine verilmesi
Verilen görevi yerine getirmesi konusunda yetersiz olması	İş hayatının inişlerine ve çıkışlarına uyum sağlayamaması
Aşırı iş yoğunluğu	Maaşını zamanında alamaması
Ücret yetersizliği	Yöneticinin baskısından dolayı hata yapmaktan korkması
Yöneticinin gergin olması	Yöneticisi ile olan zayıf iletişim

Takım içerisinde kültürel farklılıklar	Tek tip kıyafet uygulaması
Vasıflarının altında iş verilmesi	İşini kaybetme korkusu
Çözüm odaklı olmaması	Çalışma arkadaşının öfke kontrolü yapamaması
Aşırı duygusal davranması	Yıllık izinlerini istediği zaman kullanamaması
Az iş verilmesi	Gelen vatandaşın/müşterinin gergin olması
İş yükü	İş araç ve gereçlerin yetersiz olması

Kaynak: Köse, 2013

Stres durumunun fiziksel, duygusal, zihinsel ve sosyal belirtileri bulunmaktadır (Lazarus ve Folkman:11; Yüksel, 2014:119-120). Fiziksel belirtiler vücutta belirli bölgelerde ağrılar, migren, uykusuzluk, kalp krizi ve deri döküntüleri; duygusal belirtiler depresyon, gülme krizleri, saldırganlık ve kaygı; zihinsel belirtiler; unutkanlık, konsantre olamama, içe kapanma ve gerçeklikten bazen uzaklaşma; sosyal belirtiler ise insanlardan uzaklaşma, insanlara kin duyma ve işe geç kalma şeklindedir (Tekin, 2010:13-16).

1.4.5 Duygusal Emek

Duygusal emek, kişilerarası iletişim sırasında çalışılan kurum veya kuruluş tarafından gösterilmesi istenilen duyguların, çalışanlar tarafından sergilenmesi için harcanması gereken çaba ve bu çabayı planlama ve kontrol etme gereksinimleri olarak ifade edilebilmektedir (Morris & Feldman, 1996:987).

1.5. İŞ VE AİLE YAŞAM DENGESİ

Bireyin yaşamının çok büyük bir bölümü iş ve aile döngüsü içerisinde geçmektedir, dolayısıyla iş ve aile hayatı arasındaki etkileşim bireyin genel yaşamını önemli derecede etkilemektedir. (Polatçı ve Keser, 2017:401). Sanayi devrimi sonrası toplumlarda ortaya çıkan ekonomik kültürel ve sosyal alanlardaki değişimler hem aile yaşamına hem de çalışma yaşamına yönelik farklı yaklaşımları da beraberinde getirmektedir (Kapız, 2002:139). Ortaya çıkan bu değişim ve yeni yaklaşımlar iş yaşamı ve aile arasındaki etkileşimin boyutunu değiştirmiş, iş ile aile yaşamı arasındaki dengenin sağlanmasının önemi oldukça artmıştır (Kapız, 2000:139; Ballica, 2010:4).

1.5.1. İş ve Aile Yaşam Dengesi Tanımı

Zedeck, 1992'ye göre iş yaşam dengesi, iş ve özel yaşam arasında çatışmanın olmamasıdır (Akt. Ballica, 2010:4). Marks ve MacDermid (1996), iş yaşam dengesi kavramını bireylerin farklı yaşam rollerine eşit derecede olumlu bağlılık göstermesi yani, birden çok rol için dengeli bir yönelime sahip olmaları şeklinde belirtmektedir (Akt. Greenhaus ve diğ., 2003:511-512). Yine Greenhaus ve diğ. (2003:513), iş-aile yaşam dengesini bir bireyin iş rolüyle ve aile rolüyle eşit derecede meşgul olma ve eşit derecede tatmin olma derecesi olarak nitelendirmekte ve iş yaşam dengesinin üç unsurunun varlığından bahsetmektedirler. Bunlar;

- Zaman dengesi: işe ve aile rollerine ayrılan eşit miktarda zaman ayırma
- Katılım dengesi: işe ve aile rollerine eşit psikolojik katılım düzeyi sağlama
- Memnuniyet dengesi: iş ve aile rollerinden eşit düzeyde memnuniyet olarak belirtilmektedir.

1.5.2. İş ve Yaşam Dengesini Açıklamaya Yönelik Kuramlar

İş ve aile yaşam dengesini açıklamaya yönelik çeşitli kuramlar bulunmaktadır. Bu kuramları rol kuramı, yayılma kuramı, telafi kuramı, uygunluk kuramı, bölünme kuramı, çatışma kuramı ve uygunluk kuramı olarak açıklamak mümkündür.

1.5.2.1 Rol Kuramı

İş ve yaşama yönelik çalışmalar, 1970'lerin sonlarına doğru, iş - aile çalışmalarını anlamaya yönelik olarak uygulanan rol kuramı ile başlamıştır (Jeffrey, ve Nancy'den Akt. Ballica, 2010:6). Rol Kuramının temelinde, sosyal yaşamın oldukça önemli özelliklerinden olan karakteristik davranışlar bulunmaktadır. Bireylerin sosyal statülerin üyesi olduğunu ve diğer bireylerden talepleri olduğunu farz ederek rolleri açıklamaya çalışır (Biddle, 1986:68). Bu alandaki çalışmalarda farklı perspektifler bulunmaktadır. Bunlar işlevsel, sembolik etkileşimci, yapısal, örgütsel ve bilişsel rol teorisi şeklindedir. Rollere yönelik yapılan araştırmalardan birçoğu kolay uygulama ve kavramları açıklamaktadır. Bunlar; rol uyumu, rol birliği, rol çatışması ve rol alma kavramlarıdır. Rol kuramı bu kavramlarla birlikte, sosyal sistemlerin farklı biçimlerini çözümlemek için tercih edilmektedir (Biddle, 1986:67).

1.5.2.2. Yayılma Kuramı

Yayılma kuramı, yaşam alanlarının herhangi birinde örnek olarak iş yaşamında elde edilen deneyim, davranış ve tutumların diğer yaşam alanına aktarılması şeklinde belirtilmektedir (Odaka, 1970'den Akt. Champoux, 1978:403). Yayılma kuramının temelinde iki yaşam alanının herhangi birinde deneyimlenen beklenti ve kişilerarası ilişkilerin gerçekleşme düzeylerinin çıktısı olarak meydana gelen tutumların diğer yaşam alanındaki davranışları da aynı yön ve şekilde etkileme durumu bulunmaktadır (Judge ve Watanabe, 1994).

1.5.2.3. Telafi Kuramı

Bireylerin daha az tatmin olduğu alandaki boşluğunu potansiyel olarak daha fazla tatmin olduğu alan ile dengelemesidir (Evans ve Bartolome, 1984:11). Örneğin telafi kuramına göre iş yaşamında beklentilerini elde edemeyen bireylerin iş dışındaki yaşamlarındaki ilişkilerinin daha kuvvetli olacağı ve bu yaşam alanındaki tatmin olma düzeylerini arttırmaya çalışacakları düşünülmektedir (Elizur ve diğ. 1991:314).

1.5.2.4. Uygunluk Kuramı

Uygunluk kuramı da yayılma kuramı gibi iş ve aile arasındaki benzerliklerden yola çıkmaktadır (Edwards ve Rothbard, 2000:182). Bununla birlikte, yayılma kuramı bu benzerlikleri bir alanın diğerindeki etkisine bağlarken, uygunluk kuramı bu benzerlikleri her iki alanı da etkileyen üçüncü bir değişkene bağlı olduğunu belirtmektedir (Morf, 1989; Zedeck, 1992'den Akt. Edwards ve Rothbard, 2000 :182). Bu değişkenler arasında kişilik özellikleri, genetik faktörler, genel davranış stilleri ve sosyal ve kültürel güçler bulunmaktadır (Frone ve diğerleri, 1994; Morf, 1989; Staines, 1980; Zedeck, 1992, Akt. Edwards ve Rothbard, 2000:182).

1.5.2.5. Bölünme Kuramı

Bölünme kuramı iş ve aile alanlarının birbirini etkilemeyecek şekilde ayrılmasıdır (Evans ve Bartolome, 1984'den Akt. Zedeck, 1990:241). Bölünme kuramının temelinde, bireyin herhangi bir biçimde mesleki tecrübe ve alışkanlıklarından etkilenmeden, özel yaşamında istediği gibi zaman geçirebileceği görüşü etkili olmaktadır. Burada iki alan birbirinden bağımsızdır ve farklılıklar temel alınmaktadır. (Gupta ve Beeh, 1981:204).

1.5.2.6. Çatışma Kuramı

Çatışma kuramında, bireyin iş ve özel yaşamı arasında zaman, tatmin ve birçok farklı nedenden dolayı engellenemeyen bir çatışma durumu mevcuttur. Birey zamanını ya da enerjisini bir alana yönelttiğinde ikinci alanı ihmal eder ve kendi doğasında bir çatışma durumu yaşar. Ayrıca bireyin gerçekleştirmekte olduğu faaliyetlerden fedakârlık yaptığı görülmektedir (Kahn vd. Akt. Greenhaus ve Beutell, 1985). Örneğin üst düzey bir askeri personel kendisinin iş alanında otoriter biri olması gerektiğini hissederken özel hayatında ailede baba rolünden dolayı hoşgörülü, sakin biri olması gerektiğini hissedecektir. Bireyin sahip olduğu farklı rollerden dolayı çatışma durumunu yaşaması engellenmesi oldukça zor bir durum haline gelecektir (Ballica, 2010:8-9).

1.5.2.7. Araçsallık Kuramı

Araçsallık kuramı bireyin iş ve özel yaşamında başarı elde etmek için alanlardan birini kullanması şeklinde tanımlanabilir (Burke, 1986:352). Zedeck ve Mosier'e (1990:240) göre, araçsallık, bireyin bir yaşam alanında elde ettiği başarı bireyin diğer yaşam alanını da pozitif yönde etkileyerek bu alana yönelik başarıyı beraberinde getirebilir.

1.5.3. İş-Yaşam Dengesinin Yapısı Nedenleri ve Sonuçları

İş-yaşam dengesini etkileyen unsurlar örgütsel ve kişisel unsurlar olmak üzere iki şekilde incelenmektedir. Örgütsel unsurlar, örgüt içinde uygulanan stratejilerden oluşurken, kişisel unsurlar da kişisel özelliklerden meydana gelmektedir. (Ballica, 2010).

İş yaşam dengesinin yapısını nedenlerini ve sonuçlarını Guest (2002:265) tablo 3' de şu şekilde aktarmıştır;

Tablo 3: İş-Yaşam Dengesinin Yapısı, Nedenleri ve Sonuçları

Belirleyiciler	Dengenin Yapısı (Doğası)	Sonuçlar/ Etki
Çevresel • İş Talepleri • Çalışma- İş Kültürü • Ev Talepleri • Ev Kültürü Bireysel Faktörler • İş Oryantasyonu • Kişilik • Enerji • Kişisel Kontrol ve Başa Çıkma • Cinsiyet • Yaş • Yaşam ve Kariyer Seviyesi	Öznel Belirleyiciler • Denge- Ev ve iş üzerine eşit dağılım • İş merkezli denge • Ev merkezli denge • İşin eve yayılımı • Evin işe yayılımı Nesnel Belirleyiciler • Çalışma saatleri • Serbest zaman • Aile rolleri	• İş Doyumu • Yaşam Doyumu • Mental Sağlık • İyilik Hali • Stres/ Hastalık • İşyerinde Davranış/Başarı • Evde Davranış/Başarı • İş Yerinde Başkaları Üzerinde Etki • Evde Başkaları Üzerinde Etki

2. BÖLÜM

2.1 ULAŞIM SEKTÖRÜ

Ulaştırma kavramı bir yerden bir yere gidiş geliş, bir şeyi bir yerden başka bir yere aktarma şeklinde tanımlanmaktadır (www.tdk.gov.tr, 24.06.2020). Sektör olarak ulaşım bir bütün olarak içerisinde barındırdığı sistemler ile hizmet sektörüne dahil olmuştur. Hem uluslararası hem de ulusal boyutta çeşitli kaideler ile “Seyahat Özgürlüğü” kavramı çerçevesinde oluşturulmuş olan bu sektör halihazırda farklı araçlarla karayolu, havayolu, denizyolu ve demiryolu olmak üzere farklı şekillerde yapılmaktadır. (Öcal ve Korkmaz, 2018:1825-1826).

2.2. KARAYOLU ULAŞIMI VE KARAYOLU İLE YOLCU TAŞIMACILIĞI

2.2.1. Avrupa Birliği’nde Karayolu Ulaşımı ve Karayolu ile Yolcu Taşımacılığı

1994 yılında Avrupa Birliği’nin oluşması ve zaman içerisinde serbest dolaşım ilkesinin uygulanması ve Avrupa’nın ulaşım sektörü açısından büyük bir pazar haline gelmesine olanak sağlamıştır (Bayramoğlu, 2000:42). Günümüzde bu bölgedeki ülkeler arasındaki güzergahların sayısı, servis sıklıkları ve / veya yolcu sayılarıyla ölçülen düzenli uluslararası otobüs yolculuğu pazarı artış göstermektedir (Comprehensive Study on Passenger Transport by Coach in Europe, 2016). Bu bağlamda yolcu araçlarının Avrupa Birliği’ne üye devletlerde yolcu taşımacılığında büyük bir paya sahip olduğunu söylemek mümkündür. Litvanya’da, binek otomobiller 2017’de tüm yolcu taşımacılığının % 91’ini oluşturmaktadır. Slovakya, Çekya ve Macaristan, binek otomobillerin paylarının dörtte üçün altında olduğu üye devletleridir. Yolcu otobüsleri, otobüsler ve trolleybüsler için en düşük pay ise Hollanda’ya (%2,9) aittir (https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Passenger_transport_statistics#Modal_split_of_inland_passengers)

2018 yılında, Avrupa Birliği’nde ulaşım sektörü (posta ve kurye faaliyetleri dahil), toplam işgücünün yaklaşık %5,3’üne / yaklaşık 10,3 milyon kişiye) ulaşmıştır. Ulaşım sektöründe istihdam edilenlerin yaklaşık olarak %52’si kara taşımacılığında (karayolu, demiryolu ve boru hatları) bulunmakta olup yolcu taşımacılığı sektöründe çalışan kişi sayısı 2,2 milyon kişidir (EU Transport, 2020:21,26).

Avrupa Birliği'nde otobüs şoförlerinin araç kullanım, dinlenme ve tatil günleriyle ilgili olarak 2006 yılında belirli kurallar oluşturulmuştur. Bunlar;

- Sürücülerin asgari yaşı 18'dir
- Günlük araç kullanımı toplam 9 saattir. 2 defayı geçmemek kaydıyla 10 saat kullanılabilir.
- 4,5 saati geçmeden 45 dakikalık mola verilmelidir. (EU: Regulation, (EC) No:561/2006)

2.2.1.1. Almanya'da Karayolu Ulaşımı ve Karayolu ile Yolcu Taşımacılığı

Almanya'da uzun mesafeli otobüs hizmetlerinin düzenlemesi, demiryolu ağlarının genişletildiği ve özel demiryolu işletmelerinin kamulaştırıldığı on dokuzuncu yüzyılın sonlarına kadar uzanmaktadır. Devlet, yatırımlarını ve hizmetlerinin karlılığını, karayolu taşımacılığının giderek artan rekabetinden korumayı amaçlamakta (Comprehensive Study on Passenger Transport by Coach in Europe, 2016) olan düzenlemelerle karayolu taşımacılığına yönelik düzenlemeler gerçekleştirilmiştir. Bu çerçevede Almanya'da şehirlerarası yolcu taşıma serbestisinin yürürlüğe girdiği 2013 yılına kadar otobüs seferleri yok denecek kadar az sayıdadır (Knorr ve Lueg- Arndt, 2016:1). Bununla birlikte, 2009 yılından bu yana, düzenli uzun mesafeli otobüs hizmetleri pazarı, bir dizi siyasi ve yasal kararın ardından kademeli olarak serbestleştirilmiştir. 2009 yılında, Hükümet koalisyon anlaşması, uzun mesafeli normal otobüs hizmetleri için iç pazarın açılması da dahil olmak üzere Yolcu Taşımacılığı Yasası'nda bir değişiklik planlamıştır (Comprehensive Study on Passenger Transport by Coach in Europe, 2016).

