AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Tuğçe Duygu YAZAR

KADIN BEDENİNİN METALAŞTIRILMASI: ANTALYA KARŞILAMA HOSTESLERİ ÖRNEĞİ

Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2023

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Tuğçe Duygu YAZAR

KADIN BEDENİNİN METALAŞTIRILMASI: ANTALYA KARŞILAMA HOSTESLERİ ÖRNEĞİ

Danışman
Doç. Dr. Mete Kaan NAMAL

İkinci Danışman
Doç. Dr. Mustafa KOÇANCI

Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2023

Akdeniz Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Tuğçe Duygu YAZAR'ın bu çalışması, jürimiz tarafından Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan	: Prof. Dr. Cem ERGUN	(İmza)
Üye (Danışmanı)	: Doç. Dr. Mete Kaan NAMAL	(İmza)
Üye	: Doç. Dr. Beyhan AKSOY	(İmza)

Tez Başlığı:	KADIN BEDENİNİN METALAŞTIRILMASI: ANTALYA KARŞILAMA HOSTESLERİ ÖRNEĞİ

Onay : Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi : 07/02/2023

Mezuniyet Tarihi : 09/03/2023

AKADEMİK BEYAN

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Kadın Bedeninin Metalaştırılması: Antalya Karşılama Hostesleri Örneği” adlı bu çalışmanın, akademik kural ve etik değerlere uygun bir biçimde tarafımca yazıldığını, yararlandığım bütün eserlerin kaynakçada gösterildiğini ve çalışma içerisinde bu eserlere atıf yapıldığını belirtir; bunu şerefimle doğrularım.

İmza

Tuğçe Duygu YAZAR

T.C.
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

03 /0 3 / 2023

TEZ ÇALIŞMASI ORİJİNALLİK RAPORU BEYAN BELGESİ

Öğrenci Bilgileri	
Adı-Soyadı	Tuğçe Duygu YAZAR
Öğrenci Numarası	20175258034
Anabilim Dalı	Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri
Programı	Tezli Yüksek Lisans
Danışman Öğretim Üyesi Bilgileri	
Unvanı, Adı-Soyadı	Doç. Dr. Mete Kaan NAMAL
Yüksek Lisans Tez Başlığı	Kadın Bedeninin Metalaştırılması: Antalya Karşılama Hostesleri Örneği
Turnitin Bilgileri	
Ödev Numarası	2027999946
Rapor Tarihi	03.03.2023
Benzerlik Oranı	Alıntılar hariç: %3 Alıntılar dahil: %9

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE,

Yukarıda bilgileri bulunan öğrenciye ait tez çalışmasının a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana Bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 281 sayfalık kısmına ilişkin olarak Turnitin adlı intihal tespit programından Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esaslarında belirlenen filtrelemeler uygulanarak yukarıdaki detayları verilen ve ekte sunulan rapor alınmıştır.
Danışman tarafından uygun olan seçenek işaretlenmelidir:
(*) Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşmıyor ise:
Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporunun doğruluğunu onaylarım.
( ) Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşıyor, ancak tez/dönem projesi danışmanı intihal yapılmadığı kanısında ise:
Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporunun doğruluğunu onaylar ve Uygulama Esaslarında öngörülen yüzdelik sınırlarının aşılmasına karşın, aşağıda belirtilen gerekçe ile intihal yapılmadığı kanısında olduğumu beyan ederim.

Gerekçe:

Benzerlik taraması yukarıda verilen ölçütlere uygun olarak tarafımca yapılmıştır. İlgili tezin orijinallik raporunun uygun olduğunu beyan ederim.

Danışman Öğretim Üyesi
Doç. Dr. Mete Kaan NAMAL

İmza

İ Ç İ N D E K İ L E R

İ Ç İ N D E K İ L E R ..... **i**
TABLOLAR LİSTESİ ..... **v**
ŞEKİLLER LİSTESİ ..... **vi**
ÖZET ..... **vii**
SUMMARY ..... **viii**
ÖNSÖZ ..... **ix**
GİRİŞ **1**
Araştırmanın Amacı **9**
Araştırmanın Problemi **9**
Araştırmanın Önemi **10**
Araştırmanın Yöntemi **10**
Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları **12**

BİRİNCİ BÖLÜM
TARİHTE KADIN VE KADIN BEDENİ

1.1. Prehistorik Dönemin Erken Evresinde Kadının Sosyal Statüsü- Paleolitik Çağ- 14
1.2. Anaerkil Düzenin Doğuşu ve Kadın Bedeni -Mezolitik Dönem- 18
1.3. Anaerkil Düzen –Neolitik Çağ- 19
1.4. Anaerkil Dönemden Ataerkil Döneme Uzanan Yol 24
1.4.1. Ekonomik Dönüşümün Kadının Statüsüne Etkisi 25
1.4.2. Siyasal Sistemin ve Yasaların Kadının Statüsüne Etkisi 30
1.4.3. Dinin Kadın Statüsüne Etkisi 35
1.4.3.1. Kutsal Bedenin Günahkâr Bedene Dönüşümü 39
1.4.3.2. Tek Tanrılı Dinlerde Kadın ve Bedeni 43
1.4.3.2.2. Yahudilikte Kadın 43
1.4.3.2.3. Hıristiyanlıkta Kadın 45
1.4.3.2.4. İslam'da Kadın 48
1.4.4. Ataerkillik ve Kadının Statüsünün Yeniden İnşası 55
1.4.4.1. Toplumsal Cinsiyet Kavramı 68
1.4.5. Sanayi Devrimi ve Sonrasında Kadının Sosyal Statüsü 70
1.4.5.1. Neoliberalizm ve Kadın Emeği 82

İKİNCİ BÖLÜM
BEDEN SOSYOLOJİSİ VE KADIN BEDENİ

2.1. Beden Kavramının İnşası....86
2.1.1. Klasik Kuramlarda Beden....89
2.2. Sosyolojik Anlamda Beden....92
2.3. Tüketim Kültürü....94
2.3.1 Meta Fetişizmi ve Sembolik Tüketim....97
2.3.2.Kadın Bedeninin Metalaştırılması ve İdeal Beden Anlayışı....101
2.4. Estetik Emek Kavramının Ortaya Çıkışı....106
2.4.1.Duygusal Emek....107
2.5. Estetik Emek....109
2.5.1. Estetik Emeğin boyutları....114

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
SAHA BULGULARI

3.1. Demografik Bulgular....120
3.2. Karşılama Hostesliğine Dair Genel Bilgiler....121
3.2.1. Ücret ve Sosyal Güvence....121
3.2.2. Çalışma Saatleri....121
3.2.3. İş Deneyimleri....122
3.2.4. Karşılama Hostesliğinde Deneyim Süresi....124
3.2.5. Kariyer Beklentisi....124
3.2.6. İşe Başlama Süreci....126
3.3. İşin Özellikleri....127
3.3.1. İşin Tanımı....128
3.3.2. Karşılama Hostesliğinde Dış Görünüş Nasıl Olmalı?....130
3.3.2.1. Motive Hissetmeme ve Yorgunluk Durumunda Karşılaşılan Tutum....136
3.3.3. Karşılama Hostesliği İçin Gereken Özellikler....139
Fiziksel Özellikler....139
Sosyal Özellikler....142
3.3.4. Karşılama Hostesliğinin En İyi Yanları....144
3.3.5. Karşılama Hostesliğinin En Kötü Yanları....148
3.4. Karşılama Hostesliğinde İşe Alım Süreci....153
3.4.1. İşin Beklentilerinin Tanımlanması....153
3.4.2. İşe Alım Sürecinde Etkili Olan Unsurlar....155

3.4.2.1. Karşılama Hostesliğinde İşe Alım Sürecinde Dış Görünüşün Etkisi 156
3.5. Karşılama Hostesliğinde Müşteri ile İlişkiler 159
3.5.1. Karşılama Hosteslerinin Müşteri ile İletişim Kurma Biçimi 159
3.5.1.1. Müşteri ile İletişimde Ses Tonu, Diksiyon ve Kelime Seçimi Kriterleri 163
3.5.2. Müşterilerin Tutum ve Davranışları 165
3.5.2.1. Müşteri Tutum ve Davranışının Karşılama Hostesleri ve Garsonlarla Kıyaslanması 169
3.5.3. Müşterilerin Denetim ve Gözetim Süreçleri 171
3.5.4. Potansiyel Müşteri ile Etkileşim 174
3.6. Karşılama Hostesliğinde İşveren Beklentileri 177
3.6.1. İşverenin/ Yöneticinin Müşteri ile Etkileşimde Beklentileri 178
3.6.2. Jest, Mimik, Duruş Ve Hareketler Üzerinde İşverenin Denetimi ve Kontrolü 181
3.6.2.1.Gülümsemekte Zorluk Çekme 184
3.6.3. İşverenin Kıyafet, Saç, Makyaj gibi Dış Görünüşe Yönelik Talepleri ve Müdahaleleri 185
3.6.3.1. Kıyafet Seçimiyle İlgili Uyarılar 191
3.6.4. Karşılama Hosteslerinin Kapıda Duruş Şekline Yönelik Beklenti ve Müdahale 193
3.7. Tüketim Davranışı 195
3.7.1. Tüketim Davranışının Karşılama Hostesliği Öncesi ve Sonrası Karşılaştırılması 196
3.7.2. Karşılama Hostesliğine Katkısı Olabilecek Faaliyetlerin Artışı 199
3.7.3. Günlük Bakım ve Güzellik Rutininde Değişiklikler 201
3.8. Karşılama Hosteslerinin Yaşadığı Sorunlar 203
3.8.1. Teknik Sorunlar: Yemek, Mola, İşin Monotonluğu ve Sürekli Ayakta Durmak 203
3.8.2. Dış Görünüş, Müşteri Çekme Baskısı ve Müşterilerin Dış Görünüşe Yönelik Eleştirileri 205
3.8.3. Duygusal Emek ve Duygusal Çelişki: Sürekli Gülümseme Gereği ve Psikolojik Baskı 207
3.8.4. Müşterilerin Memnuniyetini Sağlamak ve Müşterilerin Tepkileri 211
3.8.5. İş Tanımının Belirsizliği 212
3.8.6. Çalışma Saatleri: Geç Saatlere Kadar Çalışma 212
3.8.7. Karşılama Hostesliğinin En Önemli Sorunu Olarak Taciz 213
3.8.7.1. Sözlü Taciz 213
Sosyal Medya ve Telefon Numarası İsteme *214*

Flörtleşme *215*
3.8.7.2. Fiziksel Taciz 219
3.8.7.3. Estetik Emek ve Taciz İlişkisinde Önyargı 220
3.8.8. Müşteriler Tarafından Takip Edilme 222
3.8.9. İşletmenin Taciz Durumunda Tutumu 222
3.9. Aile, Akraba ve Sosyal Çevrenin Karşılama Hostesliğine Tutumu 225
3.9.1. Açık Giyinme ve Metalaşmaya Dair Sosyal Çevrenin Baskısı ve Kontrolü 225
3.9.2. Karşılama Hostesliği İşine Dair Sosyal Çevrenin Güvensizliği 226
3.9.3. İşin Yoruculuğuna ve Çalışma Saatlerinin Uzun Olmasına Tepki 227
3.9.4. Ailenin Destekleyici Tutumu 227
3.9.5. Ailenin Karşılama Hostesliğinden Haberdar Edilmemesi 228
3.9.6. Erkek Partnerin İşi İstememesi/ Tepki Göstermesi 228
SONUÇ 230
KAYNAKÇA 242
EK-1 GÖRÜŞME SORU FORMU 264
ÖZGEÇMİŞ 267

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 3.1. Demografik Bulgular.....120

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1. Estetik Emeğin Boyutları 115
Şekil 3.1. Çalışma Saatleri 122
Şekil 3.2. İş Deneyimleri 122
Şekil 3.3. Karşılama Hostesliğinde Deneyim Süresi 124
Şekil 3.4. İşin Özellikleri Çakışan Kodlar 128
Şekil 3.5. Karşılama Hostesliğinde Dış Görünüş - Estetik Emekte Aranan Unsurlar 130
Şekil 3.6. Karşılama Hostesliğinin En İyi Yanları 144
Şekil 3.7. Karşılama Hostesliğinin En Kötü Yanları 148
Şekil 3.8. İşe Alım Sürecinde Etkili Olan Unsurlar 156
Şekil 3.9. Müşteri ile İletişim Kurma Biçimi 160
Şekil 3.10. Müşterilerin Tutum ve Davranışları 165
Şekil 3.11. Müşterilerin Denetim ve Gözetim Süreçleri 171
Şekil 3.12. İşveren Beklentileri 178
Şekil 3.13. Jest, Mimik, Duruş ve Hareket Üzerinde İşveren Denetimi ve Kontrolü 182
Şekil 3.14. Çalışma Hosteslerinin İşe Yönelik Tüketim Davranışı 195
Şekil 3.15. Karşılama Hosteslerinin Yaşadığı Sorunlar 203
Şekil 3.16. İşletmenin Taciz Durumunda Müdahalesi 223

ÖZET

Tarihsel süreçte kadınların bedenleri çeşitli biçimlerde denetimin nesnesi olmuştur. Bu çalışma, tarihsel sürece bağlı kalarak kadın ve kadın bedenine yönelik oluşturulan anlamlardaki değişimi, ataerkil sistem ve kapitalizm ilişkisi ile ele alarak kadın bedeninin metalaş(tırıl)masına değinmektedir. Hizmet sektörünün dönüşümü ve yönetim anlayışındaki değişim ile çalışanların bedenlerinin dönüşümüne ve denetimine dayanan estetik normların kullanımını esas alan estetik emek kavramının niteliği ve anlamı, estetik emeğin vücut bulmuş hali olan karşılama hostesleri örneklemi ile anlamlandırılmak ve açıklanmak istenmiştir. Karşılama hosteslerinin estetik emek ve duygusal emek deneyimlerini ve bu deneyimleri nasıl anlamlandırdıkları irdelenmiş, saha bulguları estetik emek literatürü ile tartışılarak benzerlik ve farklılıklara dikkat çekilmiştir.

Çalışma nitel araştırma ilkelerine uygun olarak yapılmış veri toplama aracı olarak yarı yapılandırılmış görüşme formu ile derinlemesine görüşme gerçekleştirilmiştir. Görüşme soruları estetik emek literatürü incelenerek oluşturulmuştur. Elde edilen veriler; tema analizi, betimsel analiz ve içerik analizine tabi tutulmuştur. Son olarak da analitik genelleme yapılmış ve literatür ile saha bulguları bir arada tartışılmıştır. MAXQDA profesyonel programıyla verilerin görselleştirilmesi yapılmıştır.

Araştırmanın sonucunda karşılama hosteslerinin işe alım aşamasında dış görünüşlerinin ve tavırlarının etkili olduğu, iş sürecinde beden denetiminin ve uyarıların yoğun olarak gerçekleştirildiği, denetimin işveren ile sınırlı kalmadığı müşteriler ve çalışma arkadaşlarının da denetim sürecinde etkili olduğu, karşılama hosteslerinin estetik emek beklentilerine karşılık tüketim davranışlarını arttırdıkları ve estetik emeğin yanında duygusal ve cinselleştirilmiş emeğin de kullanıldığı bulgulanmıştır. Çalışmada dikkat çeken bir diğer nokta ise çalışanların sözlü ve fiziksel tacize uğradıklarıdır. Çalışanların iş tanımlarında sadece estetik ve duygusal emek unsurlarını tanımladıkları ve bu noktada esas işlerinin bu emek biçimlerini sergilemek olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kadın, kadın bedeni, estetik emek, duygusal emek, metalaşma, karşılama hostesliği

SUMMARY

The Commodification of the Female Body: The Case of Welcoming Hostesses in Antalya

In the historical process, women's bodies have been the object of control in various ways. This study aims to explain the commodification of the female body by considering the change in the meanings created for women and the female body, by adhering to the historical process, of the relationship between patriarchy and capitalism. It is the concept of aesthetic labour, which is based on the transformation of the service industry and the change in the understanding of management and the use of aesthetic norms based on the transformation and control of the bodies of the employees. The quality and meaning of this concept has been tried to be explained with the sample of welcoming hostesses, who are the embodiment of aesthetic labour. The aesthetic labour and emotional labour experiences of the welcoming hostesses and how they make sense of these experiences were examined, and the similarities and differences were pointed out by discussing the field findings with the aesthetic labour literature.

The study was conducted by the principles of qualitative research and in-depth interviews were conducted using a semi-structured interview form as a data collection tool. Interview questions were formed by examining the aesthetic labour literature. The data obtained; were subjected to theme analysis, descriptive analysis and content analysis. Finally, analytical generalization was made and literature and field findings were discussed together. Visualization of data was made with MAXQDA professional program.

The following results were obtained in the research; the appearance and attitudes of the welcome hostesses are effective in the recruitment process, the body control and audit are carried out intensively during the working process, the supervision is not limited to the employer, the customers and colleagues are also effective in the supervision process, the welcome hostesses increase their consumption behaviors in response to their aesthetic labour expectations. It has also been seen that emotional labour and sexualized labour are also used also to aesthetic labour. Another striking finding in the study is that employees are subjected to verbal and physical harassment. It has been determined that the employees define only aesthetic labour and emotional labour in their job descriptions, and at this point, their main job is to exhibit aesthetic labour and emotional labour.

Keywords: Women, female body, aesthetic labour, emotional labour, commodification, welcoming hostess

ÖNSÖZ

Kadınların emek güçleri üzerindeki denetim ataerki ve kapitalizm ile ilişkilidir. Kadınlar ve bedenleri bu denetimin merkezinde toplumsal yaşamda tahakkümün nesnesidir. Estetik emek kavramı hem ataerki hem de kapitalizm ekseninde yorumlanması gereken bir kavramdır. Bu çalışma estetik emeğe sadece bir emek biçimi olarak yaklaşmamakta oluşumuna giden yolu gösterme gayreti içindedir. Bu bağlamda kadın bedeninin metalaştırılması çok yönlü bir okumayla güç ilişkileri ile yorumlanmalıdır.

Bu çalışma yapılırken bilgi birikimini, duygusal desteğini ve diğer birçok konuda yardımlarını benden esirgemeyen çok değerli yol arkadaşım Didem Gür'e teşekkürü borç bilirim.

Çalışmanın transkript aşamasında kıymetli emekleri için; Buse Kaya, Fatoş Akarsu ve Ersan Ersoy'a çok teşekkür ederim.

Kıymetli aileme maddi ve manevi destekleri için teşekkürlerimi sunarım.

Saygıdeğer hocalarım Doç. Dr. Mete Kaan Namal ve Doç. Dr. Mustafa Koçancı'ya her türlü desteklerini benden esirgemedikleri için teşekkürü borç bilirim.

Son olarak, bu çalışmanın oluşmasında en büyük pay sahibi çok değerli kadın arkadaşlarıma, benimle tüm açık sözlülükle deneyimlerini ve duygularını paylaştıkları ve bana güvendikleri için teşekkür ederim.

GİRİŞ

Beden denildiğinde zihnimizde oluşan görüntü insana ait salt bir suretten öte o suretin gölgesinin de zihnimizde oluşmasıdır. Bu bakımdan insan zihninde oluşan görüntüler toplumsal açıdan bir anlamın inşa edildiğinin göstergesidirler. Buradaki gölge betimlemesi aslında zihnimizde var ettiğimiz her türlü materyalin toplumsal olarak bir anlam ifade etmesidir. Söz konusu kadın bedeni olduğunda ise bu gölgeler erkek egemen bakışın oluşturduğu çoklu bir anlamlar dizgesini ve simgeler bütününü oluşturmaktadır. Söz konusu anlamlar kendiliğinden oluşmuş ve değişmez bir dogma şeklinde düşünülmemelidir. Kadın bedenine dair oluşturulan imgeler egemen kültür ile şekillenmiş ve çeşitli biçimlerde yeniden üretilmiş özelliktedir. Kadınların yaşadığı ve mücadele etmek mecburiyetinde kaldığı birçok sorunun kaynağı, kadın ve erkek rollerine dayalı toplumsal olarak oluşturulmuş kültürel olarak şekillenmiş üzerine çok düşünülmeden kabul edilmiş ve kalıp yargılar ile ilişkili ataerkilliğin ve dolayısıyla toplumsal cinsiyetin ürünleridir (Berktay, 2012: 16).

Ataerkil kapitalist toplumda kadın bedeni hem toplumun yeniden üretiminde başat bir rol üstlenmekte hem de kapitalist toplumda değer yaratmanın merkezi konumunda olmaktadır. Her iki durumda da kadın bedeni denetimin ve gözetimin nesnesidir ve tahakküm ilişkisinin merkezindedir (Yaman Öztürk, 2012: 275). Beden ve başat olarak kadın bedeni kapitalizm ve küreselleşme ile yaratılan tüketim kültürü neticesiyle piyasa ekonomisinin vazgeçilmez bir ögesi haline gelmiştir. Erkek egemen söylem ile inşa edilmiş kadın bedenine yüklenen anlamlar, piyasa ekonomisinin amaçlarına hizmet edebilir özellikler ile donatılmıştır. Bu bağlamda kadın bedeni, işletme çıkarlarına uygun olarak kâr elde etme ve rekabet avantajı yaratmada kullanılmaya başlamıştır. Hizmet sektöründe iyi hizmet sunumu ve müşteri memnuniyeti sağlamak adına beden sunumu kritik bir noktada algılanmaya başlamış ve kadın bedeni bu doğrultuda metalaştırılmıştır. Meta olarak dolaşım sürecine dâhil olan diğer metalar ile rekabet içine sokulan bireyin estetik dış görünümü hiyerarşik düzenin bir parçasını oluşturmuştur. Çalışma yaşamında da bedenin görünümü önemli hale gelmiştir (Çetin, 2009: 76).

Emek piyasasında bir rekabet avantajı olarak diğer emek biçimlerine eklemlenen bir kavram olarak estetik emek kavramı gündeme gelmiştir. Estetik emek, işverenler tarafından kasıtlı olarak çalışanların şekillenmiş niteliklerini ve kapasitelerini bir rekabet avantajı olarak kullanmak amacıyla hali hazırda arzulanan bedensel özelliklere sahip işçilerin istihdam edilmesidir. Estetik emek ile çalışanların bedenselliği görsel ve işitsel olarak işverenler tarafından, belirlenmiş bir kurumsal imajın temsiline katkıda bulunmak için kullanılmakta,

dönüştürülmekte ve yönetilmektedir. Estetikleştirilmiş unsurlar ile müşteriler etkilenmekte ve müşteri kazanılarak işletmeye ticari yarar sağlanmaktadır (Warhurst ve Nickson 2007). Bu bağlamda estetik emek çalışanların; hissettiklerini, görünümlerini, davranış ve tutumlarını işletme talepleri neticesiyle şekillendirmekte ve bedenlerini metalaştırmaktadır (Seçer, 2016). Hizmet sunumu işlerinde daha çok kadınların tercih edilmesi, kadın bedenine yüklenen anlamlar ile dişilik ve çekiciliğe vurgu yapmasından dolayı yani ataerkil ilişkiler ile ilintilidir. Bu durum estetik emek beklentisi olan işlerde kadınların istihdamının fazla olmasına sebep olmaktadır (Warhurst vd., 2012: 73). Kadın bedeninin en iyi hizmeti sunmak açısından anlamlı hale gelmesi estetik beklentilere cevap verilebilirlikle doğru orantılıdır. Bu çalışma, ataerki ve kapitalizm ekseninde kadın bedeninin metalaştırılmasını, tarihsel süreç içinde irdeleyerek metalaştırma ve estetik emek kavramının görünen yüzü olan karşılama hostesleri örneklemi ile bedenin metalaştırılmasını ataerkil tahakküm ilişkisi çerçevesinde ele almaktadır.

Bedenin kültürel ve tarihsel bir olgu olmasından yola çıkarak kadın bedenine yüklenen anlamların tarihsel süreçte nasıl bir dönüşüm geçirdiği önem teşkil etmektedir. Bu nedenle çalışmanın ilk bölümünde prehistorik dönemde kadın ve kadın bedeni üzerindeki söylemlere, anaerkilliğin (anayerliliğin) yerini ataerkilliğe bırakmasının sebeplerine ve günümüz ataerkil düzeninin ne şekilde ortaya çıktığına değinilmiştir.

Paleolitik Çağ'da bugün ilkel sürü olarak adlandırılan ilk insanlar arasında cinsiyete dayalı; erkeğin avcılık kadının toplayıcılık yapması şeklinde oluşmuş bir iş bölümü vardır, bu iş bölümü Paleolitik topluluklarda iki cinsiyet arasındaki eşitliği bozmamıştır (Yolcu, 2014: 72; Diakov ve Kovalev, 2014: 20). Nüfus ve beslenme ilişkisi nedeniyle baş gösteren üreme krizi (Yolcu, 2014: 72) kadın bedeninin önemli bir konumda algılanmasına sebep olmuştur. Feminist tarihçiler kadınların günümüzdeki gibi ikincil konumda olmadığını ileri sürmekte, bunu dönemin ilkel koşullarında doğum yapmanın zorluğuna, kadın ve çocukların ölümüne ve erkeğin üremedeki işlevinin bilinmemesine bağlamaktadırlar. Ayrıca Paleolitik Çağ'a ait kalıntıları buna kanıt olarak sunmaktadırlar (Sevim, 2005: 9). Prehistorik döneme kalıntıların büyük çoğunluğu kadın bedenini tasvir etmektedir (Sümer, 2007: 24). Erkek figürinleri nadir olarak görülmüş ve bulunan kadın figürinlerinin şişman, hamile ve dişilik organlarının abartılı şekilde büyük tasvir edilmesi, bu figürinlerin doğurganlıkla alakalı olduğunun düşünülmesine sebep olmuştur (Şenel, 2006: 178). Neolitik Çağ'a kadar kadının tek başına doğum yaptığı, döllenme olmadan ürediği düşünülmüştür (Eliade, 2003b: 58). İlkel toplumda klanın nüfusunun önemli olması ve kadının doğurganlığı kadının klan içinde saygın bir statüde görülmesine sebep olmuştur (Ribard, 1974: 7). Kadınının statüsünün Erken Neolitik Dönem sonrası aşağı çekildiği görülmektedir. Ataerkil sistem bugüne gelene kadar hukuki ve dini düzenlemeler ile çeşitli

biçimlerde kadını toplumsal üretimin dışında bırakarak kadınları özel alanın doğal parçası konumuna getirmişlerdir (Erdem ve Sayılgan, 2012: 118). Ataerkinin kaynağını açıklamak için girişilen çabalar sonucunda herkesçe kabul edilen bir başlangıç aşaması mevcut olmamıştır (Sultana, 2019: 419). Sanayi devriminin ilk dönemlerinde kadın ve çocukların proletaryalaştırıldıkları görülmektedir. Bunun sebebi kadın ve çocuk emeğinin örgütsüz, ucuz ve sömürüye daha açık olmasıdır (Mies, 2012: 203; Hartmann 2012: 181; Yalom, 2002: 189). Dönemin yaşam ve çalışma şartları her iki cinsiyet içinde olumsuz koşullar barındırmakta ancak durum kadınlar için daha vahim bir şekilde nüfuz etmektedir. Makineleşme ile vasıfsızlaşan işlerde kadınlar istihdam edilmiş, ataerkil eşitsizlik ile daha fazla sömürülenler yine kadınlar olmuştur. Kadınların bedenleri olumsuz koşullarda çalıştırılarak hem piyasada ücretli emek için kullanılmış hem de ev içi sorumluluk ile ücretsiz emeği kullanılarak çift taraflı sömürünün malzemesi yapılmıştır (Yaman, 2017: 16-21). Neoliberal politikaların kâr ve verimliliği rekabet avantajı için kullanması kadınların her türlü emeğini birer metaya çevirmiştir. Metalaşmış kadın emeği yalnızca hizmet ve ürün üretmemekte "*cinsiyetlendirilmiş öznellik*[1]*"* de üretmektedir (Sapmaz, 2017: 45; Özkaplan, 2009: 18). Kadın yoğun sektörlerin toplumsal cinsiyetlendirilmiş sektörler olduğu görülmektedir. Kadınların istihdamının artması cinsiyet ayrımcılığını ortadan kaldırmamaktadır. Hizmet sektöründe kadın istihdamına paralel olarak, işletmeler çalışan kadınlardan müşteri memnuniyeti için duygu ve bedenin denetimine dayanan duygusal ve estetik emek talep etmektedirler. Bu beklenti, yine kadınların 'doğası' gereği şefkatli, uyumlu ve duygusal görülmelerinden ve erkeklere oranla bu becerileri sergilemelerinin nispeten kolay olduğu düşüncesinden doğmaktadır (Özkaplan, 2015; Özkaplan, 2009; Warhurst vd., 2012).

Çalışmanın ikinci bölümünde beden kavramının inşasına değinilmiş bedenini sosyolojik alana dâhil edilmesinden bahsedilmiştir. Beden kavramının biyolojik anlamı dışında toplumsal olarak bir anlam ifade etmesi ve bu açıdan kadın bedeninin erkek bedenine oranla daha fazla sosyal yönden anlam bulması ile kadın bedeni üzerindeki denetim ve kontrol mekanizmalarının erkeğe oranla fazla olması toplumsal cinsiyet ve ataerki açısından ele alınmıştır. Daha sonra kapitalizmin yarattığı tüketim kültürü ve tüketim kültürü ile yaratılan ideal kadın bedeni, sembolik tüketim ve kadın bedeninin metalaşması konu edinilmiştir. Kapitalizmin yarattığı tüketim kültürü ve onun araçları yardımıyla idealleştirildiği kadın bedeninden ve kadın bedeninin ataerkil kapitalizm ile tahakküm altına alınması neticesiyle kadınların sürekli idealleşmiş bedene ulaşmak için tüketime teşvik edilmesi ile tüketilmesinden bahsedilmiştir.

[1] Toplumsal cinsiyetten bağımsız gibi görünen kurumsal yapılar aslında cinsiyetçi ideolojiler, pratikler, normlar ile biçimlenmiş ve bunları sürekli üreten bir konumdadır (Tuncer, 2019: 175). Ayrıntılı analiz için bkz. Acker (1990) "A Theory of Gendered Organisations" ve Acker (1992) "From Sex Roles to Gendered Institutions".

Kapitalizm ile metalaşan kadın bedeninin piyasada rekabet avantajı olarak kullanılmasını karşılayan estetik emek kavramına değinilmiştir.

Günümüz toplumlarında kadının konumu sermayenin ihtiyaçları doğrultusunda ve kadınların bedeni üzerindeki ataerkil tahakküm temelinde belirlenmektedir. Kadın bedeni hem doğrudan hem de dolaylı yoldan sömürünün merkezinde "*sermayenin değer yaratma sürecine"* dâhil edilmektedir. Günümüz toplumunda kadın bedeninin sermaye ile olan ilişkisi sadece emek etkinliği ile sınırlı kalmamakta tüketim ilişkilerine uzanmaktadır. Tüketim kültürü ile yaratılan ideal beden söylemi kadınları güzel, olması gereken ve estetik beden görünümüne ulaşmaya zorlamaktadır (Yaman, 2012). Beden sunumunun olağan hale gelmesi hatta özendirilmesi geleneksel kural ve kalıpların yıkıldığı anlamına gelmemektedir. Kadın bedeninin kullanımı eril bakış ile şekillenmekte ve ona tabii durumdadır. Beden, aynı zaman diliminde hem sunulmakta hem de yasaklanmaktadır (Bourdieu, 2015: 44). Küresel kapitalizm ile beden üretimin öznesi konumundan, tüketimin nesnesi konumuna gelmiştir. Tüketim toplumunda biyolojik bedenden daha önemli olan simgesel olarak var edilmiş ve görünür kılınmış "sosyal beden"dir. Tasarlanmış bu beden için önemli olan tamamen yapay güzellik kriterleridir ve estetik değerler ise kapitalizmin isteklerine yönelik belirlenmektedir (Köse, 2011: 83). Kadın bedeninin emek piyasasında kâr elde etmek amacıyla kullanımı yine kapitalizm ile bağlantılıdır. Güzelliğin sermaye haline geldiği günümüzde özellikle genç ve çekici bedenler hizmet sektöründe kullanılmakta ve duygusal emekte olduğu gibi bu durumun cinsiyetçi bir yapısı olduğu görülmektedir. Kadın bedenine yüklenen anlamlar ve kadın bedeninin denetimin odağı olması sadece kapitalizme özgü değildir aynı zamanda ataerkil normlara göre de oluşturulmuştur. Kapitalist toplum ve ataerkil tahakküm iç içedir ve birbirlerini bu anlamda beslemektedir (Kalfa Topateş, 2015: 34). Emek piyasasında rekabet avantajı sağlamak için kullanılan ideal bedenler estetik ve güzellik gibi özellikler yani kavramsal ifade ile estetik emek kökenini küresel dünyanın kültürü olan tüketim kültüründen almaktadır.

Estetik emek kavramı literatürde nispeten yeni olan bir kavramsallaştırmadır. 2000'li yıllarda Britanya merkezli bir kavramsal tartışma neticesiyle oluşmuş (Warhust vd., 2000) ve gelişmiştir (Hancock ve Tyler, 2000; Witz vd., 2003; Pettinger, 2004; Warhurst ve Nickson, 2007; Quinn, 2008; McDowell 2009; Stevens, 2012; Irshad vd., 2022). Türkçe literatürde daha yeni olan bu kavram ile ilgili çalışmalar niceliksel olarak sınırlı bir alana tekabül etmektedir (Aslan ve Keskin, 2008; Kalfa, 2009; Çetin, 2009; Kalfa Topateş, 2015; Seçer, 2016; Genç, 2018; Başcı, 2019; Atak, 2019).

Estetik emek ile ilgili yapılan çalışmalardan önemli görülenler Tablo 1 ve Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 1. Estetik Emek ile İlgili Yapılan Yabancı Çalışmalar

Çalışmanın Yazar(lar)ı/ Yılı	**Çalışmanın Adı - Yılı**	**Çalışmanın Konusu**
Warhurst, Nickson, Witz ve Cullen 2000 Makale	Aesthetic Labour in Interactive Service Work: Some Case Study Evidence from the 'New' Glasgow (Etkileşimli Hizmet İşlerinde Estetik Emek: Yeni Glosgow'dan Birkaç Vaka Çalışması Bulgusu)	Hizmet işinde daha önce tanımlanmamış bir kavram olan estetik emeği açıklamak ve çalışanların bedenselleşmiş kapasiteleri ve niteliklerini açıklamayı amaçlamıştır. Perakende, bankacılık ve müşteri hizmetleri, kafe bar çalışanları ve hizmet sektöründeki çeşitli şirketlerden bir grup yönetici alanlarında estetik emeğin kullanımını göstermek için odak grup çalışması ve yarı yapılandırılmış mülakat ile veri toplanmıştır.
Hancock ve Tyler 2000 Makale	'The Look of Love': Gender and the Organization of Aesthetics (Aşkın Görünüşü: Toplumsal Cinsiyet ve Estetik Örgüt)	Hizmet sektöründe kadın uçuş görevlilerinin emek süreci, 'estetik emek' olgusu ile keşfedilmek istenmiştir. Bu amaçla durum çalışması yapılmıştır. Çalışma, gözlem ve yarı yapılandırılmış mülakatlar ile kadın uçuş görevlilerinin emek sürecinde estetik boyutun metalaştırılmasını bulgulamıştır.
Witz, Warhurst ve Nickson 2003 Makale	The Labour Of Aesthetics And The Aesthetic Of Organization (Estetik Emek ve Örgüt Estetiği)	Estetik emeğin kavramsallaştırılmasını ve analizini geliştirmektedir. Bu çalışma estetik emeği kavramsallaştırmaya odaklanmaktadır. Etkileşimli hizmet işinin analizinin, duygusal emekten estetik emek alanına kaydırarak, hizmetin bedenlenmiş karakterini ortaya koymaktadır. Durum çalışması yapılmıştır.
Pettinger 2004 Makale	Brand Culture And Branded Workers: Service Work And Aesthetic Labour İn Fashion Retail (Marka Kültürü Ve Markalı Çalışanlar: Hizmet İşleri Ve Moda Perakendesinde Estetik Emek)	Müşteri hizmetleri ve estetik emeğin doğasını ve anlamını keşfetmek için perakende satış çalışanlarından mülakat ve gözlem ile veri toplanmıştır. Çalışanlar, tüketiciler ve mağaza markası arasındaki ilişki, satış görevlilerinin cisimleşmesi üzerinden ortaya çıkmaktadır. Çalışanların kıyafetleri, marka imajını yansıtmakta ve çalışanların bedenleri, marka imajının bir parçası olmaktadır. Perakende

		sektöründe iş ve tüketim en açık şekilde satış çalışanlarının bedenleri ile iç içe geçmekte ve çalışanın bedeni satış sürecinin bir parçası haline gelmektedir.
Warhurst ve Nickson 2007 Makale	Employee Experience Of Aesthetic Labour In Retail And Hospitality (Perakende ve Konaklamada Çalışanların Estetik Emek Deneyimleri)	Anket ve odak grup verilerini rapor eden bu makale, perakende ve konaklama sektörlerindeki etkileşimli hizmet çalışanları tarafından deneyimlendiği şekliyle estetik emeği araştırmaktadır. Araştırma, şirketler tarafından çalışan görünümü konusunda bazı eğitimler verildiğini ancak şirketlerin görünümü eğitmektense hali hazırda doğru görünüme sahip çalışanları işe aldığını bulgulamıştır.
Irshad, Ghani ve Manzoor 2022 Makale	The 'Performance' Of Aesthetıc Labour And Emotıonal Labour In Unıversıty Teachers (Üniversite Öğretmenlerinde Estetik Emek Ve Duygusal Emeğin 'Performansı')	Çalışmada Pakistan'daki üniversitelerde estetik emek ve duygusal emek ilişkisi incelenmiş ve bu amaçla 20 akademisyenle derinlemesine görüşme yapılmıştır. Çalışmanın sonucunda estetik emeğin ve duygusal emeğin birbiriyle iç içe biçimde öğretmen olmanın bir gereği olarak görünüş kurallarının içerisinde yer aldığı bulgulanmıştır. Diğer yandan akademisyenlik içerisinde estetik emeğin cinsiyete dayalı olduğu görülmüştür. Erkek akademisyenlerin dış görünüşlerinde estetik emeği karşılamamasının rahat ve arkadaş canlısı olarak yorumlanması estetik emeğin cinsiyetçi yapısını ortaya koymaktadır. Ayrıca estetik emek kavramının duygusal emeği içermesi ve moda endüstrisi ve hizmet sektörü dışında akademisyenlikte de estetik emeğin önemi çalışmanın önemli bulguları arasındadır.

Tablo 2. Estetik Emek ile İlgili Yapılan Türkçe Çalışmalar

Çalışmanın Yazar(lar)ı/ Yılı	**Çalışmanın Adı - Yılı**	**Çalışmanın Konusu**
Aslan ve Keskin 2008 Makale	Resepsiyonist İlanlarında Estetik Emek: İyi Görünme ve/ya da Kulağa Hoş Gelmenin Önemi	İlgili araştırmada hizmet sektöründe estetik emek talebinin boyutunu saptamak için 110 otelin resepsiyonist ilanları incelenmiş ve sonuçta yarıdan fazlasının estetik emek talep ettiği aktarılmıştır.

Çetin 2009 Makale	Çalışma Yaşamında Bedenin Değişen Görünümü	Çalışmada bedenin dış görünümü ve giyimin çalışma alanlarındaki değişimle birlikte ön plana çıktığı belirtilmiştir. Hizmet sektörü işletmelerinin örgütün vizyonu doğrultusunda çalışanlarının bedensel özelliklerini denetlenmesini aktarmakta ve bunu tüketim ve moda ile ilişkisi çerçevesinde ortaya koymaktadır.
Kalfa Topateş 2015 Makale	Tüketim Toplumunda Tükenen Bedenler: Kozmetik Reyonu Çalışanları ve Estetik Emek	Çalışmada estetik emeği, beden denetimi bağlamında kozmetik çalışanları özelinde analiz edilmiş, örgütlerin çalışanlarını estetik emek sergilemeye zorladığı ve bedensel denetimin hizmetler sektöründe ön plana çıktığı bulgulamıştır. Ayrıca çalışanların tüketim nesnelerine dönüştürülüp metalaştırıldığı aktarılmıştır.
Seçer 2016 Makale	Estetik Emek: Çalışan Kadınlara Yönelik Ayrımcılığın Yeni Görünümü	Çalışmada estetik emek kavramının içeriğiyle birlikte hizmet sektöründe yeni bir ayrımcılık boyutu olarak estetik emek kavramı tartışılmıştır. Çalışmada bedenin piyasada metalaştığı ve estetik beklentilerin yeni bir ayrımcılığı ortaya çıkardığı bulgulanmıştır.
Özbucak Albar 2018 Makale	Emeğin Değişen Yüzü: Duygusal ve Estetik Emek	Çalışmada estetik emek ve duygusal emek hizmet sektörünün yeni ve önemli unsurları olarak ele alınmıştır. Estetik emek sektörde ayrımcılığı ortaya çıkaran yönüyle kadınlar için yeni bir sorun alanı olarak değerlendirilmiş ve örgüt tarafından metalaştırılmanın örgüte karşı duyarsızlaşmayı ortaya çıkaracağı ifade edilmiştir.
Başcı 2019 Makale	Modern Agoraların Işıltılı Yüzü: Estetik Emek	Çalışma İzmir'de AVM'lerde çalışan satış görevlilerinin çalışma hayatlarında estetik emek olgusunu incelemiştir. Çalışmanın sonucuna göre satış görevlilerinin birçoğunun estetik emeği olumsuz olarak değerlendirilmemiş ve estetik emeğin dezavantajlı olarak görülmesi zorunlu kıyafet uygulaması ile vurgulanmıştır. Ayrıca estetik anlamda yalnızca işverenin değil aynı zamanda çalışanların birbirine karşı denetiminin de söz konusu olduğu bulgulanmıştır.
Katırcıoğlu 2017 Yüksek Lisans Tezi	Estetik Emek ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiler: Beş Yıldızlı Otellerdeki Kadın Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma	Çalışmada otellerdeki kadın çalışanların estetik emek sunma süreçleri ve tükenmişlik ilişkisi ele alınmıştır ve 11 otelde 257 çalışana ulaşılmıştır. Çalışmanın sonucunda çalışanların müşteri

		etkileşiminde estetik emek sunmaları ve tükenmişlik arasında ilişki bulunmuş ve estetik emek performanslarının estetik algıları ve eğitimlerine göre farklılaştığı bulgulanmıştır.
Genç 2018 Doktora Tezi	Duygusal ve Sosyal Yetkinliklerin Estetik Emek Üzerine Etkisi: Bir Restoran Zinciri Örneği	Çalışanların performansında duygusal ve sosyal becerilere dikkat çeken çalışmada, müşteri memnuniyetinde estetik gösterimin önemine vurgu yapmıştır. Çalışmanın bulgularında da yöneticilerin duygusal ve sosyal becerilerinin çalışanların estetik emeği üzerinde etkisi ortaya konulmuştur. Sosyal yetkinliklerin de estetik emek üzerindeki etkisi servis çalışanlarında daha güçlü düzeydedir. Bunun ise servis çalışanlarının müşteri ile daha çok temas halinde olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.
Yıldız 2021 Yüksek Lisans Tezi	İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarında Estetik Emeğin Rolü: Konuya İlişkin Nitel Bir Araştırma	Çalışmada insan kaynakları uygulamalarında estetik emeğin rolü ve estetik emek deneyimleri incelenmiştir. Bu amaçla 12 kadın çalışan ve 11 yönetici ile mülakat yapılmıştır. Çalışmada İK uygulamalarında işe alımda görünüm, konuşma tarzı ve tavırların değerlendirmeye alındığı ve saç, makyaj, bakım konularında da eğitim verildiği bulgulanmıştır. Ayrıca müşteri ile etkileşimde konuşma tarzı, davranış, koku ve görünümün üzerinde durulduğu ortaya konulmuştur.

