Sosyoloji Konferansları
No: 53 (2016-1) / 327-355 *DOI: 10.18368/IU/sk.32133*

ÇALIŞMANIN YENİ BİÇİMLERİNİ OKUMAK: ÇALIŞMA DENEYİMİ OLMAYAN ÜNİVERSİTE MEZUNLARINA YÖNELİK KARİYER SİTELERİNDEKİ İLANLAR

Sevgi ÇOBAN*

Özet

Bu çalışmada Türkiye'de en çok kullanılan (iş ilanlarının bulunduğu) üç kariyer sitesinde çalışma deneyimi olmayan üniversite mezunları için verilen iş ilanları üzerinden çalışma hayatının esnekleşme ve eğretileşmesi süreçleri ele alınmaktadır. 500 ilanın incelenmesi sonucunda çalışma hayatına yeni başlayacak olan üniversite mezunları için yapılan iş tanımları ve adaylarda aranan özellikler ortaya başlıca beş tema çıkarmıştır. Bunlar teknik beceriler, esneklik, insan ilişkileri, bedensellik ve motivasyondur. Bu temalar aracılığıyla çalışmanın üniversite öğrenimi ile mesafesinin açılmakta olduğu, öğrenim dışı teknik becerilere daha fazla atıf yapıldığı, esnekleşmenin yeni boyutlar kazanarak derinleştiği, insan ilişkilerini merkeze alan muğlak başarı ölçütlerinin ön plana çıktığı, bedenselliğin işin önemli bir parçasını oluşturduğu ve motivasyonu bir kişilik özelliği olarak tanımlayan söylemlerin kurumsal aidiyet söylemlerinin yerini aldığı görülmektedir. Bu sonuçlar beyaz yakalı işlerin eğretileşmesini birçok yönüyle gözler önüne sermektedir.

Anahtar Sözcükler: *İş ilanları, eğretileşme, üniversite mezunları, beyaz yakalılar.*

READING THE NEW FORMS OF WORK: JOB POSTINGS FOR UNIVERSITY GRADUATES WITH NO WORK EXPERIENCE IN CAREER WEBSITES

Abstract

In this study the flexibilisation and precarisation processes of working life are approached through the job postings on the most commonly visited three career web sites in Turkey. As a result of the review of 500 job postings, job descriptions and required qualifications for newly university graduates who are preparing to enter labor market revealed five main themes. These are technical skills, flexibility, human relations, corporeality, and motivation. By these themes it is seen that the gap between work and undergraduate education is widening, technical skills which are gained not through undergraduate education are referred more frequently, flexibilisation process is deepening with new dimensions, ambiguous success criteria which put human relations in the center come into prominence, corporeality is an important part of the job and discourses which describe motivation as a personality trait replace discourses of institutional attachment. These results bring many aspects of precarisation process of white collar jobs to light.

Keywords: *Job postings, precarisation, university graduates, white collar workers.*

* Dr., Hacettepe Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Sosyoloji Bölümü.
İletişim: coban.sevgi@gmail.com

Giriş

İyi bir eğitim görmüş olmak, iyi bir işe sahip olmanın temel koşullarından biri olarak kabul edilmektedir. Eğitim ile meslek arasındaki bu sıkı bağ, yükseköğrenime yönelmede başlıca motivasyon kaynağını oluşturmaktadır. Üniversite öğrenimi, hem maddi olarak daha yüksek standartlara hem de beyaz yakalı olmanın getirdiği toplumsal saygınlığa sahip mesleklerin kapısını aralayan, uzmanlık sağlayan bir araç olarak görülmektedir.

Dokuzuncu ve onuncu kalkınma planlarında Türkiye'de yükseköğretime talebin hızla arttığı belirtilmektedir; bu artışı karşılamak üzere yeni üniversitelerin açılarak yükseköğretimin yaygınlaştırılması hedeflerine yer verilmesinden de anlaşılabileceği gibi üniversiteli olma ideali bu plan dönemlerinde cazibesini kaybetmemiş görünmektedir.

Yükseköğrenimle ilgili talep baskısı, üniversitelerin Türkiye'nin neredeyse tüm illerine yayılması ile karşılanmaktadır. 1933 ile 2006 yılları arasında sadece 77 üniversite kurulmuşken, 2006 yılından 2011 yılına kadar kurulan üniversite sayısı 88'dir (Günay ve Günay, 2011, 2). 2014 yılı itibarıyla Türkiye'deki üniversite sayısı 196'ya ulaşmıştır. Üniversite öğrencilerinin sayısı da yeni kurulan üniversitelerin öğrenci almaya başlaması ve bütün üniversitelerde talebi karşılamak için öğrenci kontenjanlarının arttırılması nedenleriyle hızlı bir artış göstermiştir. 1997–1998 öğretim yılında %10,25 olan yükseköğretim net okullaşma oranı, 2006–2007 öğretim yılında %20 ,14'e, 2013–2014 öğretim yılında ise %39,89'a yükselmiştir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2014).

Üniversite öğreniminin geliştirilmesi yönündeki politikalar son on yılda Türkiye'de yükseköğrenimin gelişmesine ve piyasa gereksinimleri ile uyumlu kılınmasına yönelik önemli uygulamaların önünü açmıştır. 2000'li yıllarda üniversite mezunları emek piyasasına daha önce olmadığı kadar yoğun şekilde giriş yapmaya başlamışlardır. Bunun sonuçlarından biri bu yıllarda üniversite mezunları arasında işsizlik oranlarının yükselmesi olmuştur. 2000 yılında %7 olan yüksekokul ve fakülte mezunları arasındaki işsizlik oranı, 2004 yılında %12,2'ye yükselmiş, 2013 yılında ise %10,3 olarak ölçülmüştür. 2013 yılı itibarıyla yüksekokul ve fakülte mezunları arasındaki işsizlik oranı; lise ve dengi okul mezunlarının

(%10,5) ya da okuma yazma bilen ancak okul bitirmeyenlerin (%10,7) işsizlik oranlarından önemli derecede farklılık göstermemektedir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2014). 2013 yılında 2 milyon 747 bin işsiz arasında en büyük grubu 709 bin ile ilkokul mezunları oluştururken 557 bin yüksekokul veya fakülte mezunu bunu takip etmektedir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2013).

İstatistikler, üniversite mezunları arasında işsizliğin giderek önemli bir boyut kazandığını ortaya koymaktadır. Bu durum 9. Kalkınma Planı'nda ele alınmış, önceki plan dönemlerinde alınan önlemlerle "genç ve eğitimli kişilerin işsizlik oranlarında kayda değer bir düşüş sağlanamadığına" (Devlet Planlama Teşkilatı, 2006: 39) değinilmiştir. Üniversite öğrenimine olan yoğun talebe karşın mesleki eğitimin piyasaların ihtiyaçlarına uygun nitelikleri kazandırmaması ve gençler tarafından tercih edilmemesi, genç işsizliğinin önemli bir nedeni olarak gösterilmiştir. Eğitim sisteminin piyasalarının ihtiyaçlarına göre esnekleştirilmesi gereği üzerinde durulmuştur.

Üniversite mezunları arasında işsizliğin yaygınlaşmasıyla, ilk olarak bir eğitim kurumu olarak üniversitelerin saygın bir işin gereği olarak sahip olduğu itibar aşınmakta; ikinci olarak, üniversite mezunları için uygun olan işlerde rekabet koşulları şiddetlenmektedir. Üniversite öğrenimi gören gençler, uzmanlık kazanarak beyaz yakalı ya da vasıflı emek gücüne katılmaktadırlar. Ancak uzmanlık sahibi olmak geçmişle karşılaştırıldığında saygın bir iş bulmak için yeterliliğini büyük ölçüde yitirmiştir. Güncel gelişmeler, beyaz yakalı çalışanların giderek katmanlaştığı ve geçmişte saygın kabul edilen pek çok beyaz yakalı işin bu katmanlaşma nedeniyle saygınlık kaybederek mavi yakalı işlerin içinde bulunduğu esnekleşme, güvencesizleşme gibi dönüşümlerin eşiğinde olduğunu göstermektedir. Bu dönüşüm beyaz yakalı çalışanları kapsayacak şekilde genişlemektedir. Literatürde bu gelişmeler, eğretileşme ve esnekleşme bağlamında tartışılmaktadır (Bora ve diğerleri, 2012; De Gaulejac, 2009; Standing, 2011).

1980'lerde uygulanmaya konulan neoliberal politikalar, çalışmanın "esnekleşmesi" ve "eğretileşmesi" sorunlarını da beraberinde getirmiştir. Çalışma, artık kırılgan bir yapıya sahip ekonomi piyasalarına ve arz-talep

dengesine uygun şekilde hızlı bir biçimde esneklik göstermesi beklenen bir maliyet unsuru haline gelmiştir.

Esnekleşme olgusu çalışma hayatında çeşitli boyutlarda ortaya çıkmıştır. Birinci boyutu istihdamın esnekleştirilmesidir. Sözleşmeli, proje bazlı, yarı-zamanlı istihdam biçimleri artmaktadır. Bunun yanı sıra iki günlük tatil süresinin önemli bir bölümü ücretsiz fazla mesaiye dönüşmektedir. İstihdamda zaman boyutundaki esneklik ile hedeflenen, Standing'e göre (2011: 19) firmaların istihdam düzeylerini kolayca ve masrafsız şekilde değiştirebilmesidir ve bu durum istihdamın korunması ve güvenliğinde azalma anlamına gelmektedir. Diğer bir deyişle istihdamın esnekleştirilmesi, iş güvencesizliğini de beraberinde getirmektedir.

Esnekleşmenin ikinci boyutu ücretlerde ortaya çıkmaktadır. Standart bir ücret yerine performansa, iş yoğunluğuna, dönemsel talebe göre ücretlendirme uygulamaları bu sürecin yaygınlığı hakkında fikir vermektedir. Ücretlerde esnekleşme, çalışma saatlerinin esnekleştirilmesiyle daha karlı bir uygulama haline gelmektedir.