Yurtiçi uzun mesafeli normal otobüs ağı, pazarın 2013'te serbestleştirilmesinden bu yana sürekli olarak gelişmiştir. Yetkili servislerin sayısı, serbestleşmeden önceki ay olan Aralık 2012'de 86 iken Eylül 2014'te 301'e çıkmıştır. Federal İstatistik Dairesi (Destatis), 2014'te uzun mesafeli normal otobüs hizmetleri pazarının 17 ila 19 milyon yolcu olduğunu tahmin etmektedir (Comprehensive Study on Passenger Transport by Coach in Europe, 2016).

Tablo 4: Almanya’da Yolcu Taşımacılığının Sektörel Dağılımı

	Yolcu Aracı	Otobüs	Demiryolu	Tramvay ve Metro
Almanya	%84,3	%5,7	%8,5	%1,5
AB-28	%81,3	%9,3	%7,6	%1,8

Kaynak: Transport in the European Union Current Trends and Issues, 2019

Tablo 4 incelendiğinde Almanya’da yolcu taşımacılığının ağırlıklı olarak yolcu araçlarıyla gerçekleştiği görülmektedir. Otobüsle yolcu taşımacılığının payı çok az olmakla birlikte AB-28 üye ülke ortalamasının da altında olduğu gözlemlenmektedir.

2.2.1.2 İngiltere’de Karayolu Ulaşımı ve Karayolu İle Yolcu Taşımacılığı

Birleşik Krallık’ta yolcu otobüsü ile taşımacılık 1980’lerden başlayarak serbestleştirmiş ve pazardaki rekabet, hem fiyat çekişmelerine ve daha fazla hizmet teklifine yol açan yeni operatörlerin giriş dönemlerine hem de yerleşik operatörün hakimiyet dönemlerine tanık olmuştur. Bu serbestleşmenin ilk etkisi pazara giriş üzerinde olmuştur. Bir dizi yerleşik şirket, o zamanki tekelci (ulusal otobüs şirketi) ile ulusal ağda rekabet etmek için bir konsorsiyum oluşturmuş; ancak bu girişim başarısız olmuştur (Comprehensive Study on Passenger Transport by Coach in Europe, 2016).

Serbestleşmenin ikincil etkileri, yolcu sayısında artış ve ücretlerdeki düşüş olmuştur. Bununla birlikte, rakiplerin çekilmesi ve National Express’in tek ulusal uzun mesafe yolcu taşıma firması olarak hakim bir konum oluşturması nedeniyle bu tür etkilerin kısa ömürlü olduğu kabul edilmektedir. Son 20 yıldaki diğer önemli gelişmeler arasında National Express’in Victoria Otobüs Terminali’nin (Birleşik Krallık’ın en büyük terminali) elden çıkarılması ve aşağıda ayrıntılı olarak açıklanan Megabus’un girişi yer almaktadır (Comprehensive Study on Passenger Transport by Coach in Europe, 2016).

İngiltere’de otobüs taşımacılığıyla ilgili herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır. Bugüne kadar, otobüs taşımacılığı öğrenciler, gençler, uluslararası gezginler ve yaşlılar gibi nüfusun belirli kesimlerinin taşınmasına yöneliktir. Bu yolcuların taşınması amacıyla 9,500 farklı firma ve bu firmalar ait toplamda 13.000 otobüs bulunmaktadır. Son olarak, İngiliz yolcu taşıma firmaları ve yan kuruluşları Avrupa pazarında çok aktif olmakla birlikte İngiltere’yi Avrupa’daki çok sayıda noktaya

bağlamaktadır. (Comprehensive Study on Passenger Transport by Coach in Europe, 2016).

Tablo 5: İngiltere’de Yolcu Taşımacılığının Sektörel Dağılımı

	Yolcu Aracı	Otobüs	Demiryolu	Tramvay ve Metro
İngiltere	%85	%4,6	%8,7	%1,7
AB-28	%81,3	%9,3	%7,6	%1,8

Kaynak: Transport in the European Union Current Trends and Issues, 2019

Tablo 5 incelendiğinde yolcu taşımacılığının büyük oranda yolcu araçlarıyla yapıldığı ortaya çıkmaktadır. İngiltere’de otobüsle yolcu taşımacılığının payı çok düşük olmakla birlikte hem Almanya’nın hem de AB-28 üye ülke ortalamasının gerisinde olduğu görülmektedir.

2.2.2. Türkiye’de Karayolu Ulaşımı ve Karayolu ile Yolcu Taşımacılığı

Türkiye’de ulaşım ve ulaştırma alanında 1950’lere kadar demiryolu ağırlıkta iken 1950’lerde yapılan Marshall Yardımları ve planlı devlet politikaları ile bu ağırlık karayolu ulaşımına kaymıştır (Deniz, 2016:135). Karayolları Genel Müdürlüğü’nün 5539 Sayılı Kanun ile 16 Şubat 1950 tarihinde kurulması ile birlikte bu tarihten sonra kullanılan araç sayısındaki artış ve kullanılan yolların uzunluğu önemli ölçüde gelişim göstermiştir (Ulaştırma Bakanlığı, 2010).

Tablo 6: Türkiye’de Karayolları Ağlarının Mevcut Durumu

Yıllar	Devlet Yolu (Km)	İl Yolu (Km)	Otoyol (Km)	Toplam
1923	18.335	-	-	18.335
1950	24.306	22.774	-	47.080
1965	34.502	24.290	-	58.792
1980	31.976	28.785	24	60.785
2000	31.397	29.693	1674	62.764
2010	31.395	31.390	2080	64.865
2020	31.006	34.165	3.060	68.231

Kaynak: Ulaştırma Bakanlığı (2020)

Osmanlı Devleti'nden 1923 yılında devralınan karayolları günümüze kadar incelendiğinde 1950 sonrası yapılan Marshall Yardımlarının etkisiyle artmış olduğu anlaşılmaktadır. Yine tabloya bakıldığında 1980 yılında ilk kez otoyol yapımı gözlemlenmiş ve günümüze kadar artarak devam etmiştir. Bununla birlikte aşağıda verilen Tablo 7'de yollardaki artışa paralel olarak motorlu taşıt sayılarının da günümüze kadar arttığı görülmektedir.

Tablo 7: Motorlu Taşıtların Yıllara Göre Sayıları

Yıl	Minibüs	Otobüs
1966	10.913	12.041
1980	64.707	32.783
2000	235.885	118.454
2010	386.973	208.510
2020 ⁽¹⁾	494.498	213.023 (52.245) ⁽²⁾

Kaynak: Emniyet Genel Müdürlüğü (2020).

(1) 2020 Yılı Ekim Ayı verileri

(2) Şehirlerarası Yolcu Taşımacılığı Yapan Otobüs Sayısı

Karayolu Taşıma Yönetmeliği'ne göre şehirlerarası taşımacılık, herhangi bir il/ilçe veya bunların belirlenmiş herhangi bir noktasından veya yerleşim yerinden başlayarak bir başka il/ilçenin herhangi bir yerinde veya yerleşim alanında son bulan taşımacılık olarak belirtilmektedir. Küçük otobüs yapısı itibarıyla sürücüsü dâhil en az 10 en fazla 17 oturma yeri olan ve yolcu taşımak için imal edilmiş motorlu taşıttır. Otobüs ise yapısı bakımından insan taşımak için imal edilmiş ve şoförü dahil 9 kişiden fazla yolcu taşımaya uygun olan motorlu taşıt olarak nitelendirilir. Büyük otobüs ise şoför dâhil 17 adetten fazla oturma yerine sahip olan motorlu araç olarak tanımlanmaktadır. (Karayolu Taşıma Yönetmeliği Madde 4, 2018).

Şehirlerarası yolcu taşımacılığı, uluslararası ve şehirlerarası otobüs veya tur otobüsü hizmeti, önceden belirlenmiş olan tarifelere göre çalışan ve doğrudan demiryolu ve hava yolu taşımacılığıyla rekabet eden uzun mesafeli yolcu taşımacılığı şeklinde tanımlanmaktadır (ILO,2015).

Türkiye’de şehirlerarası yolcu taşımacılığına yönelik sektörel dağılım oranları Tablo 7’da verilmiştir.

Tablo 8: Şehirlerarası Yolcu taşımacılığının Sektörlere Göre Oransal Dağılımı

Yıllar	Karayolu	Havayolu	Demiryolu	Denizyolu
2000	%95,9	%1,8	%2,2	%0.03
2010	%97,8	-	%1,6	%0,68
2017	%88,8	%9,6	%1,0	%0.59

Kaynak: <https://cevreselgostergeler.csb.gov.tr> (21.12.2020)

Tablo 8’e bakıldığında Türkiye’de şehirlerarası yolcu taşımacılığının çok büyük bir bölümünün karayolu ile gerçekleştirildiği görülmektedir. 2000’den günümüze bakıldığında karayolu taşımacılığında bir miktar düşüş görülmekle birlikte bu düşüş havayolu sektörüne pozitif yönde yansıdığı anlaşılmaktadır.

Tablo 9: Otoyollar, Devlet ve İl Yolları Üzerinde Yolcu Taşımaları

YIL	YOLCU- KM (Milyon)			
	Toplam	Otoyol	Devlet Yolu	İl Yolu
1950	2.597	-	2.484	113
1980	73.127	-	66.479	6.648
1996	167.871	13.035	140.760	14.076
2000	185.681	22.288	147.542	15.851
2010	226.913	50.378	158.072	18.463
2020	339.601	73.502	223.487	42.612

Kaynak: Karayolları Genel Müdürlüğü (2020).

Karayolu ile yolcu taşımacılığındaki oranlar ile Tablo 9’da yıllara göre taşınan yolcu- km paritesi ile paralel özellik göstermektedir. Ayrıca yukarıda belirtilmiş olan karayolu ulaşım ağı tablosu ile Tablo 9 yine benzer niteliktedir.

Tablo 10: Karayolu ile Yolcu Taşımacılığına Ait Veriler

Yıl	Firma Sayısı	Yapılan Sefer Sayısı	Taşınan Yolcu Sayısı
2019	3.343	5.961.236	90.284.223

2020		3.612.265	48.755.219
------	--	-----------	------------

Kaynak: Ulaştırma Hizmetleri Düzenleme Genel Müdürlüğü'nden talep edilmiştir.

Tablo 10 incelendiğinde Türkiye’de 2020 yılı itibariyle şehirlerarası yolcu taşımacılığı yapan 3.343 firma bulunmaktadır. 2019 yılında yapılan 5.961.236 sefer sonucunda 90.284.223 yolcu seyahat gerçekleştirmiştir. 2020 yılında ise 3.612.265 sefer ile 48.755.219 yolcu seyahat gerçekleştirmiştir.

Tablo 11: Şehirlerarası Yolcu Taşımacılığı Yapan Otobüs Kaptanlarına Ait Veriler

	Tarifeli		Tarifersiz	
	2019	2020	2019	2020
Erkek	6.351.447	3.464.233	2.519.539	1.622.158
Kadın	21.192	3.153	12.610	5.499
Belirtilmeyen	225.498	14.416	218.212	133.311
Toplam	6.598.137	3.481.802	2.750.361	1.760.968

Kaynak: Ulaştırma Hizmetleri Düzenleme Genel Müdürlüğü'nden talep edilmiştir.

Tablo 11’de belirtilen istatistiki verilerde bulunan otobüs şoförlerinin ayrıca 4295 Sayılı Karayolu Taşıma Yönetmeliği’nin 34. Maddesinde belirtilen nitelik ve şartları taşımaları gerekmektedir. Bu şartlar aşağıdaki gibidir:

- İlgili mevzuatın öngördüğü mesleki yeterlilik belgesine sahip olmaları,
- Büyük otobüs kullananlarının 26 yaşından gün almış olmaları,
- 66 yaşından gün almamış olmaları,
- Tehlikeli madde taşıyan taşıtları kullananlarının, ilgili mevzuatın öngördüğü eğitimi aldığını gösteren belgeye sahip olmaları,
- Uyuşturucu, silah, insan ve gümrük kaçakçılığı ile terör suçlarından dolayı hürriyeti bağlayıcı ceza almamış olmaları,
- Şoförlük mesleği bakımından bedeni ve psiko-teknik açıdan sağlıklı olduklarını gösteren bir sağlık raporunu, yetkili sağlık kuruluşlarından her beş yılda bir almaları, şarttır.

Ayrıca Türkiye’de 4857 sayılı iş kanununun 63. Maddesine göre haftalık çalışma süresi 45 saattir. Bununla birlikte Türkiye, Avrupa Birliği’nin taşımacılık yönetmeliğinde yer alan otobüs şoförlerine yönelik kuralları uygulamaktadır.

2.3. ALANYAZIN TARAMASI

Mesleki sosyal hizmet çerçevesinde yapılmış olan çalışmalar incelendiğinde Gedik (2020)’in “Endüstriyel Sosyal Hizmetlerin İnsan Hakları Yaklaşımı” adlı makalesi Zubaroğlu Yanardağ ve Yanardağ (2020) ‘ın “İş Yerde Sosyal Çalışmayı Türkiye İçin Düşünmek” adlı makalesi ve Çavuşoğlu (2020) tarafından yazılmış olan “Endüstriyel Sosyal Hizmet Bağlamında İş Doyumu ve İş-Aile Yaşamı Çatışması İlişkisinin İncelenmesi” adlı yüksek lisans tezi bulunmaktadır.

Şehirlerarası yolcu taşımacılığı yapan otobüs şoförlerine yönelik yapılmış olan çalışmalara bakıldığında ise Uca (2019) tarafından “Uzun Yol Şoförleri Hakkında Bir Saha Araştırması” adlı makale, Göksel (2006) tarafından yazılmış olan “Şehirlerarası Otobüs İşletmelerinde Çalışan Otobüs Kaptanları, Host ve Hosteslerin Beslenme Durumları, Alışkanlıkları ve Diyet Ölümlerinin Tespiti” adlı yüksek lisans tezi ve Koyuncu (2015) tarafından yazılmış olan “Bir Atipik İstihdam Biçimi Olarak Şehirlerarası Çalışan Otobüs Şoförlerinin Çalışma İlişkileri” adlı doktora tezi bulunmaktadır.

2.4. ARAŞTIRMANIN SORUNU

Otobüs şoförlerinin çalışma yaşamlarını, otobüs şoförlerinin çalışma ilişkilerinin psikososyal açıdan şoförleri ve ailelerini nasıl etkilediğini ortaya koyan akademik bir çalışma bulunmamaktadır. Otobüs şoförlerinin çalışma ilişkisi, çalışma ilişkisinden dolayı karşı karşıya kaldıkları sorunların ortaya konulamaması bu alana yönelik sosyal politikaların gelişmesini engellemektedir. Bu çerçevede araştırmanın sorunu otobüs şoförlerinin çalışma yaşamlarını, otobüs şoförlerinin çalışma ilişkilerinin psikososyal açıdan şoförleri ve ailelerini nasıl etkilediğinin bilinmemesidir.

2.5. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırmanın amacı Türkiye’de şehirlerarası yolcu taşımacılığı sektöründe çalışan otobüs şoförlerinin çalışma koşullarını ve bu koşulların otobüs şoförlerini ve şoförlerinin ailelerini ve sosyal çevrelerini nasıl etkilediğini ve otobüs şoförlerinin çalışma koşullarına dair görüşlerini ortaya koymak amacındadır.

Bu çerçevede;

- Otobüs şoförlerinin çalışma koşulları
- Otobüs şoförlerin firma ve müşterilerle ilişkileri
- Otobüs şoförlerinin çalışma ilişkilerinden kaynaklı stresörlerinin şoförlere ve ailelerine etkileri
- Şoförlerin çalışma yaşamına dair görüşlerinin ortaya konulması araştırmanın alt amaçlarıdır.

2.6. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Sosyal hizmet, insanların yaşamlarını iyileştirmeye yardımcı olma kapsamında ortaya çıkmış bir disiplindir. Mesleki sosyal hizmet ise, çalışanın yönetimine müdahale ederek, sosyal hizmet uzmanının doğrudan sektördeki personel yöneticilerine ve organizasyonel gelişime dolaylı olarak yardımcı olma konusundaki becerilerini ve uzmanlıklarını geliştirdiği alanlardan biridir (De Silva 1982'den Akt. Kurzman, 2013).

Türkiye'de otobüs şoförlerinin çalışma yaşamlarını, otobüs şoförlerinin çalışma ilişkilerinin psikososyal açıdan şoförleri ve ailelerini nasıl etkilediğini ortaya koyan çalışmalar bulunmamaktadır. Öte yandan mesleki sosyal hizmet uygulamalarına dair sınırlı sayıda akademik çalışma bulunmaktadır. Otobüs şoförlerinin psikososyal iyiliğinin artırılması için onların içinde bulunduğu koşulların iyi bilinmesi gerekmektedir. Bu çalışmayla bu bilginin üretilmesi sağlanacaktır.