Tablolarda görüldüğü üzere estetik emek ile ilgili yapılan araştırmalarda; turizm çalışanları, parekende sektörü çalışanları, hava hostesleri, kozmetik reyonu çalışanları, akademisyenler ve satış görevlileri vb. örneklem olarak belirlenmiştir. Bu işlerde estetik emek beklentisi asıl işin yanında o işi destekleyecek niteliktedir. Bu çalışmanın yapılan diğer çalışmalardan ayrılan özelliği ise karşılama hostesliği mesleğinin tek işinin estetik emek sergilemek olduğu düşüncesidir. Bu açıdan bakıldığında literatürdeki estetik emek kavramını en iyi karşılayan mesleğin karşılama hostesliği olduğu düşünülmektedir. Bu doğrultuda bu tez çalışması estetik emek kavramının en iyi tahlil edilebileceği düşünülen karşılama hostesleri örneklemi ile literatüre katkı sağlamayı hedeflemekte ve özgünlük değeri taşımaktadır. Bunun dışında kadın bedenine yüklenen anlamlar tarihsel perspektifte ele alınmış günümüzdeki estetik emek kavramına ulaşana kadar değişen kadın beden imgeleri ataerkillik ile ilişkilendirilerek anlatılmıştır.

Türkçe literatürde görece yeni olan estetik emek kavramının çeşitli ampirik araştırmalar ile desteklenmesi gerekmektedir. Bu bağlamda çalışmanın üçüncü bölümünde estetik emek kavramının gerçeklikteki yansıması araştırılmış ve Antalya ilinde; kafe, bar ve restoranlarda çalışan karşılama hostesleri ile yarı yapılandırılmış görüşme formu aracılığı ile yüz yüze derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Bulgular literatür ile harmanlanarak verilmiş, böylelikle kuramsal çerçeve ile sahadaki gerçeklik karşılaştırılmalı olarak sunulmuştur.

Araştırmanın Amacı

Kapitalizmin tarihsel olarak farklı dönemlerinde çalışanlar üzerindeki denetimi değişmiştir. Günümüzde çalışanların hem duyguları hem de bedenleri emek sürecinde kullanılmakta ve denetimin nesnesi konumuna gelmektedir**.** Hizmet sektöründeki gelişmeyle birlikte emek sürecindeki değişim sonucunda kadın işi olarak nitelendirilen ve ataerkil sistemin bu becerilere kadınların "doğa"sı gereği sahip olduğu inancı ve kapitalist sistemin işletmeleri sürekli kâr marjını artırma ve ticari hayatta rekabet avantajı yaratma ihtiyacı neticesiyle kadın bedenine yüklenen anlamların emek sürecine olan yansıması bu doğrultuda kadın bedeninin metalaştırılması açıklanmak istenmektedir. Ataerkil kapitalizmin kadın bedenini tahakküm altına almasının örgütlerdeki yansıması olan estetik emek kavramını bu ilişkiler perspektifinde ele almak amaçlanmıştır. Buna ek olarak estetik emeği somut bir biçimde sunduğu düşünülen karşılama hosteslerinin, estetik emek deneyimlerini ve bu deneyimleri nasıl anlamlandırdıkları irdelenmek istenmektedir.

Araştırmanın Problemi

Bu araştırmada cevap aranan temel problem, karşılama hosteslerinin bedenlerinin metalaştırılması ve estetik emeğe ilişkin deneyimleri ile estetik emek kavramının kuramsal çerçevesindeki benzerlikler ve farklılıkları açığa çıkarmaktır.

Alt problemler:

Toplumsal cinsiyetten kökenlerini alan estetize edilmiş ve cinselleştirilmiş emek biçiminin gerçek hayattaki yansımaları nelerdir?

Bedene yönelik müdahalelerin boyutu ve kendi bedenlerine yönelik algıları nelerdir?

Bu iş gereği sahip olunması gereken özelliklerin estetik emek ile ilişkisi nedir?

Estetik emek harcayan karşılama hosteslerinin buna bağlı olarak karşılaştıkları sorunlar nelerdir?

Karşılama hosteslerinin deneyimlerinden yola çıkılarak yaşadıkları sorunlar estetik emek ve duygusal emek kavramlarıyla nasıl ilişkilendirilmektedir?

İş çevresinin (işveren- müşteri- çalışma arkadaşları) ve sosyal çevrelerinin işi yapan kişiye karşı tutum ve davranışları nelerdir?

Estetik kurumsal bir imaj sürdürmek çalışanlar açısından nasıl bir etkiye ve duruma yol açmaktadır?

Karşılama hosteslerinin tüketim davranışında estetik emek sunumunun etkisi nedir?

Araştırmanın Önemi

Günümüz toplumlarında kadınlar hem emekleri ile hem de bedenleri ile 'özgül' bir metalaşma ağının içinde yer almaktadır. Kadın ve emek süreçleri bedenlerinden bağımsız değildir. Bedenin biyolojik işlevi kadar bedene yüklenen simgesel anlamlar ve kurallar buna bağlı olarak gelişen toplumsal cinsiyet rolleri piyasada bir girdi olarak kullanılmaktadır. Bu durum ataerkil ilişkilerden ayrı düşünülememektedir (Yaman, 2012: 274). Bu çalışma kadınların duyguları, bedenleri ve bedenine yüklenen kadınsılaştırılmış tüm anlamlar dizgesiyle birlikte, yüklenen anlamlar neticesiyle oluşturulmuş davranışlar ve tutumlar ile işletmelere kâr sağlamak adına metalaş(tırıl)dığını göstermek istemektedir. Ayrıca çalışma, karşılama hostesliği mesleğini icra eden kadınların bedenlerinin tamamıyla estetik emek sürecine girdiğini kanıtlama gayreti içindedir. Aynı zamanda feminist perspektifte kadınların her birinin estetik emek sürecine ilişkin deneyimlerini anlamak ve görünür kılmak çabasındadır.

Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışma nitel araştırma yöntemi ile fenomenoloji desenine uygun olarak tasarlanmıştır. Fenomenoloji farkında olunan fakat derinlemesine ve ayrıntılı bir bilgiye sahip olunmayan fenomenlere (olgulara) odaklanmaktadır. Bu fenomenler gündelik hayatta karşılaşılabilen; olaylar, deneyimler, algılar, yönelimler, durumlar ve kavramlar olabilmektedir. Ancak bu durum bu fenomenler ile ilgili anlamlandırmanın tam olarak yapıldığı anlamına gelmemektedir. Fenomenoloji tam olarak yabancı olunmayan fakat tam olarak da kavranamamış olguları araştırmayı amaçlayan çalışmalar için uygun olan bir desendir. Fenomenolojik araştırmalarda veri toplama aracı olarak genellikle görüşme tercih edilmektedir. Bunun sebebi görüşmelerin araştırmacıya etkileşim ve esneklik sunmasıdır böylelikle fenomenlere dair yaşantıları ve anlamları ortaya çıkarmak için araştırmacı fenomeni irdeleyebilmektedir. Araştırmacının rolü burada önemlidir, araştırmacı yaşantıların özüne inebilmek ve durumun açıklanmasına olanak vermek için görüşülen bireyler ile etkileşim içine girebilmeli ve güven ortamını sağlamalıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2021: 66-68). Bu çalışma feminist perspektifi benimsemiştir. Feminist yaklaşımın yaygın olarak vurguladığı ilke; hiyerarşik, otoriter ve yönlendirici olmayan bir yaklaşımla anlamlandırma gayretidir. Feminist

bakış açısı, hiyerarşik şekilde oluşmayan araştırmacı ve araştırılan ilişkisini benimsemektedir. Araştırmacı sadece nesnel bilgi toplayan, analiz eden bir sosyal bilimci pozisyonunda değildir ve katılımcıları sadece veri elde ettiği kişiler olarak görmemektedir. Araştırmacı karşılıklı etkileşime dayalı bir ilişki başlatan, bunu araştırma süresinde ve sonrasında devam ettiren bir pozisyonda olmayı tercih etmektedir.

Feminist araştırmalarda kadınların özgül deneyimlerini tam olarak ve onların ifadeleri ile aktarma olasılığı sağladığı için nitel araştırma önemlidir (Kümbetoğlu, 2019). Bu çalışmada da veri toplama tekniği olarak derinlemesine görüşme kullanılmıştır. Çalışma yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılarak katılımcılar ile bire bir ve yüz yüze şekilde yapılmıştır. Görüşme soruları hazırlanırken estetik emek literatüründen faydalanılmıştır.

Çalışmanın araştırma grubunu Antalya ilinde kafe, bar ve restoranlarda çalışan karşılama hostesleri oluşturmaktadır. Çalışmanın araştırma grubu amaçlı örneklem şeklinde belirlenmiştir. Fenomenolojik desende örneklem seçim stratejileri geniş bir aralıkta değildir. Çalışılan fenomene dair tüm katılımcıların deneyimleri olmalıdır. Kriter temelli örneklem analiz edilmek istenen fenomene dair deneyimleri olan kişileri temsil ettiğinde fazlasıyla faydalı olmaktadır (Creswell, 2013: 154-155). Bu çalışma estetik emek olgusunu deneyimleyen kadın katılımcılar ile yapılmıştır. Araştırmacı örnekleme ulaşmak için kafe, bar ve restoranlara gitmiş orada çalışan karşılama hosteslerine yapılacak çalışmadan bahsetmiş ve karşılıklı iletişim bilgileri paylaşılmıştır. Araştırma için 36 kişi ile görüşülmüş hepsi görüşmeye katılmayı kabul etmiş ancak 8 kişi kabul etmesine karşın görüşmeye katılmamıştır. Araştırmaya katılmak isteyen kişiler ile iletişime geçilmiş buluşulacak mekân belirlenip görüşmeler yüz yüze gerçekleşmiştir. Çalışma 28 kişi ile gerçekleşmiş ortalama 43 dakika süren görüşmeler yapılmıştır.

Nitel araştırmalarda veri analizinde amaç; ölçme, kanıtlama ve evrene genelleme değil bağlamı anlama, içeriği yorumlama ve analitik genelleme yapmaktır (Günbayı, 2019). Nitel araştırmalarda veriler analiz edilirken tema analizi, betimsel analiz, içerik analizi ve analitik genelleme yapılmaktadır (Günbayı, 2018). Tema analizi ve içerik analizi kapsamında; görüşmelerden elde edilen verilerden hareketle tümevarım yöntemi ile metinlerin içerisinden kodlar oluşturulmuştur. Ayrıca kodların oluşturulma aşamasında ilgili literatürden yararlanılmıştır. Sonraki aşamada, transkripti yapılan görüşmeler, görüşme soruları ve sahadaki gözlem notlarından yola çıkılarak temalara ayrılmış ve konu başlıkları kategorize edilmiştir. Katımlıcıların transkripleri, profesyonel nitel veri analizi programı olan MAXQDA'ya yüklenmiş ve belirlenen temalar üzerinde kodlamaların frekansına bakılarak kod eşleştirmeleri elle yapılmıştır. Yazılım üzerinde kodlama eşleştirmeleri yapıldıktan sonraki aşama; elde

edilen bulguların görselleştirmesidir. Yine bu aşamada MAXQDA programından tema ve kodların görselleştirmesi noktasında faydalanılmıştır. Katılımcılar kendilerine yöneltilen sorulara birden fazla cevap verdiği için, kod atamaları da birden fazla yapılmıştır. Bu sebeple çalışma içerisinde gösterilen grafikler soruların frekanslı cevaplarını göstermektedir. Özetle, her kod tek bir defa sayılmamıştır. Katılımcı tarafından ne kadar bahsedildi ise aynı şekilde kod ataması da bir o kadar yapılmıştır. Bu şekilde katılımcıların hazırlanan sorulara veya konulara olan bakışı bahsedilme sıklığı üzerinden hareketle ortaya konulmuştur.

Verilerin yorumlanması ve analiz edilmesi aşamasında betimsel analiz ile devam edilmiştir. Analizin bu aşamasında belirlenen temalar ve kategoriler görüşmecilerin ifadelerinin doğrudan ifadesi ile desteklenmiştir. İçerik analizi aşamasında ise tema analizi ve betimsel analiz sürecinde ortaya koyulan veriler daha kapsamlı ve karşılaştırmalı biçimde ortaya konmuştur. Günbayı'nın (2019) da ifade ettiği gibi içerik analizi aşaması verilerin "buzulun görünmeyen su altında kalan kısmını" ortaya çıkarmaktadır. Son olarak analitik genelleme ile çalışmanın saha bulguları literatür verileri ile birlikte tartışılmıştır. Katılımcıların ifadeleri literatürdeki veriler ile karşılaştırılıp benzerlikler ve farklılıklar bir arada tartışılmıştır.

Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Çalışmanın kapsamını Antalya ilinin merkezinde kafelerde, restoranlarda ve barlarda istihdam edilen karşılama hostesleri oluşturmaktadır. Saha çalışmasının karşılama hostesleri ile yapılmasının sebebi, bu işe estetik beklentileri karşılayan kişilerin seçilmesi ve toplumsal güzellik standartlarına sahip olmayan kadınların bu alanda istihdama katılamamasıdır. Buna ek olarak estetik emek beklentisi hizmet sektörünün birçok alanında mevcut olmasına karşın asıl işlerinin yanında bir yan beklenti olması neticesiyle bu çalışmanın kapsamı dışında bırakılmıştır. Karşılama hostesleri, kadın bedeninin metalaştırılması ve estetik emek kavramının gerçeklikteki yansıması olmasından çalışmanın örneklemini oluşturmakta ve bu işin yan bir beklentiden ziyade asıl işleri olması ve literatürde daha önce çalışılmaması da özgün bir örneklem olma özelliğini taşımaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM
TARİHTE KADIN VE KADIN BEDENİ

Kadın bedeni ve kadına ait oluşturulan günümüz söylemlerini daha iyi kavrayabilmek adına geçmişte kadınlığa yüklenen anlamları ve kadının konumunu tartışmak, söz konusu söylemlerin tarihsel süreçte nasıl bir değişikliğe uğradığını görmek, bu tezin konusunu tanımlamakta faydalı bir işlev görecektir.

Tarih öncesi dönem ve karanlık çağ olarak nitelendirilen prehistorik dönemde, yazının bulunmamış olması dolayısı ile kadın ve bedenine ilişkin yazılı belgeler olmaması kesin yorumlar ve çıkarımlar yapılması önündeki en büyük engellerdendir.

Yazı öncesi denilen bu çağları anlayabilmek için arkeoloji ve etnografyadan yararlanılmaktadır. Lakin bulunan somut arkeolojik yapıtların, döneme ait özellikleri kavrayabilmek için soyut bir okuma ile yorumlanması gerekmektedir. Bu durum, bir anlamda döneme ait kısıtlı bilginin bir ilişkisellik içerisinde oluşturulmasına sebep olmaktadır (Diakov ve Kovalev, 2014: 9-10).

Arkeoloji dışında kullanılan diğer bir bilim dalı olan etnografya, prehistorik çağda yaşayan insanların yaşantılarına dair bilgi sağlamaktadır. Çağdaş ilkel toplumları inceleyip geçmiş dönemlerde yaşayan ilkel toplulukların yaşantılarını tahmin etmeye imkân sağlamaktadır. Çağdaş ilkel insanlar Taş Çağ'ı ekonomisini sürdürmektedir ancak bu onların prehistorik çağda yaşamış insanlarla aynı geleneklere, inançlara, aile ve sosyal ilişkilere sahip olduğu anlamına gelmemektedir. Dolayısı ile etnografların incelediği çağdaş ilkel insanlar prehistorik çağa ilişkin yorum yapılmasını kolaylaştırırken, kesin çıkarımlar yapılmasına olanak vermemektedir (Childe, 2006: 35).

Ayrıca tarih öncesi devirleri incelerken kronolojik olarak geriye gidildikçe varsayımlar ve tarihler muğlaklaşmaktadır. Bu nedenle bu çağlara kesin tarihler vermekten kaçınılmakta ve belli bir zaman aralığı kullanılarak tarihlendirme yapılmaktadır (Diakov ve Kovalev, 2014: 9-10). Buna ek olarak tarihçiler, tarihsel süreci daha kolay anlamlandırabilmemiz için evrelere bölme yolunu tercih etmektedir (Şimşek, 2011: 921).

> "Tüm tarihçiler, insanın biyolojik evrimini tamamladığı sürece, ilkel sürü dönemi adını vermektedirler, ilkel sürü döneminden sonra klanlar düzeni gelmektedir ve bu düzenin doruk noktasına genel anaerkil "matriarcal" denilmektedir ve kadın-erkek eşitliğinin yaşandığı düşünülmektedir. Üretim güçlerinin evrimi, hayvancılığın ve saban tarımının, bronz demir gibi madenlerin işlenmesi ile özel mülkiyetin ilk tohumlarının yeni bir dönemin başlangıcı olduğu ve anaerkinin yerini ataerki "patriarcal"

> a dolayısı ile klan demokrasisinin yerini askeri demokrasiye bıraktığı düşünülmektedir." (Diakov ve Kovalev, 2014: 11).

Burada önemli olan prehistorik dönemde hangi toplumun hangi zaman diliminde nasıl bir düzende yaşadığı ya da nasıl bir toplumsal sistem çerçevesinde olduğunun zaman uzam sabiti içerisinde belirtilemeyecek kadar muğlak olmasıdır. Bu bağlamda anaerkil dönem ve ataerkil dönem ayrımını kronolojik olarak yapmanın zorluğu gündeme gelmektedir. Daha açık bir ifade ile belli bir toplum belli bir dönemi yaşarken diğer bir coğrafyadaki toplum daha gelişmiş ya da başka bir düzende yaşıyor olabilmektedir.

Çalışmanın bu bölümünde genel olarak prehistorik dönemde kadın ve kadın bedeni üzerine söylemlere, anaerkilliğin yerini ataerkilliğe bırakmasının sebeplerine ve günümüz ataerkil düzeninin ne şekilde ortaya çıktığına değinilecektir.

1.1. Prehistorik Dönemin Erken Evresinde Kadının Sosyal Statüsü- Paleolitik Çağ-

Yontma Taş Çağ'ı ya da Eski Taş Çağ'ı olarak isimlendirilen Paleolitik Çağ'ın en az iki milyon yaşında olduğu düşünülmektedir. Bu döneme dair akla ilk gelen, insanların avcı ve toplayıcı bir yaşam biçimine sahip olduklarıdır. Bu çağda yaşamış ilk insanlar beslenme ihtiyaçlarını küçük av hayvanları avlayarak, büyük hayvanların avladıkları hayvanlardan arta kalanları yiyerek, etraflarında buldukları kök, yumru ve meyveleri tüketerek sağlamaktaydılar. Genel olarak kadınların av etkinliklerinde erkekler kadar aktif olmadıkları ve toplayıcılık yaptıkları düşünülmektedir. Erkeklerin ise avcılık yaptığı genel kabul görmektedir. Lakin cinsiyetler arası iş bölümünün bu kadar basit olmadığı daha karmaşık bir yapıda olduğunu arkeolojik buluntular, yapılan antropolojik ve etnografik araştırmalar göstermektedir (Kolankaya, 2014: 196; Tanilli, 2010: 11-12; Sümer, 2009: 9).

Sürüler halinde yaşayan ve bugün ilkel sürü olarak adlandırılan ilk insanlar arasındaki cinsiyete dayalı iş bölümünün, erkeğin avcılık kadının toplayıcılık yapması şeklinde oluşturulması, Paleolitik topluluklarda iki cinsiyet arasındaki eşitliği bozmamıştır (Yolcu, 2014: 72; Diakov ve Kovalev, 2014: 20).

Feminist tarihçiler kadının statüsünün yüksek ya da erkeklerle eşit olduğu görüşünü belli argümanlar öne sürerek kabul etmektedirler. Bu argümanlardan biri dönemin sağlıksız koşullarında doğum yapmanın zor olması ve buna paralel olarak kadın ve çocuk ölümlerinin fazla olmasıdır. Böylece onlara göre kadınlar toplumda özel bir yere sahiptirler. Bir başka argüman ise erkeğin üremedeki işlevinin bilinmemesi bu doğrultuda soy devam ettirebilme özelliğinin sadece kadına ait olmasıdır. Paleolitik Çağ'a ait kalıntıları bu argümana kanıt olarak görmektedirler (Sevim, 2005: 9).

Erkeğin dölleyici işlevinin bilinmemesi durumunu yaptığı saha çalışmasında Malinowski de gözlemlemiştir. Malinowski, Trobriand yerlilerinin fizyolojik babalığı bilmediklerini, erkek ile üreme arasında bir ilişki kuramadıklarını belirtmekte ve çocukların dünyaya gelmesini, annenin ölen bir akrabasının ruhunun, annenin böğrüne çok inceltilmiş bir ruh olarak sokulduğunu düşünmektedirler (Malinowski, 1989: 28). Bu inanışa paralel olarak fizyolojik babalığın bilinmemesi durumu kadını doğurganlık sembolü haline getirmektedir (Yolcu, 2014: 73).

Erbil'e (2015: 24) göre de prehistorik dönemin en erken evresi olarak tanımlanan Alt Paleolitik Dönem'de kadınlar biyolojik bedenlerinin onlara atfettiği doğurgan nitelikleri nedeniyle statüsel olarak yüksek bir noktaya erişmiş bulunmaktadır. Bu dönemde cinsiyetler arası fiziksel ilişkiler bütünüyle güdülere dayanmaktadır. Homo Erectus'un cinsel ilişki ve dünyaya yeni bir insan getirilmesi arasındaki ilişkiyi kavramadıkları düşünülmektedir. Doğurma işlevinin kadına ait bir özellikte olması ve erkeğin bu noktada işlevsiz olduğunun düşünülmesi, yeni bedenler oluşturabilen kadının bu rolü, neslini sürdürebilme özelliğini garantileyen bir kimlikle algılanmış ve bu kimliği ona toplumsal olarak büyük bir değer kazandırmıştır. Neolitik Çağ'a kadar kadının tek başına doğum yaptığı, döllenme olmadan ürediği düşünülmüştür (Eliade, 2003b: 58).

Tarihin öncesi denilen bu çağlarda bulunan sanat eserleri insan ve hayvan sembollerinden oluşmaktadır. En çok işlenenler ise tartışmasız kadın ve hayvan temalarıdır. Av sahnelerinin, vahşi hayvanların ve kadınların ağırlıklı olarak işlenmesi sanatı yapan insanların hazzının dışında başka sebeplerde de kendini göstermektedir. Kadın ve hayvanların o dönemlerde başat rollerde algılanmasının yanı sıra kadınların doğurganlığının hayatı sürdürebilme açısından çok önemli olması, kadın cinsinin korunması ve çoğalması gereken bir varlık olmasının göstergeleridir (Uhlig, 2001: 20).

Prehistorik döneme ait bu figürinlerin büyük çoğunluğunun kadın bedeni ve kadını tasvir ettiğine yönelik yaygın bir görüş mevcuttur. Ayrıca bu figürinlerde kadınlığın ve kadın bedeninin birbirinden bağımsız olarak değerlendirilmesi nadir görülen bir durumdur (Sümer, 2007: 24). Özellikle Avrupa'da yapılan kazılar sırasında bulunan çeşitli tipteki kadın tasvirleri ve bunların sayısının erkek tasvirlerinden çok daha fazla olması, kadınların statüsünün üstün konumda olduğu görüşünü destekler niteliktedir (Kolankaya, 2014).

Kadının toplum içinde değerli olarak görülmesinde bedensel özelliklerinin ve cinsel işlevinin yanı sıra başka sebeplerin varlığı da bilinmektedir. Kadın topluluğun yaşamını sürdürebilirliğini artıran diğer rolleriyle de önemli bir hale gelmektedir. Kadınların fiziksel ve biyolojik yapı farkı ve doğurgan nitelikleri sebebiyle, av etkinliklerinde sınırlı bir rol

üstlendikleri düşünülmektedir. Ancak kadın, erkeğin getirdiği eti işlemek ve erkeklerin günün şartlarına bağlı olarak avlanamadığı durumlarda, topladığı ürünler ile beslenmeyi önemli bir biçimde garanti altına almaktaydı. Avcı ve toplayıcı toplumlarda kadınlar av süreçlerinde sık sık etkinlik göstermese de avcılık işini yapan erkeklerin ihtiyaç duyduğu enerjiyi sağlayan kadınların topladığı bitkilerdir. Ayrıca kadının üyesi bulunduğu topluluğa yetecek besin miktarını hesaplamak, toplayacağı besinlerin yerini belirlemek, yaşadığı alana getirilmesini ve bozulmadan saklanabilmesini sağlamak için zihinsel bir çaba harcaması gerekmektedir (Erbil, 2015: 25; Haviland vd., 2008: 334).

Geçmişte yapılan çalışmalarda, Avrupalı ve Kuzey Amerikalı antropologların, kendi erkek egemen kültürlerinin etkisiyle kadınların söz konusu topluluklardaki hayatta kalmayı sağlayan işlevlerini göz ardı etmelerine sebep olmuştur. Ancak bugün etnografik bulgular çağdaş toplayıcıların günlük beslenme pratiklerinin %60-70'ini kadınların tuttuğu balıklardan topladığı meyve, sebze ve bitkilerden sağladığını göstermektedir (Haviland vd., 2008: 334).

Diğer yandan avcı toplayıcı topluluklarda kadının statüsel olarak yükseklere erişmiş olması ekonomide oynadıkları rol ile ilişkilendirilmiştir. Toplayıcılık aktivitesinin kadınlar tarafından yapıldığı düşünülerek Paleolitik Çağ insanlarının beslenme ekonomisinin %65'ini kadınların yaptığı toplayıcılık oluşturmakta iken, erkeklerin yaptığı av sonucu elde edilen ürünlerin ise beslenme ekonomisinin %35'ini meydana getirdiği aktarılmaktadır (Joseph 2003'den akt. Kolankaya, 2014).

Uhlig (2001: 30-31) tarih öncesi bu çağlarda erkeğin gücünün ve becerisinin de yadsınamaz özellikte olduğunu belirterek kadına ve kadınlığa daha fazla anlam yüklendiğini belirtmektedir. Kadına bu değeri veren ise başta anneliğidir. Kadının hayatı sürdürülebilir kılmasına ve karşılarına çıkan sorunlara çözüm bulabilmesi yönünden topluluk tarafından yüce bir varlık olarak görülmesine işaret etmektedir. Kadın çocuk doğurup, besleyip büyütebilen bir cinstir ve topluluğun beslenmesini güvence altına alabilmektedir. Çünkü av her zaman elde edilebilen bir geçim standardı değildir. Kadın toplayıcılıktaki uzmanlığını yenilebilir bitkileri, meyveleri, mantarları, yabani tahılları tanımasından ve zehirli olanları ayırt edebilmesinden almaktadır. Buna ek olarak konaklama yapılabilecek yerleri gözlemlemesi, yaralanan veya hastalanan insanlara hangi bitkinin iyi geleceğini bilmesi ve insanları iyileştirebilmesi topluluktaki saygınlığını bu özellikleri sayesinde elde etmesine olanak vermektedir. Bu nitelikler kadının mistik bir özelliğinin olduğunun düşünülmesine de yol açmıştır.

Üst Paleolitik Dönem'de iğnenin keşfi ile kadının işleri arasına terzilik de eklenmiştir. Buna ek olarak iğnenin keşfini kadının yapmış olduğu düşünülmektedir (Childe, 2006: 40; Erbil, 2015: 30). Bu bağlamda ilkel sürü yerini daha gelişmiş olan klana dayalı topluluğun ilkel

biçimine bırakmıştır. Bir önceki dönemin ilkel örgütlenme biçimi olan ilkel sürü diğer sürülerle ilişkisi olmayan kapalı bir topluluktur ve cinsiyetler arası cinsel ilişki bu topluluğun içinde ve serbest yani kuralsız olarak gerçekleşmektedir. Yukarıdaki gelişmelere paralel olarak emeğin üretkenliğinin artması insanlara sayıları daha az topluluklar olarak birleşebilme imkânı sağlamıştır, bu daha küçük topluluklar ilkel sürüden ayrılmışlardır fakat onunla ekonomik ilişkisini sürdürmeye devam etmektedirler. Bu iki topluluk birbirlerini akraba kabul ederek yardımlaşmaktadırlar. Bu gelişmelere paralel olarak ilkel insanlar söz konusu topluluk bünyesindeki evlilik ilişkilerini yasaklamışlardır. Böylece evlilik sistemi, içten evlenmeden (endogami) dıştan evlenmeye (egzogami) dönüşerek evliliğin toplulukça kurallara bağlanması söz konusu olmuştur (Diakov ve Kovalev, 2014: 19- 20).

Dıştan evlenme insanların tek eşli cinsel ilişkiler yaşadığı anlamına gelmemekte grup halinde evlilik devam etmektedir (Zubritski vd., 1979: 36). Engels (1990: 79) grup halinde evliliklerin Barbarlık Dönemi diye adlandırdığı Geç Neolitik Dönem'e kadar devam ettiğini belirtmektedir.

Grup halinde evlilik, babalık pozisyonunun bilinmemesini ve toplumun ana soylu ilerlemesini sağlamaktadır (Engels, 1990: 47). Kadın ve erkek ilişkilerinin sınırlandırılması, ateşin bulunması ile yiyeceklerin pişirilmesi, teknolojik aletlerin gelişmesi gibi biyolojik, kültürel ve çevresel etkenlerin neticesiyle dilin gelişmesi, iletişim ve sosyal örgütlenmeyi artırmış böylece daha gelişmiş bir tür olan Homo Sapiens yeryüzünde yaşamaya başlamıştır (Haviland vd., 2008: 181).

Üst Paleolitik Dönem'e ait buluntularda çok sayıda kemik, fildişi ve kireç taşı gibi maddelerden yapılma kadın heykelciğine rastlanması bu döneme ait fikir vermesi açısından dikkate değer görülmektedir. "Venüs" ismi verilen bu taşınabilir heykelciklerin biçimsel özelliklerine bakıldığında göğüs, kalça ve karınlarının abartılmış şekilde büyük tasvir edilmesi, kol ve bacakların gövdeye oranla kısa betimlenmesi göze çarpmaktadır (Özbek, 2000).

Buna ek olarak bazı araştırmacılar bu figürinlerin verimlilik ve bereketin simgesi olarak dinsel ayinlerde ve büyüsel törenlerde kullanıldığı fikrini de belirtmektedirler (Güvenç, 1979: 175; Childe, 2009: 53).

Şenel (2006: 198) ilkel insanın karşılaştığı sorunları sihirsel düşünüş ile aşmaya çalıştığını ve sihirsel törenlerde Venüs figürinlerinin kullanıldığını düşünmektedir. Örnek olarak çağın şartları bakımından nüfus eksikliğini sorun olarak algılamışlar ve çok sayıda Venüs figürini yaparak bu sorunla baş edebileceklerini düşünmüşlerdir. Çeşitli törenler ile doğurganlığı ve kadın nüfusunu artırmayı düşünmüşlerdir.

Yolcu'ya (2014: 72) göre de av etkinliklerinin bereketli geçmesi için yapılan sihirsel törenler ve arkeolojide Venüs olarak isimlendirilen kadın heykelcikleri üreme ve verimlilikle ilgili kültlerin Paleolitik Dönem'de oluştuğunu gözler önüne sermektedir. Bu sebeple ilkel topluluklarda kadın ve bedeni, yaşamı var eden varlık, yaran güç olarak görülmüştür. Buna ek olarak Venüslerin daha sonraki bir dönemi temsil eden Neolitik devrimin başlangıç evrelerinde ortaya çıkan ana tanrıça inancının prototipi olarak değerlendirilebilmektedir. Başka bir deyişle kadının bereket ve bolluğu sembolize etmesi, hayatın sürdürülmesi ve korunmasında sahip olduğu işlevler, tanrısallık işlevi ile bağdaşlaştırılarak tanrıçalaştırılmasına sebep olmuştur (Uslu, 2018: 4).

Bahsedildiği üzere Venüs heykelciklerinin şekilsel özelliklerine dikkat çekilerek 19. yüzyıldan beri çok uzun zaman yalnızca bereket temsili olarak görülmesi söz konusudur. Ancak bu figürinler yalnızca bereketi değil kadınlığa ait ve kadınların sorumluluğunda bulunan daha çok özelliği simgelemektedir. Paleolitik Çağ insanları doğum, hamilelik, ölüm ve yeniden doğuş gibi ilişkilere kafa yormuş ve Venüs heykelciklerine farklı işlevler yüklemişlerdir. Kadınlığı tasvir eden bu buluntular o dönemin insanı olan kadınların toplulukta hastalıkları iyileştiren, doğum yaptıran, haneleri koruyan, avda başarı elde edilmesi için çeşitli işleri yüklenen kişiler olduklarını ve bu yeteneklerinin aslında topluluk içinde şamanlık –büyücülük- gibi önemli bir kimlikle algılanmasını sağlamışlardır. Dönem topluluğunda kadına şamanlık görevinin yüklenmesi çıkarımı tartışmalı da olsa arkeolojik buluntular ve çağdaş ilkel topluluklardan hareketle Paleolitik Çağ yaşantısının cinsiyete dayalı bir iş bölümüyle hareket ettiğini ve kadınların görev ve sorumluluklarının toplulukları için hayati derecede önemli olduğunu kanıtlamaktadır (Kolankaya, 2014: 197).

Etnografyanın yardımı, Mezolitik ve Erken Neolitik Çağ insanlarının yaşayışlarını daha somut dolayısıyla gerçeğe daha uygun yorumlamaya imkân vermektedir. İncelenen çağdaş ilkel toplulukların yaşantıları anaerkinin kurulduğu ve yükseldiği Mezolitik ve Erken Neolitik dönem yaşantılarından önemli ölçüde farklıdır lakin onlar da doğal koşullarda, ilkel teknikleri ve ekonomilerini sürdürmüşlerdir hatta bazen Paleolitik Dönem aletlerini kullanmışlardır. Dolayısı ile çağdaş ilkel topluluklar, eski ilkel toplulukların kalıntılarını barındırmaktadır (Diakov ve Kovalev, 2014: 23).

1.2. Anaerkil Düzenin Doğuşu ve Kadın Bedeni -Mezolitik Dönem-

Geç Paleolitik evrenin sonlarına doğru, buzulların erimeye başlaması, iklim ve çevrede büyük değişikliklere sebep olmuştur (Şenel, 2006: 196). Böylece alışılmış av faaliyetinin sürdürebilirliği ortadan kalkmıştır. Bunun sonucunda insanlar hayvanların peşinden ilerlemiş

deniz, göl kıyılarına ve nehir yataklarına doğru göç etmişlerdir (Childe, 2009: 56-57). Bu dönemde balık avlama önemli bir geçim kaynağı haline gelmiştir, eskiden avlanmayı erkekler yaparken Mezolitik dönemde yaşayan kadınının avlanmaya yardım etmesi, Paleolitik döneme nazaran daha fazla değer görmesine yol açmıştır (Özbek, 2000).

Avlanacak hayvanların azalması ve sürek avının yerini ondan daha az güvenli olan tekil avcılığa bırakması, insanları yeni besin maddeleri aramaya mecbur etmiştir. Böylece toplayıcılık da daha önemli hale gelmiştir (Şenel, 2006: 238-240). Bilindiği üzere toplayıcılık faaliyetini milyonlarca yıllık deneyim ve gözlemle birbirlerine aktaran kadınlar yürütmektedir. Bu nedenle kadının ekonomide üstlendiği rol onun gücünü artırmış ve toplum içinde birçok konuda söz sahibi olma durumu kazandırmıştır. Mezolitik Dönem ile birlikte toplumsal yapı anaerkil bir hal almaya başlamıştır (Erbil, 2015: 37).

Kadın Mezolitik Dönem'de elde ettiği üstün konumunu Erken Neolitik Dönem'de de yeni kazanımlarla sürdürmüştür. Tarımın başlangıcıyla ilişkilendirilen Neolitik Dönem kadının sayesinde var olmuştur. Çünkü tarımın icadı ve tahıl tarımını verimli kılan araçları kadınların keşfettiği kabul görmektedir. Kadının becerileri ile başlayan Neolitik Dönem, erken evrelerinde kadını yüceltme eğilimine devam etmiş ancak sonraki evrelerde bu eğilim tam tersi yönde etki etmiştir (Berktay, 2012: 41-42).

1.3. Anaerkil Düzen –Neolitik Çağ-

Neolitik Çağ'ın M.Ö. 8000 – 5000 yılları arasında başladığı düşünülmektedir. Bu çağın insanlık tarihi açısından büyük bir öneme sahip olması, insanların yaşam biçimlerini bu dönemde büyük ölçüde değiştirmesinden kaynaklanmaktadır (Kapanoğlu, 2006: 8).

Neolitik Dönem'de sosyal, ekonomik ve kültürel alanda büyük değişiklikler yaşanmış ve günümüz uygarlığının temel taşları bu dönemi kapsayan süreçte atılmıştır. İnsan, doğaya müdahale edebilecek ve çevresinin koşullarını değiştirebilecek bir konuma ilk kez ulaşmıştır. Neolitik yaşam şeklinin oluşması birkaç bin yıllık uzun bir süreci kapsasa da Neolitik dönemin sonuçları, beslenme biçimlerinden toplumsal örgütlenmeye kadar birçok alanda devrim denilebilecek değişikliklere sebep olmuştur (Özdoğan, 2018: 12).

Childe (2009: 63) Neolitik'i "*Vahşet düzeninin çıkmazından kurtuluş, bunu başaranların doğaüstünde asalaklık yerine, doğayla etkin bir ortaklık durumuna sokan ekonomik ve bilimsel bir devrimdi.*" şeklinde açıklamıştır. Burada önemli olan insanların artık doğada edilgen bir şekilde yaşamaması ve doğayla ortaklık kurarak onu kendine göre şekillendirebilen doğada etken bir varlık olarak yaşamını sürdürmesidir.

Bu gelişmelerle birlikte insanlar av hayvanlarının ardında gezerek yaşama zorunluluğunun ve toplayacak bitkiler kalmadığında yeni yerler aramanın gerekliliğinin ortadan kalktığı bir sürece girmişlerdir. Bunların aksine bitkilerin yetişebilmesi ve hayvanların üremesi için belli bir yerde uzun süre kalma ihtiyacı duymuşlardır. Böylelikle göçebe yaşam biçimi yerini yerleşik yaşam biçimine bırakmıştır. Köy topluluklarının da bu süreçte ortaya çıktığı düşünülmektedir (Kapanoğlu, 2006: 8).

Elbette bu yaşam biçiminin değişimini bir çağın sonu bir çağın başlangıcı gibi basit bir düzlemde ele almak yanıltıcı olacaktır. Daha açık bir ifade ile Mezolitik Çağ'da göçebelik varken Neolitik Çağ'da yerleşik hayata geçilmiştir gibi bir ifade tam olarak doğru değildir. Mezolitik Dönem'de de köylerin olduğu ancak insanların büyük bölümünün hala mağara ve kaya altı sığınaklarda yaşadıkları bilinmektedir (Özbek, 2000: 86). Bu çalışmanın kapsamı açısından bu süreçleri ayrıntılı olarak ele almanın çalışmadan kopmaya sebep olacağı düşünüldüğü için tarih öncesi çağlar genel hatları ile ele alınmaktadır.

Erken Neolitik Dönem'de başladığı düşünülen tarım ve hayvancılık dönemin gerektirdiği üzere ilkel halde yapılmaktadır. Toplayıcılıktan türediği düşünülen ilkel tarım, toplayıcılığı yapan kadının payına ve avcılıktan türeyen, ilkel şekilde yapılan ilk hayvancılık faaliyetleri ise erkeğin payına düşmüştür. Asalak ekonomiden üretici ekonomiye geçiş dönemi ve ekonominin bu iki ayağının gelişmesi, cinsiyete bağlı iş bölümünün gelişmesini de sağlamıştır (Diakov ve Kovalev, 2014: 25; Şenel, 1982: 136).

Bu dönemde, evlilikte koca karısının klanına katılmakta ve o klan için çalışmaya başlamaktadır. Doğan çocuk ise yine annenin klanının üyesi sayılmaktadır. Erken Neolitik kültürde kadının "klan içi demokraside" önemli bir işlevi bulunmaktadır. Üretimin ortaklaşa özelliği kadının veya erkeğin hegemonik bir biçimde baskı kurmasına olanak vermemektedir. Bu nedenle kadının toplumdaki saygınlığına karşın baskıyı ve otoriteyi simgelemediği söylenebilir (Erbil, 2015: 50-52).

Bitkilerin evcilleştirilmesinde dolayısıyla tarımın keşfinde kadınların başrolde oynadığı düşünülmektedir. Bitkilerin evcilleştirilmesinde oynadıkları belirleyici rol ise onları ekili alanların sahibi yapmaktadır. Ancak buradaki sahiplik mülk sahipliğiyle karıştırılmamalıdır çünkü mülkiyet ilişkileri daha ileri bir tarihi betimler. Bu sahiplik kadınların statüsünü fazlasıyla yükseltmiş ve anayerliliği oluşturmuştur (Eliade, 2003b: 58).

Ayrıca bu dönemde kadının ekonomide üstlendiği rol sadece toprağı ekip biçme değildir. Kadın; tahılları toplama, öğütme, yün eğirerek ip yapma, sepet örme, hayvanların sütünü sağma, çanak ve çömlek yapma işlerini de üstlenmiştir. Çanak ve çömleğin keşfini kadınların yaptığı düşünülmektedir. Daha önceki dönemlerde çevrede tedarik edebilecekleri,

ağaç kabuğu, deri, lif gibi malzemelerden kap kacakları yine kadınlar yapmıştır. Daha ileri bir aşamada çömlekçiliğin bir zanaat dalı olarak gelişmesinde kadınların büyük katkısı olmuştur (Reed, 2012: 150). Kadınları çömlek yaparken izleyen, ona yardımcı olan, kendini ona benzeten kız çocuklarıdır (Childe, 2006: 63). Kadınların yaptıkları işi ve bulduğu teknikleri çocuklara öğretmesi de onlara önem kazandırmıştır (Sevim, 2005: 9). Ayrıca kadınlar keten, yün ve pamuğu ipliğe çevirmeyi öğrenerek, daha ileri bir tarihte dokuma tezgâhını bulmuşlardır (Childe, 2006: 74).

Tarımın keşfedilişinin önemli olan bir sonucu da, insanların değerlerindeki değişimdir. Daha önceki avcılıktan kaynaklanan ve hayvanlarla bağdaştırılan inanıştaki yansımalar yerini insan ve bitkiler arasındaki mistik ilişkilere bırakmıştır. Bu döneme kadar yaşamın özünü ve kutsallığı kemik ve kan betimlerken artık sperm ve kadın yansıtacaktır. Dolayısıyla kadın ve dişilik eski dönemlere nazaran daha kutsal olarak görülmeye başlanmıştır. Toprağın bereketi ve kadının doğurganlığı bu dönemde özdeşleştirilmiştir Bu nedenle topraktan elde edilen ürünlerin bolluğu kadının bereketindendir, çünkü kadın yaratmayı bilmektedir. İnsan ve bitkiye yüklenen dinsel inanış burada kendini göstermektedir. Toprak ve kadın bedeni arasındaki benzerlik kendini bu inanışta somutlaştırmaktadır (Eliade, 2003b: 58). "*Toprak, insanların ihtiyacı olan her şeyi sunan dişil maddedir; dolayısıyla toprak kadın bedeni için, kadın bedeni de toprak için bir metafordur"* (Berktay, 2012: 58).

Arkeolojik buluntular Neolitik Çağ'da insanların üremesinde erkeğin de rol aldığını keşfettiğini göstermektedir (Aydıngün, 2005: 18). Bu düşünüş biçimi daha ileri bir tarihte kadının ve erkeğin cinsel birleşiminin tarımla özdeşleştirilmesine sebep olmuştur (Eliade, 2003b: 58).