Esnekleşmenin üçüncü boyutu ise yapılan işin esnekleştirilmesidir. Çalışanlardan farklı çalışma alanları arasında hızlı bir biçimde geçiş yapabilecek şekilde çok yönlü bilgi ve beceriler geliştirmeleri, uzmanlıklarını farklı alanlarda kullanabilmeleri beklenmektedir. Dolayısıyla, çalışanlar, tek bir uzmanlık alanında kendilerini geliştirmekle yetinmemeli, piyasanın beklentilerini karşılayabilecek şekilde bir dizi uzmanlık alanına hâkim olmalıdırlar. Firmalar çalışanları şirket içerisinde oradan oraya transfer edebildikleri gibi (Standing, 2011: 19) esnek istihdam politikası gereği işten çıkarılanların görevlerini de diğer çalışanlara paylaştırabilmektedirler. Piyasa, bu hızlı görev değişimini ve dağıtımını karşılayacak esnek uzmanlık sahibi çalışanlara ihtiyaç duymaktadır.

Esnekleşmenin sonuçlarından biri çalışanın karşı karşıya olduğu iş baskısıdır. Bu baskı yukarıda sıralanan esnekleşme boyutlarına göre çeşitli biçimler almaktadır. Her şeyden önce esnekleşme, bir bütün olarak değerlendirildiğinde çalışmanın bireylere kazandırdığı istikrarlı ve kesin sınırlarla belirlenmiş bugün ve gelecek algısının çözülmesine yol açmaktadır. Sennett (2011), bu çözülmenin güvenceli çalışmanın

insanın toplumsal kimliğinin şekillenmesindeki destekleyici etkilerinin son bulması anlamına geldiğini belirtmektedir. Bunun sonucunda çalışma, yapılan iş, meslek sahibi olmak, insanlara kalıcı, olumlu ve istikrarlı bir kimlik sunmamakta; tam tersine insan karakteri, hayatın en temel alanlarından biri olan çalışmanın güvencesizleşmesiyle, eğretileşmesiyle ve esnekleşmesiyle giderek aşınmaktadır.

Esnekleşmenin diğer bir sonucu, çalışandan beklentilerin giderek artması olmuştur. Bu beklentinin mesleki pozisyonların spesifik gereklilikleri bir kenara bırakılırsa piyasa terimleriyle karşılığı esnek çalışma saatlerine uyum sağlayabilmek, kendi uzmanlık alanıyla ilişkili olmayan bilgisayar programlarını kullanabilmek, yabancı dil becerilerini geliştirmiş olmak, alanında deneyim sahibi olmak, takım çalışmasına yatkın olmak, uyumlu olmak, iletişim becerilerini geliştirmiş olmak ya da prezentabl olmak gibi kalıplarla dile getirilmektedir. Bunların bir devamı olarak çalışma bedenselleştirilmiş beceriler de gerektirmektedir.

Esnekleşme süreci, tüm çalışanlar üzerinde olduğu gibi beyaz yakalılar üzerinde de nitelik baskısını arttırmış; rekabeti şiddetlendirmiştir. Üniversite mezunu olmak, iyi bir işe sahip olmak için tek koşul değildir. Üniversite mezuniyeti sonrası kazanılması gereken nitelikler giderek artmış, çıta giderek yükselmiştir. Mezuniyet sonrası bir dizi ölçme ve değerlendirme süreci nitelikli işlerle mezunlar arasında durmaktadır. Bunun yanı sıra adaylardan alanında deneyim sahibi olmaları, tercihen yüksek lisans ve doktora yapmış olmaları beklenmektedir.

Piyasanın esnek ve nitelikli çalışan baskısı, beyaz yakalılardan oluşan emek gücünü sahip oldukları nitelikler doğrultusunda kendi içinde yeniden katmanlaşmaktadır. Bu tabakalaşma sisteminde yeni mezunlar, iş deneyimi bulunanlara ya da yüksek lisans ve doktora derecesi kazanmış olanlara göre daha dezavantajlı durumdadırlar. Bu nedenle, üniversiteden yeni mezun olanlar, çoğu durumda beyaz yakalılar arasında daha alt basamakta durmaktadırlar. Bu durum, beyaz yakalıların prekarizasyonu olarak ifade edilmektedir (Standing, 2011).

Beyaz yakalıların sahip oldukları işlerin nitelik ve güvence kaybı, esnekleştirilmesi, geçicileştirilmesi süreçleriyle ilgili son dönemde yaşanan

süreç ve iş deneyimi olmayan üniversite mezunlarının yaşadıkları hayal kırıklığı aslında yeni tespit edilmiş bir gelişme değildir. Emek sürecinin vasıfsızlaştırılmasına dikkat çeken araştırmacılar 1930'larda uzmanlık gerektiren işlerin giderek parçalanmakta, makineleşmekte, vasıfsızlaşmakta olduğuna dikkat çekerek beyaz yakalı işçilerin proleterleştiği tespitinde bulunmaktaydılar (Speier, 1934'ten aktaran Braverman, 2008: 322). Bugün yaşanan süreç ise beyaz yakalı işçilerin benzeri bir süreçten geçerek statülerinin eğretileşmesi olarak ele alınmaktadır.

Castells, enformasyon toplumlarının yükselişini incelediği çalışmada, enformasyon kapitalizminin çalışma koşullarını değiştirdiğine dikkat çekerek benzer bir soruna işaret etmektedir. Bu değişim, çalışmanın esnekleşmesi ve güvencesizleşmesi yönünde olmuştur. Şirketlerin çekirdeğini oluşturan profesyoneller bile bu değişimden etkilenmektedir. Castells (2000: 378), "Çekirdek işgücü daha iyi ücret alsa da, daha istikrarlı bir konumda olsa da, müessesenin çekirdek kurumlarında işe alınan profesyonellere biçilen çalışma süresinin kısaltılması nedeniyle hareketliliğe tâbidir" sözleriyle bu durumu tespit etmektedir.

Standing (2011), son dönemde çalışanların giderek daha güvencesiz ve esnek çalışma biçimleri içinde istihdam edildiğine dikkat çekerek bu koşullarda çalışanları *prekarya* olarak adlandırmış ve üniversite mezunları arasında eğreti çalışma biçimlerinin giderek yaygınlaştığına değinmiştir. Bu bağlamda bir yandan yükseköğrenimin piyasanın ihtiyaçlarına uyumlu kılınmasının bir sonucu olarak çıraklık eğitimi ya da teknik eğitim benzeri müfredatların giderek yükseköğrenime taşınması, bir yandan da beyaz yakalı işlerinin güvencesizleşme, esnekleşme, eğretileşme sürecinden payını alması sonucu hayal kırıklığı ortaya çıkmaktadır. Eğitime büyük yatırımlar yapan ve çalışarak bunun hem maddi olarak hem de statü olarak karşılığını almayı bekleyen yeni üniversite mezunları, işverenler tarafından lise ve önlisans mezunlarıyla aynı kategoriye konulmaktadır.

Yeni çalışma hayatı, insanların bir ömür boyu belirli bir yerde, belirli bir pozisyonda ve belirli bir görevde çalışmasına olanak tanımamaktadır. İnsanlar, Sennett'ın (2011) dikkat çektiği gibi sürekli iş değiştirmekte; bu da sürekli yeni koşullara uyum sağlayabilme, kendilerini yeni nitelik ve vasıflarla tanımlayabilme, takım çalışmasına yatkın olma, sürekli risk

alabilme, girişimci olma gibi çeşitli gereklilikleri doğurmaktadır. Sennett'ın yeni iş etiği olarak nitelediği hızlı değişimlere ayak uydurabilme becerisi insanların kendi benliklerini istikrarlı bir bütün olarak değerlendirebilmesini de engellemektedir. Bu özellikler kişilerin kendilerine atfedilen karakter özellikleri olarak sunulmaktadır. Bu çalışan profili, rekabet çıtasının giderek yükseldiği yeni çalışma ilişkilerinde başlıca rekabet unsurlarından biri haline gelmektedir.

Çalışanlardan beklenen karakter özelliklerinin yanı sıra hizmet sektörünün genişlemesiyle birlikte müşteri ilişkilerinin ağırlıkta olduğu alanlarda prezentabl olma, iletişim becerilerinin gelişmiş olması, stres altında çalışabilme, güler yüzlü olma gibi klişeleşmiş beklentiler de iş ilanlarında peş peşe sıralanmaktadır. Bir bütün olarak değerlendirildiğinde bu beklentiler karakter ve duygulanım olarak bir uzmanlık alanını değil bir çalışan ya da insan tipinin davranışsal yönlerini resmetmektedir. Çalışanlardan uyum becerilerinin yanı sıra duygusal olarak da kendilerini kontrol edebilmeleri beklenmektedir. Bu beklenti, çalışanların yoğun olarak duygusal emek harcamalarını gerektirmektedir. Hochschild (2003), müşteriyle yüz yüze yapılan işlerde duygusal emeğin yoğun olduğunu ifade ederek bu tür işlerde çalışanların kişiliklerinin görünen yüzünü şirketin simgesine dönüştürmelerinin, ürünün bir uzantısı ya da parçası gibi sunmalarının beklendiğine dikkat çekmektedir (Hochschild, 2003:154). "Hizmet sunumu hizmetin bir parçasıdır" (Hochschild, 2003:5); bu nedenle de insanlar çalışma yaşamında başarılı olabilmek için duygularını yönetmektedirler.

Gündelik hayatta hissedilen duygular işgücünün bir parçası olarak piyasaya girerek ve alınıp satılabilir hale gelerek ticarileşmektedir (Hochschild, 1979'dan akt. Grandey, 2000: 96). İnsanların çalışma ile kurduğu ilişki tek yönlülüğe doğru gitmektedir: Çalışanlardan kendilerini duygusal olarak da yaptıkları işle özdeşleştirmeleri beklenmekte, ancak yeni çalışma düzeni Sennett'ın da (2011) ifade ettiği gibi kişiye bu duyguların altını doldurabilecek bir güven ve istikrar duygusu vermemektedir.

Çalışma yaşamında postfordist çalışma biçimleriyle birlikte kolektiflikler kaybolmuş, De Gaulejac'nın (2009: 180) deyişiyle "her koyun kendi bacağından asılır" anlayışı hâkim olmuştur. Liyakata göre terfi, statülerin

çeşitliliği, yatay ve dikey hareketlilik, ücretlerin bireyselleşmesi gibi unsurlar karşısında çalışanlar arasındaki dayanışma kırılmakta, çalışma giderek bireysel olarak tanımlanmaktadır. Bu ise insanların, yoğun fiziksel, düşünsel ve duygusal baskı ile tek başlarına mücadele etmeleri gerektiği anlamına gelmektedir. Çalışma saatlerinin artması, esneklik, müşteri memnuniyeti, yoğun iş baskısı ve stres, artık kolektif bir sorun değil çalışanların bireysel farklılıklarına göre baş edebilme yetisine sahip oldukları ya da olmadıkları ve bu yüzden de kimi zaman başarısızlığa mahkûm oldukları bireysel unsurlardır.