3. BÖLÜM: YÖNTEM

3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Araştırma otobüs şoförlerinin içinde bulunduğu çalışma koşullarının ve bu çalışma koşullarının otobüs şoförlerini ve ailelerini nasıl etkilediğini ortaya koymak amaçındadır. Bu nedenle araştırma ilişkilerin anlamını ve türünü keşfetmek için gözlemlerin sayısal olmayan bir biçimde incelenmesi ve yorumlanması (Berg ve Lune, 2019:20) olarak tanımlanan nitel araştırma yöntemi gerçekleştirilmiştir.

Araştırma deseni olarak bir olay ya da olguya ilişkin kişilerin deneyimlerine, algılarına ve bunlardan çıkarılan anlamlara odaklanılan (Yıldırım, A., Şimşek, H. 2016) olgubilim deseni seçilmiştir. Çalışma grubu nitel araştırma örnekleme yöntemlerinden biri olan kartopu örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir.

3.2. ARAŞTIRMANIN KATILIMCILARI

Araştırma kapsamında, 26 yaş ve üzeri D Sınıfı (eski sistemde E sınıfı) ehliyet, SRC ve Psikoteknik belgelerine sahip olan uzun yol otobüs şoförlüğü yapan katılımcılar ile görüşme gerçekleştirilmiştir. Katılımcılara ait demografik bilgiler tablo 12 'de yer almaktadır.

Tablo 12: Katılımcılara İlişkin Demografik Bilgiler

Katılımcı	Yaş	Cinsiyet	Hizmet Yılı	Öğrenim Durumu	Medeni Durum
1	41	E	20+	Önlisans	Evli
2	34	E	20+	Lisans	Evli
3	54	K	26	Lise Terk	Bekar
4	51	E	29	Ortaokul Terk	Evli
5	52	E	29	Lise	Evli
6	58	E	7	Lise	Dul
7	48	E	35	İlkokul	Evli
8	31	E	8	Önlisans (Otobüs Kaptanlığı)	Evli
9	58	E	8	Önlisans	Evli
10	48	E	16	Lise	Evli
11	43	E	15+	Lise	Bekar

12	41	E	20+	Üniversite Terk	Bekar
13	51	E	30	İlkokul	Bekar
14	50	E	25	Ortaokul	Evli
15	55	E	33	Lise	Evli
16	34	E	15+	Ortaokul	Bekar
17	60	E	42	Lise	Evli
18	53	E	23	Lise	Evli
19	52	E	30	İlkokul	Evli
20	45	E	20	İlkokul	Evli
21	59	E	25	İlkokul	Evli
22	49	E	35	İlkokul	Evli
23	44	E	20	Ortaokul	Evli
24	60	E	46	İlkokul	Evli

3.3. VERİLERİN TOPLANMASI

Araştırma verileri yarı yapılandırılmış görüşme formuyla derinlemesine görüşmelerle elde edilmiştir. Bu görüşmeler Mayıs 2020- Temmuz 2020 tarihleri arasında yüz yüze ve telefonla gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen görüşmeler öncesinde demografik bilgileri içeren bilgi formunun otobüs şoförleri tarafından doldurulması sağlanmış olup yapılan görüşmelerde kullanılan yarı yapılandırılmış görüşme formu aşağıdaki sorulardan oluşmaktadır.

- 1-Kendinizden bahseder misiniz?
- 2- Bir iş gününüz nasıl geçiyor?
- 3- Çalıştığınız firma ile ilişkileriniz nasıl?
- 4-Hizmet verdiğiniz müşteriler ile ilişkileriniz nasıl?
- 5- Mesai bittikten sonra zamanınızı nasıl geçiriyorsunuz?
- 6- Aileniz ve sosyal çevreniz ile ilişkileriniz nasıl?
- 7- Mesleğinize dair görüşleriniz neler?

3.4. ARAşTIRMA VERİLERİNİN ANALİZİ

Araştırma kapsamında yapılan görüşmeler tek tek deşifre edilmiştir. Deşifre edilen dökümler MAXQDA 2020 programı ile içerik analizine tabi tutulmuştur. İçerik analizinin ardından kategoriler ve temalar ortaya çıkmış ve veriler değerlendirilmiştir.

3.5. ARAşTIRMANIN SINIRLILIğI

Bu araştırma Türkiye’de 26 yaş ve üzeri D Sınıfı (eski sistemde E sınıfı) ehliyet, SRC ve Psikoteknik belgelerine sahip olan 24 şehirlerarası yolcu taşımacılığı yapan otobüs şoförleri ile sınırlandırılmıştır.



4. BÖLÜM: BULGULAR

Tablo 13: Bulgulara Ait Kategoriler

Şoförlerin Çalışma İlişkileri	İş Yerinden Kaynaklı Stresörler ve Bu Stresörlerin Şoförlere ve Şoförlerin Oluşturduğu Sosyal Sistemlere Etkileri	Otobüs Şoförlerinin Mesleklerine Dair Görüşleri	Mesleğe Yönelik İstek ve Beklentiler
Çalışma ve Dinlenme Koşulları Firma ve Yolcularla İlişkiler Maddiyat	Çalışma İlişkisinden Kaynaklı Psiko-sosyal Stresörler Doğrudan Şoförü Etkileyen Psiko-sosyal Stresörler Hem Şoför Olarak Bireyi Hem de Bireyin Sosyal Çevresini Etkileyen Stresörler İş Yaşam Dengesi		Çalışma Sistemi/Koşulları Ekonomik Koşullar Trafik Kuralları Araç Kullanma Süresi Eskiye Dönüş Konfor Şoför Eğitimi Meslek Odasına ve Sendikaya Duyulan İhtiyaç

Otobüs şoförlerinin çalışma koşulları, bu çalışma koşullarının şoförlerin kendileri ve oluşturdukları sosyal sistemlerine etkileri ve otobüs şoförlerinin mevcut çalışma ilişkilerine dair görüşleri Tablo 13'te görüldüğü üzere araştırmada elde edilen bulgulara dair kategorilerdir. Bulgular kısmında bu çerçevede ilk olarak çalışma koşulları, bu koşullar içinde şoförlerin karşı karşıya kaldıkları durumlar ve bu durumların şoför ve

ailesini nasıl etkilediği açıklanacak ardından, şoförlerin mesleğe ve içinde bulundukları çalışma ilişkilerine yönelik görüşleri ortaya konulacaktır.

4.1. ŞOFÖRLERİN ÇALIŞMA İLİŞKİLERİ

Araştırma bulgularına göre çalışma ilişkilerini belirleyen çeşitli etmenlerin bulunduğu görülmektedir. Bu etmenleri, çalışma ve dinlenme koşulları, hizmet verilen yolcular ve firma yöneticileriyle ilişkiler ve gelir olmak üzere 3 başlıkta ele almak mümkündür.

4.1.1. Çalışma ve Dinlenme Koşulları: Bir iş günü 25 saat veya “Zevkli Rezalet”

Araştırmanın literatür kısmında belirtildiği üzere yasal düzenlemelerle otobüs şoförleri 24 saatte maksimum 9 saat araç kullanabilmektedir. Yasal düzenlemeler doğrultusunda otobüs şoförünün çalışma süresinin 9 saat ile sınırlı olduğu söylenebilse de araştırmaya katılanlardan elde edilen bulgulara göre şoförlerin çalışma süresi sefer süresine ve sefer ardından yapılacak yeni sefere göre belirlenmektedir.

K2: “Otobüs kaptanının bir günü gece başlarken başlar diğer insanlar gibi 8,5 da başlamaz gece başlar 21 22 23 24 (Gece saati). Sıraya gidersin çift şoför gittiğinde perondan sen çıkarsın ya da 2. Kaptan çıkar gece 3e 4e kadar sürersin. Çizgileri takip ederek. Sonra diğer kaptana devredersin. Sonra yatakta diferansiyel sesiyle asfalt sesiyle uyursun sabah gideceğin yere gidersin. Yatarlı sıra veya var dön sıraya 1 saat sonra geri dönüşün başlar veya başka bi şehre devam edersin. Gece gözünü kapattığında başka bi şehirdesin açtığında başka bi şehirde. Başlar. Gündüz de günün yarsı araba sürerek yarıyı uyuyarak geçer. Akşam başka bi şehirde olursun.”

Otobüs şoförleri ya “yatarlı” olarak adlandırılan seferden önce otogarda veya otobüste dinlendikleri belirli bir zamandan sonra sefere çıkmakta veya “var-dön” olarak adlandırılan dönüşten hemen sonra yeni bir sefere çıkarak çalışmaya devam etmektedir.

K18: “Bir günü nasıl geçiyor... Örnek vereyim, İstanbul’dan kalkarsın. 6-7 gibi kalkarsın. Ya direksiyonda olursun ya yatakta olursun. 3. Bir şansın yok. Araba sürersen direksiyonda, istirahat edersen yatakta olursun. İstirahat yerinden kalktığın zaman, direksiyona geçeceğin zaman, tesise geçersin, yemeğini yersin direksiyona geçersin. Gideceğin yere gidersin. Arabanı temizlersin. Yıkarsın paklarsın. Üstünü başını işte ona göre dizayn edersin. Temizlenecek bir şeyin varsa temizlettirirsin. Yıkanacak varsa yıkatırsın, ütületirsin, boyatırsın. Tıraşını olursun. Akşama geri gelir yine aynı yerden dönersin. Aynı şekilde geri İstanbul’a gelirsin. Gelirken de aynı işlem yani, bir değişik bir işlem yok yani. Farklılığı yok.”

Yatarlı seferde bulunan şoförler eve gidemedikleri için uyuma ve öz bakımla ilgili işlerini otobüste veya otogarda karşılamak zorunda kalmaktadırlar. Evinin bulunduğu ile gidemeyen şoförleri “gurbetçi” olarak tanımlayan K21 bu durumu “zevкли rezalet” olarak nitelendirmektedir.

K21: “Ha otobüsçülük. Bir gün ne yapıyorsun. Bir günün nasıl geçiyor. Ben sana söyleyeyim. Çıktın, atıyorum Antalya’dan geldin esenler otogarına. Bismillahirrahmanirrahim. Sabah indin buraya. Nereye gidiyorsun. Direk otoparka gidiyorsun. Değil mi? Çift şoförsün. E adamın evi İstanbul’da değil. Gurbetçi bu adam. Nerede yatacak. Birisi zaten yatakta yatıyor. Birisi de giriyor bagaja. Sünger yatağı varsa seriyor, yoksa arka beşliye. İki büküm. Kıvrılıyor yatıyor arka koltuklara. Zaten arabanın sırtında. Ne yapıyor, oradan iki kova su alıyor yaz günüyse. Arabanın arkasına geçiyor, banyosunu oluyor. Kovanın içinde tas döküyor, banyosunu yapıyor, tıraşını oluyor. Akşam giyiniyor, perona çekiyor. Otobüsçünün hayatı bu. Zevкли rezalet. Sefillik. Zevki de var rezaleti de var. Yani. Allah herkesin yardımcısı olsun.”

Şoförler her ne kadar sadece 9 saat araç kullansalar da geri kalan saatlerde diğer iş kollarında olduğu gibi mesailerinin bittiğini söylemek mümkün değildir. Şoförler nerdeyse 24 saat araç içerisinde bulunmaktadır.

K3: “Günümüz nasıl geçiyor bunu güne sığdıramıyoruz. Günümüz nasıl geçiyor 24 saat gece gündüz araçlardayız. Peron saatimiz gelir gireriz perona işte evraklarımız trafik evraklarımız, şirket evraklarımızı tamamlar yolcumuzu alır çıkarız. Yani yolcumuzu alıp çıkmayla da bizim o an yaşadığımız stres sona ermiyor devam ediyor.”

Bu durumu otobüs şoförünün devamlı hareket halinde olduğunu belirten K23 süreci şu şekilde açıklamaktadır;

K23: “Abi biz şimdi normalde Edirne’den çıkıyoruz. Gündüz 12’de, M. abimle beraber çalışıyoruz. Saat gece 11’de Ankara’ya uğruyoruz, saat 12’de çıktığımızda 3.45’de Esenlere geliyoruz. Esenlerde hemen geldiğimiz gibi 15 dakika içinde gidiyoruz hemen polise çıkış alıyoruz, oradan işte Alibeyköy, oradan Samandıra, Samandıra’dan da 17.45’i alıyoruz, orada da bir 5 dakika vakit olursa oluyor, olmazsa hemen yolcuyla alıp yolumuza devam ediyoruz. İşte giderken giriyoruz molaya, saat 5.45’de çıkıyoruz saat 7.45 gibi molada oluyoruz 2 saat sonra. Oradan gidiyoruz işte Ankara’ya, Ankara’da saat 11’de oluyoruz. 12 arabası tekrar geri, bu sefer öbür arkadaş kalkıyor işte direksiyona geçiyor, M. abi. O da geliyor İstanbul Samandıra’ya işte 4,5 saatte anca tam geliyoruz. İşte o 4.5 saatte vücut uyumuş oluyoruz. Ondan sonra direksiyona saat 5 gibi ben geçiyorum geri sabaha karşı. Ve saat 9,5’a kadar 10’a kadar tekrar araba kullanıyoruz günü bitirmiş oluyoruz senin anlayacağın. Hiç durmadan. Devamlı yolda hareket halindeyiz.”

Öte yandan, yeterli dinlenme süresinin olmayışı sadece firma çalışma planıyla ilgili değildir. Şoförler araç kullanmanın dışındaki işlerle sefer öncesi ve sonrasında da ilgilenmektedir. Bu durumu K9 aşağıdaki gibi açıklamaktadır.

K9: “Valla bir günümüz seyahate çıkmadan önce evden hazırlanır gelirsın, tıraşını olursın, gelirsın arabayı hazırlarsın, aracın yağını suyunu kontrol edersın, servise hazırlarsın arabayı. Gelirsın perona çıkarsın. Nereye gideceksın Rize’den Kuşadası’na veyahutta Rize’den İstanbul veya Ankara’dan İzmir’e seyahatini yaparsın gidersın, üç dört saat araba sürersın ondan sonra bi yatarsın arkadaşın geçer direksiyona.”

Her ne kadar yasalar ve düzenlemelerle trafik kontrolleri yapılıyor olsa da şoförlerin 9 saatten daha fazla araç kullandıkları K9 tarafından ifade edilmektedir.

K9: “Gidersın işte yeri geldi on saat yola gidersın, yeri geldi yirmi beş saatlik yola gidersın ee tabi yirmi dört saatlik Rize Kuşadası seferi var buna da iki şoför gidiyor, on saatlik Samsun İstanbul da iki şoför gidiyor yani bunu böyle değerlendirelim sonuçta yani gittiğin yerde eğer servisin durumuna göre hemen de geri dönebilirsin, dönmebilirsin de. Dönmezsen orada arabada yatarsın. Genelde bu böyledir. Normalde bir günün böyle geçer.”

Otobüs şoförlerinin çalışma ilişkilerinin diğer iş kollarında vardiyalı veya nöbet usulü çalışan işgörenlerden farklı olduğu, çalışma ve dinlenme süreleriyle kesin bir ayrımın bulunmadığı, dinlenme alanların konforuyla ilgili sorunların olduğu görülmektedir. Ayrıca aynı bulgulardan, çalışanların öz bakım ve uyku ile ilgili işleri otobüs üstünde yaptıkları, yasal olmamasına rağmen seferin uzunluğu nedeniyle bazı şoförlerin 9 saatten fazla araç kullandıkları anlaşılmaktadır.

4.1.2. Firma ve Yolcularla İlişkiler: “Bu arabaların en ucuz parçaları biziz”

Çalışma koşullarını belirleyen bir diğer unsur işveren ve hizmet alanlarla kurulan ilişkidir. Bu durum otobüs şoförleri için de geçerlidir.

4.1.2.1. İşveren/Firma Yetkilileri ile İlişkiler

Otobüs firmaları seferlerin ve seferde görev alacak personelin belirlenmesi, otobüsün teknik sorunlarının giderilmesi, yolculara sunulacak ikramların koordinasyonu, yolcu hizmetlerinin ve müşteri ilişkilerinin yönetilmesinden sorumludur. Otobüs şoförlerinin firma ile kurduğu ilişkiler de yukarıda belirtilen bağlam doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

Şoförler otobüs firmasının çalışanı olmalarına karşın, otobüs firmaları ile şoförler arasındaki ilişki iş veren alt işveren ilişkisine benzemekte, otobüsün bizatihi kendisi ayrı bir işletme olarak görülmektedir. Bu durum firmanın denetleyici rolünü üstlenmesine yol açmakta ve firma ve şoför arasındaki ilişkinin odağında denetim bulunmaktadır.

