

**T.C.
Mersin Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı**

ORTA SINIFTAN İŞÇİ SINIFINA: YENİ PROLETERLEŞME SÜRECİ

Esin GÜLSEN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Mersin, 2012

T.C.
Mersin Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı

ORTA SINIFTAN İŞÇİ SINIFINA: YENİ PROLETERLEŞME SÜRECİ

Esin GÜLSEN

Danışman
Doç. Dr. Atilla GÜNEY

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Mersin, 2012

Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Esin Gülsen tarafından hazırlanan Orta Sınıftan İşçi Sınıfına: Yeni Proleterleşme Süreci başlıklı bu çalışma, jürimiz tarafından Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başarılı



Başarısız



Başkan

Doç. Dr. Atilla GÜNEY
(Danışman)

Üye

Yrd. Doç. Dr. Bediz Y.
BAYRAKTAR

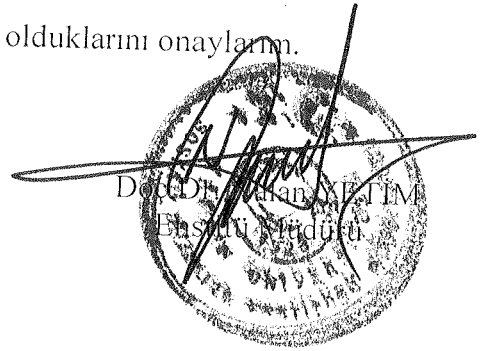
Üye

Yrd. Doç. Dr. Metin
ALTIÖK

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim elemanlarına ait olduklarını onaylıyorum.

06/07/2012



ÖNSÖZ

Yaklaşık iki yıl süren bir çalışmanın sonucu olan bu çalışmanın ortaya çıkmasında gösterdiği özen ve yapıcı eleştirileri ile en büyük desteği sunan tez danışmanım Atilla Güney'e, değerli görüşleri ve eleştirileri ile tezin oluşumuna katkıda bulunan jüri üyelerine ve Kamu Yönetimi Bölümü'nün tüm hocalarına teşekkür ederim.

Çalışma sırasında nazımı çeken değerli dostlarım Lütfi Uçal, Behiye Çetin, Hasan Eşki, Erkan Elgün ve Ütopya Kültür Merkezi ailesine ve burada adlarını saymadığım ama bu çalışmayı yapmak için onlarla geçireceğim güzel zamanlardan çaldığım tüm dostlarıma, arkadaşlarıma özel olarak teşekkür etmek isterim. Bu çalışma sırasında bütün sıkıntılara az çok tanık olan ve desteklerini esirgemeyen sevgili oda arkadaşlarım Deniz Aydoğan, Nuran Coşkun ve Kandemir Atçeken'e de ayrıca teşekkür ederim. Saha çalışmasının yürütülmesi sırasında değerli desteklerini sunan Çağrı Merkezi Çalışanları Derneği'ne ve çalışmaya zaman ayıran tüm katılımcılara teşekkür ederim.

Son olarak, yaşam boyu kendi ayaklarım üzerinde durabilmem için yıllardır maddi ve manevi her türlü desteği sorgusuz sualsiz sunan sevgili aileme ve Mersin'de bana ailemin yokluğunu hissettirmeyen sevgili teyzeme ve ailesine sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

ÖZET

Orta Sınıftan İşçi Sınıfına: Yeni Proleterleşme Süreci

Kapitalist üretim ilişkilerinin 1970’li yıllardan bu yana geçirdiği dönüşüm, emek süreci ve sınıfsal ilişkilerde önemli değişimler yaşanmasına neden olmuştur. En önemli değişimlerden biri, refah devleti döneminde belli ayrıcalıklara sahip olan “beyaz yakalılar”ın veya “yeni orta sınıf”ın ayrıcalıklarını kaybetmeye başlaması ve vasıfsızlaşma, emekgücünün değersizleşmesi, artan düzeyde denetime ve baskıya maruz kalma, yabancılaşmanın yoğunlaşması, güvencesiz çalışma koşulları gibi faktörlerin etkisi ile yeni bir proleterleşme sürecine maruz kalmasıdır.

Bu çalışmada, yaşanan dönüşümün yeni orta sınıf veya beyaz yakalı olarak tanımlanan kesim üzerindeki etkileri, üretim ilişkilerinde yaşanan dönüşüm ve bunun sınıfsal sonuçlarına dair literatürdeki teorik tartışmalar bağlamında ele alınmıştır. Çalışma çerçevesinde, literatür taramasının yanı sıra çağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşulları ile ilgili bir saha araştırması yürütülmüş ve bu araştırmanın sonuçları önceki bölümlerdeki tartışmalara referansla ortaya konulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Beyaz Yakalı Çalışanlar, Yeni Orta Sınıf, Proleterleşme, Vasıfsızlaşma, Çağrı Merkezi Çalışanları

ABSTRACT

From the Middle Class to the Working Class: The New Proletarianization Process

The transformation of capitalist production relations since 1970's has caused important changes to be experienced in the labor process and class relations. One of the most important changes is that "the white-collar" or "the new middle class" that had certain privileges in the welfare state period have started to loose their privileges and have been subject to a new proletarianization process due to factors such as dequalification, depreciation of labor force, being subject to increasing level of supervision and oppression, intensification of alienation, unsecure working conditions.

In this study, effects of the said transformation on the group defined as the new middle class or the white-collar is discussed within the context of theoretical discussions in the literature as to the transformation of production relations and class results of that. In addition to literature review, a field survey related to working conditions of call center employees has been conducted within the frame of the study and results of this survey have been presented with reference to discussions in former chapters.

Keywords: White-Collar Employees, The New Middle Class, Proletarianization, Dequalification, Call Center Employees

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	i
ÖZET	ii
ABSTRACT	iii
İÇİNDEKİLER	iv
TABLolar LİSTESİ	vi
GİRİŞ	1
I. BÖLÜM	
ÜRETİM İLİŞKİLERİNDE YAŞANAN DÖNÜŞÜME DAİR YAKLAŞIMLAR	9
I.1. Sanayi Sonrası Toplum veya Bilgi Toplumu	11
I.2. Örgütsüz Kapitalizm.....	17
I.3. Fordist Rejimin Krizi Yaklaşımı	19
I.4. Geç Kapitalizm.....	23
II. BÖLÜM	
TOPLUMSAL SINIFLAR VE YENİ ORTA SINIF KURAMLARI	28
II.1. Weberci Sınıf Çözümlemesi	29
II.2. Marksist Sınıf Çözümlemesi	34
II.3. Yeni Orta Sınıf Kuramları.....	39
III. BÖLÜM	
ÇALIŞMA KOŞULLARININ DEĞİŞİMİ VE ORTA SINIFTA YENİ PROLETERLEŞME SÜRECİNİN GÖSTERGELERİ	54
III.1. Orta Sınıfta Proleterleşme Göstergeleri.....	58
III.1.1. Emek Gücünün Değersizleşmesi ve Vasıfsızlaşma	59
III.1.2. Çalışma Koşullarının Kötüleşmesi ve Güvencesizlik.....	70
III.1.3. Çalışanlar Üzerinde Denetimin Artması ve Yabancılaşma.....	75
IV. BÖLÜM	
PROLETERLEŞME SÜRECİ ÜZERİNE BİR ALAN ÇALIŞMASI: ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞANLARI	80
IV.1. Türkiye'deki Çağrı Merkezlerindeki Çalışma Koşulları Üzerine Bir İnceleme	82
IV.1.1 . Çağrı Merkezi Çalışanlarının Yaş ve Cinsiyet Durumları.....	83
IV.1.2. Çağrı Merkezi Çalışanlarının Ücretleri ve Çalışma Koşulları.....	85

IV.1.3. Çağrı Merkezi Çalışanlarının Eğitim Durumları ve Vasıfsızlaşma .	97
IV.1.4. Yabancılaşmanın ve Çalışanlar Üzerindeki Denetimin Artması ...	103
IV.1.5. Çağrı Merkezi Çalışanlarının Sınıf Algısı	114
SONUÇ	119
KAYNAKÇA.....	124
EKLER	131
Ek 1. Anket Formu	131

TABLolar LİSTESİ

Tablo IV.1. Çağrı Merkezi Çalışanlarının Cinsiyet Dağılımı.....	84
Tablo IV.2. Çağrı Merkezi Çalışanlarının Yaş Dağılımı.....	84
Tablo IV.3. Katılımcıların Aylık Ücretleri.....	86
Tablo IV.4. İlk İşe Girilen Zamanla Mevcut Durumun Ekonomik Açıdan Kıyaslanması	88
Tablo IV.5. Şimdiki İşyerinde Çalışma Süresi.....	91
Tablo IV.6. İlk İşe Girilen Zamanla Mevcut Durumun Çalışma Koşullarının Değişimi Açısından Kıyaslanması.....	96
Tablo IV.7. Katılımcıların Eğitim Durumu.....	101
Tablo IV.8. Katılımcıların Yaptıkları İşle Eğitim Arasındaki İlişki Hakkında Algısı....	102
Tablo IV.9. İşyerinde Denetim ve Psikolojik Baskı.....	108
Tablo IV.10. Çağrı Merkezinde Çalışmaya Başladıktan Sonra Günlük Hayatta Değişim.....	112
Tablo IV.11. Katılımcıların Sınıf Algısı.....	114
Tablo IV.12. Katılımcıların Kariyer ve Prestij Algısı.....	115
Tablo IV.13. Çalışanların Çalışma Koşullarının Fabrika Çalışanlarının Koşullarıyla Kıyaslanması.....	117

GİRİŞ

1970’li yıllardan bu yana kapitalist sistemin niteliksel bir dönüşüm geçirerek post-kapitalist/post-endüstriyel bir aşamaya ulaştığı ve bu dönüşümün sonucunda işçi sınıfının giderek yok olmaya başladığı, niceliksel ve niteliksel anlamda varlığının erimekte olduğu yönündeki tezler sosyal bilim yazınında önemli bir yer tutmaktadır. Özellikle sanayi işçilerinin sayısındaki azalma, hizmet sektörünün genişlemesi, beyaz yakalılar olarak adlandırılan hizmet sektörü çalışanlarının sınıfsal konumlarının belirsizliği, sermayenin denetim işlevlerini yerine getiren grubun büyümesi gibi değişimler yeni bir orta sınıfın ortaya çıktığı, işçi sınıfının giderek küçüldüğü yönündeki tartışmaları gündeme getirmiştir.

Bir üretim biçimi olarak kapitalizmin dönüşüm geçirdiği açık bir gerçek olmakla birlikte, gerçekten değişenin ne olduğu ve bu değişimin kapitalizmin temel dinamiklerini değiştiren niteliksel bir değişim olup olmadığı tartışma konusu olmaya devam etmektedir. Bu çalışmada, yaşanan değişimin kapitalist sistemin özüne dokunan bir değişim olmadığı, çalışma ve istihdam biçimlerinin değiştiği ve bunun sonucunda iddia edilenin aksine işçi sınıfının küçülmeyip, “yeni orta sınıf” veya “beyaz yakalılar” olarak adlandırılan kesimin yaşadığı yeni bir proleterleşme süreciyle genişlediği öne sürülmektedir.

Nitekim, kapitalist üretim ilişkilerinde gözlemlenen dönüşüme bağlı olarak, bir yandan mülk sahibi sınıfların üretim araçlarını kaybederek mülksüzleşmeleri anlamındaki proleterleşme, öte yandan, işçi sınıfı dışında görülen, eğitilmiş, vasıflı çalışanların ayrıcalıklı konumlarını kaybetmelerini tanımlayan proleterleşme süreci ile birlikte işçi sınıfı niceliksel anlamda büyümektedir. Bir dönem ayrıcalıklı çalışma koşullarına sahip olan bu vasıflı kesimin yaşadığı sınıfsal kaymanın yanı sıra özellikle son yıllarda

üniversite mezunlarının yaşadığı yoğun işsizlik, binlerce genç çalışanın bu sektöre “kaybedecekleri ayrıcalıkları” olmadan girmelerine ve proleterleşme sürecinin kendisini yaşamadan doğrudan sonuçlarını yaşamalarına neden olmaktadır.

Klasik anlamda *proleterleşme* kavramı, köylü sınıfı ve küçük burjuvazinin üretim araçlarını kaybederek ücret karşılığında çalışmaya başlaması anlamında kullanılmıştır (Marx, 2001: 57). Ancak, kapitalist sistemin gelişiminin ileriki aşamalarında çalışma koşulları nedeniyle işçi sınıfı içerisinde sayılmayan, yeni orta sınıf, beyaz yakalı vs. olarak adlandırılan toplumsal kesimlerin çalışma koşullarındaki gerilemeyi, emek güçlerinin değersizleşmesini ve niteliksizleşmesini, yapılan iş üzerindeki kontrol ve denetimin azalmasını tanımlamak üzere de kullanılmaya başlamıştır.¹ Klasik tanımı ile proleterleşme hızlı bir şekilde devam etmekle birlikte, bu çalışmada proleterleşme kavramı asıl olarak ikinci anlamıyla kullanılmaktadır (Öngen, 1996: 178).

Bu çalışmada, eğitim ve gelir düzeyi, tüketim ilişkileri içerisindeki konumu ve bu kesimlerin kendilerine ilişkin öznel algılarından hareketle yeni orta sınıf olarak adlandırılan grubun homojen olmadığı, bu kapsamda değerlendirilen çalışanların önemli bir kısmının yeni proleterleşme sürecinden etkilendikleri ve işçi sınıfı kapsamında değerlendirilmeleri gerektiği ortaya konulmaya çalışılmaktadır. Dolayısıyla bu çalışmada kullanılan “*yeni proleterleşme*” kavramı büyük ölçüde, sosyal bilimler yazınında yaygın olarak orta sınıf kategorisinde yer alan bu kesimlerin sınıfsal konumlarında gözlenen değişimi ifade etmek amacıyla kullanılmaktadır.

Çalışma dört ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, 1970’li yıllardan bu yana kapitalist üretim ilişkilerinde yaşanan dönüşüme dair farklı kuramlara yer verilmiştir. Bu kuramların hepsi üretim ilişkilerinde ve emek sürecinde bir değişim

¹ Proleterleşme kavramının ikinci anlamı için bakınız; Öngen, 1996; 178.

yaşandığını kabul etmekte ancak değişimin ne yönde olduğuna dair farklı açıklamalar sunmaktadırlar. Sermayenin sektörel bileşimindeki dönüşüme, teknolojik gelişmelere, üretim örgütlenmesindeki ve emek sürecindeki değişimlere vurgu yapan ve bu değişimleri analiz etmeye çalışan Marksist geleneğe yakın yazarlar bu değişimleri önemli bulmakla birlikte, kapitalist üretim ilişkilerinin artı-değer sömürüsüne ve sınıfsal çelişkilere dayalı özünün değişmediğini belirtmektedirler. Bell ve Gorz gibi sosyal bilimler alanında etkili bazı düşünürler ise yaşanan değişimle birlikte “sanayi sonrası toplum”, “bilgi toplumu” ya da “hizmet toplumu” olarak adlandırılan yeni bir toplumsal yapıya geçildiğini ve kapitalist sistemin özüne dair bir değişim yaşandığını belirtmektedirler.

Çalışmanın ilk bölümünde ele alınan kuramların aynı zamanda, sınıf kavramı ve sınıfsal dönüşüme dair de açık veya örtük belli çıkarımlar ve varsayımlar içermesi ve çalışmanın temelini oluşturan “yeni proleterleşme süreci”nin sınıfsal dönüşümle doğrudan bağlantılı olmasından dolayı, ikinci bölümde, toplumsal sınıflarla ilgili Marksist ve Weberci literatür özetlenerek, yeni orta sınıfla ilgili kuramlar ele alınmıştır. Sınıfı tarihsel bir oluşum ve ilişki olarak ele alan, yaşanan dönüşümle ilgili açıklamaların temeline sınıf kavramını yerleştiren Marksist yaklaşımın aksine, Weberci yaklaşım, sınıfları durağan yapılar olarak düşünmekte ve üretim ilişkileri yerine tüketim ilişkileri temelinde, meslek ve gelir gibi ölçütleri kullanarak kişileri sınırları belirlenmiş kategoriler olarak sınıflara yerleştirmeye çalışmaktadır. Dolayısıyla, yeni orta sınıfın sınıfsal konumu ile ilgili çözümlenelerde de yöntemsel olarak birbirinden farklı, temel olarak iki yaklaşım bulunmaktadır. Weberci geleneğe dayanan birinci yaklaşım, denetim ilişkileri, statü, prestij gibi kavramlara ağırlık vererek giderek büyüyen bir yeni orta sınıfın varlığından bahsederken, Marksist kavramları temel alan ikinci yaklaşım yeni orta sınıfın sınıfsal konumunu ve bu grubun bir sınıf olup olmadığı sorununu üretim ve sömürü ilişkileri

bağlamında ele almakta ve bu kesimin çalışma koşullarında yaşanan değişime vurgu yapmaktadır. Bu iki ana yaklaşımın yanı sıra, iki yaklaşımı birleştirmeye çalışan çeşitli açıklamalara da çalışmada değinilmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde, yeni orta sınıf olarak adlandırılan kesimin çalışma koşullarında yaşanan değişim ele alınmakta ve bir proleterleşme süreci yaşandığı tezinden hareketle, bu süreç üç ana başlık altında incelenmektedir. Bunlardan birincisi, emek gücünün değersizleşmesi ve vasıfsızlaşmadır. Bu kesimin kafa emeği kullandığını, yaptıkları iş üzerinde kontrol sahibi olduklarını ve emek güçlerinin değer kazandığını belirten yaklaşımlara karşı, Marksist yaklaşımlar Taylorizmin daha gelişmiş bir şeklinin bu grubun çalışma koşullarında kendisini gösterdiğini, çalışanların iş üzerinde ya hiç kontrollerinin olmadığını ya da çok az kontrol sahibi olduklarını, özellikle giderek kiteselleşen büro işlerinin açık bir şekilde vasıfsızlaştığını belirtmektedirler. İkinci önemli proleterleşme göstergesi, bu kesimin çalışma koşullarının kötüleşmesi ve güvencesizleşmedir. Bu kesimin çalışma koşulları incelendiğinde, özellikle son yıllarda ücretlerin düşmesi, güvencesiz çalışma koşullarının yaygın hale gelmesi, işsizliğin artması, iş yoğunluğunun artması gibi proleterleşme tezini destekleyici gelişmeler öne çıkmaktadır. Üçüncü proleterleşme göstergesi olarak, çalışanlar üzerinde yönetimin artan baskısı ve yabancılaşma ele alınmaktadır. Çalışanlar, iş üzerindeki denetimlerini kaybederken, gelişen teknolojinin de etkisi ile özellikle elektronik denetim ve gözetim mekanizmaları güçlenmektedir. Bu kesimin ağırlıklı olarak hizmet sektöründe çalışmasından dolayı, çalışanların kişisel özelliklerinin, sosyal kişiliklerinin, ses tonlarının hatta mimiklerinin bile değişim alanına girerek metalaşmaya zorlanması yabancılaşmayı arttıran etkenler olarak rol oynarken, bu kesimin maruz kaldığı keskin rekabet ortamı ve

konulan yüksek hedefler, sürekli olarak yeni vasıflara sahip olma ve kendini geliştirme baskısı, ciddi psikolojik sorunlara yol açmaktadır.

Çalışmanın son bölümünde, önceki bölümlerde ele alınan proleterleşme konusunda bir örnek çalışma olarak çağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşulları ele alınmaktadır. Çağrı merkezleri son 10-15 yıl içerisinde ortaya çıkan ve giderek büyüyen bir iş alanı olarak, genellikle üniversite mezunu olan fakat eğitim gördükleri alanda iş bulamadıkları için geçici olarak çağrı merkezinde çalışmak zorunda kalan çalışanları istihdam etmektedir. Özellikle 2000'li yıllarda hızlanan proleterleşme sürecinin geldiği noktanın gözlemlenebilmesi açısından çağrı merkezi çalışanlarının konumlarının önemli göstergeler içerdiği düşünülmüştür. Alan araştırmasında, çağrı merkezi çalışanlarının yaş, cinsiyet ve eğitim durumları, aldıkları ücretler, işin gerektirdiği vasıflar, iş üzerindeki kontrol, işin yol açtığı fiziksel ve ruhsal sorunlar, çalışanların denetimi gibi veriler üzerinden çalışma koşullarının değişimine ve çalışanların kendi çalışma koşulları ve sınıfsal konumlarına dair algılarına yönelik sorular sorulmuştur. Bu sorular ile, çalışma koşullarının kötüleşmesi, işin rutinleşmesi ve vasıfsızlaşması, emek gücünün değersizleşmesi, iş üzerindeki kontrolün azalması, yabancılaşmanın ve işyerindeki denetimin artması öncelikli olmak üzere proleterleşme göstergeleri olarak düşünülen değişimler ve çalışanların bu değişimlerle ilgili algıları incelenmeye çalışılmıştır. Farklı çağrı merkezlerinde yapılan anket ve derinlemesine görüşmelerin sonuçlarına çalışmada yer verilmiş ve daha önceki bölümlerde sunulan tartışmalar bu alan çalışması ile desteklenmeye çalışılmıştır.

Çalışmada temel olarak üç ana denence bulunmaktadır. Bunları şöyle sıralayabiliriz:

1) Kapitalizmin içinde bulunduğu yeni aşamada işçi sınıfının niceliksel anlamda azaldığını ve buna bağlı olarak sınıf kavramının toplumsal analiz birimi olarak değerini yitirdiğini savunan tezlerin aksine, yeni proleterleşme süreci ile birlikte işçi sınıfının kapsamı genişlemekte ve sınıf kavramı hala en önemli toplumsal analiz birimi olarak geçerliliğini korumaktadır.

2) Beyaz yakalıların iş üzerinde daha fazla denetim sahibi oldukları, gelir düzeylerinin yükseldiği, çalışma koşullarının iyileştiği yönündeki düşüncelere karşın son 20-30 yılda giderek gelişen ve yüz binlerce insanın istihdam edildiği bankacılık, sigortacılık, medya, bilişim ve telekomünikasyon gibi sektörlerde çalışan kişilerin büyük bir çoğunluğunun çalışma koşulları giderek kötüleşmekte, gelirleri azalmakta, yaptıkları iş vasıfsızlaşmakta, emek güçleri değersizleşmekte ve bu anlamda da hızlı bir proleterleşme süreci yaşanmaktadır. Fordist birikim modelinde eğitilmiş ve vasıflı çalışanlar olarak ayrıcalıklı bir konuma sahip olan “beyaz yakalıları”, yeni proleterleşme süreci içerisinde bu konumlarını kaybetmektedir. Hizmet sektöründe çalışan ve beyaz yakalı olarak adlandırılan grubun sosyal hakları gerilemekte, çalışma süreleri ve yoğunluğu artmakta ve ücretleri düşmektedir.

3) Beyaz yakalıları olarak adlandırılan kesim şirket müdürlerinden sekreterlere kadar değişik grupları kapsayan oldukça heterojen bir gruptur ve tek bir sınıfsal konumla tanımlanamaz. Bu kesimin içerisinde üretim araçlarına sahip olmamakla birlikte emeğin sömürsünden pay alan ve iş üzerinde denetim sahibi olan küçük bir azınlık bulunmakla birlikte, büyük çoğunluk kapitalistler için artı değer üreten ve yarattıkları değerden daha azını alan ücretli emekçilerden oluşmaktadır. Kapitalizmin genişleme dönemlerinde kardan daha fazla pay alabilen bu kesim, daralma dönemlerinde en güvencesiz kesim olarak bir dönem kendilerine sunulan ayrıcalıkları en hızlı şekilde kaybetme riskiyle karşı

karşıya olan kesimdir. Dolayısıyla, homojen bir bütün olarak çalışma koşulları işçi sınıfından farklı ve ayrıcalıklı bir beyaz yakalılar sınıfından ya da kesiminden bahsetmek mümkün değildir.

Çalışma, biri kuramsal, diğeri kuramın nesnel gerçeklik ile ilişkilendirilip sınanmaya çalışıldığı iki aşamalı bir model üzerine kurulmuştur. İlk olarak kuramsal bir tartışma ve genel olarak tezin sorunsalı ile ilgili literatür taraması yapılmıştır. İkinci olarak, kuramsal tartışmadan çıkarılan sonuçlar, çağrı merkezi çalışanları ile yapılan derinlemesine görüşmeler ve anket çalışmaları ile desteklenmeye çalışılmıştır.

İşçi sınıfı ile ilgili tartışmalarda bugüne kadar ağırlıklı olarak sanayi sektöründe çalışan işçiler ele alınmıştır. Son yıllarda giderek yaygınlaşan medya, bilişim, bankacılık, sigortacılık, iletişim, telekomünikasyon gibi sektörlerde çalışan ve sayıları yüz binlerle ifade edilen çalışanların çalışma koşullarıyla ilgili araştırmalar hala çok yetersizdir. Bu bakımdan, bu sektörlerde istihdam edilen çalışanlarla ilgili yapılacak kuramsal ve pratik bir çalışmanın toplumsal sınıf tartışmalarına katkısının önemli olduğu düşünülmüştür.

Çalışma, zamansal ve mekansal anlamda sınırlılıklar taşımaktadır. Kuramsal olarak son 30-40 yıl içerisinde yaşanan değişimlere odaklanılmasına karşın, alan çalışmasında son 15 yıl içerisinde ortaya çıkan ve gelişen bir sektör ele alındığı için zamansal anlamda bir kısıtlama bulunmaktadır. Mekansal olarak kuramsal boyutta bir sınırlama olmamasına karşın, kuramsal boyutu destekleyecek olan pratik çalışma Türkiye'deki beş ayrı çağrı merkezinde yapılan araştırma ile sınırlı olmuştur. Çalışmanın temel odak noktası olan yeni proleterleşme süreci pek çok sektörde ve meslekte yaşanmasına karşın, kuramsal boyutta farklı meslek gruplarının çalışma koşullarında

yaşanan değişime değinilmekle birlikte, saha çalışmasında bu sektörlerden yalnızca biri ele alınabilmiştir.

Özellikle son yıllarda çok hızlı bir şekilde gelişen, çoğunlukla lise ve üniversite mezunu çalışanların istihdam edildiği çağrı merkezlerinde çalışanlarla çalışma koşulları üzerine anket ve derinlemesine görüşmeler yapılarak yeni orta sınıf veya beyaz yakalılar olarak tanımlanan bu kesimin yaşadığı proleterleşme süreci ortaya konulmaya çalışılmıştır. Çalışma kapsamında mekansal ve zamansal sınırlamalara tabi olarak dar bir alanda gerçekleştirilen ampirik çalışmada, araştırmanın yürütüldüğü alanda istihdam edilenlerin doğrudan dahil oldukları proleterleşme sürecinin dinamikleri incelenmiştir. Yapılan anket çalışması ve derinlemesine görüşmelerde, yeni proleterleşme sürecinin niceliksel ve niteliksel analizi için çalışma saatleri, iş yoğunluğu, çalışma mekanları, gelir düzeylerindeki ve sosyal haklardaki değişim, iş üzerindeki denetim, bilgi, deneyim ve eğitim düzeyi gibi kriterler kullanılmış ve çalışmanın denenceleri bu araştırma temelinde sınanmaya çalışılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

ÜRETİM İLİŞKİLERİNDE YAŞANAN DÖNÜŞÜME DAİR

YAKLAŞIMLAR

II. Dünya Savaşı sonrası kapitalist üretim ilişkilerinin egemen olduğu dünyada uygulamaya konulan Refah Devleti politikaları, 1970'lerin ortalarında girilen krizle birlikte bir dönüm noktasına gelmiştir. Aslında kriz, birtakım sorunlar yumağı halinde kendini göstermekle birlikte, krizden kurtulmaya yönelik bazı değişiklikler daha 1970'li yılların başında su yüzüne çıkmıştır. Bu dönemden başlayarak, üretim ilişkilerinin doğasında ve buna bağlı olarak sınıf ilişkilerinde, toplumsal işbölümünde, politik ve kültürel alanda, krizin içerisinde filizlenmeye başlayan bir dönüşümün izlerini görmek mümkündür. Bu değişimin varlığı sosyal bilimler alanında genel kabul görmekle birlikte, değişimin ne yönde olduğu ve bunun bir bütün olarak kapitalist üretim ilişkilerinin özüne ilişkin bir dönüşümü yansıtıp yansıtmadığı, dönüşümün toplumsal işbölümü, sınıf ilişkileri ve politik ilişkiler alanındaki yansımaları sorunsalları bağlamında oldukça zengin ve bir o kadar da birbiriyle çatışan kuramsal yaklaşımlar ortaya çıkmıştır.

Özellikle Marksist düşünürler, kapitalist sistemin sömürü mantığının ve emek-sermaye çelişkisi temeline oturan özünün aynı kaldığını belirterek, üretim ilişkilerinde ve kapitalist birikim rejiminde yaşanan değişimleri incelemekte (Harvey, 2003; Aglietta, 2000; Mandel, 1999); bazı düşünürler ise yeni teknolojik gelişmeler, istihdamın sanayiden hizmet sektörüne kayışı, gelişmiş kapitalist ülkelerde montaj hattına dayalı kitlesel üretimin öneminin azalması gibi gelişmelerden yola çıkarak, yeni dönemi sanayi sonrası toplum, bilgi toplumu veya hizmet toplumu gibi kavramlarla tanımlamakta ve kapitalist üretim ilişkilerinin öz itibarıyla değiştiğini savunmaktadırlar (Bell, 1976; Gorz, 1986).

Bütün bu yaklaşımların ortak noktası, var olan üretim ilişkilerinin ve toplumsal ilişkilerin bir dönüşüme uğradığı gerçeğinin teyit edilmesidir. Kapitalist üretim biçiminde ve ilişkilerinde yaşanan değişimin analiz biçimi ve algılanışı, bu değişim sonucunda yaşanan sınıfsal dönüşümlere nasıl bakıldığı ile yakından ilgilidir. Dönüşüme ve dönüşümün doğasına ilişkin bu denli farklı yaklaşım olmakla birlikte, en fazla kabul gören yaklaşımlar, sermayenin sektörel bileşimindeki kaymaya, sanayiden hizmet sektörüne geçişe ve buna bağlı olarak toplumsal işbölümünde yaşanan değişime, teknolojideki dönüşüm ve bilgi üretiminin artan önemine, üretimin örgütlenmesi ve emek sürecinde yaşanan değişime vurgu yapmakta ve bazı yaklaşımlar bu dönüşümle birlikte kültürel alanda tüketim toplumuna veya postmodern topluma, siyasal alanda ise ulus devletten küreselleşmeye veya imparatorluğa geçiş yaşandığını savunmaktadır.

1970'li yıllardan itibaren yoğun bir şekilde kullanılmaya başlanan yeni orta sınıf, beyaz yakalılar, hizmet sınıfı gibi kavramların hangi temelde ortaya çıktığını anlamak açısından yaşanan dönüşüme ilişkin kuramları ele almak önem kazanmaktadır. Bu bölümde, son 30-40 yılda yaşanan dönüşüme ilişkin belli başlı kuramlar ele alınacak ve bu kuramların sınıfsal değişimle ilgili açık veya örtülü çıkarımları ortaya konulmaya çalışılacaktır. Bunu yaparken, sosyal bilimler yazınında genel kabul gören yaklaşımlar ele alınacaktır. Bu bağlamda sırasıyla yaşanan dönüşümü sanayi sonrası topluma ve bilgi toplumuna geçiş olarak açıklayan yaklaşım, örgütlü kapitalizmden örgütsüz kapitalizme geçişi temel alan yaklaşım, değişimi birikim rejimlerine odaklanarak açıklayan yaklaşım ve son olarak da yaşanan kriz sonrası dönemi geç kapitalizm dönemi olarak tanımlayan yaklaşım ele alınacaktır.

I.1. Sanayi Sonrası Toplum veya Bilgi Toplumu

70'li yıllarda başlayarak sanayi toplumundan sanayi sonrası topluma, bilgi toplumu veya hizmet toplumu olarak adlandırılan yeni bir toplumsal yapıya doğru geçiş yaşandığını savunan görüş sosyal bilimler literatüründe önemli bir yer tutar. Bu çerçevede, özellikle Daniel Bell, Sanayi Sonrası Toplumun Gelişi (1976) adlı eseriyle kendisinden sonraki toplumbilimsel yazını etkilemiştir.

Bell, toplumları sanayi öncesi toplumlar, sanayi toplumları ve sanayi sonrası toplumlar olarak üçe ayırmaktadır (Bell, 1976: 116). Sanayi öncesi toplum, verimliliğin düşük olduğu, kaynakların tarımsal üretimden elde edildiği, doğaya karşı bir oyun olarak; sanayi toplumu, insan-makine ilişkilerine dayanan, insan eliyle üretilmiş doğaya karşı bir oyun olarak ve sanayi sonrası toplum ise makine teknolojisinin yanı sıra bilgiye dayalı 'entelektüel teknolojinin' yükselişe geçtiği, insanlar arasında bir oyun olarak tanımlanmaktadır. Sanayi toplumlarında toplumsal ilişkilerin odak noktası işletmeler ve şirketlerken, en büyük toplumsal sorun patron ve işçi arasında yaşanmaktadır. Sanayi sonrası toplumda ise öncelikli sorun bilimin örgütlenmesi ve birincil kurum da üniversiteler veya araştırma enstitüleridir. Bu toplum biçiminde temel bölünme üretim araçlarına sahip olanlarla proletarya arasındaki sınıf ilişkileri değil, karar verme gücü olanlarla olmayanlar arasındaki bürokratik ilişkiler ve otorite ilişkileridir (Bell, 1976: 116-119).

Bell, sanayi sonrası toplumun en önemli özelliklerinin başında mal üretiminin başat olduğu bir ekonomiden hizmet ekonomisine geçişi saymaktadır. Yazara göre, sanayi sonrası toplumun ilk ve en basit özelliği, işgücünün büyük kısmının tarım ve imalat sektöründe değil, hizmet sektöründe istihdam edilmesidir. Bu istihdam içerisinde belirleyici önemde olan ise üniversiteler, araştırma kurumları ve kamuda yeni

entelijansiyanın yayılmasını temsil eden sağlık, eğitim, araştırma ve kamu hizmetlerini kapsayan hizmet kategorisidir (Bell, 1976: 14-15). Sanayi sonrası toplumun ikinci önemli özelliği, mesleki dağılımın değişmesi sonucunda profesyonel ve teknik sınıfın üstün hale gelmesidir. Bell'e göre sanayi toplumlarında işgücündeki en büyük grup yarı vasıflı işçilerken, hizmet sektörünün gelişmesi ile istihdam beyaz yakalı mesleklere doğru kayma göstermiş ve ABD'de 1960'lardan sonra beyaz yakalı işçilerin sayısı mavi yakalı işçileri aşmıştır (Bell, 1976: 15-17). Üçüncü önemli özellik, teorik bilginin öncelikli hale gelmesidir. Bell, sanayi sonrası toplumun, toplumsal kontrol, yenilik ve değişimi yönetmek için bilgi etrafında örgütlendiğini ve bunun da yeni toplumsal ilişkiler ortaya çıkardığını öne sürer. Sanayi sonrası toplumda daha önceki toplumlarda da kullanılan bilginin niteliği değişmiştir; teorinin ampirizmin önüne geçmesiyle teorik bilgi merkezi hale gelmiştir. Araştırma ve geliştirme (Ar-Ge) faaliyetleri sayesinde bilim, teknoloji ve ekonomi bir araya gelmiştir (Bell, 1976: 18-20). Sanayi sonrası toplumun dördüncü önemli özelliği, yeni teknolojik öngörü modelleri ile teknolojik büyümenin planlanabilmesi ve kontrol edilmesidir. Böylece teknolojik ilerlemenin çevre kirliliği gibi yan etkileri önceden değerlendirilebilir ve kontrol edilebilir. Son olarak, yeni bir entelektüel teknolojinin yükselişi sanayi toplumunun bir diğer önemli özelliğidir. Özellikle bilgisayar sayesinde matematiksel ve ekonomik tekniklerin gelişimi, daha etkin ve rasyonel çözümler için simülasyon gibi sistem analizi araçlarının kullanılmasını sağlamıştır (Bell, 1976: 26-32).

Bell, sanayi sonrası toplumun iki anlamda bilgi toplumu olduğunu belirtir. Birincisi, yeniliklerin kaynağı büyük ölçüde araştırma ve geliştirme faaliyetlerinden gelmektedir; ikincisi, istihdamın büyük kısmı giderek bilgi alanına kaymaktadır. İstihdamda giderek önemli bir yer kaplayan ve temel olarak öğretmenler, mühendisler ve

bilim insanlarını kapsayan bu grubu Bell, ‘bilgi sınıfı’ olarak adlandırmaktadır (Bell, 1976: 212-213).

Bell, Batı toplumlarında yüzyıldan daha uzun bir süreyle emek konusunun baskın durumda olduğunu ve işçi ve patron arasındaki çatışmanın diğer tüm çatışmaları ve toplumsal bölünmeleri gölgede bıraktığını belirtmektedir. Ancak Bell’e göre, Marx’ın, sınıf rollerinin belirginleşmesi öngörüsüne karşılık, Weber’in ayrılmış statü grupları olarak nitelediği ırk, dil, din gibi ayrımlar çoğu zaman sınıftan daha güçlü bir şekilde toplumsal bölünmelere yol açmaktadır. Yöneticiler ve işçiler arasında hala iş koşulları üzerinde bir çatışma olmasına rağmen, emek sorunları artık merkezi olmaktan çıkmıştır ve diğer tüm sorunları kendi ekseni etrafında kutuplaştıracak sosyolojik veya kültürel ağırlığa sahip değildir (Bell, 1976: 163-164).

Daniel Bell gibi muhafazakar gelenekten gelen sosyal bilimcilerin yanında, Marksist gelenekten gelen bazı radikal düşünürler de yaşanan dönüşümü benzer kavramlarla nitelendirmektedir. Örneğin, Hardt ve Negri son dönemlerde yaşanan değişimleri anlatmak üzere enformasyon toplumu kavramını kullanırlar. Yazarlar, sanayinin egemenliğinden hizmetler ve enformasyon egemenliğine geçişi ekonomik postmodernleşme ya da enformatikleşme olarak adlandırmaktadırlar. Yaşanan değişim özellikle emeğin endüstriden hizmet sektörüne kaymasıyla tanımlanır ve işin yapılmasında enformasyon, duygulanım ve iletişim merkezi bir rol oynar (Hardt ve Negri, 2002: 294-298). Enformasyon ekonomisine geçişin önemli göstergelerinden biri de üretimin merkezsizleşmesidir. Artık üretim bandının yerinde, merkezi olmayan bir üretim ağı vardır; büyük fabrikalar gereksiz hale gelmiştir; enformasyon teknolojileriyle mesafenin önemi azalmıştır ve “ortak çalışma ağları hiçbir mekansal ya da fiziksel merkez gerektirmez” (Hardt ve Negri, 2002: 307-308).

Hardt ve Negri, endüstri ekonomisinden enformasyon ekonomisine geçişin emeğin niteliğini ve doğasını da değiştirdiğini, maddi olmayan emeğin ön plana çıktığını öne sürmektedirler. Yazarlar, ekonomide baskın hale gelen hizmetlerin ortaya maddi ve kalıcı bir mal çıkarmamasından dolayı bu üretimle ilgili emeği, yani bilgi, iletişim, kültürel ürünler gibi maddi olmayan mallar üreten emeği maddi olmayan emek olarak tanımlamaktadırlar (Hardt ve Negri, 2002: 302-303).