Türkiye'de esnekleşme, güvencesizleşme ve prekarizasyon süreci beraberinde uzun ve yorucu saatler süren iş yükünü getirmiştir. OECD 2015 yılı A Better Life Index'te Türkiye'de haftalık ortalama çalışma süresi 50 saatin üzerindedir. Bu çalışma süresiyle Türkiye, OECD ülkeleri arasında iş/yaşam dengesi açısından son sırada bulunmaktadır.

Kadın Emeği ve İstihdamı Girişimi tarafından hazırlanan raporda (2014: 17) Türkiye'de belirli bir işte sürekli olarak çalışabilme garantisini ifade eden iş güvencesi vurgusunun yerini istihdamın "kesintilerle de olsa sürdürülmesini ve tek bir işverene bağlı olmadan devam etmesini içeren istihdam güvencesi" vurgusunun aldığına dikkat çekilerek işgücü piyasalarının esnekleştirilmesinin bir politika olarak yaygınlık kazandığına işaret edilmektedir. Özel istihdam büroları yolu ile geçici çalışmanın yaygınlaştırılmasının özel politika gerektiren gruplardan biri olarak gençlerin istihdamının insana yaraşır iş olanakları temelinde değil, yalnızca istatistiksel bir artış sağlamaya yönelik olduğu vurgulanmaktadır.

Konunun Türkiye'deki yansımaları ele alındığında bulgular Türkiye'de çalışan nüfusun %51,2'si hizmetler sektöründe istihdam edildiğini ortaya koymaktadır. (TÜİK, 2014). Dolayısıyla çalışan nüfusun yarısından fazlasının doğrudan yaptıkları işin bir gereği olarak insanlarla iletişim halinde oldukları ve bu nedenle de duygusal emek beklentisi ve yoğunluğu yüksek işlerle uğraştıkları söylenebilir.

Türkiye'de beyaz yakalıların iş güvencelerinin giderek aşınmasında ekonomik krizlerin önemli bir yeri vardır. Bora ve diğerleri (2012: 51), vasıflı işgücünün 1994 yılındaki ekonomik kriz ile işsizlikle karşı

karşıya kaldığını, 2001 krizi ile sorunun patlama noktasına geldiğini ve 2009 krizinin "eğitimli-vasıflı işgücüne yeni bir darbe vurduğunu" belirtmişlerdir. İş bulmanın zorlaşması ile birlikte iş arayanlar arasındaki rekabet de artmaktadır. Bora ve diğerleri tarafından yapılan çalışmada (2012: 206), "çıtanın yükselmesiyle", insanların mesleki olarak kendilerini geliştirmeye yöneldiklerine; ikinci bir yabancı dil öğrenme, yüksek lisans yapma, çalışma deneyimi edinme gibi yollarla iş bulma şansını arttırmaya çalıştıklarına dikkat çekilmektedir. Ancak, bu çaba ironik bir biçimde prekarizasyon sürecini hızlandırmaktadır. Deneyim sahibi olmak piyasa için son derece önemlidir; bu nedenle de iş arayanlar üzerinde muazzam bir baskı yaratmaktadır. Deneyim kazanma, CV'sini doldurabilme amacıyla insanlar seçiciliklerini kaybederek beklentilerinin altında olan işlerde çalışmaya razı olabilmektedirler. Bu nedenle, deneyim sahibi olma zorunluluğu, vasıfsızlaştırma sürecinde önemli bir etken olarak önem kazanmaktadır.

Araştırmanın Konusu

Bourdieu (1991: 119), sosyal bilimlerin en temel sosyal fenomenleri anlamak istiyorsa kurumların törenlerinin simgesel etkililiğini, yani gerçekliği temsil etmek yoluyla gerçeklik üzerinde sahip oldukları gücü dikkate almaları gerektiğini belirtir. Bu bağlamda iş ilanları üniversite mezunlarının emek piyasasına hangi koşullarda giriş yaptıklarının ipuçlarını sunan ve çalışma alanında zihniyet dönüşümlerini hem yansıtan hem de sağlayan araçlardır. Bu nedenle bu araştırmada çalışma deneyimi olmayan yeni üniversite mezunlarına yönelik çalışma söylemleri iş ilanlarının söylem analizi yoluyla değerlendirilmiştir.

Eğitimli emeğin emek piyasasındaki durumu çeşitli şirketler tarafından Türkiye'de en çok kullanılan iş bulma sitelerinden *kariyer.net*, *yenibiris.com* ve *secretcv.com* sitelerinde verilen iş ilanlarının incelenmesi aracılığıyla değerlendirilmektedir. Çalışma deneyimi olmayan üniversite mezunlarına yönelik verilen iş ilanlarından yola çıkılarak beyaz yakalı olarak çalışma hayatına hangi koşullarda adım atıldığına odaklanılmaktadır. Beyaz yakalıların çalışma hayatına adım attıkları noktanın vasıfsızlaşma, esnekleşme ve güvencesizleşme gibi süreçler bakımından nasıl değerlendirilmesi gerektiği; iş ilanlarında adaylarda aranan nitelikler ve

çalışma koşulları hakkında verilen bilgiler, kullanılan ifadeler ve aranan nitelikler ekseninde ele alınmaktadır.

Yöntem

Araştırma kapsamında 2015 yılının Nisan ve Aralık ayları arasında Türkiye'de günlük olarak en çok ilanın yer aldığı ve iş bulmada en bilinen ilk üç iş bulma sitesinde yer alan ilanlar taranmış ve özellikle (1) çalışma deneyimi olmayan (2) lisans mezunu adaylar için verilen ilanlar incelenmiştir. Bu siteler Türkiye'de en çok kullanılan ve veri tabanında en çok CV bulunduran (15-11 milyon arasında) sitelerdir. Bu sitelerde yapılan taramalar sonucunda kriterlere uygun olan 500 ilan seçilerek 2015 yılının Mart ve Aralık ayları arasındaki dönemde MAXQDA programı desteği ile içeriklerinin analizi yapılmıştır. İlan içeriklerinde adayların öğrenim durumundan, aranan özellikler listesine, görev tanımında kullanılan ifadelerden görsel malzemelere kadar tüm içerik analize dâhil edilmiştir. İlanlarda genellikle öncelikle görev adı, şirket adı ve bazen şirket bilgileri, bazen şirket ya da iş ile bağlantılı görseller, adaylarda aranan özellikler, görev tanımları belirtilmiştir. En geniş bölüm genellikle maddeler halindeki adaylarda aranan özellikler bölümüdür.

Araştırmanın Bulguları

Araştırmamızın sonuçlarında benzer bir kalıp takip edilerek şu noktalar dikkate alınmıştır: Şirket adının bulunup bulunmaması, istenen öğrenim durumu, bir üniversite bölümünden mezun olma koşulunun belirtilip belirtilmediği, ilanların ne kadarının yalnız deneyimsizlere hitap ettiği, işin tam zamanlı olup olmadığı, adaylarda hangi özelliklerin arandığı, görev tanımı, işin hangi sektörde olduğu, kullanılan görsel malzemeler. En önemli bölüm adaylarda aranan özelliklerdir. Çoğu ilanda en büyük bölüm adayların özelliklerine ayrılmıştır. Araştırmanın merkezinde de üniversite öğrenimine yapılan atıflarla birlikte bu bölüm bulunmaktadır. Adaylarda aranan özellikler, analizler sonucunda ortaya beş tema çıkarmıştır: (1) teknik beceriler, (2) insan ilişkileri, (3) esneklik, (4) bedensellik ve (5) motivasyon. Tema ve alt temaların dağılımı ve vurgulanma sıklığı Tablo 1'de görüldüğü gibidir.

Tablo 1. Adaylarda Aranan Özellikler ve Bu Özelliklere Yapılan Referans Sıklığı.

Teknik Beceriler	Esneklik	İnsan İlişkileri	Bedensellik	Motivasyon
Bilgisayar becerileri 289	Esnek çalışma saatlerine uyum sağlayabilme 155	İletişim becerileri gelişmiş 274	Diksiyonu düzgün 80	Alanındaki yenilikleri takip eden 176
Belirli bir alanda uzmanlaşmış olmak 192	Yoğunlukla baş edebilme 140	Takım çalışmasına uyum sağlayabilme 250	Dış görünüşüne/ kişisel bakımına özen gösterme 78	Kariyer hedefi olan 102
Yabancı dil becerileri 189	Seyahat engeli olmama 98	İnsan ilişkilerinde başarılı 124	Güler yüzlü 77	Hedef/sonuç odaklı 89
Alana hakimiyet 153	Birden fazla işi yapabilme 66	İkna kabiliyeti 113	Temsil yeteneği 67	Motivasyonu yüksek/hırslı/ rekabetçi 79
Sürücü belgesi/araç kullanma becerisi 93	İkamet sınırlaması 82	Müşteri odaklı 113	Presentabl 44	Firmaya katkı sağlayacak 39
Sertifikalar 33	Genç/dinamik 146	Problem çözme yeteneği 76	Sigara içmeme 15	Çabuk öğrenen 34
Staj yapmış olmak 5	Ücrette esneklik 42	Özgüvenli 44	Sağlık sorunu olmaması 1	Karar alma/ inisiyatif kullanma 17
El becerileri/ sanatsal yönü gelişmiş 3		Pozitif düşünebilen 25	Bedensel engeli bulunmama 1	Yaratıcı 22
		Sabırlı 22		
		Yöneticilik/ liderlik vasfı 13		

Araştırmanın ortaya çıkardığı en önemli sonuçlardan biri ilanların geniş bir bölümünün hizmet sektörü işleri ile ilgili olmasıdır. Bu sektördeki pozisyonlar; satış temsilcisi, pazarlama uzmanı, tanıtım sorumlusu, ofis elemanı, sekreter, mağaza satış danışmanı, çağrı merkezi elemanı, muhasebe sorumlusu, finans danışmanı, sigortacılık uzmanı olarak çeşitlenmektedir.

Bunları takip eden en çok eleman aranan alanların hizmet sektöründe olduğu göze çarpmaktadır. Çok küçük bir ilan (53 ilan ile) üretim ve (46 ilan ile) mühendislik alanlarındadır.