K10: “Firmalar, bir acayip, çeşitli firmalarda da çalıştım. Firmalar sadece aracın üzerindeki, personel üzerindeki şikayeti dikkate alıyor. Sadece, dikkatli oldukları şey otobüsün içindeki kabin görevlisi, muavin diyoruz veya host, kaptanlar, bunların üzerinde yoğunlaşmış. Çoğu firma da bunlara ceza yoluyla verdiği parayı geri almaya çalışıyor. Bütün hataların da bunlarda olmamasına rağmen. İdari hata yapıyor, şoförde, yolcu hata yapıyor şoförde sorun, araç mürettebatına bütün fatura en son ona kesiliyor. Çoğu konuyla bizim alakamız yok. Bankocu yanlış bilet kesse bile biz uğraşıyoruz veya yanlış hes kodu yazıyor şu durumda bankodaki, polisle biz karşı karşıya geliyoruz, bizim hiçbir alakamız yokken.”

Denetimin odağında, çalışanın iyilik halinden çok hizmetin aksamadan ve müşteri memnuniyetiyle gerçekleşmesi bulunmaktadır. Bu süreç otobüs şoförleri tarafından olumsuz bir durum olarak görülmektedir.

K3: “İşveren boyutunda da yine de şöyle söylüyorum; Şoförün direksiyona stressiz çıkması engelleniyor bi şekilde yani hastan da oluyo şoför istiyosun dediğin gibi doktora gideceksindir insansın sonuçta 7-24 de dışardasın kısıtlanıyo şoför verilmiyor bugün gitme 1 hafta sonra git veyahutta napıyım ben gibi cevaplar işte kazanç bakımından kesilen cazalar bakımından yok işte kravatın yamuk duruyor 150 lira yok işte şunu yaptın 250 lira sakalın vardı bıyığın vardı yok işte bugün traş olmamışın arkanızdan sizin maaşınıza yansıyan kesintiler bu tarz şeyler yol yani haliyle şoförün moralini bozuyor yani. herşey eskisi gibi değil yani ayağını bi frene koysan yolcunun bi ihtiyacı oluyo yani yok işte niye durdun o yolcunun bana koltuk numarasını ver yani şoförü orda yalancı durumuna düşürmek yolcudan niçin durduğunu teyit etmek gibi bu tarz saçma sapan şeyler şoförün yani dedim ya eskiden çok klas bi meslekti şuan şoförün yolcu karşısında yalancı durumuna düşürülmesi hoş değil yani.”

Firmanın çalışanı ile kurduğu ilişkinin kendilerini olumsuz etkilediğini belirten K20 bu durumu aşağıdaki gibi açıklamaktadır.

K20: “Bazen işte arıyorlar seni şu yazıhaneden arıyorlar seni adam sana bir laf diyor işte çocuğun yaşındaki bir insan kaldıramıyorsun moralin bozuluyor bu da etkiliyor. Biz de ona karşılık veriyoruz ondan sonra ne oluyor işte ya ceza kesiyorlar sana ya farklı bir şey söylüyorlar sana. Bu da çok şoförü etkiliyor. Yani bizleri etkiliyor. Ha biz bunu daha çok anlatıyoruz, diyoruz ki bizi yoldayken aramayın kardeşim. Bir şey söyleyecekseñiz sefer bittiği zaman söyleyin biz de ona göre cevap verelim. Bunlar oluyor genelde. İşte müdürler işte yok şuraya niye gittin, yok şuraya niye yaptın, yok niye sigara içtin, yok ayağın yan bastı. Bazı sıkıntılar oluyor. Bu da şoförün moralini bozuyor.”

4.1.2.2. Yolcularla İlişkiler: İnsanlarla Çalışmak

Otobüs şoförleri ile yolcular arasındaki ilişkileri yolcuların hizmete dair beklentileri oluşturmaktadır. Bu beklentilerin biri seyahat süresinin planlandığı şekilde tamamlanmasıdır. Olası bir gecikmenin sorumlusu şoför olarak görüldüğünü söylemek mümkündür.

K1: “Yani insanların sana karşı davranışları derken insanların sadece kendilerini düşünmesinden kaynaklanıyor. Araba A şehrinden B Şehrine gider arada başka illere ilçeler uğrar insanlar sana gelirler mesela burası 4 saat sürüyor diye söyler halbuki sallıyo veya bilmiyor. Bi yerde bişey için durmuşundur giderken yolcu rahatsızlanmıştır. Tuvalet ihtiyacı olmuştur veya senin bi ihtiyacın vardır kendin için durmuşundur yoldan bi dengesizin biri gelir vay kardeşim niye duruyosun. Şu saatte şuraya gelecektik niye gelmedik. Arabaya binmeden saat kaçta orda oluruz? Benim haricimde o kadar neden var ki yani benden kaynaklı olmayan trafik var hava şartları var aracın durumu var.”

Yolcuların firmalar tarafından sağlanan tüm hizmetlerden şoförün sorumlu olmamasına rağmen tüm bu hizmetleri şoförden bekledikleri görülmektedir.

K2: “İnsanlar bazen anlayışsızlıkları ve de nasıl diyim. Çoğu hizmet sektöründe böyle olduğunu düşünüyorum. Nasıl diyim bizim sektörde bi de şöyle bişey var insanlar verdiği paranın amacının aldığı biletin asıl amacının yükümlülüğünün insanları bir noktadan bir noktaya belirli saatlerde taşımak olduğunu unutup işte taşımak ben onun için para vermiyorum başka şeyler bekler. Sektördeki işte yok ikram olayıydı. İşte bana şöyle oldu işte şöyle bi koltuk var. Televizyondur. İnternettir. Yolcu diyor ki internet çekmiyor hanfedi dedim telefonunuz çekiyor mu hayır dedi. Telefon çekmiyor en nihayetinde araçtaki internette gsm hattından alınıyor. Kendi telefonu çekmezken araçtaki internetin çekmesini bekliyor. Bunu şikayet olarak firmaya iletebiliyor veya internet ortamında yazabiliyor bun yaşadım yani.”

Bu beklentiler bazı durumlarda yasal nedenlerle karşılanamayabilmektedir. Şoförler karşılanamayan bu beklentiler sonucunda yolcular ile sorun yaşamaktadır.

K3: “Müşteri her zaman haklıdır denir ama öyle bişey yok tabii ki. Geliyor ben diyo her zaman diyo şurda iniyorum diyor bu yalan biz orda indirme yapamayız çünkü biz şehirlerarası otobüsüz yani bizim indirmemiz gereken yerler belirli yerler yani gittiğimiz ilin belediyesi ile alakalı olan şeyler ama o diyor ki ben diyo filan yere gittim her zaman gidip geliyorum her zaman iniyorum iyi de ben sende fazla geliyorum yani öyle bi indirme yok. Bi yolcu bakıyosunuz işte araç perondan çıkacak saati gelmiş dolmuş ve geçmiş 10 dk 15 dk yolcu geliyor palas pandiras ee bekle noolmuş beklediyseniz. Sen bi özür dilemen gerekirken noolmuş.”

Bu durumu K10 da aşağıdaki gibi açıklamaktadır.

K10: “Problemli yolcularla denk geldiğimiz oluyor. Ya yolcuyla problem yaşıyorsun. Anormal şekilde, varsayalım alamayacağımız şekilde eşya bagaj yük, bize getiriyor, almamak gibi bir durum olsa sıkıntı çıkartıyor adam. Yani müsait değil arabam diyorsun. Veya adamın psikolojik sorunları oluyor başka yolcuları rahatsız ediyor. Biz de işin içerisinde oluyoruz ister istemez.”

4.1.3. Maddiyat: “Hakkını Alamamak”

Çalışma koşullarını belirleyen bir diğer unsur alınan ücrettir. Sendikal örgütlenme ya da iş koluna göre taban ücret belirleyecek bir düzenleme bulunmadığından çalışan verilecek ücreti firma belirlemekte olup araştırmaya katılanlar bu iş kolunda çalışanların çoğunluğunun asgari ücret aldıklarını belirtmektedir.

K13: “Yaşantı açısından biz daha iyi şartlarda yaşamak istiyoruz. Daha şey, sen söyle, maddi anlamda daha iyi bir şeyler istiyoruz yani bizim şu an %90’ı asgari ücretle çalışıyor, maddi anlamda bitmiş yani. Hiçbir o kadar riske girmenin, kışın bir metre kar bu siste gidiyorsun yazın o sıcakta gidiyorsun. Arkanda 40-50 tane adam var ama arabanın en düşük parçası biziz yani. En ucuz parçası biziz yani öyle diyeyim. Yani, bir lastiğe verdiği parayı vermiyor sana yani işin öyle anlatmak gerekirse.”

Taban ücret dışında daha fazla kazanmak isteyen otobüs şoförleri daha fazla sefer yapmak zorunda bırakılmaktadır. Harcırah olarak maaş dışı bir ödenek prim usulü çalışanlara verilmektedir.

K4: “Firma sana öyle bir maaş sistemi yapmış ki mecbur bırakıyor seni yola göndermeye. Kendi isteğinle gidiyorsun. Sana diyor ki: aylık taban maaşın şu. Yola gittikçe de artırabilirsin diyor. Asgari ücretin altında bir para gösteriyor sana ve sana işte aylık 3500 TL topladın mı şapkanı tavana at. Benim son çalıştığım firmada 4000 lirayı buldun mu şapkanı tavana at. Bunu birçok firma sen ne kadar 4000 lirayı alabilirsen senin sigortanın asgari ücretten gösteriyor. Yani firmanın şoföre harcadığı yok. Kime yeter 2500 lira şu şartlarda? Sana diyor ki sana 2500 lira maaş vereceğim ama yola gidersen şu kadar da harcırah vereceğim. Ne yapacak gariban şoför? Mecburen yola gidecek. Sürekli yola gidecek, parasını çoğaltacak ki çoluğuna çocuğuna bakabilsin.”

Çalışanlar için prim olarak görülen harcırahları, sefer esnasında kişisel ihtiyaçlarına harcadıklarını belirtirken bu miktarların yeterli olmadığından bahsetmektedir.

K21: “Bugün şurada bir banyoya gireyim desem, 15 lira. Bir banyo 15 lira. Adam bugün bir gömleği, bir gömleği 7 liraya temizliyor. 7 liraya gömlek temizliyor. 7 liraya da pantolon temizle 14 lira. En basit olarak 14. Bir de banyoya gittin 15 de o 29 lira. Bir paket de sigara aldın, 20 lira da sigara, 49 lira. 49 lira. Yarım ekmek tavuk döner yedin. Geldin şurada iki çay içtin 4 lira da çay, 58 lira, 60 lira neredeyse. Yani bu şu anda en baba şoför, şu anda en baba şoför 4 bin lira maaş alıyor, öyle değil mi abicim? Fazlası yok bunun. Eksiği var. Çoğu şirketler şu anda maaşları kaldırdı. Çoğu şirket maaşı kaldırdı. Maaş yok. Diyor ki arabada kaç gün

kaldın? Diyelim ki sen bugün o eve çıktın mı, sana 80 lira yazıyor. Yola da gider gelirsen, atıyorum yoluna gelir, uzun yol, kısa yol, harcırah. Onu da peşin vermiyorlar he, onu da aylığına dahil ediyorlar. Yani yine açsın, yine açsın.”

Öte yandan bazı firmaların sigorta primini de çalışanların ücretinden kestikleri K23 tarafından şu şekilde açıklanmaktadır.

K23: “Yani otobüs şoförlüğü o kadar iyi bir meslek değil. Yaptığımız hizmetler karşılığında ne doğru düzgün ücretimizi alıyoruz ne doğru düzgün sigortamızı yapıyorlar, sigortayı yapıyorlar verecekleri ücretten kesiyorlar, yani asgari ücretten yevmiye usulü çalışıyoruz. 3,5 lira 4 lira gibi bir para geçiyor elimize. Adam asgari ücret 2,5 gösteriyor ya da 2600’den gösteriyor. Yani her şeyimizi yiyorlar yani.”

Araştırmaya katılan otobüs şoförleri aldıkları ücretin yeterli olmadığını prim almak için daha fazla sefer yapmaları gerektiğini verilen primin de sefer esnasında kişisel ihtiyaçlar çerçevesinde harcadığını belirtmektedirler.

4.2. İŞ YERİNDEN KAYNAKLI STRESÖRLER VE BU STRESÖRLERİN ŞOFÖRLERE VE ŞOFÖRLERİN OLUŞTURDUĞU SOSYAL SİSTEMLERE ETKİLERİ

Yukarıda aktarılan çalışma ilişkileri şoförlerin ve şoförlerin oluşturduğu sosyal sistemlerin psikososyal iyilik halini etkilemektedir. Bu etkileri şoförler ve şoförlerin oluşturduğu sosyal sistemler psikososyal iyiliği ve şoförlerin aileleri ve sosyal çevreleri üzerinden görmek mümkündür.

4.2.1. Çalışma İlişkisinden Kaynaklı Psiko-Sosyal Stresörler

Literatürde de değinildiği üzere iş yerinde iyilik halini etkileyen unsurların başında iş yerinden kaynaklı stresörler ya da stres unsurları gelmektedir. Çalışanlar iş yerinin çalışma koşullarına göre farklı stresörlerle karşı karşıya kalmaktadır. Şoförlerin çalışma ilişkisinden kaynaklı olarak ortaya çıktığını belirttikleri üç ana stresör vardır. Bu stresörleri etkileri açısından doğrudan bireyi etkileyen stresörler ve birey ve bireyin sosyal çevresini etkileyen stresörler olmak üzere ikiye ayırmak mümkündür.

4.2.1.1. Doğrudan Şoförü Etkileyen Psiko-sosyal Stresörler

Doğrudan şoförleri etkileyen stresörleri firma ile kurulan ilişkilerden kaynaklı ve müşterilerle kurulan ilişkilerden kaynaklı stresörler olarak açıklamak mümkündür. Firma ile kurulan ilişkiden kaynaklı stresörü K14 aşağıdaki gibi açıklamaktadır.

K14: “Şöyle şimdi mesela, yeri geliyor tıraş olamıyorsun. Sıran ucu ucuna. Şimdi mesela, otobüsün tekerinde kaç hava var desem, bilmeyecek adam geliyor sana niye tıraş olmadın, niye kravatın yamuk. Ya bir sor, adama de ki kaptanım hoş geldin yorgun musun, kaptanım bir çay iç veyahut da bir şey yap. Stres bunların hepsi. Anladın mı? Ben perona girerken tek şeyim otobüs sürmek olsa, inancım olsa ben o otobüsü var ya kafamı arkaya çevirsem gider o otobüs. Yani o derece. Bunların stresleriyle. Her girdiğin yerde bir stres var. Ya işte diyorum, perona gireceğim. Acaba birisi bir şey diyecek mi? Bir yerde bir hata bulacak mı? Bana mı bir şey diyecek? Yani bu korkularla. Yani bişey dediğinden değil ama laf duymak insanın ağrına gidiyor. Anladın mı? Yani biri sakalını niye kesmedin. Bunlar çok basit şeyler aslında ama yeri geliyor bunu kesemiyorsun bak. O derece. Sabah geldim. 10’da buraya geldim. Mazot aldım, arabayı yıkattım 10.30 oldu, 11’de arabanın yola çıkması gerekiyor. Anladın mı? İşte düşün stresimi.”

Müşterilerle kurulan ilişkiden kaynaklı stresin nasıl yaşandığını K1 şu şekilde açıklamaktadır.

K1: “Valla kendimi sağlık açısından sana şöyle söyleyeyim etrafta gören insanlar beni 50 yaşında sanıyor ama ben kırk yaşındayım daha devamlı bir yorgunluk devamlı bir stres çünkü can taşıyorsun devamlı bunu bi baskısı var üzerinde. Sinir bizim diğer adımız ne kadar baskılamaya çalışsak da kendinden pay biç mesela yorgunsun sınavlara hazırlanıyorsundur hastanede işin vardır uykusuz kalmışsındır. Yaşanan bazı olaylara nasıl tepki veririz. Dışarıya karşı sinirli oluyoruz.”

K2 ise çalışma sürelerinden kaynaklı ortaya çıkan stres durumunu aşağıdaki gibi açıklamaktadır.

K23: dünya kadar problemimiz var. Yolcu o soğuk bu sıcak. Yolda bir sürü araç var. Bunlar yani başka ne olsun. Stres sıkıntı içindesin yani çok sıkıntılarımız yani anlayacağın. Ben çözüleceğine inanmıyorum bu problemlerin. Maaşlar neden yüksek değil? Neden sigorta yüksekte yatmıyor diye kimse bişey demiyor.”