Negri, Hardt ile birlikte İmparatorluk tezini ortaya koyduğu eserden önce yazdığı bir makalede de yeni dönemin belirleyenlerinden biri olarak entelektüel ve maddi olmayan emeğin kazandığı önemden bahsetmektedir (Negri, 1992: 75-77). Yazar, kapitalist gelişmenin üç aşamasından bahsederek yeni bir dönemin başladığını öne sürmektedir. 1848-1914 yılları arasında yaşanan “büyük ölçekli sanayinin” ilk aşamasından sonra, Birinci Dünya Savaşı ile başlayıp 1968’e kadar süren ikinci aşama başlamıştır. Bu aşamada emek süreci Taylorizmin ilkeleriyle yeniden örgütlenmiştir ve kitlesel üretim sürecinde yer alan işçi, üretim döngüsünün bilgisine sahip değildir. İlk aşamayı ikinciden ayıran özellik profesyonel işçiden kitlesel işçiye geçilmesidir (Negri, 1992: 75-76). Negri’ye göre, 1968’den itibaren ise yeni bir dönem başlamıştır. Bu yeni dönemin en önemli özelliği fabrikadaki üretimin otomasyonu ve toplumun bilgisayarlaşmasıdır. Artık “toplumsal işçi” hakim hale gelmiş ve soyut, maddi olmayan ve entelektüel emek proletaryanın bileşimi içerisinde öne çıkmıştır (Negri, 1992: 77).

Farklı düşünürler tarafından belli çekinceler ve eleştirilerle birlikte bilgi toplumu olarak adlandırılan yeni toplumsal yapıyı demokrasinin, özgürlüğün ve refahın bir simgesi olarak gören yaklaşımlar da mevcuttur. “Gelecekteki enformasyon toplumu... yukarıdan yöneten iktidardan bağımsız olarak, gönüllü toplulukların toplumun çekirdeğini oluşturduğu, sınıfların olmadığı bir toplum olacaktır” (Masuda, aktaran Kumar 1999: 28).

Buna karşılık, Kumar, bilgi teknolojisinin gelişmesi ve yayılmasının, bilgi toplumu kuramı eleştirilenleri tarafından belirtildiği gibi hiçbir köklü değişime yol açmadığını belirtmektedir. Aksine, “iş ve boş zaman daha da sanayileştirilmekte, Fordist ve Taylorist makineleşme, rutinleşme ve rasyonelleştirme stratejilerine daha fazla maruz kalmaktadır. Var olan toplumsal eşitsizlikler muhafaza edilmekte ve artmaktadır” (Kumar, 1999: 46). Frank Webster ve Kevin Robins, bilgi toplumu kuramının “toplumsal Taylorizm” olarak adlandırdıkları ve yeni bir toplum felsefesi olduğunu düşündükleri bir düşünce ve pratik geleneğinin en son dışavurumu olduğunu belirtmektedirler (Webster ve Robins, aktaran Kumar 1999: 47).

Kumar, bilgi toplumu kuramcılarının bilginin çalışmayı iki şekilde etkileyeceğini varsaydıklarını söyler. Birincisi, yeni teknolojilerin işçilerin sahip olduğu vasıfları artırması; ikincisi, bilgi sektöründe yeni işlerin yaratılması ve bunun da bilgi işçilerini ekonomide başat bir hale getirmesidir. Ancak Kumar, bu varsayımların aksine yeni bilgi teknolojilerinin bilgi ve denetimin artması değil, azalması sonucunu yarattığını savunmaktadır (Kumar, 1999: 37).

1970’li yıllarda sanayi toplumundan sanayi sonrası toplum veya bilgi toplumuna geçildiğini öne süren yazarlara karşılık, bazı yazarlar değişen toplumsal yapının sanayi sonrası toplum olarak yansıtılmasını eleştirmektedirler. Örneğin, Williams, 1970’lerden sonra yaşanan teknik değişimin kapitalist üretim ilişkilerinden bağımsız olarak ele alınmasının ve bu değişimlerin sanayi sonrası bir topluma yol açacağı yönündeki düşüncelerin yanıltıcı olduğunu belirtmektedir. Bilgi teknolojilerinin yaygın olarak kullanılmasının üçüncü sanayi devrimi olarak nitelendirilmesini eleştiren Williams, sanayi devrimi denen şeyin sadece teknik açıdan ele alındığını, aslında sanayi devriminin öneminin sadece üretim güçlerinin uygulanması bağlamında değil, üretim ilişkilerinin

bütünü bağlamında değerlendirilmesi gerektiğini ileri sürmektedir (Williams, 1989: 82-83). Yazara göre 2000’li yıllara doğru ilerlerken oluşmakta olan toplum kesinlikle bir sanayi sonrası toplum değildir:

“Aslında ileri teknolojileri göz önüne alındığında, bu toplum sanayileşmenin özgül ve belki de en uç noktasındadır... İmalatın gerilemesi ‘sanayileşmenin’ ve tabii ki sanayi kapitalizminin gerilemesi anlamına gelmez. Üretim araçlarına sahip olanlar tarafından işletilen düzenli ücretli emek sisteminde, teknolojinin gittikçe daha çok yaygınlaşmasıyla kurulan rasyonelleşmiş üretim sistemi, onu işletmek için daha az sayıda işçi gerektirdiği zaman zayıflamaz, aksine kuvvetlenir” (Williams, 1989: 92).

İşçi sınıfının politik bir özne olarak öldüğünden bahseden Andre Gorz ise sanayi sonrası toplum kavramını kullanmakla birlikte, bu kavramı kullanan pek çok yazar gibi kavramın ifade ettiği değişikliklere olumlu bir anlam yüklemeyiz. Sanayi sonrası toplum ya da bilgi toplumu kuramcılarının teknolojinin gelişimi ve bilginin yaygınlaşmasının toplumun demokratikleşmesine katkıda bulunduğu yönündeki iddialarının aksine enformasyon tekelinin patronların elinde olduğunu, teknik yenilenmenin asıl amacının “vasıflı işçilerin gücünü kırmak, denetimi sıkılaştırmak, işi yoğunlaştırmak, eskiden farklı niteliklere sahip iki işçi gerektiren bir işi, niteliksiz ve birbiriyle yer değiştirebilir iki işçiye yaptırmak vb.” olduğunu belirtir (Gorz, 1986: 140).

Gorz’un analizinde önemli olan nokta, sanayi sonrası toplum olarak nitelendirdiği dönemde işçi sınıfının toplumsal konumuna dair söyledikleridir. Geleneksel işçi sınıfının ayrıcalıklı bir azınlık haline geldiğini öne süren Gorz, artık nüfusun çoğunluğunun sanayi sonrası yeni proletarya olduğunu söyler. Ancak bu grubu, ‘olmayan işçilerin olmayan sınıfı’ olarak adlandırır. Gorz’a göre bu olmayan-sınıf “yeni üretici tekniklerin etkisiyle kapitalist üretimin toplumsal ilişkilerinin yok olması sonucu ortaya çıkmıştır”. Bu yeni “olmayan-sınıf”, işin yok edilmesinden dolayı üretimden dışlanan ve

entelektüel emeğin otomatikleştirilmesi veya enformatikleştirilmesi nedeniyle vasıflarının altında iş gören kişileri kapsamaktadır (Gorz, 1986: 73-74). Ancak bu kişiler kendilerini hiçbir sınıfa ait hissetmemektedirler ve geleneksel işçi sınıfının aksine bu grup ‘nesnel-toplumsal önemden yoksun, toplumdaki dışlanmış bir olmayan-güçtür’ (Gorz, 1986: 77). Gorz, 70’li yıllardan itibaren çalışma biçimlerinin değişimi, işçilerin vasıfsızlaştırılması, işsizliğin artması gibi pek çok konuda nesnel durumu ortaya koymakta ancak bundan proleterleşmenin yaygınlaştığı sonucuna varan Marksistlerin aksine, işçi sınıfının toplumu dönüştürücü bir özne olmaktan tamamen uzaklaştığı yönünde bir sonuca varmaktadır.

Lash ve Urry, Gorz’un analizinin iki temel sorunu olduğunu belirtirler. Birincisi, Gorz’un güncel ekonomik, politik ve coğrafi gelişmelerin yeterince farkında olmaması ve analizini dayandırdığı örgütlü kapitalizmin çözülme aşamasında olmasıdır. İkincisi, işçi sınıfının özerkliğini kaybettiği ve kolektif işçinin gücünü gerçekleştirme potansiyelinin kaybolduğu iddiasıyla proletaryaya elveda diyen Gorz’un işçi sınıfının kolektif eyleminin sosyolojik koşullarını dikkate almaması ve sermaye mantığı temelinde bir çözümleme geliştirmesidir (Lash ve Urry, 1987: 210).

I.2. Örgütsüz Kapitalizm

Kapitalist üretim ilişkilerinin dönüşümüne ilişkin bir başka kuram, örgütlü kapitalizm döneminden örgütsüz kapitalizm dönemine doğru bir geçiş yaşandığını savunan Lash ve Urry tarafından ortaya konulmaktadır. Lash ve Urry, kapitalizmde üç dönemden veya aşamadan bahseder: liberal, örgütlü ve örgütsüz dönemler. Yazarlar, esas olarak sermayenin yoğunlaşması ve merkezileşmesi, mülkiyetin ve kontrolün birbirinden ayrılması, devlet, büyük tekeller ve emek örgütlerinin birbirine eklenildiği bir refah devleti ve kültürel alanda modernizm ile karakterize olan örgütlü kapitalizmin sona

ermekte olduğunu ve örgütsüz kapitalizm dönemine doğru bir geçiş yaşandığını öne sürmektedirler (Lash ve Urry, 1987: 5-6). Örgütsüz kapitalizmin özellikleri olarak, büyüyen dünya pazarına karşılık ulusal piyasaların ulusal temelli şirketler tarafından giderek daha az düzenlenir hale gelmesi, beyaz yakalı işçiler, yöneticiler, profesyoneller, eğitimciler, bilim insanları gibi meslek gruplarından oluşan kendine özgü bir hizmet sınıfının yaygınlaşması, imalat sektöründe çalışan çekirdek işçi sınıfının mutlak ve göreceli büyüklüğünde yaşanan daralma, Taylorist iş örgütlenmesinden esnek iş örgütlenmesine geçiş, politik partilerin sınıf karakterinin belirginliğinin azalışı sıralanmaktadır (Lash ve Urry, 1987: 5-6).

Lash ve Urry'e göre kapitalizmin örgütsüz bir hal almasının endüstriyel, finansal ve politik göstergeleri bulunmaktadır. Endüstriyel alanda kitlesel üretimin yerine, üretimin, ürünlerin ve emek gücünün esnekleştirildiği esnek uzmanlaşma temelinde küçük işyerlerinde kitlesel olmayan üretimin geçmesi, istihdamın imalat sektöründen hizmet sektörüne geçmesi, ulus devletlerin ulusal ekonomileri örgütleme ve küresel şirketlerin faaliyetlerini denetleme yeteneğinin kaybolması önemli göstergelerdir (Lash ve Urry, 1987: 196-200). Bankacılık ve finans alanında ise uluslararası bankacılık biçimlerinin gelişmesi, yerel bankalar ve yerel endüstri arasındaki sıkı eklemlenmenin çözülmesi, merkez bankaları dışında ulusal olarak örgütlenmiş bankaların artık geleneksel tarzda faaliyet göstermesinin imkansız hale gelmesi ve uluslararası para akışındaki artışla birlikte istikrarsız bir finansal sistem ortaya çıkmıştır (Lash ve Urry, 1987: 203-209). Politik alanda, örgütlü kapitalizmden örgütsüz kapitalizme geçişin göstergeleri olarak kişilerin sınıfsal konumları ile oy verdikleri parti veya siyasal görüş arasındaki bağın kopması, yeni "hizmet sınıfının" genişlemesi ile birlikte zayıflayan sınıf politikalarının aksine yeni

toplumsal hareketlerin güçlenmesi, sendikalaşma oranının düşmesi ve refah devletinin önemini kaybetmesi sayılmaktadır (Lash ve Urry, 1987: 211).

Lash ve Urry için örgütlü kapitalizmin çözülmesiyle birlikte kitlesel üretim dönemindeki sanayi işçi sınıfının öngörülebilir bir gelecekte toplumu şekillendirme gücü önemli ölçüde zayıflamıştır. Yazarlara göre kökleri eski bir mekansal ve kültürel sabitlikte bulunan, geleneksel şekliyle kavranan işçi sınıfı eskimekte ve yirminci yüzyılın çekirdek işçi sınıfını, büyük sanayi şehirlerini ve toplumu şekillendiren emek-sermaye ilişkisi geride kalmaktadır. “Örgütsüz kapitalizmin dünyası, örgütlü kapitalist ilişkilerin ‘sabit, dondurulmuş ilişkilerinin’ süpürülüp atıldığı bir dünyadır. Toplumlar, yukarıdan, aşağıdan ve içeriden dönüştürülüyor. Örgütlü kapitalizmde katı olan ne varsa, sınıf, sanayi, şehirler, kolektiflik, ulus devlet ve hatta dünya buharlaşıyor” (Lash ve Urry, 1987: 311-13).

Örgütlü kapitalizmden örgütsüz kapitalizme doğru bir geçiş yaşandığını savunan Lash ve Urry’i eleştiren Harvey, yazarların tezine karşı çıkmakta ve kapitalizmin örgütsüzleşmekten ziyade, esneklik ve kurumlar, ürünler ve teknolojide yaşanan büyük yenilikler aracılığıyla çok daha sıkı örgütlenmiş bir hale geldiğini öne sürmektedir (Harvey, 2003: 183).

I.3. Fordist Rejimin Krizi Yaklaşımı

Kapitalist sistemde yaşanan dönüşümleri belli bir birikim tarzının eşlik ettiği birikim rejimleri temelinde çözümleyen Düzenleme Okulu, esas olarak Fordist rejimin çözülüşüne odaklanmaktadır. Aglietta’nın tanımı ile “bir birikim rejimi mutlak artı-değeri belirleyen en genel normların sabit sınırlandırmaları altında görelî artı-değeri artıran bir toplumsal dönüşüm biçimidir” (Aglietta, 2000: 68). Birikim rejimleri, çelişkili eğilimlere rağmen belli bir zaman süresince yeniden üretilebilen üretim ve tüketimin özel bir

bileşimidir. Birikim tarzı ise, kapitalist toplumsal ilişkilerin çelişkili özelliğine karşın, kapitalist yeniden üretimi geçici olarak güvence altına alan bir kurumsal bütünlüğü ve normları ifade etmektedir (Lipietz ve Boyer, aktaran Jessop 1993: 72).

Düzenleme okulunun kapitalizm dönemleştirmesine göre, 19. yüzyılda rekabetin ve genişlemeci büyümenin esas olduğu bir birikim rejimi söz konusuydu. 1920'li yıllarda Taylorizmin ve buna eklenen Fordizmin ilerlemesiyle birlikte yeni bir birikim rejimi ortaya çıktı. Özellikle İkinci Dünya Savaşı'nın ardından yaygınlaşan bu Taylorist-Fordist birikim rejimi, artan kitlesel üretim ve tüketime dayalı yoğun bir büyümeye dayanıyordu (Kumar, 1999: 73). Aglietta'ya göre Fordizm, Taylorizmin yerini alan bir aşamasıdır (Aglietta, 2000: 116). Ancak Fordizm, Taylorizmin ilkelerini almış ve emeğin daha fazla yoğunlaşması için bu ilkeleri daha etkin bir şekilde uygulamıştır. Fordizm, kapitalist sınıfın, meta ilişkileri (tüketim tarzı) ile üretim ilişkilerinin eklenmesiyle emek gücünün üretimini tamamen yönetmeye çalıştığı, yoğun birikim rejimi olarak adlandırılan yeni bir aşamadır. Fordist emek sürecinin karakteristik özelliği yarı otomatik montaj hattı üretimidir. Fordizm, emeğin mekanizasyonunu ilerletmiş, işin yoğunluğunu artırmış, kol emeği ve zihinsel emek arasındaki ayrımı derinleştirmiş ve işçileri birikim yasasına kesin bir şekilde tabi kılmıştır (Aglietta, 2000: 116-118). Ancak 1960'lı yılların sonundan başlayarak Fordist emek sürecinin sınırları -emek sürecinin sermayenin değerlendirilmesinde rolünü oynaması için gereken toplumsal koşulların belirlediği sınırlar ve emek sürecine içkin ve sınıf mücadelesinden kaynaklı sınırlamalar- ücret ilişkisinin yeniden üretiminde bir krize neden olmuş ve üretimdeki sınıf mücadelelerinin etkisiyle emek sürecinde yeni bir dönüşüm gerçekleşmiştir (Aglietta, 2000: 119-122).

Aglietta, Fordist emek sürecindeki bu yeniden üretim krizini aşmak üzere kapitalist üretim ilişkilerinde yaşanan evrimi, ilk kez Christian Palloix'in kullandığı "Neo-Fordizm" kavramı ile niteler. Neo-Fordizm de kapitalist yönetim ihtiyaçlarının gerektirdiği şekilde üretim güçlerinin örgütlenmesi ilkesine dayalıdır. Fordist emek sürecindeki yarı otomatik montaj hattı yerini otomatik üretim kontrolüne veya otomasyona bırakmaktadır. Bu gelişmelerin çalışanların özgürleştiği yönündeki propagandaya temel oluşturduğunu söyleyen Aglietta, kapitalist üretim ilişkileri ortadan kalkmadan bunun mümkün olmadığını belirtir (Aglietta, 2000: 122).

Düzenleme okulunun birikim rejimi ve birikim tarzı gibi kavramlarını kullanan düşünürlerden biri olan Joachim Hirsch, Fordist rejimin yaşadığı krizin ardından ortaya çıkan yeni birikim modelini post-Fordist olarak nitelemektedir (Hirsch, 1993: 24). Hirsch'e göre yeni bir birikim modeli büyümeyi mümkün kılacak yeni üretim teknolojilerini gerektirir ve üretimde yaşanan "mikro elektronik devrim" toplumsal çalışma ilişkilerinin derinden dönüştürülmesine olanak tanır. Sermaye, krize yanıt olarak canlı emek gücünün azaltılması hedefiyle yeni bilgi işlem, planlama ve düzenleme mekanizmalarını ortaya koymuştur. Emek süreci, çalışanlar ve üretim açısından daha esnek bir şekilde yeniden örgütlenmektedir. Bu yeni birikim modelinde vasıflı ve görece özerk çekirdek bir grubun yanı sıra, yeni bir tür kitlesel işçi ortaya çıkmaktadır. Bu yeni Post-Fordist dönemde kitlesel işsizliğe, esnekleştirilmiş, güvencesiz, yarı zamanlı işlerin artışı eşlik etmektedir. Hirsch de düzenlemeci yaklaşımla benzer şekilde, yeni emek sürecinde Taylorizmin ortadan kalkmadığını, aksine yeni bilgi işlem, planlama ve düzenleme teknolojilerinin Taylorizmin daha yüksek bir seviyede gerçekleştirilmesine olanak verdiğini belirtmektedir (Hirsch, 1993: 25-26).

David Harvey, Düzenleme Okulunun görüşlerini belli  l de benimseyen isimlerden biridir. Harvey, 20. yüzyılın sonunda yaşanan gelişmelerin kapitalist üretim tarzının temel kurallarının biçimlendirici g ler olarak işleyişini değiştirmediğini  ne sürmekte ve bu gelişmeleri birikim rejimi ve ona eşlik eden toplumsal-politik düzenleme tarzında bir geçiş olarak ele almaktadır (Harvey, 2003: 143). Harvey, Fordist rejimi ve bu rejimin yaşadığı krizi çözümlerken sınıf mücadelesinin dinamiklerini analizine dahil etmekte ve üretim ilişkilerinde yaşanan dönüşümlerde sermayenin emek üzerinde denetim kurma ve kar oranını artırma zorunluluğu, işçi sınıfı hareketlerinin yükselişi veya yenilgisine belirleyici bir rol biçmektedir.

Esas olarak II. Dünya Savaşı'nın ardından baskın hale gelen Fordist rejim, 1945 sonrası başlayan ve 1973 krizine kadar devam eden bir canlılık döneminin temelini oluşturmuştur. Keynesçi politikaların eşlik ettiği Fordist dönemde kapitalizm istikrarlı bir büyüme içine girmiş ve hayat standartları yükselmiştir (Harvey, 2003: 152).  rg tl  işçi hareketi, büyük sermaye ve ulus-devlet arasında uzun süreli bir canlılık döneminin zeminini oluşturan bir g  dengesinden söz edilebilir. Bunun arkasında asıl olarak savaş sonrası dönemde radikal işçi sınıfı hareketlerinin yenilgisinin Fordist birikim rejimini mümkün kılacak şekilde emek üzerinde denetime ve uzlaşmaya yol açmış olması bulunmaktadır. (Harvey, 2003: 154).

1960'ların ortalarından başlayarak Fordizm ve Keynesçiliğin kapitalist sistemin istikrarını korumasının ve çelişkileri denetim altında tutmasının olanaksızlığı belirgin hale gelmeye başlamıştır. Özellikle  retim ve emek piyasalarındaki katılık, işçi hareketi, büyük sermaye ve ulus-devlet arasındaki uzlaşmayı işlevsiz hale getirmiştir (Harvey, 2003: 165). Harvey, 1970'li yıllardan itibaren, Fordist birikim rejiminin katılıklarına karşı emek süreçleri, işgücü piyasaları, ürünler ve tüketim kalıpları

bakımından esnekliğe dayanan esnek birikim rejiminin uygulanmaya başladığını belirtmektedir (Harvey, 2003: 170).

Harvey, kapitalist üretim tarzının üç ana özelliği olduğunu belirtmektedir. Bunlardan birincisi, sermaye birikiminin sürdürülmesi ve kar elde edilmesi için düzenli bir büyümenin kapitalizm için vazgeçilmez olmasıdır. İkincisi, sermaye ve emek arasındaki bir sınıf ilişkisi üzerinde yükselen kapitalizmin varlığını sürdürmesi için emek üzerindeki denetimin yaşamsal önemde oluşudur. Üçüncüsü, kısmen rekabetin zorlayıcı yasalarından dolayı kapitalizmin teknolojik ve organizasyonel bakımdan zorunlu olarak dinamik olmasıdır. Kapitalist üretim tarzının bu ana koşulları tutarsız ve çelişkili olduğu için kapitalizm zorunlu olarak krize eğilimlidir (Harvey, 2003: 205-206). Harvey, bu analiz temelinde, Fordist birikim rejiminin, aşırı birikim sorununu çözememekten kaynaklı bir kriz yaşadığını vurgulamaktadır. Bu krize yanıt olarak esnek birikim modeli uygulanmaya başlamıştır (Harvey, 2003: 211-212). Ancak, Harvey, gelişmelerin Fordist dönemden kopuştan ziyade sürekliliğe işaret ettiğini ve üretim sürecinde esnekleşme yönünde yaşanan değişiklikleri göz ardı etmeksizin, Fordist üretim sistemlerinin yerini hala çok sağlam biçimde koruduğunu belirtmektedir (Harvey, 2003: 194-217). Harvey'e göre kapitalist üretim sisteminde 1973'ten bu yana görünürde bütünsel bir değişim yaşanmakla birlikte, kapitalist birikimin temel mantığı ve kriz eğilimleri değişmeden kalmıştır (Harvey, 2003: 215).

I.4. Geç Kapitalizm

Kapitalist üretim biçiminde yaşanan değişimlere dair kapsamlı bir analiz sunan düşünürlerden biri de Ernest Mandel'dir. Kuramını özellikle Marx'ın değer teorisine ve Lenin'in emperyalizm çözümlemesine dayandıran Mandel, kapitalist üretim biçiminde

sanayi devriminin ardından üç aşamadan bahsetmektedir. Bunlar sırasıyla serbest rekabetçi kapitalizm dönemi, klasik emperyalizm veya Lenin'in tanımladığı şekilde klasik tekelci kapitalizm dönemi ve geç kapitalizm dönemleridir. Mandel, geç kapitalizm dönemini kapitalist üretim biçiminin yapısal bir kriziyle karakterize olan, emperyalizmin yeni bir aşaması olarak tanımlamaktadır (Mandel, 1999: 214).

Mandel, geç kapitalizm döneminin sanayi sonrası toplum olmaktan çok uzak olduğunu, aksine geç kapitalizmin tarihte ilk kez genelleşmiş, evrensel sanayileşmeyi ortaya çıkardığını öne sürmektedir. Geçmişte sadece meta üretimi alanında geçerli olan mekanizasyon, standardizasyon, aşırı uzmanlaşma ve işbölümü geç kapitalizm döneminde giderek bir endüstri haline gelen tarım sektörüne ve hizmet sektörüne de nüfuz etmektedir. Sermayenin fazla miktarda olması ve toplumsal sermayenin önemli bir kısmının değerlendirilmemesi sonucunda sermaye dolaşım, hizmetler ve yeniden üretim alanına akmaktadır (Mandel, 1999: 387- 388).

Mandel, geç kapitalizmin kapitalist üretim biçiminde yeni bir aşama mı yoksa kapitalizmin gelişim yasalarını arkada bırakmış bir rekabet sistemi mi olduğu sorusunun ancak değer yasasının işleyişinin nihai olarak ortadan kaldırılıp kaldırılmadığı sorusuna verilecek cevapla yanıtlanabileceğini belirtmektedir. Mandel'e göre değer yasasının ortadan kalktığını iddia etmek, günümüzdeki toplumların artık kapitalist olmadığını öne sürmek anlamına gelir ve ekonominin kapitalist gelişim yasalarının dışında başka bir güçle belirlenmesi gerekir. Ancak yazara göre kapitalist üretim biçiminin hareket yasaları hala geçerlidir ve mevcut ekonomik ve toplumsal düzen tartışmasız bir şekilde kapitalisttir (Mandel, 1999: 526-527).

Mandel'e göre teknolojinin her şeye kadir olduğu yönündeki inanç geç kapitalizmde burjuva ideolojisinin özgün biçimidir. Bu ideoloji, mevcut toplumsal

düzenin tüm kriz olasılıklarını bertaraf etme, isyancı toplumsal sınıfları sisteme entegre etme, toplumsal çelişkilere teknik çözümler bulma iddiası içindedir. Sanayi sonrası toplum kavramı da aynı ideolojik eğilime tekabül etmektedir. Geleneksel sınıf egemenliğinin yerini teknolojinin anonim egemenliğine ya da sınıflar arasında tarafsız olan bürokratik devletin egemenliğine bıraktığını savunan teknik rasyonalizm ideolojisi toplumsal gerçekliği ve kapitalist sistemin çelişkilerini gizleyen bir yanılsamadır (Mandel, 1999: 501-503).

Mandel, Taylorist iş organizasyonunda montaj hattının ve işbölümünün tek tek her işçinin emek sürecinin tam kontrolü ve düzenlenmesi için gerekli olduğunu belirtir. Ancak, yarı otomatik ve otomatik fabrikalarda canlı emeğin sermayeyi koruma işlevinin artı-değer yaratma işlevinden daha önde olmasından dolayı, karmaşık ve pahalı makineler büyük bir dikkat ve vasıf gerektirmeye başlamıştır. Bu nedenle emeğin sirkülasyonu, iş ve makinelere karşı kayıtsızlık sermaye için büyük bir tehdit haline geldiğinden işin zenginleştirilmesi yönündeki teknikler, fabrika içinde hareketlilik gibi yöntemler uygulanmaya başlamıştır. Ancak, her ne kadar kamufle edilmeye çalışılırsa çalışılsın, bütün bunların amacı artı-değerin elde edilmesidir (Mandel, 1999: 583). Geç kapitalizm döneminde, işçi sınıfını manipüle ve entegre etme yönündeki tüm çabalara karşın yabancılaşma güçlü bir gerçeklik olarak işçinin karşısında durmaktadır (Mandel, 1999: 586).

Lash ve Urry, Mandel'in de benimsediği Marksist dönemleştirmenin, rekabetçi kapitalizm, tekelci kapitalizm ve geç kapitalizm veya tekelci devlet kapitalizmi olmak üzere üç döneme dayandığını, ancak bu dönemleştirmelerin bir dizi eksiği olduğunu belirtmektedirler. Yazarlara göre, bu dönemleştirmeler her dönemin önemli belirleyeni olarak ekonomiyi temel aldıkları için indirgemecidir; kapitalist toplumsal ilişkilerin tek

tek ulus devlet düzeyinde yerleşik olduğunu göz ardı ederler; bu devletler içerisindeki sınıf mücadelelerini ve diğer mücadeleleri hesaba katmazlar ve sınıf politikasının değişen karakteriyle ilgilenmezler (Lash ve Urry, 1987: 301-302).

1970'li yıllarda yaşanan dönüşümle ilgili yapılan analizler, konuyla ilgili doğrudan tespitte bulunup bulunmadıklarına bakılmaksızın emek sürecindeki dönüşüm, sınıfsal ilişkiler, işçi sınıfının tarihsel bir özne olarak rolü vb. konularda belli çıkarımlarda bulunmaktadır. Marksist literatürde genellikle emek sürecindeki dönüşümlerle birlikte yeni çalışma biçimleri incelenmekte, kapitalist üretim biçiminin öz olarak değişmemesinden dolayı emek-sermaye çelişkisi de toplumsal değişimde başat rolünü korumaya devam etmektedir. Lash ve Urry'nin örgütsüz kapitalizm modeli gibi örneklerde ise işçi sınıfının ve sınıfsal çelişkilerin varlığını koruduğu kabul edilmekle birlikte, bu çelişki temel çelişki ya da değişim gücü olarak görülmemekte, yeni toplumsal hareketler öne çıkarılmaktadır. Kapitalist üretim biçiminde yaşanan değişimlerin işçi sınıfını tarihsel bir özne olarak ortadan kaldırdığını öne süren Andre Gorz gibi yazarların çıkarımları ise Marksist çıkarımların karşı kutbunda yer almaktadır.

Bu çalışmada, kapitalist üretim ilişkilerinin özüne dair bir değişim olmadığını öne sürmekle birlikte, bu ilişkilerde ve emek sürecinde özellikle son 30-40 yılda yaşanan değişimi üretim ilişkileri ve sınıf mücadelesi temelinde ele alan bir yaklaşım benimsenmektedir. Bu bakımdan, sanayi sonrası topluma veya bilgi toplumuna geçildiğini, vasıflı profesyonel çalışanların sayısının hızla arttığını öne süren kuramlara karşı, özellikle değişimin kökenini emek sürecinde ve sınıf ilişkilerinde arayan, daha fazla vasıf gerektiren işlerde istihdam edilen küçük bir azınlığa karşın, işçilerin genel olarak vasıfsızlaşmasına vurgu yaparak Taylorizmin daha yoğunlaşmış bir biçimde devam ettiğini öne süren bir yaklaşım bu tezin en önemli varsayımlarından biri olarak orta sınıf,

beyaz yakalı veya yeni orta sınıf gibi adlandırmalar altında tanımlanan kesimlerin proleterleştiği yönündeki varsayımı desteklemek açısından önemlidir. Yaşanan dönüşüm teknolojik değişikliklerin veya sınıf mücadelesinden ve öznelere bağımsız yapısal değişikliklerin bir sonucu olarak değil, emek sürecinde ve sınıfsal ilişkilerde yaşanan, ekonomik, siyasal ve kültürel yansımalarının birbirinden ayrı düşünülmemeyeceği bütünsel bir dönüşüm olarak ele alınmalıdır. Bu anlamda, farklı kuramların değişime ilişkin katkılarından yararlanılmakla birlikte, sözkonusu dönüşümü tarihsel ve bütüncül bir biçimde ele alan Marksist yaklaşım, çalışmanın bundan sonraki bölümlerinin kavramsal ve kuramsal dayanağını oluşturacaktır.

İKİNCİ BÖLÜM

TOPLUMSAL SINIFLAR VE YENİ ORTA SINIF KURAMLARI

Kapitalist üretim biçiminde ve ilişkilerinde son yıllarda yaşanan dönüşüm, kendisini doğrudan sınıfsal yapıda yaşanan değişimde göstermektedir. Sözkonusu dönüşüme ilişkin farklı geleneklerden yazarlar sınıfsal değişimin ne yönde olduğuna dair çeşitli tezler geliştirmişlerdir. Bir uçta işçi sınıfının öldüğünü ve toplumun büyük bir kesiminin orta sınıflaştığını savunan tezler bulunurken, öbür uçta işçi sınıfının niceliksel olarak genişlediğini ve orta sınıf, yeni orta sınıf veya beyaz yakalı gibi terimlerle adlandırılan kesimin bir proleterleşme süreci yaşadığını savunan tezler bulunmaktadır. Yaşanan dönüşümle birlikte sınıfsal ilişkilerin ne yönde değiştiği konusunda ortaya konulan tezlerin daha iyi anlaşılması ve bu çalışmanın odak noktasını oluşturan proleterleşme sürecinin dinamiklerinin ve göstergelerinin daha iyi ortaya konulabilmesi açısından genel olarak toplumsal sınıflar ve özel olarak yeni orta sınıf ile ilgili literatürün değerlendirilmesi önem taşımaktadır.

Toplumsal sınıflar, kapitalizmin hâkim üretim biçimi haline gelmeye başladığı 19. yüzyıldan itibaren sosyal bilimlerde önemli bir tartışma konusu olmuştur. Ancak 1970'li yıllardan bu yana özellikle sınıf politikalarının geri plana itilip kimlik politikalarının gündeme getirilmesi ve işçi sınıfının öldüğü yönündeki tezlere karşı başta Marksist gelenek içerisinde olmak üzere toplumsal sınıf eksenli tartışmalar çeşitlenmiş ve yoğunlaşmıştır. Temel tartışma konularının kapitalist birikim sürecinde yaşanan değişimin emek süreci üzerindeki etkisi, işçi sınıfının niceliksel ve niteliksel dönüşümü, yeni bir orta sınıfın varlığı, sınıf içi ayrımlar vs. olduğu söylenebilir.

Sosyal bilimler literatüründe, sınıf çözümlerinde Marksist ve Weberci gelenek olmak üzere iki ana akımdan söz edilebilir. Marksist sınıf kuramında sınıflar

üretim ilişkileri bağlamında ele alınırken, Weberci sınıf kuramında daha çok Pazar ve değişim ilişkileri içindeki yerine göre değerlendirilir. Weberci gelenek sınıfları statik bir derecelendirmeye tabi tutarak ve bireylerin meslek, statü ve gelir durumlarını temel alarak kişileri belli bir sınıfa yerleştirmeye çalışır. Bunun aksine sınıfı durağan bir konum olarak değil, akış halindeki bir süreç olarak analiz eden Marksist yaklaşım toplumsal sınıfları üretim ilişkileri içerisindeki oluşumlar olarak ele alır. Weberci sınıf çözümlenmeleri ve ekonomik indirgemeci sınıf analizleri daha çok toplumsal derecelenmelerle ilgilenirken, Marksist sınıf kuramı toplumsal değişimi açıklamakla ilgilenir.

II.1. Weberci Sınıf Çözümlemesi

Weberci sınıf analizini Marksist sınıf analizinden ayıran en önemli belirleyenler olarak ekonomik ve siyasal alanın birbirinden ayrılması ve üretim ilişkilerinin yerine ağırlıklı olarak bölüşüm ve tüketim ilişkilerine odaklanılması sayılabilir. Weber, ekonomik ve sosyal düzen arasında bir ayırım yapmaktadır. Sosyal düzeni “sosyal onurun toplumdaki tipik gruplar arasında dağılma biçimi” olarak tanımlayan Weber, ekonomik düzenin “ekonomik mal ve hizmetlerin dağıtımı ve tüketiminden ibaret olduğunu” belirtmektedir (Weber, 1993: 177). Bu sav, kendisinden sonra gelen Weberci düşünürlerin de özellikle tüketim ilişkilerine odaklı sınıf çözümlenmeleri yapmalarını açıklamaktadır.

Weber’e göre sınıflar, statü grupları ve partiler bir topluluk içindeki güç dağılımıyla ilgili olgulardır. Weber, sınıfların sosyal topluluklar olmadığını, salt ekonomik çıkarları ve son kertede piyasa şansları, yani “piyasa konumları” ortak olan insanlar grubu olduğunu belirtmektedir (Weber, 1993: 177-178). Yazar, sınıf konumlarının temelinin mülkiyet sahibi olma ve mülksüzlük olduğunu ancak sınıfsal konumların piyasaya

sunulabilecek beceri ve hizmetlerin türüne göre değişebileceğini belirtir. Sınıfsal konum kişilerin piyasa şansını tarafından belirlenmektedir ve “sınıf konumu son kertede piyasa konumudur” (Weber, 1993: 178).

Weber, statü gruplarının ekonomik çıkarlar temelinde ortaklaşan sınıflardan farklı olarak, pozitif veya negatif toplumsal onur ölçülerine bağlı olarak belirlendiğini belirtir. Weber’e göre sınıf ve statü arasında doğrudan bir bağlantı olması gerekmez ama sınıf konumunun temel belirleyenlerinden biri olarak mülkiyet uzun vadede bir statü ölçüsü olarak işlev görür (Weber, 1993: 182). Yazar, sınıf ve statü arasındaki ayrımı şöyle ortaya koymaktadır: “Biraz basitleştirirsek diyebiliriz ki; ‘sınıf’ tabakalaşması, üretim ve mülkiyet ilişkilerine, ‘statü’ tabakalaşması ise özel ‘hayat tarzlarının’ temsil ettiği tüketim biçimlerine göre belirlenir” (Weber, 1993: 188). Ancak Weber, statü gruplarının belli bir hayat tarzını sürdürmelerinin genellikle ekonomik etkenlerle belirlenmesinden dolayı modern toplumlarda sınıf konumunun belirleyici hale geldiğini ileri sürmektedir (Weber, 1993: 186).

Weberci bir sınıf analizinin tanımlayıcı özelliği sınıfların yaşam şanslarını biçimlendirdikleri ölçüde dikkate alınmalarıdır ve yaşam şanslarındaki çeşitliliği ortaya koymak için emek piyasalarındaki konumlar kategorize edilmektedir (Breen, 2004: 4).

Weberci sınıf kuramının önemli temsilcilerinden biri olan C. W. Mills’e göre sınıf konumları nesnel anlamda doğrudan gelirin kaynağı ve miktarı ile ilgilidir: “İnsanlar neye inanırsa inansın, bir ekonomik düzenleme olarak sınıf yapısı, bu yapının içindeki konumlarına göre onların yaşam şanslarını etkiler” (Mills, 1956: 71-294). Mills, çalışanların sınıf konumunun onların emek piyasasındaki şanslarına, statü konumlarının ise meta piyasasındaki, yani tüketim alanındaki şanslarına bağlı olduğunu öne sürmektedir. Yazara göre, tüketim de gelirle sınırlandırıldığı için sınıf konumu ve statü

konumu kesişir (Mills, 1956: 241). Mills, beyaz yakalıları grubunu değerlendirirken de statü ve prestij sahibi olmayı bu grubun ayırt edici bir özelliği olarak ele almaktadır. Marksist kuramcıların orta sınıfın proleterleştiği yönündeki tezlerine karşı Mills, “statü proleterleşmesinden” bahsetmektedir (Mills, 1956: 249). Sınıf kavramından ziyade daha kapsayıcı bir anlamda tabaka kavramını kullanmayı tercih eden Mills’e göre tabaka sınıf, meslek, statü ve güç boyutlarının kesişiminin karakterize ettiği insanlardan oluşmaktadır (Mills, 1956: 295).