Kadının hamile kalışı erkeğin gönderdiği tohumlarla mümkündür. Bu tohumlar kadın bedeninin içinde olgunlaşarak yeni bedenler dünyaya getirmektedir, aynı toprağa düşen tohumun olgunlaşması gibi, yani toprak tohuma yaşam veren doğurgan bir anadır (Erbil, 2015: 44). Toprağın bahar ve yaz aylarında verimli kullanılması kışın ise veriminin yok olması sonra yeniden canlanması, bu verimlilik ve yok oluş döngüsünün kadın bedeni ile özdeşleştirilmesini sağlamış ve yaygın bir inanç sistemine dönüşmesini kolaylaştırmıştır. Çünkü topraktaki bu döngü tohum atıldığı sürece doğurma yeteneğine sahip kendi soyunu yaratabilen ve yarattığı insanı yine kendi bedeninden olan sütüyle besleyip büyütebilen kadın mucizevi ve gizemli olarak görülmüştür. "Ana tanrıça" ve "Toprak ana'' inancı kadının yaşam ve ölüm veren bu özelliklerinden dolayı kavramsallaştırılmıştır (Aydıngün, 2005: 16). Toprak ve kadın bedeni özdeşleştirmesi bu sebeplerledir. Fiziksel olarak toprakla uğraşan ürünü ekip biçen insanların da kadınlar olması bu benzerliği görünür kılmaktadır (Erbil, 2015: 44).

Ekin yetiştirme işini ağırlıklı olarak kadının yaptığı bilindiğine göre kadınların ekonomideki bu önemli rolü onun tanrıçalaşmasına sebep olmuştur demek de yanlış olmayacaktır (Haviland vd., 2008: 650). Bu düşünceye paralel olarak Engels (1990: 67) mitolojideki tanrıçaları, kadının daha özgür şekilde yaşadığı ve daha saygı değer olarak görüldüğü eski bir çağ ile özdeşleştirmiştir. Tanrıçaların özelliği, sevgiyi, verimliliği, aydınlığı ve doğurganlığı temsil etmesidir (Haviland vd., 2008: 650). Dolayısıyla burada baskıcı bir güçten ve otoriter bir yönetimden söz edilemez, zaten erken Neolitik Dönem'de yönetim olgusundan söz etmek mümkün değildir (Şenel, 2006: 140). Ayrıca tarih öncesi devirlerin topluluklarının mitolojilerinde Neolitik devrimin yarattığı ana tanrıça kültünün izleri daha rahat ulaşılabilir niteliktedir (Yolcu, 2014: 74). Neolitik Dönem'de kadın figürinlerinin yanında eril figürinler ve fallus denilen erkek cinsel organı betimlemelerine de rastlanmaktadır (Danielou 1995: 12'den akt. Sümer, 2007: 24) Ancak Aydıngün'e (2005: 18) göre kadın doğurganlığı ve yaradılıştan kaynaklı bedensel özelliklerinin sayesinde erkekten daha fazla ilgi görmüş ve kutsanmıştır. Bu döneme ait arkeolojik buluntularda örneğin Çatalhöyük'te bulunan cinsel birleşmeyi içeren kadın ve erkek bedenlerinin tasviri ile kadın bedeni betimlemelerinin sayıca daha çok olması bu durumu gösterir niteliktedir. Yani erkeğin doğumdaki işlevinin bilinmesi Erken Neolitik Dönem'de kadının statüsünde olumsuz bir değişime sebep olmamıştır.

İlkel toplumların anaerkil bir özellik gösterdiği düşüncesi ve ataerkilliğin daha sonra hâkim duruma geçtiği anlayışı 19. Yüzyıldan itibaren devamlı olarak üretilen bir fikir olmuştur (Sümer, 2007: 24). Ancak bu fikre karşı çıkanların yani ataerkilliğin ezeli bir durum olduğunu savunanların varlığı da yadsınamaz bir gerçektir (Berktay, 2012: 37). Diakov ve Kovalev'un (2014: 12) burjuva tarihçileri diye adlandırdığı bazı bilim insanları anaerkilliğin yaşanmadığını ve toplumların her zaman ataerkil bir özellik gösterdiğini düşünmektedir.

Bu görüşe paralel olarak Venüs figürinlerinin kadının statüsünün yüksekliğini, anaerkilliği veya tanrıçalık işlevini vurgulamadığı düşünülmektedir. Dolayısıyla bu figürinlerin hangi amaçla yapıldığına ilişkin farklı yorumlamalar getirilmiştir bunlardan bazıları; ölülere cariyeler olarak sunulması (Karageorghis 1981:50'den akt. Sümer, 2007: 25), ölen kocaları ile birlikte gömülmek istemeyen kadınlar için yapılması (Morris 1985:162'den akt. Sümer, 2007: 26), çocuklar için yapılmış oyuncaklar olması (Özgüç, 1943: 67), kadınların kendi bedenlerinin üstten görüntülerini tasvir etmeleri (McDermott, 1996: 237) ve figürinlerin çıplak olarak betimlenmesinden ötürü seksüel amaçlı fetiş nesneleri olabilmeleri, şeklindedir. Görüldüğü üzere kadın figürinlerin ne amaçla yapıldığına dair söylemler değişiklik göstermektedir. Elde edilen buluntulardan yola çıkarak yaşanmış bir kültür için yorumlar yapmak güçtür. Maddi

verilerden manevi yorumlar çıkarmak, yorumların farklı olmasının yegâne nedenidir. İnanç, mitoloji ve cinsiyet gibi konulardaki tartışma bundan kaynaklanmaktadır (Sümer, 2007).

Anaerkillik ve ataerkillik kavramsallaştırmaları; arkeoloji, antropoloji, dinler tarihi gibi birçok çalışma alanının ilgilendiği dolayısı ile multidisipliner bir alana tekabül etmektedir. Bu konuyu araştıran bilim insanlarının çoğu, ataerkilliğin belli bir tarihi aşamada çeşitli sebepler doğrultusunda ortaya çıkmış bir sistem olduğunu ileri sürmektedir. Başka bir deyişle ataerkillikten önce yaşanmış bir dönem vardır asıl sorun ve üzerinde anlaşılamayan konu ise bu dönemin kadınlar için 'altın çağ'ı temsil edip etmediğidir. Kadınların erkekler üzerinde bir egemenlik kurmasını ve erkeğe hükmetmesini kanıtlayan arkeolojik bir buluntuya rastlanmamıştır. Dolayısı ile böyle bir şeyi kabul etmekte doğru olmayacaktır çünkü dönemin şartları gereği mülkiyet, toplumsal sınıflar, devletler ya da büyük savaşlar yoktur. Böyle bir çağda cinsiyetler doğal iş bölümüyle birbirlerine bağımlı ve bağlı yaşamaktadırlar. Dolayısıyla ne erkeğin hükmettiği ne de kadının hükmettiği bir dönemden söz etmek mümkün değildir (Cengiz, 2014: 7-8). Ancak kadının toplumdaki çeşitli işlevleri ve yaradılışı onu değerli, özel ve yüce kılmıştır. Kadının toplumdaki saygınlığı, statüsünün erkekten daha yüksek olması onun toplumda bir erk olmasını gerektirmez. Günümüz ataerkil sisteminde kadının ikincil konumunun kadının yaradılışıyla bir alakası yoktur çünkü kadın ataerki öncesi dönemde tam olarak da bu nedenle kutsanmıştır.

Neolitik Çağ'da erkeğin üremedeki işlevinin keşfedilmesi ile kadının konumunda bir aşağı kayış gerçekleştirmemiştir. Uzun bir dönem kadın toplumda saygıya değer bir cins olarak görülmüştür. Hatta birçok kaynakta kadının statüsünün doruklara çıktığı Neolitik Çağ'ın ilk evrelerinde üreme sadece kadının yaptığı bir eylem değildir. Böylece bereket kavramının kadın bedeninde tekelleşmesi salt üreme ve beden ilişkisinde düşünüldüğünde ortadan kalkmış olmalıdır. Ancak kadının statüsünün doruk noktalara geldiği bu dönemde kadının etkinliğinin üretimde aldığı rolün büyüklüğü ile bağdaştırmak daha doğru olacaktır. Burada dikkat edilmesi gereken nokta babalık pozisyonundaki bilinmezlik ortadan kalkmış olsa da çocukların hala annenin klanına bağlı sayılmasıdır. Bu bakımdan daha erken dönemde kadının bedeninin bereketi simgelemesi sebebi literatürde kadının üreme işlevini tek başına gerçekleştirebilir olarak görülmesi ve kutsallaştırılmasıdır. Çocuk artık hem annesini hem babasını tanıyor olsa da toplum onu anneye ait olarak görmeye devam etmektedir. Bereket kadının tek başına yeni bir beden yaratması algısının bir ürünüdür lakin bu algının ortadan kalkması ile kadının toplum içindeki saygınlığı azalmamaktadır. Burada kadının toplumsal sistem içerisinde üretimde etkinliği, yaşamı kolaylaştırıcı icatları ve geçmişten o güne aktarılan bilgi birikimine dikkat çekmek önemli olacaktır.

Dolayısıyla kadınların günümüz toplumlarında ikincil statüde görülmesini biyoloji ve doğa yasalarında arayan ve doğal olarak bu durumun geçmişte günümüzde ve gelecekte de değişmeyecek bir durum olduğunu ileri süren fikirlerin doğru olmadığını arkeolojik, etnografik ve diğer kanıtlar, kent devletlerinin ortaya çıkışına kadar kadınların statülerinin yüksek olduğunu göstermektedir (Berktay, 2012: 37).

Kadınların saygınlığı daha ileriki bir aşamada sadece annelikte ifadesini bulabilecektir. Kadın ancak ev kadını ve annelik statüsüne sahipse toplum onu saygın olarak görmektedir. Kadın anne ise olgunlaşmış, tamamlanmış ve kendini gerçekleştirmiş olarak algılanmaktadır. Anneliği reddetme inisiyatifi dolayısı ile kendi bedenleri üzerindeki hakkı kadınların karar verebileceği bir noktada tahayyül dahi edilememektedir. Kadının yegâne statü kaynağı annelik ile somutlaşmakta, doğuramayan kadınların ise bu toplumda pek şansları olmamaktadır (Badinter, 1992:117).

1.4. Anaerkil Dönemden Ataerkil Döneme Uzanan Yol

Prehistorik dönemin çok büyük bir evresinde kadının günümüzden çok farklı bir statüye erişmiş olduğu görülmektedir. Kadının toplumda değerli ve saygıya layık olarak görülmesinde onun belli başlı özelliklerinin etkili olduğu belirtilmiştir. Ataerkillik öncesi dönemde (ister anayerli ister kadının erk konumunda olduğu düşüncesine sadık kalınsın), kadının erkekle eşit hatta ondan daha değerli görülmesi fikri hâkimdir. Bunun ilk sebebi varoluşsal olarak kutsanan bedeni ile üreme becerisidir dolayısıyla kadın her açıdan üretken bir varlık olarak algılanmıştır. O hem neslin devamını sağlayan hem de nesli sürdürebilme açısından gerekli barınma ve beslenme konularında iş bölümünün aktif bir üyesidir. Çok tanrılı dönemde kadının bu özellikleri onun kutsanmış ve ulu bir varlık olarak görülmesine yol açmış ve ana tanrıça kültü ortaya çıkmıştır. Kadının toplumsal bilinçteki değerli konumunun Erken Neolitik Dönem sonrası düşüşe geçtiği görülmektedir. Bu statü kaybının kalıcı hale gelebilmesi, ideolojik olarak akıllara kazınması ile mümkündür. Bu bağlamda belli özellikleri yüzünden toplulukta saygın, bedeni kutsal, beslenme ve barınmayı kolaylaştırıcı etkisi ile gözde olan kadın, yine bu özellikleri üzerinden statüsüzleştirilmiştir.

> "Ataerkil ideolojinin sağlayıcı sistemi olarak devlet; ideolojik araçları olan aile, yasa, din ve ordu gibi kurumları yaratmış ve bunları kullanarak kadını, doğada ve sınıflı toplum yapısı içinde de erkeği, egemenliği altına almıştır" (Erdem ve Sayılgan, 2012: 119).

Anaerkillikten ataerkilliğe geçiş dönemi; ekonomik ilişkilerdeki değişikliğin kadının statüsüne etkisi, daha sonra ilk devletlerle birlikte siyasal sistem ve kanunların kadının

statüsüne etkisi son olarak inanç sistemlerindeki değişikliğin kadının statüsüne etkisi ve tek tanrılı dinlerde kadın bedeni üzerindeki söylemlere yer verilecektir.

1.4.1. Ekonomik Dönüşümün Kadının Statüsüne Etkisi

Üretim ilişkilerinin gelişmediği daha yalın olduğu dönemler olan avcılık toplayıcılık döneminde ve tarımın keşfi ile birlikte ilkel tarım yapıldığı dönemlerde insanların birlikte çalıştığı ortaklaşa hareket ettikleri ve böylelikle hayatta kalabilme ihtimallerini güçlendirildiği görülmektedir. Ortaklaşa yapılan üretim, ortak tüketimi ve ortak mülkiyeti koşullandırmıştır (Zubritski vd., 1979: 37). "İlkel kabile toplumu" olarak da adlandırılan bu toplulukların yaşadığı dönemde özel mülkiyetten söz edilememekte ve bu mülkiyetin ilk biçimi sayılan ortak mülkiyete "kabile mülkiyeti" de (Stammeigentum) denilmektedir (Marx ve Engels, 2018: 101; Marx ve Engels, 2012: 20). Tarımın keşfedilişi ve hayvanların evcilleştirilmesi ekonomik bir dönüşümün kapılarını açmış daha sonra tarımda kullanılan aletlerin gelişmesi ve sulamalı tarımın başlaması ile daha gelişmiş bir tarım ve hayvancılık başlamıştır, daha sonra ise madenciliğin başlaması ve emeğin üretkenliğinin artması ile ticari üretimin başlaması yalın özelliklere sahip bu toplulukların yaşantılarına da yansımıştır (Zubritski vd., 1979: 54-57). Bu olayların sıralanışı dikkate alındığında insanların uzun yıllar sürdürdükleri anaerkil toplum olarak adlandırılan toplumun yerini ataerkil sisteme bırakmasının sebebi ekonomi politik nedenlerdir, bunlar üretim araçlarının gelişmesiyle ortaya çıkan artı ürün ve artı üründen biriken artı değerin mülkiyetidir (Erdem ve Sayılgan, 2012: 117).

Anaerkillikten ataerkilliğe geçiş bir anda meydana gelmemiş yavaş bir biçimde tamamlanmıştır. İlk başlarda ana soyundan olan düzen sürmekte ve ataerkil soyla bir arada varlığını devam ettirmektedir. Babanın klan üyeleri ve annenin klan üyeleri akraba kabul edilmektedir. Bu iki düzenin sürmesi ile "avunculat" denilen yeni bir sistem ortaya çıkmıştır. Bu sistemde önemli olan, anaya en yakın erkek akraba olan dayıya aile ilişkilerini sürdürmek için; çocukları eğitmek, korumak gibi büyük roller verilmiştir. Daha önce bahsedildiği gibi anaerkillikte koca kadının klanına yerleşirken ataerkillikle beraber kadın kocasının klanına yerleşmek durumunda kalmıştır. Ayrıca ataerkil aile, anaerkil ailenin içinde bulundurduğu bazı özellikleri korumaktadır. Örneğin kadınların ve genç kızların çalışmalarına müdahalede bulunabilen çalışmayı yöneten yaşlı kadınların hala yetkileri vardır (Diakov ve Kovalev, 2014: 40-41). Ancak mülkiyet, güvenlik ve iktidar ilişkileri doğayla çatışma haline girdiğinde doğayla yakın bağı olan anaerkil sistem de tam olarak yok olmaya başlamıştır (Demirhan Serinken, 2016: 1071).

Tarım ve hayvancılığın gelişimine paralel olarak cinsiyete dayalı doğal iş bölümü yerini toplumsal iş bölümünün ilk biçimine bırakmıştır. Hayvancılığın ilerlemesi ile ortaya çıkan çoban kabileleri uzmanlaşmalarını artırarak daha ileri teknikler kullanmaya başlamıştır. Tarım alanında uzmanlaşan kabileler de elbette aynı şekilde gelişmelerini artırmıştır. Üretkenliği çoğaltan yeni aletler, üretim araçlarının yapısını evriltmiştir. Çoban kabileleri ve tarımcı kabileler arasındaki ilişkiler üretici güçlerin de gelişmesine sebep olmuştur. Bilgi ve birikimleri, iş deneyimleri ve yeni buluşları birbirine aktaran kabileler sayesinde gelişme kaçınılmaz hale gelmiştir. İkinci toplumsal iş bölümü ise madenlerin işlenmesi ile ortaya çıkmıştır. Eskiden tarımda kullanılan çapa yerine sabanların yapılması toprağın işleyişini kolaylaştırıp daha geniş alanların ekilmesine olanak vermiştir. Madenlerin işlenmesi ile dökümcülük çömlekçilik gibi sanayiler doğmuş bu karmaşık zor işlerin yapılması da özel donanım ve yetenek gerektirdiğinden zanaatkârlar ortaya çıkmış ve ikinci iş bölümü gerçekleşmiştir. (Zubritski vd., 1979: 54-56).*"Çömlekçilere, dökümcülere, demircilere daha sonra dülgerler, dokumacılar, cevahirciler ve taş yontucular, vb. eklendiler. Böylece birçok iş kolu ev ekonomisinden ayrılıp uzmanların eline geçti; zanaat, tarımdan ayrıldı."* (Diakov ve Kovalev, 2014: 39). Daha önce kadınların yaptığı dokumacılık, çömlekçilik vb. gibi işlerin zanaatkârlar tarafından yapılması kadınların statülerindeki bir kayıp olarak da nitelendirilebilir.

İkinci büyük toplumsal iş bölümü üretilen ürünlerin değiş tokuşunun niteliğini değiştirmiştir. Eskiden ilkel şartlarda yapılan bu değiş tokuş (mal değişimi) klanlar arasında şeflerce klanın yararına yapılmaktayken, sürülerin de özel mülkiyete geçmesi ile bireysel olan değiş tokuş değişimin tek biçimi haline gelmiştir. Zanaatkârlıkla beraber üretilen ürünlerin ticari özelliğinin gelişmesi ile fiyat ve değer kavramları gündeme gelmiştir. Ticari amaçla yapılan üretim zenginliğe ve birikime neden olmuştur. Zamanla ender bulunan kabuklar, çeşitli madenler gibi para yerine kullanılan malzemeler ortaya çıkmıştır (Zubritski vd., 1979: 56-57; Engels, 1990: 165).

Engels'e (1990: 166) göre çalışma alanlarında meydana gelen gelişmeler (tarım, hayvancılık, ev sanayisi üretimindeki artış) ve ticari amaçla yapılan üretim insanların emek gücüne daha çok ihtiyaç duymasına sebep olmuştur. Böylece klan üyelerinin iş yükü artmış ve yeni emek gücüne ihtiyaç duyulmuştur bu emek gücüne olan ihtiyaç ise savaşlar sayesinde tutsaklar tarafından karşılanan köle ve emeği değerli ve zenginliği sağlayıcı bir emek olarak görülmüştür. İş bölümlerinin gelişmesi emek üretkenliğini artırıp zenginliğe olanak verince üretim alanlarının da bölgesel olarak genişlemesi ile o günün şartlarına uygun olan kölelik yaygın hale gelmiştir. Böylece birinci büyük toplumsal iş bölümü toplumu iki sınıfa ayırmıştır: Efendiler (sömürenler) ve köleler (sömürülenler) ilk büyük bölünüş bu şekilde gerçekleşmiştir.

Tarımda saban kullanılması ve çoban hayvancılığının gelişmesi, doğal olarak toplumsal yaşama yansımış, ilkel topluluğun toplumsal yapısını ve aile ilişkilerinin düzenini değiştirmiştir (Zubritski vd., 1979: 57). Aile ilişkilerindeki bu değişim Engels'e (1990: 61) göre devrim özelliği taşımaktadır. Kadın klanlar düzeninin doruk aşamasında erkekle aynı haklara ve imkânlara sahip hatta ilkel tarımda başrolde oynamasının verdiği güç ile erkekten görece daha üstün bir konumda bulunmaktayken, üretim araçlarının ve üretim güçlerinin gelişimi ile tarım ve hayvancılığın temel ekonomik geçim kaynağı haline gelmesi, erkeğin çoban ve çiftçi haline gelmesine dolayısıyla toplumda kadından üstün konumda algılanmasına yol açmıştır. Kadınların durumu ise daha çok 'basit' ev işleri alanına sıkıştırılmış ve üretimden dışlanmıştır. Kadınların üretimden dışlanması, tarımda kullanılan sabanın erkeğin tekeline geçmesi ve çömlek çarkının erkekler tarafından icat edilmesi ile çömlekçiliğin erkekler tarafından, kadınların elle yaptıkları çömlekten daha kısa sürede yapılması gibi daha önce kadınlar tarafından yapılan işlerin artık erkek zanaatkârlar tarafından üstlenilmesi kadının statüsü üzerinde büyük darbe yaratmıştır. Kadın artık yemek yapmak, dikiş dikmek, çamaşır yıkamak ve temizlik yapmak gibi birkaç 'önemsiz' ev işi yapar konuma gelmiştir. Ayrıca ev işlerinde kölelerin yaygın olarak kullanılması kadının statüsü ve kölenin emeğini eş bir konuma indirgemiştir (Diakov ve Kovalev, 2014: 40; Childe, 2006: 81; Erbil, 2015: 69).

Emeğin üretkenliği geçmişe kıyasla çok büyük ölçüde artmış ve toplum artık sadece geçinmek için üretmemeye yani tükettiğinden daha çok üretmeye başlamış böylece "artı ürün" ortaya çıkmıştır. Üretici güçlerin gelişmesi, artık yaşamak için geçinmenin ötesinde bir imkân sunarak, üretilen artı ürün üretenlere zenginlik sağlamaktadır. Zenginliklerin ise belli ailelerin elinde birikmesi, klanlar düzenindeki kişisel mülkiyetin aksine başkalarının emeğinin sömürüldüğü yeni bir durumu ortaya çıkarmaktadır, dolayısı ile artık hayatta kalabilmek için ortaklaşa çalışmaya ihtiyaç duyulmamakta böylece ortak mülkiyet anlayışı da sarsılarak yerini özel mülkiyete bırakmaktadır. Ataerkil aileler kendi aileleri için özel olan malları daha fazla üretmeye ve bu üretimi sadece değişim için yapmaktadırlar, meta üretimi bu şekilde başlamakta ve uygarlık için ilk adımlar atılmaktadır. Zenginler ve yoksullar arasında olan bölünme toplumda bariz şekilde görülmektedir. Aile başkanları arasında olan servet farklılaşması, eskiden olan kolektif üretimi, toprağın ortak sürülmesini ve komünist ev topluluğunu yok etme eğilimine girmektedir. Özel mülkiyetin korunması için ailenin mal varlığı miras yoluyla çocuklara aktarılmaya başlanması ise, eskiden eşit olan insanlar arasındaki eşitsizliği daha da derinleştirmektedir (Zubritski vd., 1979: 60-63; Engels, 1990: 168-169).

Yeni üretim düzeninde erkek, yeni beslenme kaynaklarının, hayvan sürülerinin, çalışma araçlarının ve kölelerin sahibi konumundadır. Ancak yürürlükte bulunan töreye göre erkek

sahip olduğu zenginlik kaynaklarını çocuklarına bırakma olanağına sahip değildir. Çünkü ölen erkeğin çocukları erkeğe ait değildir annelerine aittir bu bağlamda çocuklar ancak annelerinin mirasına tabi olabilmektedir. Ancak eski törede zenginlik kaynağına sahip üyelerin bulunmadığı ve miras kalan malların artı ürünün ortaya çıkmadığı zamanlarda yürürlükte olduğu göz önüne alınmalıdır. Neolitik Dönem'de değişen bu durum miras sistemini dolayısı ile annenin klanına bağlı olmayı değiştirme gayreti içerisindedir. Bu değişim ise dönemin şartları gereği çok kolay şekilde gerçekleşmiştir (Engels, 1990: 60-61). Yani artı ürünün fazlalığı ile belirlenen zenginliğin korunması için evliliğin ve kadının doğurganlığının denetim altında olması gereklidir. Böylelikle ana hukukundan baba hukukuna geçiş sağlanmış ve evlilik düzeni, artı değerin aynı evde kalmasını sağlayarak artı değer babadan oğula geçecek şekilde ayarlanmıştır. Anaerkil sistemde çocukların ananın soyundan gelmesi babanın soyunun başlarda belli olmaması ve daha sonra önemsiz olması mirasın babadan oğula geçmesini mümkün kılmamaktadır (Erdem ve Sayılgan, 2012: 118).

> "Böylece, kadın tarafından hesaplanan soy- zinciri ve analık miras hukuku kaldırılmış, erkek tarafından hesaplanan soy-zinciri ve babalık miras hukuku kurulmuştu. Analık hukukunun yıkılışı, kadın cinsin büyük tarihsel yenilgisi oldu. Evde bile, yönetimi elde tutan erkek oldu; kadın aşağılandı, köleleşti ve erkeğin keyif ve çocuk doğurma aleti haline geldi." (Engels, 1990: 61-62)

Ataerkil aile düzeni bugünkü halini alana kadar, kadının konumu çeşitli zamanlarda ve bölgelerde, farklı hukuk ve dini düzenlemeler vesilesi ile toplumsal üretimden dışlanarak aşağı çekilmiştir. Kadına verilen rol ise baba soyunu devam ettiren dişilik rolü olarak sınırlandırılmıştır (Erdem ve Sayılgan, 2012: 118).

Analık hukukunun yok oluşuyla birlikte tek eşli ailenin oluşumu hız kazanmıştır. Artık poligami aileden tek eşli aileye geçiş sağlanarak aile düzeni değişmiştir. Tek eşli ailenin amacı babaları kesin olarak belli erkek egemenliği üzerine kurulmuş bir evlilik olmasıdır. Bu düzende boşanma hakkı yalnızca erkeğe verilmiştir. Buna ek olarak tek eşlilik yalnız kadın için mecburidir ve erkeklerin kendilerine ait köle kadınları bulunabilmektedir. Bu evlilik biçimi doğal koşulların gerektirdiği üzere değil, özel mülkiyetin korunması yani ekonomik koşullar için kurulmuş ilk aile biçimidir (Engels, 1990: 66-70). Ayrıca görüldüğü gibi üretim araçlarını elinde bulunduran ve bundan aldığı yönetsel gücü ile tek eşliliği yalnızca kadına dayatan bir erk mevcuttur (Erdem ve Sayılgan, 2012: 118).

Badinter (1992: 116-117) kadınların evlenmeden önce babalarına, evlendikten sonra kocalarına tabi olması gerekliliğini miras konusuyla ilişkilendirmiştir. Bu bağlamda kadınların karınlarının içinin sadece kocaya ait olması gerekmektedir. Erkeklerin aldatılma korkusu kendi

miraslarının başka bir soya aktarılmasının bir ürünüdür. Tarih bizlere bunun örneklerini çeşitli şekilde vermiştir[2]. Erkeklerin kendi soylarını tehlikeye atmadan başka kadınlar ile cinsel birliktelik kurması mümkünken kadının bu eylemde bulunması soyu tehlikeye atmak olarak algılanmaktadır. Bu bağlamda tarihin çoğu döneminde kadınların zinası erkeklere nazaran daha büyük şekilde cezalandırılmaktadır. Saadavi (1991: 181-182) ise karı koca arasındaki sadakat ilişkisinin aşk ile bir alakası olmadığını kadınlardan beklenen sadakatin erkekten beklenilmediğinin altını çizmekte ve erkeklerin çok eşliliğine izin verilirken kadınların tek bir erkekle ilişki kurmasının katı yasalar ile denetlendiğini belirtmektedir. Bu bağlamda yazar, sadakat ilkesinin insanca bir değere işaret etmediğini tamamıyla miras ve soy ilişkilerine dayandırıldığını savunmaktadır.

Dolayısıyla kadının toplumdaki saygınlığını yitirmesi erkeğin biyolojik "doğal" üstünlüğünden meydana gelen bir durum değil, ekonomik etkenler nedeniyle ortaya çıkan bir sonuçtur (Diakov ve Kovalev, 2014: 41). Nitekim Engels de (1990: 167) kadının kurtuluşunu, onun toplumda geniş çaplı bir üretime katılması ve ev işleri ile çok fazla ilgilenmemesinde görmüştür. Geçmiş dönemlerde kadının topluluk içinde saygınlığının da geçinme standartlarında oynadığı rol ile alakalı olması bu durumu gösterir niteliktedir.

Grup halinde evliliğin hâkim olduğu ve tarım ve hayvancılığın olmadığı dönemlerde kadınların elde edilmesi kolayken bu durum değişmeye başladığında kadınların elde edilmeleri zorlaşmış bir değişim değerine sahip hale gelmiş ve böylelikle satın alınır olmuşlardır. Başka bir ifade ile babalık hukukunun ve tek eşliliğin egemenliği ve özel mülkiyetin ortak mülkiyet üzerindeki üstünlüğü kadını satın alınan bir metaya dönüştürmüştür (Engels, 1990: 60-83). Bu durum günümüzde de başlık parası verme âdetine dayanan kadının satın alınmasında da kendini göstermektedir (Gürsoy, 2004). Görüldüğü gibi bir zamanların tanrıçası topluluğun tek atası olan kadın artık değersiz bir nesne gibi görülmüştür.

Oluşumu yavaş olsa da ataerkil aile sistemi klanlar düzenini ortadan kaldırmıştır. Daha önce bahsedildiği üzere üretim güçlerinin gelişmesi toplum içinde eşitsizliğe sebep olmuştur. İş bölümü neticesiyle toplumda farklı güçlere ve haklara sahip gruplar veya kastlar oluşmuştur. İkinci büyük toplumsal iş bölümü ile oluşan zanaatkârlar, savaşçılar gibi yavaş yavaş toplumda hiyerarşik bir yapılanma başlamıştır. Artı ürünün fazlalığı ve zenginliğin oluşumu hem farklı klanlar arasında hem de aynı klan içindeki farklı ataerkil aileler arasında eşitsizliğe yol açmıştır. Bazı ailelerde ya da klanlarda daha fazla sürü, daha verimli toprak ya da daha çok köle varken

[2] Erkeklerin aldatılma korkusunu engelleme şekilleri; kadınların diğer erkekler ile görüşmemesini sağlamak için harem uygulaması, mekanik bir icat olan bekaret kemeri, kadınların cinsel arzusunu ortadan kaldırmak için klitorisi yok etme uygulaması şeklindedir. Buna ek olarak baskı ve denetim kadınların sadakatini sağlamanın bir yolu olarak kullanılmıştır (Badinter, 1992: 116).

bazıları da yoksullaşmıştır. Hatta aynı büyük aile içerisinde bile farklılaşmalar yaşanmış, aile başkanları tüm mülkiyeti kendine paye etmeye, aileyi yönetmeye ve aile üyelerinin kaderlerini belirlemeye başlamıştır. Başlarda toprağın işlenmesi için olan teknoloji gelişmemiş haldeyken ve hayvancılık belli bir aşamadayken ürün elde etmek için iş birliği yapılması gerekmiş dolayısıyla toplanan ürünler bir süre daha kabilenin ortak ürünleri olarak kalmaya devam etmiştir. Ancak zamanla insanlar arasındaki güç, boy, kilo vb. bireysel özellikler etkisiyle de çeşitli iş alanlarının bazı kişiler tarafından kendilerine ayrıldığı görülmüştür. Toprağın işlenmesi için gerekli teknolojinin gelişmesi yani sulamalı tarım ve tarımda sabanın kullanılmasıyla kişisel hale gelen üretim, bireylere kendi tarlalarında çalışma imkânı sağlamıştır. Tüm bu gelişmelere paralel olarak klanlar düzeninin yıkılması kaçınılmaz olmuştur. Büyük aileler parçalanıp kendi özel mülkiyetine sahip erkeğin egemenliğine dayanan küçük aileler oluşturmuştur ve görüldüğü gibi her ne kadar oluşması yavaş şekilde olsa da ataerkil aile sistemi klanlar düzenini ortadan kaldırmıştır (Diakov ve Kovalev, 2014; Zubritski vd., 1979: 45).

Kadının uzun yıllar boyunca toplumsal anlamda elde ettiği statü ve inançsal değerlerin bir anda ortadan kalkması mümkün değildir. Saban, tekerlek, yelken gibi buluşların etkisi ve bunların kullanıcısının erkek olması kadının ekonomide oynadığı rolü değersiz kılmış ve ekonomik alandan dışlanan cins kadın olmuştur. Ayrıca insanların zihinsel süreçlerindeki değişimin de hızlanması yazının bulunması kadının yerini yitirişini hızlandırmış, anaerkil düzeni sarsmış ve toplumsal yapının değişmesine sebep olmuştur (Erbil, 2015: 72).

Kadının ekonomik alandan dışlanması tek başına erkek egemenliğine dayanan bir sistemin kurulması için yeterli gelmemektedir, elbette ekonomik dönüşümün önemi yadsınamaz özelliktedir ancak toplumsal bilinçte bir değişikliğe sebep olmak için başka unsurların değişimini hesaba katmamak yanlış bir yaklaşım olmaktadır. Bu bağlamda siyasal sistem ve hukuk düzeninin kadının statüsüne etkisine değinilecektir.

1.4.2. Siyasal Sistemin ve Yasaların Kadının Statüsüne Etkisi

Bugünkü halini alana dek birçok aşamadan geçen yazı, tarih açısından çok önemli bir yere sahiptir. Nitekim tarihi devirlerin başlangıcı yazının bulunuşu ile gerçekleşmektedir (Kınal, 1969: 1). Buna ek olarak uygarlığı barbarlıktan ayıran en büyük gelişme yazının icadıdır. Büyük uygarlıklar olan Sümer, Mısır ve Hindistan'da sayı, zaman, ağırlık ve uzunluk hesaplama yazı sayesinde kullanılmaya başlanmış ve geliştirilmiştir. Bu gelişmelere paralel olarak bilgi biriktirilebilir ve tecrübe sonraki kuşaklara aktarılabilir özellik kazanarak yeni ve çeşitli bilimlerin oluşumu ve gelişimi sağlanmıştır (Childe, 2009: 147-148).

Uygarlık döneminin başlaması insanların belli bir aşamadaki evrimi neticesiyle oluşmaktadır. Kent yaşamı, yazı, matematik, devlet, kanun gibi oluşumların ortaya çıkması ve gelişmesi ile uygarlıklar tarih sahnesinde görülmeye başlamaktadır. Ancak her toplum uygarlık düzenine erişememiştir. Toplumların uygar olabilmesi için bazı koşulları içinde barındırması gerekmektedir. Bunlardan ilki ve en önemlisi iktisadi yapıdır. İktisadi yapı üretim ilişkileri ve biçimini kapsamakta ve sosyal sınıflar bu doğrultuda oluşmaktadır. Bu bağlamda ilk çağ uygarlıklarının köleci bir üretim biçimi çerçevesine oturtulduğu görülmektedir. Batıda ortaçağ Hıristiyan uygarlığını feodal üretim biçimi şekillendirmektedir. Batıda ortaçağ sonlarında ise kapitalist üretim biçiminin hâkimiyeti görülmektedir ve bugünkü batı uygarlığı bu bağlamda ortaya çıkmaktadır. Ancak uygarlığın olabilmesi için iktisadi yapının evirilmesinin yanında bir bakıma onun etkisi ile oluşan değerler sisteminin de var olması gereklidir. Değerler sistemi bir kültürü oluşturan her şeydir. Bunlar siyasal ve hukuksal sistemler, din, sanat, edebiyat vb. unsurlardır (Tanilli, 2006: 13-18).

İnsanlığın yazıyı kullanması ile birlikte belli bir düzen içinde yaşayan toplumlara ait hukuk kuralları (kanun, antlaşma, sözleşme vb.) devletin ve toplumun düzeni ile ilgili oluşumlar yazılı olarak kaydedilmeye başlanmıştır. Yazılı belgelerin kullanıldığı ilk bölge ise Mezopotamya'dır (Koçak, 2014: 165).

Bilim insanlarının büyük bir kısmı M.Ö. 4750 yılında ilk kentlerin Mezopotamya'da ortaya çıktığını kabul etmektedir (Işık, 2018: 49). Kentlerin kurulması ve gelişmesi kent devletleri arasında çıkar çatışmalarının yaşanmasına, savaşların çıkmasına sebep olmaktadır. Bu bağlamda askeri rekabet önemli hale gelerek erkek egemenliğini beslemektedir. Buna ek olarak askerlerin ve artı ürünleri tapınaklarda depolayan ve bunların kaydını tutan tapınak rahiplerinin zenginleşerek mülk sahibi sınıfı oluşturmasına sebep olmaktadır. Mülkiyetin ise baba ölünce oğullara aktarılması yani ataerkil aile, kent devletleri ile kurumsallaşmış ve yasalar yoluyla güvence altına alınmıştır. Böylece kadının cinselliğinin erkekler tarafında kontrol altında tutulması yasal olarak güvence altına alınmaya başlanmıştır. Bu bağlamda kadının bedeninden spesifik olarak bekâretinden sorumlu 'erk'ler önce baba sonra ise koca olmuştur. Kadının bedeni erkeklerin diğer sahip olduğu mülkler gibi konumlanarak, pazarlığa konu olacak biçimde meta haline gelmeye başlamıştır. Ataerkil aile ve devlet daha çok kurumsallaştıkça kadın daha çok baskı ve denetim altında tutulmuştur (Berktay, 2012: 81). Nitekim Engels (1990: 63) yazılı tarihle birlikte başlayan dönemin ataerkil ailelerin oluştuğu aşamaya paralel şekilde geliştiğini belirtmektedir.

Bu uygarlıklarda kadının konumuna kısaca değinmek bu çalışmanın esas konusunu anlamlandırmakta faydalı olacaktır. Mezopotamya bölgesinde ilk yazılı kanun metinleri

Sümerler tarafından oluşturulmuştur. Zamanla kanun yazma üslubu ve tekniğini Mezopotamya'da yaşayan diğer halklar da kullanmıştır (Işık, 2018: 57).

Mezopotamya ilk yazılı kanun metinlerinin ve hukuk siteminin dışında, tarımda sulama sistemlerinin, ticaretin, hiyerarşik bir toplumsal hayatın, çok tanrılı inancın hüküm sürdüğü bir bölgedir (Topdemir ve Özsoy, 2015 :31).

Sümer kanunlarına göre evlilik aile tarafından organize edilerek, erkek tarafının kızın babasına düğün armağanı vermesi ile birlikte nişanlanma yasal olarak gerçekleşmektedir. Bu genellikle tablet üzerine yazılan bir sözleşme ile sağlanmaktadır. Kadınların Sümer'de yasal hakları mevcuttur. Örneğin mülk sahibi olabilmekte, iş ilişkisine girebilmekte ve kanunen şahit olarak kabul edilebilmektedir. Ancak boşanma erkeğin isteği ile ağır gerekçeler öne sürmeden gerçekleşebilmektedir. Ayrıca buradaki erkek egemenliğinin göstergesi olarak kadının iki erkekle evlenmesi durumunda taşlanması ve erkeğe söylememesi gereken bir söz söylediğinde üzerine suçunun yazıldığı bir tuğla ile dişlerinin kırılması uygulaması mevcuttur. Ancak erkek, kadının aksine belli durumlarda ikinci eş alma hakkına sahiptir (Kramer, 2002: 110-116).

Sümer kanunları Babil kralı Hammurabi'nin oluşturduğu Hammurabi kanunlarının temelini oluşturmaktadır (Çığ, 2005: 19). Hammurabi kanununda da: evlilik sözleşme ile yapılmaktadır. Yani sözleşme olmazsa evlilik gerçekleşmemekte ve kadın adamın evinde bile yaşasa karısı sayılmamaktadır (madde 128). Evlilik gerçekleşmeden damat gelinin babasına nişan hediyesi olarak belli bir miktar başlık parası ödemektedir (madde 159- 160) (Tosun ve Yalvaç, 1989: 197- 201). Ayrıca sözleşme ile evlilik uygulaması diğer Mezopotamya uygarlıklarında da uygulanmaktadır. Bedel biçilerek satın alınan kadın, evlilikte özne konumunda değil erkeğin mülkiyetinde bulunan diğer 'şeylerden' sadece biridir. Dolayısı ile evlilik karşılıklı bir birliktelikten ziyade kadının sadece katıldığı bir duruma işaret etmektedir. Başka bir ifade ile evlilikte kadın, özne olan erkeğin nesnesi konumundadır (Sünbül, 2014: 37-38).

Mezopotamya'da iktidar ve otoritenin baba ve kocaya ait olduğu görülmektedir. Kadın ve çocuklar ise otoriteye itaat etmektedirler. Nitekim Hammurabi yasasının 175. maddesinde babaya el kaldıran çocuğun elinin kesileceği belirtilmiştir. Ailedeki otorite sahibi babanın çocuklarının evlenecekleri kişileri seçme hakkı bulunmaktadır. Ayrıca kızlarını isterse rahibe yapmaya da yetkilidir. Buna ek olarak babanın borçlanması durumunda karısını ve çocuklarını borç karşılığı rehin verebileceği ve borç bitene kadar köle olarak kullanılabileceği yasalarda belirtilmiştir. Görüldüğü gibi kadının edilgen konumu yasalarca da desteklenmektedir (Berktay, 2012: 82).

Boşanma hakkı her iki tarafa da verilmiştir ancak kanuna uygun olması gerekmektedir. Kadın çocuk doğuramazsa erkeğe boşanma hakkı tanınmış ancak erkek kadının çeyizi ve belli bir miktar tazminat ödemekle yükümlü tutulmuştur (madde 138). Erkeğe boşanma hakkı daha kolay şekilde sunulurken, kadının boşanma talebi için daha ciddi şartlara sahip olması, kendisinin namuslu ve eviyle ilgilendiğini kanıtlaması gerekmektedir. Ayrıca kadın boşanmayı talep ederse, adam ona bir şey ödemekle yükümlü değildir (Gürgen, 2018: 341). Eğer kadın kocasını istemezse, adamın kayıtları bölgesinden izlenecek, kadın iffetini ve evini koruyorsa, adam evini ihmal ediyorsa, kadın çeyizini alıp babasının evine gidebilecektir (madde 142). Kadın kocasının evini terk etmek isterse ve yakalanırsa adam karısını boşanma parası vermeden boşayabilmekte, boşanmak istemez ise ikinci bir kadın alıp, birinci karısını köle olarak kullanabilmektedir (madde 141). Eğer kadın kendini ve evini gözetmez ve sokağa düşkün ise cezası (suya atılmak) ölüm olmaktadır (madde 143) (Tosun ve Yalvaç, 1989: 199).

Hammurabi yasalarında boşanma durumunda kadına boşanma parası ve çeyizi verilirken, yine bir Mezopotamya uygarlığı olan Asur yasalarında adam karısını terk etmek istese ona bir şey vermekle yükümlü tutulmamıştır (Orta Asur Kanunları, madde 37) (Tosun ve Yalvaç, 1989: 251).

Hammurabi yasalarında miras konusunda da ataerkil izler kendini göstermektedir. Baba ölürse miras sadece erkek çocuklar arasında paylaşılmaktadır[3]. Kız çocuklarına ise sadece evlenirken çeyiz verilmektedir. Hammurabi kanunları zina için ağır hükümler getirmiştir. Bu bakımdan kadın eğer kocasını aldatırsa ölümle cezalandırılmaktadır (madde 129) ancak erkeğin bir ve birden fazla cariyesi olabilmekte ve onlardan çocuk sahibi olabilmektedir (madde 170-171) (Gürgen, 2018: 344; Yalvaç, 2018: 34). Görüldüğü üzere erkeğin belli durumlarda ikinci eş alma hakkı bulunmakta ve cariyeler ile birlikte olabilmekteyken kadın yalnızca kocasına bağlıdır ve zina yapması ölümle cezalandırılmasına sebep olmaktadır (Tosun ve Yalvaç, 1989: 198- 202). Kadının kocasını aldatmasının cezası, Sümer, Hammurabi ve Asur yasalarında ölümdür (Tosun ve Yalvaç, 1989: 247; Yılmaz ve Yılmaz, 2018: 36).