K2: “Tansiyon ve dişlerimde rahatsızlık oldu. Doktora gittim yaş 34 diyince sen naptın kendine bu kadar dedi. Hem mal sahibi hem kaptan olarak söylüyorum hem maddi hem ticari sıkıntı yaşadık darbe girişi zamanı. Doktor saydı dedi ki yaşamın düzenli olacak uyku saati kahvaltı saati ben de dedim ki doktor bu mümkün değil ben bu işi yapıyorum. Hepsini saati belli olacak bunlar imkansız şeyler yani 4,5 saat araba sür sonra uyu geri kalk. Bu düzensizlik sağlığını etkiliyor sağlıklı olduğumuzu düşünmüyorum yani.”

4.2.1.2. Hem Şoför Olarak Bireyi Hem de Bireyin Sosyal Çevresini Etkileyen Stresörler

Hem şoför olarak bireyi hem de bireyin sosyal çevresini etkileyen stresör çalışma ve dinlenme süresidir. Bu durumun birey olarak şoföre etkisini K4 aşağıdaki gibi açıklamaktadır.

K4: Asla bulmuyorum. Nasıl bulayım bu şartlarda. Niye biliyor musun? Bir insanın en sağlıklı şeyi uykusunu almasıdır. Ben 20 yıldır şu an ücretsiz izinde olduğum halde yatıp 8 saat sonra kalktığımı bilmiyorum. Muhakkak her 3 saatte bir kalkıyorum. Vücut alışmış. Kalkıp geziniyorum oradan yarım saat filan geçiyor. Sigara kullanıyorum. Alkol kullanmıyorum. Eskiden kullanıyordum. Birkaç tane filan sigara içmedikçe ikinci posta uykuya yatamıyorum. Gece yattığım zaman sabaha kadar 3 posta uykuya dalıyorum. Alarm kurmuş gibi kalkıyorum. Ben şimdi 8 saat uyuyayım 80 saat araba sürerim. Sağlığın mümkün değil, sağlığını kaybediyorsun, psikolojin tamamen bitiyor.

Çalışma ve dinlenme süresine dair koşullar bireylerin iş ve yaşam dengesini sağlamasında bir güçlük oluşturmaktadır.

4.2.1.2.1. İş Yaşam Dengesi: “Tahterevalli”

Çalışma süresine ayrılan zamanın fazla olması iş yaşam dengesinin kurulmasını engellemektedir.

K1: “Yani işle yaşam arasında bi denge yok sadece iş var. Yani bu işten dolayı bu iş böyle. E şimdi bi adam tutsan bi adam fazla çalıştırsan bi insan çalıştırma şu anda vergisiydi sigortasıydı maaşıydı. Bu kazandığını karşılamıyor karşılamayınca Onun yapacağı işi de senin yapman gerekiyo. Yaşam derken nefes alıp vermeyi yaşam olarak algılıyorsun geri kalanı iş.”

İş ve yaşam arasındaki denge için “tahtaravalli” benzetmesi yapan K2 bu dengenin ağır basan tarafının iş olduğunu belirtmektedir.

K2: “Ben dengeyi tahtaravalliye benzetirim onun da ağır basan tarafı iş. Uyku saatini izine kalacağın günü bile işe bağlı olarak belirleyebiliyorsun. Dinlenme süresinde bile iş yerindesin. Denge yok tabii ki yaşamın yüzde 80’lik kısmını işe ayırırken yüzde 20’lik kısmını diğer şeylere ayırabiliyorsun.”

Böyle bir dengenin olmadığından bahseden K4 pandemi nedeniyle evde kaldığı sürede “eşimin bilmediğim huylarına rastladığını” belirtmektedir.

K4: “Nasıl bi denge kurulabilir ki? Yok. Bak şimdi pandemi girdi 2,5 ay evde kaldık. 15-20 gün çalıştım karantinaya alındım. 1 aydır da ücretsiz izindeyim. Ortalama 4 aydır yatıyorum. “4 ayda eşimin bilmediğim huylarına rastladım”. Eşimle çok farklı birbirimizi yeni yeni tanımaya başladık. Görmüyoruz ki birbirimizi. Sürekli yorgunsun. Zaten ilk sorduğum, ne yemek pişirdin? Onun da sana ilk sorduğu soru, ne zaman yola gideceksin? Şu saatte gideceğim hemen yatmam lazım. Hemen yat evde sessiz olsun, yat kalk hadi git. Ne zaman geleceksin belli değil. Yani işle yaşam arasında denge şey edemiyorum yani. Anca virüs felaketi geldi. İlk defa bu kadar vücudum dinlendi. Yani hayatının her yerinde iş var. Başka bir şey yok yani. Zaten senin beyninde bunu kazıyorlar. Kusura bakma önce iş diyor adam.”

Öte yandan K5 iyi bir çalışma planlaması ve ekiple iş ve yaşam dengesinin kurulabileceğini belirtmektedir.

K5: “Var, kurmazsa olmaz ki ya işinden müzdarip olursun ya ailenle. Dediğim gibi her işin prosedürü var. Ekip işi bu iş. Ekip bunu yapmazsa kuramazsın. Mesela şimdi ben örnek vereyim bir arkadaşım o da İstanbul’da o gidiyor ben kalıyorum, öteki arkadaş da öyle ekip işi bu. Ekip iyi olmazsa hiçbir şey olmaz ekip sorunlu olursa ne ailene zaman ayırabilirsin ne işine, hiçbir şey yapamazsın. Mesela benim şimdiki ekibim birbirimizi idare edebiliyoruz. Mesela ben kurban bayramında çocuklar benim 1.günü evde olmamı istiyorlar, diğer arkadaş fedakârlık yaptı. Tamam abi sen kal ben giderim, dedi. Şimdi bu güzel bir şey. Yarın öbür gün de onun işi olunca ben yapmak zorundayım. Bu iş karşılıklıdır.”

İş ve yaşam arasında dengenin kurulamaması bireyin ailesine ve sosyal çevresine olumsuz yönde etkilemektedir. K3 bu durumu aşağıdaki gibi açıklamaktadır.

K3: Ben geriye baktığım zaman hiç özelim olmamış otobüsün dışında bişeyim olmamış yani. Bi topuklu ayakkabı giyipte çantamı omzuma atıp da böyle bi çarşı Pazar gezmemişim bi bakıyorum her şeye en sonundan yetişiyorum veya yetişemiyorum özelin olmuyor kendine ait bi yaşamın asla olmuyor. “Zaman ayıramıyoruz. Yani şoför anne ya da baba olamıyor yani sadece çocuğunun ihtiyaçlarını karşılamakla anne baba olunuyorsa işte o kadar yani çok fazlası olamıyor mesleğinden dolayı ha diyeceksiniz ki yapmasın bu mesleği yani birileri yapıcak bunu yani illaki birileri olucak o yüzden çok fazla çoluk çocuğuna eğilebiliyor diyemiyorum. Bi şoför randevu alıp doktora gidemiyor yani randevu günü geldiğinde hayır gidemezsin şoför yok sen gitmek zorundasın olabiliyor yani. Tabi tabi ayarlayamıyoruz çocuğun bi okula başlama gündür bi mezuniyet törenidir bi doğum günüdür çocuğunu memnun edecek bi etkinliğe katılamıyosun. Her istediğiniz zaman olmuyo bu çok çok zaman bi bayram sabahı kahvaltısına bi aile bi araya gelemiyosunuz. Soför demek bu demek yani çok çok fedakarlıklarla o koltuğa çıkıyor ama keşke bunlar görülse bunlar bilinse.”

İş ve yaşam dengesinin kurulamamasının aileye etkisini aile içi rollerde ve aile ile paylaşılan ortak zamanlarda görmek mümkündür.

Bir aile üyesi olarak şoförler ailedeki rol ve işlevlerini yerine getirmekte zorlanmaktadır. Şoförler yeterince dinlenemedikleri için zamanın çoğunu uykuda geçirdiklerini belirtmektedir.

K21: “...benim eşim bana kızıyor, kızım bana kızıyor. Ya benim sermayem uyku. Eve gidiyorsun zaten bu arabanın vermiş olduğu, iş stresin vermiş olduğu yorgunluk. Bir yatıyorsun, kafanı bir koyuyorsun yastığa, deliksiz uyuyorsun.”

Aile ile yeterince zaman geçirilememesi ev içi sorumlulukları yerine getirilememesine yol açmaktadır.

K19: “Ya şimdi, araç sahibi olduğum için, borçlardan dolayı, özellikle bu sezon söyleyeyim. 2019’un 11. Ayından bu yana evde kalmadım desem daha doğru olur. Evin ihtiyacını, parayı bırakırım, işte bir eksik resmi bir iş kurum neyim varsa o şekilde. Hiçbir şey yapamıyorum. İlgilenemiyorum ki. Hiçbir şeyle ilgilenemiyorum. Sadece para veriyorum başka hiçbir şey, faaliyette bulunamıyorum.”

Şoförlerin aile içi sorumluluklarını yerine getirememesinin bir başka görünümü özel günlerde aile yanında olamamalarıdır.

K13: “Çok istisna. Denk gelirsek. Bayram hiç yok. Cenaze de, orada olursak gündüz, gidebilirsek, müsait olabilirsek. Genelde olamıyoruz yani. Bu işi yapanların pek düşünle, cenazeyle alakası yok yani.”

Aileye yeterince zaman ayırlamaması şoförler ve çocukları arasındaki ilişkiyi de etkilemektedir.

K18: “Olmuyor olmuyor abim olmuyor. Ne kadar gitsen de olmuyor. Çünkü onlar sana özlem duyuyorlar, sen onlara özlem duyuyorsun. Üzülecekler diye bir şey yapamıyorsun. Yani çok bir baskılı hayatın olmuyor evde kaldığın zaman.” Abi nasıl etkileyeceksin? Çocukları özlüyorsun senin olduğun zamanda veya geliyorlar onlar sana özlem duyuyorlar. E hanım anlatıyor tamam onlar da öğrenirler giderler diyorsun. Sert davransam zaten çocuk sana özlem duyuyor hemen tiksinecek veya temelli kendinden geçecek. E ondan sonra babam bize bir şey yapmadı, bize gelmedi diye oluyor tabi canım. Öyle işte elimden geldiğince çocuklarımla vakit geçirmeye çalışıyorum yani. Gidiyorum işim olursa postaneymiş, yani vakit geçiriyorum işte başka bir şey yapamıyorsun ki.”

K1 de şoför ve çocuklar arasındaki ilişkinin etkilenmesini aşağıdaki gibi açıklamaktadır.

K1: “Kaç kere bi kızım var mesela işte bi yere gitmek istiyor götüremiyon yanında olmuyon evde karnesini alıyo yanında olmuyon bizim için dışardan çok önemli değil gibi görünebilir ama tabi zamane çocukları bunları çok önemsiyorlar. Birinin mezuniyeti oluyor orda olmuyosun yanında olmadığın için sana biraz daha soğuk oluyorlar daha soğuk davranıyorlar yani tabi bu yansıyor herşeye. İş hayatı aileden önce iş hayatı geliyor bazı mecburi sebeplerden dolayı nedir bu sebepler illaki bi iş yapacaksın bu işi de biri yapacak bu da bize nasip olmuş yani”

Araştırma bulguları çerçevesinde otobüs şoförleri evde kaldıkları süreyi dinlenme aktivitesiyle geçirdikleri ve aile içi rollere yönelik olarak şoförlerin rutin işlere yardımcı olmadıkları bu durumun ise maddi destek ile sınırlı kaldığı görülmektedir.

Aileye yeterince zaman ayırlamaması aile üyelerinin şoförlerden farklı bir iş yapmalarını talep etmelerini beraberinde getirmektedir.

K9: “Ya daha başka bir iş yapmamı istiyorlar mesela kamyonculuğu kızım üç yaşındaydı onun yüzünden bırakmıştım mesela. Çantamı aldım evden çıkıyordum yaklaşık yirmi günden önce kamyonculukta evine gelemezsin. Onun içinde

çocukların düşün ki üç yaşında bi beş yaşında bir çocuğun baba çantayı aldı gidiyor, kapının önünü kesti ve ben kamyonculuğu o şekilde bırakmışım. En azından otobüsçülükte üç dört günde bir eve gelme şansın var ama kamyonculukta oda yok yani.”

Aile fertleri çalışma ilişkisinden kaynaklı gelişen aile sisteminde şoförün rollerini üstleniyor veya bu süreci normalleştiriyorlarsa aile de yeterince zaman ayırlamamasından kaynaklı sorunlar yönetilebilmektedir. Bu durumu K8 aşağıdaki gibi açıklamaktadır.

K8: “Tabii ki de biraz uzun yolda çalıştığımızdan dolayı akşamleyin bazı günler genelde evde olmuyoruz tabii sıkıntı yaşıyoruz. Hergün beraber olmak istiyorlar tabii haklı olarak ama işimizin gereği olamıyoruz. Ona da yapacak bişeyimiz yok onlarda bunu biliyorlar ellerinden bişey gelmediği için meslek de değiştiremiyoruz. öyle idare ediyoruz yani şuanda memnun olmaları gerektiğini biliyorlar onun için sıkıntımız yok yani”

Şoförlerin ikamet ettiği il ile seferlerin başlangıç ve bitiş noktalarının aynı il olması aile sisteminin çalışma ilişkilerinde olumsuz etkilenme oranını azaltmaktadır

K22: “Yani eskiden eşimden çok tepki alıyordum yani bırak şu işi işte, çocuğunun çocuğunun başında dur, yani dediğin gibi 10 gün 15 gün gelemediğimiz zamanlarda ama dediğim gibi minareyi kaybetmemeye başlayınca böyle bir tepki almadım Allaha şükür.”

Öte yandan aile sisteminin çalışma ilişkisine göre şekillenememesi evliliğe dair sorunların yaşanmasına yol açmaktadır.

K20: “Yok, zamanla alışıyorlar ama ilk önce olduğu zaman yeni evliler için biraz sıkıntılı oluyor. Aile arasında sorun oluyor. Çok, çoğu kaptan arkadaşımız da bundan sonra, bundan dolayı, ailesinden ayrılıyor. Ama o da otobüsten ayrılamıyor. Tercihini otobüsten yana kullanıyor. Boşanma durumu meydana geliyor. Genelde öyle oluyor. Burada sor %70’i boşanmıştır eşinden %30’u evlidir. Ama yürütmek istedikten sonra yürütürsün. Zaman ayırırsın ama bazıları işte başka şeylere kendini vuruyor otobüsten. Evine gitmiyor. Otobüsteyim diyor başka yerlere gidiyor. Öyle arkadaşlarımız da var.

Çalışma ve dinlenme süreleri, şoförlerin aile içi sorumlulukları yerine getirememelerine yol açmaktadır. Bu durum şoför ve aile bireyleri arasındaki ilişkisi olumsuz yönde etkilemektedir. Ailenin çalışma ilişkisinden dolayı oluşan yeni aile sistemine uyum sağlamaması, aile içi sorunları ortaya çıkartmaktadır.

4.3. OTOBÜS ŞOFÖRLERİNİN MESLEKLERİNE DAİR GÖRÜŞLERİ: “Sahipsiz Meslek”

Otobüs şoförlüğü mesleğine ilişkin Türkiye Şoförler ve Otomobilciler Federasyonu, Türkiye Otobüsçüler Federasyonu ve Tüm Otobüsçüler Federasyonu gibi yapılar bulunmaktadır. Ancak sadece otobüs şoförleri kendilerine ait ve bu meslek grubuna yönelik çalışmalar yapan bir yapı bulunmadığını belirtmektedir.

K19: “Türkiye Cumhuriyeti’nde tek sahipsiz otobüsçüdür. Ne başkanımız var. Ne derneğimiz var. Ne sahip çıkan var. Ne dernek var ne başkan var ne federasyon var, hiçbir şey yok. Türkiye Cumhuriyeti’nin en sahipsiz mesleği. Bugün uçak 3 kişiyi yan yana oturtturuyor. İstedğini yapıyor. Arabacı, yaptığı zaman bak benim arabama kaç tane ceza var. 10 milyar benim ödeyeceğim ceza bak. Benim şu an, ama uçakta öyle yok, değil işte, çünkü onun sahibi var. Yani bireysel olarak düşünme. Sahip çıkalım. Yani o mercii o yetki bende olursa herkes gerekeni yapsın.”

Meslek odasının olmaması, işverenin- çalışanla kurduğu ilişki başta olmak üzere çalışma koşulları, şoförlerin kendilerini değersiz hissetmelerine yol açmaktadır. Bu durumu saygı görmemek olarak tanımlayan K14 aşağıdaki gibi açıklamaktadır.