Marksist kuramı eleştiren ve Weberci teoriden esinlenen kuramcılardan bir diğeri ise Dahrendorf’tur. Dahrendorf, Marx’ın sınıf teorisinin üretim araçlarına sahip olup olmama temeli üzerine kurulu olduğunu, ancak sanayi toplumlarının gelişmelerinin belli bir aşamasında işletmelerin mülkiyetinin ve kontrolünün birbirinden ayrışması ile bu tarz bir sınıf teorisinin uygulanabilirliğinin oldukça sınırlı hale geldiğini belirtmektedir. Bu sınırlılığı aşmak üzere, sınıf oluşumunun kriteri olarak üretim araçlarının sahipliği yerine yetki kullanabilme veya yetki kullanımından dışlanma kriterini koymayı önermektedir. Yetki kavramını basit anlamda üretim araçlarının kontrolü ile sınırlandırmadığını, onu ekonomik koşullardan bağımsız bir toplumsal ilişki türü olarak ele aldığını belirten Dahrendorf, mülkiyetin olduğu her yerde yetkinin olduğunu ama yetkinin olduğu her yerde mülkiyetin varlığının gerekmediğini, dolayısıyla otoritenin daha genel bir toplumsal ilişki olduğunu öne sürmektedir (Dahrendorf, 1978: 136-137). Ancak Dahrendorf, sınıfın bir tabakalaşma olgusu olduğu ve ekonomik koşullarla ilgili olduğu yönündeki varsayımdan kurtulmak gerektiğini, sınıflar otorite ilişkileri ile tanımlandığında “ekonomik sınıfların, sınıf olgusunun özel bir durumu” olduğunu öne sürmektedir (Dahrendorf, 1978: 139).

Dahrendorf, sınıfsal konumları üretim ilişkileri içindeki pozisyon ve mülkiyet sahipliği üzerinden değil, yetki kullanımına katılım üzerinden tanımlamaktadır. Dahrendorf'a göre, yetkinin farklı dağılımı, sınıf çatışmalarıyla ilgili sistematik toplumsal çatışmaların belirleyici etmenidir (Dahrendorf, 1978: 165). Toplumsal çatışma ile ilgili analizlerinde kullandığı başlıca kavramların yetki, tahakküm, tabi olma, yetkilendirilme, yetkinin uygulanmasına katılma, yetkinin kullanılmasından dışlanma ve yetkiden yoksun bırakılma olduğunu belirtir (Dahrendorf, 1978: 167). Dolayısıyla, Dahrendorf, toplumsal çatışmanın temelinde mülkiyet ve üretim ilişkilerini değil, otorite ilişkilerini görür ve bu nedenle temel olarak Weberci sınıf anlayışının takipçisi olduğu söylenebilir.

Yeni-Weberci sınıf analizi ise esas olarak yaşam şanslarının dağılımında temel öneme sahip olan emek piyasaları ve üretim birimlerinde konumsal farklılıkları belirlemeye dayalı bir şemanın oluşturulmasına dayanmaktadır (Breen, 2004: 13). Yeni-Weberci sınıf analizinin en önemli temsilcilerinden biri Goldthorpe'dur. Goldthorpe'un sınıf şemasında, mülkiyet sahipliği ve pazarlanabilir bilgi ve becerileri aynı modelde birleştirmeye çalışması, onun yeni-Weberci olarak nitelendirilmesini açıklar (Edgell, 1998: 37; Breen, 2004: 8). Nitekim, Goldthorpe ve Chan, sınıf ve statüyü farklı tabakalaşma biçimleri olarak ele almakta ve bunun hem kavramsal hem de ampirik anlamda önemli olduğunu vurgulamaktadırlar. Yazarlara göre, ekonomik güvence ve gelecek beklentisi daha çok sınıfla ilgiliyken, kültürel tüketim alanı statüyle ilişkilidir (Goldthorpe ve Chan, 2007: 512). Goldthorpe ve Chan, Weberci konumlanma noktasından bakarak, sınıf yapısının ekonomik hayatın toplumsal ilişkileri ve özellikle emek piyasaları ilişkileri tarafından belirlendiğini; benzer istihdam konumuna ve mesleklere sahip olanların benzer sınıf konumlarına sahip olacağını varsayıldığını belirtir (Goldthorpe ve Chan, 2007: 513). Yazarlar, yine Weber'in izinden giderek statü düzenini

“bireyler arasında algılanan ve belli bir dereceye kadar kabul edilen toplumsal üstünlük, eşitlik ve astlık ilişkileri yapısı” olarak gördüklerini ifade etmektedirler (Goldthorpe ve Chan, 2007: 514). Yazarlar, Weber’in de statü kavramını açıklamak için kullandığı ‘toplumsal onur’, ‘yaşam tarzı’ ve sınıf kavramını açıklamak için kullandığı ‘ekonomik yaşam şansı’ gibi kavramları kullanmaktadır. Statü ile ilgili en belirgin konumsal özelliğin de modern toplumlarda meslek olduğunu belirtmektedirler (Goldthorpe ve Chan, 2007: 515).

Weberci sınıf analizi, çeşitli Marksist düşünürler tarafından eleştirilmiştir. Sınıfların üretim ve sömürü ilişkileri içerisindeki konumlar temelinde ele alınması gerektiğini savunan Marksist düşünürler Callinicos ve Harman, Marksizm dışı sınıf kuramlarının kişilerin sınıfsal konumlarını özellikle statü, meslek ve gelir düzeyi ile özdeşleştiren görüşlerini eleştirmekte ve kişinin sınıfsal konumunun üretim ilişkileri içerisindeki yerine bağlı olduğunu öne sürmektedirler (Callinicos ve Harman, 2006: 16). Weberci teorinin sıklıkla referans verdiği statü “öncelikle insanların kendi toplumsal konumlarını nasıl algıladıklarıyla ve bu konumun başkaları tarafından nasıl algılandığıyla ilgilidir” ve insanların kendileriyle ilgili öznel algıları onların üretim ilişkileri içerisindeki yeri hakkında doğru bilgi vermeyebilir (Callinicos ve Harman, 2006: 11). Yazarlara göre kişinin sınıfsal konumunun yaptığı işe, yani mesleğine göre değerlendirilmesi de benzer bir şekilde yanıltıcıdır. Callinicos ve Harman, sınıf konumunun gelir düzeyiyle özdeşleştirilmesini de eleştirir ve Marx’ın sınıf çözümlemesinde mutlak geliri değil, zenginliğin toplumsal dağılımının bir göstergesi olarak görece gelirleri dikkate aldığını belirtirler. Ancak, görece gelir bile sınıfsal konumunu açıklamak açısından eksik kalır çünkü bu gelirin nasıl kazanıldığını açıklamaz (Callinicos ve Harman, 2006: 13-15).

II. 2. Marksist Sınıf Çözümlemesi

Sınıfi tarihsel ve toplumsal bir oluşum biçimi olarak ele alan Marx, hiçbir zaman sınıf tanımı yapmaya çalışmamıştır. Kapital'in sonunda "Bir sınıfı oluşturan şey nedir" diye sormasına karşılık buna net ve tanımlayıcı bir cevap vermemiştir (Marx, 1997: 776). Marx'ın 19. yüzyıl Fransa'sında köylülerle ilgili yaptığı değerlendirmede, her durum için geçerli olacak bir sınıf tanımı yapılamayacağı ve belli bir grubun sınıf olarak tanımlanıp tanımlanmayacağı konusunda değişmez mutlak doğruların olamayacağı ortaya konulmaktadır: "Milyonlarca aile, onları yaşam biçimleri, çıkarları ve eğitimleri açısından diğer sınıflardan ayıran ve bu sınıflarla düşmanca karşı karşıya gelmelerine yol açan iktisadi varlık koşulları altında yaşaması ölçüsünde bir sınıf oluştururlar. Küçük tarla sahibi köylüler arasında yalnızca yerel bağlantıların bulunması, çıkarlarının ayrılığının aralarında hiçbir birliktelik, hiçbir ulusal bağ, hiçbir siyasal örgütlenme yaratmaması ölçüsünde bir sınıf oluşturmazlar" (Marx, 2009: 118).

Marksist sınıf çözümlemesinin en belirleyici özelliği sınıfları durağan yapılar ve kategoriler olarak değil, birbiri ile ilişki içerisinde ve sınıf mücadelesine öncelik vererek ele almasıdır. Toplumsal sınıfları her zaman ilişkiel bir boyutta ele alan Marx, bunların aynı ilişkinin iki ayrı parçası olduğunu söyler: "Sermayenin çıkarları ile işçilerin çıkarlarının bir ve aynı çıkarlar olduğunu söylemek, sermaye ile ücretli emeğin bir ve aynı ilişkinin iki yanı olduklarını söylemektir yalnızca. Biri ötekinin sonucudur, tıpkı tefeci ile borç alanın karşılıklı olarak birbirini yaratmaları gibi." (Marx, 1999: 36). Marksist sınıf kuramının özellikle sınıfi bir oluşum olarak kavrayan özelliği, 'proleterleşme'nin bir süreç olarak anlaşılması ve belli bir tarihsellik içinde incelenbilmesine olanak sunması açısından önemlidir.

Sınıfların ya yapısal bir konum olarak ya da toplumsal bir ilişki olarak ele alınabileceğini belirten Wood'a göre yapısal bir konum olarak sınıf, gelir ve piyasa fırsatları gibi kriterlere göre ayrıştırılan bir tabakalandırma olarak ele alınırken, sınıfın toplumsal bir ilişki olarak düşünülmesi Marksizm'e özgüdür (Wood, 2003: 95). Wood, sınıfı bir ilişki ve süreç olarak düşünmenin önemini şöyle açıklar: "İlişki ve süreç olarak sınıf kavramı, üretim araçları ile nesnel ilişkilerin, bu ilişkilerin karşıtlıklar yaratması, çelişkiler ve mücadeleler ortaya çıkarması nedeniyle, bu çelişkiler ve mücadelelerin toplumsal tecrübeyi - kendilerini sınıf bilinci ya da net görülebilir oluşumlar halinde göstermediklerinde bile - 'sınıfsal olarak' biçimlendirdiği için önemli olduğunu vurgular; ve zaman içinde bu ilişkilerin kendi mantıklarının ve biçimlerinin toplumsal süreci nasıl etkilediğini fark ederiz" (Wood, 2003: 102).

Sınıfları üretim ve sömürü ilişkileri içerisinde ele alan bir diğer Marksist yazar Croix de Marx'ın hiçbir zaman bir sınıf tanımı yapmadığını, sınıf kavramını özellikle gerçek tarihsel koşullardan bahsederken oldukça farklı şekillerde ele aldığını ve Marx'ın eserlerinde sınıfların daima üretim ilişkileri ve diğer sınıflarla ilişkiler bağlamında düşünüldüğünü vurgulamaktadır (Croix, 1989: 32). Croix, sınıfın ilişki boyutunu ön plana çıkararak sınıfı şu şekilde tanımlamaktadır: "*Sınıf* (aslen bir ilişki olarak), sömürü olgusunun kolektif toplumsal ifadesi, sömürünün bir toplumsal yapıdaki içerilme biçimidir. *Sömürü* kavramı ile başkalarının emeğinin ürününün bir kısmına el konulmasını kastediyorum... Bir *sınıf* (belirli bir sınıf) bütün toplumsal üretim sistemindeki konumlarıyla tanımlanan, her şeyden önce üretim koşullarıyla (yani üretim araçları ve emek) ilişkilerine (öncelikle mülkiyet ya da denetleme derecesi bakımından) ve diğer sınıflarla ilişkilerine göre tanımlanan bir topluluk içindeki kişiler grubudur" (Croix, 1989: 43).

Marksizm içerisindeki tarihselci gelenek toplumsal sınıfları belli bir süreç içerisinde şekillenen oluşumlar olarak düşünür. Yapısalcı geleneğin sınıfların tarihsel süreç içerisindeki dönüşümü ve oluşumundan çok sınıf yapısını tanımlamaya ve sınıf konumlarının haritasını çıkarmaya çalışması, sınıfsal oluşumun tarihsel bağlamının göz ardı edilmesi ve tarih dışı bir sınıf çözümlemesinin ortaya çıkmasına neden olmasından dolayı eleştirilmektedir. Sınıf analizlerinde öncelik sınıf oluşumunda olmalıdır çünkü “üst soyutlama düzeyinde sınıflara değil sınıflar mücadelesine verilen analitik öncelik, daha düşük bir soyutlama düzeyinde, sınıf konumlarının değil, sınıf oluşumlarının analitik önceliği biçimini alacaktır” (Özuğurlu, 2005: 30).

Sınıfları tarihsel oluşumlar olarak ele alan yaklaşımın en önemli örneklerinden biri E.P. Thompson’un *İngiliz İşçi Sınıfının Oluşumu* adlı eseridir. Thompson, sınıfı bir yapı veya kategori olarak ele almadığını ve sınıfı tarihsel bir olgu olarak gördüğünü belirterek şöyle der: “Sınıf nosyonu, tarihsel ilişki nosyonunu gerektirir. Diğer herhangi bir ilişki gibi, verili bir anda onu ölü gibi durdurmaya ve otopsi yapmaya çalışırsak çözümlemeyi boşa çıkaran bir akışkanlık gösterir” (Thompson, 2004: 39). Bu bakış açısıyla, belli bir anda belli şartlar altında bir işçi sınıfı tanımlamak yerine bir süreç olarak işçi sınıfının oluşumuna odaklanan Thompson, Marksist sınıf analizine önemli bir katkı sunmuştur.

Marksist sınıf analizinde, tarihsel ve ilişkisel oluşumlar olarak ele alınan sınıflar aynı zamanda nesnel bir ilişki olarak düşünülür. Sınıflar ve sınıf bilincinden önce nesnel bir gerçeklik olarak sınıf mücadelesine öncelik verilmesinin temelinde de bu vardır. Bu yaklaşıma göre “kişinin sınıfsal konumu kendisinin veya başkalarının kişisel algılamasına ya da öznel tutumuna göre değil, üretim ilişkileri sistemi içindeki fiili yerine göre belirlenmektedir” (Öngen, 1996: 57). Bilinçli bir hareketin var olup olmadığı

sorgulanmaksızın da sınıf nesnel bir varlığa sahiptir. Bu nedenle sınıf bilincinin olmadığı durumlarda da sınıf mücadelesi bir gerçeklik olarak yerinde durur. “Verili bir sınıfı oluşturan bireyler kendi kimliklerinin ve bir sınıf olarak ortak çıkarlarının tamamen ya da kısmen bilincinde olabilir ya da olmayabilir ve aynı şekilde diğer sınıfların üyelerine karşı düşmanlık hissedebilir ya da hissetmeyebilir” (Croix, 1989: 44). Croix, sınıf bilinci ve aktif politik bir mücadelenin olmadığı durumlarda “sınıf mücadelesi” kavramını kullanmasını eleştirenlere karşı sömürülen sınıfların her zaman sınıf bilincine sahip olmadığını ancak bu bilinç olmadan da sınıf mücadelesinin var olduğunu söylemektedir (Croix, 1989: 57).

Marksist gelenek içerisinde önemli bir yer kaplayan yapı-özne ikiliği veya gerilimi konusu sınıf tartışmalarında da ciddi bir belirleyiciliğe sahiptir. Yapı ve özne arasında, ya da farklı bir düzeyde ontoloji ve epistemoloji arasında var olduğu düşünülen ve Marx’a referans verilerek ortaya konulan bu gerilim veya ikilik gerçekte Marx’ın düşüncesinde birbirini bütünleyen ve birbirinden koparılamaz halde bulunmaktadır. Bu ikilik kabul edildiğinde ve sınıflar bu ikiliğin herhangi bir ucundan analiz edildiğinde, toplumsal sınıflar ya özneye dışsal olan gerçeklikler olarak ya da nesnel gerçeklikten koparılıp öznenin zihinsel tasarımının ürünü olarak analiz edilmektedir (Özuguşurlu, 2005: 27).

Marksist sınıf kuramına önemli katkılarda bulunan ve genellikle neo-Marksist olarak tanımlanan Erik Olin Wright sınıfları yapısal konumlar olarak ele almaktadır. Toplumsal sınıfların mikro düzeyde haritasını çıkarmaya çalışan Wright, sınıf yapısının sınıf bilinci ve oluşumunu sınırlandırdığını, etkilediğini söyler ve sınıf yapısına sınıf mücadelesi karşısında öncelik verir. Sınıf konumlarının mikro düzeyde analizini yapmaya çalışan Wright, kapitalist toplumda on iki ayrı sınıfsal konum saptar. Bunlar, burjuvazi, küçük işverenler, küçük burjuvazi, uzman yöneticiler, uzman denetçiler, yönetici olmayan

uzmanlar, yarı ehliyetli yöneticiler, yarı ehliyetli denetçiler, yarı ehliyetli işçiler, ehliyetsiz yöneticiler, ehliyetsiz denetçiler ve işçi sınıfıdır (Wright, 1985: 88). Ancak sınır çizgileri keskin bir şekilde çizilmiş bir sınıf haritası çıkarmaya çalışmak yöntemsel anlamda Marksist sınıf kuramına ters düşmektedir ve mevcut durumu açıklama konusunda da işlevli değildir, çünkü sınıflar arası ve sınıf içi ayırım çizgileri çoğu zaman belirsizdir: “İngiltere’nin modern toplumunun ekonomik yapısı, hiç kuşkusuz en üst düzeyde ve en klasik biçimde gelişmiştir. Ne var ki, burada bile, orta ve ara tabakalar, (kentlerdekine göre kırsal bölgelerde daha az olmakla birlikte) her yerde sınır çizgilerini silikleştirmiştir” (Marx, 1997: 775).

Callinicos ve Harman, Wright’ın sınıf çözümlemesinin en zayıf yönlerinden birinin tarihsel dönüşümlerle çok fazla ilgilenmeden “çağdaş kapitalizmin sınıf haritasını çizmeye çalışan aslen biçimsel ve durağan” bir çözümleme olmasından kaynaklandığını öne sürmektedir (Callinicos ve Harman, 2006: 50). Mikro düzeyde ve ampirik bir sınıf haritası çıkarma girişimi, sınıfları kategorileştirme eğilimi Wright’ın Marksist sınıf analizinin en önemli bileşenleri olarak ilişkisellik ve tarihselliği göz ardı etmesine ve sınıf konusunda Weberci yaklaşım ve tabakalaşma sosyolojisi ile yakınlaşmasına neden olmuştur. Sınıf üzerine yazdığı yazılarından birinde sınıf konusunda Marksist, Weberci ve tabakalaşma yaklaşımı şeklinde üç yaklaşım tanımlayan Wright, bunların birbirini dışladıklarını ve her birinin sınıf yapısının farklı bir yanını biçimlendiren önemli bir özelliği tanımladığını belirtmektedir (Wright, 2009: 109). Bunun sonucu olarak da makro ve mikro süreçler düzeyinde yaptığı sınıf analizinde üretim ilişkileri yerine ekonomik kaynaklar üzerinde denetim olanağı sağlayan güç ilişkilerinden yola çıkmaktadır.

Marksist sınıf çözümlemesinde sınıfların üretim ve sömürü ilişkileri içerisinde şekillenen tarihsel oluşumlar olarak düşünülmesi, tek tek bireylerin veya belli meslek

gruplarının kategorileştirilmesine, sınırları keskin bir şekilde belirlenmiş belirli sayıda sınıf tanımlanmasına izin vermez. Bu açıdan kol gücü kullanımı, gelir düzeyi, yapılan iş üzerinde denetim sahibi olunması gibi kıstaslarla yeni sınıflar tanımlanmaz. Sürekli bir akış halinde olan ve Thompson'un belirttiği gibi tarihin belli bir anında durdurup otopsi yapılamayacak sınıflar, daimi bir oluşum halinde olduğundan geçmişteki, şimdiki ve gelecekteki muhtemel durumlarıyla birlikte düşünülmelidir:

“Bir kişinin hangi sınıfa dahil olduğu ve hatta bir toplumdaki sınıfların sayısı da yine Marx'ın sınırları nasıl çizdiğiyle ilgilidir. Örneğin 'işçi sınıfı', kapitalistler ve kapitalistlere hizmet eden devlet gibi kurumlar tarafından istihdam edilen herkes için kullanılabilirdiği gibi sadece kapitalistler için çalışmakla ve bir değer üretmekle kalmayıp bir sınıf olarak siyaseten örgütlü olan grup için de kullanılır. Zamansal kapsam söz konusu olduğunda da Marx soyutladığı bu grubun ne yöne doğru gittiğini ve bununla birlikte onları bekleyen fakat henüz içine dahil olmadıkları yeni ilişkiler kümesi temelinde özel bir grup soyutlayabilir. Süratli bir şekilde topraklarını kaybeden köylüler ve iflasa sürüklenmiş küçük işadamları söz konusu olduğunda örneğin bunlar oluşum halindeki ücretli emekçiler olarak görülmüştür” (Ollman, 2008: 83-84).

II.3. Yeni Orta Sınıf Kuramları

Toplumsal olarak çok net bir biçimde burjuvazi ve işçi sınıfı olarak iki kutba bölünmüş bir durum, kapitalist üretim biçiminin en üst soyutlama düzeyini yansıtır ve daha alt soyutlama düzeylerinde, belli tarihsel ve toplumsal koşullarda, belli bir toplum ele alındığında, ara katmanların ya da doğrudan hangi sınıfa dahil edileceği çok açık olmayan sınıfların varlığı tartışmalara neden olmaktadır. 1970'li yıllardan bu yana sınıf tartışmalarının önemli başlıklarından biri de sınıflar arasındaki ve sınıf içi ayırım çizgileri olagelmıştır. Özellikle sanayi işçilerinin sayısındaki azalma, hizmet sektörünün genişlemesi, beyaz yakalıların veya hizmet sektörü çalışanlarının sınıfsal konumlarının

belirsizliği, sermayenin denetim işlevlerini yerine getiren grubun büyümesi gibi değişimler, yeni bir orta sınıfın ortaya çıktığı yönündeki tartışmaları gündeme getirmiş ve bu yeni orta sınıf ile işçi sınıfı ve burjuvazi arasındaki ayrımlar ve sınır çizgileri tartışma konusu olmuştur.

Weberci gelenek içerisinde yeni orta sınıfla ilgili en eski ve ayrıntılı çözümlenmelerden biri Mills tarafından yapılmıştır. Mills, modern toplumda üç geniş tabakadan bahsetmektedir. Bunlar, eski orta sınıf, yeni orta sınıf ve ücretli işçilerdir. (Mills, 1956: 63) Mills'e göre bunlar içerisinde yeni orta sınıf sürekli olarak büyümüştür. Mills, beyaz yakalılar (Mills'in, yeni orta sınıf ile beyaz yakalılar terimini birbirini ikame edecek şekilde kullandığını belirtmek gerekir) tabakası içerisindeki en büyük mesleki grupların ise öğretmenler, satış görevlileri ve büro çalışanları olduğunu belirtmektedir (Mills, 1956: 64). Yazara göre beyaz yakalılar, mülkiyet açısından düşünüldüğünde burjuvazi ve işçi sınıfı arasında kalan bir tabaka değildir; ücretli işçilerle aynı sınıf konumuna sahiptirler. Mülkiyet açısından bakıldığında ücretli işçilerden farksız olan bu grubun sınıfsal konumunu anlamak için gelirin kaynağından ziyade gelirin miktarına bakmak gerekir. Mülkiyet sahibi olmamakla birlikte, bu grup mesleki gelir açısından "ortada" bir yerlerde durmaktadır (Mills, 1956: 72-73).

Mills'e göre yeni orta sınıfı ücretli işçilerden ayıran bir diğer önemli özellik prestijdir. Yazara göre beyaz yakalılar ücretli işçilerden daha yüksek bir prestije sahiptirler (Mills, 1956: 79). Yazar her ne kadar bu grubun gelir düzeyi ve prestijinin zaman içerisinde azaldığını belirtse de, özellikle bu iki kriteri yeni orta sınıf veya beyaz yakalılar grubu ile işçi sınıfı arasındaki ayrımı ortaya koymak üzere kullanmaktadır.

Dahrendorf ise yeni orta sınıf kavramını emek ve sermaye sınıflarının çözümlenmesiyle ortaya çıkan yeni bir tabaka olarak tanımlamaktadır. Aslında bu grubun

gerçekte bir sınıf, grup ya da tabaka olmadığını söyleyen yazar, yeni orta sınıftan bahsederken genel olarak sanayi, ticaret ve kamu hizmetlerindeki ücretli çalışanlardan bahsetmektedir (Dahrendorf, 1978: 51). Dahrendorf, yeni orta sınıfın alt ve üst sınırlarının belirlenemeyeceğini, ücretli çalışanların nerede yönetici sınıfın, nerede işçi sınıfının bir parçası olduğu sorusunun cevaplanamayacağını belirtmektedir. Prestij ve gelir bakımından çok zengin olanlarla çok yoksul olanlar arasında konumlanan bu grup, çatışma teorisi açısından bakıldığında bir orta sınıf teşkil etmez çünkü böyle ara bir pozisyon gerçekte mevcut değildir (Dahrendorf, 1978: 52-53). Bununla birlikte, ücretli çalışanlar arasında bürokratik hiyerarşinin bir parçası olanlarla (postane memurları, muhasebeciler, vb. dahil) bu hiyerarşik pozisyonlarda bulunmayan ücretli çalışanlar (satış görevlileri ve zanaatkarlar gibi) arasında bir sınır çizen Dahrendorf, birinci grubun yönetici sınıfa, ikinci grubun ise işçi sınıfına daha yakın olduğunu belirtir (Dahrendorf, 1978: 55). Bürokratlar, beyaz yakalı çalışanlardan ve sanayi işçilerinden bazen daha az kazanmalarına rağmen otorite kullanımına katılırlar ve bu nedenle işçi sınıfının bir parçası değildirler. Buna karşılık, beyaz yakalılar sanayi işçilerine göre daha fazla para kazanmalarına ve daha yüksek bir prestije sahip olmalarına karşılık sınıfsal pozisyonları işçi sınıfına yakındır çünkü ne mülkiyete ne de otoriteye sahiptirler (Dahrendorf, 1978: 56).

Weberci sınıf kuramına yakın duran düşünürlerden biri olan Giddens, Marx'ın küçük burjuvazi olarak nitelediği grubu 'eski orta sınıf' olarak adlandırırken, orta sınıf terimi ile mülkiyet sahibi olmayan, kol gücü kullanmayan çalışanları veya 'beyaz yakalı' işçileri belirttiğini ifade eder (Giddens, 1981: 177). Ancak, Giddens beyaz yakalı işgücünün farklılaşmamış bir kategori olarak ele alınmasının yanıltıcı olduğunu ve bu sektörün genişlemesinin çeşitli mesleki alt grupların farklı büyüme oranlarını gizlediğini belirtmektedir. Beyaz yakalı sektörün ilk genişleme dönemlerinde büro çalışanlarının ve

satış görevlilerinin sayısının büyük bir artış gösterdiğini belirten Giddens, kapitalizmin son dönemlerinde 'profesyonel ve teknik' işgücü olarak adlandırılan kesimin daha hızlı büyümesine rağmen bu kesimin bir bütün olarak beyaz yakalı çalışanlar içinde küçük bir azınlık olarak kaldığına dikkat çeker (Giddens, 1981: 179).

Giddens, kol gücü kullanmayan orta sınıflarla kol gücüyle çalışan işçi sınıfı arasındaki farklılığı ortaya koyarken Weber'in sınıf analizinin temel kavramlarından biri olan piyasa kapasitesini kullanır. Eğitimin ve teknik vasıfların yarattığı piyasa kapasitesi kendisini bu iki grubun gelirleri ve diğer ekonomik kazanımları arasındaki farkta göstermektedir. Bunun sonucunda, büro çalışanlarının ücretlerinin görece azalmasına karşın beyaz yakalı çalışanlar hem kol işçilerine göre daha fazla gelir elde etmektedir hem de iş güvencesi anlamında daha avantajlı bir konumdadır (Giddens, 1981: 179-180). Yazar, Lockwood'a referansla, büro çalışanlarının görece düşük ücret almalarına ve zayıf piyasa kapasitelerine sahip olmalarına rağmen fabrikada çalışan işçilerle kıyaslandığında yüksek düzey yöneticilerle iş koşullarında daha fazla ortaklaştıklarını, bunun nedeninin ise büro çalışanlarının fiziksel olarak çalışma alanından ayrılan bürolarda çalışmaları ve kol işçileriyle sınırlı irtibatları olduğunu belirtir. Vasıflı kol işçilerinin daha avantajlı pazar kapasitesine sahip oldukları durumlarda bile, yetkinin devrinde yer alıyor olmaları büro çalışanlarını yönetim kademesine daha yakın kılmaktadır (Giddens, 1981: 182-183).

Giddens, Marksist düşünürlerin yeni orta sınıfın, konumu itibariyle mülkiyet ilişkileri içerisinde açıklanamayacağı için aslında bir sınıf olmadığı, bunun sonucu olarak beyaz yakalı çalışanların büyük çoğunluğunun proleterleşeceği, küçük bir kısmının ise hakim sınıfa dahil olacağı yönünde tezler ileri sürdüklerini belirterek bu tezlere katılmadığını ifade etmektedir. Yazar, özellikle büro çalışanlarının ücretlerinin gerilemesi, büro işlerinin giderek mekanikleşmesi ve daha az vasıf gerektirmesi, beyaz yakalılar

arasında sendikalaşma oranının yükselmesi gibi olguları kabul etmekle birlikte, bunun Marksist düşünürlerin öne sürdükleri gibi bir proleterleşme sürecine işaret etmediğini ve işçi sınıfı ile orta sınıfın hala birbirinden ayrı durduğunu belirtmektedir (Giddens, 1981: 192- 193).

Marx ve kendisinden sonra Marksist sınıf kuramını geliştiren düşünürler, genellikle sınıf çözümlemelerinde iki kutuplu bir yapıyı temel aldıkları ve orta sınıfların varlığını görmezden geldikleri yönünde eleştirilmişlerdir. Ancak, daha önce de belirtildiği gibi, Marx'ın eserlerinde çoğunlukla iki kutuplu bir sınıfsal yapıyı temel almasının nedeni kullandığı soyutlama düzeyleridir. Örneğin, kapitalist üretim tarzının genel bir çözümlemesini içeren Kapital'deki işçi sınıfı - burjuvazi eksenindeki sınıfsal kutuplaşmaya karşın, sınırlı bir tarihsel dönem ve belli toplumsal koşullar üzerine yazdığı Fransa'da Sınıf Savaşları ve Louis Bonaparte'nin 18. Brumaire'i gibi eserlerinde burjuvazi ve işçi sınıfının yanı sıra, mali burjuvazi, sanayi burjuvazisi, ticaret burjuvazisi, küçük burjuvazi, köylülük, lümpen proletarya gibi bu iki sınıfın farklı katmanlarını ve ara sınıfları da çözümlemesine dahil etmiştir. 20. yüzyılın ortalarından itibaren sınıf tartışmalarında önemli bir yer tutan yeni orta sınıf ve beyaz yakalılar ile ilgili olarak Marksist gelenek içerisinde özellikle Callinicos ve Harman, Carchedi, E.O. Wright ve Braverman'ın analizleri önem taşımaktadır.

Callinicos ve Harman, çelişkili sınıfsal konumlara sahip olan yöneticiler, denetleyiciler ve yarı özerk çalışanların işçi sınıfından ayrı bir toplumsal tabaka oluşturduklarını ileri sürmekte ve bir sınıf olmadığını belirttikleri bu grubu daha uygun bir ad bulamadıkları için "Yeni Orta Sınıf" olarak tanımlamaktadırlar. Yeni orta sınıfın bir sınıf olmamasının nedeni işçilerin ve kapitalistlerin "üretim ilişkilerindeki konumlarından kaynaklanan ayrı ve bütünlüklü çıkarları" olmasına rağmen, yeni orta sınıf için bu

durumun geçerli olmamasıdır. Bu sınıfın çelişkili sınıfsal konumu onu bir taraftan burjuvaziye, öbür taraftan işçi sınıfına doğru çeker. Yeni orta sınıf ile burjuvazi ve işçi sınıfı arasında çok kesin ayırım çizgileri yoktur ve bu sınıfın üst kademesi burjuvazi ile birleşirken, alt kısmı işçi sınıfı ile birleşir (Callinicos ve Harman, 2006: 58-59).

Callinicos ve Harman, şirket müdürleri, sekreterler, öğretmenler, hemşireler gibi oldukça heterojen grupların dahil edildiği ve beyaz yakalılar olarak tanımlanan grubun üç ayrı sınıfsal konumu kapsadığını öne sürmektedirler. Bu sınıfsal konumlardan biri fiili olarak kapitalist sınıfın aylıklı üyeleri olan üst düzey yöneticiler ve idarecileri kapsarken, bir diğeri büro işçileri, öğretmenler, hemşireler, sosyal görevliler gibi grupları içeren, fiilen işçi sınıfının mensubu olan beyaz yakalıları kapsamaktadır. Biri kapitalist diğeri işçi sınıfı içerisinde konumlanan bu iki grup arasında ise emek güçlerini satarak yaşayan ancak üretim sürecinde sermaye adına işlev gören bir grup bulunmaktadır. Callinicos ve Harman, bu grubu “yeni orta sınıf” olarak adlandırmaktadırlar (Callinicos ve Harman, 2006: 32-33).

Callinicos ve Harman, yeni orta sınıfın ortaya çıkışını kapitalist üretim sürecinde yaşanan değişimlerle bağlantılı olarak açıklamaktadırlar. Kapitalizmin ilk dönemlerinde, üretim ölçeğinin ve sermayenin hacminin küçüklüğünün kapitalistlere az sayıda büro çalışanı ve ustabaşı yardımıyla gözetim ve denetim işini yürütme imkanı verdiğini belirten yazarlar, sermayenin yoğunlaşması ve merkezileşmesiyle birlikte artık gözetim ve denetim işinin tek başına kapitalistlerin yapabileceği bir iş olmaktan çıktığını ifade etmektedirler. Bu durumda kapitalistler, sermayenin üretim sürecinde üstlendiği bu iki önemli işlevi istihdam ettikleri başka kişilere aktarmak zorunda kalmışlardır. (Callinicos ve Harman, 2008: 52). Ancak, bu hiyerarşi içerisinde gözetim ve denetim işlevini yerine getirenlerle egemen sınıf arasında iki fark bulunmaktadır. Birincisi, egemen sınıf yatırımlar ve kaynak dağılımı üzerinde stratejik bir denetime sahipken, yeni orta sınıf

sadece işletme denetimine katılır ve aldığı kararlar stratejik denetimi uygulayanların öngörülerinin dışına çıkamaz. İkincisi, egemen sınıf, konumunu kendi gücüne ve miras aldığı servete borçluymken, yeni orta sınıf bürokratik atama ve terfi süreçlerine, yani üst basamaklara tırmanma başarısına borçludur (Callinicos ve Harman, 2006: 53-54). Yeni orta sınıfın üyelerinin sermayenin işlevini yerine getirdikleri ve konumlarını sermayenin onlara tanıdığı inisiyatiften almaları gerçeği, kendisini bu grupta yer alan çalışanlarla sıradan beyaz yakalı işçilerin kazançları arasındaki farkta göstermektedir. Yeni orta sınıfın üyeleri genellikle kendilerinden artı-emek elde edilmediğini gösterecek kadar yüksek ücretler almaktadırlar (Callinicos ve Harman, 2006: 55-56).

Marksist literatürde yeni orta sınıfla ilgili önemli analizlerden biri de Carchedi tarafından yapılmıştır. Carchedi, sınıfları temel olarak üretim ilişkileri içerisinde tanımlamakla birlikte, sınıfların tanımlanmasında öznelerin üretim sürecinde oynadıkları toplumsal işlevin de önemli bir unsur olduğunu öne sürmektedir (Carchedi, 1977: 3). Kapitalist üretim ilişkilerini anlama noktasında işlevsel unsuru öne çıkaran Carchedi, üretim sürecindeki öznelerin emeğin veya sermayenin işlevini yerine getirdiğini belirtir. Bireysel işçinin işlevini yerine getirmek artı-değer üretmek için bireysel olarak emek sürecinde yer almak anlamına gelirken, kolektif işçinin işlevini yerine getirmek artı-değer üretmek için kolektif emek gücünün bir parçası olarak karmaşık ve bilimsel olarak örgütlenmiş emek sürecinde yer almak anlamına gelmektedir (Carchedi, 1977: 66). Sermayenin işlevini yerine getirmek ise yönetim ve denetim işini yapmak üzere sadece artı-değer üretim sürecinde yer almak anlamına gelir. Ancak tekelci kapitalizmde, bu işlev bireysel kapitalistler tarafından değil, Carchedi'nin 'küresel kapitalist' olarak adlandırdığı bir dizi özne tarafından yerine getirilir. Bu özneler, sermayenin küresel işlevini üstlenmektedirler (Carchedi, 1977: 4-5).

Tekelci kapitalizmde sermayenin iki önemli işlevi olarak yönetim ve denetimin bireysel kapitalistten küresel kapitaliste geçmesiyle birlikte, sermayenin işlevi yalnızca sermaye sınıfı tarafından yerine getirilmez; yeni orta sınıf da bu işlevi üstlenmeye başlar. Carchedi, özellikle teknisyenleri, alt ve orta düzey yöneticileri yeni orta sınıf içerisinde konumlandırmaktadır. Bu yeni orta sınıfın karakteristik özelliklerini Carchedi şöyle sıralamaktadır: “yasal veya ekonomik olarak üretim araçlarına sahip değildir; hem sermayenin küresel işlevini hem de kolektif işçinin işlevini yerine getirmektedir; bu nedenle hem emekçidir (üretken veya değil) hem de değildir ve hem sömürdür (veya ezen) hem de sömürülendir (veya ezilen)” (Carchedi, 1977: 88).

Carchedi, eski orta sınıf ile tekelci kapitalizmin ortaya çıkardığı yeni orta sınıf arasında temel farklılıklar olduğunu belirtir. Eski orta sınıf, yasal ve ekonomik anlamda üretim araçlarına sahip olduğu için kapitalist sınıf içerisinde, yeni orta sınıf ise üretim araçlarına iki anlamda da sahip değildir ve bu yüzden kapitalist sınıfa dahil değildir. Eski orta sınıf hem sermayenin hem de kolektif işçinin işlevini yerine getirirken, yeni orta sınıf sermayenin küresel işlevini ve kolektif işçinin işlevini yerine getirmektedir. En önemlisi ise, eski orta sınıfta sermayenin işlevi ve sömürme bileşeni baskın haldeyken, üretim araçlarının gerçek sahibi olmadığı için yeni orta sınıf açısından bu durum söz konusu değildir (Carchedi, 1977: 88). Carchedi’ye göre yeni orta sınıfın doğasını anlamak açısından en önemli nokta bu sınıfın “üretim araçlarına sahip olmadan sermayenin küresel işlevini yerine getirmesi ve bu işlevi kolektif işçinin işlevi ile birlikte yerine getirmesidir” (Carchedi, 1977: 89).

Wright ise yeni orta sınıf kavramını kullanmamakla birlikte, doğrudan burjuvazi ve işçi sınıfı içerisinde düşünülemeyecek konumların açıklanması için çelişkili sınıfsal konumlar kavramını kullanır: “Popüler ‘orta sınıf’ başlığı altında bir araya gelen

pozisyonlar, aslında tam anlamıyla bir sınıf değildir. Daha ziyade bunlar, aynı anda bir sınıftan daha fazla yerde olan konumlar, yani benim ‘sınıfsal ilişkiler içerisindeki çelişkili konumlar’ olarak adlandırdığım pozisyonlar olarak görülmelidir” (Wright, 1990: 4). Wright, gelişmiş kapitalist toplumlarda sınıf sınırlarını anlama noktasında sınıf yapısı içerisindeki belirsizliklerle başa çıkmanın bir yolu olarak bazı konumları sınıf ilişkileri içerisinde nesnel olarak çelişkili konumlar olarak düşünmeyi önerir (Wright, 1978: 61). Wright’a göre bu belirsiz konumları belli bir sınıf içerisine yerleştirmeye çalışmaktansa, bu çelişkili konumların kendi içlerinde incelenmesi gerekir.