Kanun içeriklerinin erkekler lehine olması kanun koyucu gücün erkek olmasının bir nedenidir. Yönetim ve kanun koyma yetkisi erkeklere aittir bu durumda erkek kendi cinsinin haklarını muhafaza edecek şekilde davranmış ve toplumsal hayatın kurallarını kendi çıkarları doğrultusunda düzenlemiştir (Gürgen, 2018: 337). Kanun maddelerinin çoğunda kadınlar erkeklerin mülkiyetindeki diğer şeyler gibi nesneleştirilmiştir. Bunun en bariz örneği Asur yasalarında tecavüze uğramış bakire bir kadının 'fiyatının' kadının babasına ödenmesi ve

[3] Kız çocukları mirastan pay alamadıkları için, mirastan men konusunun muhatabı erkek çocukları olmuştur (madde 168 ve 169).

kadının tecavüzcü ile evlenmek zorunda olmasında kendini göstermektedir (madde 185). Kadının erkeklere bağımlı olarak yaşamlarını sürdürmeleri gerektiği ve söz haklarının olmadığı hukuk ile desteklenmiştir (Berktay, 2012: 82; Tosun ve Yalvaç, 1989: 255). Ayrıca ataerkilliğin kurumsallaştığının bir göstergesi olarak Asur kanununda (madde 40) kadınların statülerini ilk bakışta göstermeleri için bedenleri üzerinden bir uygulama hayata geçirilmiştir. Hangi kadının örtünmesi gerektiği hangi kadının örtünmesinin suç teşkil ettiği yasa yoluyla açıkça belirtilmiştir. Buna göre Asurlu kadınlar, evli veya dul olabilir kamusal alanlarda örtünmelidirler. Sahibi ile sokağa çıkan cariyeler de örtünmelidir. Ancak fahişelerin ve kadın kölelerin örtünmeleri yasaklanmıştır. Sonradan evlenen 'tapınak fahişelerinin' örtünmesi gerekmektedir (Tosun ve Yalvaç, 1989: 252). Bu bağlamda kadınların ilk bakışta cinselliğinin kime ait olduğunu gösteren ve 'sahipli' kadın ve 'sahipsiz' kadınının ayırt edilmesini sağlayan bu yasa kadınların bedenleri üzerindeki denetimini tamamen yitirdiğinin bir göstergesidir. Ayrıca fahişelerin örtünmesi durumunda ağır ceza almaları ve onu ihbar etmeyen kişilerin de cezalandırılması denetimin boyutunu gözler önüne sermektedir (Berktay, 2012: 83).

Eski Mısır'da kadınlara verilen değer ve haklar Sümer, Babil ve Asur toplumlarından daha iyi durumdadır ancak bu iyi durum soylu sınıfa mensup kadınlar için geçerlidir. Eski Mısır'da soylu kadınların diğer kadınlara göre büyük ayrıcalıkları vardır. Kraliçeler ve tapınakları yöneten kadınlar geniş haklarla donatılmıştır. Araştırmacılar kadınların Eski Mısır'da çağdaşı olan diğer uygarlıklara nazaran daha özgür olmalarını göçebeliğin bir bakıma devam etmesine bağlamaktadır. İmtiyazlı kadınların mülk edinme, mirastan pay alma, toplumda yetki ve sorumluluk sahibi olma gibi hakları mevcuttur (Sevim, 2005: 12-15). Ancak Eski Mısır uygarlığı çok uzun süre ayakta kalan bir uygarlık olduğundan kadınların konumunun belli dönemlerde değişiklikler göstermesi dikkate alınmalıdır. Bunun yanında diğer uygarlıklar ile karşılaştırmak açısından genelleme yapılacak olunursa kadınlar Eski Mısır'da saygıya değer olarak algılanmıştır. Evlilikte mirasta ve mülkiyette kadınlar ve erkekler arasındaki eşitlik yasalarca belirtilmiştir (Berktay, 2012: 87).

Eski Yunan'da ise kadınlar aile içinde değer görmekte ancak kamusal alanda aktif bir yaşam sürmemektedir. Örneğin olimpiyat oyunlarına kadınlar katılamamaktadır. Miras erkek çocuklarının hakkıdır, erkek çocuk yok ise mirası kız çocuğun erkek çocuğu almaktadır (Sevim, 2005: 12-15). Eski Yunan toplumlarında ataerkilliğin egemen olduğu görülmektedir. Özgür kadınlar kamusal alandan dışlanmış çoğunlukla ev içinde yaşam sürmekte, köleleri yönetmek, dokumacılık yapmak gibi işlerle uğraşmakta, dışarı çıktıklarında ise erkeklerin dikkatini çekmeyecek şekilde giyinmektedirler (Berktay, 2012: 87). Aristoteles (2017: 46) kadının

erkeklere göre belirlenmiş konumunu "*özgür insanın köleden, erkeğin kadından, babanın oğlundan üstünlüğü doğaldır"* sözleri ile belirtmektedir.

Eski Çin'de ise kadının konumu her zaman erkekten aşağı görülmüştür ve erkekler onlardan itaatkâr ve pasif olmalarını beklemiş ve toplumsal yaşam buna göre kurgulanmıştır (Kapanoğlu, 2006: 28).

Bu bağlamda ilk uygarlıklarda kadının konumunun ekonomik dönüşüm ve sınıflı toplumda aşağı çekilmesi yasa yolu ile meşrulaştırılmıştır. Ancak bunlar kadının toplumsal bilinçte yok sayılması için yeterli gelmemektedir. Bu nedenle önemli bir meşrulaştırma aracı olan din ile kadının yeni statüsü sabitlenmelidir.

1.4.3. Dinin Kadın Statüsüne Etkisi

Dinsel düşünme biçimi ortaya çıkmadan önce ilkel insanların sihirsel düşünüş biçimini benimsedikleri görülmektedir (Evans-Pritchard, 1965: 27). Bu düşünüş insanların doğada karşılarına çıkan durumları benzerlikler ve zıtlıklara göre anlamlandırma çabasının sonucu olarak ortaya çıkan bir düşünüş biçimidir. İnsanlar öznel olarak isteklerini ve duygularını bu düşünüş biçimi ile ifade etmektedirler ve nesnel anlamada ise karşılarına çıkan sorunları sihir yoluyla bertaraf edebileceklerini düşünmüşlerdir (Şenel, 1982: 111-112).

Sihir veya büyü, insanların olayları kontrol altına almak için doğal ya da doğaüstü güçleri kullanmaya çalışarak bunları tılsım ve ritüeller ile desteklemesidir (Marshall, 1999: 87). İnsanlar bir eylemi taklit ederek o eylemin oluşacağına (tanrıları harekete geçireceklerine) inanmakta ve ritüeller gerçekleştirmektedirler (Segal, 2012: 175). Kısa bir tabir ile ritüeller genellikle iki amaç için yapılmaktadır. Bunlar, özel mülkiyet ilişkilerinin kurulmadığı eşitlikçi toplumlarda yapılan daha çok topluluğu bir arada tutma ve bireyler arasındaki çatışmaları tahlil etme ve asgari düzeye indirme işlevi görmekte olanlar ve daha sonraki döneme tekabül eden tabakalaşmanın oluştuğu toplumlarda sosyal çatışmaları görünmez kılma ve yönetme gücünü meşrulaştırma amacıyla yapılanlardır. Bu bağlamda Antik Mezopotamya'da krallar, yetkilerini tanrıdan aldıklarını ilan ederek ritüeller yoluyla tanrı ve halk arasında aracı olma görevini yüklendikleri iddiası ile yönetme güçlerini meşrulaştırmaktadırlar. Yani ritüeller, uygarlıkların oluşması ile tabakalı toplumlarda meşrulaştırma aracı olarak kullanılmaktadır (Aydoğan, 2018). Ritüeller genellikle dini bir amaç için yapılmaktadır (Karaman, 2010: 229). Bu yönüyle dinsel düşünüş biçiminin oluştuğu uygarlık döneminden itibaren dinin ideolojik niteliği varlığını sürdürmektedir. Bu bağlamda Mardin (1992: 51), din ve ideoloji arasındaki ilişkiyi şu şekilde belirtmiştir: "*Din, toplumun mekanizmalarını devam ettirmeyi sağlayan, öğrenilmiş fikri kalıplardan biridir. Dinin "ideolojik" niteliği de kendini bu noktada göstermektedir"*.

Dinsel düşünüşün yorumlanmasında da din adamlarının rol aldığı bu bağlamda ideolojiyi oluşturanların da onlar olduğu belli bir perspektifi yansıttığı için söylenebilmektedir. Dinsel düşünüşün sınıflı toplumlarda kurumsallaştığı, egemen sınıfın duygu düşünce ve isteklerine yönelik normlar oluşturduğu görülmektedir (Şenel, 1995).

Çok tanrılı inançlarda kadının konumunun hangi aşamalardan geçtiği ve bu bağlamda kadın bedenine yüklenen anlamdaki değişimden kısaca bahsetmek faydalı olacaktır.

Erken Neolitik dönem toplulukları, tarımsal ürünleri yaratan kudretli varlık olarak düşündükleri ana tanrıçayı ve bu doğrultuda da kadın cinsini yüceltmiştir. Bu bağlamda Erken Neolitik dönemde kadınların statüsü yükselmiş ve bu durumun inanç alanına yansıması kaçınılmaz olmuştur. Çiftçi topluluklarda tanrılar birden çok olsa da tanrıların başının ana tanrıça olduğu görülmektedir. Kadınların yaptıkları küçük sulamalı tarımın daha ilerleyen zamanlarda gelişmesi ve büyük sulamalı tarıma geçilmesi kadının kullandığı çapalı tarımın yerini sabanla yapılan gelişmiş tarıma bırakması ile kadınların ekonomide üstlendiği sorumluluk ikinci plana itilmiş ve kadınlar ekonomiden dışlanmıştır. Ayrıca erkeğin ön planda olduğu çoban toplulukların çiftçi topluluklar üzerindeki baskıları neticesi ile egemenlik kurması ve uygarlık tarihinin başlaması, baş tanrıların tanrıçalardan erkek tanrılara aktarılmasına sebep olmuştur. Baş tanrıların ise genellikle egemen olan topluluğun tanrısı olması dikkat çekmektedir (Şenel, 1995: 34-35).

Ataerkil ilişkilerin kurulmadığı dönemlerde, toprak kadınla özdeşleştirilmiş ve yeryüzü ana olarak karşımıza çıkmıştır. Buna paralel olarak tarımdaki bereket ve bolluğun da kadın sayesinde olduğu görülmektedir. Erkeğin üremedeki işlevinin keşfi ile tarım çalışmasının inanç alanındaki yansıması değişiklik göstermektedir. Artık toprak ananın ürün vermesinin tohum, yağmur ve sabanla mümkün olması bu inanç değişikliğinin göstergesidir. Dolayısı ile kadınların toprak ve tarla ile erkeklerin saban ile doğum eyleminin ise tarla ekimi ile özdeşleştirilmesi bu aşamaya tekabül etmektedir. Ancak inanç alanındaki bu değişim yeryüzü ananın tamamen önemini kaybetmesine sebep olmamakta, o hala belli ayrıcalıkları bünyesinde barındırmaktadır (Eliade, 2003a: 259-262). Fallus[4] ve saban özdeşleştirmesi zamanla toprağı dölleyenin erkek olduğu düşüncesini yerleştirip erkeğe gittikçe artan bir rol vererek erilliğin yüceltilmesi algısını perçinlemiştir (Badinter, 1992: 67).

Daha önce bahsedildiği üzere saban tarımının gelişmesi ve askeri gücün önem kazanması akrabalık ilişkileri ve cinsiyet ilişkilerinde büyük değişiklikler yaratmıştır. Bu doğrultuda güçlü krallıklar ve ilk devletlerin kurulması da dinsel inançlar, mitoslar ve sembollerde önemli değişikliklere sebep olmuştur. Bu değişiklik ana tanrıça figürünün önemini

[4] Erkek cinsel organı (Çetin, 2006: 192).

azaltıp yanındaki eşin/oğlun önemli hale gelmesi ve daha sonra bu erkek yaratıcının egemenlik kurması şeklinde kendini göstermektedir (Lerner, 1986: 145).

Yaşamı yaratan ana tanrıça inancı bu düzeyde hala varlığını sürdürmektedir ancak erkeğin üremedeki işlevinin anlaşılması bu işlevin inanç alanına da yansımasına sebep olmuştur. Berktay (2012: 48) bu durumu şu şekilde açıklamıştır :

> "Tanrıça, genç tanrı ile cinsel birleşme kurmadan ve bu tanrı ölüp, daha doğrusu ritüel gereği öldürülüp -ki bu, kurban geleneğinin de başlangıcıdır- yeniden "dirilmeden", mevsimlerin yıllık döngüsü başlayamaz. İ.O. 4. ve 3. binyıllarda, çok çeşitli toplumlarda benzer biçimlerde kutlanan Kutsal Birleşme (Hieros Gamos) ve benzeri yıllık bereket törenleri, işte bu inanç sistemini yansıtır" (Berktay, 2012: 48).

Kutsal evlilik ayininin ne zaman ortaya çıktığı net olarak belli değildir. Ancak Kramer (2002: 187-188) Sümer'de bu ayinin yapıldığını belirtmektedir. Sümer'de kendi tarihi boyunca bereket, cinsel aşk, doğurganlık tanrıçası ve koruyucu ilah olan İnanna ve seçkin bir hükümdar olan Dumuzi'nin cinsel birleşmesini konu edinen bu ayinin yeni yıl zamanında bereketi ve bolluğu sağlamak amacı ile İnanna'yı temsil eden rahibenin Dumuzi'yi temsil eden kralla birleşmesi şeklinde yapılmıştır. M.Ö. 3000 yılının ortalarında Sümerlerin panteonundaki şekillenmeler sebebi ile Sümer kralı kim olursa olsun halkı için refah ve bolluk sağlamak amacıyla yaşam veren tanrıçanın kocası olması gerekmektedir. Buna bağlı olarak ritüel uygulaması başlamış ve büyük olasılıkla her yeni yıl zamanı, kral ile tanrıçayı temsil eden rahibenin evlilik töreni ve cinsel birleşmesi şeklinde yapılmıştır. İnancın ve ritüelin kalıcı olabilmesi ve saygınlığının sağlanabilmesi için kökeninin sağlamlaştırılması gerektiğinden eskilere atfedilmesi gerekmiş ve İnanna'nın kocası olma şerefine nail olan ilk ölümlü hükümdar Dumuzi olmuştur. Sümer düşünürleri ve din bilginleri tanrılar listesinden Uruk'un dördüncü kralı Dumuzi'yi seçip Çoban Tanrı'sı yaparak onu tanrısallaştırmış ve İnanna ile evlendirmişlerdir. Venüs yıldızını temsil eden İnanna tarih boyunca birçok toplumun mitinde yer almıştır[5] (Çığ, 2003: 13-14) ve kutsal evlilik ritüelinin -hieros gamos- birçok toplumda farklı formlarda uygulandığı görülmüştür[6] (Lerner, 1986: 150).

Tarımın ve hayvancılığın gelişmesine paralel olarak, ilk uygarlıklarda tanrılar panteonunda kutsallığın dişi özelliklerinin eril özelliklere devredildiği ve tanrılar panteonunda baskın olan karakterin eril olduğu görülmektedir. Ana tanrıça artık inanç alanında yalnız -

[5] İnanna Akad'larda İştar, Musevilerde Astarte, Yunanda Afrodit, Roma'da Venüs adını taşımaktadır (Çığ, 2003: 13).

[6] Kutsal evlilik yaklaşık ikibin yıl boyunca doğurganlık tanrıçalarının tapınaklarında uygulanmıştır. Tanrıçanın eşi\oğlu farklı dillerde Tammuz, Attis, Adonis, Baal ve Osiris olarak bilinmektedir. Kutsal evlilik benzeri törenlerin Antik Yunan'da ve Hıristiyanlık öncesi Roma'da uygulandığı düşünülmektedir. Ayrıntılı bilgi için (Lerner, 1986).

baskın- değil, doğanın doğumunu ve ölümünü temsil eden eş/oğul ile birlikte varlığını sürdürmektedir (Langdon'dan akt. James, 1958: 113-114). Dolayısı ile artık toprağın bereketli olması kadının bereketi ve kudretinden değil, kadın ve erkeğin birlikteliğinin bir yansımasıdır (Badinter, 1992: 67).

Bu aşamada tanrıça henüz tam olarak tüm kutsallığını kaybetmemiştir ve bünyesinde hala birçok özellik taşımaktadır. Nitekim kutsal evlilik ritüelinde tanrıçanın eşi/oğlu ile birleşmesi onu kral yapacak, kuraklığa son verecek, toprağı bereketlendirecek olan gücü ona verecektir (Jacobsen 1970'den akt. Lerner, 1986: 127). Bu bağlamda kadının bedeninde somutlaşan bereket ve bolluk inancı cinsel birleşme ve çocuk arasındaki ilişkinin kurulması ile yerini kutsal evlilik gibi ritüellere bırakmıştır.

Lerner'a (1986: 152) göre toplumda meydana gelen bu tarihi değişiklikler, erkek olan krallık ve askeri liderliğin önemini vurgulamak için yeni simgeler ile tanrıları erilleştirmeye ihtiyaç duymakta ve buna ulaşmaktadır. Bu süreç bin yıldan fazla süre devam etmekte ve Tekvin ile doruk noktaya çıkmaktadır. Nitekim M.Ö. 3000 başlarında, güçlü krallıkların yönetiminde kurulan arkaik devletlerin olduğu dönemde, yaratılış mitlerinde büyük değişiklikler gözlenmektedir. Ana tanrıça artık tanrılar panteonunun başında değildir ve yerini genellikle fırtına tanrısı ve gökyüzü tanrısı gibi bir erkek tanrıya bırakmakta ve bu tanrılar dünyadaki krallara oldukça benzer özellikler taşımaktadır. Hâlbuki fırtına tanrıları gibi göksel tanrılar ilk başlarda kendi benliklerinde bulunmayan özellikleri ana tanrıçalar ile evliliklerinden dolayı kazanmışlardır (Eliade, 2003a: 108).

Tunç Çağı'nda doğunun ve batının birçok yerinde kahramanlara tapınmanın başladığı ifade edilmektedir. Uygarlıkla beraber önemli hale gelen savaşlar fiziksel gücün önemini yücelterek savaşan erkeklere özel önem verilmesine sebep olmakta ve savaşa bağlı bir soyluluğun egemen olduğu görülmektedir. Sadece savaş değil maden ustalığı gibi yine erkeklerin yaptığı işler toplumlarda önemli hale getirilmekte bu bağlamda kahramana tapınma kavramı erkek cinsinde kendini göstermektedir. Kahramana tapınma, tohum olmadan bir önemi kalmayan toprak anaya tapınmanın yerine geçmektedir. Tanrıçaların birçok yerde yanındaki eşinin/ oğlunun ön plana çıkması ile ikincil bir konuma indirgenmesi daha sonraki zamanlarda ise çeşitli kültürlerde erkekleşerek tanrılaşması veya bir erkek tanrı tarafından tanrılar panteonundan kovulması sağlanmıştır (Badinter, 1992: 89).

Eşitlikçi ilişkilerin yerini ataerkilliğe bırakması ile daha önce kadın olan tanrılar, erkek tanrı gibi düşünülmeye başlanmıştır. Örneğin bir Sami tanrısı olan Babil ve Asur tanrıçası İştar ilerleyen zamanlarda erkek olarak lanse edilmiştir. Tanrıçalar erilleştirilmiş ve İştar, Aştar olarak anılmaya başlanmıştır (Din ve Ahlak Ansiklopedisi, cilt VII Akt. Reed, 2012: 195).

Buna ek olarak yeryüzündeki krallar yönetme gücünü tanrıdan aldıklarını belirterek güçlerini meşrulaştırma yolunu seçmişlerdir. Güçlü ve ilk uygarlıklardan sayılan Mezopotamya ve Mısır uygarlıklarının bazı kralları kendilerini doğrudan tanrı ilan etmiştir. Örneğin Ur kralı Şulgi ve onun oğlu kendini tanrı ilan eden kralların öncülerindendir. Böylelikle yönetme güçlerinin sorgulanmamasını, kutsanmayı ve tanrılara özgü birçok özelliği kendilerine atfetmiş ve yönetme işlerini kolaylaştırmışlardır (Erbil, 2015: 80- 81).

1.4.3.1. Kutsal Bedenin Günahkâr Bedene Dönüşümü

Çalışmanın bu bölümünde kadının statüsündeki değişim ve değişimin etkenlerinin tarihsel süreçte nasıl bir yol izlediği ele alınmaya çalışılmıştır. Bu bağlamda bu başlık özelinde kadın bedenine günümüzde yüklenen pejoratif anlamların geçmişte nasıl bir perspektifte karşımıza çıktığı, tarihin ilk dönemlerinde kadın bedeninin kutsanmasının (Venüs heykelcikleri ile somutlaşan bedene yönelik bu algının) ataerkilliğin yerleşmesi ile birlikte fahişelik kurumu ve kadın bedenine özgü olan adet kanamasının değişen anlamının incelenmesi amaçlanmaktadır.

Kadınların konumlarını anlamlandırabilmek için geçmişte cinselliğe ne gibi anlamlar yüklendiğini kavramamız gerekmektedir. Cinsel baskının tarihsel süreçte oluştuğu ve antik dönemlerde cinselliğin bir tabu olarak karşımıza çıkmadığı hatta ona günümüzde yüklenenin aksine bir anlam yüklendiği düşünülmektedir. Çok tanrılı inancın egemen olduğu dönemlerde, cinsellik ahlaki kurallardan bağımsızdır (Caner, 2017: 51).

Cinsel ilişkinin bereket olarak algılandığı ilkel toplumlarda cinsel eyleme karşı bir kısıtlama ve denetleme bulunmamaktadır. Yaşamın akışında doğal ve önemli bir konumda algılanan cinsellik, oldukça uzun süre sınırlamaya maruz kalmadan yaşanmıştır (Alkan 1981'den akt. Özerdoğan vd., 2004: 2). Daha sonraki bir aşamada örneğin Antik Yunan Uygarlığı'nda cinselliğe yüklenen anlam ihtiyacın giderilmesi şeklindedir ve bundan öte bir anlama sahip değildir (Gözlü, 2018: 7).

Antik dönemin inançları ise cinselliği baskı altına almamakta onu günah saymamakta hatta ona kutsal bir anlam yükleyerek bir ibadet saymaktadır. Bu bağlamda antik dönem insanlarının cinselliği özgürce yaşadığı söylenebilmektedir. Ancak antik toplumlardaki özgürlük alanı da dönemin sınıflı yapısı tarafından dünyevi ahlak anlayışı çerçevesinde sınırlandırılmaktadır. Tarih öncesi çağlardan İsa'ya kadar cinsel ve kutsal çeşitli biçimlerde iç içe geçmiştir. Bunun esas sebebinin kadınların içlerinde bir can taşıma ve yeni bir insan yaratma kabiliyetleridir. Dolayısı ile insanların, kadın bedeni ve tanrısal yetiler arasında ilişki kurduğu düşünülmektedir. Tarımın başlangıcında gördüğümüz bereket ayinleri ve sembolleri,

Sümerlerdeki tanrıça inancına paralel kutsal fahişelik kavramı, Antik Yunan'ın pagan inancı ve tek tanrılı dinlerin ortaya çıkmasına kadar olan tüm metafiziksel inançlar, çeşitli farklılıklar barındırmasına rağmen kadınların doğurganlığını kutsal kabul eden bir çizgide ilerleme göstermektedir (Caner, 2017: 51-67).

Stone (2000: 178-179) çağdaş dinlerin etkisi altında yetişen günümüz insanına cinsellik ve kutsallığın birlikte anılmasının rahatsızlık vereceğinin hatta kutsal olan şeylere hakaret edilmiş gibi algılanabileceğinin altını çizmektedir. Ancak ilk dinlerde ana tanrıça kültünün etkisiyle cinselliğin insanlara tanrıçanın armağanı şeklinde düşünüldüğünü belirtmektedir. Buna ek olarak tek tanrılı dinlerin cinselliği günah, kirli ve utanç kaynağı saymasının yeni insan yaratma eyleminin özüne ters olduğunu düşünmektedir. Bu bağlamda eril özellikler taşıyan Antik Yunan toplumunun bile, bedene yönelik bakışı bütünsel bir özellik göstermektedir. Kadın ve erkek bedeni ayrımı yapılmamakta cinsel anlamdaki ayrımcılık daha sonraki bir aşamaya denk düşmektedir. Cinsellik ile ilgili bir baskılanmaya maruz kalmayan bu toplumda kadın ve erkeklerin aynı hamama gitmeleri bu durumun doğal karşılandığının ve günümüzdeki cinselliğe yüklenen anlamdan ne kadar uzakta olduğunun bir göstergesidir (Saliji, 2009: 13).

Kadınların bedenlerine karşı duyulan itibar Neolitik dönemde bereket kültünde kendini göstermektedir. Doğadan daha fazla ürün almak amacıyla çeşitli törenler, ayinler ve ritüeller uygulanmaya başlamıştır (Caner, 2017: 68-69).

Bolluk ve bereket ayini olduğu düşünülen ve Sümerlerde uygulandığı bilinen kutsal evlilik ayinleri de topraktan daha fazla verim alınacağı düşüncesi ile yapılmaktadır (Kramer, 2002: 187). Kutsal evliliğe katılan dişi taraf kendini tanrıçaya adamış, bedenini tapınağa hediye etmiş kutsal fahişe olarak adlandırılan rahibelerdir (Mascetti, 2000: 203-204). Cinselliğin baskılanmadığı hatta ibadet olarak algılandığı bu toplumlarda kutsal birleşme ve kutsal fahişelik kavramı günümüzde çağrıştırdığı ahlaki kabullerin tersi bir düşünce olarak algılansa da dönemin inançları bağlamında değerlendirilmelidir. Bu bağlamda kadınların bedenlerinin kutsallığı ve eylemin niyeti ibadet amacına yöneliktir (Altunay, 2015: 184). Tapınaklarda yapılan kutsal birleşme ritüellerinin tapınağa maddi bir gelir de sağladığı bilinmektedir (Küntay ve Çokar, 2007: 10).

Sümerlerde başlayan kutsal evlilik ritüelleri kendi zamanını aşarak birçok toplumda yer edinmiştir. Kutsal evliliğe katılan tarafların bu çeşit roller üstlenmesinin gelişmiş hali, bazı toplumlarda çok fazla sayıda çiftin ekili tarlada birleşmesi şeklinde görülmektedir. Çin'de genç kız ve erkeklerin, bahar mevsiminde toprak üzerinde birleşmesi, (Granet 1922'den akt. Eliade, 2003a: 344). Helen geleneğinde gençlerin tohum atılmamış toprak üzerinde birleşmesi, Cava'nın çeşitli bölgelerinde eşlerin birleşmesi bunlara birer örnek teşkil etmektedir

(Frazer'den akt. Eliade, 2003a: 344). Bunların sebebi ilkel insanların her şeyi ortak şekilde yapma isteminin uzantısıdır ve kadın ile erkekten oluşan bu çift çok eskiye dayanan kutsal evliliğin bir taklidini yapma gereği duyduklarını göstermektedir (Eliade, 2003a: 345). Çığ'a (2003: 17) göre kutsal evlilik törenlerinde okunan şiirler "Süleyman'ın Şarkılar Şarkısı" kısmındaki şiirlerle benzer özellikler taşımaktadır. Bu bölümlerin Tevrat'ın içinden çıkarılmaması, İsrail halkının bereket kültü izlerini hala taşıdığının göstergesidir. Buna ek olarak bu izler Kenan, Finike, Ugarit ve Yunan efsanelerinde de görülmektedir.

Dinsel bir amaca hizmet eden bu törenler, uygarlığın ilerleyen aşamalarında din dışı fuhşa evirilmiştir ve fahişelik üzerindeki kutsallık anlayışından sıyrılıp lanetlenen bir kavram şekline bürünmüştür (Erbil, 2015: 86; Caner, 2017: 74). Eski Mezopotamya uygarlıklarında uygulanan kutsal tapınak fahişeliği, başlarda Eski Yunan'da da uygulanmış fakat Atina'nın denizcilik ve ticarette ilerlemesi ve zenginleşmesi ile fuhuşun da ticari nitelik kazanması kaçınılmaz olmuştur (Küntay ve Çokar, 2007: 10). Ataerkillik üzerine kurulmuş iktidarların ücretli cinselliğin büyük bir gelir kaynağı olduğunun farkında olması, onu devlet eline almasına sebep olmuş ve Klasik Atina'da kolay şekilde kiralık bedenler bulunması sağlanmıştır. Toplumdakilerin gelir seviyesine göre farklı ücretlere tabi kiralık bedenler bulması kolaylaştırılmıştır. Atina erkeğinin haz kaynağı yasal eşlerinden ziyade bu genel evler olmuştur. Cinsiyet ayrımcılığı baskın olan Antik Yunan uygarlığında yasal eş olan kadınların Site'ye yasal çocuklar kazandırması amaçlanmış, tek eşlilik yalnızca kadınlar için kabul görmüş bu sebeple cinsel baskı altına alınması gereken kadın olmuştur. Ataerkil zemin üzerine oturtulmuş bu toplumlarda aile kurumunun fuhuştan etkilenmemesi gerekmiştir ancak bu ailenin kutsallığından kaynaklı bir durum değil mülkiyetin korunması için şarttır. Eş olan kadınların kocalarına sadık olması ve meşru çocuklar doğurması gerekliliği mülkiyetin farklı soydan kişilere geçme kaygısının bir göstergesidir. Bu kaygı erkeklerin fahişeler, metresler, hatta kendi cinsi ile ilişkisinde bir engelle karşılaşmamasında kendini göstermektedir (Caner, 2017: 53-55). Aynı zamanda Roma'da da fahişeliğe izin verilmiş ve ilgili düzenlemeler yapılmıştır (Küntay ve Çokar, 2007: 10).

Günah kavramının insanların zihinlerinde var olmadığı bu dönemlerde cinsel eylem sadece sınıflı toplum yapısına uygun şekilde meşrulaştırılmış başka bir deyişle dini bir kaygı ile ilişkilendirilmemiş, sınırlandırılmamış ve yasaklanmamıştır (Caner, 2017: 59). Ancak evliliğin karşılıklı sadakat ilkesi ile oluşturulmadığı görülmektedir. Evli kadının başka erkeklerle ilişkisi olması kesinlikle kabul görmemekte ve erkek için böyle bir kısıtlamanın olmaması dikkat çekmektedir (Foucault, 2007: 227). Fahişeliğin ise Antik Yunan, Roma ve Çin toplumlarında hayranlık duyulacak bir tarafı yoktur. Sadece erkeklerin tensel hazlarını

maksimum düzeye çıkaran bir araç konumunda kullanıldığı görülmektedir (Küntay ve Çokar, 2007: 10-11). Geçmişte kutsanan ve yaşamın devamlılığının yegâne kaynağı olarak görülen kadının genital organı, ataerkillik ile birlikte ticari bir mal işlevi görerek dünyevi zevkler için pazarlanmış ve geçmişteki anlamının zıttı bir biçimde algılanması sağlanmıştır (Erbil, 2015: 86). 'Meşru' kadınların ise bekâreti ataerkil iktidar tarafından denetimin konusu haline gelmiş ve kadınların bu durumu içselleştirme süreci başlamıştır (Blank, 2008: 199).

Reed (2012: 136-140) ilkel dönem toplumlarındaki yaygın bir gelenekte kadınların doğum, lohusalık ve aylık kanama dönemlerinde kendilerini izole ettiklerini belirtmektedir. 20.yy'da kadınların adet dönemlerinde kirletici özellikte görülebilmesini, ilkel döneme referansla anlatıldığını belirtmektedir. Ancak yazara göre ilkel dönemlerdeki bu gelenek aslında ölüm ve yaşam hakkındaki gerçeklerin bilinmemesinden kaynaklanmaktadır. Daha açık bir ifade ile ilkel insanlar, kanın düşmanca bir eylem sonucu ortaya çıktığını düşünmektedir. Bu bağlamda kadın ve erkekler aynı yerde bulunmamaktadır. Kadının kanının kirletici olduğu düşüncesi ilkel çağdan beri süregelen biyolojik bir leke değildir. Ataerkil sistemle kurulmuş toplumlarda ve yerleşen ataerkillik normları ile kirleten cins kadın olmuştur oysaki Yabanılık çağında kirleten cins avcılardır ve onların yapmak zorunda kaldığı arınma törenleri bunun bir göstergesidir.

Ataerkil özellikler ile kurulu Antik Yunan toplumları ve tanrılar panteonunda eril tanrılar ön planda olmasına rağmen ana tanrıça inancına paralel dişil tanrıların varlığı bilinmektedir. Ana tanrıça özellikleri barındıran ekin-başak-toprak tanrıçası Demeter tapımında var olan gizemli ritüeller ve (kadınların sosyal anlamda kısıtlı haklara sahip olmasına karşın) bu tapınma ritüellerine (Thesmophoria şenliklerine) erkeklerin katılamaması dikkat çekmektedir (Emir, 2012: 2). Kadının ikinci cins olarak görüldüğü Yunan toplumlarında bile kadınların adet kanamalarına bereket anlamı yüklendiği Demeter kültünde kadınların adet kanlarını toprak üzerine akıtması uygulamasında kendini göstermektedir (Uslu, 2018: 6). Ergener (1988) adet kanamalarının doğurganlığa sebep olması ile toprağa bereket saçması ve daha fazla ürün elde edilmesi ile ilişki kurulduğunu ve kadınların kanlarının toprak üzerine akıtılmasının Orta Çağ Avrupa'sında bile devam ettiğini söylemektedir. Kadınlar tarlalara, adet kanları ve tohumların bulunduğu torbalarla ekin yapmakta hatta bazen direkt adet kanlarını toprağa damlatmaktadırlar (Akt. Emir, 2012: 67). Bu bağlamda kadınların bedenlerinden çıkan adet kanının kirletici bir niteliği olduğu, dolayısı ile kadının murdar olduğu inancı ataerkillik ile beraber yerleşen kadına ikincil konumu layık gören sistematik düşüncelerin bir parçasıdır. Kadın bedenine yüklenen bereket ve kutsallık anlayışı tarihsel süreçte farklılaşarak tersi bir

biçimde günahkârlıkla özdeşleşmiş ve kadın bedenine ait kararların da eril kurallar ile denetlenmesi sağlanmıştır.

1.4.3.2. Tek Tanrılı Dinlerde Kadın ve Bedeni

Berktay'a (2012: 26) göre, tek tanrılı dinlerin oluşması belli bir tarihsel ve toplumsal momente bağlıdır. Yahudilik, Hıristiyanlık ve İslam olmak üzere her üç, tek tanrılı dinde de bu momente ilişkin izler bulunmakta ve dinler arasındaki benzerlikler de buradan kaynaklanmaktadır. Cinsiyet bağlamında bu ortak özellikler: ataerkil sistemin yerleşmesine yaptığı büyük katkı ile kadın ve erkek arasında katı, değişmez cinsiyet rollerini belirlemesi ve erkeğin üstünlüğüne dayanan ve kutsanan ataerkil aileyi temel alması ve bu bağlamda kadın bedeni üzerinde tahakkümü meşrulaştırıp yasalaştırmasıdır. Tek tanrılı dinlerin kutsal kitaplarında, kadınların doğası, statüsü ve toplumsal rollerinden normlar belirtilmiştir. Dolayısıyla içinde bulunduğu ataerkil sınıflı toplumlarda zaten bulunan çeşitli değerleri ve normları temel alıp meşrulaştırmıştır.

Burada; kaynağını tek tanrıdan alan, semavi dinler olarak nitelenen Yahudilik, Hıristiyanlık, İslamiyet ve onların kutsal kitaplarında yer alan kadın ve kadın bedenini etkileyen unsurlardan bahsedilecektir.

1.4.3.2.2. Yahudilikte Kadın

Yahudilikte kadının hiyerarşik olarak erkeğin altında yer alması gerektiği dolayısı ile kadının ikincil konumu Tevrat'ta Adem ve Havva'nın yaratılış hikâyesi ve Havva'nın Adem'e de yasak meyveyi yedirmesine dayandırılır. Yahudi ailesi eşitlikçi bir aile değil erkeğin üstün olduğu ataerkil bir ailedir (Zeybekoğlu, 2010: 8). Tevrat'ta[7] Adem'in kaburga kemiğinden dişi olan Havva'nın yaratıldığı söylenmektedir. Erkeğin bedeni üzerinden yaratılan kadın, manevi anlamda da ona hizmet ve yarenlik etmek için ikincil şekilde var olmuş ve başka bir deyişle Adem'in yalnız kalmaması için yaratılmıştır (Ünal, 2010: 49).

Yahudilikte kadınlar ile ilgili genel duruma bakıldığında hane halkında kadın, babasının malı sayılmaktadır. Koca ise karısının efendisi olarak görülmektedir, kadının erkek doğurması sevinçle karşılanırken kız doğurması üzüntü duyulmasına sebep olmaktadır. Kadının cinsel özgürlüğü katı kurallar ile sınırlandırılmışken erkeğin özgürlüğü ise o derece fazladır. Bu durum, istediği kadar cariyeyle birlikte olabilmesi, birden fazla kadın ile evlenebilmesi, karısını

[7]- "*Yahudilik çok kapsamlı bir kutsal metin koleksiyonuna sahiptir. Yahudi kutsal metinleri yazılı ve sözlü metinler olarak iki kısımdan oluşmaktadır.Yazılı kutsal metinler Tanah, sözlü kutsal metinler Talmud olarak adlandırılmıştır. Yahudi Kutsal Kitabı Tanah, üç ana bölümden oluşmaktadır: I- Tora/Tevrat II- Neviim (Peygamberler) III- Ketuvim (Yazılar)"* (Gündüz vd., (?): 104-106).

istediği zaman boşayabilmesinde görülmektedir. Kadının bakire olması asli bir kural niteliği göstermektedir. Eğer kadın evlendiğinde bakire olduğunu kanıtlayamazsa bu bir boşanma sebebi olarak görülmekte ve kadına ölüm cezası verilmektedir. Ancak erkek için böyle bir kural bulunmamakta ve erkek dilediği kadar cariyeyle birlikte olabilmektedir (Saadavi, 1991: 146-148). Yahudiliğin on emrinde 'zina etmeyeceksin' ve 'komşunun karısına göz dikmeyeceksin' gibi hükümler bulunurken, 'kadına tecavüz etmeyeceksin' gibi bir hüküm bulunmamaktadır. Tecavüze uğrayan evli kadın, erkek kadar suçlu bulunur ve taşlanarak öldürülmeye mahkûm edilir. Kadının önemli görüldüğü tek yer aile içidir ve anneye özel bir saygı duyulmaktadır. Ancak anneliğin kutsal olarak algılanması kadının statüsün yüksekliği anlamı taşımamaktadır (Tanilli, 2010: 21-22).

Yahudiliğin kadına bakışı, her sabah ettikleri "*Beni kadın yaratmadığın için sana şükürler olsun ey Tanrım*" duasında net şekilde görülmektedir (Ünal, 2010: 51). Daha önce bahsedildiği üzere kadının kendi bedeni üzerindeki denetimini erkeğe bırakan anlayış yaratılıştan kökenini alan "*seni kocan yönetecek ve ona istek duyacaksın*" ayetiyle başlamakta ve yine Eski Ahit[8]'te yinelenen bir tema şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Kadının bedenine özgü biyolojik bir durum olan adet kanamasına çeşitli pejoratif anlamlar yüklenmiş ve ayetlerde de Tanrı'nın hükmü şeklinde belirtilmiştir. İlgili ayetler:

> "Âdet gördüğü için kan kaybeden kadın yedi gün kirli sayılacak. Ona dokunan da akşama kadar kirli sayılacak" (Lev.15: 19).
>
> "Âdet gördüğü günlerde kadının üzerinde yattığı ya da oturduğu her şey kirli sayılacaktır" (Lev.15: 20).
>
> "Kim kadının yatağına dokunursa, giysilerini yıkayacak, yıkanacak, akşama kadar kirli sayılacaktır" (Lev.15: 21).
>
> "Kim kadının üzerine oturduğu herhangi bir şeye dokunursa, o da giysilerini yıkayacak, yıkanacak, akşama kadar kirli sayılacaktır" (Lev.15: 22).
>
> "Kadının yatağındaki ya da oturduğu şeyin üzerindeki herhangi bir eşyaya dokunan herkes akşama kadar kirli sayılacaktır" (Lev.15: 23).
>
> "Âdet gören kadının kirliliği onunla yatan adama da bulaşır. Adam yedi gün kirli kalır ve yattığı her yatak kirli sayılır" (Lev.15: 24).[9]

Görüldüğü üzere kadının regl olması etrafında bulunan insanlar için de tehlike arz etmekte ve kanamasının kirlilik diye nitelenmesinin yanında bunun bulaşıcı bir pislik olduğu da belirtilmektedir. Ayrıca Eski Ahit'e göre kadın doğum yaptıktan sonra da kirli sayılmakta

[8] Yahudiler ve Hıristiyanlar, Kitab-ı Mukaddes'i ilahi vahiy kabul etmektedirler. Kitab-ı Mukaddes Eski ve Yeni Ahit diye iki kısma ayrılmaktadır. Yahudiler yalnızca Eski Ahit'i oluşturan eserleri kabul etmektedir. Hıristiyanlar ise hem Eski hem Yeni Ahit'i kutsal kabul etmektedirler (Bağır, 2014: 280).

[9] Tevrat'tan alıntılar için bu kaynak kullanılmıştır: http://www.yolgosterici.com/tevrat/tevrat01.htm, erişim tarihi: 16.05.2021.

ve bu kirliliğin süresi dünyaya gelen çocuğun cinsiyetine göre değişmektedir. Kız çocuğu doğuran kadın, erkek çocuk doğurandan iki kat fazla kirli sayılmaktadır (Muhammed, 2015: 199):

> "İsrail halkına de ki, 'Bir kadın hamile kalıp erkek çocuk doğurursa, âdet gördüğü günlerde olduğu gibi yedi gün kirli sayılacaktır." (Lev.12: 2) "Kadın kanamasından paklanmak için otuz üç gün bekleyecek. Pak sayılması için geçmesi gereken bu günler doluncaya dek kutsal bir şeye dokunmayacak, tapınağa girmeyecek." (Lev.12: 4)"Ancak, kız çocuk doğurursa, âdet gördüğü günler gibi iki hafta kirli sayılacaktır. Kanamasından paklanmak için altmış altı gün bekleyecektir." (Lev.12: 5)

Bu bağlamda kız çocuk ve erkek çocuğa bakış açısının birbirinden uzak olduğu ilgili ayetlerde yinelenmiş ve Yahudilik inancının kadına dair bakışını gözler önüne sermiştir.

Yahudilikte örtünme ile ilgili durumlara bakıldığında, Eski Ahit'te açık bir ifade ile kadınların kıyafetlerinin nasıl olması gerektiğine dair ayet olmadığı görülmektedir. Ancak bazı ayetlerde peçe ve örtünün geçtiği görülmektedir.[10] Ayrıca Talmud'da kadınların örtünmesi gerektiği belirtilmiştir (Yasdıman, 2005: 41).

1.4.3.2.3. Hıristiyanlıkta Kadın

Michel'e (1993: 22-23) göre Hıristiyanlık ve İslam dini başlarda kadınların konumlarını iyileştiriyor gibi gözükse de Yahudilikte olduğu gibi kadınları ikincil konumda tutmaya devam etmiştir. Kadınların cinsiyetleri nedeniyle ruhani görevleri yerine getiremeyecekleri ikincil konumları ve dinlerin baskıcı tutumları baştan beri bulunmaktadır.