İkinci bir sonuç ise ilanlardaki işlerin vasıfsız elemanlara yönelik olması, yüksek uzmanlık gerektirmemesidir. "Yeni başlayan" (108) ve "eleman" konumları için verilen ilanların toplamda "uzman/uzman yardımcısı" konumuyla aynı sayıda olması (175) üniversite mezunlarının kendi uzmanlık alanlarında çalışmak açısından imkânlarının kısıtlılığını ortaya koymaktadır. Dahası, öğrenim görülen alanlara göre bu imkânlar önemli ölçüde farklılaşabilmektedir. Uzman/uzman yardımcısı konumundaki işlerin neredeyse yarısını; yani 175 ilanın 76'sını mühendislik bölümleri mezunlarına yönelik olanlar oluşturmaktadır. Mühendislik bölümlerinden mezun olanların kendi uzmanlık alanlarında çalışma olasılıkları sosyal ve beşeri bölümlerden mezun olanlara göre çok daha yüksektir. Bunun dışında kalan hemen tüm uzmanlık alanları, hizmet sektöründeki çoğunlukla vasıfsız işlere dağılmış durumdadır. Bu işlerde sözgelimi bir antropoloji bölümü mezunu ilköğretim mezunu adaylarla yarışabilmektedir. Dahası deneyimsiz adaylar için verilen ilanların yok denecek kadar az olduğu ve ilanların çoğu zaman "deneyimli ve deneyimsiz adaylar" kategorisinde "tercihen deneyimli" önceliğiyle yer bulduğu düşünülürse hayatının önemli bir bölümünü bir işte deneyim sahibi olmak yerine bir yükseköğrenim kurumunda uzmanlık sahibi olmaya ayıran üniversite mezunları bu yarışa geriden başlamaktadır.

İlanların yalnızca 32'sinde yalnızca deneyimsiz kişilerin başvurusu kabul edilmekte, geri kalanlarında ise deneyimli kişilere öncelik verilmektedir. Stajyer olarak ya da yetiştirilmek üzere aranan adaylarda bile "tercihen" deneyim aranması göstermektedir ki özellikle hizmet sektöründe çalışma deneyiminden gelen pratik bilgi birikimi çoğu durumda en az üniversite öğrenimi kadar kritik bir öneme sahiptir. Bunun başlıca istisnasını ise mühendislik dalları oluşturmaktadır.

Dikkate değer bir başka sonuç da yalnızca üniversite mezunları için verilmiş olan ilanların sınırlılığıdır. İlanların büyük bir bölümünde beklenen öğrenim düzeyi lise, önlisans ya da lisans derecesi iken; önemli bir bölümünde ise öğrenim düzeyinin ilköğretimden lisans derecesine kadar geniş bir aralıkta bırakıldığı göze çarpmaktadır. Öğrenim düzeyi

ölçütündeki bu genişlik yalnızca aşağı yönde olmamaktadır; lisans derecesi ve üzeri şeklinde ifade edilebilecek yukarı doğru bir genişlemeden de bahsedilebileceği gibi; ilköğretim düzeyinden doktora derecesine kadar bütün öğrenim düzeylerinden adaylara yönelik ilanlara da rastlanmaktadır. Bu da göstermektedir ki, piyasadaki işlerin büyük bir bölümünde lisans öğrenimi ile kazanılan bilgi ve beceri düzeyleri piyasada çoğu zaman karşılık bulmamakta ya da tanınmamaktadır. Taranan ilanların yalnızca 192'sinde üniversitelerin belirli bir bölümünden mezun olma şartı aranması, bu bölümlerin de genellikle teknik alanlardan olması da aynı soruna işaret etmektedir.

Lisans derecesi almak ve genel olarak öğrenim düzeyi piyasa koşullarında işlevselliğini, dolayısıyla da merkezi konumunu kaybederken; ilanlarda bu boşluğu dolduran birtakım ölçütlerin adaylarda aranan özellikler bölümünde ön plana çıktığı görülebilmektedir.

İlanlarda adaylardan kurumsal olarak tanımlanan eğitimsel niteliklere ek olarak "temsil yeteneği"nden "pozitif düşünebilme"ye, "aktif araç kullanabilme"den "ikna yeteneği"ne kadar ilk bakışta birbiriyle bağlantısı olmayan çeşitli özelliklere sahip olmaları beklenmektedir. Adaylarda aranan bu sınırsız gibi görünen kriterler aşağıda sıralanan başlıklar altında anlamsal bir bütünlük oluşturarak bir araya getirilmiştir.

1. Teknik Beceriler

Bu kategori, ilanlarda sıralanan insani vasıfların teknik yönlerini göstermektedir. En sık vurgulanan, yani adaylardan en çok aranan özelliklerin başında bilgisayar becerilerinin gelişmiş olması gelmektedir. Bundan kastedilen zaman zaman bilgisayar destekli Java Script, SAP, AutoCad gibi uzmanlık dalı programları olabilmekle birlikte; çoğu durumda metin ya da tablolama programları kastedilmektedir.

En çok vurgulanan ikinci teknik beceri, yabancı dil düzeyidir. Adaylardan yabancı dilde konuşabilmeleri, yazabilmeleri, rapor hazırlayabilmeleri beklenmektedir. En çok aranan yabancı dil ise İngilizcedir.

Teknik beceriler alanında en sık vurgulanan bir başka nitelik ise belirli bir alana hâkimiyet temasını oluşturmuştur. İlanlarda 33 defa tekrar eden belirli sertifikalara sahip olma şartının yanı sıra adaylardan "enerji

piyasası konusunda bilgiye", "satış ve pazarlama konusunun gerektirdiği yetkinliklere", "analiz ve tasarım becerilerine" "tercihen gıda güvenliği ve gıda mevzuatına hakim, kalite yönetim ve gıda güvenliği sistemleri konusunda bilgi ve deneyime", "MS SQL Server ya da Oracle gibi programlarda deneyime" sahip olmaları, "tercihen indirimli elektrik satışına yatkın ve bu piyasayı bilen" ya da "dantel ürünü ve piyasasını, konfeksiyon ve tekstil pazarını ve sektörünü çok iyi bilen" adaylar olmaları beklenmektedir. İlanlarda 186 defa yinelenen bu bilgilerin ortak özelliği adaylarda teknik yönde bilgi, beceri ve deneyim sahibi olmalarının istenmesidir. Bu ve benzeri teknik beceriler bir formel eğitim sürecinde kazanılabilecek nitelikler değildir. Çoğu durumda bunlar çalışma deneyiminin beraberinde getirdiği vasıflardır. Dolayısıyla her ne kadar ilanlar deneyimsiz adayları da kapsayacak şekilde verilmiş olsa da önceliğin çalışarak uzmanlaşmış olan deneyimlilerde olduğu anlaşılmaktadır. Özellikle uzman statüsündeki iş ilanlarında bu durum gözlenmektedir.

Belirli bir alana hâkimiyet şartının bu kadar yoğun, sık ve tekrarlanan şekilde vurgulanması, üniversite öğreniminin çoğu zaman mesleğin gerektirdiği donanım ile örtüşmediğini düşündürmektedir. Bunun olası nedenlerinden biri lisans alanları ile karşılaştırıldığında çalışma alanlarının daha dar bir alanda daha derinlemesine bilgi gerektirmesi olabildiği gibi; adaylardan bir lisans dalının sınırlarını aşan birden çok alanda beceri sahibi olmalarının istenmesi de olabilmektedir. Her iki olası neden de bu türden pratik fakat informel "meslek içi eğitim"in formel eğitimle rekabet edecek şekilde ön plana çıktığını düşündürmektedir.

Saha satışı, ürün tanıtımı gibi tanıtım ve pazarlama işlerinin çokluğu nedeniyle sürücü belgesine ve "aktif araç kullanma becerisi"ne sahip olmak en çok aranan özelliklerden biridir. Dahası, gıda mühendisi, muhasebe elemanı ya da insan kaynakları personeli gibi uzmanlık konumları için de aktif araç kullanabilme şartı bulunmaktadır. İlanlarda bu koşulun neden arandığı belirtilmemekle birlikte daha yakından incelendiğinde; doğrudan saha çalışması ile tanımlanmayan bu işlerde araç kullanma becerisinin aslen görev tanımında bulunmayan sahaya destek işleri için arandığı anlaşılmaktadır. Yani adaylar asıl görevlerinin yanı sıra esnek görevlendirmelerle birbirinden farklı alanlarda çalıştırılabilmekte; tanıtım, satış, pazarlama gibi işlere destek vermek durumunda kalabilmektedirler.

Metinlerde önlisans ya da lisans öğrenimi görmek ya da staj yapmak gibi formel eğitim süreçlerine yapılan vurgu, alana hakimiyete yapılan vurgu ile karşılaştırılamayacak kadar düşüktür. Önemli olan bir niteliğin nasıl, ne derecede, hangi öğrenim süreci ile ya da hangi üniversiteden mezun olarak kazanıldığından çok pratiğe ne kadar aktarılabildiğidir. Sonuçlar, pratik fakat informel "meslek içi eğitim"in teknik becerileri geliştirme bakımından formel eğitimle karşılaştırılabilecek şekilde ön plana çıktığını düşündürmektedir.

2. Esneklik

Esnekleşme ile ilgili tartışmaların önemli bir bölümünü tam zamanlı işlerin yerini giderek esnek zamanlı yani yarı zamanlı, sözleşmeli ve proje bazlı işlerin alması oluşturmaktadır.

Ancak iş ilanlarında bu tür esnek zamanlı işlerin fazlalığına yönelik bir işaret bulunmamaktadır; tersine işlerin çok büyük bir bölümü, yani 440'ı tam zamanlı kategoridedir; bunun dışında 18 dönemsel/proje bazlı, 17 yarı zamanlı iş ve 15 staj ilanı bulunmaktadır. Ancak yapılan derinlemesine incelemeler, buradan esnekleşmenin olmadığı sonucunu çıkarmayı olanaksız kılmaktadır. Bunun yerine, sonuçlar esnekleşmenin formel boyutta değil, informel boyutta fakat çok yaygın olduğunu ortaya koymaktadır.