Wright’a göre profesyoneller, müdürler ve idarecilerden oluşan bu grup, burjuvazi ile proletarya arasında çelişkili sınıfsal konuma sahiptir çünkü emek güçlerini satarak yaşamakta ancak sermaye adına işlev görmektedirler. Wright üç önemli çelişkili sınıf konumu tanımlar. Bunlar, burjuvazi ve proletarya arasında çelişkili bir konumda bulunan yöneticiler ve denetçiler; işçi sınıfı ve küçük burjuvazi arasında çelişkili bir konuma sahip olan, emek süreçleri üzerinde önemli ölçüde denetime sahip olan yarı özerk çalışanlar ve burjuvazi ile küçük burjuvazi arasında çelişkili bir konuma sahip olan küçük işverenlerdir (Wright, 1978: 63).

Wright, çelişkili sınıf konumlarının gelişmiş kapitalist toplumdaki sınıf ilişkilerinin dinamiğinden kaynaklandığını ve bu sınıf konumlarını ortaya çıkaran sınıf ilişkilerinin temelinde üç önemli yapısal değişiklik olduğunu belirtmektedir. Bu değişiklikler, doğrudan üreticilerin emek süreci üzerinde kontrollerini aşamalı bir şekilde kaybetmeleri ve kapitalist işletmelerde ve bürokrasilerde karmaşık denetim hiyerarşilerinin gelişmesi ve asıl olarak girişimci kapitaliste ait olan çeşitli işlevlerin farklılaşmasıdır (Wright, 1978: 64). Wright’a göre emek-sermaye ilişkisinin temelinde üç merkezi süreç vardır. Bunlar, “maddi üretim araçları üzerinde denetim; emek gücü

üzerinde denetim ve yatırımlar ve kaynak tahsisi üzerinde denetim”dir (Wright, 1978: 73). Bunlardan ilk ikisi tasarruf hakkıyla ilgiliyken, sonuncusu ekonomik mülkiyetle aynı anlama gelmektedir. İşçi sınıfı ve kapitalistler arasındaki temel sınıf çelişkisi de bu üç temel süreçteki kutuplaşmayla ilgilidir. Kapitalistler, maddi üretim araçları, emek gücü, yatırımlar ve birikim süreci üzerinde denetim sahibiyken, işçiler bu üç süreçten de dışlanmışlardır ve bu durum en üst soyutlama düzeyinde iki kutuplu bir sınıfsal yapıya işaret etmektedir (Wright, 1978: 73). Ancak bu üç süreç her zaman iki kutuplu yapıyla bu şekilde çakışmaz ve bu durum sınıf ilişkileri içerisindeki çelişkili sınıf konumlarını belirler (Wright, 1978: 74).

Wright, burjuvazi ve proletarya arasındaki çelişkili sınıf konumlarının bazılarının burjuvazinin sınırlarına, bazılarının ise işçi sınıfının sınırlarına çok yakın olabileceğini belirtir. İşçi sınıfına en yakın çelişkili konum ustabaşları ve üretim hattı denetçileridir. Bu grubun emek gücü ve maddi üretim araçları üzerinde sınırlı bir denetimleri söz konusudur. Burjuvazi ve işçi sınıfı arasındaki çelişkili sınıf konumlarının diğer ucunda, yani burjuvazinin sınırlarına en yakın yerde ise üst düzey yöneticiler yer almaktadır. Bu grup ekonomik mülkiyete sınırlı bir şekilde katılırken, bunlar üzerinde tasarrufta bulunma konusunda burjuvaziden çok az farklılaşır (Wright, 1978: 77-78). Wright, burjuvazi ve işçi sınıfı arasındaki çelişkili konumların büyük bir kısmını ise orta düzey yöneticilerin ve teknokratların işgal ettiğini belirtmektedir. Teknokratlar ne üretileceği ve nasıl üretileceği ve kendi asları üzerinde sınırlı bir denetime sahipken, orta düzey yöneticiler emek sürecinin çeşitli kısımlarını denetlerler ve denetim hiyerarşisinin üzerinde de kontrol sahibidirler. Wright, bu grubun da bir ayağının burjuvazide, diğer ayağının işçi sınıfında olduğunu belirtmektedir (Wright, 1978: 78-79).

Esas olarak emek sürecindeki değişimler üzerine yoğunlaşan Braverman, tekelci kapitalizmin, toplumun kutupsal kavranışıyla kolayca bağdaşmayan bir istihdam kitlesi yarattığını belirtmektedir. Braverman'ın istihdamın orta katmanları olarak adlandırdığı bu kesim, büyük ölçüde eridiğini belirttiği klasik orta sınıfın aksine biçimsel olarak işçi sınıfı tanımına daha yakın bulunur. Bu grup, işçi sınıfına benzer bir şekilde sermaye tarafından istihdam edilmekte, bu istihdamın dışında üretim araçlarına erişim olanakları bulunmamaktadır. Braverman, bu grubun “mühendislik kadrolarıyla teknik ve bilimsel kadrolarını, süpervizyon ve alt yönetim kademelerini, pazarlama, finans ve organizasyon idaresi için çalışan kayda değer sayıdaki uzmanlaşmış ve ‘profesyonel’ çalışanı ve benzerlerini olduğu gibi, gerçek anlamdaki kapitalist sanayinin dışında hastanelerde, okullarda, devlet yönetiminde ve benzer yerlerde çalışanları” kapsadığını belirtmektedir (Braverman, 2008: 368).

Braverman, işçi sınıfı ve sermaye sınıfı ile birleşen üst düzey yöneticiler arasında, hem işçilerin hem de yöneticilerin özelliklerini çeşitli derecelerde paylaşan bir ara kategoriden bahseder. İdari ve teknik istihdamın orta kademelerini teşkil eden bu kategorideki çalışanlar belli bir otorite ve uzmanlığa sahiptirler ve kendi altlarında bulunan emek kitlesinin kontrol edilmesine katkıda bulunurlar. Braverman, bu kesimin ücret düzeylerinin de önemli olduğunu, aldıkları ücretlerin emek güçlerinin para karşılığında mübadele edilmesini değil, kendilerine küçük de olsa verilen yönetim payesinden dolayı şirkette üretilen artığın bir parçasını temsil ettiğini belirtmektedir (Braverman, 2008: 369).

Sermaye birikim sürecinde dolaysız bir rolü olmayan ve iki kutuplu sınıfsal yapının dışında duran klasik küçük burjuvaziyle “yeni orta sınıf” olarak adlandırılan kesimi karşılaştıran Braverman bu yeni orta sınıfın işçi sınıfıyla olan bağıını ortaya koyar:

“Bu ‘yeni orta sınıf’, kendi konumunu sermayeyi çoğaltma sürecinin *dışında* bulunduğu için değil, bu sürecin bir parçası haline gelerek, özelliklerini *her iki yönden de* devşirdiği için işgal etmektedir. Sadece sermayenin imtiyazları ve ödülllerinden kendine düşen küçük payı almakla kalmaz, aynı zamanda sırtında proleter durumun izlerini de taşır” (Braverman, 2008: 370). Bu durumun özellikle teknisyenler, mühendisler, hemşireler, doktorlar, süpervizörler gibi kitle mesleklerinde kendini giderek daha fazla hissettirdiğini vurgulayan Braverman, bu kesimin yaşadığı proleterleşme sürecinin gelecek zamanlarda alt düzey yöneticiler ve uzmanlaşmış çalışanlar için de geçerli olacağını söylemektedir (Braverman, 2008: 371).

Marksist sınıf teorisine yakın durmakla birlikte belli açılardan eleştiriler sunan Barbara ve John Ehrenreich, klasik Marksist analizin sadece iki kutupsal sınıf olarak burjuvazi ve proletaryaya odaklandığını, sınıfsal kutuplaşmanın artacağı yönündeki beklentiyle yüzyılın başından itibaren ortaya çıkmaya başlayan yeni, eğitilmiş ve maaşlı orta sınıfı ihmal ettiğini belirtmektedirler (Ehrenreich ve Ehrenreich, 1977: 8). Ehrenreich’lar, teknik işçiler, yönetici işçiler, kültür üreticileri gibi orta sınıf işçi kategorisinin tekeli kapitalizm aşamasına özgü bir oluşum olduğunu, bu sınıfın işçi sınıfı ile nesnel olarak çelişkili bir konumda bulunduğunu belirterek bu sınıfı “Profesyonel-Yönetici Sınıf” (PYS) olarak tanımlamaktadır (Ehrenreich ve Ehrenreich, 1977: 11). Yazarlar, PYS’nin aslında belirsiz bir kavram olduğunu ancak daha açık bir anlama sahip olan yeni orta sınıf kavramının çok çeşitli tanımlamalarla kullanılmasının kafa karışıklığına neden olduğunu belirtmektedirler. Ayrıca, “yeni orta sınıf” kavramının, PYS’nin geniş bir orta sınıfın bir parçası olmadığı, eski orta sınıftan ayrı farklı bir sınıf olduğu gerçeğini de gölgelediğini vurgulamaktadırlar (Ehrenreich ve Ehrenreich, 1977: 11). Yazarlar, PYS’nin “üretim araçlarına sahip olmayan ve toplumsal iş bölümündeki

temel işlevleri kapitalist kültürün ve kapitalist sınıf ilişkilerinin yeniden üretimi olarak tanımlanabilecek maaşlı kafa işçileri”nden oluştuğunu belirtmekte ve bu sınıfa sosyal hizmet görevlilerini, öğretmenleri, psikologları vs. dahil etmektedirler (Ehrenreich ve Ehrenreich, 1977: 13). Orta düzey idareciler, yöneticiler, kültür işçileri, mühendisler, bilim adamları gibi meslek grupları toplumsal işbölümü içerisinde ortak bir işlevi paylaşırlar (Ehrenreich ve Ehrenreich, 1977: 14). Bu sınıfı işçi sınıfından ayıran bir diğer önemli nokta denetim ilişkileridir. Buna örnek olarak da öğretmen-öğrenci, sosyal hizmet görevlileri-müşteriler, yöneticiler-işçiler arasındaki ilişki gösterilmektedir (Ehrenreich ve Ehrenreich, 1977: 18). Dolayısıyla, yazarların yaptıkları PYS tanımında kapsamı belirleyen kilit faktör bu sınıfa dahil olanların kapitalist yeniden üretimde üstlendikleri işlevdir. Yazarlar, Amerikan toplumunda bu sınıfın nüfusun % 20-25’ini kapsadığını ileri sürmektedirler (Ehrenreich ve Ehrenreich, 1977: 15).

Ancak, Callinicos ve Harman’a göre Ehrenreich’ların PYS çözümlemesinde bu sınıfı kapitalist sınıf ilişkilerinin yeniden üretimindeki işlevlerine göre tanımlaması yanlıştır. Çünkü bu önerme ileri bir noktaya taşındığında, tüm ücretli işçilerin sermaye açısından bir işlevi olduğu öne sürülebilir (Callinicos ve Harman, 2006: 44). Yazarlara göre, insanların sınıf yapısı içerisindeki yerleri üretim araçlarıyla ilişkilerine bağlıdır ve tüketicilerle ilişki, işlev, gelir gibi eksik göstergeler yerine toplumsal ilişkiler üzerine yoğunlaşılmalıdır (Callinicos ve Harman, 2006: 46).

Bensaid ise orta sınıfla ilgili bir değerlendirme yapmadan önce, eğer bir sınıf tanımı yapılacaksa Lenin’e başvurmak gerektiğini belirterek, Lenin’in sınıf tanımındaki üç kriteri şöyle tanımlar: üretim araçlarıyla ilişki; işbölümü ve emek örgütlenmesi içerisindeki konum ve gelirin niteliği (ücret veya diğerleri) ve büyüklüğü (Bensaid, 2009: 178). Bensaid, Lenin’in tanımlamasına dayanarak, kol işçisi olmayan, orta ve üst kademe

yöneticiler dışında kalan ücretli çalışanların büyük çoğunluğunun proletaryanın bir parçası olduğunu ileri sürmektedir. Bu ücretli çalışanlar, kendi üretim araçlarına sahip değildirler; iş bölümünde alt kademelerde yer alırlar; iş üzerinde denetim sahibi değildirler ve vasıflı işçilerden daha düşük bir ücret alırlar (Bensaid, 2009: 178).

Bensaid, 1975 yılında Fransa’da yapılan nüfus sayımlarına göre, “yeni küçük burjuvazi” olarak tanımladığı kesimin çalışan nüfusun % 8-12’sini temsil ettiğini belirtir. Ancak, bu oran gazetecilerin, reklamcılarının, ücretli hale gelen serbest mesleklerin ve öğretmenlerin bu kategoriye sokulup sokulmamasına bağlı olarak değişir ve bu konu oldukça tartışmalıdır. Yazara göre, aynı nüfus sayımı sonuçlarına göre, proletarya aktif nüfusun % 65-70’ini temsil etmektedir. Burada proletarya tanımı içerisine sanayi işçilerinin yanı sıra, bankacılık ve sigorta çalışanlarının ve kamu çalışanlarının da eklendiğini belirtmek gerekir (Bensaid, 2009: 179). 1982 nüfus sayımlarında ise, orta ve üst kademe yöneticilerin arttığını belirten Bensaid, bunların homojen bir sınıf oluşturmadığını, bunların bir kısmının proletaryanın üst tabakasına, bir kısmının doğrudan burjuvaziye ve diğerlerinin de yeni küçük burjuvaziye dahil olduklarını belirtmektedir (Bensaid, 2009: 180). Sonuç olarak, Bensaid, sanayi işçilerinin ve proletaryanın, yeni küçük burjuvazi lehine görece bir daralma yaşadığını vurgulamaktadır (Bensaid, 2009: 180).

Bir başka Marksist yazar, Neilson ise orta sınıfın ücret karşılığı çalışması ve kendi işine sahip olmaması bakımından “formel” olarak proletaryaya dahil olduğunu, ancak bu sınıfın profesyonel statüsüyle bağlantılı yarı-özerk iş biçiminin ve sermayenin temsilcisi olma özelliğinin, onu proletaryanın diğer kesimlerinden ayırdığını ileri sürmektedir. Neilson, yöneticilerin ve mühendislerin sermayenin, emeğin tahakküm altına alınması projesinin uygulayıcıları olduklarını; öğretmenler, gazeteciler ve iktisatçılar gibi

kesimlerin ise sermayenin ideolojik işlevlerini yerine getirdiklerini belirtmektedir (Neilson, 2007: 111-112). Yazara göre, yarı-özerk ve bilgi yoğun meslekler giderek büyümektedir. Mühendisler, yöneticiler, araştırmacılar ve akademisyenleri de içeren bu grup Taylorizasyona maruz kalmış sanayi proletaryasından farklı bir konum işgal etmekle birlikte, bu grubun yaşadığı proleterleşme eğilimi süreceğ gibi görünmektedir (Neilson, 2007: 113).

Neilson, orta sınıfın çelişkili konumları içeren karmaşık bir yapısının olduğunu belirtmektedir. Bu çelişkili konumlar hem proletaryaya hem de burjuvaziye doğru bir yönelim gösterirler, ancak ikisinden de farklı, kendine özgü bir karaktere sahiptirler. Yazar, çelişkili konumları kapsadığını belirttiği orta sınıfın hem proleterleşme hem de burjuvalaşma eğilimi ile karşı karşıya olduğunu belirtmektedir (Neilson, 2007: 114).

Özetle, Marx ve Weber'den bu yana sosyal bilimlerin önemli bir tartışma konusu olmaya devam eden toplumsal sınıflar konusu, özellikle 70'li yıllardan sonra yeni orta sınıf veya beyaz yakalılarla ilgili tartışmalarla daha da karmaşık hale gelmiştir. Weber ve Weberci gelenekten gelen yazarlar, yeni orta sınıfı üretim ilişkileri içerisindeki yerinden çok tüketim ve denetim ilişkileri içerisindeki yerlerine göre tanımlamış ve statü, prestij gibi nesnel olmayan kavramları yeni orta sınıf çözümlemesine dahil etmişlerdir. Marksist geleneğe yakın yazarlar için ise, yeni orta sınıfın sınıfsal konumu ya da bu grubun bir sınıf olup olmadığı sorunu daha çok üretim ve sömürü ilişkileri bağlamında ele alınmıştır. 90'lı yıllardan başlayarak, özellikle ekonomik krizlerin de etkisiyle yeni orta sınıf veya beyaz yakalıları olarak adlandırılan bu kesimin çalışma koşullarında yaşanan değişim ise, Marksist yazarlar tarafından savunulan proleterleşme tezini desteklemekte ve bu kesimin sınıfsal konumunun bir süreç olarak düşünülmesinin ve proleterleşme eğiliminin daha yakından incelenmesinin önemini ortaya koymaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÇALIŞMA KOŞULLARININ DEĞİŞİMİ VE ORTA SINIFTA YENİ

PROLETERLEŞME SÜRECİNİN GÖSTERGELERİ

Klasik anlamda proleterleşme kavramı, köylü sınıfı ve küçük burjuvazinin üretim araçlarını kaybederek ücret karşılığında çalışmaya başlaması anlamında kullanılmıştır. Ancak, kapitalist sistemin gelişmesiyle birlikte, ücret karşılığı çalışmakla birlikte çalışma koşullarının görece ayrıcalıklarından dolayı işçi sınıfı içerisinde sayılmayan, yeni orta sınıf, beyaz yakalı vs. olarak adlandırılan toplumsal kesimlerin çalışma koşullarındaki gerilemeyi, emek güçlerinin değersizleşmesini ve niteliksizleşmesini, yapılan iş üzerindeki kontrol ve denetimin azalmasını tanımlamak üzere de kullanılmaya başlamıştır.

Proleterleşme kavramı, Penguin sosyoloji sözlüğünde orta sınıfın etkin bir şekilde işçi sınıfı tarafından içerilmesi olarak tanımlanmakta ve proleterleşmenin piyasa, iş ve statü ile ilgili olduğu ve beyaz yakalı çalışanların “ücretleri, izinleri, terfi imkanları, tazminatlar ve ek ücretleri, işverenlerle ilişkileri, iş üzerindeki denetimleri ve toplum içindeki statüleri” kol işçilerinininkine yaklaştıkça daha fazla proleterleşecekleri belirtilmektedir (Abercrombie, Hill ve Turner, 1988: 336-337). Marshall, proleterleşmenin orta sınıf kesimlerinin işçi sınıfına dahil olması için kullanılan bir ifade olduğunu belirtmektedir. (Marshall, 1999: 602). Öngen’e göre ise, “proleterleşme emeğin önemli bir bölümünün niteliksizleşmesini, türdeşleşmesini ve sermayeye olan bağımlılığının artmasını” nitelemektedir (Öngen, 1996: 118). Marshall ve Rose, proleterleşme kavramının dört farklı kullanımı olduğunu belirtmektedirler. Bunlar, bir bütün olarak sınıf yapısının proleterleşmesi; bu yapının içinde bireylerin proleterleşmesi; belli türdeki işlerin

proleterleşmesi ve bireylerin ve grupların toplumsal bilinçlerinin proleterleşmesidir (Marshall ve Rose, 1988: 499).

Sosyal bilimler literatüründe proleterleşme ile ilgili tartışmalar 70'li yıllara kadar götürülebilir. Refah devleti uygulamalarının gündemde olduğu 1960'lı yıllarda sınıf analizinde burjuvalaşma tezleri öne çıkarken, 70'li yıllarda yaşanan krizin ardından proleterleşme tezleri öne çıkmıştır (Marshall ve Rose, 1988: 498). 1968 yılında, Fransa'da öğrenci hareketiyle birlikte yükselen işçi hareketinin içinde yer alanların, geleneksel işçi sınıfı üyelerinden daha çok genç ve yüksek vasıflı uzmanların ve bilim insanlarının olması da orta sınıfların proleterleşme sürecinde oldukları yönündeki düşünceleri güçlendirmiştir (Kelly, 1980: 4).

Kapitalist emek sürecindeki dönüşümlerle ilgili tartışmalarda birbirine zıt iki görüş bulunmaktadır. Bunlardan biri, temel olarak sanayi ötesi toplum kuramcıları tarafından ortaya konulan, emek sürecinde rutin işlerin azaldığını ve emek sürecinin daha fazla teknik uzmanlık, bilgi ve sorumluluğa sahip işçileri gerektirdiğini, dolayısıyla proleterleşmenin azaldığını savunan görüştür. Bu görüşe göre, teknik-bilimsel devrim işçileri makineden özgürleştirmiş ve yabancılaşmayı azaltmıştır (Wright ve Singelmann, 1982: 177). Emek sürecinde yaşanan dönüşümle ilgili ikinci görüş ise işin giderek proleterleştirildiğini, teknik uzmanlığın toplam emek gücü içerisinde giderek daha küçük bir bölümde toplandığını, rutinleşmenin azalmak bir yana teknik ve profesyonel mesleklere kadar genişlediğini savunmaktadır. Bu görüşe göre, ileri kapitalizmde proleterleşme yoğunlaşma eğilimindedir (Wright ve Singelmann, 1982: 178).

Proleterleşme tezinin karşı kutbunda yer alan burjuvalaşma tezi, özellikle sanayi sektöründen hizmet sektörüne kayış gibi etkenlerden dolayı istihdamda yaşanan dönüşümün işçi sınıfının küçülmesine neden olduğunu varsaymaktadır. Aynı zamanda, bu

teze göre kol işçilerinin de yaptıkları iş üzerindeki denetimi artmış ve yabancılaşma duyguları ortadan kalkmıştır (Marshall, 1999: 82). Burjuvalaşma tezinin önemli varsayımlarından biri de genel olarak refahın artışı ve yüksek gelirlerin, yaşam tarzlarının ve toplumsal değerlerin orta sınıflaşmasını beraberinde getirmesidir. Bunun sonucunda işçi sınıfında sınıf dayanışması ve işçi sınıfı örgütlerine karşı güven azalırken, orta sınıfa özgü bir statü arayışı ortaya çıkmıştır (Marshall, 1999: 83). Burjuvalaşma tezi, proleterleşme tezinin tam aksi yöndedir: ücretli çalışanların proletarya ile önemli derecede homojen hale gelmesinden ziyade, proleter olarak tanımlanan işçiler beyaz yakalı işçilerle homojen bir hale gelmekte ve orta sınıfa katılmaktadırlar (Goldthorpe, Lockwood, Bechhofer ve Platt, 1971: 9).

Wright ve Singelmann, proleterleşmenin Marksist teori içerisinde esas olarak sınıf ilişkilerinin dönüşüm süreciyle ilgili olduğunu, bu nedenle kapitalist toplumların sınıf yapısının kavramsallaştırılmasıyla yakından bağlantılı olduğunu düşünmektedirler. Sınıf yapısı basit bir şekilde kutuplaşmış bir yapıdan ziyade çelişkili sınıf konumlarını da içeren karmaşık bir yapı olarak düşünüldüğünde, proleterleşme sadece kendi hesabına çalışanların proleterleşmesi olarak değil, daha karmaşık bir sorun olarak ortaya çıkar (Wright ve Singelmann, 1982: 180). Bu çerçevede, proleterleşme “işçi sınıfı dışı konumların ortadan kalktığı veya dönüşüm geçirdiği ve işçi sınıfı konumlarının yaratıldığı karmaşık bir süreç” olarak karşımıza çıkar (Wright ve Singelmann, 1982: 183).

Proleterleşme konusunda birbirine zıt iki görüşün varlığı da işçi sınıfı ve diğer sınıflar arasındaki çelişkili konumların daralması veya genişlemesiyle ilgili birbirine karşıt beklentilerle açıklanabilir. Genel olarak, sanayi sonrası toplum kuramcıları, işçi sınıfı daralırken çelişkili sınıf konumlarının genişleyeceğini ileri sürmektedirler. Marksist teorisyenler ise yarı özerk çalışan konumunun daralacağını, üretimin merkezileşmesi ve

işçilerin vasıflarının yönetime geçmesiyle yönetici konumunun genişleyeceğini ve işin vasıfsızlaşmasıyla en büyük genişlemenin işçi sınıfı konumunda olacağını ileri sürmektedir (Wright ve Singelmann, 1982: 184). Wright ve Singelmann da, 1960-1970 yılları arasındaki dönemle ilgili yaptıkları bir çalışmanın sonuçlarından yola çıkarak iş üzerinde görece az kontrolü olan konumlar genişlerken, yüksek düzeyde denetim sahibi konumların daraldığını belirtmektedirler. Yazarlar, sanayi sonrası toplum kuramcılarının savunduğunun aksine ileri kapitalist ülkelerde devam eden bir proleterleşme süreci yaşandığını belirtmekte ve bu eğilimin sonraki yıllarda da devam edeceği ve muhtemelen keskinleşeceği öngörüsünde bulunmaktadır (Wright ve Singelmann, 1982: 198-202).

Proleterleşme tezi genellikle Marksist düşünürler tarafından savunulmakla birlikte, Weberci gelenekten olan Mills de beyaz yakalıların proleterleşmesinden bahsetmekte ve “statü proleterleşmesi” kavramını kullanmaktadır. Mills, kendi kullandığı anlamıyla proleterleşmenin gelir, mülkiyet, vasıf, prestij veya güç anlamında orta sınıftan ücretli işçi konumuna doğru kayışı belirttiğini ifade etmektedir. Yeni orta sınıftan ayıran Mills, nesnel olarak beyaz yakalı grubun yapısal konumunun giderek işçi sınıfına yaklaştığını da belirtmektedir. Bu iki grubun gelirleri birbirine giderek daha fazla yaklaşmakta ve statü açısından da beyaz yakalıların kendilerini ücretli işçilerden ayırmalarına olanak veren faktörler giderek azalmaktadır. Mills aynı zamanda artan rasyonelleşmenin vasıf düzeylerini düşürdüğünü ve lise eğitimi yaygınlaştıkça pek çok beyaz yakalı iş için gereken vasfın basitleştiğini, dolayısıyla gelecekte beyaz yakalı iş piyasasında ücretli işçilerin çocuklarının çalışma düzeyinin yükseleceğinin açık olduğunu belirtmektedir (Mills, 1956: 296-297). Ancak, Mills, yine de Marksist proleterleşme beklentisinin sorunlu olduğunu, çünkü beyaz yakalıların konumu ile ücretli işçilerin

konumunun birbirine yakınlaşmasına karşın, yaşanan pek çok değişimin aslında beyaz yakalıların konumunda bir düşmeden ziyade ücretli işçilerin konumunda bir yükselişe işaret ettiğini öne sürmektedir (Mills, 1956: 296-299). Mills, beyaz yakalı çalışanların prestij iddiasının dayandığı her türlü temelinde de istikrarsız hale geldiğini ve pek çok eğilimin beyaz yakalı tabakanın “statü proleterleşmesine” işaret ettiğini belirtmektedir (Mills, 1956: 249).

III.1. Orta Sınıfta Proleterleşme Göstergeleri

Kelly, proleterleşme kavramının ne ifade ettiğine dair bir kafa karışıklığı olduğunu ve genellikle proleterleşmenin yalnızca kavramın kısmi bir yönünü gösteren bir şekilde tanımlandığını ileri sürmektedir. Kelly, proleterleşme üzerine çalışan düşünürlerin bu kavramı tanımlamak için iki tür gösterge kullandığını belirtmektedir. Bazı yazarlar işçilerin piyasa konumuna odaklanır ve ücretin düzeyi ve kaynağı ile toplumsal kökene bakarken, diğer yazarlar çalışmanın kendisine odaklanır ve işin doğası, bileşimi ve çalışma koşullarıyla ilgilenirler (Kelly, 1980: 11-12).

Piyasa konumuna odaklananların proleterleşmeyle ilgili tezleri şunlardır: beyaz yakalı işçilerin gelirleri görece veya mutlak olarak kol işçilerinin seviyesine düşmüştür; kol işçisi olmayan işçilerin gelirleri büyük oranda kendi üretken emeklerinden kaynaklanmaktadır; beyaz yakalı işgücü içerisinde kadınların ağırlığı giderek artmaktadır; kol işçilerinin çocukları giderek daha fazla kol gücü kullanılmayan mesleklere girmekte ve beyaz yakalı işgücü kökensel anlamda giderek daha “proleter” hale gelmektedir (Kelly, 1980: 23). Çalışma pratiklerinin dönüşümüne odaklananların tezleri ise şöyle sıralanabilir: büyük ölçekli işletmeler giderek bürokratik hale gelmektedir ve çalışanlar uzman veya profesyonel olma vasıflarını kaybetmektedirler; teknolojik gelişmelerden kaynaklı olarak

özellikle büro işinde, işbölümünde meydana gelen değişimlerle iş, rutin ve tekrarlayan bir hale gelmiştir (Kelly, 1980: 23). Kelly'nin ve diğer yazarların proleterleşme ile ilgili çalışmalarında, proleterleşme göstergeleri olarak vasıfsızlaşma, emek gücünün değersizleşmesi, gelir düzeyinin düşmesi ve gelirin kaynağının değişmesi, toplumsal kökenin değişimi, bürokratikleşme ve rutinleşme, güvencesiz çalışma koşullarının yaygınlaşması, çalışanlar üzerinde denetimin ve yabancılaşmanın artmasına vurgu yapılmaktadır. Yeni orta sınıf veya beyaz yakalıların yaşadığı proleterleşme sürecini daha iyi anlamak açısından bu göstergelere daha yakından bakılmalıdır.

III.1.1. Emek Gücünün Değersizleşmesi ve Vasıfsızlaşma

Sosyal bilimler literatüründe, başta burjuvalaşma tezini destekleyen yazarlar olmak üzere, Taylorist ve Fordist üretim sisteminin geçmişte kaldığını, işçilerin vasıflarının ve iş üzerindeki denetimlerinin arttığını savunan düşünürler vardır. Emek sürecinde yaşanan dönüşüme odaklanan Braverman, mesleklerde yaşanan kaymanın ve ortalama eğitim süresinin uzamasının çalışanların vasıflarının arttığı yönünde kanıtlar olarak kullanılmasını eleştirmektedir. Özellikle, büro çalışmasına kol çalışmasına kıyasla “daha yüksek vasıf, eğitim, saygınlık ve sınıf konumu derecesi” atfedilmesinin hatalı olduğunu, ve büro çalışanlarının sayısının kol işçilerinden daha hızlı büyümesinin vasıf ve eğitim düzeyinin artışının kanıtı olarak düşünülmesinin yanlış olduğunu belirtmektedir (Braverman, 2008: 394-395). Braverman, teknolojinin gelişmesi ve emek sürecine uygulanmasıyla birlikte emek süreçlerinin “sahip olduğu ortalama bilimsel, teknik ve bu anlamda da ‘vasıf’ içeriğinin geçmişte olduğundan daha yüksek” olduğunu kabul etmekte, ancak ortalama vasfın artmasının vasfın kutuplaşmasını engellemediğini ve işçilerin büyük bir kısmının emek süreci üzerindeki denetiminin gerilediğini belirtmektedir

(Braverman, 2008: 386). Bu açıdan, Braverman'ın emek sürecinin gerektirdiği ortalama vasfın artışıyla, çalışanların büyük kısmının vasıfsızlaşması arasındaki farkı ortaya koyması önemlidir.

Braverman, vasıfsızlaşma sürecini büro işçilerinin çalışma koşullarının geçirdiği dönüşüm üzerinde incelemekte ve beyaz yakalı emek ile kol emeği arasında yapılan ayrımın, artık çalışma dünyasında anlamsızlaşan bir ayrım olduğunu ileri sürmektedir (Braverman, 2008: 302). Freeman da büro işlerinin genellikle orta sınıf ve zihinsel işler olarak düşünüldüğünü belirterek, yeni ofis modelinde emek sürecinin örgütlenmesine daha yakından bakmak ve “büro işi” ile “orta sınıf” arasında kurulan basitleştirilmiş ilişkiyi sorgulamak gerektiğini vurgulamaktadır. Yazar, kafa ile kol gücüyle yapılan iş arasındaki ayrım kabul edilse bile, özellikle bilgi işlem işinin yapıldığı bürolarda işin daha çok bir fabrika işini andırıldığını belirtmektedir (Freeman, 1993: 171). Bağımsız bir ada ülkesi olan Barbados'ta yaklaşık 100 genç kadının çalıştığı bir “off-shore ofis”i inceleyen Freeman, bu tarz büyük bilgi işlem ve veri girişi bürolarında çalışanların vasıfsızlaşmasını ve işgücünün feminizasyonunu vurgulamak üzere “pembe yakalı çalışanlar” kavramını kullanmaktadır (Freeman, 1993: 172).

20. yüzyılın başlarında ayrıcalıklı bir konuma sahip olan büro işçileri, zaman içerisinde ayrıcalıklarını kaybetmiş, teknolojik gelişmelerin de etkisiyle vasıfsızlaşmış ve büro işinde çalışabilecek çok fazla sayıda insanın olması nedeniyle emek güçleri giderek değerini kaybetmiştir:

“...Çarpıcı olan, montaj bandı ve mavi yakalı işçinin tatminsizliğinin beyaz yakalı ve hatta yönetici konumunda olanlar tarafından da paylaşılmasıdır. Günümüzde çalışmanın katmanlaşmış ve otoriter bir yapıya sahip bulunduğu büro, genellikle bir fabrika biçimindedir. Artan sayıda iş için, işçileri yakalarının rengi dışında ayırıştırıcı nitelikte pek az şey mevcuttur...Sekreterler, büro işçileri ve bürokratlar bir zamanlar

fabrikanın insanlıktan çıkaran koşullarından ayrılmış olmaktan dolayı minnettarlık duyuyorlardı. Beyaz yakalı işler nadirdi; mavi yakalı işlerden daha yüksek bir statüye sahiplerdi. Ama bugün tipik Amerikalı işçi montaj bandındaki operatör değil, büro işçisidir ve bu tür konumlar saygınlık bakımından çok az şey ifade etmektedir...” (Special Task Force, aktaran Braverman 2008: 62).

Kelly, Marx’ın, büro işçilerinin vasıfları değersizleştikçe, büro işi için ödenen ücret düştükçe, işbölümü arttıkça ve bu işler için verilen genel eğitim yaygınlaştıkça bir zamanlar iyi ücret alan vasıflı ücretliler olan büro işçilerinin proleterleşeceği öngörüsünde bulunduğunu belirtir (Kelly, 1980: 8). Kapitalizmin ilk evrelerinde ayrıcalıklı bir konuma sahip olan büro işçilerinin geçirdiği dönüşümü örnek veren Braverman, bugün yeni orta sınıf veya orta sınıf içerisinde konumlandırılan uzmanlaşmış çalışanlarla alt düzey çalışanların da benzer bir evrim yaşayacağını öngörmektedir (Braverman, 2008: 371).

Marksist düşünürlere göre, Taylorizm’in ilkeleri sadece mavi yakalı işçiler için değil, aynı zamanda beyaz yakalılar için de geçerli hale gelmekte ve özellikle sanayi sonrası toplum kuramcılarının iddia ettiğinin aksine emek sürecindeki belirleyici yönetim biçimi olarak güçlenerek uygulanmaktadır. Braverman, Taylorizm’in ilkelerini şöyle özetlemektedir: emek sürecinin işçilerin vasıflarından koparılması; zihinsel çalışmanın işçiden bağımsızlaştırılıp planlama ya da tasarlama bölümünde merkezileştirilmesi ve bilgi üzerinde sahip olunan tekelin emek sürecini denetlemek üzere kullanılması (Braverman, 2008: 126-132). Lash ve Urry de bilimsel yönetimin emek sürecini vasıfsızlaştırmasından dolayı gerekli olan Taylorist sistemin esas özellikleri olarak işin en basit bileşenlerine bölünmesi; planlama ve işi yapmanın birbirinden ayrılması; dolaylı ve dolaysız emeğin birbirinden ayrılması; vasıf gereksinimlerinin ve işi öğrenmek için gerekli zamanın en aza inmesi ve tüm üretim sürecinin koordinasyonu için bilimsel planlamanın kullanılmasını sıralarlar (Lash ve Urry, 1987: 165).

Taylorizmin ilkeleri ve vasıfsızlaşma arasındaki bağı vurgulayan bir diğeryazar ise Kumar'dır: "Taylorizm egemen ilke olarak kaldığı ölçüde, enformasyon teknolojisinin işgücünü proleterleştirme kapasitesi profesyonelleştirme kapasitesinden daha büyüktür. Bu süreç, daha fazla öğrenim görmüş ve daha eğitimli bir işgücünün ortaya çıkmakta olduğunu gösteren meslek istatistikleri tarafından etkin bir şekilde gizlenebilir" (Kumar, 1999: 39). Littler de bilimsel yönetimin planlama kısmının giderek uzman bir çekirdek kadronun işi olacağını, orta düzey idarecilerin çoğunun vasıfsızlaşmasının Taylorizmin ilkelerinin odağında yer aldığını belirtmektedir (Littler, aktaran Kumar 1999: 33).

Taylorizmin temel bileşenlerinden biri olan rasyonalizasyon sadece fabrika işinde değil, ofis çalışmasında da hayata geçirilen bir süreçtir. Işıklı, özellikle 90'lı yıllarda ofis çalışanları için rasyonalizasyon sürecinin yoğun bir şekilde işlemeye başladığından bahsetmektedir (Işıklı, 2010: 181). Rasyonalizasyonun temel göstergeleri olarak da şunlar sayılmaktadır: "Verimlilik artışı, işte geçirilen zamandan en yüksek performansın alınması, her türlü işin tanımlanması ve kayıt altına alınması, tüm süreçlerin (üretim, hata, hurda, kayıp zaman, vs.) ölçülebilir olması, tam kontrol sayesinde hatanın sifıra ve belirsizliklerin en aza indirilmesi, bu arada işin mümkün olduğunca yoğunlaştırılması rasyonalizasyon sürecinin somut tezahürleridir" (Işıklı, 2010: 181-182).

Beyaz yakalı çalışanların vasıfsızlaşmasında en önemli etkenlerden biri teknolojik gelişmelerdir. Ancak, proleterleşmenin ve vasıfsızlaşmanın yoğunlaşması bakımından teknolojik etkenlerin göz önünde bulundurulması ve incelenmesi önemli olmakla birlikte, bu değişimin nesnel ve zorunlu bir süreç olarak sunulması da yanlıştır. Gelişen teknolojinin vasıfsızlaşmaya, işsizliğe ve çalışanlar üzerinde denetimin artışına neden olması, teknolojinin özünde olan bir durum değil, sermayenin çıkarları

doğrultusunda kullanımından kaynaklı sonuçlardır: “...Makine tek başına alındığında çalışma saatlerini kısalttığı halde, sermayenin hizmetine girdiği zaman bunu uzatmakta; ve gene kendi başına, çalışmayı hafiflettiği halde, sermaye tarafından kullanıldığı zaman, işin yoğunluğunu artırmaktadır; kendi başına, o, insanın doğa üzerindeki zaferi olduğu halde, sermaye tarafından kullanıldığı zaman, işin yoğunluğunu artırmaktadır” (Marx, 1986: 453).