Tanilli'ye (2010: 23) göre Yahudiliğin bir türevi olarak doğan Hıristiyanlık başlarda özellikle kadınlar ve köleler arasında yayılmıştır. Bunun sebebi Hıristiyanlığın bireye saygı öğretisidir. Bireye önem vermeyen bir toplumda ortaya çıkan bu dinin bireyi önemseyen tavrı ilgi görmüştür. Ancak Yahudi geleneği ve Pavlus'un düzenden yana öğretileri aslında var olan eşitsiz yapıyı sürdürmeye olanak sağlamıştır. Hıristiyanlığın reformcu radikal ve çelişkili bir yapısının olması dikkat çekmektedir. Özellikle İsa'dan sonra Kilise'nin kurumsallaşması, baştan çıkarıcı Havva imgesinin yaygınlaşması ve bu durumun cinsiyetçiliği sürdürüp derinleştirmesi kaçınılmaz olmuştur.

Beauvoir'a (1993: 93) göre Hıristiyanlık kadınların, yoksulların ve kölelerin sarıldığı bir din olmasına rağmen kadınların ezilmesine büyük katkıda bulunmuştur. Başlarda dindar olan kadınlara karşı (çilekeş oldukları için) saygı gösterilirken kadına karşı olumsuz bakış Yahudi geleneğini sürdüren Pavlus'la beraber baskınlık kazanmıştır. Nitekim Pavlus'un

[10] (Yaratılış, 24: 65), (Yaratılış, 38: 14-19),.

kadınlara silik bir kişilik sergilemeleri gerektiği ve kadının kocasına boyun eğmesi gerektiği şeklindeki öğütleri bu durumun göstergesi niteliğindedir.

Hıristiyanlığın kutsal kitabı olan Yeni Ahit[11]'te yaratılış ile ilgili Tevrat'a atıfta bulunulur ve İsa şöyle açıklar: "*Tanrı, yaratılışın başlangıcından 'İnsanları erkek ve dişi' olarak yarattı."(Markos 10:6)* (Hepşen, 2010: 27). Yahudi inancının devamı olarak görülen Hıristiyan inancında kadının yaratılış amacı Eski Ahit ile benzerdir. Yeni Ahit'te yer alan kutsal metin ise bu düşünceyi desteklemektedir. "*Çünkü erkek kadından yaratılmadı; kadın, erkekten alınan parçadan yaratıldı. Ayrıca erkek kadın için değil, kadın erkek için yaratıldı*." (Korintliler, 11:8-9). Görüldüğü üzere toplumsal anlamada kadını erkeğe tabi bir varlık olarak kabul eden anlayış, dini boyuttan da temel almaktadır (Kaval, 2016: 309). Yahudi ve Hıristiyan uygarlıklarında eril bir Tanrı tarafından, herhangi dişil bir öğe bulunmaksızın yaratılan Adem'in (tek başına sıkıldığı için) bedeninin bir parçasından yaratılan Havva hikâyesi aslında simgesel anlamda Adem'in kaburgasının ana rahmine eş değer bir konumda tutulduğunu göstermektedir (Badinter, 1992: 96).

Hıristiyanlık inancında büyük yeri olan ilk günah kavramı kadına olan bakışın temelini temsil etmektedir. Adem'in Havva yüzünden cezalandırılması ve tüm insan neslinin günah ile doğmasına sebep olan olgu söz konusu ilk günahtır. Kadının baskı altında olması gerektiği inanışının temeli insanlığın alın yazısı bu suç ve günahla bağlantılı ilerlemektedir. Dolayısı ile Hıristiyanlık kadının; kötü fıtratı, şeytana uyma potansiyeli ve ayartıcı rolü üzerine kurulu bir bakış açısına sahiptir (Gürhan, 2010: 67).

Cinselliğin günahkâr bir eylem olması Yahudilikle birlikte ilk kez İbrani toplumlarında ortaya çıksa da onların kapalı bir toplum olarak yaşaması yaygın bir anlayış olmasının önüne geçmiş aynı dönemde çok tanrılı şekilde yaşayan diğer halklar (özellikle Yunan-Latin kültürü) için cinsellik, arzu ve şehvet doğal bir durum olarak algılanmış ve cinsel günah kavramı İsa'nın doğumuna kadar karanlıkta kalmıştır. Hıristiyanlıkla birlikte cinsel eylem özü itibari ile günahkâr bir eylemdir ve günah, yaratıcı tarafından sürekli izleniyor olma korkusunun bir sonucudur. Bu korku tarih boyunca tüm insanlığın bilinçaltına işlenecek bir yapıdadır (Caner, 2017: 77-80).

Kirlenme korkusu ve İncil'deki evlilik karşıtı söylemler birçok kişinin evlenmemesine ve cinsel ilişkiye girmemesine sebep olmuştur. Bazı kadınlar kendilerini manastıra kapatarak dinsel işlerle ilgilenmiş ve temizlik sembolü İsa'nın nişanlıları ve eşleri olduklarına inanmışlardır. İsa'nın temizliği, günahsız olarak bakire Meryem'den doğmasından dolayıdır.

[11] Yeni Ahit 27 kitapçıktan oluşur. İlk dört kitapçık İncil'i oluşturur. (https://tr.wikipedia.org/wiki/Yeni_Ahit).

Çünkü Meryem kimseyle cinsel birliktelik yaşamadan İsa'yı doğurmuştur. Dolayısı ile bu kadınlar da Meryem gibi temiz ve namuslu olarak yaşamak istemektedir (Akdemir, 1997: 251).

Böylelikle kadınların tek seçeneğinin evlilik olması gündemden kalkmıştır. Onlar bekâretlerini koruyup evlenmeyerek kendilerini Tanrı'ya adayacak olup Havva'nın günahının sonuçlarına katlanmayacaklardır. Buna ek olarak kadınlar tüm ilgilerini eşleri yerine Tanrı'nın işlerine yönelterek yüksek bir mertebeye nail olabileceklerdir. Evli kadınların ise kocalarına itaat etmeleri vaaz edilmiştir[12]. Hıristiyanlıkta boşanma erkeğin rızasına bırakılmamıştır. Boşanmanın tek gerekçesinin zina olabileceği söylenmiş ve bu sebep dışında karısını boşayan erkeğin zina yapmış kabul edileceği belirtilmiştir. (Turan ve Duman, 2018: 174-176). Ayrıca Hıristiyanlıkta adet kanamasından açıkça bahsedilmemektedir (Hanson, 1993: 229).

Kadınların örtünmesi ile ilgili her dört İncil'de de (Matta, Yuhanna, Markos ve Luka) hüküm bulunmamaktadır.

Hıristiyanlıkta Yahudilik ve İslam'dan farklı olarak sadece kadının değil erkeğin de cinsel özgürlüğü kısıtlanmıştır. İsa'nın kadınlardan uzak durması bu kuralı kendisinin de uyguladığının göstergesidir. Hıristiyanlığın ruhani değerleri çok eşliliğe ve tekrar evlenmeye kuşkuyla yaklaşılmasına sebep olmuştur. Ancak ilerleyen zamanlarda dinsel hiyerarşilerin etkisiyle, cariyelik kurumunun ortaya çıkması kaçınılmaz hale gelmiştir. Erkeğin cinsel özgürlüğünün kısıtlanmasına karşın kadının durumu erkeğe kıyasla aşağı ve ayrıcalıksız şekilde sürmüştür (Saadavi, 1991: 149-151).

Caner'e (2017: 82) göre cinsel isteği yok saymak doğaya aykırı bir durumdur. Arzuyu yok sayan bu inanç erkek bedeninin cinsel isteğe karşı verdiği tepkinin sebebini, kadın bedeninin günaha çağıran kışkırtıcılığına bağlamaktadır. Erkekler yapacakları günahkâr eylemin suçluluk hissini, kadın bedenini lanetleyerek azaltmaktadır. Kadın bedenine yüklenen şeytani anlamlar kadının ikincil konumunu güçlendirirken aynı zamanda kadın bedeninin denetimini ve cinsel baskının yoğunlaştırılmasına sebep olmaktadır. Bu bağlamda geçmiş dönemlerde Venüslerin ve bereket tanrıçalarının kutsanan rahmi belirsizliğe mahkûm edilip lanetlenmiştir. Dinsel yasaklar kolektif bilinçte yer edinmeye başlamış, içselleştirmeye uygun yapısı nedeniyle de psikolojik baskı aracına dönüşmüştür. Bu baskı daha çok kadınlara yöneltildiğinden kadının bunu içselleştirmesi ve kendi bedenini ruhsal özünden ayrı bir varlık olarak algılamasına sebep olmuştur. Bu durumu Berktay (2012: 105) şu şekilde açıklamıştır :

> "Hıristiyanlığın bekârete ve cinsellikten kaçınmaya verdiği değer, kadınlar için var olan rol kalıplarının dışında bazı olanaklar getirse bile, bedeni ve cinselliği olumsuzlayan geleneksel ahlakı

[12] Bkz: Kitab-ı Mukaddes, Efesliler 5:22-25.

> onaylamakla kalmadı, bunun pekişmesine de hizmet etti. Cinselliğin utanç verici bir şey olduğu fikrinin tüm yükü, giderek kadın bedenine aktarıldı ve kadının aşağı statüsünün meşru gerekçesi sayılarak Hıristiyanlık sonrası Batı düşüncesinin egemen kalıplarından biri haline getirildi. Kilise babaları, teologlar ve yazarlar, Kutsal Kitap'ın sunduğu her türlü olanaktan yararlanarak ve bunları en uç biçimlerde yorumlayarak geniş bir kadın düşmanı literatürü yarattılar." (Berktay, 2012: 105).

Bedenini zevke adamanın günah sebebi sayılması neslin devamı için engel teşkil etmektedir. Bu bağlamda cinsel birliktelik kurmanın tek amacının çocuk doğurmak olması gerekmektedir. Teologlara göre cinsel birliktelik olabildiğince hazdan arındırılmış şekilde kutsal bir amaca yönelik (çocuk doğurmak) yapılmalıdır (Caner, 2017: 81). Kaldı ki kadının yaratılış amacı zaten çocuk doğurmaktır. Protestanlık devriminin evliliğe sıcak bakmasının kadının konumunu yükselttiğine dair söylemler, onun yanlış yorumlanmasından kaynaklanmaktadır. Luther'in kadın ve doğumla ilgili sözleri bu durumun göstergesidir: "*Çocuk doğurmak yüzünden kadınlar bitap düşüyor ya da ölüyorlarsa, bunun hiçbir zararı yoktur. Bırakın ölene dek çocuk doğursunlar; bütün varlık nedenleri de zaten bundan ibarettir"* (Roper 1989'dan akt. Berktay: 2012: 142-143). Görüldüğü üzere Yahudilik gibi Hıristiyanlıkta da eril zihniyet, kadının tek yaratılış amacını soyun devamını sağlamasına bağlamaktadır (Turan ve Duman, 2018: 175).

1.4.3.2.4. İslam'da Kadın

İslam dini diğer iki büyük tek tanrılı din gibi Ortadoğu bölgesinde doğup yayılmıştır (Giddens, 2012a: 589). 7.yy'da Arap yarımadasında doğan İslamiyet, sonuncu tek tanrılı ve bugün dünyadaki ikinci en yaygın dindir. Hem bir inanç sistemi hem de siyasal toplum (ümmet) sistemi olarak ortaya çıkmıştır. İslam, Yahudilik gibi mutlak bir tek tanrıcılığa sahip, aynı zamanda Hıristiyanlık gibi evrenselci bir dindir. Bu bağlamda Yahudilikteki ulusalcılık damgasını ve Hıristiyanlıktaki pagan kültlerinin etkilerini reddetmiştir. Kuran'da tanrı ve kulu arasında bir aracı katman bulunmamaktadır. Ancak bu, dinin yorumlanması ve uygulanmasında eril izlerin ve hiyerarşinin bulunmadığı anlamına gelmemektedir (Berktay, 2012: 119).

İslamiyet'in kutsal kitabı olan Kuran-ı Kerim'de yaratılış ile ilgili Hıristiyanlık ve Yahudilikteki gibi kadın ve erkek şeklinde bir ayrımın olmadığı düşünülmektedir. İlgili ayette şu şekilde belirtilmiştir (Hepşen, 2010: 27): "*Ey insanlar! Sizi bir tek nefisten yaratan ve ondan da eşini yaratan; ikisinden birçok erkek ve kadın (meydana getirip kabileler ve boylar halinde) yayan Rabbinize karşı gelmekten sakının…"*(Nisa4/1). Taslaman ve Taslaman'a (2019: 15-18) göre Kuran-ı Kerim'de kadının erkeğin kaburga kemiğinden yaratıldığına dair bir ayet

geçmemektedir. Bu bağlamda oluşan iddiaların ise doğruluğu şüpheli olan hadislerden kaynaklandığını düşünmektedir.

İslam dininde kadın konusu geçmişten günümüze hala tartışılan güncel bir konumdadır. Bu bağlamda literatürde birçok farklı görüşün olduğu görülmektedir. İslam'da kadınla ilgili söylemlerin genel hatlarıyla üç şekilde oluştuğu dikkat çekmektedir. Birincisi suçlama (eleştiri) dili, ikincisi savunma dili ve üçüncüsü idealize edilmiş dildir (Ağçoban, 2016: 17). Bunların ne olduğuna dair açıklamayı yapmadan önce İslam öncesi Arap toplumunda kadınların durumları ile ilgili görüş farklılıklarının olduğunu da belirtmek gerekmektedir. Cahiliye dönemi olarak adlandırılan bu dönemde kadınların değersiz olduğu, kız çocuklarının diri diri toprağa gömüldüğü ve kadınların insan olup olmadığının tartışıldığı (Altındal, 1985: 49) söylemi olduğu gibi bu görüşe karşı çıkan ve İslam öncesi Arap toplumunda kadınların saygın konumları olduğunu hatta birçok kadın önderin bulunduğunu söyleyenler de bulunmaktadır (Abbott, 1941: 259). Örneğin Arsel (1990: 24) İslam öncesi Arap toplumunda kadınların; dilediğini giyebildiğini, dilediği işi yapabildiğini, kocasını kendisinin seçebildiğini, istediğinde boşanabildiğini ve saygın konumda olduklarını çeşitli örnekler ile belirtmektedir.

İslam'da kadın tartışmalarında suçlama (eleştiri) dilini kullananlar genel hatları ile erkek egemen bir toplum öngörüsüyle yola çıkmakta ve kadının konumunu şu konular üzerinden eleştirmektedirler: Kadının toplumdan tecrit edilmesi ve eve kapanması, eğitim alma olanaklarının kısıtlanması, kadının hukuki haklarının erkeklere kıyasla az olması, miras şahitlik uygulamalarındaki eşitsizlikler, kadının akli ve dini açıdan noksan olması, sıkı kıyafet gelenekleri ile denetlenmesi, kadına yönelik şiddet eğiliminin dinsel metinler ile meşrulaştırılması (Ağçoban, 2016: 17).

Savunma dilini kullananlar, kadınların İslam öncesi hak ve hürriyetlerinin bulunmadığını, para karşılığında alınıp satılan bir meta olduğunu, daha çocukken kurban edildiğini işaret etmekte ve İslam ile birlikte bu durumun son bulduğunu düşünmektedirler. Bu bağlamda İslamiyet'in kadının haklarını muhafaza eden onu yücelten ve var olan olumsuz düzeni değiştiren bir din olduğu görüşündedirler (Arsel, 1990: 2). Bu dili kullanan Umari (2001: 7) Muhammed dönemine kadar kadınların; baskı ve zorbalığa uğradığını, her türlü zevkten mahrum bırakıldığını, hayvanlar gibi alınıp satıldığını, mahkûm edildiğini ve onlardan tehlikeli yaratıklar olan akrep ve yılan gibi uzak durulması gerektiğini dile getirmektedir. Buna ek olarak İslam'ın, kadının tarihini değiştirdiğini ve tüm dünyanın bununla sarsıldığını belirtmektedir. Kadınların İslam öncesi içinde bulundukları kötü koşulları ise günümüzde kimsenin dile getirmeye cesaret edemediğini söylemektedir.

Dolayısı ile suçlama dilinin eleştirdiği konulara çeşitli açıklamalar getirme gayesi içerisindedirler. Örneğin İslam'da kadının iş ve kamusal alandan dışlanmadığını sadece bunun tavsiye edildiğini söylemekte (pozitif ayrımcılık olarak), kadının eğitim almasının yasaklanmadığına sadece erkeklerden ayrı tutulması gerektiğine (kadının onuru için), örtünmenin de kadının bedeninin kutsallığı ve değerli oluşundan kaynaklı saklanması gerekliliğine işaret etmektedirler. Ayrıca mirasta kadının erkekten az pay almasının erkeğe yüklenen ekonomik sorumluluk sebebiyle olduğuna, şahitlik hususunda hükmün tüm konular için geçerli olmadığına ve kadına şiddettin tasvip edilmediğine yönelik savunma yapmaktadırlar (Ağçoban, 2016: 18) .

Üçüncü bakış açısını ise Ağçoban (2016: 18) idealize dil olarak adlandırmıştır. Onun tabiri ile yüzeysel (indirgenmiş) şekliyle ifade edilecekse İslami feminizm bu bakış açısına sahiptir. Subaşı'ya (2012: 44) göre özellikle 1980'li yıllardan itibaren gündeme gelen bu söylemlerde kadınların erkek egemen yapıdan kurtarılması gaye edilmektedir. Verili din ise bu egemen yapıyı tahkim etmekte ve kullanılan dil ise kadının statüsünü daraltma etkisi yaratmaktadır. Bu bağlamda dinin bu hegemonik dilden arındırılıp tekrar yorumlanmasını amaçlamaktadır. İslami feminizmi şu şekilde açıklamıştır:

> "Dini kendi aslına rücu ettirecek özgün bir okumanın sonuçta kadınlarla erkekleri eşit birer varlık olarak tanımlama konusunda yeni birtakım olanakları devreye sokabileceğini iddia eden yaklaşımlar, yer yer feminist yer yer de İslam teolojilerinden devşirilmiş argümanlarla yeni bir söylem kalıbı üretme çabasındadır" (Subaşı, 2012 :45).

Kendisini İslami feminist olarak addeden Amine Wedud-Muhsin, Kuran'ı bu zamana kadar eril bir dille yorumlayanların aksine kadın bakış açısıyla okumasının yapılması gerektiğine dikkat çekmiştir. Bu bağlamda İslam'a yöneltilen kadın konulu eleştirilere ve yaşamda problemli alanlara cevap niteliğinde olan "Kuran ve Kadın" adlı kitabında kadın bakışlı tefsir denemesi yapmıştır. Geleneksel tefsirlerin kadını ötekileştiren tutumları ve kadın tefsirinin bir karşılaştırmasına yer vermiştir. Cinsiyete dayalı bazı terimleri nötr olarak ele almış, geleneksel kabul görmüş bazı meselelerin ise 7.yy Arabistan'ına özgü olduğunun altını çizmiştir (Gürhan, 2011: 114-115).

Burada çalışmanın sınırlılığını göz önünde bulundurularak kadın konusunda İslam'da tartışma yaratan ayetler aracılığıyla eleştiri dilini kullananların ve savunma getirenlerin yorumlarına yer verilecektir.

Kadın erkek eşitliği bağlamında tanınmış İslami yazarlar, kesin bir cinsiyet eşitliğinin varlığını belirtmektedirler. Buna ek olarak kadın haklarının fazla olduğunu ve kadınların yüceltildiğini iddia etmektedirler (Berktay, 1999: 103).

Hatemi (1991: 330-331) kadın ve erkeğin yaratılış açısından da insan hakları açısından da bir farkı olmadığını belirtmektedir. Ancak bedensel olarak bakıldığında, fizyolojik bağlamda kadın ve erkeğin farklı yapılara sahip olduğunu ve bundan dolayı İslam'da kamu ve özel hukuk alanında farklı uygulamaların bulunduğunu belirtmektedir. Fakat bunun nefs ve insan olarak eşitliği bozmadığını söylemektedir. Kamu hukuku alanının erkeklerin hâkimiyetinde olmasını ise bu fizyolojik farklılıklara dayandırmakta ve bunun bir hak değil ödev olduğunu aynı şekilde kadının 'kutsal' ödevinin annelik olduğunu belirtmektedir. Erkek bedeninin dayanıklı yapısının kamusal alana layık olması ve kadın bedeninin ise analık ve çocuk eğitimine yatkın olmasını aynı prensipte uygun görmektedir. Berktay (2012: 104) ise yazarın argümanını verili toplumsal cinsiyet rollerine dayandırdığını belirtmekte ve bunu ilahi ve doğal kabul ederek meşrulaştırdığına dikkat çekmektedir. Aynı zamanda günümüzde devlet ödevlerinin bedensel güç bağlantısını yitirmesinin altını çizmektedir. Ona göre bedensel farklılık açısından yorumlama yapılması ve kadınların bu alandan dışlanmasının eşitsizlik yaratmadığı iddiası var olan ataerkil yapıyı desteklemekte ve beslemektedir.

Kadın ve erkek eşitliğinin olmadığını düşünenler genellikle Bakara suresinin 282. ayetini ve Nisa suresinin 11. ve 34. ayetlerini referans almaktadırlar (Akdemir, 1997: 254):

> "Ey iman edenler! Belli bir süre için birbirinize borçlandığınız zaman bunu yazın. Aranızda bir yazıcı adaletle yazsın. Yazıcı, Allah'ın kendisine öğrettiği şekilde yazmaktan kaçınmasın, (her şeyi olduğu gibi dosdoğru) yazsın. Üzerinde hak olan (borçlu) da yazdırsın ve Rabbi olan Allah'tan korkup sakınsın da borçtan hiçbir şeyi eksik etmesin (hepsini tam yazdırsın). Eğer borçlu, aklı ermeyen veya zayıf bir kimse ise, ya da yazdıramıyorsa, velisi adaletle yazdırsın. (Bu işleme) şahitliklerine güvendiğiniz iki erkeği; eğer iki erkek olmazsa, bir erkek ve iki kadını şahit tutun. Bu, onlardan biri unutacak olursa, diğerinin ona hatırlatması içindir…" (Bakara 2/282).

Ayetten yola çıkarak Doğan (2012: 96) kadının akıl olarak erkeğe eşit olmadığının vurgulandığına işaret etmektedir. Ayrıca bu durumun ilmihallerde sorunlu olarak görülmediğine ve eşitsizliği meşrulaştırdığına dikkat çekmektedir. Eşitsizlik olduğunu öne sürenlere anti-tez sunanlar ise şahitlik meselesinin sadece bu ayette geçen ticari ilişkiler bağlamında değerlendirilmesi gerektiğini belirtmektedir. Bunun sebebi ise o dönem kadınlarının ekonomik ilişkilerle doğrudan alakadar olmamasına bağlanmaktadır (Akdemir, 1997: 254). Ayrıca diğer hukuki mevzularda böyle bir sınırlandırmanın olmaması bu duruma

kanıt olarak sunulmaktadır[13] (Güler, 1997: 301). Taslaman ve Taslaman (2019: 109-111) ise ticari ilişkide şahitlik yapmanın davete dayalı bir şahitlik olduğunu ve bu durumun kaçınılan bir tarafı olduğunu belirtmektedir. Bu bağlamda baskıya ve zarara sebep olunabilecek durumlar söz konusu olduğundan kadınların bu gibi olaylardan uzak tutulması istendiğini ve bir nevi pozitif ayrımcılığa maruz kaldıklarını belirtmektedir.

Kuran'da kadınların erkeklerin aşağısında olduğuna dair kanıt gösterilen ayetlerden olan Nisa suresinin 11. Ayetinde "*Allah, size, çocuklarınız(ın alacağı miras) hakkında, erkeğe iki dişinin payı kadarını emreder."* şeklinde belirtilmektedir. Bu ayeti eşitsizliğe bir kanıt olarak sunanlara karşı olan savunmada genellikle sosyal adaleti sağlamak için böyle bir ayet indiği görüşü hâkimdir. Çünkü kadınların ekonomik yükümlülüğünün bulunmamasına karşın, erkeğin ekonomik sorumluluğunun karısına, anne ve babasına karşı olması bu ayetin üstünlük belirtmemesine işarettir (Akdemir,1997: 256).

Nisa suresi 34. Ayette şu şekilde belirtilmiştir:

> "Erkekler, kadınların koruyup kollayıcılarıdırlar. Çünkü Allah, insanların kimini kiminden üstün kılmıştır. Bir de erkekler kendi mallarından harcamakta (ve ailenin geçimini sağlamakta)dırlar. İyi kadınlar, itaatkârdırlar. Allah'ın (kendilerini) koruması sayesinde onlar da "gayb"ı korurlar. (Evlilik yükümlülüklerini reddederek) başkaldırdıklarını gördüğünüz kadınlara öğüt verin, onları yataklarında yalnız bırakın. (Bunlar fayda vermez de mecbur kalırsanız) onları (hafifçe) dövün. Eğer itaat ederlerse, artık onların aleyhine başka bir yol aramayın. Şüphesiz Allah, çok yücedir, çok büyüktür "

Bu ayette kadının edilgen ve itaatkâr olması bir gereklilik olarak sunulmuştur. Değerli kadınlar bu özelliklere sahip olmalıdırlar ve erkeklerin kadınlar üzerinde koruyucu olmaları erkeklerin üstünlüğünün bir göstergesidir (Karakaya, 2018: 46-52). Tenkitlere verilen tepkiler ise genel hatları ile erkeklerin fiziki yapılarının daha dayanıklı olması ve ekonomik sorumluluğun onların üstlerinde olmasına yöneliktir. Ayrıca erkeklerin kadınlar üzerinde bir derece avantaja sahip olmaları (Bakara 2/228) Türk Medeni Kanunu ve diğer birçok ülkenin medeni kanunda da geçerlidir ve bu durum erkeğin kadına karşı zorbalık yapabileceği anlamına gelmemektedir[14] (Kırbaşoğlu, 1997: 260).

Berktay (1999: 107) ise bu açıklamanın totolojik olduğunu belirtmektedir. Çünkü burada bir neden sonuç ilişkisinden ziyade, erkeğin aile reisliğinin geçmişten bugüne devam ettiği olgusu sorgulanmadan kabul edilmekte ve bu durum üstünlüğün (eşitsizliğin) meşru

[13] Güler, Talak Suresinin 2. ayetinde şahitlikte kadın erkek ayrımı yapılmadığını belirtmektedir.
[14] İlgili Medeni Kanun değiştirilmiştir. Çoğu değişiklik eşitliği bozduğu gerekçesiyle aile hukuku alanında yapılmıştır. "*Yeni Medenî Kanun 22.11.2001 tarihinde kabul edilmiş ve 8.12.2001 tarihli 24607 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmıştır"*(Doğan, 2003: 93).

gerekçesi yapılmaktadır. İslamcı yazarların bu perspektife sahip olduklarını; cinsiyetçi ve eşitsiz yapıları veri kabul edip, bu durumların tarih boyunca devam eden yapısını gerekçe göstererek, olması gerekenin (doğru olanın) bu olduğuna yönelik fikirleri beyan ettiklerini düşünmektedir. O eşitsizliğin bu şekilde meşrulaştırılıp aklandığını ifade etmektedir.

Ayetin devamında belirtilen 'dövün' ifadesi için Doğan'ın (2012: 94) yorumu şu şekildedir:

> "Rasyonel erkek tarafından kadının yalnızca bedeni değil, düşüncesi de "yola getirilmektedir". Bunu yaparken kullanılan araçsa önce cinselliğini tatmin etmeme (ki birden fazla eş sahibi olabilen erkek için de bunun bir ceza olduğunu söyleyemeyiz) ve sonrasında şiddet yoluyla yine bedenidir. Egemen İslam söyleminin kadının zihnini ve bedenini disipline edici bu tavrı, ilmihallerde de olumlanmaktadır (2012: 94)."

Ancak Taslaman ve Taslaman (2019: 99) dövün diye çevrilen 'darabe' kelimesinin elliden fazla anlamı bulunduğunu ifade etmektedir. Bu bağlamda 'mekânları ayırmak yola çıkmak' anlamlarının Kuran'ın bütünlüğü açısından daha uygun olacağını düşünmektedir.

Kuran'ın erkekler için çok eşliliği yasaklamamasına[15] yapılan eleştirilere genellikle 7. yy. Arap toplumunda erkek nüfusunun az olmasından dolayı bu durumun ortaya çıktığı görüşü hâkimdir. Buna ek olarak İslam'ın çok kadınla evliliği tasvip etmediği aksine tek eşliliği tavsiye ettiği savunulmuştur. Bu çıkarım, diğer ayetlerde belirtilen birden fazla eş almayı zorlaştıran şartlardan dolayı yapılmıştır (Taslaman ve Taslaman, 2019: 125; Bilgin, 1997: 34).

İslam'da boşanma konusunda, bu hakkının sadece erkeğe tanınmış olması iddiasına karşın kadınların da boşanma hakkının olduğunu belirten bilim insanları bulunmaktadır.[16]

İslamiyet'e göre en ağır suçlardan biri zinadır. Ayetlerde zina yapanın evli veya bekâr olması ile ilgili bir ayrım belirtilmemiştir (Hepşen, 2010: 49). Zina fiilini işleyenin cezası ise bu fiili yapanın cinsiyetine göre şekillenmemiştir. Söz konusu ceza, mümin topluluğu önünde yüz vuruş sopadır (Nur 24/2). Berktay (2012: 151) İslam'ın cinsel ilişkiye bakışının Hıristiyanlıktan farklı olduğunu belirtmektedir. Hıristiyanlıkta cinsel ilişki kaçınılması gereken bir durum olarak algılandığından toplumsal denetimin içselleştirildiğini düşünmektedir. Ancak İslam'da böyle bir içselleştirme bulunmadığından, zina sorunu mekân denetimi ile sağlanmaktadır. Bu durum cinslerin birbirlerinden uzaklaştırılma uygulaması ile olmaktadır. Buna ek olarak toplumsal denetim kadına yönlendirilmekte, o eve kapatılmakta dışarı çıkması gereken durumlarda da örtünmek zorunda bırakılmaktadır. Nitekim Güler (1997: 298) de

[15] Nisa Suresi 3. Ayet
[16] Ayrıntılı bilgi için bkz: Güler (1997), Hatemi (1991), Taslaman ve Taslaman (2019), Kırbaşoğlu (1997).

örtünmenin tahriki önlediğini ve zinaya giden yolu kapattığının altını çizmektedir. Ancak kara çarşafa bürünmenin cinselliği lanetlediğini, Kuran'ın böyle bir isteğinin olmadığını ve örfe uygun örtünmek gerektiğini belirtmektedir. Örtünme ile ilgili olan Nur suresi 31. Ayette: "*Mü'min kadınlara da söyle, gözlerini haramdan sakınsınlar, ırzlarını korusunlar. Görünen kısımlar müstesna, zînetlerini göstermesinler. Başörtülerini yakalarının üzerine kadar salsınlar…"*

Doğan'a (2012: 98) göre ayette ima edilen şey, saklı kalması gereken kadın bedeninin yine kadınlar tarafından belli edilmeye meyilli oluşudur. Kadın bedeninin bu derece gizlenmeye çalışılması var olan düzeni bozmaya elverişli oluşundan dolayıdır. Nitekim Güler (1997:298) Kuran'da geçen bazı ayetlerde hem bu dünyada hem de cennette kadınların erkeklere cinsel haz aracı (meta) olarak sunulduğu ayetlerin varlığını belirtmektedir[17]. Erkeklerin kadınlara bu konumda sunulmadığına dair yaptığı açıklamada, bio-psişik manada kadın bedeninin erkeğe çekici gelmesinden bahsetmektedir. Kadınların bunu bildiğini ve tarih boyunca süslenerek kendilerini erkeklere beğendirme gayesi içinde olduklarını iddia etmektedir. Bu anlatımda erkeklerin bio-psişik özelliklerinden dolayı kadın bedeninin denetlenmesi gerektiği anlamını çıkarmak mümkündür. Saadavi'nin (1991: 128) belirttiği gibi örtünme aslında kadınları değil erkekleri korumak içindir ve Arap kadının eve hapsedilmesi kendi beden ve ahlakını korumak için değil erkeğin ahlakını korumak içindir.

Bilgin (1997: 38) ise Nur Suresi 31. ayetin tek başına okunmaması gerektiğini, 30. Ayeti ile birlikte okunmadıkça yarım bir ifade olacağını düşünmektedir ilgili ayet: "*Mü'min erkeklere söyle, gözlerini haramdan sakınsınlar, ırzlarını korusunlar. Bu davranış onlar için daha nezihtir. Şüphe yok ki, Allah onların yaptıklarından hakkıyla haberdardır."* şeklindedir. Bilgin'in buradan hareketle vardığı sonuç kimsenin cinselliğine bakmamak ve kendi cinselliğini göze sokmamaktır.

Doğan'ın (2012: 94) "*kadınlar sizin tarlanızdır tarlanıza dilediğiniz gibi varın…*" (Bakara 2/223)[18] ayetine yaptığı yorum kadın bedeninin erkek üzerinden tanımlanması ve beden hâkimiyetinin erkeğe teslim edilmesidir. Dolayısıyla kadın, erkek için cinselliği tatmin edici bir konumda görülmektedir.

Berktay (2012: 58) toprak ve kadın bedeni benzetmesinin tarihsel süreçte değiştiğine değinmektedir. Ona göre, toprağın geçmişte ana tanrıça dolayısı ile kadınla ilgili olan olumlu

[17] İlgili ayetler: 37/Saffat, 48-49, 78/Nebe, 31-34

[18] Ümit Şimşek'in çevirisidir. (https://www.kuranmeali.com/AyetKarsilastirma.php?sure=2&ayet=223) Diyanet İşlerinin (2011) yaptığı çeviri ise: "*Kadınlar sizin ekeneğinizdir; ekeneğinize hangi taraftan isterseniz oradan varın"* şeklindedir.

anlamı ataerkillik ile birlikte kaybolmuş ve kadın bedeni cansız madde ile ilişkilendirilmiş dolayısıyla yaratıcılık anlamını kaybetmiştir.

Tarihsel süreç içerisinde adet kanamasının da anlamının değiştiği görülmektedir. Bu bağlamda daha önce Yahudilikte kadınların adetliyken kirli kabul edildiğinden bahsedilmiştir. İslam'da adetli kadına bakışın Yahudilikteki kadar sert ve sınırlayıcı olmadığı görülmektedir. Din bilginlerinin çoğu, kadınların adet gördüğü dönemlerde namaz ve oruçtan muaf olmaları gerektiğini düşünmektedir (Muhammed, 2015: 202). Kuran'da adetli kadınlar ile ilgili Bakara 222. Ayette şu şekilde belirtilmektedir:

> "Sana kadınların ay hâlini sorarlar. De ki: "O bir ezadır (rahatsızlıktır). Ay hâlinde kadınlardan uzak durun. Temizleninceye kadar onlara yaklaşmayın. Temizlendikleri vakit, Allah'ın size emrettiği yerden onlara yaklaşın. Şüphesiz Allah çok tövbe edenleri sever, çok temizlenenleri sever."

İlgili ayette görüldüğü üzere sadece cinsel ilişki yasaklanmıştır. Onun dışında bir sınırlamadan bahsedilmemektedir. Taslaman ve Taslaman (2019: 140) kadınların adet dönemlerinde genel kabul edilen namaz kılmama, oruç tutmama, Kuran'a el sürmeme ve mescide girememe gibi kuralların İsrailiyat kaynaklı bir bakıştan doğduğunu ve bu durumun hata olduğunu ifade etmektedir.

1.4.4. Ataerkillik ve Kadının Statüsünün Yeniden İnşası

Ataerkinin oluşumunun hangi aşamada hangi koşullarda ve hangi toplumsal süreç içinde başladığına dair çeşitli cevaplar verilmiştir. Burada ataerki kavramını ve ataerkilliğin kökenini daha iyi anlayabilmek adına bu görüşlerden önemli görünenlere yer verilecektir. Daha sonra tarihsel bağlamda açıklamaya sadık kalındığından ve kapitalizm ataerkisinden önceki bir süreci tanımladığından feodal sistem ataerkisine dolayısıyla Ortaçağ'da kadının konumuna yer verilecektir.

Bu çalışmanın esas konusu kapitalist sistem tarafından metalaşan kadınların durumlarıdır ancak günümüz oluşumlarını anlatmak için tarihten yararlanılmalıdır. Kadına karşı toplumsal bakış açısı belirli tarihsel koşullar altında oluşmuş ve tarihsel süreç içerisinde meydana gelmiştir dolayısıyla kendiliğinden ortaya çıkmış doğal bir durumu ifade etmemektedir. Ataerki, tarihte çeşitli ekonomik ilişkiler bağlamında farklı dinamikler kazanmış ve üretim ilişkilerinin değişmesiyle kendisini yinelemiş özgül bir duruma işaret etmektedir. Bu bağlamda Yaman'ın (2016: 228) belirttiği gibi kadınların tarihte devam eden eşitsiz konumları, aslında yapısallaşmış bir eşitsizlik sisteminin ürünüdür. Erkek egemenliği, farklı üretim biçimleri içinde devam eden, bu özelliğini toplumdan topluma aktaran ve günümüze getiren bir

sistemdir. Ayrıca bu sistem kendine özgü dinamikleri olan ve sürekli olarak kendini yeniden üretebilen bir özelliktedir.

Ataerkilliğin genel bir tanımlamasını yapmak herkes için farklı anlama gelmesinden ötürü zorlukları olan bir duruma işaret etmektedir (German, 1981). Ataerkinin tanımı farklı feminist perspektiflere göre değişiklik göstermektedir. Ataerkilliğin tanımlanmasındaki güçlük, oluşumunun neye dayandırılacağı konusundaki kararsızlıktan kaynaklanmaktadır. Ataerki; üretim ilişkilerinde mi, ailede mi, söylemde mi, yoksa psişik yapılarda mı temellenmiştir bu konu hakkında uzlaşmazlık mevcuttur (Arıkan, 1997: 8). Dolayısıyla erkek hegemonyasından kurtuluş için de farklı mücadele yöntemleri sunulmaktadır (Yaman, 2016: 229).

Ataerki (patriyarka) kelimesinin asıl anlamı babanın üstünlüğüdür. Yaşamın özel ve kamusal yönlerinin iç içe geçtiği feodal toplumun babaları-efendileri ise hane halkını bir arada tutan, cinselliği ve mirası denetleyen ve mutlak monarşik gücü olan kişilerdir. Aile mülklerde örgütlenmiş en küçük siyasi örgüttür ve baba bu siyasi gücün sahibidir. Ayrıca babaya sınırsız bir otorite tertip edilmiştir (Dahlström ve Liljeström, 1983: 3). Ataerkillik terimi aslında aile reisinin otoritesinin sınırsız olduğu toplumsal sistemleri tanımlamak adına kullanılmıştır örneğin feodal sistemde mevcut olan baba imgesi gibi, ancak günümüzde ona daha çok erkek tahakkümünü ve egemenliğini yansıtan bir anlam atfedilmiştir (Marshal, 1999: 47).

Walby'e (1990: 20) göre ataerkillik genel tanımıyla erkeklerin egemen olduğu kadınları ezdiği ve sömürdüğü sosyal yapılar ve uygulamalar sistemidir. Ataerkilliği bir sosyal yapı olarak tanımlamak önemlidir çünkü buradan biyolojik determinizmin reddedildiği anlaşılmaktadır.

Kadınların ikincil konumunu biyolojilerine dayandıran gelenekselciler, kadınların doğuştan erkeklerden aşağı varlıklar olduğunu düşünmekte ve aralarındaki hiyerarşinin geçmişte olduğu gibi gelecekte de var olacağına inanmaktadırlar (Sultana, 2019: 418). Bu geleneksel fikirler din ile birlikte gelişmiş/ yerleşmiş ve zamanla (özellikle 19.yy da) dini argümanların gücü zayıfladığında kadınların ikinciliğinin gelenekselci açıklaması bilimsel hale getirilmiş ve söz konusu erkek egemen fikirler güçlü bir uyum sağlamayla 'bilimsellik' kisvesine büründürülmüştür. Darwinci teorinin oluşmasıyla birlikte ataerkil ideolojiler, kadınların ikinciliğini biyolojiye bağlamış ve türün devamlılığını sağlamak adına yararlı olanın bu olduğuna kanaat getirmiştir. Modern psikoloji de söz konusu erkek egemen fikirleri desteklemiştir. Freud'un 'anatomi kaderdir' sözü aslında erkek üstünlükçü argümana yaşam olanağı sağlamış ve güç vermiştir (Lerner, 1986: 18-19). Dolayısı ile kadın ve erkek eşitsizliğinin kökenine dair soruların cevapları başlarda biyolojik oluşumlara bağlanmış doğal ve doğuştan nitelemelerinden ötürü toplumsal dönüşümün kapsamı dışında bırakılmıştır. Başka

bir deyişle cinsiyetler arasındaki eşitsizlik doğal faktörlere bağlandığında aslında ataerkilliğin kökenini sorgulamamıza gerek kalmamakta ve gelecekte de bu konu hakkında bir toplumsal dönüşüm olanağı sağlanamamaktadır. Freud'un (biyolojik determinist) görüşleri kadınların ezilmesinin nedenlerinin araştırılmasının önünde büyük engel teşkil etmiştir (Mies, 2012: 102-103). Dolayısıyla ataerki ezeli ve ebedi bir durum olarak algılanmıştır. Ancak bu görüşe karşı çıkan ve ataerkilliğin doğal değil tarihsel ve erkek yapımı olduğunu savunanlar da vardır. Erkeğin üstünlüğünün biyolojiden kaynaklandığını savunan teoriler bilimsellikten uzaktır. Biyolojik farklılıklar mevcuttur ancak bu durum erkeği kadın üzerinde hâkim kılmanın sebebi değildir. Ataerkillik tarihsel süreçte inşa edilmiş erkek yapımı bir sistemdir (Sultana, 2019: 419). Perspektifimizi bu yöne çevirdiğimizde ataerkilliğin kökenine dair yorum yapabilmekte ve toplumsal dönüşümün odağına da girebilmekteyiz.

Ataerkinin kökeninin hangi aşamada doğduğuna ilişkin fikir birliği sağlanamamıştır. Bu bağlamda ataerkinin oluşumunun nasıl başladığı sorusuna cevap veren düşünürlerin belli başlı olanlarına yer verilecektir. Ancak köken tartışması yapılmadan önce kavramsal ataerkinin nasıl literatüre girdiği hakkında bilgi vermek yararlı olacaktır. Bu bağlamda ataerkinin kavramsal olarak inşası 17. yy siyaset bilimcileri Thomas Hobbes, Sir Robert Filmer ve John Locke tarafından yapılmıştır. Daha sonra eski üretim biçimleri ve ailenin kökenine dair analizleri ile Adam Smith, Karl Marx ve Friedrich Engels de bu konuya değinmişlerdir (Yaman, 2012: 3). Weber de sosyolojik bağlamda ataerki kavramından bahsetmiş ve onu belli bir hane (küme) örgütlenmesi olarak tanımlamış, geniş akrabalık yapısında babayı, ailenin diğer üyelerine karşı egemenliği ve evin ekonomisinin yegâne yöneticisi ve denetleyicisi olarak belirtmiştir (Weber, 2014: 348; Barrett: 1995: 16).

Ataerkilliği erkek egemen toplumu ifade etme şeklinde ilk kez feministler kullanmıştır. Erkeklerin, kadınların emekleri ve bedenleri üzerinde tahakküm kurduğu bir sistem olarak eleştirel şekilde ifade ederek kavramı literatüre kazandırmışlardır. Dolayısı ile kavramı siyaset bilimcilerden alan ve onu yeniden tanımlayan feministlerdir[19]. Siyaset bilimciler bu kavramı toplumsal düzeni açıklamak için kullanırken radikal feministlerin kavrama yeni bir anlam yüklediği görülmektedir (Yaman, 2012).