Esneklik informel boyutta kendisini en çok "yoğunlukla baş edebilme" ve "esnek çalışma saatlerine uyum sağlayabilme" olarak göstermektedir. Her beş ilanın üçünde bu standart ifadelerden birine rastlanmaktadır. Bunun dışında başvuranlardan "gece saat 18:00-08:00 saatleri arasında çalışabilmeleri", "pazartesi günleri dışında çalışabilmeleri", "gece ya da gündüz oluşabilecek aksaklıklara anında müdahale edebilmeleri", "mesai değil, sorumluluk bilinciyle çalışmaları", "hafta sonu ve tatillerde esnek çalışma saatlerine uygun çalışabilmeleri", sabah en geç 7.30 gibi iş başı yapabilmeleri", "özellikle hafta sonu yoğun çalışabilmeleri", stajyer adaylarından ise "6 ay süresince haftada 6 tam gün staja devam edebilmeleri" ya da "okul zamanı hafta içi azami günde gelebilmeleri" istenmektedir. Dahası çalışmanın uzunluğu ve yoğunluğu "aktif ve dinamik bir ortamda çalışmayı hedefleyen" adaylar için bir ayrıcalık olarak da sunulabilmektedir. Dinamizm vurgusu görsel olarak da desteklenmektedir.

Şekil 1 bunun örneklerinden biridir: Rafting yaparken ne kadar heyecan duydukları yüzlerinden okunan bir grup genç, adayları takıma katılmaya davet etmektedir. Bu "takımdakilerin" aşırı iş yükü altında strese giren, sahada koşturan, fazla mesai yapan sıradan bir çalışan ile bağlantısı ise "dinamizm"dir.

Şekil 1. "Takıma katılmaya hazır mısın?" İş Tanımı Belirtilmemiş Bir İlanda Bulunan Bir Görsel.

Bir diğer strateji uzun ve yoğun çalışmanın "yoğunlukla baş edebilmek", "esnekliğe uygun yapıda olmak" ya da sıklıkla görüldüğü üzere "enerjik" "dinamik", "performans sahibi", "coşku sahibi" olmak gibi söylemlerle bir kişilik özelliğine dönüştürülmesidir. Böylelikle zaman zaman yasal düzenlemelere dahi uymayan uzun ve yıpratıcı çalışma koşulları, bazılarının "baş edebildiği", hatta "hedeflediği"; bazılarının ise "baş edemediği" bir kişilik/karakter ve bireysel dayanıklılık meselesi haline gelmektedir.

Esneklik, zaman ve yoğunluğun yanı sıra iş tanımında da gözlemlenmektedir. Adaylardan birden fazla, net şekilde tanımlanmamış ve birbiriyle bağlantısı olmayan görevleri yerine getirmeleri beklenebilmektedir. Görev bazındaki esneklik çeşitli şekillerde ifade edilmektedir. Bunlardan bazıları "departman değiştirme esnekliğine sahip olmak", disiplinler arası çalışmaya uygun olmak", "kendini her konuda geliştirmeye müsait olmak", "mağaza yöneticileri tarafından mağaza içerisinde ya da mağaza dışarısında verilen görevleri yerine getirmek", "gerektiğinde bölüm içerisinde diğer görevlerde

de çalışabilmek", "Departman Yöneticisi'nin istediği diğer işeri yapmak", "klasik sekreterlik görevleri ile sınırlı kalmayarak turizm ve etkinlik işlerini de öğrenmeye ve gelişmeye açık olmak", "eşzamanlı birçok işi yerine getirebilmek", "üretim, kalite, satın alma ve ar-ge birimleri için destek sağlayabilmek" şeklinde sıralanabilir. İşi esnekleştirmede bir diğer stratejinin "muhasebe sorumlusu ve yönetici asistanı" örneğinde olduğu bir ilanda birleştirerek tek bir çalışana yüklemek olduğu anlaşılmaktadır. Benzer şekilde özellikle sekreterlik gibi ofis içindeki hizmet işlerinin görev tanımının alabildiğine esnetildiği dikkat çekmektedir. Adını gizleyen bir firma tarafından verilen "genel sekreter" ilanının Şekil 2'de görülen iş tanımında tek bir kişinin büro, asistanlık, lojistik ve pazarlama alanlarındaki bütün işleri başarıyla yürütmesi beklenmektedir. Bu ağır yük düşünüldüğünde aynı ilanda "yoğun çalışma temposunda görev alabilme" şartının geçmesi şaşırtıcı değildir.

İş tanımı:

SEKRETERYA İŞ TANIMI

- Şirket İçi ve Şirket Dışı bilgi akışını sağlamak,
- İletişim ve koordinasyonu sağlamak,
- İç ve dış yazışmalarını gerçekleştirmek,
- Yurt içi ve yurt dışı seyahat organizasyonlarını organize etmek (Otel, uçak, diğer ulaşım, vs)
- Vize İşlemleri(Konsolosluk randevularının alınması, Vize İşlemleri için gerekli evrakların sağlanması, vize İşlemlerinin sonuçlanmasını takibi),
- Misafirlerin randevularını ayarlamak ve karşılamak,

Genel Müdürün;

- Toplantı ve randevularını asiste etmek, ajandasını takip etmek
- Tüm Seyahat organizasyonlarını gerçekleştirmek
- Dokuman ve evraklarını takip edip dosyalamasını gerçekleştirmek

Kargo-Kurye İşlemlerinin yürütülmesi;

- Telefon ve e-mail trafiğini yönetmek
- Gelen kargoların ilgili departmanlara teslim edilmesiGönderilen kargoların doğru adreslere ve zamanında iletilmesi
- Kurye gönderilerinin organizasyonu ve takibi

Ofis İçi Kullanım ile ilgili Satınalma İşlemlerinin yürütülmesi

- Departmanların kırtasiye ihtiyaçlarının belirlenmesi
- Kırtasiye siparişi verilmesi ve sevk edilmesi.
- Ofis İçi alışveriş listesinin oluşturulması
- Ofis alışverişinin organize edilmesi
- Matbaa İşlerinin takibi
- Ofis cihazlarının bakım/onarım periyotlarının takibi

Büro Yönetimi

- Departmanlardan gelebilecek yardım taleplerine cevap verilmesi.
- Noter İşlemlerinin yürütülmesi
- Ticaret Odası İşlemlerinin yürütülmesi
- Şirket sicil evraklarının güncellenmesi
- Departmanların ihtiyacı ürünler için fiyat araştırma ve sunma

Pazarlama Faaliyetleri

- İhale sürecinde satış departmanı ile birlikte çalışma gerekli belgelerin hazırlanması ve sunulması.
- Broşürlerin basım,güncelleme faaliyetlerinin yürütülmesi.
- Ofis dergisi için haber bulma,çeviri,baskı ve dağıtım faaliyetlerinin yürütülmesi

Şekil 2. "Sektörde Lider Yabancı Sermayeli Bir Firma" Tarafından Verilen İlandaki İş Tanımı

Esnekleşmenin bir diğer bileşeni olarak çalışma saatleriyle birlikte işin iş yeri olarak belirlenen mekanın sınırları dışına taştığı ya da iş yeri kavramının giderek belirsizleştiği görülmektedir. Gıda mühendisi alımı için verilen bir ilanda belirtildiği gibi "mobil yaşamaktan çekinmeyen bu yaşam türünü kültür edinmiş" olmak yükselen bir değerdir. Pek çok ilanda "Müşteri ziyaretleri yapan" pazarlama uzmanları, "ofis dışında yoğun çalışabilen", "sahada çalışmayı seven" ya da "gerek ofiste gerekse sahada müşteri odaklı çalışabilecek" mortgage satış uzmanları, saha satış temsilcileri; "seyahat engeli olmayan, sık seyahat edebilecek, gerektiğinde mobil çalışabilecek" servis operasyon uzmanları aranmaktadır. Dahası farklı şubelerde, "farklı lokasyonlarda" görev almaya açık olunması beklenmektedir.

Son olarak özellikle gayrimenkul danışmanlığı gibi işlerde "sınırsız maddi kazanç potansiyeli elde etmek isteyip, bu kazancı maaşla sınırlamak istemeyen" ya da "sattıkça daha çok kazandıran etkili prim sistemiyle gelirini yükseltmeyi hedefleyen" ya da "benim için belirlenen maaşı değil, çalışmamın ve yeteneklerimin tam karşılığı olan kazancı isteyenlerdenseniz" diye seslenilen adaylara yönelik ifadeler bulunmaktadır. Sabit maaş sisteminin insanları tembelleştiren, pasifleştiren, "etkisiz" bir uygulama olduğu söylemiyle ücrette esnekleşme, hedefler gerçekleştirildikçe ödüllere ulaşılan kazançlı bir oyuna dönüştürülmektedir. Ancak bu ifadelerin sınırlılığı ücrette esnekliğin doğrudan ücrette esneklik yoluyla değil, çoğu durumda çalışma süresini ve yoğunluğunu arttırarak, görev yükünü çoğaltarak ve personel sayısını kısıtlayarak dolaylı yollardan sağlandığını göstermektedir.

Esnekleşme üzerine yapılan çalışmalarda çoğunlukla gözden kaçan bir başka boyut işin yerine getirilebilmesi için gereken araçların çalışana sunulması zorunluluğunun esnekleştirilmesidir. Araçların esnekleştirilmesi olarak adlandırılabilecek bu boyut "sahada aktif olarak görev alması" beklenen ancak "araç beklentisi olmayan" pazarlama uzmanlarına yönelik bir ilanda açıkça görülebilmektedir. Adaylardan özellikle İstanbul gibi büyük şehirlerde belirli semtlerde ikamet ediyor ya da edebilecek olmalarının, hatta "metrobüs güzergahında ikamet ediyor olmalarının" beklenmesi ise iş yerine ulaşım ile ilgili hizmetlerin ya şirket tarafından sağlanmadığını ya da şirketin yakınındaki bölge ile sınırlı kaldığını düşündürmektedir. Özellikle satış, pazarlama gibi sahada yürütülen işlerde çalışanlara ulaşım, iletişim ve sahanın diğer gerekliliğini oluşturan araçların ne ölçüde sağlandığı, adayların bu araçları ne ölçüde kendi bütçelerinden karşıladıkları konusu

belirsizdir.

Esnekleşme, formel anlamda esnek zamanlı işlerin fazlalığıyla ya da prim sistemi gibi formel anlamda ücrette esnekleşmeyle kendini sınırlı olarak göstermekle birlikte; sürecin en önemli boyutlarını "yoğunlukla baş edebilme", "esnek çalışma saatlerine uyum sağlama" gibi ifadelerle ima edilen iş süresinin ve yoğunluğunun artışı ile yukarıda örnekleri görülen görev bazında esnekleşme olduğu anlaşılmaktadır.