Teknolojinin gelişmesi en önemli etkisini bilgisayar işi üzerinde göstermiştir. Bu alanda yaşanan Taylorizasyon sürecinin sonunda, vasıflı bilgisayar çalışanlarının çoğu (bilgisayar programcıları, işletimcileri gibi) vasıfsızlaşma sürecine maruz kalırken, bu programların tasarlanması ve hazırlanmasıyla ilgili işlerle uğraşan çalışanlar küçük bir vasıflı grup olarak kalmışlardır. Bilgisayar teknolojisinin henüz günümüzdeki kadar gelişmemiş olduğu 80’li yıllarda bile bilgisayar işçilerinin vasıfsızlaşmasından bahsedilmektedir: “Birçok bilgisayar işçisi yalnızca vasıflılık halesine sahip: Gündelik olarak yaptıkları iş, uzmanlaşmış bir katiplik emeğinden birazcık daha fazla bir şeydir” (Webster ve Robbins, aktaran Kumar 1999: 36). Bilgisayar Destekli Tasarımın (CAD) gelişmesiyle birlikte mimarların ve sanayi tasarımcılarının işleri de vasıfsızlaşma eğilimiyle karşılaşmıştır. Bora ve diğerleri de özellikle bilgisayar donanımlarındaki ve teknolojideki hızlı dönüşümün beyaz yakalıların vasıflarının hızla eskimesinde önemli bir rol oynadığını belirtmektedirler (Bora, Bora, Erdoğan ve Üstün, 2011: 244). Özellikle bankacılık ve finans alanında otomasyonun gelişmesi istihdam üzerinde daraltıcı bir etkide bulunmakta ve bu kesimin ciddi bir işsizlik sorunu ile karşı karşıya gelmesine neden olmaktadır. 2000’lerin başında kasa otomatlarının ve internet bankacılığının gelişmesiyle müşterilerin % 90’dan fazlası işlerini bunlar üzerinden yapmaya başlamıştır (Bora ve diğ., 2011: 14).

Aranowitz ve Difazio, sanayi üretiminde yer alan mühendisler ve bilgisayar programcıları, öğretmenler, tıp, hukuk alanında ve bilimsel ve teknolojik araştırmanın bazı dallarında yer alan yüksek maaş alan ücretli profesyonellerin giderek proleterleştiklerini belirtmektedirler (Aronowitz ve DiFazio, 1996: 189). Yazarlar, profesyonel ve teknik orta sınıfın yeni ve düzensiz koşullar altında kendini aynı ekonomik ve toplumsal düzeyde yeniden üretemeyeceğini ileri sürmektedirler. Doktorlar, mühendisler, avukatlar giderek montaj hattında çalışan memurlara dönüşmektedirler. Yazarlara göre, bu grup arasında uzun vadeli işsizlik henüz çok yaygın olmasa da, özellikle avukatların ve doktorların kendi işlerini yapma umutları tamamen yok olmuştur; bunlar artık büyük şirketlerin, hastanelerin ücretli çalışanları haline gelmişlerdir (Aronowitz ve DiFazio, 1996: 54).

Tıp ve eğitim alanındaki profesyoneller açısından da yapay zekaya dayalı uzman sistemlerin kendi uzmanlıklarına meydan okuması riski mevcuttur (Kumar, 1999: 36). Teknolojik dönüşümün vasıfların kaybolması üzerindeki etkisini tıp alanında gözlemlemek mümkündür. Doktorlar, tanı koymak için bilgisayar ortamı elektronik ekipmana bağlı hale gelmekte ve bu makineler bilgi toplamakla kalmayıp, hastadan sağlanan verileri sentezleyerek tanı ve tedavi önerebilmektedir. Doktor, hasta bakımı konusunda nihai yetkiye sahip olsa da, bilgisayar destekli tasarımla çalışan mühendislere benzer bir şekilde “zanaatının” bir kısmından feragat etmiştir (Aronowitz ve DiFazio, 1996: 300). Aronowitz ve Difazio, bu şekilde hastane yönetimlerinin yetkiyi merkezileştirmesinin, artan iş yoğunluğunun ve kötüleşen bakım olanaklarının, doktorların proleterleşmesinin bir göstergesi olarak yorumlandığını belirtmektedirler (Aronowitz ve DiFazio, 1996: 224).

Beyaz yakalıların çalışma koşullarında yaşanan dönüşüm, görece özerk çalışma koşullarına sahip olan ve zihinsel emeğin yoğun olduğu avukatlık gibi meslekleri

de etkilemeye başlamıştır. 70'li yıllardan günümüze kadar üretim ilişkilerinde yaşanan dönüşümün avukatlık mesleği üzerindeki etkilerini inceleyen Demir, iki önemli değişim yaşandığını belirtmektedir. Bunlardan birincisi, sayısı hızla artan hukuk fakültelerinden mezun olanların sayısının giderek artmasının da etkisiyle, iş hacminin baskılanması ve avukatların yaptıkları iş miktarı artarken aldıkları ücretin azalmasıdır. İkincisi ise avukatların bağımsız niteliğinin kaybolması ve serbest meslek olarak tanımlanan avukatlık mesleğinde işçi avukatların sayısının artmasıdır. Bunun nedeni ise, şirketlerin kendi bünyelerinde hukuk departmanları kurarak işçi statüsünde sigortalı avukat çalıştırmaları ve bağımsız avukatların bürolarında kendilerine bağlı avukat çalıştırmaya başlamalarıdır. Demir, şu anda özellikle büyük şehirlerde 100'e yakın avukat çalıştıran hukuk büroları bulunduğunu belirtmektedir (Demir, 2011: 29-31).

Vasıfsızlaşmanın yanı sıra, beyaz yakalı çalışanların emek güçlerinin değersizleşmesi bir başka önemli proleterleşme göstergesidir. Harvey, kapitalizmin aşırı birikim eğiliminin neden olduğu sermaye fazlasıyla başa çıkmanın yollarından biri olarak metaların, para değerinin değersizleşmesinden bahseder. Harvey'e göre aynı şekilde işgücü de değersizleşebilir ve yüksek sömürü oranları, işsizlik, işbaşında daha fazla ölüm gibi yollarla işgücü imha edilebilir (Harvey, 2003: 206-207).

Birçok mesleğin kitlesel hale gelmesi ve emek gücünün değersizleşmesi ücretlerin gerilemesini de beraberinde getirmektedir. Ancak, bir kısım yazarın beyaz yakalı çalışanların gelir düzeyinin düştüğünü öne sürerek, proleterleşmeyi bu gösterge üzerinden temellendirdiklerini belirten Kelly'e göre gelir düzeyinin proleterleşmenin öncelikli göstergesi olarak kullanılması sorunludur çünkü Marx da sınıfın gelir düzeyine göre belirlenmediğini açıkça belirtmektedir (Kelly, 1980: 13). Proleterleşme göstergesi olarak kullanılan bir diğer ölçüt gelirin kaynağıdır. Beyaz yakalıların gelirinin kendi

üretken işinin karşılığı ve kapitalistin artı-değer elde etmesine yardımcı olduğu için diğer işçilerin ürettiği artı-değerin bir kısmından oluştuğu düşünülmektedir. Bu nedenle, beyaz yakalıların geliri, diğerlerinin artı-değerinden daha çok giderek kendi emek güçleriyle belirlendiğinde proleterleşmenin ortaya çıktığı düşünülmektedir. Kelly, bunun ampirik olarak test edilemeyeceğini ve bu yüzden büyük oranda spekülatif kalacağını ileri sürmektedir (Kelly, 1980: 13).

Gelir düzeyi, tek başına proleterleşmenin bir göstergesi olarak ele alınmasa da proleterleşmenin belirtilerinden biri olarak hesaba katılabilir. İngiltere’de kamu çalışanları ile ilgili yaptığı, 1930-1978 yılları arasını kapsayan araştırmasının sonucunda, Kelly neredeyse tüm kamu çalışanlarının alım gücü açısından İkinci Dünya Savaşı öncesine göre kötü durumda olduklarını, ama sadece laboratuvar teknisyenleri ve memurların şiddetli bir gelir proleterleşmesi yaşadığını bulmuştur (Kelly, 1980: 57).

Kelly, aynı zamanda beyaz yakalıların ücretlerinin mavi yakalıların ücret düzeyine düştüğü ve bunun proleterleşmenin kanıtı olduğu yönündeki önermelerin de tutarsız ve yetersiz olduğunu, mavi yakalılar ile beyaz yakalıların ücretleri arasındaki farkın daraldığını ancak bunun proleterleşme olarak tanımlanması için başka değişkenlerin de konuya dahil edilmesi gerektiğini savunur (Kelly, 1980: 58). Benzer bir şekilde, burjuvalaşma tezinin savunucularının, kol işçilerinin beyaz yakalı grupla homojen hale gelmeye başladığı ve orta sınıflaştığı yönündeki çıkarımlarına karşı Goldthorpe ve diğerleri ise, gelirin ve tüketim standartlarının tek başına bir ölçüt olarak kullanılmasını eleştirirler ve sınıf konumunun yalnızca tüketim gücüyle ilgili bir şey olmadığını belirtirler (Goldthorpe ve diğ., 1971: 24).

Gelir düzeyinin yüksek ya da düşük olması tek başına sınıfsal durumu belirleyen bir gösterge olmasa da, özellikle büro işçilerinin ücretlerinin mavi yakalı

işçilerin ücret düzeyine gerilediğine, hatta bazı örneklerde onun bile altında olduğuna dair veriler mevcuttur. Braverman, büro işinin yaygınlaşmasıyla geniş bir orta sınıfın doğduğu yönündeki tezlerine karşı, bu grubun sanayi işçileri karşısında geçmişte sahip olduğu ayrıcalıkları yitirdiğini ve ücret çizelgesinin de neredeyse en altına indiğini belirtmektedir (Braverman, 2008: 326). Benzer bir şekilde, ofis çalışanlarının ücretlerinin bazen mavi yakalı işçilerden daha düşük olduğunu Freeman da doğrulamaktadır. Freeman, incelediği bilgi işlem ofisinde çalışan kadınların, yakın bölgelerde, fabrikalarda çalışan diğer kadınların ücretine yakın bir ücretle çalışmalarına rağmen, temiz bir ofis ortamı, “malzeme kontrolcüsü” ve “asistan eğitmen” gibi süslü unvanlar, giysi konusundaki kurallar gibi etkenlerin çalışanlarda “profesyonel” bir işyerinde çalıştıkları duygusunu yaratma konusunda önemli etkileri olduğunu belirtmektedir. Freeman’ın görüştüğü çalışanlardan bazıları fabrikada ya da tarlada çalışarak daha fazla para kazanacaklarını düşündükleri halde, bu nedenlerden dolayı ofiste çalışmayı tercih ettiklerini söylemişlerdir (Freeman, 1993: 177-178).

Amerikalı bir ekonomi profesörü olan Reich de, Amerika’da orta sınıfın 1970’lerden başlayarak zayıfladığını, üretimin artmasına ve ekonominin büyümesine karşılık orta sınıfın ücretlerinin düştüğünü belirtmektedir. Ancak Reich ücretlerin düşmesine rağmen, orta sınıf ailelerin belli bir seviyede tüketmeye devam ettiklerini belirtmektedir (Reich, 2011). Ücretlerin düşmesine karşılık tüketim düzeyinin yüksek tutulabilmesini sağlayan iki şey vardır: birincisi, 90’lı yıllara kadar kadınların işgücüne katılımı önemli ölçüde artmıştır; ikincisi, 90’lı yıllardan sonra kadınların ek gelir getirmesi de yetmediğinde Amerikan orta sınıfı ciddi bir şekilde borçlanmaya başlamıştır. 1990’dan 2007’ye kadar geçen sürede bu ailelerin borcu üç kat artmıştır (Reich, 2011). Bu

anlamda, yeni orta sınıfın özellikle tüketim düzeyinin yüksek oluşu, bu tüketimin doğrudan kazanılan ücretle yapıldığı ve sürdürülebilir olduğu anlamına gelmemektedir.

Geçmişte sınırlı sayıda insanın yapabildiği ayrıcalıklı mesleklere sahip olan beyaz yakalıların mesleklerinin kitleselleşmesinde ve işgücünün değersizleşmesinde eğitim sisteminin önemli bir rolü bulunmaktadır. Üniversite eğitimi alan insanların sayısı arttığı halde, yüksek vasıflar ve üniversite eğitimi gerektiren işler aynı oranda artmamaktadır. Sennett, 2010 yılında ABD’de yirmi beş yaşındaki insanların % 41’inin dört yıllık, % 62’sinin ise en az iki yıllık diplomaya sahip olacağını öngörülüğünü ancak ABD emek piyasasındaki işlerin yalnızca beşte birinin üniversite diploması gerektirdiğini belirtir (Sennett, 2010: 93). Eğitim sistemi özellikle eğitildikleri alanlarda istihdam edilemeyecek insanlar yaratmaktadır (Sennett, 2009: 64). Yeni sanayileşmekte olan ülkelerde yüksek eğitime yapılan yatırım ve bunun sonucunda ortaya çıkan ucuz, profesyonel emek arzındaki artış, gelişmiş ülkelerdeki bazı profesyonel mesleklerin proleterleşmesinde önemli bir rol oynamaktadır (Neilson, 2007: 113-114). Sennett de, gelişmekte olan ülkelerdeki ucuz, vasıflı emeğin diğer ülkelerdeki vasıflı ve eğitilmiş çalışanlar üzerinde yarattığı etkiye dikkat çekmektedir: “‘Beceri toplumu’nda işsizlikle karşı karşıya olanların pek çoğu eğitilmiş ve vasıflı; ama istedikleri işler, dünyanın vasıflı emeğin daha ucuz olduğu yerlerine göç etti. Yani artık tamamen başka türden vasıflara ihtiyaç duyuluyor” (Sennett, 2009: 63).

Braverman, mühendislik mesleğinin, kitleselleşmesinin sonucunda rasyonalizasyon, işbölümü, görevlerin basitleşmesi, göreceli ücretlerin düşüşü, işsizlik ve sendikalaşma gibi diğer kitlesel mesleklerin özelliklerini sergilemeye başladığını belirtir (Braverman, 2008: 232). Vasıflı çalışanların sayısının vasıf gerektiren işlere oranının giderek artmasından dolayı geçmişte üniversite mezunu olduğu zaman doğrudan orta

sınıfa dahil olacağı düşünölen, üyeleri kısmen belli ayrıcalıklara sahip olan mimarlık, mühendislik, doktorluk gibi mesleklerde işsizlik oranı giderek artma eğilimi göstermektedir ve özellikle son yıllarda mezun olanların bir kısmı vasıfsız işlerde düşük ücretlerle istihdam edilmektedirler. Türkiye’deki üniversitelerden her yıl yaklaşık 30 bin mimar ve mühendis mezun olmakta ancak bu mezunların önemli bir kısmı işsiz kalmaktadır. TMMOB’un 2004-2008 yılları arasında mezun olan, beş ayrı meslek odasına bağlı 1500 mimar ve mühendisle yaptığı ankette işsizlik oranı % 24,58 olarak ortaya çıkmıştır (Bora ve diğ., 2011: 52-57). Köse ve Öncü, mühendisler ve mimarların toplumsal evrimi ile ilgili yaptıkları çalışmada, bu meslek gruplarının 70’li yıllardan başlayarak ekonomik anlamda bir işçileşme sürecine girdiklerini, gelecekte de nitelikli emeğin değersizleşmesinden dolayı bu işçileşme sürecinin derinleşmesinden ziyade, “yaygın bir işsizleşme/değersizleşme sürecinin” yaşanacağını belirtmektedirler (Köse ve Öncü, 2004: 166-168). Nitekim, yukarıda 2004-2008 yılları için tespit edilen % 24,58’lik işsizlik oranının, 1998 yılında Köse ve Öncü tarafından toplam 3783 mühendis ve mimarın katıldığı bir çalışmada % 6.1 olması bu savı destekler niteliktedir (Köse ve Öncü, 2004: 170). Yaklaşık 10 yıllık bir süre içerisinde bu meslek grupları içerisindeki işsizlik oranı yaklaşık 4 katına çıkmıştır. Köse ve Öncü, yaptıkları çalışmanın sonuçlarından hareketle, Türkiye’deki mimar ve mühendislerin büyük kısmının ücretli çalışanlar olduklarını ve orta sınıf ve işçi sınıfı içerisinde dağılan bu çalışanların “sahip oldukları ekonomik koşullar ve olanaklar itibarıyla işçileşmiş ve yoksullaşmış” olduklarını öne sürmektedirler (Köse ve Öncü, 2004: 188).

Üniversite mezunu olmanın iş sahibi olma garantisi anlamına gelmediğinin en büyük göstergelerinden biri de üniversite bitirdikten sonra da yıllarca çalışılan ve defalarca girilen KPSS, TUS, KPDS gibi sınavlardır. Bora ve diğerleri, bu durumu

“sürekli sınav rejimi” olarak adlandırmakta ve sınavların “beyaz yakalıların liyakatlerinin kabulündeki/tanınmasındaki yapısal aşınmayı belirginleştirdiğini” belirtmektedir. Artık diplomalar vasıflı olmak anlamında büyük bir anlama sahip değildir, bilgilerin ve mesleki yeterliliklerin tekrar tekrar sınanması gerekmektedir (Bora ve diğ., 2011: 173).

III.1.2. Çalışma Koşullarının Kötüleşmesi ve Güvencesizlik

Beyaz yakalı çalışanların çalışma koşullarında yaşanan değişimde, iş yoğunluğunun ve çalışma saatlerinin artışı dikkat çekmektedir. Bu durum, hem çalışanların çalışma hızının ve onlardan beklenen “performans”ın artışında, hem de gerek işyerinde gerekse de işyeri dışında iletişim araçlarının da kullanımıyla artan, çoğu zaman karşılığı ödenmeyen fazla mesailerin artışında gözlemlenebilmektedir. Işıklı’nın yarı devlet kuruluşu olan ve binlerce çalışanı istihdam eden büyük bir kurumda ofis çalışanları ile yaptığı görüşmelerde, çalışanlar, fazla mesai yaptıklarını ancak fazla mesai ücretini talep ettiklerinde ücretlerini alamadıklarını belirtmişlerdir. Çalışanlardan biri, yaptığı fazla mesaiyi belgelemesi yönündeki talebini yöneticisinin “bu zamanı gün içinde çalışmadığın zamana say” gibi bir notla reddettiğini belirtmiştir. Bir başka çalışan da kart sistemi sayesinde fazla mesaiye kaldıkları belli olsa da, yöneticilerin fazla mesai belgelerine “görev için kalmamıştır” ibaresini koyarak ödeme yapılmasına izin vermediklerini belirtmiştir (Işıklı, 2010: 196).

2008 ekonomik krizinin ardından, beyaz yakalıların işten çıkarmalarla yoğun olarak karşılaşması ve çalışma koşullarının kötüleşmesinden kaynaklı olarak beyaz yakalıları bir araya getirmek amacı ile kurulan Plaza Eylem Platformu’nun üyesi olan bir çalışan, normal işgünü olan 8 saatlik çalışmayla şirketlerde barınamadıklarını, çalışma

saatlerini şirketin belirlediğini ve bir kişilik ücretle üç kişilik iş yaptıklarını belirtmektedir (Öztürk, 2011: 18).

Bora'nın görüşme yaptığı beyaz yakalı bir çalışan, blackberry ve laptop kullanımının çalışanlar açısından yeni fazla mesai araçları olduğunu belirtmektedir. Çalışanların statü göstergesi olarak algıladıkları blackberry, laptop gibi araçlar patronların çalışanlara haftanın yedi günü, herhangi bir saatte ulaşabilmesini sağlamakta ve çalışanların tatillerde bile e-posta veya cep telefonu aracılığıyla şirketin işleriyle ilgilenmeleri istenmektedir (Bora, 2010: 54). Bir mobil servis sağlayıcısının 3700 çalışan ile yaptığı bir araştırmanın sonuçları teknolojik araçların nasıl fazla mesai ve denetim araçlarına dönüştüğünün çarpıcı bir kanıtıdır. Bu araştırmaya göre, çalışanların % 45'i uyurken bile telefonlarını yanında tutuyor ve yaklaşık % 60'ı tuvalette bile telefonlarına bakmak zorunda olduklarını belirtiyor (Doğu ve Can, 2011). Türkiye merkezli büyük bir holdingin CEO'su bu uygulamayı şöyle anlatmaktadır: "Önemli bir mailime 15 dakikada yanıt vermeyenin BlackBerry'sini alıyorum. 4-5 kişinin aldım böyle. Kimse rahatsız değil, çünkü bizde çalışanlar emeğinin karşılığını her zaman fazlasıyla alıyor" (Doğu ve Can, 2011).

Fraser, Wall Street'te çalışmaya yeni başlayanlara ofise yedek giysi ve dış fırçası getirmelerinin söylenmesinin yaygın bir durum olduğunu ve bazı geceler çalışanların eve gitmediğini bildirmektedir. Eski bir Intel çalışanı, çalışma yoğunluğunu şöyle dile getirmektedir: "Eğer bir ev hayatınız olsun isterseniz, en alt sırada yer alırsınız. Sınırsız saatler boyunca çalışmaya, haftasonları işe gelmeye ve dünyanın diğer ucuna seyahat etmeye hazırdım. İş dışında hiçbir hobim, ilgi alanım yoktu. Eğer şirkette değilsem, hiçbir şeydim" (Fraser, aktaran Ehrenreich 2006: 6-7).

Özellikle 90'lı yıllardan sonra yaşanan ekonomik krizlerin de etkisiyle, kendisini işçi sınıfı içerisinde saymayan doktorlar, mühendisler, banka çalışanları gibi farklı meslek grubu üyeleri, işsizlik ve güvencesiz çalışma koşullarıyla yaygın olarak yüzyüze gelmeye başlamıştır (Öztürk, 2011: 16). Braverman yeni orta sınıf içerisinde değerlendirilen teknik ressam, teknisyen, mühendis, doktor, ustabaşı ve küçük yöneticiler gibi çalışanların, işsizler ordusunun da aşağıya doğru basınç uyguladığı kitlesel bir emek pazarının parçası haline geldiklerinden söz etmektedir. Braverman'a göre bu mesleklerde proleter biçim kendisini ifade etmeye başlamakta ve bu meslek sahipleri emek güçlerini satan çalışanlar olarak rollerinin ne kadar güvencesiz olduğunu hissetmektedirler (Braverman, 2008: 371).

Sosyal refah devletinin krize girmeye başladığı 1970'li yılların ortalarında, Avrupa ülkelerinde ücretli çalışanların yaklaşık % 80'i süresiz iş sözleşmesine sahipken, 2000 yılından sonra iş sözleşmelerinin üçte ikiden fazlası süreli ve geçici hale gelmiştir (Bora ve diğ., 2011: 23). Bir yönetim danışmanı çalışanların yönetim tarafından nasıl kısa vadeli ve geçici olarak düşünüldüğünü şöyle anlatmaktadır: “Geçmişte insanları beslenecek ve geliştirilecek uzun vadeli varlıklar olarak görmeye alışmış olan şirketler, artık onları düşürülmesi gereken kısa vadeli maliyetler olarak görüyor” (Noer, aktaran Ehrenreich 2006: 230).

Sennett, yaklaşık onbeş yıl arayla görüştüğü bir baba ve oğlunun çalışma koşullarını kıyaslarken, bir okulda temizlikçi olarak çalışan babanın daha az ücretle çalışmasına ve toplumsal statüsünün düşüklüğüne rağmen bir iş güvencesi olduğunu ama üniversite eğitiminin ardından yüksek ücretlerle teknoloji danışmanı olarak çalışan oğlunun, gelir düzeyi bakımından ilk yüzde beşlik dilimde yer almasına karşın bir iş güvencesi olmadığını, dört kere iş değiştirdiğini ve bu güvencesiz iş hayatının günlük

yaşamı üzerinde de yıkıcı etkileri olduğunu belirtmektedir (Sennett, 2010: 14-17). Ehrenreich de kapitalizmin hiçbir zaman istikrarlı olmadığını ancak geçmişteki pratiğin aksine, son kuşağın çalışma hayatında IBM gibi şirketlerin de artık beyaz yakalı çalışanlarına hayat boyu güvence vermediğini vurgulamaktadır (Ehrenreich, 2006: 219).

Kriz dönemlerinde, başta bankacılık ve finans sektöründe çalışan beyaz yakalıların kitlesel işsizlikle yüz yüze kalması da orta sınıfın proleterleşmesi açısından bir gösterge olarak görülebilir. Ehrenreich, ABD’de 2001 krizinden sonra yüksek vasıflara sahip ve deneyimli insanlar arasında işsizliğin artış gösterdiğini belirtmektedir. 2003 yılında, ABD’de işsizlik oranının % 5.9 olduğunu belirten Ehrenreich, daha çok mavi yakalıların işsiz kaldığı önceki krizlerin aksine, işsizlerin % 20’sinin beyaz yakalı profesyoneller olduğunu vurgulamaktadır (Ehrenreich, 2006: 4). Bu durum, artık beyaz yakalılar için iş güvencesizliğinin iş döngüsüyle bağlantılı olmadığını ve telekomünikasyon ve teknoloji gibi belli sektörlerle sınırlı olmadığını göstermektedir (Ehrenreich, 2006: 5). Aranowitz ve DiFazio, orta kademe yöneticiler ve büro çalışanlarının yaygın bir şekilde işten çıkarılmasının 1987 krizinden sonra iyice görünür hale geldiğini, Wall Street’te işten çıkarmaların artık günlük bir olay haline geldiğini belirtmektedirler. Özellikle, bankacılık ve finans sektöründe şirket birleşmeleri sonucunda şirketlerin küçülmeye gitmesi, telekomünikasyon sistemleri gibi teknolojik gelişmeler ve daha gelişmiş bilgisayar ağları, verimlilik artışına rağmen işten çıkarmaların önemli sebepleri haline gelmişlerdir (Aranowitz ve DiFazio, 1996: 4).

Vasıfların sürekli yenilenmesinin zorunlu hale gelmesi özellikle orta yaş grubundaki çalışanlar için işsizlik tehdidi ile özdeşleşmektedir. Bir yandan emeklilik yaşı giderek yükselirken, diğer yandan kırk yaş üstü çalışanlar için yeni teknolojilere hakim olan genç çalışanların daha düşük ücretlerle ve belli sosyal hakları verilmeksizin işe

alınmasının tercih edilmesi ciddi bir işsizlik tehdidi oluşturmaktadır. Belli bir yaştan sonra işsiz kalan çalışanlar yeni bir iş bulmakta zorlanmakta ve değersizleşme hissi yaşamaktadırlar. Sennett, yeni çalışma düzeninde insanların becerilerini geliştirmek için harcadıkları uzun zamanın artık bir değeri kalmadığını, çalışanların deneyimlerinden çok anlık kapasitelerine yoğunlaşıldığını, gençliğin esneklikle, yaşlılığın ise katılıkla özdeşleştirildiğini belirtir (Sennett, 2010: 101).

Bora ve diğerleri, bankacılık sektörü ile ilgili değerlendirmelerinde bu sektörün dinamizm, enerjiklik gibi sloganlarının öte yüzünde bir kullan-at istihdamı bulunduğuna, bu güvencesiz istihdam rejiminin insanları stresli iş ortamından dolayı erken yaşlandırdığına dikkat çekmektedirler. Ücretleri düşürme kaygısının yanı sıra, fiziksel performansa ve dış görünüme verilen önemden dolayı yaşı biraz ilerlemiş olanlar işten çıkarılıp, yerlerine genç çalışanlar işe alınmakta ve “gençlik eşiği” sürekli olarak aşağıya doğru çekilmektedir (Bora ve diğ., 2011: 295). Çalışma koşullarıyla ilgili röportaj yapılan bankacılardan biri bu durumu şöyle anlatmaktadır: “... 10 yılı geçtikten sonra artık zaten şirket sizden kurtulmaya bakar çünkü biraz maliyetli bir personel olmuşsunuzdur. Kıdem ve ihbar tazminatınız artmıştır. Bir de dikkat ettiniz mi hiç bilmiyorum, girdiğiniz zaman şubelere hiçbir zaman 40 ve üstü yaşlarda kimseye rastlamazsınız. Varsa da onlar operasyon ve gişe arkasıdır veya şube müdürüdür. Mesela Kızılay şubesinde çalışırken en yaşlı bendim. 35 yaşındaydım ben...” (Bora ve diğ., 2011: 295). Benzer bir şekilde, Sennett’in 90’lı yıllarda reklam sektöründe çalışanlarla yaptığı görüşmelerde ise, çalışanlar, otuzlu yaşlarında “inişe geçmekten” ve kırk yaşına geldiklerinde “yarışın dışında kalmaktan” korktuklarını belirtmişlerdir (Sennett, 2009: 69).

III.1.3. Çalışanlar Üzerinde Denetimin Artması ve Yabancılaşma

Yeni orta sınıf veya beyaz yakalıların proleterleşmelerinin önemli göstergelerinden biri de özellikle teknolojik araçların kullanılarak çalışanlar üzerinde denetimin sıkılaştırılmasıdır. Mavi yakalı işçilerin çalışma koşullarına kıyasla çok daha rahat çalışma koşullarına sahip oldukları ve yönetimin gözetim ve denetiminden uzak oldukları düşünülen beyaz yakalıların çalışma yaşamı, düşünüldüğünün aksine giderek daha sıkı bir şekilde denetlenmekte ve kontrol edilmektedir. Bir yandan çalışanın kendisinin iş üzerinde denetimini ve kontrolünü giderek yitirmesi, bir yandan da çalışanlar üzerinde denetimin artması yine mavi yakalı işçilerle özdeşleştirilen yabancılaşmanın da bu kesim için keskinleşmesi anlamına gelmektedir.

Freeman, kadınların çalıştığı bir bilgi işlem ofisinde, çalışanların bilgisayarların ve onları sürekli olarak elektronik ortamda izleyebilen yöneticilerin çift taraflı denetimi altında olduklarını belirtir. Veri girişinin yapıldığı katın etrafı yöneticilerin ve süpervizörlerin camla kaplı ofisleriyle çevrilidir ve çalışanların tüm hareketleri gözlenebilmektedir. Aynı zamanda, çalışanların kendi bilgisayarları, çalışanların hata sıklıklarını, hızlarını, işlenen verilerin miktarını, verilen molaların uzunluğunu ve sıklığını denetleyebilmektedir (Freeman, 1993: 175-176). Bu çift yönlü denetime, çalışanların “profesyonel” bir şekilde giyinmeleri kuralı da eklenmektedir. Hiçbir şekilde herhangi bir müşteriyle yüz yüze gelmeyen, sadece bilgisayar başında veri girişi yapan bu çalışanların kot pantolon ve tişört gibi giysilerle işe gelmeleri kabul edilmemektedir (Freeman, 1993: 176).

Beyaz yakalıların bir kısmının büro yerine evde çalışması pratiği de (home office) giderek yaygınlaşmaktadır. Ancak, mekansal olarak işyerinden ayrı olmak, evde çalışmak, işin özgürleştiğini ve işyerindeki denetimin azaldığını düşündürse de, Sennett

işverenlerin çalışanlar üzerindeki denetimlerini yitirme korkusuyla farklı kontrol mekanizmaları geliştirdiğini belirtir. Çalışanların düzenli olarak büroyu aramaları, e-postalarını sürekli kontrol etmeleri istenir. “Bir esnek-zamanlı çalışan, çalıştığı mekanı seçse bile, emek süreci üzerinde kontrole sahip değildir. Bir dizi araştırma, büroda olmayanlar üzerindeki gözetimin bürodakilerden daha yoğun olduğunu gösteriyor. Dolayısıyla işçiler, iktidara boyun eğmenin bir biçiminden diğerine, yani yüz yüze olandan elektronik olana geçer...İş fiziksel olarak merkezsiz hale gelse bile, işçinin üzerindeki iktidar daha dolaysız hale gelir” (Sennett, 2010: 61). Daha önce de belirtildiği gibi, laptop, cep telefonu gibi araçlar da giderek daha yaygın bir şekilde çalışanların çalışma saatleri ve işyerinin dışında sürekli denetlenmelerinin birer aracı haline gelmektedir.

Çalışanlar üzerindeki denetim, ciddi bir psikolojik baskıyı da beraberinde getirmektedir. Bora ve diğerlerinin görüştüğü bankacılardan biri işyerinde yaşanan psikolojik baskıyı şöyle anlatmaktadır: “Normal bir insana yapılacak iş değildir, günde on kere ararlar, on kere mail atarlar, sürekli sorarlar ve hakaret eder yani yöneticiniz, o tipte biriye tehdit eder, hakaret eder, bugün hemen yapılacak bu der. Yeri gelir, müşterilere bugün kredi kullanın ne olur, hedefim var, dosya masrafını ben cebimden ödeyeceğim diye yalvarırsınız.. Şu an sektörde durum o yani.” (Bora ve diğ., 2011: 298). Aynı çalışmada görüşme yapılan çalışanlardan birinin, çalıştığı işyerinin doktorunun, işyerinde çalışanların % 40'ının anti-depresan kullandığı bilgisini verdiğini belirtmesi de çarpıcıdır (Bora, 2010: 55).

İşçinin kendi ürettiği ürüne başkası tarafından el konulmasıyla başlayan yabancılaşma süreci, beyaz yakalı çalışanlarda bazen daha keskin bir şekilde yaşanabilmektedir. Mills, kol işçilerinin patronlarının, işçilerinin emeğini, vasfını ve

enerjisini satın aldıklarını, ancak beyaz yakalı hizmet çalışanlarının pek çok durumda sosyal kişiliklerinin de satın alındığını belirtmektedir. Pazarlama zihniyetinin hakim olduğu bir toplumsal yapıda, çalışanların kişisel özelliklerinin de değişim alanına girdiğinden ve metalaştığından bahsetmektedir. Satış görevlileri örneğini veren Mills, kişilikleri yabancı bir amacın bir aracı haline geldiği için satış görevlilerinin kendilerine yabancılaştıklarından bahsetmektedir (Mills, 1956: 182-184).

Özellikle bankacılık, finans, reklamcılık, bilişim gibi sektörlerde sürekli olarak kendini geliştirme gereksinimi, diğer çalışanlarla rekabet halinde olma durumu, kişiliğin, alınan eğitimin, vasıfların, deneyimlerin, projelerin, iş başarılarının sürekli olarak pazarlanması, bu sektörlerde çalışanların ciddi bir yabancılaşma yaşamasına neden olmaktadır. Beyaz yakalı çalışanların hızlı akan, sürekli rekabeti körükleyen ve kişinin kendisini bir meta haline getiren çalışma yaşamları şu sözlerle çarpıcı bir şekilde anlatılmaktadır:

“İlişki ağları kurmakla meşgul olmak, kendini sürekli güdüleme ihtiyacı hissetmek, olmayan his ve yetenekleri varmış gibi göstermek, tükenmişlik veya çaresizlik hissini maskeleyerek, plan değiştirmeye her daim hazır olmak, şimdiki zamana veya kısa vadeye odaklanarak hayatının gelecek zamanlarını düşünmemeye çalışmak, biten “proje”lerden sonra “boşluğa düşmemek” için sürekli bir faaliyet stratejisi geliştirmek veya sıradaki işi düşünmek, gelecekte “rekabet gücünü” korumak için bilgi ve becerilerini yenileme ve genişletme telaşı yaşamak vb. Dolayısıyla bu rejim kesintili ve fakat sürekli risklerle karşı karşıya olan, değerliliği yeniden ve yeniden “sınanan”, belirsizliklerle yaşamak zorunda olan, kaygıların damgasını vurduğu bir kendilik üretiyor. Bunun kendilik üzerinde uygulanan bir şiddet olduğunu ve insanın “kendi elleriyle” de işletmek zorunda kaldığı bir teknoloji olduğunu söyleyebiliriz” (Bora ve diğ., 2011: 90).

Bora ve diğerleri, esnekleşme ve güvencesizleşmenin beyaz yakalılar açısından yaratıcılık ve insani ilişki deneyiminin kaybını, bununla birlikte tatminin de büyük oranda

kaybolmasını getirdiğini belirtmektedirler. Basit ve rutin işler için yüksek vasıflı insanların geçici süreyle çalıştırılmaları da bu tatminsizliği derinleştirmektedir (Bora ve diğ., 2011: 25). TMMOB'un yaptığı profil araştırması, mimar ve mühendislerin %52'sinin mesleğiyle ilgili hayal kırıklığı yaşadığını göstermektedir. Bunun öncelikli nedenleri iş bulma olanakları, gelir ve yaşam düzeyi ve çalışma tatminidir (Bora ve diğ., 2011: 59-60).

Çalışanların yaşadıkları bu kendine yabancılaşma duygusu, çalışma arkadaşları ve diğer insanlarla olan ilişkilerine de yansımaktadır. Işıklı'nın ofis çalışanlarıyla yaptığı görüşmelerde, çalışanlardan biri iş ortamındaki yabancılaşmayı şöyle anlatmaktadır: "...burada, ofiste her şey daha resmi, insanlar rol yapıyorlar, ketumlar. Kendim olamıyorum, özel hayatımla ilgili bir şey bilmesinler diye cep telefonu ile bile konuşamıyorum... Burada nasıl davranacağımı, kaktüs zamanla kendi yapraklarını küçültmeyi öğrenir ya, ben de öyle öğreniyorum" (Işıklı, 2010: 192).

Çoğunlukla büroda ve bilgisayar başında çalışan beyaz yakalılar için teknolojinin yarattığı hızlı iletişim olanağı, büyük ölçüde de hızlı çalışma zorunluluğu insani ilişkilerde yeni sıkıntılar ortaya çıkarmaktadır: "Bilgisayarla 'iletişimin' hızına alışanlar, dinlemeyi, beklemeyi gerektiren yüzyüze iletişimden yoruluyor, karşısındakinden (bilgisayar ekranındaki gibi) bir buçuk saniye içinde açık seçik cevap alamayınca sabırsızlanıyorlar. Yeni teknolojiler, özellikle beyaz yakalı işlerinde asosyalliği neredeyse teşvik ediyor!" (Bora ve diğ., 2011: 33). Özellikle işten duyulan tatminsizliğin, yabancılaşma duygusunun ve çalışanlar üzerindeki psikolojik baskının artışı göz önünde bulundurulduğunda, yüksek ücretlerle, plaza benzeri mekanlarda çalışan, iyi giyimli, tüketim düzeyi yüksek olan çalışanların çalışma koşullarının aldıkları ücretler, tüketim düzeyleri, toplumsal olarak kendilerine atfedilen statü gibi kriterlerle değerlendirilmesinin eksik kaldığı açıkça görülmektedir.