Radikal feminizmin öncüsü sayılan Millett 'Cinsel Politika' adlı kitabında cinsiyetler arası farklılığı Weber'in egemenlik/ezme ve boyun eğme/ezilme kavramlarıyla açıklamaya çalışmıştır (Yaman, 2016: 228; Millett, 2018: 46). Millett (2018: 47) tarih boyunca olan ve bugün (sözde eşitlikçi durumda) bile devam eden kadınların tahakküm altına alınmasını,

[19] Ataerkillik kavramını siyaset biliminden ve sosyolojiden alan ve onu erkek egemenliği sistemi olarak ilk tanımlayanlar radikal feministlerdir (Yaman, 2016: 228).

erkeklerin üstünlüğünün doğuştan kazandığı hak çerçevesinde işlev gördüğünü belirtmektedir. Bunun kurumlaştığına ve iç sömürü düzeni ortaya çıktığına değinmektedir. Ataerkil düzenin ırk ayrımından ve sınıfsal bölünmeden daha katı ve kesin olduğunu belirtmektedir.

Radikal feministler 'kişisel olan politiktir' sloganını kullanarak kadın bedeni üzerindeki erkek tahakkümünü yok saymanın ve kendi zenginliğini keşfedebilmenin yollarını tartışmışlardır (Kaylı, 2009: 157). Tahakkümün bir nedeninin de cinsellikle alakalı olduğunu ve özgürleşmek için bu alanda devrim yapmaları gerektiğini düşünmüşlerdir. Radikalleri diğer feminist teorilerden ayıran aslında cinsiyet kaynaklı sömürünün kaynağını erkeklerin yarattığını savunmalarıdır (Tong, 2006: 159).

Pelizzon (2020: 12) çalışmasında, içinde radikal feministlerin de bulunduğu (yanı sıra bazı diğer feminist yazarlar) köktenci feministler[20] olarak adlandırdığı düşünürleri eleştirmiştir. Ona göre bu akımın spesifik bir temel öğretisi yoktur ancak üzerinde anlaştıkları nokta genel olarak, kadınların tarih boyunca tüm dönemlerde, her kültürde ve hayatlarının her alanında erkekler tarafından sömürüldüğü ve baskı altına alındığıdır. Bu bağlamda köktenci feministlerin toplumsal yapılara ve yapılardaki eşitsizliklere odaklanmadığını bunun yerine kadınların özel hayatları, evliliği, çocuk bakımı ve cinselliği gibi hayatlarının belli özelliklerine odaklandıklarını belirtmektedir. Bu nedenle de kişisel olan politiktir sloganını kullanmışlardır.

Marksist feministler ise ataerkinin içeriğini genişletmiş ve ataerki- kapitalizm ilişkisini kurmuşlardır. Ancak zamanla kendini Marksist feminist olarak tanımlayanlar arasında bir farklılaşma olmuştur. Bu bağlamda bir grup ataerkiyi tarih dışı bir olgu olarak görmekte ve ideoloji ve cinsellikle temellendiğini iddia etmektedir. Aynı zamanda kadınların ikincilliğinin ve ezilmenin sebebini erkeklerden ziyade sermaye ilişkisiyle bağdaştırmaktadır. Bu fikir etrafında gelişen teoriler Marksist feminist teorinin ürünleridir. Ayrımın diğer ucundakiler ise ezilmenin sadece kapitalist ilişkilerde aranmamasına dikkat çekmekte aynı zamanda ataerkiye yani erkek egemenliğine de atıf yaparak aslında kapitalist ilişkiler ve ataerkiyi sentezleyerek açıklama gayreti içerisindedirler, onlar ise kendilerini sosyalist feminist olarak adlandırmaktadır (Yaman, 2012: 3).

Sosyalist feminist olan Hartmann (2012: 158) Marksizmin kadın sorunlarına bakışını analiz etmiş ve neticede kadın sorununu sadece sermaye ilişkisine bağlayan cinsiyet körü yaklaşımı eleştirmiştir. Kadın sorununa eğilen feminist teorinin de tek başına yeterli olmadığını çünkü feminizmin de tarih körü olduğunu düşünmektedir. Ona göre kapitalist toplumda kadının ezilmesinin anlaşılması için hem Marksizmin tarihsel materyalist anlayışı kullanılmalı hem de

[20] Eisenstein, Firestone, Brownmiller, Millett gibi feministler biyolojik determinist açıklamalar yapmışlardır. Ayrıca toplumsallığı hesaba katan bazı savların da biyolojik determinist açıklamaları bulunmaktadır örneğin çevreci feminizm akımının öncüsü Sherry Ortner (Pelizzon, 2020: 12- 13).

feminist teoriden özellikle kadınların ikinciliğinin -patriyarkanın tarihsel ve toplumsal olan yapısından yararlanılmalıdır.

Ataerkinin kaynağını açıklamak için girişilen çabalar sonucunda herkesçe kabul edilen bir başlangıç aşaması mevcut olmamıştır (Sultana, 2019: 419). Ataerkinin tarihsel kökenini irdelemek gerekmektedir, bu bağlamda ataerkinin kökenine ilişkin önemli görülen görüşlere yer verilecektir.

Engels (1990) "Ailenin, Özel Mülkiyetin ve Devletin Kökeni" adlı yapıtında ataerkinin kökenini özel mülkiyetin başlangıcına bağlamıştır. Ona göre kadının tarihsel yenilgisi bu aşamada başlamıştır ve kadınların yenilgisi tarihsel bir aşamada vuku bulduğundan değiştirilebilir bir özelliktedir.

Radikal feministler[21] erkek egemenliğinin özel mülkiyet öncesinde de olduğunu ileri sürmektedir. Onlara göre asimetrik cinsiyet ilişkileri ekonomik sınıflardan dolayı değil cinsiyetlerin kendi aralarındadır. Kadınları bir sınıf olarak görmekte ve erkeklerin kadınları ezdiğini düşünmektedirler (Sultana, 2019: 419). Radikal feministler biyolojik ve psikolojik durumlarla ilgili açıklama yapmaktadır ancak onları gelenekselcilerden ayırmak gerekmektedir. Çünkü gelenekselciler kadınların ve erkeklerin doğalarında olan durumlara referans vererek bunun kader olduğunu ve değiştirilmemesi gerektiğini savunurken, radikaller bu durumun değiştirilmesi gerektiğine işaret etmektedir. Onlar 'doğal düzen' kavramını sorgulayarak biyolojik durumun erkek ve kadınlar için olan negatif tutumlarını engellemek istemektedirler (Tong, 2006: 11-12).

Erkek egemenliğinin evrensel olmadığını[22] ve kademeli bir gelişimi olduğunu düşünen French (1985: 65- 70) ataerkinin sözle birlikte inşa edildiğine inanmaktadır ona göre kadınların doğum yaptığı bir gerçekliktir ancak anneliğe yüklenen anlam basit toplumların kültürlerindeki gibi pozitif anlamlar yüklenilmesinden ziyade -günümüzde- kadınların zayıf, bağımlı ve kırılgan olduğu şeklinde negatif anlamlar yüklenmiştir. Aynı şekilde erkeklerin fiziksel güçleri onları her zaman egemenlik sahibi yapmamaktadır ancak günümüzde güç ve egemenlik örtüşmektedir.

Nitekim Mies (2008: 116) da ilkel toplumlarda bütün kadınların anne olarak tanımlandığını ve anneliğin anlamının günümüz toplumundan çok başka anlamları olduğunu düşünmektedir. Yazara göre ilkel toplumlarda annelik yaratıcılığın ve üretkenliğin tümünü

[21] Bkz: Brownmiller 1976, Firestone 1974, Sultana: 2019: 419.

[22] Ona göre eşitlikçi toplumların izole hayat sürdüğü bir durum vardır. Örneğin Doğu Ekvador'da bulunan amazon halkı Waorani ve Filipin ormanlarında bulunan Tasaday halkı sabit işbölümleri bulunmasına rağmen eşitlikçi yapıya sahip kültürlerdir (French, 1985 :70).

kapsarken günümüz toplumunda artık aktif, yaratıcı, üretken anlamlarından ve insani duygulardan yoksun bırakılmış ve ev kadınlarının sendromunun bir nedeni haline gelmiştir.

French (1985: 66-68) birçok teorinin, ataerkilliğin kökenini avlanma ile ilişkilendirdiğinin[23] altını çizmektedir. Ancak French doğanın cömertliğinin nüfusun artmasıyla cimrileştiğini düşünmekte ve insanların doğaya hükmetmek için çeşitli aletler geliştirdiğini belirtmektedir (örneğin kendi mahsullerini ekmek için uyguladıkları basit teknoloji gibi). Ona göre insanlar zamanla doğaya karşı yabancılaşmışlar ve bu ayrılık kültürü yaratmıştır, ayrılık kültürü düşmanlığı doğurmuş ve erkeklerin kadınları baskılaması bu aşamada meydana gelmiştir çünkü kadın yeniden üretici güce yani doğum yapma özelliğine sahiptir. Kadınların yeniden üretici güçlerine el konulması ataerkilliği meydana getirmiştir.

Gross (2006: 87-88) ataerkinin oluşumunu temelde iki perspektife dayandıran düşünürlerin olduğunu belirtmiştir. Ona göre bahçe tarımcılığından yoğun tarıma geçilmesiyle oluşan zaman diliminde meydana gelen ataerkinin oluşumu bazı yazarlara göre doğaları gereği saldırganlık eğilimi gösteren fiziksel olarak kadınlardan daha güçlü olan erkeklerin yönetime el koyması ve egemenlik devrini başlatmalarıdır. Ancak Gross (2006) bunun bilime ve mantığa uygun olmadığına ve özcü bir açıklama olduğuna dikkat çekmiştir. Diğer perspektiften bakan yazarlar ise erkek egemenliğinin oluşmasını ahlaka dayandıranların aksine maddi koşullarla ilişkilendirmişlerdir. Bu düşünceye göre savaşçı ve erkek egemen toplumların gelişmesine yol açan koşullara bakılması gerekmektedir.

> "Ataerki baş gösterdi, çünkü ilk kez yaşamın maddi koşulları eril egemenliği geliştirdi. Sabanı ve çekim hayvanlarını, karmaşık sulama sistemlerini ve emek yoğun tahıl ürünlerindeki yeni yoğunlaşma, erkekleri temel üreticiler olarak öne çıkardı; bu arada kadınların rolleri, tarım ürünlerinin işlenmesi işine indirildi. Artan besin miktarının daha yüksek verimliliğe olanak sağlamasıyla, emek yoğun tarım, yeniden üretim taleplerini artırdı. Kadınlar daha çok çocuk doğurmaya başladılar ve nüfus fazlasıyla arttı. Uzmanlaşma ve toplumsal tabakalaşma olanaklı hale geldi. Kaynaklar azalmaya başladı ve örgütlü komünal şiddeti (savaş) çekici ve avantajlı hale getirerek, bu kaynaklar üzerindeki mücadele arttı. Uzmanlaşma, kıtlaşan kaynaklar üzerinde artan mücadeleyle birlikte, artan miktarda özel mülkiyeti olanaklı hale getirdi; böylelikle, savaş da giderek daha çekici hale geldi. Tüm bu faktörler, akraba temelli toplumdan ilk devletlerin oluşum sürecine geçişte zorunludur. Ayrıca bu süreçler, en azından belli bir dereceye kadar, dünyanın aynı geçişi yaşayan diğer yerlerinde de tekrarlanıyor gibi görünmektedir" (Gross, 2006: 88-89).

Yapısalcı antropolog Lévi-Strauss (1969: 481) ise ensest yasağı ve tabunun oluşumuyla ataerkinin oluşumunu bağdaştırmıştır. Ensest yasağı, erkeklerin kız kardeşi ve annesiyle

[23] Kadınların hamile olduğu dönemlerde avlanamayacağını düşünmüşlerdir. Ataerki ve avlanmayı ilişkilendiren bir çalışma için bkz : Marvin Harris, Cannibals and Kings (French, 1985: 66).

evlenmesi durumunun yasaklanmasını biyolojik tehlikeyi bertaraf etmek için değil sosyal fayda gözetildiği için oluşturulduğundan bahsetmektedir. Ona göre kabileler arası kadın mübadelesi hediyenin en değerlisidir, çünkü diğer malların aksine dıştan evlilik daha sarsılmaz bir bağ kurmakta ve savaşı önlemek için faydalı bir yol olarak görülmektedir.

Ancak Lerner (1986: 25) Levi-Strauss'un teorisinin yetersiz olduğunu düşünmektedir. Levi-Strauss'un teorisinde erkekler kadınlara bir dizi yapı ve ilişki dayatan aktörler olarak tasvir edilmiştir. Bunun nasıl meydana geldiğine dair açıklama yapmamaktadır. Mübadelenin öznesinin neden çocuklar veya erkekler olmadığına ve kadınlar olduğuna ilişkin açıklamada da bulunmamıştır. İşlevsel yararlılığa rağmen kadınların bu duruma neden katıldığından bahsetmemektedir.

Lerner (1986: 42-53) kadın ve erkek arasındaki cinsel iş bölümünün sadece ilk aşamada biyolojik faktörlere bağlı olarak ortaya çıktığını düşünmektedir ancak bu farklılık fiziksel güçle alakalı değil üremeyle ilgili farklılıklardır demektedir. Ona göre erkek egemenliği biyolojik olarak belirlenmiş verili bir durumdan meydana gelmiş ancak zamanla kültürel olarak yaratılmış ve zorunlu hale getirilmiştir. Bu durum tarihsel süreç içinde meydana geldiğinden 'doğal' şartlarda ortaya çıkmış bir duruma işaret etmemektedir. Kadınların ve çocukların genel olarak toplayıcılık yapması kabilenin hayatta kalmasına yarar sağlamıştır. Bu hem yiyecek teminini garantilemesinden hem de kabilenin üye sayısının artmasını sağlayan kadınların ölme ihtimalini düşürmesinden dolayı faydalıdır. Kadınların cinsel iş bölümünü nasıl kabul ettiğine dair açıklamalar yapmıştır[24]. Kadınların bu durumu kabullenmelerinin daha ileriki aşamada onları dezavantajlı konuma getirdiğine dikkat çekmektedir.

Mies (2012) ise kadınlar ve erkekler arasındaki iş bölümünün nasıl oluştuğu sorusundan ziyade bu iş bölümünün kadınlar aleyhine olan tahakküm ilişkisine nasıl dönüştüğünü sorgulamaktadır. Ayrıca ona göre kadınların ezilmesinin kökenini araştırırken tarih öncesinde veya tarih içinde 'kadın cinsinin dünya tarihindeki yenilgisi'nin (Engels, 1990: 62) meydana geldiği zamanın araştırılması gerekli olsa da yeterli değildir. Çünkü kadınlar- erkekler ve onların doğayla ilişkileri, tarihle bağlantıları irdelenmeden başka bir deyişle biyolojik olmayan, materyalist ve tarihsel analiz olmadan kökene dair cevap verilemez. Mies, kadın ve erkeğin doğayla kurduğu nesne ilişkisine bakarken kadının erkekler gibi üretimi sağlayan el ve kafa dışında bedenlerinin üreticiliğine dikkat çekmektedir. Kadın hem bedeninden yaşam yaratabilmekte hem de doğan bebeğine yine bedeninin üretici gücüyle süt sağlayabilmektedir. O kadının bedeninin bilincinde olmasına dikkat çekerek bunun bir çalışma olduğunu düşünmektedir. Aynı zamanda tarımın mucidi kadının tarımla ve tarım öncesi toplayıcılıkla ilk

[24] Ayrıntılı bilgi için bkz. The Creatıon Of Patriarchy (1986: 36-53).

toplumsal üretimi de gerçekleştirdiğine dikkat çekmektedir. Bunları detayları ile analiz ettikten sonra şu soruyu sormaktadır: nasıl oldu da kadın yeni yaşamın üreticisi, maddi yaşamın üreticisi, toplumsal üretimin ve toplumsal ilişkilerin öznesi konumundayken elindeki gücü koruyamadı? (Sultana, 2019: 420). Yaptığı analizler sonucu Mies şu sonuca varmaktadır:

> "Son tahlilde, kadınlarla erkekler arasındaki asimetrik işbölümünü, erkeklerin zor araçları, yani silahlar üzerindeki tekeline ve cinsler arasındaki kalıcı sömürü ve tahakküm ilişkilerinin yaratılması ve sürdürülmesinin aracı olan doğrudan şiddete dayalı, bu yağmacı üretime ya da ele geçirme tarzına atfedebiliriz" (Mies, 2012: 137).

Ayrıca bu zora dayalı hâkimiyetin hem kadınlar hem erkekler hem de çeşitli sınıflar, bazı halklar üzerindeki tahakkümün ve sömürünün kurulması için politik gücü oluşturduğunu düşünmektedir (Mies, 2012: 33).

Görüldüğü üzere ataerkinin oluşumunun hangi şartlar altında nasıl geliştiğine dair çeşitli açıklamalar yapılmıştır. Kimi düşünürler özel mülkiyet ile başladığını düşünürken kimileri ise özel mülkiyet öncesine dayandırmaktadır. Belirtmek gerekir ki tarih öncesi hakkında yorumlamalar yapmak belirli spekülatif özellikler barındırmaktadır öyle ki bu konular hakkında durum belirtmek için kesin kanıtları karşılaştırmaktan ve bilinen hakkında çıkarım yapmaktan başka sağlam teoriler kurmanın yolu yoktur (Lerner, 1986: 50-53).

Günümüz ataerkisini anlamlandırabilmek adına ataerkinin farklı üretim biçimlerinde aldığı özgül şekli ifade etmek gerekmektedir (Yaman, 2012: 23). Çalışmanın bu kısmında kapitalist üretim ilişkilerinin öncesi bir dönemin üretim ilişkilerini ifade eden feodalizmde ataerkiyi belirli konular üzerinden incelemek amaçlanmaktadır. Buna ek olarak Ortaçağ'da kadının konumundan detaylıca bahsetmek çalışmanın sınırlılığı göz önüne alındığında mümkün olmamaktadır, bu başlı başına ciltlerce kitap yazılmasını gerektirmektedir nitekim Ortaçağ yüzlerce yıllık bir süreci içine alan bir döneme tekabül etmektedir. Bu bağlamda Ortaçağ'da kadının konumundan hakkını vererek bahsetmek olası olmamakla birlikte kapitalist dünya ekonomisinde kadın tahakkümünün çeşitlerini ve derecelerini göstermek açısından Pelizzon'un (2020: 33) da belirttiği gibi kadının tarih içindeki konumlarının karşılaştırmalı şekilde belirtilmesi gerekmektedir.

Öncelikle tarihin doğrusal olarak ilerlemediği akılda tutulmalıdır söz gelimi farklı toplumların ilerleyişinin aynı noktalar üzerinden olmadığı ya da aynı dönemde farklı toplumların başka şekillerde yaşadığı gerçeği göz önüne alınmalıdır. Örneğin kabile toplumundan uygarlığa geçiş aşamaları her toplumda aynı dönemde ve aynı şartlar altında meydana gelmemiştir (Berktay, 1989: 245). Ataerkinin tarihsel sürecini irdelerken de bu

perspektife sadık kalınması gerekmektedir dolayısıyla tarihsel süreç içinde ataerki istikrarlı şekilde azalarak veya istikrarlı şekilde artarak ilerlememiştir (Pelizzon, 2020: 26).

Antikçağ'ın köleci devleti olan Roma imparatorluğu kavimler göçü neticesiyle gelen barbar kavimlerin istilaları sonucu çok uzun süre ayakta kalamamıştır (Politzer, 1998: 346). Zubristski vd. (1979: 145) göre feodal sistemin oluşumu: Roma İmparatorluğu'na karşı oluşan halk ayaklanmaları ve barbar kavimlerin istilaları sonucu Roma devletinin çökmesi (köleci düzenin yıkılışı) ile meydana gelmiştir.

Öncelikle belirtmek gerekir ki kadınların feodalizm içindeki konumları hakkında tarihçiler fikir birliğinde bulunmuş değillerdir ve bunun sebebi bilgilerin analizinden veya kavranmasından kaynaklı değil kadınların toplumsal konumlarının muğlaklığından dolayıdır. Feodalizm genel tabiri ile kralların hâkimiyetinin etkisini yitirdiği ve bölgesel olarak prensliklere[25] aktarılan bir iktidar mekanizmasıdır (Pelizzon, 2020: 43-45).

Mies'a (2012: 141) göre feodalizm aşırı şiddet kullanımı ve savaşla oluşturulmuş, toprak mülkiyetine dayanan özel bir üretim tarzıdır. Elde edilen topraklara ek olarak üretim araçlarına ve üretim için gerekli emek gücüne (köylülere) de el koyulmuştur. Bu insanlar topraktan ayrı düşünülmemiş ve toprakla bir bütün şeklinde feodal beye tâbi olmuştur. Sadece kadınlar değil köylü erkekler ve onların bedenleri de toprak gibi beye ait olmuşlardır.

Ortaçağ toplumunda kadının yeri hakkında genel ifadelerde bulunacak olunursa; savaşlar bölgesel mücadeleler ve şiddetin yaygınlığı ile muktedir Ortaçağ, kadınların gücünü kullanmasına ve inisiyatif almasına düşmandır. Egemen kültürel normlar kadınları duygusal ve entelektüel açıdan erkeklerden aşağı şekilde ve otorite kullanımından yoksun şekilde ifade etmiştir. Kamusal alanda dezavantajlıdır dolayısıyla kilise, lonca, ordu gibi alanlara tam olarak katılamamaktadır. Ayrıca babaların ve kocaların metaları şeklinde var olmuşlardır (Erler ve Kowaleski, 1988: 1).

Ortaçağ'ın başlarında kadınlar gündelik hayatlarının çoğunu evlerinin etrafında geçirmektedirler. Daha ileriki bir aşamada köylü kadınlar kocalarının yanında tarlada ve kentli kadınların da yine kocalarının yanında çalıştıkları görülmektedir. Ortaçağ'ın sonlarına doğru bazı kadınların ticaretle uğraştığı ve loncalar kurduğu bilinmektedir. Ancak bu loncaların uzun ömürlü olmadığı çeşitli kaygılardan dolayı erkeklerin baskıları sonucu kapatıldığı görülmektedir (Genç, 2011: 243).

[25] Batı ve Orta Avrupa'da çiftlik arazilerinin çoğu malikane (manor) diye adlandırılan bölgelere ayrılmıştır. Her malikanenin beyi vardır malikanede serfler çalışmaktadır. Serfler beye bağlı olarak hem kendi geçimlerini sağlamakta hem de beye ait olan angarya denilen işleri yapmaktadırlar. Serfler beylere (senyörlere) tabiyken beyler de bir düke veya konta bağlı kont da krala bağlıdır (Huberman, 2009).
Detaylı bilgi için bkz. Huberman, Feodal Toplumdan 20. Yüzyıla.

Ortaçağ'a ait metinlerde duyulan ses erkeklerin sesidir. Yazılı bilgiyi üreten, kontrol eden, halkın kadına bakışını belirleyen -gücü elinde bulunduran-, kilise, rahipler ve kiliseye üye olan erkeklerdir. Dolayısı ile Ortaçağ'da kadın tarihi araştırmacılarının kadınlar ile ilgili kanıtları da din adamlarının bakış açısının ürünlerinden oluşturulmuştur (Klapisch-Zuber, 2005: 17). Evin, kilisenin veya manastırın içindeki kadınların bu erkekler tarafından dayatılan kurallar ve düzenlemelere ne derece itaat ettiğine dair bilgi mevcut değildir. Vaazların, baba öğütlerinin, koca emirlerinin ve papazların yasaklarının anlatıldığı Ortaçağ tarihinde kadınların hayatlarına dair ne derece bilgi elde edildiği tartışmalı olmakla birlikte kadınların yaşamları boyunca bu otorite figürlerinden bir şekilde etkilendiği aşikârdır. Toplumun kadın bedenini ve kadın ruhunu denetleme görevini devrettiği kesim hâkim ideoloji ile desteklenen erkeklerdir ve kadınlar bu durumla gündelik hayatlarının sürdürmek zorunda bırakılmıştır (Casagrande, 2005: 75).

Ancak Federici'nin (2011: 41-42) belirttiğine göre kadın serflerin erkek akrabalarına bağımlılıkları kapitalist toplumdaki özgür kadınlardan daha azdır. Ona göre kadın serfler erkek akrabalarının boyunduruğundan ziyade lord tarafından şekillenen bir hayat sürmektedirler. Bu bağlamda dikkat çektiği nokta ise kadınların yaptığı işleri diğer kadınlar ile birlikte meydana getirmesi ve bu durumda oluşan kolektif iş birliği sayesinde kilisenin kadın karşıtı söylemlerine rağmen etkili bir kadın dayanışmasının ve toplumsallığının olduğudur. Ayrıca feodal köylerde yapılan mal üretimi ve işgücünün yeniden üretimi arasında bir ayrımın henüz olmadığına dikkat çekmekte ve kadınların uğraşı olan çocuk bakmak, çamaşır yıkamak, yün eğirmek, şifalı otlar yetiştirmek vb. işlerin günümüz toplumunda ev işinin değersizleştirilmesi ve görünmezliğine karşın feodal toplumda bu anlamlara gelmediğini düşünmektedir. Bu bağlamda erkekler ile kadınlar arasındaki toplumsal ilişkilerin farklılaşmadığını belirtmektedir.

Ortaçağ Avrupa'sında kadına bakış çeşitli çelişkileri içinde barındırmaktadır. Yeri geldiğinde İsa peygamberin annesi Meryem'e benzetilerek kutsanırken yeri geldiğinde ise ilk günahı işlediği düşünülen ve sürekli denetim altında tutulması gereken Havva'ya benzetilmektedir (Genç, 2011: 241). Meryem ile özdeşleştirilen kadınların; masumiyeti, saflığı ve cefakârlığı ön plana çıkarılmakta ve ideal kadın prototipi haline getirilmektedir. Öte yandan Havva söz konusu olduğunda dünyaya yayılan tüm günahların sebebi kadın, günaha teşvik eden şehvet ve kötülükle özdeşleştirilmiştir (Tuncay, 2019) ve edebi eserlerde sıklıkla Havva'ya atıf yapılmaktadır. Daha önce bahsedildiği üzere gücü elinde bulunduran ruhban sınıfı bu metinlerin yaratıcısıdır ve Hıristiyanlığın baskın ideoloji olduğu bu toplumda cinselliğe bakışın tiksinme ve nefret söylemleri ile kadına karşı olumsuz duygular kadınları baskılamanın bir sebebini içinde barındırmaktadır (Aksan, 2017: 97).

Kadın bedeninin ve cinselliğinin Antikçağ'dan günümüze çeşitli biçimler ile ne derece baskı altına alındığını Duby ve Perrot (2005: 23) şu şekilde belirtmiştir.

> "Kadınları, özellikle de bedenlerini ve tehlikeli, bozguncu cinselliklerini kontrol etmek ve cezalandırmak, bu nedenle erkeklerin işiydi. Eril felsefe ve bilim, görevi omuzlamak için pek isteksizlik göstermedi. Atasözleri, vecizeler, tıbbi yazılar, teolojik eserler, ders ve ahlak kitapları Antikçağ'dan beri bu amaca cephane sunmaktaydı. Bilim, etik ve siyasal düşünce, kadınların ya iffetli kalmaları ya da kendilerini sadece üremeye adamaları gerektiği noktasında buluşmaktaydı. Kadının bütün işlevleri bir tek amaca yönelikti: Üremek." (Duby ve Perrot, 2005: 23).

Kadın bedeninin tehlikeli görünmesinden kaynaklı alınan somut bir önlem ve kadın cinselliğinin ne derece tahakküm altına alındığının bir göstergesi olarak yine Ortaçağ'da uygulanan kadınlara bekâret kemeri takılması ile kadının kilit altına alınan bedeni, çalınmasına engel olunmak istenen bir mülk işlevi görmüştür. Haçlı seferlerine katılan erkeklerin karılarına giydirdiği demirden yapılmış iç çamaşırı olan bekâret kemeri, kadınlara tecavüzü önlemek amacıyla giydirildiği söylense de işin aslının arzularının kendilerini yönettiğine olan inanç neticesiyle kadınların zina yapmasını engellemek adına kullanıldığı düşünülmektedir (Caner, 2017: 95).

Ortaçağ Avrupa'sına damgasını vuran insanlık adına utanç verici ve katliam olarak nitelendirebileceğimiz cadı avından da bahsedilmesi gereklidir. Bu bağlamda mizojininin vücut bulmuş hali olan cadı avı Ortaçağ Avrupa'sında ideolojik olarak temellenmiş olsa da cadılık ve büyücülüğe olan inanç çok daha eskilere dayanmaktadır. Ancak katliam 16 ve 17. yy'a kadar görülmemiştir (Martin, 2009: 14). Fakat belirtmek gerekir ki cadı avının büyük kısmı Ortaçağ'da değil Yeniçağ'da yaşanmıştır (Akın, 2008: 48).

Mies (2012: 157-163) cadı avının Ortaçağ Avrupa'sında bilim ve teknolojinin ortaya çıkış sürecine paralel olarak incelenmesi gerektiğine dikkat çekmektedir. 13.yy da kentlerin önem kazanması ve burjuvazinin ortaya çıkmasıyla eski kalabalık akrabalık ilişkilerinin çözülmeye başladığını düşünmektedir. Bazı kentlerde ve kırsal alanlarda kadınların belli haklar elde ettiğini belirtmektedir. Zanaatkâr kadınların bazı bölgelerde kendilerini ailelerinden bağımsız temsil etme hakkına kavuştuğunu belirtirken ticaret ve zanaatla ilgilenen kadınların göreli özgürlüğünün sebebini kısaca, erkek kıtlığı olmasına ve lüks tüketimin popüler hale gelmesiyle talebin artmasına kadınların bu zanaat alanında aktif olduğundan belli haklar elde etmelerine izin verildiğine dikkat çekmektedir. Ancak burjuvazinin onlara ihtiyaç duyması neticesiyle imtiyaz tanındığının altını çizmektedir. Burjuvanın kadınları tehdit olarak algılamasına kadar cadı avı meydana gelmemiştir Avrupa tarihine damgasını vuran cadı avı ekonomik ve cinsel yönden bağımsızlaşan kadınların yükselen burjuvaya tehdit oluşturmaya

başladığında ortaya çıkmış ve köylü zanaatkâr kadınları baskı altına alma mekanizmasının bir parçası şeklinde işlev görmüştür. Cadı avının başlamasının kapitalist birikim sürecinde olmasının tesadüfî bir şey olmadığı buradan anlaşılmaktadır buna ek olarak yeni dünyanın keşfi ile başlayan sömürgeleştirme de bu döneme tekabül etmektedir ve kapitalizmin oluşması önündeki bütün engellerin ortadan kaldırılmasına hizmet ettiği düşünülmektedir (Federici, 2011: 9).

Pelizzon (2020: 339-341) cadı avının sebeplerini incelerken diğer çalışmaların bulgularından kısaca bahsetmektedir. Cadı avının yapılmasının sebepleri kısaca; bazı araştırmacılara göre şifa veren bitkileri bilen kadınlar, kadınları doğurtabilen ebeler, bilge kadınlardır. Doktorluğun erilleştirilme isteği, bilge köylü kadının cadılıkla suçlanıp katledilmesini gerektirmiştir. Bunun gerekçesi olarak aklı yetersiz görülen kadının bu marifetlere sahip olabilmesinin yolunun şeytanla işbirliği yapmasından kaynaklandığına yönelik inancı yaymışlardır (Ehrenreich ve English, 1992: 24-31). Hekimliğin üniversite öğrenimi gerektirmesiyle beraber tıbbın kilisenin kontrolü altında erkek egemen kurum haline gelmesi kadınların üniversiteye alınmamakla birlikte bu alandan dışlandığı görülmektedir (Berktay, 2018: 68). Başka bir görüşe göre cadı avının sebebi suçlanan kişilerin mallarına el koyulması ve sermaye birikim aracına dönüştürülmesidir (Mies, 2012: 171). Pelizzon bu görüşlerin doğru olabileceğini ancak yeterli olmadığını düşünmekte ve bu görüşlere çeşitli anti tezler sunmaktadır. Ona göre cadı avının olmasının sebebi 16.yy da oluşan düzeni yeniden sağlama çabalarının bir sonucudur. Devleti yönetenler, ortak bir toplumsal düşman yaratarak onu bertaraf etmek suretiyle toplumsal düzeni sağladıkları görüntüsü vermiş ve bundan çıkar sağlamışlardır. Hayali ortak düşmana karşı sürdürdükleri mücadelede insanların hayatlarına müdahale ederek denetim ve gözetimi sıkılaştırmaktadırlar. Köylü ayaklanmalarını bastırmak ve var olan dayanışma ruhunu ortadan kaldırmak için din aktif olarak kullanılmış cadı avı sayesinde ortaklaşa kültürü ve aidiyet duygusunu zedelemişlerdir (Pelizzon, 2020: 341-343).

Cadı avının ikinci nedenini Pelizzon (2020: 346- 347) yeni dünya düzeni kurma yolunda verilen uğraşın bir parçası olarak görmektedir. Kiliseye ters düşen ve kâr elde etme çabasına engel teşkil eden şeylerin ortadan kaldırılması için yapıldığını düşünmektedir. Kadınların geçmişten beri doğa ile özdeşleşmesi ve insanlık bilincinde yer eden kadın doğa özdeşleşmesi bertaraf edilmek istenmiştir. Çünkü doğaya saygı; madencilik ormancılık ve kısmen tarım gibi kâr elde edilebilecek alanların önünde engel teşkil etmektedir. Bu engel ortadan kaldırılmak

istenmiş cadı avı neticesiyle doğa cansız maddeye indirgenmiş ve sömürülecek faydalanılacak ruhsuz bir alan olarak yeni bir görüş ortaya çıkmıştır[26].

Federici (2011: 249-250) zulmün artması ve kentsel kırsal ayaklanmaların aynı zamana denk gelmesinin önemliliğine işaret etmektedir. Bahsettiği dönemde köylü savaşlarının[27] baş gösterdiğine dikkat çekerek, köylülerin çeşitli durumları protesto etmek amacıyla (toprak özelleştirmesi, açlık, çitleme hareketi, yüksek vergiler vb.) artık çalışmak yok diyerek ortak alanlarının çitlerini yıkma girişiminde bulunduklarını belirtmektedir. Bu isyanları başlatan ve yönetenlerin çoğunluğunun kadınlar olduğu düşünülmektedir.

Bu bilgiler doğrultusunda katledilen insanların %80'inden fazlasının kadın olmasına (Klaits 1985'den akt. Dawson, 2007: 49) belirli açıklamalar getirme gayreti içinde olunmuştur. Ancak bu konu hakkında çok sayıda görüş olduğunu belirtmek gerekmektedir. Sonuç olarak cadı avı kadın bedeni, emeği, cinselliği ve yeniden üretim yeteneğinin devlet tahakkümü altına alınarak ve bu özellikleri ekonomik kaynaklara dönüştürülerek yeni bir patriyarkal sistemin kuruluşuna hizmet etmiştir (Federici, 2011: 243).

15. ve 16. yy'da Avrupa toplumunda Ortaçağ'ın dinsel ve geleneksel normlarının sarsıldığı görülmektedir. Dinde reformasyon hareketi ile de katı ve değişmez kabul edilen din öğretileri Protestanlıkla daha ılımlı bir pozisyona bürünmektedir. Bu bağlamda Rönesans hareketi insan merkezli evren tahayyülü ile toplum ve insan tartışmalarını gündeme getirmiştir. Kul olarak görülen insanın birey olarak varoluşuna gönderme yapılan bu dönemde insanların hak ve özgürlük talep etme eğilimi artmıştır. 18.yy'da başlayan aydınlanma çağı ise Rönesansın bu düşünüş biçimi üzerine inşa edilmiştir (Çüçen, 2013: 25-26). İnsanın insan olarak değer kazanması ve belirli hak ve özgürlüklere sahip olduğu inancı kadın söz konusu olduğunda ne yazık ki aynı etkiyi göstermemiştir. Pek çok aydınlanma çağı filozofu kadını bu alanın dışında bırakmış ve onun ikincilliğini belirtirken bunun nedenleri üzerine de çeşitli kanıtlar sunmuşlardır. Dolayısı ile aydınlanan dünyada aydınların erkek olduğunu ve insan tarifinin içinde kadına yer olmadığını söylemek yanlış olmayacaktır (Baktemur, 2019; Çuhadar, 2017). Belirtilmesi gereken önemli bir nokta da kadınların toplumdan çeşitli biçimlerde dışlanmalarına sessizce razı olmadıklarıdır. Hangi sınıfa mensup olurlarsa olsun kadınlar bu tür dışlamalara

[26] "*Teslim aldım doğayı; yarıp gectim her yerini: Kırdım kimsenin dokunamadığı mühürlerini; Rahmini, göğüslerini ve başını, Yani tüm gizlerinin saklı olduğu yerlerini, Parçalayıp açtım". (Henry Vaughan, "Vanity of Spirit")* 17.yy ortalarında yazılmış bu şiir (Berktay, 2012: 144-145) dişil doğanın dokunulmazlığının parçalanmasını gözler önüne sermektedir.

[27] Köylü savaşları :1549, 1607, 1628, 1631 tarihlerinde meydana gelmiştir. Nitekim cadı avı zulmünün tarihleri ile çakışmaktadır (Federici, 2011: 250).

seslerini yükseltmişlerdir. Buna binaen feminizmin tohumlarının Rönesansta atıldığı düşünülmektedir (Michel, 1993: 36-38).

1.4.4.1. Toplumsal Cinsiyet Kavramı

Toplumsal cinsiyet kavramını literatüre kazandıran Ann Oakley (1972) cinsiyet (sex) ve toplumsal cinsiyet (gender) ayrımı yapmıştır. Ona göre cinsiyet (sex) erkek ve kadınların biyolojik anlamda farkını belirtirken, toplumsal cinsiyet (gender) ise kadınlık ve erkeklik olgusunun toplumsal manada kazandığı eşit olmayan ayrıma işaret eder. Daha sonra toplumsal cinsiyet kavramının bireysel kimlik boyutundan sembolik olarak erkeklik ve kadınlık durumu ve yapısal olarak (kurumlar ve örgütlerdeki) cinsiyete dayalı iş bölümüne doğru kapsamı artırılmıştır (Marshall, 1999: 98). Başka bir ifade ile toplumsal cinsiyet, biyolojik cinsiyetten ayrı toplumsal ve kültürel anlam ile şekillenen bundan dolayı değişmez kabul edilmeyen 'cinsiyet konumu' veya 'cins kimliği'ni ifade etmektedir. Ayrıca bu kavram güç ilişkilerinin cinsiyetlere göre eşit olmayan biçimde oluşturulduğunu belirtmektedir (Berktay vd., 2013: 8). Kavramın feminist literatürde yaygınlaşması, kadınların toplumsal rollerinin farklı yönlerini belirtmesi, kadın emeği ve kadın bedeni üzerindeki tahakkümü açıklaması bu konular hakkında düşünme eğilimini artırması açısından fayda sağlamıştır (Yaman, 2016: 226).

Toplumsal cinsiyet kavramsal olarak inşa edildiği zamanlarda feminizm için çığır açıcı olmuştur. Daha açık bir ifade ile kadınlık ve erkeklik durumunun toplumsal değişimin içinde yer aldığını belirtmesi, bu durumun tarihsel inşası ve kültürle bağlantısına dikkat çekmesi açısından önemli görülmüştür. 1960'lardaki feminist mücadelenin teorik yapısını oluşturması açısından ve toplumsallık-tarihsellik vurgusu ile aslında mantıki bir gerekçeden mahrum bir eşitsizlik anlayışına dikkat çekmesi açısından da önemli olmuştur (Acar Savran, 2013: 233-234). Ancak zamanla kavrama dair şüpheler oluşmuştur. Bu şüpheleri 4 kategoride inceleyen Wiesner-Hanks'a (2020: 7-8) göre ilk şüphe biyologlardan gelmiştir. İnsanların dişil veya eril organlara sahip olması ile ayrılan cinsiyetin her durumda mümkün olamayacağı anlaşılmıştır. Örneğin interseks adı verilen kimi insanlar belirsiz organlara sahiptir ve dişil ve eril kategorisine girmemektedir. Bunun dışında kromozomlar ile belirlenen dişi veya erkek olma durumu da her koşulda doğru ayrım yapmayı karşılayamamakta ve belirsiz durumlar ile karşılaşılabilmektedir. Şüphelerin ikinci sebebi ise antropolojik ve etnografik bulgulardır. Çoğu kültürün ve toplumun iki toplumsal cinsiyet geliştirmesine karşın bazı kültürler ve toplumlar ikiden fazla toplumsal cinsiyet geliştirmiş olabilmektedir. Kavrama dair üçüncü kuşku trans bireylerin mevcut cinsiyet ve toplumsal cinsiyet kalıplarına uymamasıdır. Başka bir ifade ile biyolojik cinsiyetleri ile hissettikleri cinsiyetin farklı olması, kendilerini erkek veya kadın

olarak tanımlamamaları ya da hem erkek hem de kadın diye tanımlayan bireylerin olmasında görülebilmektedir. Dördüncü kuşku feminist tarihçilerden gelmiştir. Kadınların birbirlerinden bu denli (ırk, etnisite, sınıf, bölge vb.) farklılıkları olmasına rağmen tek bir kadınlık durumundan bahsedilmesi kuşkuya yol açmıştır. Ayrıca cinsel yönelimin farklı boyutları da kadın ve erkekliğin kesin kalıplar ile ayrışmasının önünde engel teşkil etmiş ve bir bütün olarak farklı kombinasyonların bir arada olması kavramın muğlaklaşmasına sebep olmuştur.

Post-modern akımların meta anlatıya karşı duruşu feminizmi de etkilemiş ve toplumsal cinsiyet ve kadınlığa bir bütün olarak bakılması eleştirilmiştir. Bu bakımdan kadınların konumlarının, deneyimlerinin ve çıkarlarının farklılıklar ile anlatılması gündeme gelmiştir (Berktay, 2013). Farklılığa ve ötekine yönelik vurgunun ön plana çıkması ile toplumun yalnızca davranış, rol ve kişiliği etkilememesi buna ek olarak cinselliği kavramsallaştırma şeklinin de etkilenmesi anlatılmaya başlanmıştır (Dedeoğlu, 2000: 143). Acar Savran (2013: 236) toplumsal inşa teorilerinin etkisiyle kategorize edilmiş bir kadın kavramının ve toplumsal cinsiyetin yapıbozumuna uğratıldığını aktarmaktadır. Eski paradigmada toplumsal cinsiyetin biyolojik cinsiyet üzerinden açıklanması ve biyolojinin sabit olarak ele alınması yeni paradigmada yanlışlanmaktadır. Bu anlayışta cinsiyetin de doğal kabul edilmediği toplumsal cinsiyet söylemleri ile doğallaştırıldığı vurgulanmaktadır. Dolayısı ile buradaki problem; söylem, dil, davranış ve pratiklerin cinsiyetler arası farkları üremeye dayalı bir ikilik içinde kurgulamasıdır. Daha açık bir ifade ile cinsiyeti tamamen biyolojiye atıfla tanımlamak, biyolojinin değişmezliği algısı ve doğallaştırma eğilimi sorunlu olarak algılanmış, cinsiyetin de tıpkı toplumsal cinsiyet gibi toplumsal olarak kurgulandığı vurgulanmıştır. Kişinin biyolojik bedeni de toplumsal koşullar neticesiyle biçimlenmiştir. Dolayısı ile insan bedeni verili değildir ve kişinin kendi tercihleri ve müdahaleleri ile şekillendirmeye açıktır (Giddens, 2012a: 508-509). Toplumsal cinsiyet kavramının heteroseksist[28] olduğunu ileri süren Butler (2014) bu düşüncededir. Biyolojik cinsiyetin de toplumsal inşa neticesiyle oluşturulduğuna dikkat çekmiş ve toplumsal cinsiyetin performatif[29] olduğunu belirtmiştir. Ayrıca farklılıkların sadece cinsiyetler arasında sabitlenmemesi gerektiğini ve bir cinsiyetin içinde de çok çeşitli farklılıklar olabileceğini söylemiştir (Saygılıgil, 2016: 73). Buna ek olarak Scott (2010: 117-125) ise toplumsal cinsiyetin (eski paradigmada) inşa sonucu oluştuğunun belirtilmesine rağmen neden bu şekilde oluştuğuna ve nasıl değişip nasıl şekillendiğine dair açıklama yapılamadığını aktarmaktadır ve 'ikili karşıtlık'ların sürekliliği ve değişmezliğinin kabul edilmemesi gerektiği,

[28] Heteroseksizm, doğal kabul edilenin heteroseksüel ilişki olduğunu savunan ve cinsel kimlikleri de buna göre kurgulayan davranışlardır (Boratav 2006'dan akt. Yıldırım ve Yılmaz, 2017).