3. İnsan İlişkileri

İlanlarda adaylarda aranan şartların ezici çoğunluğunu sosyal beceriler oluşturmaktadır. Mühendislik gibi teknik uzmanlık alanlarında görülen birkaç istisna dışında bütün ilanlarda bu tür sosyal becerilere tekrar tekrar rastlanmaktadır. En sık kullanılan ifadeler "insan ilişkilerinde başarılı", "takım çalışmasına yatkın"; "iletişim becerileri" ve "ikna kabiliyeti yüksek" olmaktır.

İlanlarda insan ilişkilerinde başarı, iletişim becerileri ve ikna kabiliyeti üçlüsü fedakâr çalışmaya duyulan inancın "farzları" olarak bir arada ifade edilmektedir. Bu inancın adı ise "müşteri"dir. İlginçtir ki güler yüzlü olmak gibi başka pek çok benzer özellik bir kişilik ya da duygusallık meselesi olarak değerlendirilirken; "müşteri memnuniyeti", bir "sorumluluk", "ilke" ya da "yaklaşım" olarak dile getirilmektedir. Şirketler; "müşteri memnuniyeti yaklaşımını benimsemiş", "misafir odaklı hizmet prensibine sahip, sorumluluk alabilecek", "müşteri hizmeti konusunda benimsediğimiz ilkeleri paylaşacak ve uygulayacak", "hasta memnuniyeti odaklı çalışmayı prensip edinmiş", "yoğun iş temposunda müşteri odaklı servis anlayışından ödün vermeyecek", "hatasız ve müşteri odaklı çalışmaya özen gösteren", hatta "müşteri beklentilerinin ötesinde hizmet veren" çalışanlar aramaktadırlar.

Sosyal becerilere ve sorumluluklara bu kadar sık atıf yapılmasının başlıca nedeni, hizmet sektörü işlerinin; özellikle pazarlama, satış ve reklamcılık türü işlerin çokluğudur. Hizmet sektöründe insan ilişkileri de işin bir parçasıdır, bu nedenle de sosyal beceriler önemlidir. Başarılı bir çalışanın etkin iletişim kurabilmesi ve ikna edici olması gerekir. İkincisi, bir takımın parçası olarak çalışmaya uyum sağlayabilmelidir. "İkna kabiliyeti", müşterinin ikna olması beklenen şeyin ne olduğuna bakılmaksızın kişisel

bir beceriye dönüştürülmektedir. Bu amaç için kişinin tüm zihinsel, bedensel ve duygusal araçlarını devreye sokması gerekir: Bedensellik teması altında açıklanan bedensel/leştirilmiş disiplinin yanı sıra kişinin sosyal zekası, örneğin "müşteri ile empati kurabilme", "problem çözme yeteneği" ve "pozitif düşünebilme" gibi becerileri ve "sabırlılık", "stresle baş edebilme", "müşteri odaklılık", "empati kurabilme", "sıcakkanlılık", "kendine güvenme" gibi duygusal becerileri de olmalıdır.

Takım çalışması ile ilgili vurgu göstermektedir ki çalışanlar yalnızca müşteri ilişkileri bağlamında değil; diğer çalışanlara karşı da bu becerileri geliştirmiş olmalıdırlar. Uzun, stresli ve belirsiz çalışma saatleri içinde bir hiyerarşi zincirinden çıkan "esnek" görevleri sabırla yerine getirmek bu takım çalışmasının bir parçasıdır. İlanlar "takım çalışmasına yatkın" adaylara hitap eder; yani yine bu sabrı gösterebilmek bir kişilik meselesidir.

Hangi takımın parçası olunacağı bazen belirsizdir, çünkü "takımına", "arkadaş" çevresine ya da "ailesine" almak istediği adaylara hitap eden bu ilanların kayda değer bir bölümünün (44 ilanda), hangi şirket tarafından verildiği, bazen de görev tanımı, yani adaydan nasıl bir iş yapmasının beklendiği gizlidir. Örneğin bir internet sitesinde yer alacak metinlerin hazırlanması işi için verilen ilanda yazılacak metnin "içeriği iş görüşmesi sırasında aramızda gizlilik sözleşmesi yapıldıktan sonra anlatılacaktır". Benzer şekilde başvuran adaylardan kaçının işe alınacağı neredeyse genel bir kural olarak belirtilmemektedir. Şirketler çoğu zaman ailenin ya da takımın bir parçası olma söylemi üzerinden aidiyete atıfta bulunurken, temel nitelikteki bilgileri gizli tutarak bekledikleri aidiyet duygusuna temel oluşturamamaktadırlar.

Şekil 3. "…, gücünü kahramanlarından alır", Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi İlanlarından Örnek Bir Görsel.

Bütün bunlar bir arada değerlendirildiğinde iş başarısı söylemsel olarak çalışma koşullarından tamamen bağımsız, bütünüyle bireyselleştirilmiş bir "sorun çözme yeteneğine", bir "ikna kabiliyetine", diğer bir deyişle Şekil 3'te bir örneği görülen bir "süper çalışan"ın üstün becerilerine teslim edilmektedir. Bu kahramanlık söylemi tüm dışsal zorlukları gizleyerek kahramanca bir performans ile aşılamayacak sorun olmadığı izlenimini uyandırmaktadır.

4. Bedensellik

Hizmet sektörünün genişlemesiyle birlikte iş alanında beden, terbiye edilmişliğiyle; inceltilmiş duruş, ifade, konuşma ve giyim tarzı ile önemli bir konuma sahip olmuştur. Bedensel olarak en çok vurgulanan nokta düzgün bir diksiyona sahip olmaktır. Diksiyonun yanı sıra "akıcı ve doğru konuşmaya", "Türkçeyi düzgün kullanmaya" dikkat edilmektedir. Çağrı merkezi temsilciliği ilanları ile ses tonu, akıcı konuşmak ve diksiyon önem kazanmıştır. Bunun yanı sıra dış görünüşüne ve kişisel bakımına özen göstermek sıkça aranan bir koşuldur; adaylardan "giyimlerine", "bakımlarına", "genel görünümlerine" önem vermeleri beklenmektedir. Bu koşul sadece iş ortamı ile sınırlı kalmayabilir: "Sadece iş hayatında değil, kendi özel hayatında da yaşam kalitesine ve dış görünüşüne azami dikkat eden" adaylardan her an dış görünüşlerinin ortalamanın üzerinde bir yaşam kalitesini yansıtması beklenebilir. Bazen ilanda doğrudan "görünüşü düzgün" adaylara hitap edilmektedir. Bir pastane zinciri tarafından mağaza yönetici adayı ilanında "fotoğraflı başvuruların dikkate alınacağı", bir tıbbi tanıtım ve satış sorumlusu ilanında ise "detaylı ve resimli özgeçmişlerin dikkate alınacağı" notu düşülmüştür.

Beklentiler kişilerin yüz ifadelerine kadar uzanmaktadır. Birçok ilanda güler yüzlülüğe vurgu göze çarpmaktadır. "Güleryüzlü, yardımsever ve misafirperver bir hizmet anlayışına sahip" iletişim danışmanları, "Pozitif ve güler yüzlü yaklaşım ile mükemmel müşteri hizmeti sunmaya" odaklanmış çağrı merkezi elemanları, "her durumda güler yüzünü koruyan" satış görevlileri, hatta "gülümseyen bir ses tonu olduğuna inanan" çağrı merkezi elemanları aranmaktadır.

Cinsiyet boyutundan bakıldığında bu duygusal yükün ağırlıklı olarak kadınlara yüklendiği görülmektedir. Taranan ilanların 66'sında yalnız

erkek adayların başvurusu kabul edilirken yalnızca kadın adayların başvurabileceği 46 ilan bulunmaktadır. İlanlarda erkeklere ayrılmış olan ilanların çoğunu başta mühendislik olmak üzere vasıflı, teknisyenlik gibi yarı vasıflı ve üretim sürecinin bir parçası olan vasıfsız işler oluşturmaktadır. Hizmet işleri ise son derece azdır. Kadınlara yönelik ilanlarda ise yönetici asistanı, sekreter, satış danışmanı ve çağrı merkezi işleri gibi vasıfsız hizmet işlerinin çoğunlukta olduğu görülmektedir. Gıda mühendisi gibi vasıflı, estetisyenlik, muhasebe uzmanı gibi yarı vasıflı işler ise yok denecek kadar azdır. Bu tür bir yatay ayrımcılığın vasıflı işlerle birlikte duygusal emek yükünü de adaletsiz biçimde dağıtması kaçınılmazdır.

Bütün bedensel beklentileri özetleyen sihirli sözcük prezentabl olmaktır. "Prezentabl görünüşe" sahip, "prezentabl görüntüye sahip", "profesyonel bir şirket imajına uygun prezentabl" adaylar tercih edilmektedir. Önemli olan, bedeni giyimi, bakımı, tarzı, diksiyonu gibi her bakımıyla sunulabilir kılmak, bir pazarlama aracına dönüştürmektir. Beden imajı, hizmet işlerinin vitrini haline gelmektedir.

Bedensellik, nihai olarak firmayı temsil yeteneği ile değer kazanmaktadır. Temsil yeteneğine sıkça vurgu yapılmaktadır. Bunun en açık örneklerinden biri olan bir emlak danışmanı ilanında "kurumsal kimliği ve samimiyeti, giyimi ve konuşma tarzıyla yansıtabileceğine inanan veya bu konuda kendini geliştirmeye açık" olma şartı geçmektedir. Bazen diksiyon, giyim, bakım, prezentabl olma gibi tüm kriterler temsil "yeteneği" ile özetlenmektedir.

"Firma temsil kabiliyeti" bir kişisel yetenek meselesidir. Bu doğrultuda "otomotiv sektörünün lider firması" adıyla çıkan bir ilanda temsil yeteneğine atıfta bulunulması ile ilgili olarak akla gelen kişinin bilmediği ve kurumsal yönü konusunda hiçbir bilgi ve düşünceye sahip olmadığı bir firmayı nasıl temsil edebileceği sorusu da yanıtlanmış olmaktadır: İdeal çalışanın temsil yeteneğinin sınırları yoktur.

5. Motivasyon

İş ilanlarında aranan özelliklerin bir bölümü çalışan motivasyonuna vurgu yapmaktadır. İş başarısına yönelik motivasyon kimi zaman "alanındaki yenilikleri takip etme" ile ifade edilirken, kimi zaman "kariyer hedefi

olan" adaylara, kimi zamansa "motivasyonu yüksek", "hırslı", "rekabetçi" adaylara seslenilerek vurgulanmaktadır.