Özetle, beyaz yakalı veya yeni orta sınıfın yaşadığı proleterleşme süreci, tek bir göstergyle, basit bir şekilde tanımlanamayacak kadar karmaşık bir süreçtir ve sürekli bir oluşum ve akış halinde düşünülmesi; proleterleşmenin net bir şekilde tanımlanmasından ziyade, bu sürecin göstergelerinin ve bu dönüşümün kapitalist sistem ve sınıf ilişkileri üzerindeki etkilerinin anlaşılmaya çalışılması önemlidir. Proleterleşme tezini savunan yazarların dikkat çektikleri vasıfsızlaşma ve emek gücünün değersizleşmesinin yanısıra, ücretlerin düşmesi, iş saatlerinin ve yoğunluğunun artması gibi çalışma koşullarının kötüleştiğini gösteren göstergeler de ciddi bir proleterleşme sürecinin yaşandığını göstermektedir. Çoğunlukla bilgi toplumu veya sanayi ötesi toplum kuramcılarının savunduklarının aksine, yeni orta sınıfın iş üzerinde yeterli ölçüde kontrole sahip olmaması, işyeri içerisinde ve dışında göz ardı edilemeyecek bir denetim mekanizmasına tabi olması ve yanlış bir şekilde sadece ürettiği ürünle olan ilişkisi temelinde fabrika işçilerine atfedilen yabancılaşmanın bu grup içerisinde belki de fabrika işçilerine oranla çok daha üst bir boyutta ve karmaşık bir şekilde yaşanması da bu süreci keskinleştirmektedir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

PROLETERLEŞME SÜRECİ ÜZERİNE BİR ALAN ÇALIŞMASI: ÇAĞRI

MERKEZİ ÇALIŞANLARI

Çağrı merkezleri 90'ların sonundan itibaren, başta bankacılık ve telekomünikasyon sektörlerinde olmak üzere, hızla büyüyen bir iş alanı olarak karşımıza çıkmaktadır. 1998 yılı itibariyle çağrı merkezlerinin istihdam kapasitesi % 20 büyümüş ve tüm dünyada her üç ayda bir 100.000 kişilik iş alanı açılmıştır. 21. yüzyılın ilk on yılında, İrlanda ve Hollanda'da yeni yaratılan her üç işten biri çağrı merkezi işi olmuştur (Brophy, 2010: 473). Çağrı merkezi çalışanlarının sayısının en yüksek olduğu ülke yaklaşık 4.7 milyon çalışan ile ABD'dir. 2006 yılında bu sayının 5.2 milyon olduğu, ancak şirketlerin merkezlerini Hindistan başta olmak üzere başka ülkelere taşımasıyla bu rakamın 2011 yılında 500 bin kişi azalarak 4.7 milyona indiği belirtilmektedir (Weigley, 2011). Türkiye'de bulunan çağrı merkezlerinin büyük bir kısmının üyesi olduğu Çağrı Merkezleri Derneği'nin "Dünya ve Türkiye çağrı merkezi sektörü" başlıklı sunumuna göre, 2008 yılında Hindistan'da 575 bin, Kanada'da 402 bin çağrı merkezi çalışanı bulunmaktadır (Çağrı Merkezleri Derneği, 2008). 2000'li yıllardan bu yana, çokuluslu şirketler, emek maliyetinin düşük olması ve eğitilmiş genç kesimde işsizlik oranının yüksek olmasından dolayı merkezlerini geliştirmekte olan ülkelere taşımaya başlamışlardır (Yılmaz ve Keser, 2006: 32). Özellikle Hindistan, teknoloji alanında ileri olması ve eski bir sömürge olmasından kaynaklı olarak İngilizce seviyesinin yüksekliği ve ucuz emek gücü ile çağrı merkezi sektöründe öne çıkmaktadır. Bu sektördeki taşeron işlerin % 46'sı Hindistan tarafından sağlanmaktadır (Man ve Öz, 2009: 83). Son yıllarda büyük şirketlerin çağrı merkezlerini Hindistan'a taşımasıyla, bu ülkede fabrikaları aratmayan çağrı merkezleri kurulmaya başlamıştır. Hindistan'da Genpact'ın 12.000 kişilik, American Express'in 7000

kişilik ve Dell'in 4500 kişilik çağrı merkezi bulunmaktadır (Murphy, 2011: 420). 2011 verilerine göre, Türkiye'de bulunan çağrı merkezlerinde yaklaşık 55 bin kişi istihdam edilmekte ve önümüzdeki beş yıl içinde, bu sektörde toplam 100 bin kişiye iş olanağı sağlanması beklenmektedir (Aktay, 2011).

Görece yeni bir sektör olan çağrı merkezlerindeki çalışma koşullarıyla ilgili literatürün sınırlılığına karşın, Brophy, birbirine karşıt temel iki görüşten bahsedebileceğini belirtmektedir. Bunlardan birincisi, Daniel Bell'in sanayi sonrası toplumda sınıf çatışmalarının azaldığını savunan teorisinden esinlenenlerce savunulan, çağrı merkezinde yapılan işe özerklik, yüksek düzeyde memnuniyet ve yönetimin hedefleriyle kendini özdeşleştirme atfeden görüştür. İkincisi ise, büro işçilerinin emek sürecinin rutinleştiğini, vasıfsızlaştığını savunan Braverman'dan esinlenen Marksist emek süreci teorisyenleri tarafından öne sürülen, çağrı merkezindeki çalışmanın Taylorist kavrayış ve uygulamanın ayrılması ilkesini bir üst boyuta taşıyan bir iş olduğu yönündeki görüştür (Brophy, 2010: 474).

Brophy, çağrı merkezlerinin 20. yüzyılda en hızlı büyüyen istihdam kaynaklarından biri olduğunu ve bu alanda çalışmanın çoğu zaman düşük ücretler, yüksek stres, değersiz istihdam, katı yönetim, duygusal emeğin sömürsü ve elektronik gözetimle yan yana olduğunu belirtir (Brophy, 2010: 471). Man ve Öz, çağrı merkezlerinin, çalışma koşullarının yoğun ve stresli oluşu, işgücü devir oranının yüksekliği, Taylorizmin devam etmesi ve kariyer açısından bir fırsat sunmamasından dolayı yeni terhaneler (sweatshop) olarak nitelendirildiklerini, emek süreci teorisinin de çağrı merkezlerini "parçalanmış ve düşük nitelikli hizmet çalışanlarının yeni üretim bandı" olarak tanımladığını belirtmektedirler (Man ve Öz, 2009: 82). Brophy, çağrı merkezlerini "çağrı fabrikaları", "müşteri ilişkileri fabrikaları" gibi isimlerle tanımlarken (Brophy, 2010: 473-

476), Taylor ve Bain, “kafadaki montaj hattı” ve “beyaz yakalı fabrikaları” gibi nitelermeler kullanmaktadırlar (Taylor ve Bain, 1999: 101-105).

Çağrı merkezlerinde kullanılan emeği tanımlamak üzere “duygusal emek” kavramı da kullanılmaktadır. Duygusal emek kavramı ilk kez Hochschild tarafından duyguların ticarileşmesini ve özellikle hizmet sektöründe çalışanların emek süreçlerinde duyguların yönetilmesinin önemini anlatmak üzere kullanılmıştır. Bir havayolunda çalışan hosteslerle ilgili araştırma yapan Hochschild, müşterilere sürekli gülümsemesi beklenen hosteslerin duygularının ticarileşmesinden ve yabancılaşmasından bahsetmektedir (Hochschild, aktaran Man ve Öz 2009: 77-78). Hochschild’in tanımından yola çıkan Taylor ve Bain, çağrı merkezlerinde kullanılan emeğin açık bir şekilde duygusal emek olduğunu ileri sürmektedirler (Taylor ve Bain, 1999: 103).

IV.1. Türkiye’deki Çağrı Merkezlerindeki Çalışma Koşulları Üzerine Bir İnceleme

Bu çalışmada ortaya konulan varsayımların değerlendirilmesi ve proleterleşme sürecinin sonuçlarının yansıtılabilmesi açısından, Türkiye’deki çağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşullarını incelemek üzere anket ve derinlemesine görüşme yapılarak veri toplanmıştır. Çalışma için yapılan toplam 102 anketin büyük bir kısmı İstanbul’da bulunan üç bankanın çağrı merkezinde, diğer anketler ise İstanbul ve Diyarbakır’da bulunan telekomünikasyon şirketlerinin çağrı merkezlerinde çalışanlar ile yapılmıştır. Anket yapmak üzere birçok kuruluşla iletişime geçilmiş ancak bu şirketlerin pek çoğu çeşitli nedenler öne sürerek çalışanlarına anket yapılmasını kabul etmemiştir. Bu nedenle anketlerin sayısı, yapılması planlanan sayıdan düşük kalmıştır. Çarpıcı bir örnek vermek olarak, anket yapmak için izin istenilen bir çağrı merkezinin genel müdür yardımcısı, anket sorularını incelemiş ve çalışanların anti-depresan kullanıp kullanmadıklarının sorulduğu

sorunun, işe yeni giren çalışanlarda “burada çalışmaya devam edersem, anti-depresan kullanmak zorunda mı kalırım” şeklinde soru işaretlerine yol açabileceğini öne sürerek izin vermemiştir.

Çalışma için yapılan anketlerin yanı sıra, toplam 7 kişi ile derinlemesine görüşme yapılmıştır. Bu 7 kişinin 3’ü bankacılık sektöründe, 4’ü ise telekomünikasyon sektöründe çalışmaktadır. Bu çalışma için anket yapılan kişiler “katılımcı”, derinlemesine görüşme yapılan kişiler ise “görüşmeci” olarak belirtilecektir.

Yapılan anket çalışmasında ve görüşmelerde, proleterleşme sürecinin göstergeleri olarak ele alınan değişimler ve bu değişimin çalışanlar tarafından nasıl algılandığı belli sorularla anlaşılmaya çalışılmıştır. Bu soruları çalışanların ücretleri ve çalışma koşulları; eğitim durumları ve vasıfsızlaşma; yabancılaşma ve denetim ve son olarak çalışanların sınıfsal konumlarına dair algılarına yönelik sorular olarak gruplandırmak mümkündür.

IV.1.1. Çağrı Merkezi Çalışanlarının Yaş ve Cinsiyet Durumları

Çağrı Merkezleri Derneği’nin yayınladığı sunuma göre Türkiye’deki çağrı merkezlerinde çalışanların % 70’ini kadınlar oluştururken, çalışanların % 80’i 30 yaşın altındadır (Çağrı Merkezleri Derneği, 2008). BDDK’nın Türkiye’de bulunan 22 bankanın çağrı merkezleriyle ilgili yayınladığı rapora göre, Aralık 2010 itibariyle Türkiye’deki bankaların çağrı merkezlerinde çalışan 6508 kişinin % 74’ünü kadınlar oluştururken, müşteri temsilcilerinin yaş ortalaması 26’dır (Gerçeğe Çağrı Merkezi, 2011). Bu tez için yapılan anket çalışmasına katılan ve çoğunluğu bankaların çağrı merkezlerinde istihdam edilen çalışanların % 64’ü kadındır ve yaş ortalaması 27’dir. Katılımcıların % 83’ü 30 yaş ve altındadır. Türkiye ortalaması ile karşılaştırıldığında, çalışmaya katılan kadın

çalışanların oranı ortalamanın biraz altında olmakla birlikte, katılımcıların cinsiyet ve yaş dağılımı bakımından tutarlı olduğu görülmektedir.

Tablo 1: Çağrı Merkezi Çalışanlarının Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Yüzde (%)
Kadın	64
Erkek	36

Tablo 2: Çağrı Merkezi Çalışanlarının Yaş Dağılımı

Yaş Aralığı	Yüzde (%)
19-23	35
24-26	22
27-30	26
31-	17

ABD, İngiltere, Almanya, Hindistan, Güney Kore dahil olmak üzere 17 ülkeden, toplam 475 bin çalışanın istihdam edildiği yaklaşık 2500 çağrı merkezinin kapsandığı küresel çağrı merkezi raporuna göre ise, çağrı merkezi çalışanlarının % 69'unu kadınlar oluşturmaktadır ve bu rakam Güney Kore'de % 90'a yaklaşmaktadır (Holman, Batt ve Holtgrewe, 2007: 9).

Türkiye'deki ve dünyadaki verilere bakıldığında, çağrı merkezlerinde yoğunlukla gençlerin ve kadınların çalıştığı ortaya çıkmaktadır. Çalışanların çoğunun genç olmasının en büyük nedenlerinden biri daha sonra değinileceği gibi bu sektörde personel devir oranının oldukça yüksek olması ve ortalama çalışma süresinin nadiren 5 seneyi

geçmesidir. Kadın çalışanların yoğunluğu ise büro işinin feminizasyonu tezini destekler niteliktedir. Yılmaz ve Keser de, Türkiye'deki bir bankanın çağrı merkezinde çalışan 101 kişi ile yaptıkları ankette çalışanların %78'inin kadın olduğunu belirtmekte ve bu durumun çağrı merkezi işinin feminizasyonunu gösterdiğini ileri sürmektedirler (Yılmaz ve Keser, 2006: 26).

Küresel çağrı merkezi raporuna göre, yöneticiler, kadınların tercih edilme sebepleri olarak, tehditkar olmayan bir tutum ve sese sahip olmalarını, kadınların güvenilir olduğu yönündeki kültürel inancı ve iyi klavye becerilerine sahip olmalarını belirtmişlerdir (Holman ve diğ., 2007: 9). Müşterilerle kurulan iletişime dayalı olan bu işte kadınların tercih edilmesinin önemli nedenlerinden biri, kadınların daha ikna edici olduklarının ve oldukça stresli olan çağrı merkezi işine daha kolay dayanacaklarının düşünülmesidir. Türkiye'deki bir çağrı merkezinin genel müdür yardımcısı, neden kadınların tercih edildiğini ise şöyle açıklamaktadır: “Bizim bölümümüzün yüzde 80'i bayanlardan oluşuyor. Yurtdışında bu oran yüzde 60 ile yüzde 40 civarında. Neden olarak, Türkiye'de bayanların konuşmayı ve iletişimi daha çok sevdiğini söyleyebiliriz. Ayrıca bir erkek çok sinirliken karşısına bir bayan çıkınca sinir seviyesi azalıyor. Ama karşısına bir erkek düşürülmesi biraz zaman alabiliyor” (Bakır, 2006).

IV.1.2. Çağrı Merkezi Çalışanlarının Ücretleri ve Çalışma Koşulla

Katılımcılara belli ücret aralıkları sunularak, aldıkları aylık ücreti belirtmeleri istenmiştir. Katılımcıların % 70'inin geliri aylık 1000-2000 TL arasındadır. Ancak, aralık geniş tutulmakla birlikte, mülakat yoluyla alınan bilgilerden katılımcıların çoğunun aylık ücretinin 1000 TL'nin biraz üzerinde olduğu anlaşılmıştır. Katılımcıların % 22'si ise aylık 1000 TL'nin altında ücret almaktadır. Özellikle bankacılık sektöründe ve kurum içi çağrı

merkezlerinde ücretlerin daha yüksek olduğu, telekomünikasyon sektörü ve taşeron şirketlerde çalışanların çok daha düşük ücretlerle çalıştıkları burada hatırlatılmalıdır. Asgari ücretle veya çok daha düşük ücretlerle, çoğu zaman sigortasız çalışan işçilerle veya iş bulamayan insanlarla kıyaslandığında 1000 TL civarında bir ücret, ülke koşullarında yüksek görülebilir ancak bu ücretin özellikle büyük şehirlerde yaşayan çalışanlar için oldukça düşük olduğu açıktır. Alınan ücretin yeterli olmadığını kanıtlayan bir diğer gösterge, katılımcıların sadece % 21'inin "Aldığım ücret rahatça geçinmeme yetiyor" ifadesini doğru bulması, buna karşılık % 79'unun bu ifadeye hayır cevabını vermesidir.

Tablo 3: Katılımcıların Aylık Ücretleri

Aylık Gelir Aralıkları	Yüzde (%)
0-660	5
661-1000	17
1001-2000	70
2001-3000	5
3001-	3

Çalışmanın kurumsal şirketlerde yapılmasının da etkisiyle, katılımcıların hepsi sigortalıdır. Ancak bir telekomünikasyon şirketinin çağrı merkezinde çalışan bir katılımcı, çalışanların part-time çalışıyor gösterilerek sigortalarının tam yatırılmadığını belirtmiştir: "Mesela diyelim ki bu ay 22 gün çalıştın, senin 22 gün SSK'nı yatırıyor, 8 günlük SSK yok. Hep sigortadan kesiyorlar. Seni part-time gösteriyor, çalışmadığın günün SSK'sını ödemiyor". Bankaların çağrı merkezinde çalışan görüşmeciler ise sigortalarının tam yatırıldığını belirtmişlerdir.

Katılımcıların öğlen yemekleri şirket tarafından karşılanmaktadır ve işyerine servisle gidip gelmektedirler. Ayrıca, çalışanların hepsi prim aldığını belirtmiştir. Ancak prim alabilmek için belli kriterleri tutturmak gerekmektedir. Görüşmecilerden biri prim alma konusundaki sıkıntıları şöyle dile getirmiştir: “Prim var da, primin de o kadar tantanası var ki. Alo dedin mi, ona bile bakıyorlar. Performans primi için belli formatlar var, onları söylemen lazım. Mesela, teknik ayarları doğru yaptırdın mı, kapatırken iyi akşamlar dedin mi, yok efendim yardımcı oldun mu, bin tane şey. Mükemmel üstü bir insan olmak zorundasın yani. Bu kriterleri 30 kişi tutturuyor ama 180 kişi tutturamıyor mesela. Bakıyorlar ki iş azaldı, işçi çıkarmak lazım, alttakileri çıkarıyorlar”.

Çalışanlar, özellikle yoğun dönemlerde fazla mesaiye kalmakta ancak bunun için çoğunlukla ek ücret almamaktadırlar. Katılımcıların yalnızca % 30’u fazla mesaiye kaldığında ek ücret aldığını belirtmiştir. Çalışanların ilk işe girdikleri zamanla mevcut durumlarını kıyaslayan sorularda, katılımcıların % 10’u prim ve fazla mesai gibi ek ücretlerin arttığını belirtirken, % 15’i azaldığını belirtmiştir. Katılımcıların % 25’i alım gücünün, % 30’u tüketim düzeyinin yükseldiğini belirtirken, borçlanma düzeyinin arttığını belirtenlerin oranı % 44’tür. Bu rakamlar, katılımcıların alım gücünün ve tüketim düzeyinin arttığını, ancak bunun önemli ölçüde borçlanma temelinde geliştiğini göstermektedir.

Tablo 4: İlk İşe Girilen Zamanla Mevcut Durumun Ekonomik Açıdan Kıyaslanması

	Arttı (%)	Azaldı (%)	Değişmedi (%)
Prim, fazla mesai gibi ek ücretler	10	15	75
Alım gücü	25	20	55
Tüketim düzeyi	30	13	57
Borçlanma düzeyi	44	4	52

Alkan'ın yaptığı çalışmanın sonuçlarına göre ise, çağrı merkezi çalışanları çoğu zaman görev tanımları dışında da işler yapmakta ancak bunlar için ek ücret almamaktadırlar. Örneğin, İngilizce bilen ancak İngilizce çağrı karşılayacağı konusunda bilgilendirilmeyen çalışanlar daha sonra İngilizce çağrıları yanıtlamak zorunda kalmakta ve bunun için ek ödeme almamaktadırlar. Bir bankanın çağrı merkezinde, çalışanların bunun için ek ödeme istemesi karşısında, yönetim ek ödeme yapmak yerine, İngilizce bilenleri tercih etmeye ve önceden çalışanları İngilizce çağrı alacakları konusunda bilgilendirmeye başlamıştır (Alkan, 2007: 75).

Bu çalışmadaki tüm katılımcılar, merkezi Türkiye'de bulunan çağrı merkezlerinde Türkçe hizmet vermekle birlikte, Türkiye'de merkezi yabancı ülkelerde bulunan şirketlerin çağrı merkezleri de bulunmakta ve burada çalışanlar yabancı dilde çağrı almaktadırlar. Offshore olarak tabir edilen bu tür çağrı merkezleri için dünyada önde gelen ülkeler Hindistan, Kanada, İrlanda ve son zamanlarda Güney Afrika ve Filipinler olarak sıralanırken, Türkiye özellikle Almanya ve Hollanda temelli şirketler için çekim merkezi olmaya başlamıştır. Türkiye'deki offshore çağrı merkezlerinin toplam çağrı merkezleri içindeki oranının % 8 olduğu belirtilmektedir (Avdan, 2010: 74). Bunda tabii ki en önemli unsur Türkiye'deki emek maliyetinin Almanya ve Hollanda'ya oranla

oldukça düşük olmasıdır. Almanya’da bir çağrı merkezi çalışanı ortalama 1700 Euro civarında bir ücret alırken, Türkiye’de aynı işi yapan bir çağrı merkezi çalışanı 800 Euro ücret almaktadır (Avdan, 2010: 76). Türkiye’deki çağrı merkezi çalışanları ile Avrupa ülkelerindeki çağrı merkezi çalışanları arasındaki bu fark, Hindistan- ABD örneğinde çok daha çarpıcıdır. Hindistan’da İşletme bölümü mezunu olan ve bilgi teknolojilerini kullanabilen bir çalışanın maliyeti yıllık 13.000 ABD Doları düzeyindeyken, Amerika’daki bir üniversiteden mezun olan, aynı vasıflara sahip bir çalışan yaklaşık 95.000 ABD Dolarına mal olmaktadır (Man ve Öz, 2009: 84). Taylor ve Bain, Hindistan’daki çağrı merkezlerinin batıdaki çağrı merkezlerinin düşük maliyetli ve işin en standartlaştırılmış ve en az risk taşıyan kısımlarının aktarıldığı birer kopyası olduğunu belirtmektedirler (Taylor ve Bain, 2005: 277). Hindistan’daki çağrı merkezi çalışanları en az iki dil bilmektedir ve İngilizceleri arayan kişinin bir İngiliz’le konuştuğunu düşünmesini sağlayacak düzeyde iyidir. Hindistan’daki pek çok çağrı merkezi çalışanı en az iki yıllık üniversite eğitimi ve bunun yanısıra işbaşında da oldukça iyi bir eğitim almıştır. Ancak Batı’daki çağrı merkezi çalışanlarından daha eğitilmiş olan Hintli çağrı merkezi çalışanlarının aldıkları ücret oldukça düşüktür (Sennett, 2009: 65).

Gelişmiş kapitalist ülkelerdeki çağrı merkezlerinin eğitilmiş işgücü fazla olan ancak ücretlerin çok daha düşük olduğu az gelişmiş ülkelere doğru taşınmasına benzer bir şekilde, Türkiye’de de çağrı merkezleri son yıllarda, işsizliğin ülke ortalamasına göre yüksek ve ücretlerin ise düşük olduğu iç ve doğu bölgelere doğru kaymaya başlamıştır. Bu durumu Yüzbaşıoğlu şöyle ifade etmektedir: “Maliyetleri düşürmek amacıyla küresel çaptaki merkezden çevreye olan kayışın benzerinin ilginç bir biçimde Türkiye’de de büyük kentlerden doğuya doğru bir kayış şeklinde yaşandığı görülmektedir. En büyük maliyet unsurlarından birisi olan ücretler, Batı’da 500-1.500 YTL arasındayken, bu rakam Doğu’da

açılan çağrı merkezlerinde 350 YTL'ye kadar düşmektedir (Yüzbaşıoğlu, aktaran Man ve Öz 2009: 85). Son beş yıl içerisinde, devletin bu bölgelerde sağladığı teşviklerden ve düşük emek maliyetlerinden yararlanmak üzere pek çok şirket, Erzurum, Erzincan, Diyarbakır, Bitlis, Bingöl, Malatya, Samsun, Uşak, Gümüşhane gibi illere binlerce çalışanın istihdam edildiği yeni çağrı merkezleri açmıştır.

Aylık ücretlerin azlığı, prim ve fazla mesai gibi hakların alınmasında yaşanan sıkıntıların yanı sıra, çağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşullarının pek çok sorun barındırdığı açıktır. Çalışma koşullarının zorluğu ile ilgili en önemli göstergelerden biri işgücü devir oranının oldukça yüksek olmasıdır. Katılımcıların % 28'inin ilk çalışmaya başladığı yer çağrı merkezidir. Yüksekokul da dahil olmak üzere üniversite mezunu olan toplam 78 katılımcının 23'ünün ilk çalışmaya başladığı yer çağrı merkezi olmuştur. Katılımcıların % 30'u mevcut işyerlerinde 1 yıldan daha az, %65'i ise 3 yıldan daha az bir süredir çalışmaktadır. Yapılan anket çalışmasında 5 yıldan fazla çalışanların oranı %21 olmakla birlikte, anketlerin önemli bir kısmının uzun süredir faaliyet gösteren bankalarda yapılmasından dolayı bu oran Türkiye ortalamasından oldukça yukarıdadır. Nitekim, Aşkın ve Keser'in iki bankanın çağrı merkezinde yaptıkları çalışmada 1 yıldan az çalışanların oranı % 40, 1-3 yıl arasında çalışanların oranı ise % 60 olarak görünmektedir (Aşkın ve Keser, 2009: 86). Akçay'ın 91 çağrı merkezi çalışanı ile yaptığı anket çalışmasının sonuçlarına göre ise, çağrı merkezlerinde çalışanların çalışma süreleri çalışanların % 35'i için 1 yıldan az, % 45'i için ise 1-3 yıl arasındadır. 5 yıldan fazla çalışanların oranı ise % 4 olarak bulunmuştur (Akçay, 2008: 383-384). Bu örneklerle karşılaştırıldığında ve görüşmecilerin anlattıklarına dayanarak, çalışmamızın kapsamına giren katılımcılar içerisinde 5 yıldan fazla bir süredir çağrı merkezinde çalışanların oranının yüksek çıkması,

anketlerin önemli bir bölümünün kurumsallaşmış çağrı merkezlerinde yapılması ve bu işyerlerinde çalışanların mevcut işyerinde çalışma sürelerinin uzunluğu ile açıklanabilir.

Tablo 5: Şimdiki İşyerinde Çalışma Süresi

Çalışma Süresi	Yüzde (%)
6 aydan az	6
6-12 ay	24
1-3 yıl	35
3-5 yıl	14
5 yıldan fazla	21

Çağrı merkezlerinde yaşanan yoğun sirkülasyonun ve kısa çalışma sürelerinin nedenini bir bankanın çağrı merkezinin birim müdürünün şu sözleri gayet net ortaya koymaktadır: “Uzun süre telefon başında hizmet vermek ve bu statüde kalmak bence pek mümkün değil. İletişimden olağanüstü keyif almak gerekir. Bana göre bu görevde kalma süresi en fazla üç veya dört yıl. Ondan sonra ya liderliğe ya da başka bir kulvara geçilmeli. Çünkü zor ve stresli bir iş” (Bakır, 2006).

Küresel çağrı merkezi raporuna göre, dünyadaki çağrı merkezlerinde yıllık personel devir hızı ortalama % 20’dir ancak bu oran Hindistan’da % 40’a kadar çıkmaktadır. Raporun yazarlarına göre sözlü olarak aktarılan oran bundan daha yüksektir. Ayrıca, işgücünün düzensizliğini ölçmek için bir başka gösterge olarak mevcut işyerinde ne kadar süredir çalışıldığı incelenmiş ve çalışanların yaklaşık üçte birinin buldukları işyerinde bir yıldan daha az süredir çalıştıkları ortaya çıkmıştır. Hindistan’da bu oran % 60 düzeyindedir (Holman ve diğ., 2007: 36).

Bu çalışma için ankete katılanların yaş ortalamasının 27 olduğu düşünüldüğünde, katılımcıların % 74'ünün en az bir kez iş değiştirmiş olması çarpıcıdır. Özellikle üniversite mezunlarının en erken 22 yaşında mezun oldukları düşünüldüğünde, kısa sürede birden fazla iş değiştirmeleri, istikrarlı bir iş hayatının olmadığını göstermesi açısından önemlidir. Ayrıca, iş güvencesinin bulunmamasına karşın katılımcıların yalnızca % 4'ünün işini kaybetmekten dolayı korktuğunu belirtmesi ise, çalışanların çoğunun işi geçici olarak görmesi, yüksek vasıflar gerektirmeyen bir iş olduğu için bir başka çağrı merkezinde iş bulabileceğini düşünmesi ve zaten çalışanların önemli bir kısmının kendi istekleriyle birkaç yılı geçmeyen bir süre sonunda işten ayrılması gibi nedenlere bağlanabilir.

Katılımcılara eğitimleri bittikten sonra ne kadar süre içerisinde ilk işlerine başladıkları sorulmuş ve % 85'i bir yıldan az bir süre içerisinde başladıklarını belirtmiştir. Katılımcıların % 11'i eğitimleri bittikten sonra 1-3 yıl arasında işe başlarken, % 4'ü ilk işlerine 3 yıldan daha uzun bir süre sonra başlamışlardır. İlk işlerine girmek için bir seneden fazla bekleyenlerin oranı % 15'tir ve bu sürenin sonunda mevcut durumda çağrı merkezinde çalışıyor olmaları eğitilmiş kesimin ciddi oranda işsizlikle yüzyüze olduğunu ve eğitim gördükleri alanın dışında çalışmak zorunda kaldıklarını göstermektedir.

Çağrı merkezlerinde, iki görüşme arasında dinlenme süresi olmadığı için ve sistem gelen çağrıları otomatik olarak çalışana iletmediği için molalar haricinde çalışma süresi genellikle 8 saat civarında olmaktadır ve çalışanlar sınırlı molalar haricinde, bu süre boyunca aralıksız telefonla konuşmak zorunda kalmaktadırlar (Akçay, 2008: 379). Bankaların çağrı merkezlerinde çalışanların yemek ve mola süreleri, telekomünikasyon şirketlerinin çağrı merkezlerinde çalışanlara göre daha uzundur. Anketin yapıldığı, büyük bir bankanın çağrı merkezinde bir saat öğle yemeği molası ve toplam 30 dakika mola

kullanılırken, yine anket yapılan bir telekomünikasyon şirketinin çağrı merkezinde yemek molası 30 dakika iken, gün içinde toplam 20 dakika mola kullanılabilir. Bu molalar, işin yoğunluğuna göre takım liderlerinin iznine bağlı olarak kullanılmakta ve tuvalet ihtiyacı için kullanılan süre de bu mola süresinden düşülmektedir. Dolayısıyla, çalışanlar gün içerisinde tuvalete gitme, sigara içme, özel telefon görüşmesi yapma gibi bütün ihtiyaçlarını 20 ya da 30 dakikalık mola sürelerine sıkıştırmak zorunda kalmaktadırlar. Bunun yanında, görüşmeciler, iş çok yoğun olduğunda bu mola sürelerinin daha da kısaltılabildiğini belirtmişlerdir. Avdan'ın görüştüğü çalışanlardan biri molalarla ilgili yaşanan sıkıntıları şöyle anlatmaktadır: “Eskiden saat başı 10 dakika aran vardı. Sonra bunu 4 dakikaya düşürdüler. Yarım futbol sahası kadar bir yerde çalışıyorduk ve sigara içebileceğin tek yer mutfaktı. Bütün ofisi yürüyüp sigaramı içebiliyordun. Sigara içenler için kâbus oldu yani. 4 dakikada sigara içmeyi öğrendim”. (Avdan, 2010: 120). Bir telekomünikasyon şirketinin çağrı merkezinde çalışan bir görüşmecinin çalışma koşulları ile ilgili söyledikleri ise koşulların ne kadar ağır olduğunu ve çalışanların nasıl bir baskı altında olduklarını göstermektedir: “Sürekli uyarı alıyorsun, mesela kulaklığın bozuk, karşıdakinin sesini duymadın, yüzüne kapattın, bu tür şeylerden, gereksiz şeylerden uyarı veriyorlar ki eski çalışanlarına, ben en eskiydim zaten orda, sırf tazminat vermemek için yıldırma politikası uyguluyorlar. Takım liderleri sana kötü davranıyor, felaket davranıyor. O sıra ne bileyim moralin bozuk olabilir, ağlıyor olabilirsin, sonuçta gençsin, özel hayatın var senin. Telefonda çağrı alırken ağlıyorsun falan. Hastaysan mesela, diyelim karnın ağrıyor, öyle rapor almakmış, şuymuş, buymuş, yasak. İzin de yok zaten, haftada bir gün izin var, o da haftaiçi oluyor. Kırk yılın başı haftasonuna geliyor. Cumartesi, pazar çalışıyorsun, onu da bırak geceleyin de vardiyası var”.

Çağrı merkezi çalışanları, işin biçimi ve yoğunluğundan kaynaklı olarak önemli sağlık sorunları da yaşamaktadırlar. Gerçeğe Çağrı Merkezi'nin kurucularından Gözde Duranay, çağrı merkezleri çalışanlarında en sık görülen fiziksel rahatsızlıkları şöyle sıralamaktadır: “Sürekli konuşmakla ilgili olarak nodül, tuvaletini tutmaktan ötürü sistit, aynı pozisyonda oturmaktan bel ve omurilik sorunları, aşağılama, hakaret, rutin olarak aynı cümleleri kurmak, satış baskısı, izlenme-dinlenme kaygısı sonucu depresyon” (Ongun, 2010). İngiltere'deki işçi sendikası UNISON, her elli çağrı merkezi çalışanından birisinin ses kaybı tehdidi altında olduğunu ancak bu durumun ihmal edildiğini belirtmektedir (Richardson, aktaran Man ve Öz 2009: 88). Taylor ve Bain de, çağrı merkezi çalışanlarında farenjit ve ses kaybının yanı sıra, sürekli klavye kullanımından kaynaklı olarak parmak, bilek ve kol bölgelerinde yaşanan fiziksel sorunların da yaygın bir şekilde görüldüğünü belirtmektedirler (Taylor ve Bain, 1999: 109). Bu çalışmadaki soruları yanıtlayan katılımcıların % 39'u sürekli bilgisayar başında çalışmaktan/telefonda konuşmaktan kaynaklı fiziksel sorunları/hastalıkları olduğunu belirtmiştir. Görüşmecilerden biri çalışmaya başladıktan sonra ikinci ayda ses tellerinde sorun oluştuğunu, bir diğeri ise farenjit olduğunu belirtmiştir. Yine, görüşmecilerden biri mola sürelerinin kısıtlı olmasından dolayı tuvalete gitmek için uzun süre beklemek gerektiğinden sistit olduğunu söylemiştir. Aynı görüşmeci, sürekli olarak mouse kullanmaktan kaynaklı olarak bileklerinde ağrı oluştuğunu ve çok hızlı yemek yeme zorunluluğundan ve kötü beslenmeden dolayı fazla kilo aldığını da belirtmiştir. Başka bir görüşmeci ise bel ağrısı yaşadığını söylemiştir. Akçay'ın yaptığı çalışmada da, çalışanların sağlık durumuyla ilgili olarak, % 38'inin depresyon yaşadığı, % 24'ünün ses telleriyle ilgili sıkıntısı olduğu ve % 10'unun boyun düzleşmesi ve bel fitiği sorunu yaşadıkları belirlenmiştir (Akçay, 2008: 384).

Çalışanlara sorulan “İşyerinde iş yaşamıyla ilgili sıkıntılarınızı yönetime iletebiliyor musunuz?” sorusuna, katılımcıların % 49’u evet cevabını verirken, % 12’si hayır ve % 39’u kısmen cevabını vermiştir. Buna karşılık, işyerinin bu sıkıntılara çözüm getirip getirmediği sorulduğunda sadece % 31’i evet cevabını verirken, yine % 12’si hayır ve % 57’si kısmen cevabını vermişlerdir. Buradan, yönetime iletilen sorunların çözümünün de sınırlı olduğu sonucu çıkarılabilir. Çağrı merkezi çalışanlarının işyerlerini ve çalışma koşullarını nasıl değerlendirdiklerine dair soruya, katılımcıların % 10’u gayet iyi, % 43’ü iyi, % 44’ü ortalama ve % 3’ü kötü cevabını vermiştir. Buradan katılımcıların % 47’sinin çalışma koşullarından memnun olmadıkları sonucunu çıkarabiliriz. Nitekim, katılımcıların % 55’i “Yaptığım işten ve çalışma ortamından memnunum” ifadesine hayır cevabını verirken, % 20’si “çalışma koşullarının gün geçtikçe kötüye gittiğini” belirtmiştir. “Beş sene sonra çalışma koşullarınızın ne yönde değişeceğini düşünüyorsunuz?” sorusuna karşılık, katılımcıların % 56’sı “daha iyiye gidecek”, % 8’i “daha kötüye gidecek” ve % 36’sı “aynı kalacak” şeklinde yanıt vermiştir. Buradan çalışanların önemli bir kısmının olumlu bir beklenti içinde olduğu çıkarılabilir. Buna karşılık, katılımcıların % 34’ü çağrı merkezi işini tanıdığı birine tavsiye etmeyeceğini belirtmiştir. Ayrıca, katılımcıların ilk işe girdikleri zamanla mevcut durumdaki çalışma koşullarını kıyasladıkları sorulardan çalışma koşullarının daha iyiye gideceği yönünde bir sonuç çıkmamaktadır. Çalışanların % 37’si haftalık çalışma saatlerinin, % 47’si fazla mesai saatlerinin, % 74’ü ise iş yoğunluğunun arttığını belirtmiştir. Olumlu yönde yorumlanabilecek tek değişim, katılımcıların % 75’inin iş üzerindeki kontrollerinin arttığını belirtmesidir ancak daha sonra iş üzerindeki kontrolle ilgili diğer sorulara verilen cevapların incelenmesinde görüleceği gibi çalışanların çoğu iş üzerinde anlamlı derecede kontrole sahip olduklarını düşünmemektedir. İş üzerindeki kontrolün arttığı yönündeki

algı ise, ilk işe girilen zamanla mevcut durum kıyaslandığında işin öğrenilmesi ve deneyim kazanılmasına bağlanabilir.

Tablo 6: İlk İşe Girilen Zamanla Mevcut Durumun Çalışma Koşullarının Değişimi Açısından Kıyaslanması

	Arttı (%)	Azaldı (%)	Değişmedi (%)
İş üzerindeki kontrolünüz	75	6	19
Haftalık çalışma saatleri	37	2	61
Fazla mesai saatleri	48	6	46
İş yoğunluğu	74	1	25
İşinizin gerektirdiği eğitim (yeni bir dil, bilgisayar programı öğrenme gerekliliği gibi)	45	0	55

Çalışanların yaklaşık yarısının çalışma koşullarını iyi olarak değerlendirmesinde, işyerlerinin çalışanlara sağladığı bazı olanakların etkisi olduğu söylenebilir. Anketin yapıldığı bankalardan biri, İstanbul’da büyük bir “bankacılık üssü” kurmuştur ve çağrı merkezi çalışanları da dahil olmak üzere yaklaşık 3 bin kişinin çalıştığı bu bina, alışveriş merkezlerine benzer bir tarzda kurgulanmıştır. Binanın içerisinde büyük bir kahve zincirinin şubesinin yanı sıra, pastane, kuaför ve küçük bir kitap standı bulunmaktadır. Binanın bir kısmında resim sergisi bulunmaktadır. Çağrı merkezi çalışanlarının bulunduğu odada tavanda dev ekranda haber kanallarının biri sürekli yayın yapmaktadır. Bütün bunlar, çalışanlar için işyerinden ve çalışma koşullarından memnuniyeti arttırmaktadır. Görüşmecilerimizden biri, iki ayrı telekomünikasyon şirketinin çağrı merkezinde çalışmış ve ikinci çalıştığı yerde çalışma koşullarının ağır

olmasıyla birlikte, olanakların oldukça fazla olduğundan bahsetmiştir. İlk çalışılan yerde hiçbir sosyal olanak olmaması, yemeklerin kötü olması ve çay-kahve gibi içeceklerin bile parayla alınmak zorunda olunmasına karşılık, ikinci çalıştığı şirketteki olanakları şöyle anlatmıştır: “Çay, kahve falan veriliyor. Kahvaltısı var, spor salonu var, psikologu var, saunası var, ne bileyim bir sürü imkanı var. Çok çalıştırıyor ama rahat ettirmeye çalışıyor”. Çalışma saatleri, ücretler, mola süreleri, denetim gibi pek çok önemli faktörde hiçbir değişiklik olmamasına karşılık şirketin sunduğu bu tarz imkanlar çalışanlar için memnuniyeti arttıran faktörler haline gelmekte ve bazen kendilerini “kurumsal” bir şirkette, ayrıcalıklı çalışanlar olarak hissetmelerine neden olabilmektedir.