[29] Butler, toplumsal cinsiyetin, performansların sürekli tekrar edilmesi ile söylemsel olarak oluşturulduğunu düşünmektedir (Berktay, 2013)*: "miras aldığımız töz metafiziği söylemi içinde toplumsal cinsiyetin performatif olduğu ortaya çıkar, yani o imiş gibi yaptığı kimliği kuruyordur" (Butler, 2014: 77).*

cinsel ayrımın ve göstergelerinin yapıbozumuna uğratılması gerektiğini düşünmektedir. Bu görüşe paralel olarak Mies (2012: 69) da insanların cinsiyetinin ve cinselliğinin tam anlamıyla biyolojik olarak açıklanmasının mümkün olmadığını bu bağlamda kadın ve erkek bedenini de biyoloji ile açıklamanın yetersiz olduğunu belirtmiştir. Ona göre insanın doğası toplumsal ve tarihsel alandan ayrı tahayyül edilemez boyuttadır. Cinsiyet ve beden de bu ölçüde kültürel ve tarihseldir. Buradan hareketle "*toplumsal cinsiyetin tamamlanıp bitmiş bir kimlikten ya da tek boyutlu bir sosyalleşme sürecinden daha karmaşık"* (Bora, 2010: 50) olduğunu söyleyebiliriz. Acar Savran (2013: 241-260) ise doğurganlık ve biyolojiyi inkâr etmeden cinsiyetin de bir ölçüde toplumsal olarak inşa edildiğini ancak biyolojinin salt kendine içkin bir anlamı bulunmadığını (yüklenen anlamların arkasında çeşitli süreçler mevcut) ve anlamların teori açısından önemini göz önüne alan bir yaklaşım geliştirmektedir. Başka bir deyişle, toplumsal cinsiyetin bir adlandırma süreci içinde ve bunu yineleme sonucu oluştuğunu düşünmekte, biyolojik cinsiyetin ise bu sürecin bir sonucu olarak ortaya çıktığını belirtmektedir. Bu bakımdan iki görüşü çeşitli biçimlerde harmanladığını söyleyebilmekteyiz.

Son olarak belirtilmesi gereken şey, toplumsal cinsiyetin ataerkil sistemin sonucu olarak ortaya çıktığıdır. Bu ölçüde sadece toplumsal cinsiyet normları ve ilişkilerinden bahsetmenin eksik bir anlatıya sebep olacağı düşünülmüştür. Eşitsizliğin adı toplumsal cinsiyet değil ataerkil sistemdir. Yaman'ın (2016: 229) belirttiği üzere *"'toplumsal cinsiyeti' vazeden ataerkil yapıdır*."

1.4.5. Sanayi Devrimi ve Sonrasında Kadının Sosyal Statüsü

Bu başlık özelinde feodal üretim ilişkilerinin yerini kapitalist üretim ilişkilerine bırakması ve bu sürecin kadının sosyal statüsüne yansımaları incelenecektir. Dolayısı ile kapitalist birikim aşaması ve Sanayi Devrimi'ne giden yoldan söz edilip Sanayi Devrimi ve kapitalizmin kadınlık olgusuna etkisi tartışılmaya gayret edilecektir.

Sanayi Devrimi 18.yy'ın sonlarına doğru Britanya'da ortaya çıkmış ve 19.yy'da tüm Batı Avrupa ve ABD'ye yayılmıştır. Sanayi Devrimi, buhar gücüyle çalışan makinelerin üretimde kullanılması, bu tarz makinelerin yenilerinin ortaya çıkması gibi teknik buluşlar neticesiyle iktisadi büyümeyi işaret etmektedir. Ancak teknik icatlar toplumsal değişimin yalnızca bir parçasıdır. Örneğin işgücünün çoğu kırlardan kente doğru yoğun şekilde göç etmiştir. Dolayısıyla tarımdan sürekli genişleyen sanayi sektörüne bir geçiş meydana gelmiştir (Giddens, 2012b: 14; Hartwell, 2005: 2).

Ancak Sanayi Devrimi'ni oluşturan süreci belirtmek gerekmektedir. Bu bağlamda insanların neden kente yoğun şekilde göç ettiği önem teşkil etmektedir. Bunun dışında Sanayi

Devrimi'ne sebep olan ekonomik birikim nasıl oluştuğu tartışmalı olmakla birlikte kısa da olsa bahsedilmesi gereken konumdadır ve 18.yy'dan daha geriye gitmeyi gerektirmektedir. Öncelikle Ortaçağ feodal sistem ekonomisinin kapalı bir ekonomi olduğu ve üretimin pazar için olmadığı dikkate alınmalıdır. Zanaatkârların birleştiği lonca sisteminin kendi içinde kuralları mevcuttur bu kurallar üretim miktarını, fiyatını, kalitesini, eğitimi ve meslek seçimini sınırlandırmıştır. Zamanla nispeten büyüyen kentlerde ticaret ve tefecilikle uğraşan burjuva sınıfı ortaya çıkmıştır. Bu sınıf süreç içerisinde lonca sistemini kredi akışıyla etki altına almış, kırsal alanlarda eve iş verme (putting out) yoluyla ev sanayisini kullanmış zamanla ise manifaktür denilen birçok el emeğinin birlikte çalıştığı verimliliği artıran sistemi kurmuşlardır (Küçükömer, 2007).

Huberman'a (2009: 174-179) göre feodalizmin içinde oluşan burjuvazi zamanla fazlasıyla güçlenmiş ve 18. yy'da feodalitenin yıkılması ile yerine kâr elde etmek üzerine kurulu, malların serbest dolaşımının olduğu farklı bir toplumsal sistem olan kapitalizm kurulmuştur. Modern sanayinin kurulabilmesi için belirli koşulların bir araya gelmesi gerekmektedir. Sonuçta belli bir sermaye olmadan Sanayi Devrimi gerçekleşemeyeceği gibi üretimi gerçekleştirecek bir emekçi sınıfı olmadan da sanayileşmenin gerçekleşmesi olası değildir. Bunun gibi birçok koşulun bir arada olması elzemdir. Sanayi Devrimi'nin ortaya çıkmasını koşullandıran sermaye birikimi kısaca, en fazla ticaret yoluyla elde edilmiştir. Sadece mal değişimi değil fetih, korsanlık, sömürü gibi uygulamalar ile sermaye birikimi sağlanmıştır.

Marx (2011: 718) ilk birikimin oluşmasını yani kapitalist üretim şafağının işaretlerini bu şekilde belirtmiştir:

> "Amerika'da altın ve gümüş madenlerinin keşfi, yerli halkın kökünün kazınması, köleleştirilmesi ve madenlerin bunların mezarı haline getirilmesi, Doğu Hint Adalarının fethine ve yağmalanmasına başlanması, Afrika'nın, siyah derililerin ticari amaçlarla avlandığı alana çevrilmesi, kapitalist üretim döneminin şafağının işaretleriydi. Bu masalımsı süreçler ilk birikimin ana uğraklarını oluşturur" (Marx, 2011: 718).

Ancak sermayenin oluşması kapitalizmin oluşması için yeterli değildir. Kapitalistin çalıştırması gereken bir kesime ihtiyacı vardır (Wallerstein, 2012: 16). Huberman (2009: 183-184) günümüzde çalışmak için can atan insanların olduğundan söz ederken o dönemde emeğe ihtiyaç duyulmasının bize tuhaf geldiğinin altını çizmektedir. Kitabını yayımladığı yüzyıl için konuşurken (20.yy) bugün bu açıdan pek değişim olduğu söylenemez. Ancak ilk birikimin oluştuğu aşamada insanların çalışmak zorunda olmadan çalışması mümkün görünmemektedir. Kendi ekeceği toprak varken ya da zanaatkâr olarak üretip sattığı üründen para kazanıp bu

şekilde yaşayabiliyorken insanlar emeklerini zor çalışma şartları altında kapitalist için kullanmayacaklarını belirtmektedir.

Dolayısıyla insanların çalışmaya nasıl razı olduğunun önemi aşikardır. Meta üretiminin fabrika öncesi şekli manifaktürdür. Manifaktür üretimde çalışanlar başlarda feodal sistemden kaçan serflerdir. Dolayısı ile ilk işçiler de bunlardır. Ancak birikimin sağlanabilmesi için daha fazla emeğe ihtiyaç vardır. Bu ihtiyacın sağlanması için feodalitenin zayıflaması ve yıkılması gerekmektedir. Çeşitli şekillerde köylüler köylerinden uzağa kente göç etmeli bunun için de mülksüzleştirilmelidir (Küçükömer, 2007). Feodal beylerin dokuma sanayisinden kazanç elde etmek için koyun yetiştirmeye başlamaları köylülerin topraklardan kovulmalarıyla sağlanmıştır. Köylüler, geniş topraklara ihtiyaç duyan koyunculuk faaliyeti sebebiyle mülksüzleştirilmişlerdir ve kente doğru yoğun bir köylü göçü meydana gelmiştir. Üretim araçlarından yoksun bırakılan köylüler manifaktür işletmelerde çalışmaya başlamış zamanla Sanayi Devrimi ile fabrikaların işçileri konumuna gelmişlerdir (Zubritski vd., 1979: 227). Feodal dönemde çayır ve ormanlık olan ekilemeyen araziler köylülerin ortaklaşa kullandığı alanlardır. Bu arazilerde sürüler otlatılmakta, odun kereste vb. ürünler toplanmaktadır. Ancak feodal senyörler, 15. yy'dan itibaren bu alanları (yün fiyatlarındaki artışla beraber kârlı bir hale gelen koyun yetiştirme işi sayesinde) ortaklaşa kullanılan arazileri buna ek olarak köylüye ait olan tarım arazisini çevirmeye (enclosure) başlamıştır. Çevirme hareketi 18.yy'a kadar yavaş ilerlemiştir. Ancak 18.yy'dan itibaren hız kazanmış ve bu alanlardan sürülen köylüler üretim araçlarından koparılmış mülksüzleşmiş ve barındıkları yerlerden sürülmüşlerdir. Bu işsizler yığını gelişen fabrikalarda meta üretimini sağlayan işçi sınıfını oluşturmuşlardır (Selik, 1988; Fülberth, 2008: 214).

Rostow (1970) Sanayi Devrimi'nin oluşum aşamasını kısaca üç değişken üzerinden şekillendirmektedir. O, Marx'ın kapitalist birikimin kaynağı olarak ticari devrimi görmesini yeterli bulmamaktadır. Rostow birinci değişkeni merkantilist politikalara bağlamakta ikinciye ticari devrimi yerleştirmekte son olarak da bilimsel devrimin icatlara etki etmesinin önemine dikkat çekmektedir. Ona göre merkantilizmin[30] bazı yanları Sanayi Devrimi'nin oluşmasına, modern sanayinin kurulmasına katkıda bulunmuştur. Ticari devrim ile ticaretten sanayiye aktarılan bu bağlamda müteşebbisleri yaratan özellikle 17. ve 18. yy'da genişleyen ticari konjonktürdür. Üçüncü değişkenin önemini kritik bulan Rostow Sanayi Devrimi'nin oluşmasında bilimsel teorilerin varlığının icat yapan insanlara aktarılmasını ve yeniliğin

[30] "*Bir ekonomi politikası olarak merkantilizm, sömürgecilikle gelen ticari kâr ve zenginleşmenin devamı için gerekli olan koşulların sağlanması olarak özetlenebilir"*(Gençoğlu, 2013:81).

inşasının altını çizmektedir. Bu duruma bilim insanları ile çalışan alet yapımcı buhar makinesinin mucidi James Watt'ı örnek olarak göstermektedir.

Hobsbawm (1984: 175) feodalizmden kapitalizme geçişin sebeplerinin tekdüze olmadığını belirtirken kapitalizmin galibiyetinin sebeplerine 18.yy sonlarında kısmen eş zamanlı olarak ilerlemiş Sanayi Devrimi ve Fransız Devrimi'ni eklemektedir. 19.yy ekonomisini Sanayi Devrimi, siyasi ve ideolojik çizgisini ise Fransız Devrimi'nin oluşturduğunu belirtmekte ve birbirlerini tamamladıklarının altını çizmektedir (Hobsbawm, 2003). Nitekim kapitalist sistem için siyasi yapıda değişikliğe gidilmesi gerekmiş ve yenilik Fransız Devrimi ile gerçekleşmiştir. Ayrıca tarihsel kapitalizmin ahlaki gerekçesi olarak halk egemenliği söylemi şekillenmiştir (Wallerstein, 2012: 129). Huberman (2009: 170) Fransız Devrimi'ni, güçlenen burjuvazinin ekonomik gücünün yanına politik güç eklemek istemesinin bir ifadesi olarak yorumlamıştır. Devrim sonucu ortaya çıkan liberal söylemler kapitalist ekonominin oluşumuna hizmet etmiş, monarşik sistemle yönetilen tarım toplumunun yerini ekonomik güce sahip burjuvaların merkezde olduğu kârı maksimize etmek için çabalanan sanayi toplumunun ortaya çıkmasına yardımcı olmuştur. Ekonomik anlamda var olan dönüşümler siyasal çizgide seküler ve liberalist söylemlerin artmasına neden olmuştur (Kartal ve Kartal, 2020: 47). Fransız Devrimi'nin düşünsel temelinin Rönesans ve Aydınlanma Çağı'na kadar uzandığı bilinmektedir. "*Rönesans'la birlikte ortaya çıkan, Hobbes ve Locke ile bir sözleşme temeline oturan birey, İnsan ve Yurttaş Hakları Bildirisi ile haklarına kavuşmuş oluyordu"* (Parlak ve Öztürk, 2018: 577-578). Devrimin esas sloganı 'eşitlik, özgürlük ve kardeşlik' Kılıçbay'a (2001: 165-166) göre eski rejimden bir ayrılığı temsil etmektedir. Özgürlük bireylerin herhangi kişi veya kurumdan bağımsızlığı dolayısı ile eski rejimdeki doğuştan gelen soyluluk gibi kastlara tabi ayrıcalığı yok etmektedir. Başka bir deyişle toplumun herhangi bir kast, cemaat ve sınıfsal tabakaya tabiiyetini reddederek bireyin önemli hale getirilmesini simgelemektedir. Eşitlik ise yine aynı çerçevede eski rejimdeki imtiyazlı kişilerin toplumsal hiyerarşideki üstünlüğü neticesiyle imkânlara erişmesini reddederek birey olarak verilen katkılar neticesiyle haklara dayalı bölüşüm gerekliliğini vurgulamakta dolayısı ile ayrımcı ve adaletsiz hukukun vuku bulduğu yasa devleti yerine hukuk devletini getirmeyi hedeflemektedir. Diğer önemli slogan olan kardeşlik ise eski rejimdeki insanların hep birilerinin mülkü şekilde var olduğunu, tebaa olarak var olan insanın yurttaş olarak kavranmasını anlatmaktadır. Dolayısı ile cemaat ve tabakaların olduğu toplumdan siyasal ekonomik olan topluma bağlı devletin sahibi yurttaşlar kavramı ortaya çıkmakta bu kavram yurttaş bireylerin birbirleriyle dayanışmasını esas almaktadır. Tam bu noktada sorulması elzem olan bir soruyu sormak gerekmektedir.

Bu özgürlük eşitlik ve kardeşlik söylemi içinde kadına yer var mıdır ve yurttaş kavramının içine kadın dâhil edilmiş midir? Ne yazık ki kadınlar bu haklardan yararlanamamıştır. Kadınlar Fransız Devrimi'nde mücadelenin göbeğinde yer almalarına rağmen insan kavramının erkek, kardeşliğin ise erkek kardeşliği olduğunu sonradan anlamışlar ve bu haksızlığa karşı sessiz kalmamışlardır. Nitekim Olympe de Gouges, 1791 yılında Fransa'da 'Kadının ve Kadın Yurttaşın Haklar Bildirgesi'ni yayımlamış ve 1793'te devrimci mahkeme tarafından suçlu bulunup giyotinle idam edilmiştir. Görüldüğü üzere demokratik devrim aslında kadın söz konusu olduğunda yeterince demokratik olamamıştır (Berktay, 2016: 122). Olympe de Gouges 'Kadının ve Kadın Yurttaşın Haklar Bildirgesi' 10. Maddesinde[31] kadına darağacına çıkma hakkı veriliyorsa, kürsüye çıkma hakkı da verilmeli demiştir ancak kendi sonu ne yazık ki birinci hakla olmuştur. Nitekim Mies (2012: 202) da Fransız Devrimi'nde binlerce kadının rol aldığını ancak devrim sonucunda kadınların siyasetten dışlandığını belirtmektedir.

Proletaryanın oluşması daha önce anlatıldığı üzere mülksüzleştirme hareketi ve üretim araçları üzerindeki hakimiyetini yitiren köylülerin emek güçlerinden başka satacak bir şeylerinin kalmaması[32] neticesiyle meydana gelmiştir. Kadın emeğinin eve iş verme ve manifaktür üretimdeki (proto-sanayileşme)[33] durumundan kısaca bahsetmek faydalı olacaktır.

Kadınların tarımsal üretimde veya diğer tüm geleneksel üretim biçimlerinde kullandığı emeğin, evin ekonomisine en az erkek kadar katkı sağladığı bilinmektedir. Bu bağlamda proto-sanayileşmede de kadın emeği yine bu düzlem üzerinde işlev görmektedir. Hane halkının tamamı ekonomik faaliyetlerde birlikte iş yapmaktadır (Goody, 2004: 151). Kapitalizmin gelişim aşamasında, eve iş verme sisteminde, artan yoksullaşma neticesiyle tarımsal üretimden arta kalan zamanlarında ya da tarım yapmanın mümkün olmadığı kış aylarında ek gelir elde etmek için yoksul kesim çalışmaktadır (Mantoux 1961: 63-64'den akt. Tezgel, 2013: 105). 17. yy'da eve iş verme sisteminde kadınların aktif olarak çalıştığı bilinmektedir (Thomsen, 2008: 255). Eve iş verme sisteminden manifaktür üretime geçiş dağınık üretimi bertaraf etmiş ve emeğin kontrolünü kolaylaştırmıştır (Tezgel, 2013: 106). Kapitalizme geçiş sürecinde eve iş verme aşamasının ardından ortaya çıkan manifaktür yapısı gereği daha kapitalisttir. Nitekim ticari kapitalistler eve bağlı emeği kullanmakla sınırlı kalmayıp ücretli işçilerin iş bölümü yaparak çalıştığı büyük atölyeler kurmuşlardır (Aslan, 2017: 357). Manifaktür sistemde üretimi

[31] Bildirinin tümü için bkz: (Göztepe, 1996).
[32] Marx (2011: 551) kapitalist üretim sürecinin hareket noktasını, kapitalistin üretim araçlarına sahipliği ve emeğinden başka satacak bir şeyi olmayan proletarin birbirleri karşısında alıcı ve satıcı durumunda olmasında görmüştür.
[33] Proto-sanayileşme fabrika sisteminden önceki üretim sürecini tanımlamak için kullanmıştır (Tilly ve Tilly 1971: 186).

gerçekleştirenler yine hane halkıdır (Tezgel, 2013: 106). Kadınların eşlerine yardım etmek adına üretime katıldıkları belirtilmektedir (Epik vd., 2017). Wiesner-Hanks (2020: 109) kentteki yatırımcıların iş yaptırmak için tüm hane halkını kiraladığını fakat ödemeyi aile 'reisi' olan erkeğe yaptığını belirtmekte ve buna örnek olarak madencilik ve bez dokumacılığını vermektedir. Yatırımcının (burjuvanın), erkeklere cevher sepeti başına ödeme yaptığını ancak bu cevherin kırılma ve yıkanma emeklerinin (herhangi bir ödemeye menkul olmasa da) kadınlar, kız kardeşler ve çocuklar tarafından yapıldığını belirtmektedir. Bez dokumacılığının da aynı mantık çerçevesinde işlev gördüğünü aktarmakta dokuma işinde kadın ve çocukların iplik eğirirken erkeklerin bitmiş iş başına ücret aldığının altını çizmektedir. Abbott (1909) çalışmasında ayakkabı üretimine yer verirken, üretimin iş bölümüyle yapıldığı dönemde, ayakkabı üretiminde kadınların iş bölümünde aktif olarak yer aldığını ifade etmektedir. Kıyafet üretimi ve bunun uzantısı olan diğer işlerde; keten hazırlama, terzilik, şapkacılık ve kemer üretimi gibi işlerde yoğun olarak kadınların çalıştığı bilinmektedir (Yaman, 2017: 11).

Kapitalist üretim biçimine geçişte sanayileşme sürecinin bir bölümü olan eve iş verme ve manifaktür üretim çoğunlukla kırsal alanda meydana gelmiştir ve ilk proletarleşmenin burada başladığı düşünülmektedir. Kentlerde su gücünü kullanan fabrikaların geliştiği aşamada genellikle üretim –manifaktür- kırsal alanda yapılmaktadır ancak gelişen fabrikalar üretimin kentte meydana gelmesine ve bu süreç insanların yaşantısını tamamıyla değiştiren bir durumun başlamasına sebep olmuştur üretimin fabrikalarda olması ile üretimi gerçekleştirecek olan kır kökenli manifaktür üretimin proletarleri, kentli proletar sınıfa dönüşmüştür (Goody, 2004: 147).

Erkeklerin proletarleşmesi sürecinde, erkek emek gücünün gereksinimlerinin çoğu kadının hanede yürüttüğü emek ile karşılanmıştır. Kadınlar evlerinin çevresindeki küçük alanları ekerek, gereksinim duydukları malları ev içinde üreterek, ürünlerden arta kalanları satarak, çocuklara ve yaşlılara bakım emeği vererek, erkeklerin emek güçlerini yeniden üretmelerini sağlamıştır (Yaman, 2017: 13). Michel'in (1993: 51) 'temel birikim' dediği süreç bunu karşılamaktadır. Ona göre erkeklerin veya çocukların ücretli emekleri ile piyasada var olabilmesi kadınların meta dışı üretim şekli olan hane içi emeğini onların yeniden üretimi için kullanması ile mümkündür. Ayrıca günümüzde dahi sermayenin birikimi 'temel birikim' ile sağlanabilmektedir.

Ticaretle biriken sermaye ve mülksüzleşen emekçi sınıfla beraber endüstriyel kapitalizm ve modern sistem başlamaktadır (Huberman, 2009: 192). Mies (2012: 203) ilk dönem sanayi proletaryasının içerisinde kadınların ve çocukların Sanayi Devrimi öncesine göre daha fazla yer aldığı görülmektedir. Nitekim kolay manipüle edilen, ucuz ve sömürülmesi kolay olan kesim

kadın ve çocuklardır. Çocukları olan bir kadının kendi yaşamını ve çocuklarının yaşamını sürdürebilmesi için her türlü ücrete razı olarak çalışma zorunluluğunu kapitalistlerin bildiğini ve bunu sömürü sebebi yapabildiğini söylemektedir. Buna ek olarak kadınların örgütsüz olmaları onların emeğinin daha ucuz ve risksiz olması tercih edilmesini sağlamaktadır. Marx (2011: 379) kapitalistin, çocukların oyun zamanından ve ailelerinin onlar için harcayacağı emek zamanından çalarak sömürüyü gerçekleştirdiğini ifade ederken, Hartmann (2012: 181) da ilk dönem fabrikalarında hemen hemen yalnızca kadın ve çocukların çalıştığını ifade etmektedir. Yalom (2002: 189), sanayileşmenin beşiği İngiltere'de 1861 yılında işgücünün üçte birinin kadınlardan meydana geldiğine ve bu kadınların dörtte birinin evli olduğuna işaret etmektedir.

Kentlerin yoksul mahallelerinde kalabalıklar halinde yaşayan işçi sınıfı, düşük ücretler ile kötü yaşam koşulları altında yaşamakta yeterli besin maddelerine dahi ulaşımda sıkıntı çekmektedir (Holland, 2019: 192). Kadınların erkeklerden daha düşük ücretlere[34] çalıştırıldığı düşünüldüğünde sefaletlerinin boyutunun ne denli olduğu aşikardır. Ayrıca ücretlerin düşük olmasına ek olarak çalışma şartlarının dayanılmaz boyutu Marx'ın (2011: 387) bir fabrika denetçisi olan Saunders'dan aktardığına göre kadın işçilerin bazılarının sabah saat 6'dan gece saat 12'ye kadar çalıştırılıp ve sadece yaklaşık 2 saat kadar yemek molası verdiklerini belirtmektedir.

Çalışma koşullarından bahsetmenin durumu tam olarak anlatamayacağı düşünülerek yaşam alanlarından bahsedilmesi durumun tahayyülü açısından önem arz etmektedir. Ergun ve Koçancı (2017: 202) sanayileşme sürecinde hızlı kentleşmeye bağlı olarak yaşanan olumsuzluklara dikkat çekmiş, işsizlik ve yoksulluk gibi sorunların baş gösterdiğini ve giderek artığını belirtmiştir. Konut miktarının yetersizliği de insanların yaşam olanaklarını olumsuz etkilemiştir. Bu bağlamda 19.yy İngiltere'sinin işçi mahallelerinin sefaletini gözler önüne sermesi açısından Charles Dickens'ın 1851 yılında böyle bir mahalle gezintisinden sonra yazdığı şu satırlar önemlidir: "*On, yirmi, otuz, kırk, kim bunları sayabilir ki? Erkekler, kadınlar, çocuklar, hepsi yarı çıplak, yerlerde kaynaşıyorlar. Tıpkı peynirdeki kurtçuklar gibi!"* (Akt. Holland, 2019: 193). Engels (1997: 112) *İngiltere'de Emekçi Sınıfın Durumu* adlı çalışmasında Manchester'ın bir işçi mahallesi ile ilgili evlerin küçük eski ve kirli olduğunu, kırık camların muşambayla kaplandığını, çürümüş kapılarını, rutubetli bodrum katlarını anlatır. Sokaklar çöküktür, çöp yığınları ve pislik havuzları ile doludur (kadın ve çocuklar bu pislik havuzlarında boğazlarına kadar batmışlardır) fabrikaların yaydığı zehirli gazla çöp kokusunun karışımını betimler. İnsan soyunun en ilkel şartlarda yaşadığından söz etmektedir.

[34] 19. yy'ın ortalarında ABD'de pamuk endüstrisinde çalışan bir erkek 1,67 dolar, kadın ise 1,05 dolar kazanmaktaydı. İngiltere'de erkek pamuk dokuma işçisi haftalık 14-22 şilin kazanırken kadın ise 5-10 şilin arası ücret almaktaydı. Fransız bir matbaacının günlük 2 frank ücreti varken kadının 1 franktı (Tannahill, 1980: 354).

Çalışma ve yaşam şartlarının hem erkek hem kadınlar için olumsuz olması bir yana kadınların durumunun daha vahim olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Yaman (2017: 16-21) kadınların fabrikalarda işe girmesiyle kadın ve erkek arasındaki asimetrik ilişkinin yeni bir forma sokulduğunu belirtmektedir. Makineleşmeyle vasıfsızlaşan işlere kadınların alınması işte eşitleme eğilimini sağlarken öte yandan kadınların ataerkil eşitsizlik neticesiyle kapitalist tarafından erkeklerden daha zor şartlar altında ve daha ucuza çalıştırılarak daha fazla sömürü malzemesi yapılmıştır. Fabrika kadınların emeğini ücretlendirip sosyal alandaki etkileşimini artırarak bir nevi özgürleştirme işlevi görmüş ancak ücretli emeği dışında ücretsiz bakım emeğini de kullanması beklentisiyle kadınların hayatını cehenneme çevirmiştir. Başka bir ifade ile kadınların ücretli işte çalışmasıyla göreli özgürleşmesine karşın ataerkil ilişkileri ortadan kalkmamış aksine hane içi emek beklentisi devam etmiştir. Nitekim fabrikada çalışıyor olmak kadınlardan yemek yapmak, çocuk büyütmek, yaşlılara bakmak vb. işlerin beklentisini yok etmemiş kadınların çifte vardiya yükü ile karşılaşmasına sebep olmuştur.

Kadın ve çocuk emeğinin ucuz olması ve emek arzının fazla olması erkek işçilerin ücretlerinin de aşağı eğimli olmasına sebep olmuştur (Kautsky, 1910: 19) ve erkek işçiler de kadınların çalışmasının dezavantajlı olduğunun bilincindedir. Kadının çalışması sadece erkeklerin ücretlerini düşürmekle kalmamış aynı zamanda ev işlerinin aksamasına sebep olmuştur (Hartmann, 2012: 182). Kautsky (1910: 20) kadınların aynı anda 'iki efendiye hizmet etmesi'nin mümkün olmadığını ve işçi hanesinin acı çektiğini belirtmektedir. Aynı zamanda kadınların işgücünde aktif rol alması yeniden üretim faaliyeti için de sakıncalı görülmüştür. Zor koşullar altında çalışan ve yaşayan kadınların gelecek için güçlü ve sağlıklı (asker ve işçi) çocuklar doğurması ihtimalini düşürdüğünden kadınların fabrikalarda çalışması için sefil işçiler üretmesi burjuva ahlakının evcil kadın anlayışına ters düşmektedir. Bu nedenle daha sağlıklı ve daha fazla çocuk doğurmaları için proletar kadının da evcilleştirilmesi gerekli görülmüştür. Buna ek olarak proletar kadının çocuk doğurması ona maddi açıdan bir garanti sunmadığı için çocuk doğurma kararı onların tercihine bırakılmamalıdır. Devlet çeşitli yasalar yoluyla kilisenin ideolojik aygıtıyla ve polis tedbirleriyle insan üretimine müdahale etmiştir (Mies, 2012: 203-204). Bu nedenlerle kadınların iş yaşamından ve sendikalardan dışlanmaya çalışılması kaçınılmaz olmuştur. Erkekler kendi sendikal haklarını korumuş, kadın ve çocuklar için koruyucu iş yasaları talep etmişlerdir. Bu yasalar kadın ve çocukların olumsuz çalışma koşullarını bir nebze azaltsa da kadınların bazı mesleklere girmesini engelleyerek bu işleri erkek işi atfetmiştir (Hartmann, 2012). Buna ek olarak erkek işçiler 19. yy sonu 20. yy başlarında örgütlenerek 'aile ücreti' talep etmeye başlamıştır (Kelly, 1984: 139) ve aile ücreti talebi, yetişkin erkek işçinin kendisi, çocukları ve eşinin ihtiyaçlarını karşılamaya yetecek kadar ücret

alması düşüncesine karşılık gelmektedir (Rose, 2003: 130). Hartmann'ın (2012: 184 erkek işçilerin eşit işe eşit ücret talebinde bulunmak ve bunun için mücadele etmek yerine eşlerini iş piyasasından çekmek isteyip kendi konfor alanlarını korumak istediklerine dikkat çekmektedir. Aile ücreti verilmesi sonucunda erkeğin kadından daha yüksek ücret alması garantilenir ve kadın işlerinin daha vasıfsız olarak kalmasına sebep olur. Böylece hem kadınların erkeğe maddi açıdan bağımlı olmasını sağlayıp bunu kalıcı hale getirir hem de kadınların evlenip eş olmayı tercih etmesine yol açar, erkekler de kendi yararına olan ev hizmetlerini kadınlara gördürebilirler böylelikle işgücü piyasası için dezavantajlı konumları pekişir. Kelly (1984:139) aile ücretinin, düzensiz bir biçimde ve belirli gruptaki vasıflı mesleklerdeki örgütlü yetişkin erkeklere verildiğini belirtmektedir. Wiesner-Hanks (2020: 115) da aile ücretinin bir ideal olarak kaldığını bunun sebebinin proletar kadınların ailesini geçindirmek için, her işe razı şekilde çalışması gerekliliğine vurgu yaparak ifade etmektedir. Buna karşılık erkeklerin her koşulda kadın ve çocuklardan daha yüksek ücret aldığını dolayısı ile ailede anne ve çocuk çalışsa dahi evi geçindiren erkeğe bağımlı olmalarından dolayı ailenin ataerkil ve ekonomik birim olması devam eder özelliktedir. Günümüz ideal aile imajı bu aşamada ücretli işin başlaması ve aile içi işbölümü neticesiyle ortaya çıkmıştır (Kelly, 1984: 140).

Fiske'nin (2003: 120-121) de belirttiği gibi çekirdek aile karı koca ve çocuğun bir arada yaşaması, sanayileşmeyle birlikte kırdaki geniş ailenin tersi biçiminde oluşturulmuştur. Buna bağlı olarak cinsiyetlere yüklenen anlamlar yine sanayileşmeyle birlikte kapitalizme hizmet etmek için oluşturulan mitlerde kendini göstermektedir. Mitlerin amacı ekonomik sistemin çıkarına yönelik ideolojik alanda da bunu doğalmış gibi göstererek sistemi sürdürülebilir kılmaktır. Dolayısıyla 19. yy sanayileşmesiyle birlikte toplumsal dönüşümün anlamlı bir hal alması için üretilen mitler çekirdek ailenin 'doğal' ve toplumun yapıtaşı olarak algılanmasını sağlarken, kadınlığa; bakıp büyütme, evcil olma, korunmaya muhtaç olma, duyarlı olma gibi anlamlar üretilirken, erkeklere tam tersine güçlü olma, özgürlük ve kamusal alana ait olma şeklinde anlamlar yüklenmiştir. Bu anlamların erkeklik ve kadınlığın doğasından kaynaklı olması inancı yüklenip sürdürülmeye çalışılmıştır. Görüldüğü gibi ev kadınlığı, kadınların doğal eğilimleri ve biyolojik özellikleri neticesiyle oluşmuş bir olgu değil aksine tarihsel olarak inşa edilmiş bir kavramdır. Kapitalist üretim ilişkileriyle birlikte değişen toplumsal durumlar – evin mekansal olarak iş yerinden ayrılması, ekonomik anlamda sadece tüketim ve evin ilişkili olması- son 200 yıllık tarihin bir uzantısıdır. Kadınların kapitalist ilişkiler oluşmadan önce de ev işi yaptığı bir gerçektir ancak ev ve çalışma bir arada olduğundan ev kadını kavramı henüz oluşmamıştır (Bora, 2010: 59). Mies'ın (2012: 204) aktardığına göre ev kadınlaştırma süreci burjuva ahlakına uygunluk bağlamında tamamen zora dayalı bir şekilde kurgulanmıştır ve işçi

sınıfı kadınına ev kadınlaştırma zorla kabul ettirilmiştir. Bunu açıklarken Heinsohn ve Knieper'ın 19.yy Almanya'sını inceleyen araştırmasını kanıt olarak sunmaktadır. Buna göre aile kavramı polis tedbirleri yoluyla dayatılmıştır. Çocuk yapma tercihinin, işçi sınıfı kadınına bırakılmasının tehlikeli (yeteri kadar yapmayacakları için) olacağı düşünülmüş ve yeni doğan bebekleri öldürme yasağı, mülksüzlerin evlenme yasağını kaldırma, kürtaj yasağı, evlilik dışı cinsel ilişki yasağı gibi, devlet tedbirleri alınmıştır. Devletin suç olarak kabul ettiği olaylar kilise tarafından günah ilan edilmiş ve hedeflenen durumu meşru kılmak için gerekli uygulamalar devreye sokulmuştur. Kürtajın yasaklanması ve suç olarak kabul edilmesi kadınların doğum kontrol için çeşitli yöntemler[35] kullanmasının önüne geçmiş doğum kontrol mekanizmasının erkeklerin kullanımına özel şekle büründürülmesi ile kadınlar bedenleri üzerindeki kontrolün bir çeşidinden daha mahrum kalmışlardır (Federici, 2011: 136). Ev kadınlığı ideolojisinin oluşması görüldüğü üzere devlet ve burjuvazinin birlikte hareketinin bir ürünüdür. Ancak özellikle 19 ve 20. yy daki işçi sınıfı hareketleri de sürece hız kazandırmıştır (Mies, 2012: 205). Tüm bu koşullar altında ev kadınlığı;

- kapitalist sınıf için 'yedek sanayi ordusu' yaratılması ve yeniden üretim faaliyeti ile gelecek işgücünü garantilemesi ayrıca ev içi tüm emeği ve tüketim yoluyla sistemi sürdürülebilir kılması,
- küçük mülk sahipleri için 'aile yardımcısı' sıfatıyla bedava emek kaynağı olması,
- işçi erkekler için rekabetin ortadan kalkması ve ev içi emeği garantiye alması gibi daha pek çok açıdan çıkar sağlanabilir özellikleri sayesinde idealleştirilmiştir (Michel, 1993; Hartmann, 2012).

Ev kadınlaştırma ile eve hapsedilmeye çalışılan kadının özel alanla ilişkilendirilmesi sağlanmış ve kadının doğal yapısı gerekçe gösterilerek kamusal alandan dışlanmışlığı normal kabul edilmiştir (Ersöz, 2015). Özel ve kamusal alan ayrımının modern açıdan[36] kuruluşu temelinde, mal üretiminin evde yapılmasının terk edilip üretimin atölyeler ve fabrikalarda yapılmasıyla birlikte evin anlamsal bakımdan değişime uğraması yatmaktadır. Ev ve iş yerinin dolayısıyla üretimin kopması sonucu evin, bazı kadınlar için soyu devam ettirme bazıları için ise yeniden üretim mekânına dönüşmesi literatürde çok kez belirtilmiştir. Buna ek olarak kadınların ev ile bütünleşerek özel alana ait olması anlayışının doğallıkla ilişkilendirilmesi,

[35] Federici (2011) kadınların Ortaçağ boyunca gebeliği engellemek için çeşitli yöntemler kullandığını belirtmektedir. Aynı zamanda cadı diye yakılan ebelerin doğum kontrolünün ve doğurmanın gizemini bildiklerini ve nüfus hareketleri üzerinde etkili oldukları için öldürüldüğünü düşünmektedir. Ortaçağ sonrasında kadınların kendi rahimleri üzerindeki kontrolü, erkeklerin ve devletin kontrolünde kamusal alan durumuna getirilmiş ve kapitalist birikimin hizmetinde kullanılmıştır. (Ayrıntılı bilgi için bkz: Federici, 2011).

[36] Özel-kamusal alan ayrımının tarihsel kökeni Antik Yunan'a kadar uzanmaktadır. Polis kamusal alanı temsil ederken oikos haneyi temsil etmektedir. Ayrıca polisin erkeklerin yönetimi altında olması oikosun ise çocuk ve kadınların bulunması gereken yer olması düşüncesi hakimdir (Ersöz, 2015: 83-84).

kadının özel alanda başına gelen her türlü baskı şiddet ve ezilmenin doğal kabul edilmesi anlamına gelmektedir (Acar Savran, 2002: 266-267).

Wallerstein'in (2012: 26) belirttiği üzere kapitalizmin tarihsel sürecinde yeni olan işbölümü ve emek arasındaki ilişkidir. Kadınlar erkeklerden, yetişkinler çocuk ve yaşlılardan farklı işler yapmış olsa da kapitalizmde 'ekmek parası' kazananın yetişkin erkek olması ve kadının 'ev kadını' olarak kategorize edilmesi sağlanmıştır. Ev kadınının emeği değersizleştirilmiş ve cinsiyetçilik yapısallaşmıştır. Bunun şaşırtıcı olmayan etkisi toplumsal yaşama nüfuz eden cinsiyet ayrımcılığı ve mekanizmaları olmuştur.

Bauman'ın (1999: 32) ifadeleri de şu şekildedir:

> "erkek nüfusun büyük kısmının fabrika çalışmasının eğitici tesirine maruz kalması üretimin ve toplumsal düzenin korunmasının temel metoduysa, çalışan ('ekmek getiren') erkeğin mutlak, karşı çıkılamaz hükümdar olduğu, güçlü ve sağlam patriarkal aile de onun zorunlu devamıydı; çalışma etiği vaizlerinin aynı zamanda ailevi erdemlerin ve aile reisinin sarsılmaz hak ve ödevlerinin savunucuları olmaları tesadüf değildir. Aile içinde, kocalar/babalar fabrikadaki ustabaşılarının ya da askerdeki başçavuşların uyguladıkları denetim/ disiplin rolünün aynısını kadınlara ve çocuklara uygulamaya teşvik ediliyorlardı" (Bauman, 1999: 32).

Nitekim erkeklerin işini kaybetme ve aile reisi olarak görevini ifa edememe otoritesini koruyamama endişesinin sonuçlarına da kadınlar katlanmakta tüm bu endişe, öfke ve hayal kırıklıklarının cezasını onlar çekmektedir (Holland, 2019: 194).

Sanayi kapitalizmi ideolojik olarak kadınların eşitsiz konumunu pekiştirmiş ve şiddetli biçimde şekillendirmiştir. Sanayileşme ile birlikte işgücüne katılan kadınların ev içi görevleri kısmen azaldığında kadınların yerinin ev olduğu anlayışı daha çok ses getirmeye başlamıştır (Davis, 1994: 49).

Kadınların ev kadınlaştırılması ve işgücü piyasasındaki cinsiyete dayalı ayrımın yapılması bazı işlerin kadın işi ve bazıların erkek işi olarak görülmesi günümüze değin süregelen bir durumu teşkil etmektedir (Özer, 2017: 1400). Daha önce bahsedildiği üzere kadınların özel alana aitliğinin meşrulaştırılması sermaye açısından yarar sağlamaktadır ancak belirtmek gereklidir ki bu durum yine sistemin sürdürülebilirliğini sağlaması amacı ile değiştirilebilmektedir. Örneğin hızlı birikime ihtiyaç duyulduğunda, ya da savaş gibi olağanüstü durumlarda emek ihtiyacını karşılayabilmek için kadınların işgücüne ihtiyaç duyulmakta çeşitli yasal düzenlemeler ve toplumsal teşvik unsurları kullanılarak kadınlar piyasaya dâhil edilmeye çalışılmaktadır. Nitekim kapitalist sistemin ihtiyaç duyduğu

dönemlerde kadınları 'yedek sanayi ordusu'[37] olarak kullandığı görülmektedir. Buna en iyi örnek İkinci Dünya savaşında[38] erkeklerin silahaltına alınması ile emek arzı kıtlığını bertaraf etmek için kadınlar vatana hizmet etmek adı altında işgücüne dâhil edilirken Perçinci Rosie posterleri asılması, şarkı bestelenmesi gibi çeşitli teşvik yöntemleri uygulanmıştır. Ne var ki kadınların dâhil edilmeye çalışıldığı işler hâkim ideolojinin kadına uygun bulmadığı güç gerektiren ve kadınların "doğal eğilimleri" ve "narin" bedenleri ile örtüşmeyen daha önce "erkek işi" olarak kabul gören gemi inşaatı ve uçak montajı gibi işlerdir (Molyneux, 2012: 149; Omay, 2011: 264-268; German, 2006: 111).

Savaş boyunca resmi otoriteler, savaş öncesi zamanın tersi biçimde tavırlarda bulunmuşlardır. Savaş sırasında annelerden beklenen davranışlar, barış zamanında onları ilgisizlik ile suçladıkları davranışlardır ve ev işine daha az vakit ayırmaları için teşvik edilmişlerdir. Devletin kendi restoran işletmeleri kurulmuş, düşük fiyatlı yiyecek servisi başlamış aynı zamanda çocuk bakım olanakları sağlanmıştır. Özellikle savaş malzemesi üreten fabrikalarda çalışan işçilerin alışverişlerini yaptırmak için başka elemanlar istihdam edildiği dahi olmuştur. Ancak savaştan dönen erkeklerin işlerini geri alabilmesi için yasal düzenlemeler yapılmış kadınların onlara ihtiyaç duyulmadığında piyasadan dışlanmaları garanti altına alınmıştır (German, 2006: 112).