K14: “...bu meslek çok sahipsiz bir meslek. Sahibin yok. Hakkını arayacak kimse yok. Sen de kendi hakkını ne kadar arayabilirsin ki. Adam işin bu yapıyorsan yap yapmıyorsan kapı diyor. Çünkü sahibin yok. Arkanda gidip yaslanabileceğin kimse yok.”

Otobüs şoförlerinin değer görmemesinin bir başka boyutunun müşterilerle aynı ortamda yemek yenmemesinin olduğunu belirten K8 bu durumu aşağıdaki gibi açıklamaktadır.

K8: “Demin sordunuz şimdi aklıma geldi 8 sene çalıştım tek üzüldüğüm nokta bu yani bizim işimizin kutsallığının göz ardı edilmesi ve saygı görmememiz beni çok etkiledi ve bu konuda beni en sevdiğim işten en sevmediğim işten en tiksindiğim nokta bu. Ben turizmde de çalıştım mesela bi otele gidiyorsunuz tabi bu şeyle alakalı adınızı siz söyleyin eğitimle alakalı bişey de herkesi aynı seviyeye koyup mesela bi lavaboya gireceğiz afedersiniz bi su içicez otelde pardon nereye geldiniz biz şu firmanın kaptanınız giremezsiniz neden yasak! oteldeki insanları rahatsız ediyormuşuz bi su içirmiyolar bunlarla karşılaşıyoruz.”

Otobüs şoförlerinin kendilerini değerli hissettikleri ve mesleki doyum yaşadıkları yerin otobüs koltuğu olduğu görülmektedir. Bu durumu K12 aşağıdaki gibi açıklamaktadır.

K12: “O hevestir. İlk heves. Güzel gelir. Her şey iyidir. Zaman geçtikçe bunu anlarsın. Şimdi bu Bayram eskidir, ben eskiyimdir. O adam eskidir.... Şimdi Cumhurbaşkanlığında bile bir koltuk sevdası vardır başlarda. Oraya oturduğun andan itibaren belli bir zaman sonra oradan bıkarsın. Bizimki de onun gibi.”
Otobüs şoförü ve otobüs koltuğu arasındaki ilişkiyi “hastalık” olarak nitelendiren

K19 belirli bir süre otobüs şoförlüğünü bırakıp farklı işler yaptığını ancak sonrasında yeniden başladığını belirtmektedir.

K19: “Onu açıklaması, psikoloji olarak şöyle söyleyeyim. Bir nevi birine baskı yaparsın ya veya bir hastalık olur ya o sigara hastalığı var ya onu hep söylerler mesela şoföre karşı. O koltuğa gö....n değdi mi bırakamazsın. Doğru söylüyorlar. Bir yıl sattım ben arabaları, hep hayvan işine başladım, servis işine başladım, bir yıl sonra tekrar yine başladım otobüs aldım. Anladın mı?”

Geçmişte otobüs şoförlüğü yapmış olan kişilerin de bu durumu anlattığını belirten K16 koltuğun o zamanlar için çekiciliğine inanmadığını ancak şu an bu çekiciliğin varlığına inanmaktan bahsetmektedir.

K16: “Şimdi, büyükler konuşurdu da biz o zamanlar inanmazdık. Bu otobüsün koltuğuna arkası değen adamın vazgeçemez derlerdi. İşte bu çekicilik var artık. İnsan bir kere geldiği zaman özlüyor. Bu otobüsü, bu kadar zorluk çektiğin halde özlüyorsun.”

Otobüs şoförlerinin kendilerini iyi hissettikleri alanın otobüs koltuğu olduğu görülmektedir.

4.4. MESLEĞE YÖNELİK İSTEK VE BEKLENTİLER

Araştırma bulguları incelendiğinde otobüs şoförlerinin yapmış oldukları mesleğe yönelik istek ve beklentilerini çalışma sistemi/ koşulları, otobüs şoförlüğü eğitimi, meslek savunuculuğu ve yeni meslek başlıkları çerçevesinde ele aldıkları görülmektedir.

4.4.1. Çalışma Sistemi/Koşulları

Otobüs şoförleri çalışma ilişkilerinin düzenlenmesinde referans alınan mevzuatın uygulanması ve sefer ile ilgili düzenlemelerin yapılmasının çalışma sistemi / koşulları iyileştirici öğeler olduğu belirtmektedir.

Araştırmaya katılan K11 mevzuatın Avrupa Birliği müktesebatı doğrultusunda geliştirilen mevzuatın uygulanmasında Avrupa bölgesindeki ülkelere benzer bir sürecin gerçekleştirilmesini talep etmektedir.

K11: “Yani şunu söyleyebilirim. Takip ediyorum, bir Amerika’da bir Avrupa’da bu iş nasıl yapılıyorsa o şekilde yapılsın yeter. Yani bizi rahat ettirecek bir şey yok ki. Yani şunu söylüyorum, gerçek Avrupa standartlarında şimdi bizim araç kullanmamız falan hep Avrupa standartlarına göre hareket ediyoruz. Kanunlar hep aynı. Tamam biz kurala uyuyoruz ama işletim sistemi olarak şirketler, şahıslar bu iş o şekilde uygulanmıyor. Biz bu sıraya giderken, sen de çalıştın bu işi biliyorsun, yani var dön afedersin tuvalete gidecek vaktin olmuyor, elini yüzünü yıkayacak, çorba içecek gittiğin yerde vaktin olmuyor. Bunlar görülmüyor mu? Görülüyor. Herkes görüyor. Ama kimse elini taşın altına koymuyor. Ne, dediğim gibi Avrupa standartlarına gelmesi ben onu isterim.”

K11 tarafında belirtilen hususlar çerçevesinde mevzuatın uygulanmasına dair sorunların olduğunu söylemek mümkündür. Bu bağlamda mevzuata uygun olarak çalışmaların gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin denetiminin yapılması ihtiyaç bulunmaktadır. Bu durumu K7 aşağıdaki gibi açıklamaktadır.

K7: “Devlet takip edecek. Beni her durumda takip edecek. Ben nasıl çalışıyorum, benim şartım ne bu adam ne bu adam nasıldır? Bana müfettişi gönderip de değil. Bana komple gelecek benimle dertleşecek. Sen nasıl gelip dertleşiyorsun o da dertleşecek. Bana niye soruyorlar. Gelip çalışma saatlerime baksınlar, polis orada oturuyor ben ona tutanak getireyim. Şimdi ben polise gidiyorum, rapor getireceğim. A 8 saat yatmamışsın ceza yazıyorum sana. Ne oldu benim suçum ne burada? Bana niye yazıyorsun onu? Bana verdiğin 2300 orada gidiyor zaten. Bana yazacağına şirkete yaz. Arabalara yaz ki. 8 saat dinlendirmedik biz bu adamı, ceza yiyor. O cezayı yememem için ne yapıyorum? Senin ehliyetini kullanmaya çalışıyorum. Dalavere iş yapıyorum. Ceza yiyeceğim ben keyiften mi gidiyorum abi. Ben buradan 15 saat gittikten sonra dönesim mi geliyor? Ben mi yapıyorum o işi. Niye bana yazıyorsun? Devlet olarak niye bana yazıyorsun onu. Yani anlayacağın şu anki alacağı paraya bakıyor. Hem bana bir sürü yasak koyuyor hem o zaafılarından yararlanıp ceza kesecek.”

K16 ise yaptıkları seferleri akşam saatlerine göre düzenleyerek seferler arası saat farklarının arttırılması gerektiğini belirterek bu şekilde dinlenme süresinin artacağından ve kazaların önüne geçileceğinden bahsetmektedir.

K16: “Var. Şimdi şöyle. Mercide olsam akşamdan akşama yapardım seferleri. Her yarım saate bir araba koymazdım her tarafa. Şimdi buradan çıkan adam sabaha vardığı yerde kalıyor mesela. Akşama kadar istirahatini yapıyor herif. İşte bu adam kaza yapmama durumu %99, öbür kişilerin %50’ye %50 olur bence. Ya bir şeyler değiştirirdim, bu tur sıralarını değiştirirdim”

Sefer saatlerinin düzenlenmesine dair bir başka öneri K22 tarafından sunulmaktadır.

K22: “Kardeş şimdi bir otobüs kaptanı gözüyle baktığım zaman, eğer ben bir şeyleri değiştirebilecek olsam ilk önce bahsettiğim gibi bütün otobüs kaptanları arkadaşlarım, memleketlerinde çalışsın, en azından bu mesleği yapıyorsa memleketlerinde çalışsınlar isterdim, kimsenin gurbette çalışmasını istemezdim, şartların daha iyi olmasını isterdim. E tabi ki şartlar derken bunun içinde maddi manevi, bütün hepsi giriyor. Yani benim değiştirebileceğim bir şey olsaydı, biraz önce de bahsettiğim gibi bir otobüs kaptanını atıyorum yola gidip geldikten sonra, sen bu yolunu tamamladın 1 gün istirahat yap ertesi gün yola çık, bu şekilde yapmayı isterdim, dediğim gibi herkesin memleketinde çalıştırmak isterdim, yani minaresini kaybetmemesini isterdim, yoluna gidip gelsin, evine gitsin, sıcak düşünu alsın, yatağında yatsın, ertesi gün tekrar yoluna çıksın. Bunları isterdim. 6 günde değil de 3 günde 1 istirahat yapsak hepimiz için, bütün kaptan arkadaşlar için belki de çok iyi olacak.”

Otobüs şoförlerinin daha önce çalışma koşulları ile ilgili bulgularda belirtilen sorun ve eksikliklerin giderilmesine yönelik beklentilerinde dinlenme süresi, aileye ve kendilerine ait beklentileri bulunmaktadır.

4.4.1.1. Ekonomik Koşullar

Araştırmaya katılan otobüs şoförleri elde ettikleri gelirin yeterli olmadığını ekonomik anlamda güçlüklerle karşılaştıklarını belirtmektedir.

K14: “Meslekle alakalı mesela şey olarak, maddi şey olarak şoför maaşının yükselmesini isterim her zaman. Çünkü hani içinde yaşadığım için. Bu meslek bu paraya yapılmaz bir meslek ama firmalar bizim şeyimizi kullanıyorlar anladın mı? Biliyorlar bu adamlar gitmeyecek. Yani, anladın mı eziyor. Ben bunu değiştirdim maddi açıdan. Yani, başka da ne yapabilirim ki bilmiyorum. Şu an aklıma gelmiyor ama.”

Otobüs şoförleri bu bağlamda ekonomik koşulların düzeltilmesini talep etmektedirler. K13 bu durumu aşağıdaki gibi açıklamaktadır.

K13: “Maddi yönden rahatlatılsınlar. Üstteki adam 50 bin dolar maaş alıyor alttaki 2 bin lirayla çalışıyor. Bunları düzeltsinler. Yani, ben tahsilli bir insan değilim, tahsilli olsam şoför olmazdım. Lise mezunuyum, yani orta seviyede benim bilgim yani. Bu şekilde benim görüşüm. Bilmiyorum.”

Asgari ücret seviyesinde gelire sahip olduklarını belirten otobüs şoförleri ekonomik koşulların iyileştirilmesi gerektiğini açıklamaktadır.

4.4.1.2. Trafik Kuralları

Şehirlerarası mesafelerin uzun olması nedeniyle hız sınırlamalarının düzenlenmesi ve araç kullanımı esnasında sıvı gıda tüketiminin serbest bırakılması gerektiği belirtilmektedir.

K7 bu durumu aşağıdaki gibi açıklamaktadır.

K7: “Trafik kurallarını değiştiririm. Olmaz. Biz farklı bir şey, istemiyoruz otobüsçü olarak. Bu bir meslek. İki tane Src üç tane soruyla olmaz. Valla yıpranıyoruz. Her şeyi değiştirmemiz lazım. Adam yerine koyulmuyoruz. Hükümet bazı şeyleri yapıyor tamam ama bizim için yapıyordur belki ama bizim için değil torunlarımız için yapıyor tabi ki de. Ama olmuyo. Sigara yasak diyorsun bana, direksiyonda çay, kahve yasak diyorsun bana. Bana kaptanla konuşma diyorsun bana. Nasıl gideyim ben robot muyum? Nasıl gideceğim ben 5-6 saat yol. Dümdüz bir yol. Arabada ne kadar yatabilirim? Ben neyim anlamadım ki? Devlet ne yapmak istiyor? Sen kazaya sebebiyet veriyorsun şu anda. Öyle değil mi? 100 kilometre gidersen başlarsın mallaşmaya. Kahve içsen yok, sigara içsen yok. Molaya da girmedin mola da yok. Noldu kaza. Benim hakkım var ya ben insanım ya. Bana diyor ki, gel buraya. Senin 2 saatte bir mecburi olarak durma hakkın var. Dur kenara çek. 10 dakika 15 dakika ayağını uzat. Bir sigara yak. Benim her şeyimi yasaklamışsın sen ya. Beni biraz rahat bırak ya. İstekli olayım. Devlet bana bakacak. Benim hakkım olanı bana verecek. Ben ona daha fazlasını versin demiyorum. Sen o ülkenin vatandaşın. Sen şu kadar araba kullanacaksın şu kadar çalışacaksın. Bana diyor ki 4.30 saat araba kullan 45 dakika dinlen sonra 4.320 daha kullan. 45 dakikayı nerede dinlendiriyor bana. Yatakta yat. Yatakta motor sesinden ne kadar dinlenebilirim ne kadar yatabilirim. Ama bana dese ki al bir yere çek. 9 saatin doldu, yat. Ben buradan Marmaris’e gidiyorum. 14 saat. Bilmiyor mu? Buradan çıkış veriyor oradan veriyor. Görmüyor mu? Devlet yolları kapatsın hiç gitmeyelim.”

4.4.1.3 Eskiye Dönüş

Otobüslerde sabit olarak çalışan, yolculara hizmet sağlayan ve otobüsün tüm işleriyle ilgilenen kişiye otobüs sektöründe muavin denilmektedir. Eski dönemlerde bu kişiler araç personeli iken şuan için firmalar host / hostes adı verilen ve sadece seyahat boyunca yolculara hizmet sunan kişileri çalıştırmaktadır. Otobüs şoförleri muavinlerin bulunduğu sistemin geri gelmesi gerektiğini aktarırken host / hostes sisteminde yolculara verilen hizmetler dışında tüm işleri kendilerinin yaptığını bu durumun ise iş yüklerini arttırdığını belirtmektedirler.

Eski zamanlardaki çalışma sistemlerinden muavinlerin bulunduğunu belirten K3 bu duruma yönelik düşüncelerini şu şekilde açıklamaktadır.

K3: “Muavini geri getirirdim her şeyden önce bizim muavinimizi geri getirirdim yani biliyorsunuz önceden bi muavinlik sistemi vardı. Az önce bahsettiğim gibi host sistemi var host gelir araçta onun ikram dağıtması vardır. Dolapları bile doldurmadan alır çantasını iner gider bu aracın yıkaması şoföre ait bu aracın iç temizliği dış temizliği şoföre ait. O şoför uyuyacak dinlenecek öyle bi zaman da yok. Gidecek geri dönecek ama o temizliği de şoförün yapması gerekiyor. Buna rağmen host kabin görevlisi arkadaşımızın tutmuş olduğu raporlarda o şoför hoşuna gitmemişse o şoför hakkında yazacağı raporlar kaderini belirleyebiliyor yani bu tarz şeyler.”

K16 ise bu durumu aşağıdaki gibi açıklamaktadır;

K16: “Elimde sihirli değneğim olsa otobüsçülük dediğim gibi otobüsçülükte öncelikle, otobüse muavini getiririm. Şoförün vardığı yerde, direksiyondan inip istirahat etmesi lazım. Ama maalesef şu anda olmuyor. Adam vardığı zaman arabayı temizlemek zorunda, temizlemezse ceza yiyor. Bunları değiştirdim.”

Otobüs şoförleri, dinlenme sürelerinin artması için araç personeli sayısının artmasının iyi olacağını ve bunun muavin sistemiyle gerçekleşmesi gerektiğini açıklamaktadır.

4.4.1.4 Konfor: “Tabut”

Otobüs şoförleri dinlenme ve günlük ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik düzenlemelerin yetersiz olduğunu belirtmektedir. Bu bağlamda K18 otogarlarda otobüs şoförlerinin günlük ihtiyaçlarını karşılayabilecek yerlerin yapılması gerektiğini aktarmaktadır.