IV.1.3. Çağrı Merkezi Çalışanlarının Eğitim Durumları ve Vasıfsızlaşma

Çalışanların vasıfsızlaşması, işin niteliksizleşmesi, rutin ve otomatik bir hale gelmesi, iş üzerindeki kontrolün azalması proleterleşme sürecinin en önemli göstergelerindendir. Taylor ve diğerlerinin yaptığı bir çalışmada, çağrı merkezi çalışanlarının % 46’sı işin hızı üzerinde ya hiç kontrolleri olmadığını ya da çok az kontrol sahibi olduklarını belirtmişlerdir. Aynı araştırmaya göre, çalışanlar işlerinin sürekli tekrarlayan bir iş olduğunu düşünmektedir ve bu durum çağrı merkezi işinin yaratıcı bir iş olduğu yönündeki aşırı iyimser düşüncelerle çelişmektedir. Araştırmanın yapıldığı bazı çağrı merkezlerinde çalışanların yaklaşık % 90’ı işin sürekli tekrarlanan, rutin bir iş olduğunu düşünmektedir (Taylor ve diğ., 2002: 141-145).

Küresel çağrı merkezi raporuna göre, çağrı merkezi teknolojileri sayesinde metinler yüksek düzeyde standartlaştırılırken, çalışanlar rutinleşme ve tekrarlayan işten dolayı sıkıntı ve stres yaşamaktadırlar. Bu rapora göre, genel olarak çağrı merkezi çalışanlarının iş üzerinde işin hızı, mola ve öğle yemeği aralarının belirlenmesi, işin

yöntemi ve prosedürler üzerindeki kontrol dahil düşük takdir yetkileri (tam kontrolün 5 puan olduğu 5 puanlı bir ölçekte 2.6 puan derecesinde) vardır ve bu durum yüksek düzeyde kaygı, depresyon, duygusal çöküntü ve düşük iş tatmini ile ilişkilidir (Holman ve diğ., 2007: 16). Çağrı merkezleri ile ilgili yapılmış pek çok çalışmanın iş çeşitliliğinin az olması, işin sürekli tekrarlanması, işin karmaşıklık seviyesinin düşük olması ve vasıfların az kullanılmasından dolayı çağrı merkezi işinin stresli bir iş olduğunu gösterdiğini, bu koşulların çalışanları psikolojik olarak yıprattığını ve çağrı merkezlerinde psikosomatik şikayetlerin yoğun olduğunu belirtmektedirler (Yılmaz ve Keser, 2006: 24).

Küresel çağrı merkezi raporunda, iş üzerindeki kontrol yetkisi ve performans denetiminin yoğunluğu incelenmiş ve çalışanların % 39'unun iş üzerinde düşük kontrol yetkisine sahipken, yüksek düzeyde denetime maruz kaldığı belirlenmiştir. İş üzerindeki kontrol yetkisi ve performans denetiminin yoğunluğunun bileşimine bakılarak “işin niteliği” ölçülmüş ve çağrı merkezi çalışanlarının % 67'sinin düşük veya çok düşük nitelikte işlere sahip oldukları ortaya çıkmıştır (Holman ve diğ., 2007: 41).

Bu çalışma kapsamında sorulan “işiniz üzerinde kontrol sahibi olduğunuzu düşünüyor musunuz?” sorusuna, katılımcıların % 13'ü tamamen, % 39'u büyük oranda, % 40'ı kısmen ve % 7'si hiç cevabını vermişlerdir. Katılımcıların yarısına yakını iş üzerinde ya hiç kontrolü olmadığını ya da çok az kontrolü olduğunu düşünmektedir. Bu sorunun bir anlamda tekrarı gibi düşünülebilecek olan, “İş üzerinde hiç denetim sahibi değilim, kendimi yöneticilere ve bilgisayarlara bağlı hissediyorum” ifadesine ise katılımcıların % 20'si evet cevabını vermiştir. Birinci soruda katılımcıların sadece % 7'si iş üzerinde hiç kontrolü olmadığını söylerken, ikinci soruda katılımcıların % 20'si iş üzerinde hiç denetimi olmadığını söylemiştir. Ayrıca, birinci soruda iş üzerinde “büyük oranda” kontrol sahibi olduğunu belirten 8 kişi, ikinci soruda iş üzerinde “hiç denetimi” olmadığını belirtmiştir.

Bu açıdan iki soruya verilen cevaplar arasında bir tutarsızlık olduğu açık olmakla birlikte, genel olarak çalışanların iş üzerinde tam bir denetim veya kontrole sahip olmadıklarını düşündükleri görülmektedir.

Taylor ve diğerleri, rutinleşmenin, tekrara dayalı işin ve çalışanların iş üzerinde kontrolünün olmayışının çağrı merkezlerindeki iş süreçlerini tanımladığını belirtmektedirler (Taylor, Hyman, Mulvey ve Bain, 2002: 136). Katılımcıların % 50'sinin anketteki “Yaptığım iş fazlasıyla otomatikleştirilmiş ve rutin, kendimi robot gibi hissediyorum” ifadesine evet cevabı vermesi de bu tezi desteklemektedir. Katılımcıların yarısının “kendimi robot gibi hissediyorum” ifadesini doğru bulması, yapılan işin rutinliği ve otomasyonu ile ilgili oldukça çarpıcı bir göstergedir. Görüşmecilerden biri de konuşurken hazır metinlerin dışına çıkamadıklarından şikayet ederken şöyle demiştir: “Mesela müşteri nasılsın derse, bir teşekkür ederim bile diyemiyorsun yani. Duymamazlıktan falan geliyorsun. Kullanıcı adınızı alabilir miyim falan diyorsun. Makine gibisin, robot gibisin zaten”. Bu durum, bilgisayar başında, büroda çalışan beyaz yakalılara atfedilen zihin gücü kullanımı, yaratıcılık, bilgi üretimi gibi özelliklerle de açık bir şekilde çelişmektedir. Katılımcıların kendilerini hangi sınıfta gördükleri sorusuna verdikleri cevaplarla bu ifadeye verdikleri yanıt arasındaki ilişkiye bakıldığında, kendisini orta sınıf içerisinde tanımlayan toplam 69 kişiden 30'unun, yani yaklaşık yarısının, işin rutinliğine ve otomatikliğine dair bu ifadeye evet cevabı verdiği görülmektedir. Kendisini robot gibi hisseden bir çalışanın, aynı zamanda kendisini “orta sınıf” içerisinde görmesi, nesnel durumla çalışanın öznel algısının birbirinden ne ölçüde kopuk olabileceğini göstermektedir.

Yapılan işin rutinliğine ve niteliksizliğine karşın, Alkan, çağrı merkezinde işe girecek kişilerde genellikle en az üniversite mezunu veya öğrencisi olmak, İngilizce

bilmek, iletişim becerilerinin ve sorun çözme yetisinin güçlü olması, Windows tabanlı uygulamalara hakim olmak gibi özelliklerin arandığını belirtmektedir (Alkan, 2007: 65). Alkan, çağrı merkezinde işe alınma sürecinde kendi yaşadığı deneyimi şöyle anlatmaktadır: “Yaklaşık dört saat süren bir sınavlar zinciri içinde özellikle grup mülakatları ve senaryo analizleri gerçekleştirilip, birebir mülakatlar, çağrı merkezi oyunu (role play), bilgisayar testi, işitme testi, genel yetenek ve zeka testleri, İngilizce testi ile devam edilerek ve tüm bunların sonunda bir konsantrasyon testi ile süreç tamamlanmıştı. Bu süreçte herhangi bir sigara ya da kahve arası verilmemiş olması da stres altında çalışabilecek ve motivasyonu yüksek kişilerin tercih edildiğini göstermektedir” (Alkan, 2007: 66). Görüşmeciler de, işe alınırken belirli testlere tabi tutulduklarını ve belli bir süre eğitim aldıklarını belirtmişlerdir.

Katılımcıların eğitim durumuna bakıldığında, yapılan iş için fazla vasıflı oldukları görülmektedir. Katılımcıların % 24’ü lise, % 31’i yüksekokul ve % 42’isi üniversite mezunudur. % 3 oranında da yüksek lisans mezunu bulunmaktadır. Dolayısıyla, en az iki yıllık üniversite eğitime sahip olanların toplamı % 76 oranındadır. Çağrı Merkezleri Derneği’nin raporuna göre, Türkiye’deki çağrı merkezi çalışanları içerisinde üniversite mezunlarının oranı % 65, lise mezunlarının oranı ise % 35’tir (Çağrı Merkezleri Derneği, 2008). BDDK’nın raporuna göre ise, bankaların çağrı merkezlerinde çalışanların % 18’i lise, % 47’si lisans, % 33’ü ön lisans ve % 2’si yüksek lisans mezunudur (Gerçeğe Çağrı Merkezi, 2011). Alkan, kendisinin de çalıştığı ve çağrı merkezlerinde çalışma koşullarıyla ilgili bir araştırma yürüttüğü bankanın çağrı merkezinde çalışanların yaklaşık % 25’inin lise, % 70’nin üniversite ve % 5’inin yüksek lisans mezunu olduğunu belirtmektedir. Ayrıca, bu % 70’lik üniversite mezunu grup içerisinde % 10 oranında bir kesim de aynı zamanda yüksek lisans öğrencisidir. Ancak Alkan, üniversite mezunu

çalışanların üniversitede aldıkları eğitimin çok farklı branşlarda olduğunu, bu eğitimle alınan bilgi ve becerinin işte kullanılmadığını ve bunun da çağrı merkezi işinin belli unsurlar dışında belli bir vasıf gerektirmediğinin göstergesi olduğunu belirtmektedir (Alkan, 2007: 66).

Tablo 7: Katılımcıların Eğitim Durumu

	Yüzde (%)
Lise	24
Yüksekokul	31
Üniversite	42
Yüksek Lisans	3

Küresel çağrı merkezi raporuna göre, çağrı merkezinde yapılan iş genellikle düşük nitelikli bir ofis işi gibi görülmesine karşılık çağrı merkezlerinin çoğu en az lise derecesine sahip çalışanları tercih etmektedir. Çağrı merkezlerinde çalışanlar arasında üniversite mezunlarının payı % 22 iken, bu oran, yüksekokul mezunları dahil, Hindistan'da % 70, Fransa'da % 60, ABD'de ise % 32 düzeyindedir (Holman ve diğ., 2007: 12).

Katılımcıların % 61'i iktisadi ve idari bilimler fakültesi, % 5'i ise fen-edebiyat fakültesi mezunudur. Bu verilerden yola çıkarak, çağrı merkezi çalışanlarının önemli bir kısmının işletme, iktisat, kamu yönetimi gibi bölümlerden mezun olduğunu söyleyebiliriz. Mühendislik ve eğitim fakültelerinden mezun olanların da bulunduğu üniversite mezunu olan katılımcıların arasında astronomi, bahçe bitkileri, antropoloji, gıda teknolojileri gibi yapılan işle hiçbir bağlantısı olmayan bölümlerden mezun olanlar da bulunmaktadır.

“Aldığımız eğitimi işinizde kullanabildiğinizi düşünüyor musunuz?” sorusuna katılımcıların % 38’i hayır, % 34’ü kısmen şeklinde yanıt vermiştir.

Ankette, katılımcılara bir dizi cümle verilmiş, doğru bulduklarını işaretlemeleri istenmiştir. Katılımcıların % 63’ü “Bu işi yapmak için üniversite mezunu olmaya gerek yok” ifadesini doğru bulmuştur. Yaptığı işin kısa süreli bir eğitim alan herkes tarafından yapılabileceğini düşünenlerin oranı % 55’tir. Katılımcıların % 78’i ise yaptıkları işin ciddi bir eğitim ve yüksek vasıf gerektirmediğini belirtmiştir. Birbirini tamamlar nitelikte olan bu üç ifadeye verilen cevaplar, çağrı merkezi çalışanlarının çoğunluğunun aldıkları eğitimi işlerinde kullanamadıklarını, yaptıkları işin yüksek bir eğitim seviyesi veya vasıf gerektirmediğini düşündüklerini göstermektedir. Katılımcıların yarısından çoğu “Yaptığım işi herhangi biri de kısa süreli bir eğitimle rahatça yapabilir” ifadesini doğru bulmakla birlikte, bu oran lise mezunlarında % 34 iken, üniversite mezunlarında % 60’tır. İki grubun bu ifadeye verdiği cevaptaki farklılığın nedeninin, üniversite mezunlarının yaptıkları işin aldıkları eğitime göre oldukça vasıfsız ve basit bir iş olduğunu düşüncülerinden kaynaklandığı söylenebilir.

Tablo 8: Katılımcıların Yaptıkları İşle Eğitim Arasındaki İlişki Hakkında Algısı

	Evet (%)	Hayır (%)
Bu işi yapmak için üniversite mezunu olmaya gerek yok	63	37
Yaptığım işi herhangi biri de kısa süreli bir eğitimle rahatça yapabilir	55	45
Yaptığım iş ciddi bir eğitim ve yüksek vasıflar gerektiriyor	22	78

Çağrı merkezi çalışanlarının çoğu üniversite mezunu olmasına rağmen, son yıllarda doğrudan çağrı merkezi çalışanı ve yöneticileri yetiştirmek üzere bazı üniversitelerde “Çağrı Merkezi Hizmetleri” bölümünün açılması dikkat çekicidir. 2012 yılı itibariyle, Anadolu Üniversitesi, Atatürk Üniversitesi ve Okan Üniversitesi’nde Çağrı Merkezi Hizmetleri bölümü bulunmaktadır. Erzurum Üniversitesi ise 2012-2013 eğitim döneminde Çağrı Merkezi Hizmetleri bölümüne öğrenci almaya başlayacaktır. Çağrı merkezi çalışanlarının sayısının hızla arttığı ve Türkiye’nin önüne Avrupa’nın çağrı merkezi üssü olma hedefi koyduğu düşünüldüğünde ilerleyen yıllarda özellikle yeni açılan üniversitelerin önemli bir kısmında bu bölümün açılacağı öngörülebilir. Üniversite eğitiminin yanı sıra Çağrı Merkezleri Derneği de kendi bünyesinde kurduğu Gelişim Akademisi’nde Temel Sertifika Programı ve Uzmanlık Diploma Programı yürütmektedir.

IV.1.4. Yabancılaşmanın ve Çalışanlar Üzerindeki Denetimin Artması

Çağrı merkezlerindeki çalışma koşulları ile ilgili en önemli tartışmalardan biri, denetimin yoğunluğu ve bunun çalışanlar üzerindeki etkisiyle ilgilidir. Fernie ve Metcaff, Foucault’un Bentham’dan esinlenerek kullandığı panoptikon kavramının çağrı merkezlerindeki denetim mekanizmasını yansıttığını belirterek, bu mekanlardaki elektronik denetimin panoptikonun prototipi olduğunu belirtirler. Yazarlara göre, çağrı merkezlerinde çalışanlar süpervizörler tarafından sürekli olarak izlenebilir durumdadır ve denetim bilgisayar ekranı aracılığıyla mükemmelleştirilmiştir (Fernie ve Metcaff, 1998: 8-9). Foucault, Bentham’ın bir metafor olarak kullandığı panoptikondaki merkezi gözetleme kulesinden her zaman izlenebilen ama ne zaman izlendiklerini bilmedikleri için bu denetim mekanizmasını sürekli bir biçimde içselleştiren mahkumlar örneğinde olduğu gibi, modern toplumlarda işçilerin de benzer bir gözetim ve denetim mekanizmasına maruz kaldıklarını

belirtmektedir. Ancak, Taylor ve Bain, bu denetim ve gözetim mekanizmalarının varlığını kabul etmekle birlikte, bunun işçilerin direniş stratejilerini ve olanaklarını yok saymasını eleştirmekte ve denetimin Fernie ve Metcaff'ın öne sürdükleri gibi mükemmelleşmiş bir şekilde uygulanmadığını belirtmektedirler (Taylor ve Bain, 2000: 3-4).

Man ve Öz de, çağrı merkezinde uygulanan denetimle ilgili panoptikon kavramını kullanmaktadırlar. Yazarların yaptığı araştırmada “işimin her aşamasında kontrol edildiğimi düşünüyorum” yargısına 1=her zaman, 5=hiçbir zaman ölçeğinde verilen cevapların ortalaması 1,9 olarak ortaya çıkmıştır. Aynı ölçeğe göre, “işim beni psikolojik olarak çok yoruyor” yargısına verilen cevapların ortalaması ise 2'dir. Yazarlara göre bu durum çağrı merkezlerinde, “panoptik denetime tam olarak uyan pratikler” gerçekleştirildiğini göstermektedir (Man ve Öz, 2009: 88).

Çağrı merkezinde işçiler üzerindeki denetim ve gözetim süreçlerinin farklı şekilleri vardır. Bunların en önemlileri, konuşmaların kayıt altına alınması ve bunların arasından rastgele seçilen kayıtların dinlenerek performans ölçümü yapılmasıdır. Bu kayıtlarda, ortalama çağrı süresinin aşılmadığı ve standart konuşma metnine uyulup uyulmadığı denetlenmektedir. Bunun yanında, günlük çağrı hedefine ulaşıp ulaşılmadığı ve mola sürelerinin aşılmadığı da bilgisayar kayıtlarından incelenmektedir. Çalışanların mola vermek için sistemden çıkmaları gerektiği için tuvalet ve ihtiyaç molaları da kontrol altında tutulmaktadır (Akçay, 2008: 386). Alkan da, çağrı merkezlerinde “elektronik denetimden” bahsedebileceğini, bunun en önemli boyutlarından birinin de yapılan tüm telefon görüşmelerinin kaydedilip buna göre performans değerlendirmesi yapılması olduğunu belirtmektedir. Alkan'a göre, çalışanlar hangi görüşmenin dinleneceğini bilmedikleri için bütün görüşmelerde dikkatli olmaya çalışmakta ve bu durum bir özdenetim mekanizmasını da beraberinde getirmektedir

(Alkan, 2007: 68). Benzer şekilde, mola saatleri de sistem tarafından kaydedilerek, ne kadar zaman, ne için mola kullanıldığı bir sonraki gün rapor halinde yayınlanmaktadır ve yönetimin yanı sıra diğer çalışanlar da bu raporları görmektedir. Mola süresinin 1 dakika bile aşılması uyarı sebebi olmaktadır.

Çağrı merkezlerinde, standart, hazır metinlerin (script) kullanımı oldukça yaygındır. Bu metnin dışına çıkması çoğu zaman olanaksız olan çalışanlar, metnin dışına çıktığında uyarı almaktadırlar. Taylor ve Bain, bu hazır metinlerin kullanımının işçilerin konuşmasını öngörülebilir, düzenli ve rutinleştirilmiş bir dizi soru ve cevaba dönüştürme eğilimi olduğunu ve beyaz yakalı emek süreci üzerinde yönetimin denetim uygulama çabasının bir parçası olduğunu belirtmektedirler (Taylor ve Bain, 1999: 109). Alkan, çağrı merkezlerinde işlemler yapılırken, neredeyse kullanılacak her cümle için önceden hazırlanmış konuşma metinlerinin olmasının ve çalışanların bu metinlerin dışına çıkmadan defalarca aynı cümleleri tekrar etmelerinin, Taylorist emek örgütlenmesinde çalışanın iş üzerinde denetiminin olmaması ve üretimin bilgisinin yönetimde olması ilkeleriyle benzer olduğunu belirtmektedir. Bu durum sonucunda müşteriler çalışanları bazen birer robot olarak bile görebilmektedirler. Alkan, çağrı merkezini arayan bir müşterinin “Siz tamamen robota dönüşmüşsünüz. Karşımda insan mı var yoksa sesli yanıt sistemi ile mi konuşuyorum anlayamadım” şeklinde tepki vermesini de bu duruma örnek olarak göstermektedir (Alkan, 2007: 67). Nitekim, Alkan, çağrı merkezlerindeki iş örgütlenmesinin “Fordist-Taylorist emek sürecinin kendini yeniden üretmesi” olarak tanımlamaktadır (Alkan, 2007: 84). Avdan’a göre de standart metinlerin kullanılması yönetim açısından önemli bir denetim aracıdır ve bu şekilde çağrı merkezi işi standartlaştırılmaktadır (Avdan, 2010: 10). Görüşmecilerden biri, belirlenen metnin dışına çıkamamanın yarattığı zorluğu şöyle ifade etmektedir: “Fiks konuşuyorsun zaten, asla o

kalıbın dışına çıkamazsın. Adam diyor ki ‘Siz salak mısınız? Niye aynı şeyleri tekrar ediyorsunuz. Mesela sen diyorsun ki (şirketin adı)’a gidip bilgi alabilirsiniz. Bana tarif edebilir misiniz, diye soruyor. Sen tekrar diyorsun ki ‘(şirketin adı)’a gidip bilgi alabilirsiniz. Böyle papağan gibi tekrarlıyorsun her şeyi”. Bir başka çağrı merkezi çalışanın anlattıkları da görüşmecinin anlattıklarını onaylar niteliktedir: “Bu öyle bir tekrar zinciri oluyor ki, bir noktadan sonra robotlaşıyorsunuz. Düşünün; her şey metinde yazıldığı gibi olmak zorunda. Adam size ‘Salak mısın?’ dediğinde ‘Hayır değilim’ diyemiyorsunuz. Hakarete uğradığınız esnada da o kalıp cümlelerle ve enerjik sesinizle aynı cümleleri kurmak zorundasınız. Ve bir yerden sonra aynen bir robotsunuz” (Ongun, 2010).

Hazır metinlerin dışına çıkamayan çağrı merkezi çalışanları için bir başka zorluk karşılarında sinirli veya küfür eden bir müşteri olduğunda dahi belli cümleleri kurmak ve sabırla müşteriyi dinlemek zorunda olmalarıdır. Avdan’ın görüşme yaptığı çalışanlardan biri bu durumu şöyle anlatmaktadır: “Sinirli müşterin mi var, susacaksın; adam sana küfür mü ediyor, susacaksın. Buna göre adam alıyorlar ve eğitiyorlar. Cıldırıyorsun bazen ama yapacak bir şeyin yok”. Bir başka çalışan da şöyle söylemektedir: “Müşteri bize küfretse bile, telefonu biz kapatamıyorduk. Müşteri küfür ediyor, ne yaparsın? Kapatmayalım mı yani, hayır! O kapatana kadar bekleyeceksin. İmaj meselesi sonuçta. Aman, [Şirketin adı] imajı sarsılmasın! Bu hep vurgulanıyordu. ‘Siz [Şirketin adı]’u temsil ediyorsunuz, müşteri sadece sizi duyuyor’ gibi. Amirler baskı yaratmaya çalışıyorlardı böyle” (Avdan, 2010: 107). Bir bankanın çağrı merkezinde çalışan bir çağrı merkezi çalışanı da bu konudaki sıkıntıyı şöyle ifade etmektedir: “Genellikle müşterinin talep ettiği işlem, çağrı merkezi çalışanın çözebileceği bir şey olmuyor, ama müşterinin karşısına çıkan ilk kişi o olduğu için müşteri ona yükleniyor. Aşağılamalar, hakaretler

devam ederken siz de tekrar ediyorsunuz: “Efendim bizim yetkimiz dışında...” (Ongun, 2010).

Bu çalışma için görüşme yapılan çalışanlardan biri müşteri küfür ettiği zaman telefonu kapatamadıklarını belirtmiştir: “Küfür eden biri olunca, ‘Bu şekilde konuşursanız size yardımcı olamıyorum’ diyorsun üç defa. Adam tabii o üç defada bütün küfürleri sayıyor. Bu arada onu dinliyorsun, adam devam ederse kapatıyorsun. Ama adam ‘özür dilerim, ben konuşacağım’ derse konuşuyorsun o adamla”.

Çağrı sürelerinin sürekli olarak denetlenmesi ve çalışanların belli bir süreyi aşmadan müşterinin sorununu çözüp çağrıyı sonlandırması, kısaca çalışanın olabildiğince çok çağrı almasının hedeflenmesi de çalışanları büyük bir stres altında bırakmaktadır. Taylor ve Bain, çağrı merkezi çalışanlarının sürekli olarak bir çağrıyı sonlandırıp diğerine geçme zorunluluğunun baskısı altında olmaları durumunun, çalışanlar açısından “kafada bir montaj hattı” anlamına geldiğini belirtmektedirler (Taylor ve Bain, 1999: 109). Çağrı sürelerinin kısa tutulması gerekliliğine, gelen çağrılarda sorunun çözülmesi ve dışarıya yönelik yapılan çağrılarda belli bir satış kotasının doldurulması baskısı eşlik etmektedir. Bunun yanında Sennett, çağrı merkezi yöneticilerinin konuşma sürelerini uzatan ve sorununu net bir şekilde aktaramayan müşterilere fazla hassas davranan çalışanları da tercih etmediklerini belirtmektedir (Sennett, 2009: 91).

Katılımcılara işyerindeki denetim ve psikolojik baskıyla ilgili sorular sorulmuştur. Katılımcıların % 37’si “İşyerinde sürekli denetlendiğimi düşünüyorum” ifadesine evet cevabını vermiştir. Bu ifadeye evet cevabı veren toplam 38 kişiden 26’sının kendisini orta sınıf içerisinde tanımlaması ise dikkate değerdir. Katılımcıların % 24’ü de işyerinde psikolojik baskı altında olduğunu belirtmiştir. Yine bu ifadeye evet cevabı veren toplam 23 kişiden 13’ü kendisini orta sınıf içerisinde tanımlamıştır. İlk işe girilen zamanla

mevcut durumun kıyaslandığı bir başka anket sorusunda ise, katılımcıların % 31'i işyerindeki psikolojik baskının arttığını belirtirken, % 16'sı azaldığını belirtmiş, % 53'ü ise değişmediğini söylemiştir.

Tablo 9: İşyerinde Denetim ve Psikolojik Baskı

	Evet (%)	Hayır (%)
İşyerinde sürekli denetlendiğimi düşünüyorum	37	63
İşyerinde psikolojik baskı altında olduğumu düşünüyorum	24	76

Görüşmecilerle yapılan mülakatlarda ise, denetimle ilgili yaşanan sıkıntılar bir görüşmeci tarafından şöyle dile getirilmiştir: “Sürekli denetim altındayız, konuşmalarımız "konuşma kalitesi" denilen departmandan dinleniyor, kullandığımız sözcükler denetleniyor, takım ve grup liderlerimiz sürekli satış istediklerinden bizi motive etmek için ne gerekiyorsa yapıyorlar, bazen sert sözcükler kullanarak tabi. Sürekli hatta kalmamız yani konuşmamız isteniyor ki bu en ağır baskı bana göre”. Bir başka görüşmeci ise şunları belirtmiştir: “İnsanı daraltan şu oluyor, tuvalete gideceksin, biliniyor. Acil telefon geldi, mola alman lazım, biliniyor. Mola vereceğin zamanı ve süresini bir başkası belirliyor ve o süreyi geçmeyeceksin. Hep bir koşturmaca, bir şeylere yetişme. Hata yapmasan bile telefonun dinleniyor olma psikolojisi çok kötü, hiçbir özel görüşme yapamıyorsun”. Çağrı merkezleri çalışanlarının yaşadığı sıkıntıları en iyi anlatan cümlelerden biri de bir müşteri temsilcisinin şu sözleridir: “26 yaşındayım ve tuvalete gitmek için izin istiyorum. Artık ihtiyaç hissettiğim zaman sigara içebileceğim bir yerde çalışmak istiyorum” (Alkan, 2007: 70).

Çağrı merkezlerinde uygulanan katı denetim mekanizması ve ağır çalışma şartlarına karşılık, çalışanlardan her zaman enerjik, güler yüzlü ve sakin olmaları beklenmektedir. Türkiye’deki bankalardan birinin çağrı merkezinin birim müdürü, “bir çağrı merkezi görevlisinin en önemli özelliği nedir?” sorusuna “En önemlisi sınırları alınmış biri olmalı. Dinamik, iç motivasyonu yüksek ve sakin olmaları gerek” şeklinde yanıt vermektedir. *Outsourcing*² yöntemiyle çalışan şirketlerden birinin operasyon yönetimi genel müdür yardımcısı ise “Empati kurabilmeleri çok önemli. Adeta bir sanatçı gibi davranmalı, ruh hali nasıl olursa olsun, kendini maskeleyemeyi bilmeli. Ayrıca özverili olmalı. Müşterinin ihtiyacını, duygusunu anlamak çok önemli. Bazen sorunu çözemiyoruz ama öyle bir konuşma yapıyoruz ki müşterinin beklentisi karşılanmasa da telefonu memnun olarak kapatıyor” şeklinde cevap vermektedir (Bakır, 2006). Aynı kişi, çalışanların bu tempoya nasıl dayandıkları sorusuna cevap verirken, temel yetkinlik ve iletişim becerileri artıracak eğitimler verdiklerini belirtmekte ve şöyle devam etmektedir: “Ayrıca çalışanlarımızın motivasyonlarını öğrenmek için bilgisayarlarda bir sistem yüklü. Çalışanlarımız sabah işe geldiğinde, ruh halini bilgisayarındaki gülen, ağlayan ya da asık suratlı ikonu işaretleyerek takım liderine belirtiyor. Liderler de buna göre çalışanı motive etmeye çalışıyor” (Bakır, 2006). Çalışanların sürekli olarak gerçek duygularını maskeleyerek, sekiz saat boyunca, yüksek düzeyde bir denetim altında müşterilerle konuşup sorunları çözmeye çalışmaları ve bunu yaparken hazır cümlelerin dışına çıkamamaları çalışanların işlerine önemli ölçüde yabancılaşmalarına neden olmaktadır. Türkiye’de yurtdışındaki firmaların çağrı merkezlerinde çalışanlar için yabancılaşmayı arttıran bir diğer uygulama, zorunlu olmamasına rağmen, konuşmayı kolaylaştırmak ve önyargıyı engellemek için çalışanların takma isimler kullanması ve yaşadıkları yer olarak

² *Outsourcing*, Türkçe’ye dış kaynak kullanımı olarak çevrilmiştir. Daha geniş anlamı ile, bazı mal veya hizmetlerin (çağrı merkezi hizmeti gibi) sözleşme yoluyla ana işletme dışında bir kaynaktan sağlanması anlamına gelmektedir.

Almanya veya Hollanda'dan bir şehir adı söylemeleridir. Türk olduklarını veya Türkiye'de yaşadıklarını söylediklerinde bundan dolayı hakarete maruz kalabilmektedirler: "Türkiye'de olduğumuzu söyleyince, 'Aaa, sen Türksün, neden [sorunu] çözemediğin şimdi belli oldu' gibi aşağılayıcı söyleyen müşteriler oluyordu. Hatta çözemediğimiz durumu paslamak için Kanada'daki asıl ofisi aradığımız, aynı şirkette çalıştığımız elemanlar, 'Siz Türkler bir işi beceremezsiniz, değil mi?' derlerdi" (Avdan, 2010: 132). Bu durum, Hindistan'daki çağrı merkezi çalışanlarının yaşadıklarına paraleldir. Hintli çağrı merkezi çalışanları da Hindistan'da yaşadıklarını gizlemektedirler çünkü Hindistan'daki çağrı merkezlerinin sunduğu hizmetin düşük olduğu yönündeki algı müşterilerin tepkilerine neden olmakta, bu durum bazen ırkçı tepkileri de ortaya çıkarabilmektedir. Taylor ve Bain, yaşadığı yeri ve gerçek kimliğini gizlemenin çalışanlar açısından ciddi bir gerilim ve baskı unsuru olduğunu belirtmektedirler (Taylor ve Bain, 2005: 273). Benzer bir şekilde, Brophy, Yeni Zelanda'da çalışan çağrı merkezi çalışanlarının Avustralyalı şirketler için piyasa araştırması yaptıklarını, yönetimin müşterilere Avustralya'dan aradıklarını söylemelerini istediğini belirtmektedir. Yeni Zelanda'da çalışan işçiler çağrı merkezinin duvarlarındaki kameralarla Avustralya'dan gözetlenmekte ve denetlenmektedirler (Brophy, 2010: 470). Arayan müşterinin, konuştuğu çalışanın başka bir ülkeden olduğunu anlamaması için aksan eğitimini de içeren dil ve kültürel eğitimi, offshore çağrı merkezlerinde çalışanlar için önemli bir yer tutmaktadır (Taylor ve Bain, 2005: 275). Bu yabancılaşmanın bir benzeri, Türkiye içerisinde son yıllarda Doğu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinde açılan çağrı merkezi çalışanlarının seçiminde de görülmektedir. Standart olarak "İstanbul şivesi" temel alınmakta ve bunun dışında kalan şiveler, aksanlar eğitimle "düzeltilmeye" çalışılmaktadır. 2011 yılında Bitlis'te açılan bir çağrı merkezinin ortaklarından biri, "İstanbul şivesiyle konuşan 500 yeni personeli işe

alacaklarını” duyururken şöyle demektedir: “İstanbul şivesiyle konuşan veya İstanbul şivesine yakın konuşan kişileri tercih edeceğiz. Bu nedenle ikinci alıma müracaat edeceklerin kitap okumalarını ve kendilerini geliştirmelerini istiyorum. Müracaat edenlerin mülakata hazırlıklı gelmesini istiyoruz” (Milliyet, 2011). Çağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşullarının ağırlığı kendisini fiziksel problemlerin yanısıra, ruhsal sorunlarla ve günlük hayatta gözlemlenen değişikliklerle de göstermektedir. Katılımcıların % 4’ü çağrı merkezinde çalışmaya başladıktan sonra anti-depresan kullanmaya başladığını belirtmiştir. Anti-depresan kullanma ya da psikiyatriste başvurma gibi somut göstergelerin dışında bir dizi gösterge de günlük yaşamda ciddi problemler yaşandığını göstermek açısından önemlidir. Katılımcılara, çağrı merkezinde çalışmaya başladıktan sonra belli kriterler üzerinden günlük hayatlarında nasıl değişiklikler olduğu sorulmuş ve aşağıdaki tabloda gösterildiği üzere, katılımcıların büyük bir çoğunluğu sürekli yorgunluk, hızlı hareket etme, uykusuzluk ve çabuk sinirlenme gibi sorunları her zaman veya sık sık yaşadıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 10: Çağrı Merkezinde Çalışmaya Başladıktan Sonra Günlük Hayatta Değişim

	Her zaman (%)	Sık sık (%)	Bazen (%)	Hiçbir zaman (%)
Sürekli yorgunluk	33	38	27	2
Başarısızlık hissi	1	6	45,5	47,5
Çabuk sinirlenme	13	27	50	10
Uykusuzluk	12	32	45	11
Gelecek kaygısı	13	29	38	20
Unutkanlık	11	21	50	18
Sabırsızlık	12	24	51	13
Ruh halinde ani değişiklikler	12	26	49	13
Günlük yaşamda hızlı hareket etme	35	35	21	9

Çağrı merkezinde çalışmaya başladıktan sonra nasıl değişimler oldu sorusuna karşılık bir görüşmeci şunları söylemiştir: “Tahammülsüzüm, ev telefonu çalıyor, çoğu kez açmıyorum. Çok fazla telefonda konuşamıyorum, ahizeyi uzak tutuyorum. Bir konunun ayrıntılı olarak anlatılmasından hoşlanmıyorum, hemen sonuca gitmek istiyorum. Beni ilgilendirmeyen hiç bir ayrıntıyı dinlemeye tahammülüm yok. Aceleci oldum özel hayatımda. İkinci kez bir şeyi tekrarladığımda, karşı taraf anlamadı diye sinirleniyorum. Benimle aynı dili konuşmayan kişilerle vakit geçirmiyorum. Çok fazla hatır sorma gibi ayaküstü boş muhabbet yapamıyorum. Az insan, az konuşma, öz konuşma arıyorum”. Bir başka görüşmeci ise, çağrı merkezinde çalışmaya başladıktan sonra yaşadıklarını şöyle anlatmıştır: “İnsanlarla görüşmem kısıtlıydı. Telefonlarla ilgili bir fobim oluşmaya

başlamıştı. Telefonlara evde bakmak istemiyordum, görmek istemiyordum. Bazen refleksi olarak açıp, ‘İyi günler, ben (görüşmecinin adı)’ diyordum”. Avdan’ın mülakat yaptığı bir görüşmeci ise çağrı merkezinden ayrıldıktan sonra bile bu etkilerin nasıl devam ettiğini şöyle anlatmaktadır: “Sesim çok kötü oluyordu. Telefonları oradaki [çağrı merkezi] standart açmama açtım bir dönem, kendi cep telefonumu. Hâlâ gece rüyamda konuştuğumu annemler söylüyor, satış yapıyorum bazen rüyamda. Çok uzun süreler oturmak, hep telefonda konuşmak, o telefonun sesi... Sürekli çalan bir telefon düşün, yoğun zamanlarda hele. Onlar çok sinir bozucu, seni yıpratıyor yani. Mesela ben telefonda konuşmayı sevmiyorum hâlâ. Telefonda sohbet edemiyorum. Çağrı merkezi etkisi herhalde. Sesinden bile hoşlanmıyorum” (Avdan, 2010: 151).

Çalışma koşullarının oldukça ağır olduğunu söyleyen bir görüşmeci, ilk işinden ayrıldıktan sonra hissettiklerini şu şekilde belirtmiştir: “Oradan kurtulduktan sonra resmen yeniden doğdum. Bir daha kesinlikle çağrı merkezinde çalışmayı düşünmedim. Ama iş bulamadım, iş tecrübelerim belliydi sonuçta. Ben oradan çıktıktan sonra, tren istasyonunun orada duruyorum ya, oh diyorum ya, kulağımda kimse konuşmuyor. Nasıl mutlusun biliyor musun? Ben günlerce bunun için mutlu oldum, aylarca şükrettim”.

Çalışma koşullarının çağrı merkezi çalışanlarının günlük yaşamları üzerinde nasıl bir etkisi olduğunu bir çağrı merkezi çalışanının şu sözleri çarpıcı bir şekilde yansıtmaktadır: “En güzel rüyalarımnda kulağımın içinden gelen o zırlıtı ve uğultu sesi beni delirtmeye başladı, vapurda çayımın yanında keyifle içeceğim sigaramı çok hızlı içmeye başladım, ne yapsam zamanım doluyor gibi hissediyorum, yediğim en güzel yemeklerin tadını hissedemeden gırtlığımdan aşağıya indiriyorum, en güzel sözlerimi bir çırpıda söylemeye çalışıyorum. Kısacası beni ben yapan her şeyi yavaş yavaş kaybetmeye başlıyorum” (Gerçeğe Çağrı Merkezi, aktaran Akçay 2008: 377).

IV.1.5. Çağrı Merkezi Çalışanlarının Sınıf Algısı

Katılımcılara sorulan “kendinizi aşağıdaki sınıflardan hangisi içerisinde tanımlarsınız?” sorusuna, katılımcıların % 28’i işçi sınıfı, % 69’u orta sınıf ve % 3’ü üst sınıf şeklinde cevap vermişlerdir. Katılımcıların, genel toplumsal algıya paralel bir şekilde, eğitim düzeylerinin yüksekliği, kurumsal şirketlerde çalışıyor olmaları, masabaşı işi yapmaları gibi etkenlerle kendilerini işçi sınıfından farklı gördükleri ve orta sınıfa dahil olduklarını düşündükleri söylenebilir. Çağrı merkezi çalışanlarının sınıf algısında, medyada sıklıkla kullanılan, çağrı merkezi işinin kariyer açısından önemli bir basamak olduğu gibi söylemlerin etkisi de önemlidir.