Adaylardan "mesleki ve kişisel gelişime açık" olmaları beklenmektedir. "Yeniliklere" ve "gelişmeye" açık olmak, "dinamik olmak"; "yaratıcı ve yenilikçi yaklaşımlara yönelebilmek ve öğrenmeye açık olmak", "yetkinliği ve gelişimi amaç edinmek", "kişisel gelişim ve performans odaklı olmak", "takipçi, gelişime açık, proaktif" olmak", "kendisini ürün özellikleri, hizmetler ve satış teknikleri konusunda eğitmek" gibi kriterler ile görev temelinde esnekliğin bir bileşeni olarak sürekli değişen görev ve sorumluluklara adapte olabilmek kritik bir noktadır.

Mesleki gelişime sıklıkla vurgu yapılmakta; ancak bunun için adaylara meslek içi eğitim gibi formel araçlar sunulmamaktadır. Bir ilandaki "kendini geliştirmek yönünde hırslı ve özgüveni yüksek adayların tercih edileceği" açıklamasının da işaret ettiği gibi; mesleki gelişim, bir "kendini geliştirme", "kişisel gelişim", "iç motivasyon" sorunu olarak formüle edilmektedir. Burada yine çalışanların bir işi yerine getirebilmeleri için yeterli donanımın sunulmaması durumu, yani "araçların esnekleştirilmesi" gündeme gelmektedir.

Araçların esnekleştirilmesi, çalışan ile işveren konumları arasında yapılan "kariyer" pazarlığında kilit noktadadır: Üniversiteden yeni mezun olmuş adaylara deneyim, CV'sini doldurma imkanı ve "kariyer hedefi" vaat eden ilanlar bunun karşılığında çoğu zaman çağrı merkezi ya da saha satışı gibi pozisyonlarda en yoğun, en ucuz ve araçlar bakımından en esnekleştirilmiş emek gücünü talep etmektedir. Adaylar, görevlerini yapabilmek için gereken meslek içi eğitim, saha satışı için gereken ulaşım aracı, çeşitli işlemler için gereken bilişim araçları, firma temsiliyeti için gereken uygun kıyafetler gibi donanımları CV'lerini doldurabilmek adına firmadan talep edemeyerek kendileri karşılamak durumunda kalabilmektedirler. Ancak bu durum, "iç motivasyonu yüksek", "kariyer hedefi olan", "hırslı", rekabetçi", "satışı yaşam biçimi olarak benimsemiş", "satış sanatını meslek edinmek isteyen", "mağazacılığı yaşam tarzı olarak seçmek isteyen" biri için yalnızca bir detaydır.

Çalışanlar sürekli olarak "konfor alanının dışına çıkmalı ve kendi kapasitesini zorlamalıdır". "Rekabet ortamında çalışmaya hazır, hırslı,

enerjik ve özgüven sahibi" olmalıdır. "Hırslı, kararlı ve başarma isteği ile dolu" olmalıdır. Şirket tarafından konulan bireysel hedeflerin ve takım hedeflerinin olması yetmez, "kota ve hedeflerinde çıtayı her zaman yüksek tutmalıdır". "Hedeflerle çalışmaya yatkın [olmalı] ve zor durumlarla başa çıkabilmeli", "işine aşık" olmalıdır. "Rekabetçi maaş+rekabetçi bonus sistemi" ve "çalıştıkça kazan" sistemleri ile hızlandırılan çalışma oyunu bu idealizm ile birleştiğinde "konfor alanı"; motivasyonu olmayanların, performans gösteremeyenlerin, tembel, hazırcı ve miskinlerin gönderildiği bir sürgün yeri haline gelir ve cazibesini kaybeder.

İlanların bir bölümünde çalışanların rutin görevlerinin üzerinde performans göstererek firmaya fazladan bir katkı sağlamalarına yönelik ifadeler göze çarpmaktadır. "müşteri memnuniyeti sağlamak ve bağlı müşteri yaratmak", "kuruluşumuza artı değer katmak", "yaptığı iş ve çalıştığı firmanın menfaatlerini önemsemek", "bilgiyi satışa dönüştürebilmek", "çalıştığı kuruma yeni inovasyonlar kazandırabilmek", dönemsel bir satış danışmanı olarak "satış ve mağaza karlılığını geliştirmenin yollarını araştırmak", "sektör uygulamalarında fark yaratacak, stratejimize paralel fikirler geliştirmek", "yeni müşteri kazandırmak" ve "bağlı müşteri yaratmak" gibi çeşitli ifadelerle çalışanların omuzlarına ağır sorumluluklar yüklenebilmektedir.

Firmaya ek katkı sağlama iması içeren çok yönlü ve zengin ifadelere karşı "karar alma/inisiyatif kullanma"ya (14 ilanda) ve "araştırma, sorgulama"ya (1 ilanda) yapılan vurgu son derece sınırlıdır. Bu durum, büyük sorumlulukların en alttaki çalışanlara kadar aktarıldığı, ancak yetki ve inisiyatif kullanabilmenin son derece sınırlı olduğu iş örgütlenmelerinin, "ailenin", "takımın", "arkadaşların" bir parçası olma gibi eşitlikçi söylemlere karşı hiyerarşik bir yapı gösterdiğini düşündürmektedir.

Tartışma ve Sonuç

İş piyasası bu araştırma bulgularının da işaret ettiği gibi deneyimsiz üniversite mezunlarına kendi alanlarında çalışmak için çok az şans vermektedir. Mühendislik, iktisat, işletme gibi doğrudan piyasaya yönelik olan birkaç branş dışarıda bırakıldığında, diğer alanlardan mezun olanların hizmet sektörünün vasıfsız, öğrenim alanıyla ilgili olmayan birtakım teknik bilgi ve becerilerin değer taşıdığı, esnekleştirilmiş, kişisel

becerilere, karakter özelliklerine ve bireysel kazanımlara indirgenen başarı ölçütleriyle işleyen hizmet sektörü işleri tarafından yutulduğu görülmektedir. Sonuç olarak Standing'in (2011: 131) de ifade ettiği gibi mezunlar, sahip oldukları vasıflar ile gelir ihtiyaçları arasında sıkışarak "özen gösterdikleri ve değerli buldukları mesleki kimliklerini kuracak işte değil, girebildikleri herhangi bir işte çalışmak durumunda kalmaktadırlar". Bu da yeni mezunları prekarya adı verilen bu "yeni tehlikeli sınıf"ı besleyen en önemli damar haline getirmektedir.

Standing'in yanı sıra Bora ve diğerleri'nin (2012) dikkat çektiği üzere, resmi söylemler beyaz yakalı işsizliği sorununu "meslek eğitimi yerine dünyadan haberi olmayan malumatfuruşlar yetiştiren" yükseköğretim sistemine dayandırmaktadırlar; bu perspektif ise yükseköğretim kurumlarını basit birer meslek edindirme kursuna indirgemektedir. Beyaz yakalı işsizliği sorunu bu araştırmanın bulgularına göre emek piyasasıyla uyumlu olmayan bu öğretim sistemi içinde kişinin kendini geliştirmesi meselesi olarak ele alınmaktadır. Yükseköğretimin değeri düşerken mücadele mezuniyet sonrasında da sertifikalar alma, seminerlere katılma, deneyim için vasıfsız işlere katlanma ile devam etmektedir.

Yaklaşık olarak 1980'lere kadar Türkçede üniversite öğrenimini tamamlamış olanların durumu bir üniversiteden "mühendis çıkmak", "öğretmen çıkmak" şeklinde ifade edilmiştir. Bununla, kişinin öğrenimini tamamladığında mesleğini yapmaya hemen başlayabileceği ve o dönemde Türkiye'deki beyaz yakalı işgücüne duyulan talep düşünüldüğünde büyük olasılıkla da başlayacağı idi. Artık üniversiteden öğretmen "çıkılamamakta"; "mezun olunmakta"dır. Bu durum, Bora ve diğerleri (2011: 304) tarafından vurgulandığı gibi beyaz yakalıların kaybetmekte oldukları meslek edinme ve iş garantisinin yanı sıra toplumsal statü ve misyonu da açıkça göstermektedir. 1980'lerden sonra Türkiye'de popülerlik kazanan "kaldırım mühendisi" ifadesi, bu tarihlerde hızla yeni mezun beyaz yakalıların işsiz kalmaya başlamasının, sokakta limon satan mühendislerin, öğretmenlerin toplumda yarattığı şaşkınlığın dildeki yansımasıdır.

Kurumsal olarak beyaz yakalı işsizliğine çözüm önerisi olarak işgücü piyasasının esnekleştirilmesi sıkça geçmektedir. Esnekleşmenin en uç boyutunu oluşturan ve Türkiye ekonomisinin önemli bir bölümünü

oluşturan enformel sektör bir kenara bırakılırsa, ilan verilen formel işlerde dahi esnekleşmenin sürekli vurgulandığı dikkat çekmektedir. Uzun, yoğun ve kayıt altına alınmayan çalışma saatleri Türkiye'de iş/yaşam dengesinin bozulmasının en önemli nedenlerinden biridir. Bununla bağlantılı olarak çalışanların sırtına birden çok işin yüklendiği görülmektedir. Dahası, "saha"yı, "satış operasyonları"nı, "müşteri ziyaretleri"ni kapsayan yeni hizmet sektörü işleri iş yeri ile ilgili kavramsal uzlaşıyı da yok etmektedir. Bu, çalışma için gereken araçların esnekleştirilmesini beraberinde getirir. Akpınar ve Akpınar (2015) tarafından yapılan tarihsel süreçte çalışma saatlerinin yasal düzenlemelere tabi olurken çalışmanın yoğunlaştırılması ile ilgili düzenlemelerin eksik bırakıldığı tespitine eklenmesi gereken bir nokta da bu araçların esnekleşmesi meselesidir.

Esnekleşme bütün bu boyutlarıyla birlikte değerlendirildiğinde, Fordizme özgü sabit kavramlar olan mesai, iş yeri, ücret, iş tanımı ve iş araçları bir bir buharlaşmakta; yerini post fordizme özgü esnek istihdam biçimlerine bırakmaktadır. Bunun bir sonucu olarak kariyer söylemleri aracılığıyla "işin bir önemi yok, ay sonunda maaş ödensin" anlayışı yerini "maaşın ne kadar olduğunun önemi yok, yeter ki işimiz olsun" (Gorz, 2001: 82) anlayışına bırakmaktadır.