K18: “Şunu isterim, otogarların daha iyi, daha kaliteli, şoför arkadaşlarımıza kaptanlarımıza hizmet vermeleri. Örnek, firmaların, Metro, Pamukkale, Kamilkoç, Varan, Ulusoy, Ali Osman Ulusoy, böyle firmaların, her garajda kaç tane şoförü geliyor günlük, bunları biliyorum ben. 100 tane mi? Onların hepsinin ne kadar duracağı o firmalarda bellidir. Kalkış saatleri de bellidir. Bir istirahat yerleri, bir duşunu alabileceği, bir ayağını çıkartıp uzatabileceği, böyle yerlerin olmasını isterim, canı gönülden isterim.”

Otobüs şoförlerinin araç içerisinde yattıkları yere “tabut” benzetmesini yapan K3 otogarlarda şoförlerin ihtiyaçlarını karşılayabilecek yerlerin bulunmadığını aktarmaktadır.

K3: “Birazcık bu konuda mesleğin ileride olması için yani gelen şoförün bu mesleği hevesle yapabilmesi için birazcık da olsa şoförün konforuna önem verirdim yani şuan şoförün yattığı yeri görseniz bildiğiniz tabut içinde şöyle yarım oturur halde duramıyor şoför. Şoförün garajda bir tıraş olacak hiçbir yeri yok bir yeri yok ve biz gidiyoruz. Her firmada bu imkanlar yok yani o şoför için hiçbir yerde rahat edebileceği uyuyabileceği örneğin bi şoför kalkıyo mersine Antalya’ya gidiyo nerde uyuyacak bu şoför yanıyo ortalık mümkün değil yani böyle. Şoför arkadaşlarımız tabut diye adlandırdığımız yerde klap krizi geçirmiş ölmüş bu bu kadar basit değil. Geceden sabaha karşı yatakta saat 9 10 olmuş gelmiş sıcaktan yanıyor ortalık aşağıda kalamaz hale geliyor uykudan yorgunluktan kalp krizi geçiriyor gidiyor adam yani kimsenin haberi olmuyo yani durumlar böyle.”

Araştırmaya katılan otobüs şoförlerinin günlük ihtiyaçlarının karşılanması ve sefer süresinde rahat dinlenme olanaklarına sahip olabilmeleri için konfor alanlarının oluşturmasına yönelik beklentileri bulunmaktadır.

4.4.2 Şoför Eğitimi

Görüşme yapılan otobüs şoförleri, otobüs şoförlüğü ile ilgili eğitim programlarının gerekli olduğunu belirtmektedir. Bu durumu K9 aşağıdaki gibi açıklamaktadır.

K9: “Mesela ben otobüs şoförlerinin bir eğitimden geçmesini yani okulundan ama iki aylık ama altı aylık bir kurs olabilir veya bir şey olabilir; firmalar buradan şoför almalı. Sokaktan merdiven altından kahvelerden falan şoför toplamamalı. Öyle bir kuruluş olmalı ki mesela nasıl iki yıllık teknik okullar var bilmem neler var veyahutta on beş gün şey iki aylık bir kurs olur bilmem ne olur. Bu adam otobüs şoförü olur mu olamaz mı böyle bir birimlere ihtiyacımız var. Mesela böyle birimden mezun olup bunları daha sonra pratik olarak iki ay üç ay bir kursa tabi tutarak otobüs şoförü et. Çünkü can taşıyorsun. En azından bir otobüs şoförü bir hortumu değiştirebilmeli. Hem teknik olarak hem de tecrübe olarak. Buna dayanıklılık önemli tecrübe önemli kış şartları önemli. Yani bu şekilde bir eğitimden geçilmeli. Demin sizin de dediğiniz gibi işte otobüs şoförlüğü bölümleri var. Bunu mekanik olarak şey ee pratik olarak yapmalılar. Çünkü niye trafik kurallarına uymaya çalışıyor, yeni elektronik arabaları çözebiliyor. E şimdi ama benden çok yaşlı adamlarla çalıştım mesela babam yaşındaki adamlarla da çalıştım adama otobüsün röterdar kullanmasını öğretemedim. Ama işte önce şoförün eğitimi olması lazım.”

Halihazırda Otobüs Kaptanlığı Önlisans mezunu olan K8 otobüs şoförlerine yönelik verilen bu eğitimin uygulamaya dayalı olması gerektiğini belirtmektedir.

K8: “Tabi eğitimde şunu söyleyeyim. Halkla ilişkilerde sıkıntı yok ama biraz daha piyasanın içinden olsaydı uygulama olsaydı yola gitsek servis açsalar yola gitsek daha iyi olacak.”

Akademik eğitimlerini alan otobüs şoförlerinin sahada uygulama yapması gerektiğini belirten K7 sahada uygulama yapmadan otobüs şoförlüğünün yapılamayacağını belirtmektedir.

K7: “O bölümünü orada okuyacak. Gelecek eğitimini burada alacak. Saha içine girmeden alamaz. Direksiyona oturup araba kullanmak değil otobüsçülük. Lastiği gümler, yollar kayar, hangi araçla nasıl gideceksin. Nerede ne kadar zamanda rötarlara çekmen gerekiyor. Kaç diş çekmen lazım. Şu viraja nasıl girerim? Bazıları mesela giriyor oradan çok süratli giriyor. Hayır. Viraj var 10’la giriyorum; viraj var 100’le giriyorum. Bunları ben biliyorum. Şimdi sen masa başında üniversiteyi bitirip de geldiğin zaman sen bunları öğrenen kadar zaten senin yaşın geçer ama sen bunların eğitimini aldığın zaman gel bir de uygulamalı yap, otobüsçü gelişsin.”

Otobüs şoförlüğü mesleğinin çok değerli olacağını bunun sebebinin ise yeni şoförlerin yetişmemesi olduğunu aktaran K2 bu durumu aşağıdaki gibi açıklamaktadır.

K2: “Yani bence staj olarak yanımıza birkaç öğrencinin verilmesi. Bize gelip gidip ya siz ne yapıyorsunuz? Ben bu işin okulunu okudum, bu iş böyle yapılmalı diyen kimseyle karşılaşmadım. Sektörün bu şeye ihtiyacı var. Emin ol Türkiye’de günümüzde 2020’de kendi görüşümü söylüyorum sana bundan 5 yıl sonra otobüs kaptanlığı çok değerli bir meslek olacak. Yok, eleman yetişmiyor. Gelmiyor yani gelmediği zaman görüyoruz. Uzun yol şoförlüğü sadece şoförlük değildir yani sadece araba kullanmak değil çok şey ayarlamam gerekir, karşı tarafın yani insanların rahatı, uyuyabilmek, uyuyamadıktan sonra senin yaptığın şey kalmıyor aslında.”

Araştırmaya katılanlar otobüs şoförlerinin eğitim programına dahil olması gerektiğini ve akademik alanda alınan bu eğitimin uygulama ile güçlendirilmesi gerektiğini belirtmektedir.

4.4.3 Meslek Odasına ve Sendikaya Duyulan İhtiyaç

Otobüs şoförlüğü mesleğine ilişkin Türkiye Şoförler ve Otomobilciler Federasyonu, Türkiye Otobüsçüler Federasyonu ve Tüm Otobüsçüler Federasyonu gibi yapılar bulunmaktadır. Ancak sadece otobüs şoförlerine ait ve bu meslek grubuna yönelik çalışmalar yapan bir yapı bulunmamaktadır. Görüşme yapılan otobüs şoförleri bu yapının oluşturulmasına yönelik görüş bildirmektedir.

K4: “Şoförler Cemiyeti diye bir şey var biliyorsun değil mi? Bir tane otobüs kaptanı bundan faydalanamaz. Bunların tesisleri var yollarda. Bir tane şoför de gidip tesiste kalamaz. Anca mal sahipleri, cemiyete yüksek para ödeyenler kalır. İsterdim ki şoförlerin bir sahibi olsun. Onların haklarını savunan olsun. Ondan sonra her şey çözülür. Bir sendikası olsun şoförlerin. Onları savunan, bizim bir abimiz olsun.”

Haklarını savunan bir yapının olmadığını aktaran K19 bu durumu şu şekilde açıklamaktadır.

K19: “Ne dernek var ne başkan var ne federasyon var, hiçbir şey yok. Türkiye Cumhuriyeti’nin en sahipsiz mesleği. Bugün uçak 3 kişiyi yan yana oturtturuyor. İstedğini yapıyor. Arabacı, yaptığı zaman bak benim arabama kaç tane ceza var. 10 milyar benim ödeyeceğim ceza bak. Benim şu an, ama uçakta öyle yok, değil işte, çünkü onun sahibi var. Yani bireysel olarak düşünme. Sahip çıkalım. Yani o mercii o yetki bende olursa herkes gerekeni yapsın.”

Otobüs şoförleri haklarını savunan bir yapının olmadığını bu yapının oluşturulmasıyla çalışma şartlarının da iyileşeceğini belirtmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırma şehirlerarası yolcu taşımacılığı yapan otobüs şoförlerinin çalışma koşullarının mesleki sosyal hizmet bağlamında değerlendirilmesiyle ilgilidir. Araştırma kapsamında yapılan görüşmeler, şehirlerarası yolcu taşımacılığı yapan otobüs şoförlerinin çalışma koşullarını, bu koşullar nedeniyle ortaya çıkan sorunları, çalışma koşulları içerisinde aile ile ilgili durumları, mesleklerine yönelik düşünceleri ile mesleğe yönelik istek ve beklentilerini ortaya koymaktadır.

Bu çalışmada, otobüs şoförlerinin çalışma ilişkileri ortaya konmuş olup otobüs şoförlerinin çalışma sürelerinin belirsiz olduğu, otobüsü kullanmak dışında da sorumluluklarının bulunduğu, dinlenme zamanlarını otobüste veya otogarda geçirdikleri, evlerine gidemedikleri görülmektedir. Bu durumun otobüs firmalarının belirlediği iş planlarından kaynaklandığını söylemek mümkündür. Öte yandan taban ücretlerinin düşük olması nedeniyle, sefer başına verilen harcırahı ek gelir elde etme aracı haline getirmelerinin de şoförlerin daha fazla çalışmasına yol açtığı görülmektedir. Bu durum otobüs şoförlerinin iş yerinden kaynaklı stresörü olarak da tanımlanabilecek iş yaşam dengesini olumsuz yönde etkilemektedir.

Şoförler ve şoförlerin ailelerinin psikososyal açıdan sorunlarla karşılaştıkları, araştırma bulgularında görülmektedir. Firma ve çalışan arasında alt iş veren ilişkisine benzeyen bir ilişkinin bulunması, firmanın denetleyici ve cezalandırıcı rolünün ağır bastığı firma çalışan ilişkisini beraberinde getirmektedir. Bu durum da otobüs şoförleri tarafından stresör olarak tanımlanmaktadır. Literatürde incelenmiş olan örgütsel stres ve stresin nedenleri ile araştırma sonucunda otobüs şoförlerinin stresör olarak tanımladıkları nedenler benzerlik göstermektedir.

Yine literatürde incelenmiş olan çalışma yaşamında stres konusu ile şoförlerin stresör olarak tanımladıkları bir başka unsur olan müşteri ilişkileri de benzerlik göstermektedir. Otobüs şoförünün zamanında sefer yerine varamaması gibi teknik hususlardan ve otobüsle ilgili tüm işlerden (araç temizliği, yeni sefere hazırlık, trafik, araç arızası, iklim şartları vb.) şoför sorumlu tutulmaktadır.

Çalışma koşullarının düzenlenmesinde çalışanın hakkını koruyarak taraf olan meslek örgütleri ve sendikaların otobüs taşımacılığında etkin olmaması otobüs şoförlerinin içinde bulunduğu durumu değiştirememesine yol açmaktadır.

Yasal olarak herhangi bir sorun teşkil etmeyen ancak iş sağlığı ve güvenliği açısından çalışanın psikososyal iyilik durumunu olumsuz yönde etkileyen çalışma koşullarının ortadan kaldırılamaması sosyal politika ihtiyacını beraberinde getirmektedir.

Öte yandan otobüs şoförlerinin içinde bulunduğu koşulların psikososyal iyiliğin sağlanabilmesi için iş sağlığı ve güvenliği açısından değerlendirilmesi ve bu değerlendirilme sonucunda ortaya konulacak olan mevzuatla çalışma ilişkilerinin yeniden tanımlanması (bir şoförün 48 saat içinde maksimum 3 sefere çıkması gibi) ve bu alandaki trafik denetlemesi (başka kişilerin ehliyetinin kullanılmasının önüne geçmek gibi) ve firmayla çalışan ilişkisinin kontrol edilmesine ihtiyaç vardır.

Gerek sosyal politika ihtiyacının karşılanması gerekse çalışma ilişkilerinin düzenlenmesinde farklı meslekler gibi sosyal hizmet mesleğinin de rolü vardır. Bu rol mesleki sosyal hizmet uygulamalarıyla yerine getirilmelidir. Mesleki sosyal hizmet uygulamaları çerçevesinde çalışanlara ve ailelerine yönelik programların geliştirilmesi, çalışanların dinlenme alanlarının iyileştirilmesi mümkündür. Mesleki sosyal hizmet uygulamalarının gerçekleştirilebilmesi için şoför destek merkezlerinin kurulması ve kurulan merkezlerde sosyal hizmet uzmanı istihdam edilmesi gerekmektedir.

Araştırma bulgularında ortaya konulan psikososyal sorunlar göz önüne alındığında şoför destek merkezindeki uygulamaların çalışan hizmet modeli referans alınarak yürütülmesinin gerektiği düşünülmektedir. Bireylere ve ailelerine yönelik psikososyal destek uygulamalarının, işveren ve çalışan arasındaki ilişkinin düzenlenmesine yönelik mesleki çalışmaların bu merkezlerde gerçekleştirilmesi sağlanmalıdır. Bu merkezlerde sosyal hizmet uzmanlarının danışman, arabulucu, yapıcı/yansıtıcı, bağlantı kurucu, savunucu, arabulucu ve eğitici rolleri ile mikro, mezo ve makro boyutta uygulamalar gerçekleştirilmesi olanaklı hale getirilmelidir.

Otobüs şoförlerinin çalışma ilişkileri göz önüne alındığında şoförlerin maaşlarının çalışma saati temelli belirlenmesi (otobüste ve otogarda bulunması gereken zaman üzerinden belirlenen) bu ücretin çalışma koşullarının zorluk seviyesine göre düzenlenmesi, otobüs şoförlüğünün psikososyal stres unsurları göz önüne alınarak ağır işkolu olarak tanımlanması, otobüste şoförlük dışında yapılması gereken işlerin (halkla ilişkiler, araç temizliği, yeni sefere hazırlık, aracın bakım ve onarımlarının yapılması vb.) gerçekleştirilebilmesi amacıyla personel istihdam edilmesi ile ilgili sosyal politika

düzenlemelerinin yapılması gerekmektedir. Bu düzenlemeler gerçekleştirilirken otobüs şoförlerinin görüşlerine başvurulması ve deneyimli otobüs şoförlerinin bu yapıların içerisinde bulunması sağlanmalıdır.

Öte yandan otobüs şoförlerinin uygulamalı ve teorik eğitimlerini almaları sağlanarak bu süreçte karşı karşıya kaldıkları sorunları çözmede beceri kazanmaları olanaklı hale getirilmelidir. Bu bağlamda önlisans düzeyinde bulunan otobüs kaptanlığı bölümü sayısının artırılması, bu programdan mezun olmayan bireylerin otobüs şoförlüğü yapmak isteyenler için ön koşul olmasının sağlanması gerektiği düşünülmektedir.