Tablo 11: Katılımcıların Sınıf Algısı

	İşçi sınıfı (%)	Orta sınıf (%)	Üst sınıf (%)
Kendinizi aşağıdaki sınıflardan hangisi içerisinde tanımlarsınız	28	69	3

Katılımcıların önemli bir kısmının kendisini orta sınıf içerisinde tanımlamasına karşılık, anketteki diğer sorulara verilen cevaplar çoğu zaman bu algıyla çelişmektedir. Örneğin, çalışanların % 45’i yaptıkları işi kariyerlerinde önemli bir basamak olarak görmemektedir. Yine katılımcıların yalnızca % 22’si işlerinin yakın çevrelerinde prestijlerinin artmasını sağladığını belirtmiştir. Daha önce de belirtildiği gibi, katılımcıların % 79’u aldıkları ücretle rahatça geçinemediklerini belirtmişlerdir.

Tablo 12: Katılımcıların Kariyer ve Prestij Algısı

	Evet (%)	Hayır (%)
Bu işin kariyerim için önemli bir basamak olduğunu düşünüyorum	45	55
Bu iş yakın çevremde prestijimin artmasını sağladı	22	78

Çağrı merkezlerindeki çalışma koşulları ile bir fabrikadaki çalışma koşullarının karşılaştırıldığı ifadelere verilen cevaplar, çağrı merkezi çalışanlarının kendilerini bu gruptan oldukça farklı düşündüklerini göstermektedir. Katılımcıların yalnızca % 2'si çalışma koşullarının bir fabrika işçisinin çalışma koşullarından daha kötü olduğunu düşünürken, % 17'si fabrika işçisinin çalışma koşullarından pek farkı olmadığını belirtmiştir. Fabrika işçilerinden daha kötü çalışma koşullarına sahip olduğunu düşünen 2 kişi de kendisini işçi sınıfı içerisinde tanımlarken, kendi çalışma koşullarını fabrika işçisinin çalışma koşullarından farklı görmeyen 17 kişinin 7'sinin kendisini orta sınıf içerisinde tanımlaması dikkate değerdir. Görüşmecilerden biri, kendini hangi sınıfa ait hissettiğiyle ilgili soruya karşılık, “Daha çok işçi sınıfı olarak görüyorum kendimi çünkü zihnimizin yanında beden gücümüzü de kullanıyoruz” şeklinde cevap vermiştir. Bir başka görüşmeci de, “işçi değilim çünkü fiziki çaba göstermiyorum” demiştir. Burada, işçi olmanın beden gücüyle çalışma ile özdeşleştirildiği görülmektedir. Aynı görüşmeci, kendisini bir fabrika işçisinden ayırırken de, zihin gücü kullanımından bahsetmiştir. Kendisini işçi olarak gördüğünü belirten bir görüşmeci de, bordrosunda işçi yazdığını ve kendini işçi olarak görmesinin nedeninin emeğini satması olduğunu belirtmiştir. Telekomünikasyon sektöründe çalışan bir görüşmeci ise, kendisini bir fabrika işçisinden çok farklı görmediğini belirterek şunları söylemiştir: “Yer silecek olsam kafam rahat olur

mesela, orada öyle bir şey yok, sürekli kafanda bir şey oluyor. Kendini korumayı çok iyi bilmen lazım bu işte, zaten bir maden işçiliği zor, bir de bu iş”. Başka bir görüşmeci ise çalışmaya başladıktan sonra orta sınıfta olduğu yönündeki algısının değiştiğini belirtmektedir: “Kendimi üniversitedekine göre daha az orta sınıf düşünmeye başladım. Üniversitedeyken daha elit bir dünyada olduğunuzu düşünüyorsunuz kendiniz açısından. Ne olursa olsun üniversite bitiriyorsunuz. Bunun elitliği var falan ama öyle bir ortama girince, öyle bir işyerinde çalışmaya başlayınca hayır, ben işçiyim demeye başlıyorsunuz. Kendimi kafa emeği kullanıyor gibi hissetmiyorum çünkü çok otomatik, çok rutin bir iş yapılan iş. Kendi inisiyatifinizle bir şey ürettiğinizi hissedeceğiniz bir aralık yok”. Bir bankanın çağrı merkezinde 11 yıldır çalışan bir görüşmeci, kendisini hangi sınıfa yakın hissettiği sorulduğunda şöyle cevap vermiştir: “Kendimi işçi sınıfı gibi hissediyorum. Bence bir şirkette en düşük bölümler santral ve çağrı merkezi hatta çağrı merkezini santral olarak bile karıştırıyorlar. İstedığın kadar çok bilgi ve sabır gerektiren bir işin olduğunu söyle, inandıramıyorsun. İnsanlar bu duruma şöyle bakıyor, telefona bakıyorsun, sonuç bu. Fabrika işçisiyle çağrı merkezinde “agent” (müşteri temsilcisi) olmak saatler konusunda aynı olabilir. Bir de olayın alt sınıfındasın, yani mutfağında. Molaların dakikalık olması, her hareketine dikkat edilmesi, dakikaların bile önemli olması bence benziyor. Bir de, onlar da yaptıkları işin en alt bölümündeler, çağrı merkezi de öyle. Herkes çağrı merkezini basamak kabul eder, orada pişer, iç departmanlarda devam eder iş hayatına, normal budur. Kararlıca yapılırsa bence muhakkak çalışma hayatında herkesin bu yoldan geçmesi gerek diye düşünüyorum, fazlası zarar tabi.”

Tablo 13: Çalışanların Çalışma Koşullarının Fabrika Çalışanlarının Koşullarıyla Kıyaslanması

	Evet (%)	Hayır (%)
Çalışma koşullarım bir fabrika işçisinin çalışma koşullarından daha kötü	2	98
Çalışma koşullarımın bir fabrika işçisinin çalışma koşullarından pek fazla farkı yok	17	83

Çağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşulları buldukları ülkedeki diğer çalışanlarla kıyaslandığında, sınıfsal konumlarına dair farklı çıkarımlar yapılabilir. ABD'deki bir çağrı merkezi çalışanının aldığı ücret, ortalama bir işçinin ücretinden düşük olabilirken, Hindistan'daki bir çağrı merkezi çalışanı aldığı ücretle en yüksek gelir grubu içerisinde olabilmektedir. Murphy, Hindistan'daki çağrı merkezi çalışanlarının yeni ortaya çıkan küresel bir yeni orta sınıfın bir parçasını oluşturduğunu öne sürmektedir. Bu çıkarımın dayanak noktası ise, Hintli çağrı merkezi çalışanlarının batı ülkelerindeki meslektaşlarıyla benzer yaşam tarzları ve değerlere sahip olmalarıdır (Murphy, 2011: 417). Murphy, emek süreci kuramcılarının çağrı merkezi çalışanlarını proleter olarak nitelendirdiklerini ancak Hintli çağrı merkezi çalışanları için bunu söylemenin doğru olmayacağını belirtmektedir. Yazara göre, çalışanlar Hindistan'ın üst tabakasından gelmekte ve Hindistan'daki ortalama ücretin birkaç katını kazanmaktadır (Murphy, 2011: 420). Murphy'nin yaptığı araştırmada, beş katmanlı bir sınıfsal tabakalandırma yapılmış, çalışanların % 58'si kendilerini orta sınıf olarak tanımlarken, % 20'si kendisini en üst sınıfla orta sınıf arasında tanımlamıştır. Ankete katılanların yaklaşık % 11'i ise kendisini en üst sınıf içerisinde görmektedir. Bu durumda, çalışanların yaklaşık % 90'ının

kendilerini orta-üst tabakada konumlandıkları görülmektedir. Murphy'ye göre, çalışanların nesnel durumu aslında daha da yukarıdadır çünkü çağrı merkezi çalışanlarının ortalama gelirlerine bakıldığında Hindistan'da ilk % 3'lük gelir grubunda bulunmaktadır (Murphy, 2011: 424-425). Ancak, çalışmanın diğer bölümlerinde de belirtildiği gibi çalışanların sınıfsal konumlarının aldıkları ücretlerle veya kendi sınıfsal algılarına göre değerlendirilmesi, gerçekliğin oldukça eksik bir resmini sunmaktadır. Hindistan'daki çağrı merkezi çalışanlarının aylık ücretlerinin çok yüksek olması veya kendilerini orta-üst sınıfta görmeleri, benzer bir şekilde Türkiye'deki çağrı merkezi çalışanlarının çoğunluğunun da kendilerini orta sınıfa ait hissetmeleri, bu çalışanların çalışma koşullarının ağırlığını, yoğun bir denetime ve yabancılaşmaya maruz kaldıkları ve proleterleşme sürecinin sonuçlarını açık bir şekilde yaşadıkları gerçeğini ortadan kaldırmamaktadır.

SONUÇ

1970'li yıllardan itibaren, Refah Devleti politikalarında ve Fordist birikim rejiminde yaşanan kriz, toplumsal, siyasal ve ekonomik alanda bir yenilenmeyi zorunlu kılmıştır. Daha geniş kapsamlı bir dönüşümün bir parçası olarak sınıfsal ilişkiler ve emek süreci de bu dönüşümden payını almıştır. Teknolojik gelişmeler, eğitimin yaygınlaşması gibi bir takım nedenlerin de etkisiyle daha önce belli ayrıcalıklara sahip olan ve orta sınıf içerisinde değerlendirilen doktor, mühendis, avukat, öğretmen ve büro çalışanları gibi kesimler zaman içerisinde bu ayrıcalıklarını kaybetmeye başlamıştır. Bazı yazarlar, özellikle teknolojik değişim ve bilginin üretimde hakim hale geldiği tezinden hareketle, çalışma koşullarının daha iyiye gittiğini, bu kesimlerin proleterleşmesi bir yana, fabrika işçilerinin sayısının azalması, çalışanların iş üzerindeki denetimlerinin artması gibi nedenlerden dolayı yeni bir orta sınıfın giderek büyüdüğünü öne sürmüşlerdir. Özellikle hizmet sektörünün gelişmesi, kol gücü ile çalışmayan ve doğrudan üretim sürecinde yer almayan çalışanların sayısının artması, masa başı işlerin vasıflı zihin emeği ile özdeşleştirilmesi, beyaz yakalıların mavi yakalı işçilerin yerini aldığı yönündeki söylem, çalışanların da kendilerini işçi sınıfı içerisinde değil, beyaz yakalı, hizmet çalışanı, yeni orta sınıf gibi kavramlarla tanımlanan farklı bir sınıfa dahil olarak algılamasını beraberinde getirmiştir. Ancak, bu çalışmada yapılan literatür taramasında, beyaz yakalı çalışanların çalışma koşullarındaki değişim çeşitli meslek grupları özelinde, dünyadan ve Türkiye'den örneklerle ve nicel göstergelerle sunulmuş ve özellikle sanayi sonrası toplum veya bilgi toplumuna geçildiğini, işçi sınıfının niceliksel olarak ve toplumsal dönüşümde oynadığı rol itibarıyla niteliksel olarak gerilediğini öne süren yaklaşımların savunduğunun aksine, bu kesimin özellikle 90'lı yıllardan itibaren ayrıcalıklarını önemli ölçüde kaybettiği, artan

derecede güvencesizlik, iş yoğunluğu, işsizlik, denetim ve yabancılaşma ile yüzyüze olduğu gösterilmeye çalışılmıştır.

Bu çalışmada, yaşanan proleterleşme sürecini incelemek üzere, 2000’li yılların başında yeni bir sektör olarak hızla büyümeye başlayan ve 2011-2012 yıllarında Türkiye’de yaklaşık 55 bin kişinin istihdam edildiği çağrı merkezlerindeki çalışma koşulları üzerine bir inceleme gerçekleştirilmiştir. Çağrı merkezlerinde genellikle 2000’li yıllarda üniversiteden mezun olan, daha önceki yıllarda aynı bölümlerden mezun olduklarında önemli bir kısmı daha yüksek ücretlerle ve daha iyi çalışma koşullarında iş bulabilenlere kıyasla eğitim gördükleri alanda iş bulamayan kişiler çalışmaktadır. Bu bakımdan, bu çalışanlar proleterleşme sürecinin kendisini kendi çalışma yaşamlarında bir süreç halinde deneyimlemekten ziyade doğrudan bu sürecin sonucu ile yüzyüze kalarak iş hayatına atılmışlardır. Bu sürecin kendisini gösterebilmek açısından daha uzun ömürlü iş alanlarında en az 10-15 yıl çalışmış olan ve toplumsal algıda yeni orta sınıf konumu ile daha yakından özdeşleştirilen başka meslek gruplarından çalışanların kuramsal kısımda ele alınmakla birlikte saha çalışmasına dahil edilememiş olması ise çalışmanın eksikliklerinden biri olarak belirtilebilir.

Katılımcıların yaş ve cinsiyet durumlarına bakıldığında, çağrı merkezi çalışanlarının önemli bir kısmının genç kadın çalışanlar olduğu görülmektedir. Genel olarak tüm dünyada ve Türkiye’de çağrı merkezi çalışanlarının çoğunun kadın olması, proleterleşmenin bir göstergesi olarak anılan büro işinin ve vasıfsızlaşan işlerin feminizasyonu görüşünü desteklemektedir. Çağrı merkezi çalışanlarının aldıkları ücretler ve katılımcıların büyük bir çoğunluğunun (% 79) aldıkları ücretle rahatça geçinemediklerini ifade ettikleri göz önünde bulundurulduğunda, sınıfsal konumu belirleme açısından gelir ve tüketimi esas alan yaklaşımlar ve sadece belli tüketim

kalıplarını sürdürme kıstası esas alındığında bile bu çalışanların yeni orta sınıfa dahil edilmesinin pek mümkün olmadığı görülmektedir. Çalışma koşullarına bakıldığında ise, Refah Devleti döneminde ortalama bir fabrika işçisinin sahip olduğu sigorta, fazla mesai ücreti, yıllık izin gibi pek çok hak konusunda bile sorunlar yaşandığı görülmektedir. Sınırlı yemek ve mola süreleri, yoğun çalışmadan kaynaklanan sağlık problemleri ve psikolojik sorunlar ve düşük iş tatmini kendisini yüksek işgücü devir oranlarında da göstermektedir.

Literatür taramasında yer verilen çalışmalarda çağrı merkezi işinin rutin, tekrarlayan, otomatik bir iş olarak görüldüğü, çalışanların iş üzerinde kontrol sahibi olmadıkları, düşük iş tatmininin ve duygusal çöküntünün yaygın olduğu vurgulanmaktadır. Katılımcıların yarısının yaptıkları işin fazlasıyla otomatik ve rutin olduğunu, kendilerini robot gibi hissettiklerini belirtmeleri bu savı destekleyici niteliktedir. Sürekli olarak belli cümlelerin kullanıldığı çağrılar ve kısa bir sürede sorunu çözerek bir çağrıdan diğerine ara vermeksizin geçmek üzerine kurulu sistem, sürekli hareket halinde olan ve rutin bir çalışma gerektiren bir montaj hattından özü itibarıyla çok da farklı değildir.

İşin rutinliğine ve vasıfsızlığına karşın, çalışanların eğitim düzeyi oldukça yüksektir. Çalışmaya katılanların % 76'sı en az iki yıllık üniversite eğitimi almıştır. Oransal olarak önemsiz olmakla birlikte, yüksek lisans ve doktora yapmış kişilerin de bu işte istihdam ediliyor olması çarpıcıdır. Ancak, katılımcıların yarısından çoğu, çağrı merkezinde çalışmak için üniversite mezunu olmak gerekmediğini, aldıkları eğitimi işlerinde kullanamadıklarını ve herhangi birinin de kısa süreli bir eğitimle bu işi yapabileceğini belirtmişlerdir. Bu durumda, çalışanların giderek yaygınlaşan üniversite eğitimi ve buna ek olarak alınan yabancı dil, bilgisayar programları vs. eğitimler ile vasıfları yükselirken, işin kendisinin giderek vasıfsızlaşmakta olduğu ve vasıflı işgücünün vasıfsız işlerde istihdam edilmesiyle emek gücünün değersizleştirildiği söylenebilir.

Proleterleşme sürecinin bir diğer önemli bileşeni olan çalışanlar üzerindeki denetimin ve yabancılaşmanın artması hususu da çalışmada incelenmiş ve çağrı merkezlerindeki çalışma koşullarına bakıldığında çalışanlar üzerinde çeşitli denetim mekanizmalarının kullanıldığı görülmüştür. Bunlardan en önemlisi, müşterilerle yapılan bütün görüşmelerin kaydedilmesi, daha sonra rastgele bir şekilde bunlardan seçilen kayıtların dinlenilerek bunlar üzerinden performans değerlendirmesi yapılmasıdır. Bütün görüşmelerin kayıt altına alınması ve dinlenen kayıtların rastgele seçilmesi, çalışanların kendi üzerlerinde bir özdenetim uygulamalarına neden olmaktadır. Bunun yanı sıra, bütün görüşmeler ortak bir bilgisayar programı üzerinde yapılmakta ve molaya çıkmak için süre otomatik olarak bilgisayar üzerinden başlatılmaktadır. Bu şekilde, yöneticiler çalışanın ne kadar süreyle ve kaç görüşme yaptığını, ne süreyle mola kullandığını denetleyebilmektedirler. Bu bilgisayar kayıtları, her gün döküm halinde yöneticilere sunulmakta, mola veya ortalama görüşme sürelerini aşan çalışanlar uyarı almakta ve bu kayıtlar performans düşüklüğü gerekçesi olarak ücretlerine ve primlerine de yansıtılmaktadır. Çalışanlarda özellikle yabancılaşma ile bağlantılı bir başka önemli denetim aracı da hazır metinlerin kullanılması ve çalışanların görüşme yaparken bu metinlerin dışına çıkmalarının çoğu zaman mümkün olmamasıdır. Belli standart metinlerin ve cevapların kullanılması zorunluluğu çalışanların kendilerini robot gibi hissetmelerine yol açmakta ve hiçbir yaratıcılığa izin vermemektedir. Çalışanlar, sıklıkla müşterilerin aşağılamalarına ve hakaretlerine maruz kalmakta ve bütün bunların etkisi ve çalışma şartlarının ağırlığı nedeniyle uykusuzluk, sabırsızlık, unutkanlık, çabuk sinirlenme gibi pek çok psikolojik sıkıntı yaşamaya başlamaktadırlar.

Çağrı merkezleri üzerine yapılan incelemeler ve bu çalışma için yürütülen anket çalışması ve yapılan görüşmelerden elde edilen veriler ve sonuçlar dikkate alındığında,

çalışmanın genelinde öne sürülen proleterleşme savının desteklendiği görülmektedir. Çalışma koşullarında yaşanan gerileme, güvencesizlik, emek gücünün değersizleşmesi, vasıfsızlaşma, çalışanlar üzerinde denetimin ve yabancılaşmanın artması gibi pek çok gösterge çağrı merkezi çalışanlarının proleterleşme sürecinin sonuçlarını ciddi bir şekilde yaşadıklarını ve işçi sınıfının bir parçası olduklarına işaret etmektedir. Bununla birlikte, çalışanların kendileri ile ilgili sınıfsal algılarına bakıldığında farklı bir tablo ortaya çıkmaktadır. Katılımcılara kendilerini hangi sınıf içerisinde hissettikleri sorulmuş ve yalnızca % 28'i işçi sınıfı cevabını vermiştir. Katılımcıların çoğu (% 69) kendisini orta sınıfta hissetmektedir. Ancak, orta sınıfa dahil olduğunu düşünen katılımcıların diğer sorulara verdikleri cevaplar incelendiğinde, bu soruya orta sınıf cevabı veren bazı katılımcıların aynı zamanda çalışma koşullarının bir fabrika işçisinin çalışma koşullarından pek farkı olmadığını belirttikleri de görülmektedir. Benzer şekilde, bu kişilerin aynı zamanda aldıkları ücretle rahatça geçinemediklerini, kendilerini robot gibi hissettiklerini ya da iş üzerinde hiç kontrollerinin olmadığını belirtmeleri çelişkili bir durumdur.

Çalışanların nesnel çalışma koşulları ile sınıfsal bilinçleri arasındaki bu çelişkili bulgularda ise, masabaşı işlerde, görece daha temiz ve düzenli işyerlerinde ütülü giysilerle çalışmayı, borçlanma yoluyla da olsa daha fazla tüketmeyi orta sınıfla, kol gücüyle yapılan işleri, özellikle fabrika işini işçi olmakla özdeşleştiren hakim söylemin etkisi olduğu söylenebilir. Çalışanların kendilerini nerede konumlandığı önemsiz olmamakla birlikte, mevcut durumun kendisi ve çalışma koşullarında nesnel bir şekilde gözlemlenebilen dönüşüm klasik anlamından farklı yeni bir proleterleşme sürecinin yaşandığını, bu süreçle birlikte işçi sınıfının kapsamının daralmak bir yana, giderek genişlediğini ve beyaz yakalılar gibi muğlak terimlerin ifade ettiğinin aksine homojen, çalışma koşulları benzer bir “yeni orta sınıf” gerçekliğinin bulunmadığını göstermektedir.

KAYNAKÇA

- Abercrombie, N., Hill, S. ve Turner, B. S. (1988). *The penguin dictionary of sociology*. Harmondsworth, Middlesex, İngiltere: Penguin Books.
- Aglietta, M. (2000). *A theory of capitalist regulation*. New York, London: Verso.
- Akçay, Ü. (2008). Genç, ucuz, esnek, örgütsüz: işçi sınıfının yeni üyeleri- çağrı merkezi çalışanları. TÜSAM Kolektifi (Ed.), *Türkiye’de işçi sınıfı ve emek hareketi küreselleşiyor mu?* içinde (ss. 377-398). İstanbul: Sosyal Araştırmalar Vakfı.
- Aktay, E. (2011, 30 Ekim). Hattın ucunda eğitilmişler var. *Sabah Gazetesi, İş’te İnsan Eki*.
Erişim Tarihi: 8 Ocak 2012.
http://www.isteinsan.com.tr/isteinsan_gazete/hattin_ucunda_egitimliler_var.html.
- Alkan, T. (2007). *Esnek çalışma biçimleri ve “çağrı merkezi” örneği*. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Aronowitz, S. ve DiFazio, W. (1996). *The jobless future*. Minneapolis, Londra: University of Minnesota Press.
- Avdan, A. O. (2010). *For whom the phone rings: the Turkish call center industry and experience of work in multilingual call centers*. Boğaziçi Üniversitesi, Modern Türk Tarihi Atatürk Enstitüsü. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Bain, P. ve Taylor, P. (2000). Entrapped by the ‘electronic panopticon’? Worker resistance in the call centre. *New Technology, Work and Employment, 15:1*, 2-18.
- Bakır, B. (2006, 27 Kasım). Pardon sizi insan sandım, robotmuşsunuz. *Milliyet Gazetesi*,

Milliyet Pazar Eki, Erişim Tarihi: 14 Aralık 2011,
<http://www.milliyet.com.tr/2006/11/27/pazar/paz01.html>.

BDDK Ekim-Aralık 2010 raporunu yayınladı. (24.01.2011). Erişim Tarihi: 14 Ekim
 2011. <http://www.gercegecagrimerkezi.org/2011/01/bddk-ekim-aralik-2010-raporunu-yayinladi/>.

Bell, D. (1976). *The coming of post-industrial society*. New York: Basic Books
 Publishers.

Bensaid, D. (2009). *Marx for our times*. Londra ve New York: Verso.

Bora, T. (2010). İşadamları görünümümlü memurlar, işçiler. *Birikim*, 259, 49-55.

Bora, T., Bora, A., Erdoğan, N. ve Üstün İ. (2011). *Boşuna mı okuduk?*. İstanbul:
 İletişim Yayınları.

Braverman, H. (2008). *Emek ve tekelci sermaye*. İstanbul: Kalkedon Yayınları.

Breen, R. (2005). Foundations of a neo-Weberian class analysis. E. O. Wright (Ed.),
Approaches to class analysis içinde (ss. 1-17). Cambridge University Press.
 Erişim tarihi: 17 Haziran 2011,
<http://www.ssc.wisc.edu/~wright/Chapter%20%20--%20Breen%20Jan%202004.pdf>.

Brophy, E. (2010). The subterranean stream: communicative capitalism and call center
 labour. *Theory and Politics in Organization*, 10(3/4), 470-483.

Callinicos, A. ve Harman, C. (2006). *Neo-liberalizm ve sınıf*. (Çev. Osman Akınhay)
 İstanbul: Salyangoz Yayınları.

Carchedi, G. (1977). *On the economic identification of social classes*. London:
 Routledge ve Kegan Paul.

Croix, S. (1989). *The class struggle in the ancient Greek world*. New York: Cornell

University Press.

Dahrendorf, R. (1978). *Class and class conflict in industrial society*. Stanford, California: Stanford University Press.

Demir, T. Ö. (2011). Serbest avukatlığın dünü, bugünü, yarınısızlığı. *Mersin Barosu Dergisi*, 26, 20-33.

Doğu, N. ve Can, A. (2011, 8 Haziran). İphone icat oldu, mesai bozuldu. *Radikal Gazetesi*. Erişim tarihi: 8 Haziran 2011.
<http://www.radikal.com.tr/Radikal.aspx?aType=RadikalDetayV&ArticleID=1052104&Date=08.06.2011&CategoryID=80>.

Dünya ve Türkiye çağrı merkezi sektörü sunumu. (2008). Erişim tarihi: 5 Ocak 2012.
<http://cagrimerkezleridernegi.org/index.php/sektorumuz/sunumlar/>.

Edgell, S. (1998). *Sınıf*. Ankara: Dost Kitabevi Yayınları.

Ehrenreich, B. ve Ehrenreich, J. (1977). The professional- managerial class. *Radical America*, 11:2, 7-31.

Ehrenreich, B. (2006). *Bait and switch: the (futile) pursuit of the American dream*. New York: Owl Books.

Fernie, S. ve Metcaff, D. (1998). (Not) hanging on the telephone: payment systems in the new sweatshops. Londra: Center for Economic Performance.

Freeman, B. (1993). Designing women: corporate discipline and Barbados's off-shore pink-collar sector. *Cultural Anthropology*, 8(2), 169-186.

Giddens, A. (1981). *The class structure of the advanced societies*. Londra: Hutchinson.

Goldthorpe, J. H., Lockwood, D., Bechhofer, F. ve Platt, J. (1971). *The affluent worker in the class structure*. Londra ve New York: Cambridge University Press.

Goldthorpe, H. ve Chan, T. W. (2007). Class and status: the conceptual distinction and

its empirical analysis. *American Sociological Review*, 72:512, 512-532.

Gorz, A. (1986). *Elveda proletarya*. (Çev. Hülya Tufan) İstanbul: Afa Yayınları.

Hardt, M. ve Negri, A. (2002). *İmparatorluk*. (Çev. Abdullah Yılmaz) İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

Harvey, D. (2003). *Postmodernliğin durumu*. (Çev. Sungur Savran) İstanbul: Metis Yayınları.

Hirsch, J. (1993). Fordism and post-fordism: the present social crisis and its consequences. W. Bonefeld ve J. Holloway (Ed.), *Post-Fordizm and Social Form* içinde (ss. 8-34). Great Britain: Macmillan.

Holman, D., Batt, R. ve Holtgrewe, U. (2007). The global call center report: international perspectives on management and employment. Erişim Tarihi: 10 Ekim 2011.
<http://www.ilr.cornell.edu/globalcallcenter/upload/GCC-Intl-Rept-UK-Version.pdf>.

Işıklı, E. (2010). Ofis çalışanlarının yalnızlığı. Ayşe Buğra (Ed.), *Sınıftan Sınıfa* içinde, (ss. 181-208). İstanbul: İletişim Yayınları.

İstanbul şivesiyle konuşan Bitlisli işi kapacak. (2011, 2 Mayıs). *Milliyet Gazetesi*. Erişim Tarihi: 3 Mayıs 2011.
<http://gundem.milliyet.com.tr/istanbul-sivesiyle-konusan-bitlisli-isikapacak/gundem/gundemdetay/02.05.2011/1385221/default.htm>.

Jessop, B. (1993). Regulation theory, post-fordizm and the state: more than a reply to Werner Bonefeld. W. Bonefeld ve J. Holloway (Ed.), *Post-Fordizm and Social Form* içinde (ss. 69-91). Great Britain: Macmillan.

Kelly, M. P. (1980). *White collar proletariat*. Londra, Boston ve Henley: Routledge & Kegan Paul.

- Köse, A. H. ve Öncü, A. (2004). Mühendislerin toplumsal evrimi üzerine gözlemler. Neşecan Balkan ve Sungur Savran (Ed.), *Neoliberalizmin Tahribatı* içinde (ss. 165-190). İstanbul: Metis Yayınları.
- Kumar, K. (1999). *Sanayi sonrası toplumdun post-modern topluma* (Çev. Mehmet Küçük). Ankara: Dost Kitabevi.
- Lash, S. & Urry, L. (1987). *The End of the Organized Capitalism*. Wisconsin: The University of Wisconsin Press.
- Man, F. ve Öz, C.S. (2009). Görüldüğü gibi olamamak ya da olduğu gibi görünememek: çağrı merkezlerinde duygusal emek. *Çalışma ve Toplum*, 20, 75-94.
- Mandel, E. (1999). *Late Capitalism*. New York, Londra: Verso.
- Marshall, G. ve Rose, D. (1988). Proletarianization in the British class structure?. *The British Journal of Sociology*, 39(4), 498-518.
- Marshall, G. (1999). *Sosyoloji sözlüğü*. (Çev. Osman Akınhay ve Derya Kömürçü). Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Marx, K. (1986). *Kapital, I. Cilt*. Ankara: Sol Yayınları.
- (1997). *Kapital, III. Cilt*. Ankara: Sol Yayınları.
- (1999). *Ücretli emek ve sermaye*. Ankara: Sol Yayınları.
- (2009). *Louis Bonaparte'in 18 Brumaire'i*. İstanbul: Yazılama Yayınları.
- Mills, C. W. (1956). *White collar*. New York: Oxford University Press.
- Murphy, J. (2011). Indian call center workers: vanguard of a global middle class? *Work, Employment and Society*, 25(3), 417-433.
- Negri, A. (1992). Interpretation of the class situation today: methodological aspects. W. Bonefeld, R. Gunn ve K. Psychopedis (Ed.), *Open Marxism, Volume II, Theory and Practice* içinde (ss.69-105), Londra: Pluto Press.

- Neilson, D. (2007). Formal and real subordination and the contemporary proletariat: Recoupling Marxist class theory and labor-process analysis. *Capital and Class*, 91, 89-123.
- Ongun, S. (2010, 19 Nisan). Onlar sistit olup depresyona giren robotlar. Erişim Tarihi: 18 Kasım 2011. <http://www.t24.com.tr/onlar-sistit-olup-depresyona-giren/haber/75563.aspx>.
- Ollman, B. (2008). *Diyalektiğin dansı*. İstanbul: Yordam Kitap.
- Öngen, T. (1996). *Prometheus'un sönmeyen ateşi*. İstanbul: Alan Yayıncılık.
- Öztürk, Y. (2011). Biz beyaz yakalılar, eyleme hazırız!... *Mesele*, 55,16-20.
- Özuğurlu, M. (2005). *Anadolu'da küresel fabrikanın doğuşu*. İstanbul: Halkevleri Yayınları.
- Reich, R. B. (2011, 3 Eylül). The limping middle class. Erişim Tarihi: 01.11.2011. <http://www.nytimes.com/2011/09/04/opinion/sunday/jobs-will-follow-a-strengthening-of-the-middle-class.html?pagewanted=all>.
- Sennett, R. (2009). *Yeni kapitalizmin kültürü*. (Çev. Aylin Onacak) İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- (2010). *Karakter aşınması*. (Çev. Barış Yıldırım) İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Taylor, P. ve Bain, P. (1999). 'An assembly line in the head': work and employee relations in the call centre. *Industrial Relations Journal*, 30:2, 101-117.
- (2005). 'India calling to the far away towns': the call centre labor process and globalization. *Work, Employment and Society*, 19(2), 261-282.
- Taylor, P., Hyman, J., Mulvey, G. ve Bain, P. (2002). Work organization, control and the experience of work in call centres. *Work, Employment and Society*, 16(1), 133-150.

Thompson, E.P. (2004). *İngiliz işçi sınıfının oluşumu*. İstanbul: Birikim Yayınları.

Weber, M. (1993). *Sosyoloji yazıları*. İstanbul: Hürriyet Vakfı Yayınları.

Weigley, S. (2011, 8 Aralık). Congressmen introduce bill tackling overseas call centers.

Erişim Tarihi: 14 Ocak 2012.

<http://www.ibtimes.com/articles/263824/20111208/congressmen-introduce-tackling-overseas-centers.htm>.

Williams, R. (1989). *İkibin'e doğru*. İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

Wright, E. O. (1978). *Class, crisis and the state*. New York: Verso.

(1985). *Classes*. Londra ve New York: Verso.

(1990). *The debate on classes*. Londra ve New York: Verso.

(2009). Understanding class. *New Left Review*, 60, 101-116.

Wright, E. O. ve Singelmann, J. (1982). Proletarianization in the changing American class structure. Michael Burawoy ve Theda Skocpol (Ed.), *Marxist Inquiries: Studies of Labor, Class and States* içinde (ss.176-209). Chicago ve Londra: The University of Chicago Press.

Wood, E. M. (2003). *Kapitalizm demokrasiye karşı*. İstanbul: İletişim Yayınları.

Yılmaz, G. ve Keser, A. (2006). Call center work from employer and employee perspective: two field studies from Turkish banking sector. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları*, 8(2), 22-35.

EKLER

Ek 1. Anket Formu

- 1) Cinsiyet** 1) Erkek () 2) Kadın ()
- 2) Medeni Hal** 1) Bekâr () 2) Evli ()
- 3) Kaç yaşındasınız?** ()
- 4) En son hangi eğitim kurumundan mezun oldunuz?**
1) İlkokul 2) Ortaokul 3) Lise 4) Yüksekokul 5) Üniversite 6)Yüksek Lisans
- 5) Hangi bölümü bitirdiniz? (Yüksekokul ve Üniversite mezunları için)**
- 6) Ortalama aylık gelir durumunuz nedir?**
1) ...-660 2) 661-1000 3) 1001-2000 4) 2001-3000 5) 3001-...
- 7) İşyerinde hangi pozisyonda çalışıyorsunuz?**
- 8 İlk çalışmaya başladığınız yer çağrı merkezi mi?**
1) Evet 2) Hayır
- 9) Eğitiminiz bittikten sonra ne kadar süre içerisinde ilk işinize başladınız?**
1) 6 Aydan Az 2) 6-12 Ay 3) 1-3 Yıl 4) 3 Yılden Fazla
- 10) Şu andaki iş yerinde ne zamandan beri çalışıyorsunuz?**
1) 6 Aydan Az 2) 6-12 Ay 3) 1-3 Yıl 4) 3-5 Yıl 5) 5 Yılden Fazla
- 11) Şimdiki işinizde çalışmaya başlayana kadar kaç iş değiştirdiniz?**
1) İlk işim 2) 1 kez 3) 2 kez 4) 3 Kez 5) 4 kez veya daha fazla
- 12) Fazla mesai yaptığınızda bunun için ek ücret alıyor musunuz?**
1) Evet 2) Hayır
- 13) Şu anda çalıştığınız işte aşağıdaki koşulların hangilerine sahipsiniz?**
1) Maaş 2) Sigorta 3) Prim 4) Yemek Ücreti 5) Yol Ücreti
6) Kar payı 7) Yıllık prim
- 14) İşyerinde iş yaşamıyla ilgili sıkıntılarınızı yönetime iletebiliyor musunuz?**
1) Evet 2) Hayır 3) Kısmen
- 15) İşle ilgili sıkıntılarınıza yönetim çözüm getiriyor mu?**
1)Evet 2) Hayır 3) Kısmen
- 16) İşyerinizi ve çalışma koşullarınızı nasıl değerlendirirsiniz?**

- 1) Gayet iyi 2) İyi 3) Ortalama 4) Kötü 5) Çok Kötü

17) Beş sene sonra çalışma koşullarınızın ne yönde değişeceğini düşünüyorsunuz?

- 1) Daha iyiye gidecek 2) Daha kötüye gidecek 3) Aynı kalacak

18) İşiniz üzerinde kontrol sahibi olduğunuzu düşünüyor musunuz?

- 1) Tamamen 2) Büyük oranda 3) Kısmen 4) Hiç

19) Aldığınız eğitimi işinizde kullanabildiğinizi düşünüyor musunuz?

- 1) Evet 2) Hayır 3) Kısmen

20) Kendinizi aşağıdaki sınıflardan hangisi içerisinde tanımlarsınız?

- 1) İşçi sınıfı 2) Orta sınıf 3) Üst sınıf

21) Aşağıdaki cümlelerden size uygun olanları işaretleyiniz.

1) Bu işi yapmak için üniversite mezunu olmaya gerek yok	
2) Yaptığım iş herhangi biri de kısa süreli bir eğitimle rahatça yapılabilir	
3) Yaptığım iş ciddi bir eğitim ve yüksek vasıflar gerektiriyor	
4) Bu işin kariyerim için önemli bir basamak olduğunu düşünüyorum	
5) Bu iş yakın çevremde prestijimin artmasını sağladı	
6) Yaptığım işten ve çalışma ortamından memnunum	
7) Aldığım ücret rahatça geçinmeye yetiyor	
8) Çalışma koşullarım bir fabrika işçisinin çalışma koşullarından daha kötü	
9) Çalışma koşullarımın bir fabrika işçisinin çalışma koşullarından pek fazla farkı yok	
10) Sık sık işimi kaybetme korkusu yaşıyorum	
11) Çalışma koşullarım zaman geçtikçe kötüleşiyor	
12) Sürekli bilgisayar başında çalışmaktan/telefonda konuşmaktan kaynaklı fiziksel sorunlarım/hastalığım var	
13) Bu işte çalışmaya başladıktan sonra anti-depresan kullanmaya başladım	
14) Bu işi tanıdığım birine tavsiye etmem	
15) İşyerinde sürekli denetlendiğimi düşünüyorum	
16) İşyerinde psikolojik baskı altında olduğumu düşünüyorum	
17) İş üzerinde hiç denetim sahibi değilim, kendimi yöneticilere ve bilgisayarlara bağlı hissediyorum	
18) Yaptığım iş fazlasıyla otomatikleştirilmiş ve rutin, kendimi robot gibi hissediyorum	

22) Şu andaki çalışma koşullarınızı çağrı merkezinde ilk kez çalışmaya başladığınız zamanla karşılaştığınızda aşağıdaki maddeler ne yönde değişti?

	Arttı	Azaldı	Değişmedi
1) İş üzerindeki kontrolünüz			
2) Haftalık çalışma saatleri			
3) Fazla mesai saatleri			
4) İş yoğunluğu			
5) İşinizin gerektirdiği eğitim (yeni bir dil, bilgisayar programı öğrenme gerekliliği gibi)			
6) İşyerinde psikolojik baskı			
7) Prim, fazla mesai gibi ek ücretler			
8) Alım gücünüz			
9) Tüketim düzeyiniz			
10) Borçlanma düzeyiniz			

23) Çağrı merkezinde çalışmaya başladıktan sonra aşağıdaki durumlarla ne sıklıkla karşılaşıyorsunuz?

	Her zaman	Sık sık	Bazen	Hiçbir zaman
1) Sürekli yorgunluk				
2) Başarısızlık hissi				
3) Çabuk sinirlenme				
4) Uykusuzluk				
5) Gelecek kaygısı				
6) Unutkanlık				
7) Sabırsızlık				
8) Ruh halinde ani değişiklikler				
9) Günlük yaşamda hızlı hareket etme				