De Gaulejac (2009), firmanın esnekleşmesi oranında çalışanlar üzerindeki baskının arttığına dikkat çekmektedir. Çalışanlar hedefleri gerçekleştirmek, sorunlara anında müdahale etmek, uzun ve stresli çalışma saatleriyle başa çıkabilmek, mükemmeliyetçi ve sorumluluk sahibi olmak için bitmeyen bir baskı hissetmektedirler. Sennett'ın deyimiyle rutinin "özü itibarıyla insanı alçaltan", "karakterini pasifleştiren" doğasını lanetleyen söylemler ile esnekleşmeye meşruluk kazandırılır. Eski rutinlerinden bir bir "özgürleştirilen" çalışanlar için yükselen değerler "geçmişini terk edebilme ve parçalanmayı kabul edebilme yeteneği"dir; ancak bu sürekli baskı "oyunu kurallarına göre oynamaya çalışan sıradan çalışanlarda karakter aşınmasına yol açmaktadır" (Sennett, 2011: 65). Bu noktada ilginç olan, Türkiye'de esnekleşme süreci olanca hızıyla devam ederken[1] iş ilanlarında aidiyet ve aidiyetin beraberinde getirdiği sorumluluklara, "ailesinin ve sorumluluklarının bilincinde olmaya" sıkça vurgu yapılmasıdır.

[1] Türkiye'de 2015 yılında kıdem tazminatı kaldırılmıştır. Devam eden bir diğer süreç ise 2009 yılında yasallaşan özel istihdam büroları aracılığıyla geçici işlerin yaygınlaştırılmasıdır.

Çalışanlardan hem aidiyet hem de esnekliğe uyum sağlayacak dinamizm beklenmektedir. Bu çelişkili kavrayış, kahramanlık söylemlerinin yanı sıra çalışmanın oyuna dönüştürülmesiyle aşılmaya çalışılır. Bu oyun içerisinde meslektaşlar değil bireysel ödüllere ulaşmaya çalışan rakipler yarışmaktadırlar. Takımın kabul gören bir üyesi olmak için bu rekabette tüm insani kapasite kullanılmalıdır. De Gaulejac'ın ifadesiyle bu noktada post kavgası kolektif mücadelenin yerini almıştır (De Gaulejac, 2009: 209). Bireysel rekabetin firmaların karlılığını nasıl etkilediği kesin olarak söylenememekle birlikte mobbing, yüksek kaytarma oranları, yüksek hastalık izni başvuruları gibi bireysel rekabetin şiddetlendirdiği sorunların şirket politikalarında daha fazla gündemde olduğu bilinmektedir.

Hizmet sektörü içinde insan ilişkileri, başarıya ulaşmada giderek daha belirleyici olmaktadır. Hochshild hizmet sektörünün endüstriyel üretimin yerini alması sürecinde "ticari mantığın kişinin benliğinin ve ruhunun özel, psikolojik, mahrem olarak gördüğümüz bölümüne daha fazla nüfuz edeceğini" belirtir (Hochschild, 2003: 333). Karaktere yönelik ikinci bir etki de bu noktada ortaya çıkmaktadır: Hizmet sektöründe çalışanlardan insan ilişkileri, iletişim ve ikna becerilerinin sürekli aktif tutulduğu bir duygusal mesai harcaması beklenmektedir. Böylelikle iletişim süreci, ikna olmak ya da olmamak, hizmetten memnun kalıp kalmamak gibi insan ilişkilerinin doğal seyri objektif niteliğinden sıyrılarak güler yüzlülük, sabırlılık, empati duygularına indirgenmekte, kişiselleştirilmektedir. Bu durum cinsiyet boyutunda yeni sorunları da yüzeye çıkarmaktadır. Hizmet sektöründe duygusal emeğin kadınlaştırılması ile vasıfsızlaştırma birbirini besleyen süreçler olarak kadınların çalışma alanında daha büyük güçlüklerle karşı karşıya kalmalarına yol açmaktadır.

Duygusal emek bedensellikle simgesel düzeyde eklemlenmiştir. İnsan ilişkilerinin manipüle edilmesi için talep edilen duygusal becerilerin belirli kalıplarla sunulması gerekir. Giyimine ve dış görünüşüne özen göstermek, düzgün bir diksiyona sahip olmak, prezentabl olmak gibi ifadelerle izlenimlerin idare edilmesi gerektiği vurgulanır. Kişi, diksiyonu, giyimi ve dış görünüşü ile kurumsal bir kimliği temsil etmektedir. Bourdieu'nün (1991: 106) *performative magic of institutions* olarak adlandırdığı şey de budur: Kişi, çalıştığı kurum adına profesyonel bir kimlikle müşterinin karşısına çıkar. Bu kurumsal kimlik, şirket ile müşteri arasındaki sembolik güç eşitsizliğinin yaratılması açısından önemlidir.

Kurumu temsil etme konusunda çalışanlara kurumsal rolü oynamak gibi pasif bir aracılık rolü verilirken, çıkabilecek sorunlar karşısında aktif olarak "problem çözme" becerilerine başvurmaları istenmektedir. Belki de hizmet sektöründeki en büyük açmazlardan biri buradadır; çünkü postfordist çalışma ilişkilerinde çalışanlara daha fazla otonomi ve dolayısıyla daha insani çalışma koşulları vaat edilirken, hizmet sektörünün alt basamaklarında bu otonominin yalnızca sorunlar karşısında "kahramanlık göstermek" için tanındığı anlaşılmaktadır. Araştırmaya konu olan ilanların büyük bir bölümü hizmet sektöründeki bu alt basamak işlere ayrıldığından bu sembolik yükün daha çok deneyimsiz üniversite mezunlarına yüklendiği görülmektedir. Bu noktada ilanlardaki söylemler Zapf ve diğerleri (2003: 119) tarafından yapılan duyguların ve kişisel ilişkilerin işin önemli bir parçası olmasının çalışanları kişisel saldırıya açık hale getirmesi ve iş başarısının diğer sektörlerdekine göre daha sübjektif ölçütlerle değerlendirilmesi gibi olası nedenlerle hizmet sektöründe mobbing'in daha fazla görüldüğü tespitini desteklemektedir.

Postfordist çalışma ilişkilerinin hiyerarşik örgütlenmelere son vermesi beklentileri hizmet sektöründe çalışanların hem üstleri hem de müşteriler tarafından baskı altında tutulduğu çalışma ilişkileri tarafından boşa çıkarılmış görünmektedir. Bu baskıdan en çok etkilenenler hiyerarşinin alt basamaklarındakilerdir.

İstihdam üretmeyen ekonomilerin işgücü üzerinde yarattığı baskı ve beyaz yakalılığın geçtiği esnekleşme, vasıfsızlaşma ve prekarizasyon süreçleri, ilanlardaki resmi dilde kendini belli etmektedir. İş ilanları, akademik becerilerle bağlantısı zayıf olan *teknik becerilere*, her düzeyde *esnekleşme*ye, *insan ilişkileri* ve bunların *bedensel* göstergeleri etrafında örgütlenen sübjektif kriterlere ve kurumsal köklerinden kopuk bir kişilik özelliği olarak *motivasyon*a referanslarla yeni bir çalışan tipi sunmakta ve çalışmanın simgesel gerçekliğini bu tip etrafında oluşturmaktadır.

KAYNAKÇA

Akpınar, Taner; Akpınar, Şener (2015). "Emek Sürecinde Yeni Arayışlar", **Çalışma ve Toplum**, 4, 77-94.

Bora, Tanıl; Bora, Aksu; Erdoğan, Necmi; Üstün, İlknur (2012). **Boşuna mı Okuduk? Türkiye'de Beyaz Yakalı İşsizliği**, İstanbul, İletişim Yayınları.

Bourdieu, Pierre (1991). **Language and Symbolic Power** (Ed. John B. Thompson), Harvard University Press, 1991.

Castells, Manuel (2000). **Enformasyon Çağı: Ekonomi, Toplum ve Kültür: Ağ Toplumunun Yükselişi**, I. Cilt, İstanbul, Bilgi Üniversitesi Yayınları.

De Gaulejac, Vincent (2009). **İşletme Hastalığına Tutulmuş Toplum**, İstanbul, Ayrıntı Yayınları.

Devlet Planlama Teşkilatı (2006). **IX. Beş Yıllık Kalkınma Planı, 2007-2013**, Ankara, DPT Yayınları.

Günay, Durmuş ve Günay, Aslı (2011). "1933'ten Günümüze Türk Yükseköğretiminde Niceliksel Gelişmeler", **Yükseköğretim ve Bilim Dergisi**, 1(1), 1-22.

Gorz, Andre (2001). **Yaşadığımız Sefalet**, **Kurtuluş Çareleri**. İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

Hochschild, Arlie R. (1979). "Emotion Work, Feeling Rules, And Social Structure", **American Journal of Sociology**, 85(3), 551-575'den akt. Grandey, Alicia A. (2000). "Emotion Regulation İn The Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional Labor", **Journal of Occupational Health**, 5(1), 95-110.

Hochschild, Arlie R. (2003). **The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling**. California, University of California Press.

"Kadın Emeği ve İstihdamı Girişimi" (2014). **Esnekleşme ve Enformelleşme Kıskacında Türkiye'de Kadın Emeği ve İstihdamı: Politika Metinleri Çerçevesinde Bir Analiz**. KEİG Yayınları: İstanbul.

Sennett, Richard (2011). **Karakter Aşınması: Yeni Kapitalizmde İşin Kişilik Üzerindeki Etkileri**, İstanbul, Ayrıntı Yayınları.

Speier, Hans (1934). "The Salaried Employee İn Modern Society", **Social Research**, 111–133'den akt. Braverman, Harry (2008). **Emek ve Tekelci Sermaye** (Çev: Çiğdem Çidamlı), İstanbul, Kalkedon.

Standing, Guy (2011). **Prekarya: Yeni Tehlikeli Sınıf**, İstanbul, İletişim Yayınları.

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) (2014). "İstihdam Edilenlerin Yıllara Göre İktisadi Faaliyet Kolları ve Dağılımı", **Hanehalkı İşgücü Araştırması**.

http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=temelist, Erişim tarihi: 22.01.2015

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) (2013). "Eğitim Durumuna ve Yıllara Göre İşsizler", **İşgücü İstatistikleri Veri Tabanı.**

Zapf, Dieter, Isic, Amela, Bechtoldt, Myriam; Blau, Patricia (2003). "What is Typical For Call Centre Jobs? Job Characteristics, And Service Interactions In Different Call Centres", **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 12(4), 311–340.