KAYNAKÇA

- Akabas, S. H., & Kurzman, P. A. (2005). *Work and the workplace: A resource for innovative policy and practice*. New York: Columbia University Press.
- Aktaş, H. ve Şimşek, E. (2015). Bireylerin örgütsel sessizlik tutumlarında iş doyumu ve duygusal tükenmişlik algılarının rolü. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, Cilt 11*(24)
- Aydın, Ş. (2004). Örgütsel stres yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. Cilt: 6*(3), 49-74
- Bakalinsky, R. (1980). People vs. profits: social work in industry. *Social Work, July*, 471-475.
- Balıca, S. (2010). İş görenlerin iş yaşam dengesi algılamaları ile cinsiyet rolleri ve bireysel özelliklerinin ilişkisi: büyük ölçekli bir işletmede inceleme. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi] Çukurova Üniversitesi.
- Baltacı, A. (2018). Nitel araştırmalarda örnekleme yöntemleri ve örnek hacmi sorunsalı üzerine kavramsal bir inceleme. *Bitlis Eren Üniversitesi SBE Dergisi. 7*(1), 231-274.
- Bargal, D. (1999). The future development of occupational social work, *Administration in Social Work, 23* (3-4), 139-156
- Bayramoğlu, G. (2000). Çağdaş yönetim yaklaşımlarının otobüs işletmelerinde uygulama olanakları. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi] Anadolu Üniversitesi.
- Benbow, S., (1998). Burnout: Current knowledge and relevance to old age psychiatry. *International Journal Of Geriatric Psychiatry 13*, 520-526
- Berg, B.L., ve Lune, H. (2019). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. Eğitim Yayınevi.
- Biddle, B.J., (1986). Recent development in role theory. *Annoval Review of Sociology.12*, 67-92.
- Burke, R.J. (1986), "Occupational and life stress and the family: conceptual framework and research findings", *International Review of Applied Pyschology, Vol:35*, 347-369

- Carter, I. (1977). Social work in industry: A history and a viewpoint. *Social Thought*, 3(1), 7-17.
- Champoux, J. (1978). Perceptions of work and nonwork: a reexamination of the compensatory and spillover models. *Sociology Of Work And Occupations*, Vol. 5(4). 402-422
- Chima, F. (2005) Depression and the workplace, *Employee Assistance Quarterly*, 19(4), 1-20.
- Çavuşoğlu, O. (2020). Endüstriyel Sosyal Hizmet Bağlamında İş Doyumu ve İş-Aile Yaşamı Çatışması. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi] Sakarya Üniversitesi Çevre ve Şehircilik Bakanlığı. Erişim Tarihi: 21.12.2020 <https://cevreselgostergeler.csb.gov.tr>
- Deniz, T. (2016). Türkiye’de ulaşım sektöründe yaşanan değişimler ve mevcut durum. *Doğu Coğrafya Dergisi*. 21(36), 135-156
- Duyan, V. (2003). Sosyal hizmetin işlev ve rolleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet Cilt: 14(2)*, 1-22
- Duyan, V. (2010). Sosyal hizmet temelleri, yaklaşımları, müdahale yöntemleri. Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Yayınları.
- Edwards, J. ve Rothbard, N. (2000). *The Academy of Management Review*, Vol. 25(1), 178-199.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the scandinavian approach. *Agression and Violant Behaviour*, 5(4), 379-401.
- Elizur, D. (1991). Work and nonwork relations: the vonical structure of work and home life relationship. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 12, 313-322.
- Emniyet Genel Müdürlüğü. Erişim Tarihi: 21.12.2020. <https://www.egm.gov.tr/>
- Engelbrecht, S. (2006), Motivation and burnout in human service work the case of midwifery in denmark, Ph. D. Thesis
- European Comission (2016). Comprehensive study on passenger transport by coach in europe.

European Commission (2019). Mobility and transport: transport in the European Union current trends and issues.

Eurostat. Erişim Tarihi: 26.03.2021
https://ec.europa.eu/eurostat/statisticsexplained/index.php?title=Passenger_transport_statistics#Modal_split_of_inland_passengers,.

Evans, P. ve Bartolome, F. (1984). The changing pictures of the relationship between career and family. *Journal Of Occupational Behaviour*, Vol. 5, 9-21.

Fettahlioğlu, Ö. O. (2008). Örgütlerde psikolojik şiddet (mobbing): üniversitelerde bir uygulama. [Yayımlanmamış Doktora Tezi] Dokuz Eylül Üniversitesi.

Freudenberger, H. (1974) Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30: 159-165.

Gedik, M. (2020). Endüstriyel sosyal hizmetlerin insan hakları yaklaşımı. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*. Cilt: 13(71), 1138-1150

Gehlenborg, H. (2001) Occupational social work in Germany, *Employee Assistance Quarterly*, 17(1-2), 17-41

Googins, B., vd., (1986) Industrial social work in Europe, *Employee Assistance Quarterly*, 1(3), 1-23

Googins, B. (1987). Occupational social work: A developmental perspective. *Employee Assistance Quarterly*, 2(Spring), 37-53.

Googins, B., & Godfrey, J. (1987). Occupational social work. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Göksel, Ö. (2006). Şehirlerarası otobüs işletmelerinde çalışan otobüs kaptanları, host ve hosteslerin beslenme durumları, alışkanlıkları ve diyet örüntülerinin tespiti. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Gazi Üniversitesi.

Greenhaus, J. ve Beutell, N. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review* Vol: 10(1), 76-88

Greenhaus, J. vd. (2003). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior* 63, 510-531

Guest, D.E. (2002). Perspectives on the study of work-life balance. *Social Science Information*, 41, 255-279.

- Gupta, N. Ve Beehr, T. (1981) Relationship among employee's work and nonwork responses. *Journal of Occupational Behavior*, Vol: 2 203-209
- ILO. (2015). Priority safety and health issues in the road transport sector. Geneva.
- International Federation Of Social Workers (2014). Global definition of social work. Erişim Tarihi: 10.05.2020 www.ifsw.org
- Iversen, R.R. (1998). Occupational social work for the 21st century. *Social Work Volume 43*(6). 551-566
- Johnstone, M. (1989). Stress in teaching. an overview of research. midlothian: the scottish council for research in education. SCRE Publication.
- Judge, T. ve Watanabe, S. (1994). Individual differences in the nature of the relationship between job and life satisfaction. *Journal Of Occupational and Organizational Psychology*. 67(10), 1-107.
- Kapız, S. (2002). İş – aile yaşamı dengesi ve dengeye yönelik yeni bir yaklaşım: sınır teorisi. *Dokuz Eylöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 4(3) , 139-153
- Karayolu Taşıma Yönetmeliği. (2018). T. C. Resmi Gazete (30295), 08 Ocak 2018.
- Kaygın, E. & Zengin, Y. (2019). Kariyer temel kavramlar yönetimi güncel konular. Eğitim Yayınevi.
- Khubana, M. I. (2013). Workplace support groups for people living with hiv and aids: challenges faced by social workers rendering occupational social work services (Doctoral dissertation) University of South Africa.
- Knorr, A. ve Arndt- Lueg, A. (2016). Intercity bus deregulation in Germany – Intramodal and intermodal effects after two years. *Research in Transportation Economics*, Vol. 59(C), 323-329.
- Koyuncu, B. (2015). Bir atipik istihdam biçimi olarak şehirlerarası otobüs şoförlerinin çalışma ilişkileri. [Yayımlanmamış Doktora Tezi] Ankara Üniversitesi.
- Köse, H. (2013). Örgütsel stres kaynakları ve kaynak yönetimi. *Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu Dergisi*. Sayı: 29, 37-44

- Kurzman, P. (2013). Occupational social work. social work profession. National Association of Social Workers and Oxford University Press.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal and coping. New York: Springer.
- Levinson, V. & Straussner, S. L. A. (1978). "Social Workers as enablers in the treatment of alcoholics." *Social Casework*, 59(1) 14-20
- Leymann, H. (1990). Important note in preface to heinz leymann, mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Lingard, H. (2003). The impact of individual and job characteristics on burnout among civil engineers in australia and the implications for employee Turnover. *Construction Management and Economics*, 21, 69 – 80.
- Maiden, P. (2001). The evolution and practice of occupational social work in the united states, *Employee Assistance Quarterly*, 17(1-2), 119-161
- Maran, D. Vd. (2018). Mobbing (bullying at work) in Italy: characteristics of successful court cases. *Inj Violence Research Jan*; 10(1), 17-24.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C. & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New Perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, 7(1), 63-74.
- Michàl E. Mor Barak, (1999). Repositioning occupational social work in the new millennium. *Administration in Social Work*, 23(3-4), 201-210
- Mor-Barak, vd. (1993). A model curriculum for occupational social work. *Journal of Social Work Education*, 29(1), 63-77.
- Morris, J.A. & Feldman, D. C (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Ozawa M., (1980) Development of social services in industry: why and how? *Social Work*: 25, November,. 464-469

Öçal, M. ve Korkmaz, A. (2019). Otobüs şoförlerinin çalışma koşulları üzerine bir araştırma. *Çalışma ve Toplum*, 62(3).

Özdemir, Y. & Aras, M. (2015). Sosyal hizmetlerde kariyer yönetimi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*. Sosyal Hizmet Özel Sayısı: 107-121.

Polatcı, S. ve Keser, A. (2017). İş aile yayılımının bireyin iş ve yaşam tatmini üzerindeki etkilerine yönelik bir araştırma. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, Cilt 72 (2), 401- 421

Popple, P. R. (1981). Social work practice in business and industry: 1875–1930. *Social Service Review*, 55, 257–269.

Ramanathan, Chathapuram S. (1991) "Occupational social work and multinational corporations, *The Journal of Sociology & Social Welfare: Vol. 18(3)*, 135-147

Roman, P. (1981) From employee alcoholism to employee assistance. *Journal of Studies on Alcohol*, 42(3), 244-272

Safford, F. (1988) "Value of gerontology for occupational social work." *Social Work*, 33(1),42-45.

Selcik, O., ve Güzel, B. (2016). Sosyal hizmet mesleğinin çalışma alanı ve sosyal hizmet uygulamasının Türkiye ölçeğinde değerlendirilmesi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi* 9(46), 461-469

Straussner. S. L. A. (1986) Helping troubled employees: an anslysis of selected employee assistance programs under management auspices. doctoral dissertation. Columbia University. Ann Arbor, MI: University Microfilms International.

Straussner, S.L.A. (1990) Occupational social work today. *Employee Assistance Quarterly*, 5(1), 1-17

Tekin, G. O. (2010). Çalışma yaşamında stres kaynakları ve kamu kurumlarında çalışanlar üzerine etkileri: Edirne örneği. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Trakya Üniversitesi,

Tetik, S. (2010). Mobbing kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12(18), 81-89.

Türk Dil Kurumu Sözlüğü. Erişim Tarihi: 24.06.2020 www.tdk.gov.tr.

Uca, O. (2019). Uzun yol şoförleri hakkında bir saha araştırması. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi Cilt: 22(1)* 278-303

Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı. Erişim Tarihi: 24.11.2020 <https://www.uab.gov.tr/>

Ulaştırma Bakanlığı (2010), Türkiye ulaşım ve iletişim stratejisi hedef 2023.

Vigilante, F. W. (1982). Use of work in the assessment and intervention process. *Social Casework*, 63, 296–300.

Wirth, L. (2001). Breaking through the glass ceiling: women in management. Geneva: International Labour Office.

Yanardağ, U. ve Zubaroğlu Yanardağ, M. (2020). İş yerinde sosyal çalışmayı Türkiye için düşünmek. *Çalışma ve Toplum*. 2020/4, 2169-2190.

Yıldırım, A., Şimşek, H. (2016). Sosyal bilimlere nitel araştırma yöntemleri. Seçkin Yayıncılık.

Yüksel, H. (2014). Çalışma yaşamı ve stres kavramı: durumsal bir yaklaşım. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(3), 109-131.

Zastrow, C. (2015). Sosyal hizmete giriş. Nika Yayınevi.

Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, Vol. 20(1/2), 70-85

Zedeck, S. ve Mosier, K. (1990). Work in the family and employing organization. *American Psychological Association*. Vol. 45(2), 240-251

EKLER

EK 1: Etik Kurul Başvuru Formu



T.C.
BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ
Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu

ARAŞTIRMA PROJESİ DEĞERLENDİRME RAPORU

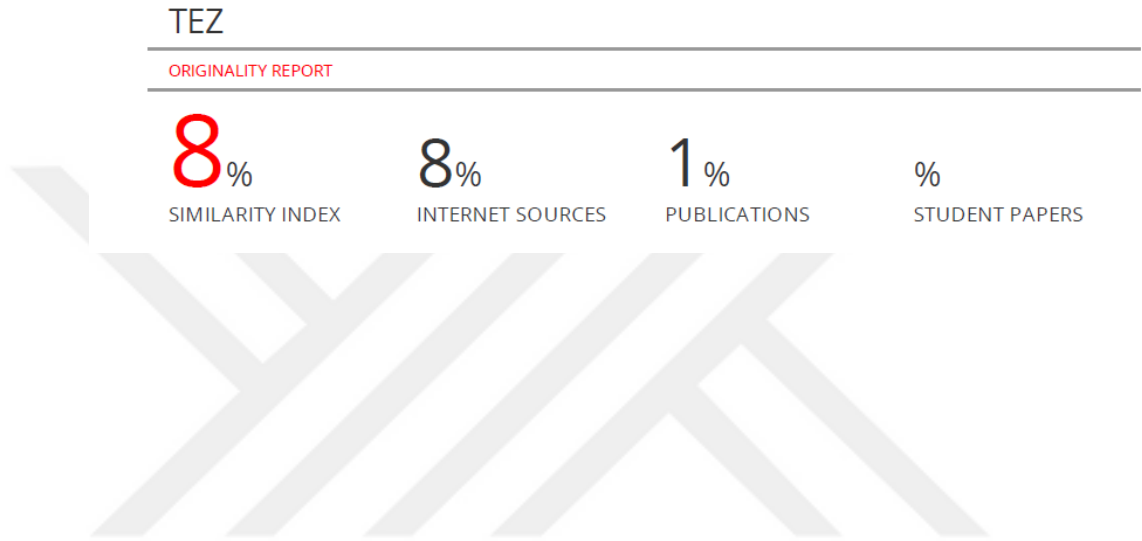
Toplantı Tarihi: 15.04.2020 Çarşamba

Toplantı No:2020/4

Karar No: GO 2020/89

Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü yüksek lisans programı öğrencisi Ömer AVCI'nın sorumlu araştırmacı olduğu, "Uzun Yol Otobüs Kaptanlarının Yapmış Oldukları Meslek ve Çalışma Koşullarından Dolayı Oluşan Problemlerin İş Yaşamında (Mesleki) Sosyal Hizmet Bağlamında Değerlendirilmesine Dair Nitel Bir Araştırma" başlıklı proje önerisi araştırmanın gerekçe, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş olup, etik açıdan uygun bulunmuştur.

EK 2: Benzerlik Yüzdesi



ÖZGEÇMİŞ

Adı ve Soyadı: ÖMER AVCI

Bildiği Yabancı Diller (Puan ve Yılı): İngilizce (Yökdil)/2018/68,75

Aldığı Sertifikalar: İlk Yardım, AB Proje Eğitimi

Derece	Bölüm/Program	Üniversite	Yıl
Lisans	Sosyal Hizmet/Sosyal Hizmet	Karabük Üniversitesi	2018
Y. Lisans	Sosyal Hizmet/Sosyal Politika ve Sosyal Hizmetler Programı	Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi	2018-Tez Aşaması

Tez Konusu: Şehirlerarası Yolcu Taşımacılığı Yapan Otobüs Şoförlerinin Çalışma Koşullarının Mesleki Sosyal Hizmet Bağlamında Değerlendirilmesi: Nitel Bir Araştırma

Alan Deneyimi

1-Karabük Valiliği Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı – Sosyal Hizmet Uzmanı (2018)

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı Bünyesinde alınan başvuruların sosyal inceleme süreçlerinin gerçekleştirilmesi ve karar verme süreçlerine katılım gerçekleştirilmiştir.

2-Safranbolu Kültür Eğitim Merkezi- Sosyal Hizmet Uzmanı (2018)

Bilimsel Kuruluşlara Üyelikler:

Turkish Journal Of Applied Social Work – Editör Yardımcısı

Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi- Editör Yardımcısı

ESERLER

Şahin Say, D. Ve Avcı, Ö., (2019). Geçmişten Günümüze Türkiye’de Yaşlılara Yönelik Sosyal Politika ve Sosyal Hizmet Uygulamaları. (Ed.) Korkmaz, A. Ve Korkut, G. (Der.) Güncel Gelişmeler Işığında SOSYAL POLİTİKA TARTIŞMALARI içinde (144-153). Ankara: Detay Yayıncılık.

Korkut., G. Ve Avcı, Ö. (2019). Üniversite Personelinin Engelli Bireylere Yönelik Tutumlarının İncelenmesi. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. Cilt 6 (3), Sayfalar 900 – 915 DOI: <https://doi.org/10.30798/makuiibf.600058>

Yanardağ Zubaroğlu, M., Yanardağ, U. Ve Avcı, Ö. (2020). Avrupa Birliği ve Türkiye’de Göç Politikalarını Etkileyen Bazı Gelişmeler ve Sosyal Hizmet Mesleği Açısından Bir Tartışma. Arc Health Sci Res 2020; 7: 95-103.

Yanardağ Zubaroğlu ve Avcı, Ö. (2019). Ortopedik ve Sürengen Engellilik Özelinde Engellilerin Eğitim ve Sağlık Hakkı. 2. Uluslararası Sağlık Bilimleri ve Yaşam Kongresi. Tam metin bildirisi. 15.06.2019 Burdur