Dolayısı ile Molyneux'un (2012: 151) da belirttiği üzere kadınların, 'yedek sanayi ordusu'nun özgül bir biçimini oluşturduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Yeri geldiğinde ücretli emeklerine ihtiyaç duyulup piyasaya çekilirken bu durum bittiğinde olması gereken yerlerinin ev olduğu hatırlatılmıştır. Bu duruma paralel olarak kadınların işsizliği de toplumsal ve siyasi açıdan daha az sorunlu olarak algılanmaktadır. Görüldüğü üzere kadınların işgücü piyasasındaki konumları hâkim ideoloji tarafından bilinçli şekilde belirlenmekte ve mevcut ideoloji ihtiyaç dâhilinde değiştirilebilmektedir (Omay, 2011: 269).

Tarihsel süreçte zaman zaman kadınların işgücü piyasalarından dışlanmış olması bir gerçektir fakat kapitalist üretim tarzının özgül yapısı tüm kadınların piyasadan tamamen dışlanmasına hiçbir zaman olanak vermemektir. Emeklerinin ucuz olması ve erkeğin gelirinin tüm aileyi geçindiremeyecek durumda olması kadınları evin ek ücret getiricisi yapmaktadır.

---

[37] Ancak kadınların yedek sanayi ordusu olarak kullanımı enformel sektördeki kadın emeğini anlamlandırmada yeterli değildir. Kadın emeği enformel sektörde spesifik olarak da ev eksenli çalışmada kalıcı işgücünü oluşturmaktadırlar. Dolayısı ile enformel alandaki kadın emek kullanımı sadece kapitalizmle açıklanamaz ataerkilliğin de bu duruma önemli etkisi mevcuttur (Atasü-Topçuoğlu, 2009: 90).

[38] Aynı durum Birinci Dünya Savaşı'nda da meydana gelmiştir. Kadınların Birinci Dünya Savaşı sırasında erkek işi olarak addedilen birçok teknik beceri gerektiren işte yoğun olarak çalıştığı bilinmektedir. Rende, kalıplama, zıvana açma işi yaptıkları, kamyon sürdükleri, bira şişeledikleri, mobilya üretimi yaptıkları, dökümhane ve tabakhanelerde çalıştıkları, kireçtaşı kırdıkları ve gemi inşaatında yaptıkları perçincilik gibi daha birçok nitelik gerektirdiği için erkeklerin yapmasının uygun bulunduğu işlerde istihdam edilmiştir (Kocabıçak, 2009).

Dolayısı ile kadınları güvencesiz ve erkeklerden daha olumsuz şartlarda çalışmaya mecbur etmekte (Kocabıçak, 2009) ve sermaye birikim sürecinde ucuz kadın emeği kullanımı, ataerkil ilişkileri daha da derinleştirmektedir (Yaman, 2010: 121).

İkinci Dünya Savaşı sonrası Avrupa ülkeleri ekonomik ve sosyal açıdan olumsuz durumlar ile mücadele etmektedir. Bu dönemde kapitalist üretim tarzını sürdürmek adına ABD tarafından Marshall yardımları yapılmış Avrupa ülkeleri toparlanma sürecine başlamıştır. Aynı zamanda savaş öncesi ABD'de uygulanan Fordist üretim, bu dönemde Avrupa'da yaygınlaşmaya başlamıştır. Buna ek olarak Keynesyen politikaların da bu süreç içerisinde yaygın olarak uygulandığını belirtmek gerekmektedir (Kocabıçak, 2009). Davutoğlu (2016) Keynesyen Refah Devleti'nin politik kültürünün bir özelliğinin erkek merkezli olduğunu belirtmektedir: "*Refah devleti aile ve çalışmayı erkek-merkezli olarak kuramsallaştırır. Böylece toplumsal cinsiyeti siyasal çatışma alanından uzaklaştırır"* ve bu doğrultuda çalışmasında Refah Devleti'nin felsefesini belirten ve kurucu raporlarından olan Beveridge Raporu'nun cinsiyetçi yönlerini incelemektedir. Kısaca sosyal refah devleti anlayışı, erkeğin ücretli emeğini kullanırken kadının evde bakım ve hizmet işleri ile ilgilendiği, kadının özel alana itildiği ve kadın istihdamını artırmak veya kamusal alanda aktif olmasını sağlayacak tedbirlerin alınmasının yetersiz kaldığı bir süreci tanımlamaktadır (Meneviş, 2019: 8). Fordist üretim sistemi ile kitlesel üretim ve buna bağlı olarak kitlesel tüketimi teşvik etmesi açısından Keynesyen Refah Devleti politikaları bağlantılıdır. İnsanların tüketim alışkanlıkları, boş zaman kullanımları ve yaşam standartları kültürel açıdan değişimi beraberinde getirmiştir (Loveman ve Sengenberger, 1991: 2). Bu bağlamda evlerin teknolojik aletler ile doldurulması fikri ve kadınların bu durumdan memnuniyet duyması ev kadını ideolojisini beslemek için kullanılmıştır. Nitekim beyaz eşya üretimi ekonomik açıdan savaş sonrası sermaye birikim sürecine fayda sağlamış ayrıca ev kadını ideolojisini güçlendirerek sermaye ve erkekler için pragmatist çıkarlara hizmet etmiştir (Kocabıçak, 2009).

1.4.5.1. Neoliberalizm ve Kadın Emeği

Refah Devleti politikaları 1970'li yıllardaki Petrol Krizi'ne kadar devam etmiştir. Bu tarihlerde uluslararası rekabet anlayışı ve yaşanan çoklu krizler sebebi ile Fordizmin sürdürülebilirliği mümkün olmamış yaşanan teknolojik gelişmelere paralel olarak da Post-Fordist sistemin kuruluşuna zemin hazırlanmıştır. Ayrıca ekonomik krizlerin çözüm yöntemi neo-liberal[39] politikaları devreye sokmak olmuştur. Küreselleşmenin etkisi ile işletmelerin

[39] Neo-liberalizm, ekonomik kalkınma için; dışa açılmayı, devlet müdahalesini sınırlandırmayı ve mal hizmet hareketini serbestleştirmeyi amaçlamıştır. Çoğu ülkeyi bu doğrultuda, ihracata dayalı sanayileşme stratejisi,

esnek üretim modellerini kullanması ve esnek çalışma sistemlerinin yaygınlaşması başlamıştır (Ulutaş ve Öztepe, 2013: 308; Tilev, 2018: 124-125: Sapmaz, 2017: 44).

Neo-liberal politikaların küresel dünya ideolojisini yansıttığını buna ek olarak küreselleşme ve neo-liberalizmin Refah Devleti uygulamalarına olumsuz etkide bulunduğunu söylemek yanlış olmayacaktır (Çımrın, 2009: 199). Neo-liberal politikaların, çoğu ülke için egemen ideoloji olmasıyla kamu harcamalarının azaltılması ve refah devletinin çözülmesi ayrıca sermayenin esnek çalışma biçimlerini kullanması ile işgücü maliyetlerini azaltması sağlanmıştır. Sermayenin esnek çalışma biçimlerini uygulaması temel alınmış örgütlü ve sosyal güvenlik hakkı olan işçi sayısını azaltırken kayıt dışı çalışanların sayısında artış meydana gelmiştir. İşverenler maliyeti azaltmak ve talep dalgalanmalarından etkilenmemek adına işlerinin bazılarını taşerona devretmiş ve fason üretim veya ev eksenli iş gibi iş yürütme yollarını tercih etmiştir. Esnek çalışma ve güvencesizlik kadınlar ile özdeşleştirilmiş işleri yaygınlaştırmıştır (Urhan ve Etiler, 2011:192).

Sermaye sahiplerinin kadınları istihdam etmek istemesinin sebeplerini Urhan ve Etiler (2011:192) bu şekilde belirtmiştir:

> "Kadınların işgücü piyasası dışındayken ucuz ve piyasaya kolayca çekilebilecek bir emek kaynağı oluşturması, kadın emeğinin değerinin düşük, toplumsal olarak elde ettiği gelirin "ikincil gelir" olarak algılanması, ev içindeki sorumluluklarının çoğu zaman değişmeden sürmesi nedeniyle bu sorumlukları ile uyumlu evde çalışma, kısa çalışma gibi atipik çalışmayı kolayca kabullenmesi, sabır ve tekrara dayalı işlerde yoğunlaşması, örgütsüz ve itaatkâr olmaları, kolayca vazgeçilebilir olması gibi özellikler sermaye bakımından kadın işgücünü cazip hale getirmektedir. Tüm bu özellikler gelişmekte olan ülkelerin yapısal uyum programlarının kadın işgücüne dayandırmasına neden olmuştur" (Urhan ve Etiler, 2011:192).

Literatürde büyük ölçüde aktarılan görüş, neo-liberalizm ile birlikte kadınların istihdamında artış olduğu ve bu durumun kadının statüsünü olumlu yönde etkilediğidir (Meneviş, 2019). Post-Fordist üretim ve ihracata dayalı sanayileşme stratejisi ile birlikte ücretli kadın emeğinden yoğun biçimde yararlanılmıştır (Toksöz, 2011: 146; Aydın vd., 2020: 84). Erkek egemen çalışma hayatında işgücünün kadınlaşması, kadınların istihdamındaki niteliği dönüştürmüştür (Toprakcı Alp ve Namal, 2019). Neo-liberalizmin kadınları işgücü piyasasına dâhil etme çabası[40] aslında akıllara Sanayi Devrimi'nin ilk yıllarında ucuz kadın ve çocuk

esnekleşme, özelleştirme ve sosyal devlet harcamalarını minmize etme gibi uygulamalara yöneltmiştir (Ergüneş, 2012).

[40] Yaman (2010: 121) çalışmasında devletin ideolojik ve yasal altyapıyı oluşturduğunu, kadınları işgücü piyasasına çekmek adına özendirici politikalar reklamlar ve kampanyalar düzenlediğini belirtirken sermaye için gerekli koşulları oluşturmak aynı zamanda ataerkil aile ilişkilerini korumak gibi işlevler yüklendiğini aktarmaktadır.

emeği kullanımının yaygınlığını getirmektedir (Ergüneş, 2012). Bu bağlamda araya giren uzun yıllara rağmen kadınlara karşı olan tutumun ne denli benzer kaldığını belirtmek yanlış olmayacaktır. Dolayısı ile emek piyasasının neo-liberal politikalar ile birlikte giderek esnekleşmesi ve enformelleşmesi, kadın emeğini artırmış[41] ancak kadın emeğinin daha kırılgan bir hal almasına sebep olmuştur (Güdek Gölçek, 2019: 131). Çünkü kadınlar toplumsal konumları neticesiyle daha çok enformel sektörde dolayısı ile güvencesiz, düşük ücretli, niteliksiz işlerde çalışmaktadır. Örneğin kadınların part-time işlerde çalıştıkları veya ev ekonomisini 'desteklemek' adına ev içi üretim yaptıkları (paketleme, ambalajlama, ip temizleme gibi) görülmektedir. Buna ek olarak enformelleşmenin formel alanı da etkilemesi kaçınılmaz olmuştur (Ergüneş, 2012). Kısaca kadınların neo-liberalizm ile birlikte istihdamdaki oranlarının ve çeşitli fırsatlara erişilebilirliğinin artması olumlamalarının aksine kadınların sosyo-ekonomik durumlarının olumsuz bir hal aldığını ve 'yoksulluğun kadınsılaştığını'[42] söylemek yanlış olmayacaktır (Meneviş, 2019: 13-14). Nitekim Standing'in (1999: 600) belirttiğine göre de kadınların istihdama katılımlarının artmasına karşın toplumda kadın işi olarak görülen; güvencesiz, düşük ücretli ve düzensiz işlerde ve erkeklerin ise tam aksine yüksek ücretli, düzenli ve sendikalı işlerde çalıştığı görülmektedir. Kocabıçak (2009) ise 1980'li yılların sonu ve 1990'lı yılların başı 'elektronik devrim' diye nitelenen dönemde kadınların işgücü piyasalarında yoğun olarak teknik beceri gerektirmeyen düşük ücretli emek yoğun sektörlerde çalıştığını belirtmektedir. Ayrıca kadınların tarih boyunca erkekler, iktidar ve sendikalar tarafından nitelikli olarak belirtilen işlerden çeşitli yollar kullanılarak dışlandığını aktarmaktadır, bunun esas sebebinin de patriyarkal kapitalizm ile ilişkili olduğunu gözler önüne sermektedir.

Neo-liberal politikaların kâr ve verimlilik üzerine kurulu olması insanları emek makinelerine çevirmekte ve kadınların da aynı şekilde meta olarak görülmesine sebep olmaktadır. Buna ek olarak metalaşmış emeğin ürün veya hizmet üretmesi dışında *cinsiyetlendirilmiş öznellik* ürettiği de dikkate alınmalıdır (Sapmaz, 2017: 45; Özkaplan, 2009: 18). Bu bağlamda kadınların yoğun olarak yer aldığı sektörlerin toplumsal cinsiyetlendirilmiş sektörler olduğunu yani toplumda kadın işi olarak görüldüğünü ve bunun tarihsel süreç içinde günlük pratikler ile oluşturulduğunu belirtmek gerekmektedir. Başka bir ifade ile kadınların gerek hane içi emeği, gerek hane dışı emeği bu süreçte şekillenip meslek seçimlerini etkilemekte ve eğitim düzeylerinin artması, emeklerinin nitelik kazanması veya kadın istihdam

[41] Geç sanayileşmiş diğer ülkelere kıyasla Türkiye'de kadın istihdamı düşük seviyede kalmıştır. (Ayrıntılı bilgi için bkz: Toksöz, 2011).

[42] Yoksulluğun kadınsılaşması kavramı kadınların emek piyasalarında daha düşük ücret ile vasıfsız olarak çalışmaları, eşit işe eşit ücret almadıkları ve ev içi emekleri ve ücretli emek süreçlerinde yoksulluğu erkeklere oranla daha yoğun yaşadıklarını ifade etmektedir (Duyan, 2010: 21).

oranının artması mesleki hayatlarında ayrımcılığı ortadan kaldırmamaktadır (Urhan ve Etiler; 2011; Giddens, 2012a: 805). Örneğin toplumda bakım emeğinin kadın ile özdeşleşmesi hanedeki bakım işinin devamını nitelemesiyle hemşirelik, ebelik, ev hizmetleri gibi işlerin kadın işi olarak görülmesine ve bu alanlarda kadınların çoğunlukta olmasına sebep olmaktadır (Nalbantoğlu, 2011: 20; Fidan ve Özdemir, 2011). Buna ek olarak sekreterlik ve bakıcılık çok büyük oranda kadınlar tarafından yapılmakta ve kadın işi olarak görülmektedir (Giddens, 2012a: 805). Hizmet, eğitim, sağlık ve hazır giyim gibi sektörlerde ağırlıklı olarak kadınların çalıştığı görülmektedir (Baxandal vd.'den akt. Ansal, 1996: 55). Hizmetler sektöründeki kadın istihdamı her geçen gün büyümektedir. Hizmet sektöründe kadın istihdamına dair söylenmesi gereken bir diğer unsur ise özellikle bu sektörde çalışan kadınlardan işletmelerin, müşteri memnuniyeti için duygu ve bedenin denetimine dayanan duygusal ve estetik emek beklentisidir. Bu beklenti, yine kadınların 'doğası' gereği şefkatli, uyumlu ve duygusal görülmelerinden ve erkeklere oranla bu becerileri sergilemelerinin nispeten kolay olduğu düşüncesinden ileri gelmektedir (Özkaplan, 2015; Özkaplan, 2009).

İKİNCİ BÖLÜM
BEDEN SOSYOLOJİSİ VE KADIN BEDENİ

Çalışmanın bu bölümünde öncelikle beden kavramının sosyolojinin alanına dahil edilme sürecinden ve sosyolojik anlamda bedenden bahsedilecek daha sonra tüketim kültürü ve sembolik tüketim kavramı anlatılacaktır. Tüketim kültürü ile oluşturulan ideal beden anlayışı ve bu anlayışın aşılandığı kadınların bedenlerinin metalaşma süreci ve piyasa ekonomisinde bir girdi olarak kullanılmasını gösteren estetik emek kavramına değinilecektir.

2.1. Beden Kavramının İnşası

Ruh ve beden ayrımının tarihsel olarak çok eskiye dayandığı görülmektedir. Bu ayrım bedene negatif anlam yüklenmesi şeklinde oluşmuştur nitekim beden yoldan çıkmaya müsait görülürken rasyonalitenin kaynağı olan ruha tâbi şekilde anlatılmıştır. Dolayısı ile bedenin ruh tarafından yoldan çıkmamak adına ehlileştirilmesi gerektiği düşünülmüştür (Saygılıgil, 2015: 175)

Beden kavramına tarihsel açıdan bakıldığında batı düşünce sisteminde esas olarak üç dönemin varlığı dikkat çekmektedir. Öncelikle Platon'un ruh ve beden ayrımı, daha sonra Hıristiyanlık öğretisinde bedenin günahla özdeş bir yer kaplaması ve Kartezyen düalizmidir (Howson, 2005: 15; Freund, 1988, 839).

Antik Yunan felsefesinden türeyen ana akım batı felsefesinin evreni algılayış biçimi ikilikler üzerine kuruludur. Aydınlık ve karanlık, istikrar ve değişim, sonu olan ve sonsuz, ıslak ve kuru, çift ve tek, gündüz ve gece, erkek ve kadın, akıl ve duygu gibi burada dikkat çekilmesi gereken yer bu ikiliklerin birbiri ile hiyerarşik biçimde karşıt oluşlarıdır. Erkek merkezli felsefe, negatif ve pozitif iki uç arasındaki bu karşıtlıkta kadın negatif kutupta yer alırken erkek pozitif kutba yerleştirilmiştir (Hein, 1996:437-438).

Synnott (2002: 8-9) Antik Yunan kültürünün beden merkezli olduğuna ve bedenin bir şekilde yüceltildiğine dikkat çekmektedir. Ressamlar, heykeltıraşlar ve çömlekçiler çıplak bedenleri eserlerinde kullanmışlardır. Buna ek olarak Olimpiyat oyunlarında çıplak erkek bedenlerinin gücünü kutlamışlardır. Buna karşın Yunan kültürünün beden üzerine felsefi bir fikir birliği yoktur. M.Ö. 4. yüzyılda filizlenen bir Yunan düşüncesi olan Orfizm, çilecilik anlayışıyla bütünleşmiş et, şarap ve cinsel ilişkiden kaçınılması gerektiğini öğütlemiştir. Bedeni ruhun hapishanesi şeklinde tasvir etmiştir. Bu anlayış döneminde çok yaygın olmamakla birlikte Pisagor, Sokrates ve Platon gibi önemli düşünürleri ve böylelikle Neoplatonizm ve Hıristiyanlığı etkilemiştir.

Batı düşüncesinin temelini oluşturan düalist felsefeyi sistemleştiren Platon'a bakıldığında onun evreni algılayış biçimi iki ayrı dünya üzerine kurulmuştur. Bu iki farklı dünyada, her şeyin mükemmel ve değişmez olanı 'gerçek' evreni (idealar evrenini) oluştururken onların yansımasının bulunduğu mükemmel olmayan ve eksik olan yaşadığımız maddi dünyadır. Platon ruhu değişmez ve gerçek olan idealar evrenine ait görürken bedeni ise ölümlü olan maddi dünyaya ait olarak görmektedir (Berktay, 2012: 131). Platon ruh ve beden düalizminde ruhtan yana olmuş ve ruhun ölümsüz olduğunu idealar evreninden gelip beden ile bütünleştiğini düşünmüştür. İdealar evreninde ruhun önemli bir yeri vardır beden ise sadece onu içine alan bir araç olarak işlev görmüştür (Timurtürkan, 2008: 3). Platon'un ruha bakış açısındaki esas ilke ruhu idealar dünyasına ait görmesidir. O, ruhun idealar dünyasından çıkarak yeryüzüne gelmesi ve bedenle bütünleşmesini idealar dünyasında mutlu bir yaşamdan ayrılan insan ruhunun diğer tarafta anlamlandıramadığı maddi dünyayı duyguları vasıtasıyla tanımak ve anlamlandırmak niyetiyle yeryüzüne indiğini ve bir bedene sahip olduğunu düşünmektedir (Kaya, 2013: 174).

Platon bedeni, Tanrı'ya götürebilen ya da Tanrı'dan uzaklaştırabilen bir yapısı olduğuna, güzel bedenin bir filozofa ilham verebildiği gibi aynı filozofu engelleyebildiğine, kirletebildiğine ve köleleştirip zincirleyebildiğine dikkat çekmiştir. Platon'un öğrencisi Aristoteles de beden ile ilgilenmiş ancak Platon'un bedeni ruhun kafesi olarak görmesi ile bedene yüklediği (Kacıroğlu, 2020: 41) negatifliği ve düalist yaklaşımını reddetmiştir. Ruhu yaşamanın ilkesi belli bir canlı varlığın formu olarak nitelendirmiş, biri olmadan bir diğerinin olmayacağını savunmuştur. Ancak ruhu bedenden üstün tutma ve ruhun bedene hükmettiği konusunda Platon ile aynı fikirdedir (Synnott, 2002: 9-10). Dolayısı ile Aristoteles ruhu tam anlamıyla madde dışı olarak niteleyen fikirleri reddetmiştir. Ona göre ruh maddeden bağımsız anlatılamaz. Bedenin bir aktivitesidir ve belli bir forma ait olmaksızın gelişmemektedir (Timurtürkan, 2008: 3). Beden ruh-zihin farklılaşmasının dinamiğini başlatan bedeni ötekileştiren bu bakış açısı ilk ideolojik dayanak olarak kabul edilebilir (Öztürk, 2012: 12)

Batı geleneğinin beden anlayışı, Helenistik Hıristiyanlık ile biçimlenmiş ve buradaki bedene bakış ise esas olarak arzunun ve tutkunun kaynağı olarak görülmüştür. Batı felsefesinde beden ve zihin-ruh arasındaki ayrımın Hıristiyanlıkta ten- et (flesh) ve ruh arasında yapıldığı görülmektedir (Turner, 2019: 37).

Hıristiyanlık'ın bedene bakışı iki yönlü tezahür etmektedir. Beden hem günahın kaynağı olarak görülmekte hem de bedene dinsel tecrübeyle kutsal bir anlam atfedilmektedir. Dolayısı ile bedenin kontrol edilmesi, terbiye edilmesi böylelikle disiplin altına alınması ile kutsal bir anlama bürüneceği anlayışı hakimdir (Çelik, 2018; Gelis, 2008). Bedene kutsal anlam

yüklenmesi aslında İsa'nın, Tanrı'nın dünyadaki bedenlenmiş hali olması inancından kaynaklanmaktadır (Aydın, 2007: 154). İsa'nın Tanrı tarafından insanlığa onların bedenlerini ve ruhlarını kurtarmaları için gönderilmesi inancı ve İsa'nın bedenine duyulan inanç, bedene bakışın kutsallığının birer yansıması olarak görülmüştür (Gelis, 2008: 17). Bedene kutsal bir anlam atfedilmesi, dertlerini paylaşmak için Mesih'e yaklaşmayı hedefleyen insanlar bedenlerini hem büyük bir engel olarak hem de Kurtarıcı'ya yaklaşmanın bir yolu olarak görmüştür. Hıristiyanlar kurtuluşa ulaşmak için kendi bedenlerinin üstesinden gelmeli ve kendilerini kurban etmelidir. Nitekim İsa'nın çarmıha gerilmesi ve ızdırap çekmesi ile bu durumun özdeşleştirildiği görülmektedir. Bedene acı çektirmek ve cezalandırmak ile beliren çileci anlayışın hakimiyeti buna ek olarak bedene teslim olmanın günahkarlığa götüreceği anlayışı ile bedenin saygıyı hak etmediği düşünülmektedir (Demir, 2018: 314; Sennett, 2008). Bu noktada bedene yüklenen diğer bir anlam, bedenin bir yük olarak görülmesidir. Bedenin ihtiyaçlarının karşılanmaması, acı ile terbiye edilmesi ile günahkâr bedenin bu şekilde kurtuluşa ereceği ve ruhun bu şekilde yüceleceği anlayışı hakimdir. Beden, dünya ve dünya ile ilgili olan olarak görülmüş ve ruhun yükselmesi önünde bir engel teşkil etmiştir. Dolayısı ile bedene yönelik bu negatif algı, çilecilik anlayışı ve Manastır hayatı gibi birçok anlayışın kaynağını oluşturmuştur (Canatan, 2011: 203). Özetle Hıristiyanlıkta beden ve bedene dair imgeler farklı söylemler ile anılmaktadır bu durum bedeni bir taraftan yücelmekte bir taraftan da aşağı görmektedir ve kilisenin söylemleri uzun vadede oldukça değişiklik göstermektedir (Gelis, 2008: 18). Bedene dair bu çift taraflı bakışın aydınlanmaya dek sürdüğü görülmektedir (Martı, 2011: 234-235).

Ruh ve beden ayrımı tüm düşünce tarihi boyunca farklı isimler ile anılmıştır. Bazen karşımıza ruh- beden, bazen akıl-zihin ve bazen de bilinç- madde şeklinde çıkmaktadır. En belirgin farklılaşmanın Kartezyen düşünce ile 17. yy'da yaşandığı görülmektedir. Aydınlanma ile de beden, akıl karşısında 'öteki' konumunda görülmüştür. Kartezyen anlayışta akıl- beden ve ruh –beden ayrımında ruhun ve aklın öncelikli görülmesi bedenin geri planda kalmasına sebep olmuştur. Beden geçici, her an yok olmaya müsait ve maddi dünyaya ait bir nesne olarak kabul edilmiş bunun aksine ruh her zaman var olan, başka bir boyutta hep var olacak biçimde, ölümsüz ve maddi olmayan nitelikte görülmüştür (Timurtürkan, 2008: 2). Çoğu zaman modern felsefenin kurucusu olarak tanımlanan Rene Descartes (1596-1650) özellikle Kartezyen düşünce ile anılmaktadır. Bedenin varlığını zihin ile temellendirmiş ve bedeni bir makine olarak nitelemiştir (Synnott, 2002: 22; Öztürk, 2012: 13). 17.yy'dan itibaren beden ve fonksiyonları diğer tüm fiziki nesneler gibi bilimsel manada açıklanabilen bir şekilde tanımlanmıştır. Burada Descartes'ın "düşünüyorum öyleyse varım" tezi buna verilebilecek bir örnektir. Bu bağlamda

var olan şey yani beden ancak akıl ile algılanabildiği sürece mevcuttur. Beden parçaları olan (el, yüz, kol vb.) tanımlanabilen bir konumu olan ve uzamda yer işgal eden bir biçimde makine şeklinde tanımlanmıştır (Işık, 1998: 120). Descartes'a göre düşünen zihin ve ruhtur, zihin; ruh, akıl ve düşünce birbirlerinden ayrı şeyler değildir. İnsanlar ilk olarak ruhlarının farkına varmaktadır çünkü düşünme içindedirler. Düşüncesiyle var olan kişi, bu durumun zihin ile olduğunu bilmektedir (Altuner, 2013: 58-59). Descartes, bedenin varlığını akıl ile özdeşleştirmiş ve beden- zihin düalizmini sosyal teori zeminine yerleştirmiştir (Synnott, 2002: 18) Descartes da Antik çağ filozofları gibi zihni ve ruhu erillikle ve tanrısallık ile ilişkilendirmiş, bedeni ise dişillik ile maddeyle ilişkilendirmiştir. 17. yy. Batı düşüncesi aklın/ zihninin dişil olan bedeninin 'kirliliğinden' uzak durması gerekliliğini savunmuştur. Bu bağlamda Klasik dönemin düşüncesini sürdürdüğü söylenebilmektedir. Bu noktada Kartezyen düalizmi de Aristotelesçi ve Platoncu düalizm gibi ayrışmış bir toplumsal yapıyı yansıtmaktadır (Berktay, 2012: 145).

Düşünce tarihine bakıldığında ruh ve beden ayrımının farklı biçimlerde ele alındığı görülmektedir. Fakat ayrımın daha belirgin olduğu dönemin 17. yy'da Kartezyen anlayışın hakim olduğu döneme karşılık geldiği görülmektedir. Aydınlanmacı düşünce de Kartezyen anlayışın bedene bakışı çerçevesinde şekillenmiş ve bedeni zihin karşısında konumlandırmıştır. Bu düşünce biçiminde genellikle bedenin ötekileştirildiği, görmezden gelindiği ve dışlandığı görülmektedir. Aklın üstünlüğü üzerine kurulu olan Aydınlanma, bedeni nesneleştirmiş bireyi ise özne olarak görmüştür. Aydınlanma düşüncesinde aklını kullanma yetisine sahip rasyonel birey ve aynı bireyin görmezlikten gelinen bedeni dikkat çekmektedir. Erken modern dönemde akıl ve bedenin Kartezyen ayrımı aklı sosyolojinin alanına ait görürken bedeni bu alana dahil etmemiş ve doğal bilimlerin konusu olarak ele almıştır. Bu anlayış özellikle post yapısalcılar tarafından eleştirilmiş ve beden de zamanla sosyolojinin alanına dahil edilmiştir. İlerleyen teknoloji, tüketim kültürü, tüketim toplumu, medya ve televizyon, feminist hareketin ivme kazanması bedenin sosyolojinin konusu haline gelmesinde etkili olmuştur. Bedenin tarihi insanlık tarihine kadar uzansa da sosyolojik olarak ele alınması 1980'lerden itibarendir. Beden bir çok farklı disiplinin öznesi şeklinde ele alınsa da özellikle; güzellik, diyet, magazin, spor, estetik cerrahi, cinsellik, spor, sağlık, çalışma hayatı vb. başlıklar altında incelenmiştir (Saygılı, 2005; Timürturkan, 2008; Özcan, 2007).

2.1.1. Klasik Kuramlarda Beden

Sosyoloji Fransız Devrimi ve Sanayi Devrimi ile birlikte ortaya çıkmış bir bilim dalı olarak gelişmeye başlamıştır. İlk dönem sosyologları yaşadıkları dönemdeki toplumsal

problemleri merkeze almış, siyasal, ekonomik, teknolojik, kültürel ve toplumsal değerleri analiz etmişlerdir (Kaya, 2013: 120). Bedenin sosyolojinin alanına dahil edilmesinden önce klasik dönem sosyologlarının beden ile ilgili söylemlerinden kısaca bahsetmek faydalı olacaktır.

Sosyolojide beden kavramı Antropoloji alanındaki kadar derinlemesine incelenmemiştir. Klasik dönem sosyologları Durkheim, Weber ve Marx'ın beden üzerine söylemleri çok kısıtlı bir alanı temsil etmektedir. Onların çoğunlukla inceledikleri, toplumsal dönüşümdür. Merkezde feodal toplumdan sanayi toplumuna geçiş vardır yani modernleşme sürecindeki toplumu incelemişler ve makro bir perspektifi benimsemişlerdir (Işık, 1998: 125-126). Bu durumun genel sebebi Bingöl'ün (2017: 89) ifadesi ile sosyolojinin bağımsız olma çabası ya da kompleksidir. Klasik dönemde sosyoloji; toplum, toplumsal eylem, olgular ve olaylar ile ilgilenmiştir. Beden, doğa bilimlerinin konusu olarak görülmüş ve doğa bilimlerinin içerisinde biyolojik bir varlık olarak nitelendirilmiştir dolayısıyla sosyolojide ihmal edilen bir konu olmuştur. Makro sosyoloji; sosyal yapının tek tek bireyler arasındaki ilişkilere indirgenemeyeceğini ve onu toplumun bileşenleri olarak kabul edip toplumun kendine özgü olduğunu savunmuştur. Örneğin 'sosyal sınıflar ve politika, aile ve ekonomik dönüşüm, devlet ve ekonomik temel arasındaki ilişkiyi incelemiş ve insan bedenini bunlar içine dahil etmemiştir. Çünkü bu anlayış içinde bedene yönelik her teorik açıklama biyolojizm ve metodolojik bireyciliği çağrıştıracak ve genel inanışın aksi savunulmuş olacaktır (Turner, 2019: 35). Klasik sosyoloji beden kavramını inceleme alanına doğrudan eklemlemese de bedeni yok saymamıştır. Bedenin varlığını kabul etmiş ancak doğa bilimlerine gösterdiği bakış açısına da zarar vermeden bedene görünmez bir nitelik yüklemiştir (Nazlı, 2005: 73'den akt. Timurtürkan, 2008: 9). Örneğin Weber Protestan öğretinin zevk ve haz almaya karşı çıktığını ve bedensel hazlardan uzak durulması gerektiğini öğütlediğinden bahsetmektedir. Bu bağlamda bedene sınırlı bir şekilde değinmiştir (Timurtürkan 2008: 9).

Durkheim yapıtlarında beden kavramına esas olarak yer vermemiştir ancak özellikle din ve insan doğasına ilişkin görüşlerinde bedene atıfta bulunmuştur (Timurturkan, 2008). Durkheim (2005: 36) insan doğasının düalistik yapısına dikkat çekmektedir, insan hem ruh hem de bedenin etkisi altındadır ve bu ikisi çoğu zaman çatışma halindedir ayrıca bedeni dünyevi olarak tasvir ederken ruhu kutsal olana ait görmektedir. Onun bakış açısında, toplumsal hayatın içinde yaşayan bedenler aslında ortak bir paydada doğmuş ve ortak bir paylaşım ile toplumda var olmaktadırlar (Şarbak, 2012: 17).

Marx (2011) ise bedeni "üretim araçları, emek- sermaye ve işçi sınıfı" bağlamında öncellemiştir (Durmaz ve Özcan 2021). Bedenlerin, kapitalist toplumun kendi ağlarında

yeniden üretildiğine dikkat çekmiştir. Bu bağlamda işçinin bedeni hem üretim aracı hem de üretim nesnesidir. Marx, insanın doğada yaşamını sürdürebilmesi için kendi ihtiyaçlarına yönelik ve yeteri oranda ürettiğini düşünmektedir ancak bedenini sermaye sahibi için makineye dönüştürdüğünde kendi bedeninin işlevlerini doğadaki gibi kendisi için harcamayacağını belirtmektedir. Dolayısı ile insanın doğayla özdeşleşmiş organik bedeni inorganik bir üretim sürecine dönüşmektedir (Kara, 2011: 26).

Görüldüğü üzere klasik sosyologlar yaşadıkları dönemin toplumsal olguları üzerinden açıklamalar yapmış ve beden kavramını doğrudan analiz etmemişlerdir. Marx, bedeni yabancılaşma kavramı içinde sömürüye uğrayan ve tahrip edilen bir nesne olarak anlatırken, Durkheim bedensel arzular ve dürtülere dikkat çekmiş onların bastırılması ile toplumsallaşmanın sağlamlaşacağını savunmuş, Weber ise kapitalizm ve Protestanlığın öğretilerinin bedeni baskıladığı ve bedenin çalışması gerekliliğine vurgu yapmıştır (Durmaz ve Özcan, 2021).

Genel hatları ile beden sosyal teoride; Marksist yazında emeğin üretildiği bir nesne, sistem yaklaşımı ve işlevselcilik yazınında sistem içinde işlevsellik kazanan bir araç olarak görülmüştür. Sembolik etkileşimciler ise benlik ve kimlik ile kişinin toplumda temsiliyetini sağlayan bir inceleme nesnesi olarak analiz etmişlerdir (Öztürk, 2012: 26).

1980'li yıllara gelene kadar sosyolojinin alanına doğrudan dahil edilmeyen beden kavramının (Işık, 1998: 119) sosyoloji literatürüne girmesinin ve bedenin hem politik hem de teorik olarak tartışma alanına dahil edilmesini tetikleyen bazı sebepler mevcuttur. Bunlar; feminizm çalışmaları, gelişmiş ülkelerdeki yaşlı nüfusunun artması, sosyal teorilerin post modernleşmesi, tüketimin yön değiştirmesi, organ nakli gibi toplumu siyasi yönden etkileyen gelişen tıp teknolojileri, güzellik anlayışının ideal bir hal alması ile kitlesel sporlar ve güzellik için yapılan uygulamalar şekilnde sayılabilir (Abercrombie vd., 1994: 33). Işık'a (1998: 13-15) göre ise beden kavramının ilgi odağı ve araştırma sorusu olmasının öncelikli sebebi Batı düşüncesinin bedeni dışlamasıdır, başka bir deyişle Kartezyen düalizmin eleştirilmesiyle birlikte beden ön plana çıkmaya başlamıştır. Bir diğer sebebi ise feminist düşünürlerin çalışmalarıdır. Onlar toplumsal cinsiyet ve cinsiyet ayrımına işaret ederek bedenin toplumsal yönünü öne çıkaran teoriler geliştirmişlerdir. Bir başka sebebi de tüketim kültürünün hazcı doğasıdır. Daha güzel görünmek ideal bedene ulaşmak için tüketmek ve beden sağlığının önemli hale gelmesi ve denetiminin artması beden kavramının toplumsal yönüne dikkat çekmektedir. Kızılçelik'in (2003: 91) deyimiyle küreselleşme ile birlikte beden ve bedenle ilgili konuların her biri (sağlık, güzellik vb.) birer metaya dönüşmüşlerdir.

2.2. Sosyolojik Anlamda Beden

Beden sosyolojisi, insanları sadece değer ve tutumları olan aktörler olarak analiz etmekle kalmayıp, onları cisimleşmiş bireyler olarak inceleyen sosyolojinin bir alt dalı olarak tanımlanabilmektedir. Bu bağlamda bedenlere yönelik farklı kültürel durumları, hastalık ve cinsellik gibi konulara dikkat çekmekte buna ek olarak bu durumların denetlenmesi, düzenlenmesi ve yeniden üretilmesini incelemektedir (Marshall, 1999: 62).

Beden sadece fizyolojik bir organizma değil kültürel ve tarihsel olarak üretilen bir varlıktır (Kara, 2011: 24). Başka bir deyişle, beden denildiğinde genellikle insanın biyolojik yönüne vurgu yapılmaktadır. Aslında bedenin doğasına dair her söylem, kullanılan dil ve kullanılan dilin kültürü ile ilişkilidir. Bu noktada beden sadece bir organizma değildir ve kültür ve tarih ile şekillenen bir varlıktır. Beden kültürel ortam ile şekillenir, söz gelimi insanın kendi bedeni ya da kavuşmak istediği bedensel nitelikler bu ortamda belirlenir. Bedenin kullanımına dair kurallar da yine tarihsel ve kültürel süreçlere bağlı olarak gelişmektedir. Cinsiyetlere göre, sosyoekonomik duruma göre, yaş gruplarına göre farklılaşan "gerekli ve makul" görülen bu kurallara; "*giyim tarzı, temizlik kuralları, güzellik ve çirkinlik ölçütleri, sağlık durumları*" vb. şekilde örnekler verilebilir. Bu bedensel durumlar bulundukları ortama göre değişebilmektedir (İnceoğlu ve Kar, 2016: 149).

İnsanların dünyaya bedene sahip olarak gelmesi ve diğer insanlar ile bazı bedensel özellikleri paylaşmaları bedenin evrensel ve doğal bir anlamı olduğunu söylemek için yeterli değildir. Beden, toplumsal ve kültürel boyutu olan ve onlar olmadan anlamı ve boyutu olmayan bir varlıktır. İnsanların bedeni ile ilgili fikirleri veya onlara nasıl baktığı değişmektedir. Bedenin nasıl beslendiği, nasıl giyindiği, onunla nasıl ilgilenildiği kültür ile şekillenmektedir. Aynı zamanda kültürel normlar neticesiyle bedenin çeşitli yönleri ön plana çıkarılırken çeşitli yönleri ise görünmez kılınabilmektedir. Bedenin kuvvetli bir sembolik özelliği mevcuttur. Söz gelimi toplumsal kuralları, hiyerarşileri ve inançları aktarabilmektedir. Bunun dışında beden toplumsal denetimin merkezindedir (Berktay, 2012: 130-131; Wallace ve Wolf, 2012). İktidarın bedeni çalıştırdığını ve insanların davranışlarına işleyerek istek ve hazla iç içe geçtiğini belirten Foucault (2012: 49) ilişkilerin karmaşıklığına rağmen bunu analiz etmenin önemine dikkat çekmektedir.

Foucault, sosyolojide bedene yönelik ilgi uyandırma konusunda oldukça etkili olmuştur (Wallece ve Wolf, 2012). Esas olarak modernite şartlarında "disipline edici gücün" odağında bedenin bu güç mekanizmaları ile etkileşimini incelemektedir. "*Beden güç odağı haline gelir ve dışarıdan 'damgalanmak' yerine, modern çağ öncesindekinin aksine özdenetime dayalı bir iç disipline tâbi kılınır. Foucault'ya göre, disiplin mekanizmaları 'itaatkâr bedenler' üretir"*

(Giddens, 2010: 81). Foucault (1992: 170-171) disiplinlerin önceden de var olduğunu belirtirken özellikle 17. ve 18. yy'da biçim değiştirdiğine genel egemenlik sağlama kanallarına değinmektedir. Disipline edici gücün farkını kölecilikten, ev hizmetlilerinden, vasallıktan ve asketizmden ayırarak anlatmaktadır. Bu tür disiplinlerden farklı olarak sadece beceri geliştirmek ve bağımlılığı artırmak değil bununla birlikte aynı mekanizmanın içinde ne kadar yararlı hale getirirse o ölçüde itaatkâr kılan (tersine de itaatkâr kılan) ilişki biçimini oluşturur. Artık beden için bir baskı siyaseti meydana gelmektedir. Bu durum bedenin; davranışlarını, eylemlerini ve unsurlarını hesaplı şekilde manipülasyona tâbi kılarak oluşmaktadır. İnsanların bedeni onların derinliklerine inen ve onları tekrardan oluşturan bir "iktidar mekanizmasının" etkisine girmektedir. Böylece tâbi kılınan beden, itaatkâr bedene dönüşmektedir. Foucault bedenin etrafını saran birden fazla iktidar ağının varlığının tespiti ile bedenin toplumsal yönüne dikkat çekmiş ve beden üzerine düşünülmesini sağlamış ve beden sosyolojisinin gelişmesinde önemli olmuştur (Kara, 2011: 28).

Wallance ve Wolf (2012) bedenin sosyoloji literatüründe tartışılmaya başlanması açısından Foucault'un önemli bir noktada olduğunu belirtmekte ancak onun çözümleme yöntemlerinin ve vardığı sonuçların bedeni sabit bir gerçeklik olarak tanımamasına vurgu yapmaktadır. Bunun sebebi Foucault'nun bilgi yapılarına odaklanması, insanların kendi bedenlerine bakışları ve beden hakkında söylemlerine önem vermesidir.

Bryan Turner (2019) da beden sosyolojisinin gelişiminde kritik bir öneme sahiptir. Yazar, "Beden ve Toplum" kitabında detaylıca beden tarihini ve beden tartışmasına dair sorunları ele almıştır. Beden sosyolojisinin dört parametrede ele alınması gerekliliğini belirtmiştir. Bunlar sırasıyla; beden (hem birey hem de toplum için) doğa ve kültürün bir parçasıdır. Beden arzular üzerindeki otorite mücadelesini de konu aldığı için aynı zamanda politiktir. Cinselliğin denetlenmesi buna örnek verilebilir. Cinsel davranış kişinin özgür iradesine bırakılmış gibi görünse de aslında kürtaj, homoseksüellik, gayrimeşru çocuk vb. durumlarda normlar mevcuttur. Çünkü hiçbir uğurda sosyal üremeden vazgeçilmemektedir. Dolayısı ile beden nüfusun çıkarları uğruna düzenlenmektedir. Beden, siyasal mücadelenin merkezine oturmuştur. Benliğin aşağılanması ve bedenin aşağılanması karışık şekilde birbirine entegre olduğu için sapma ve kontrol sosyolojisini içermelidir. Buna ek olarak kültürel gözetime tâbi olan bedenin yüzeyindeki sapmalar ile ahlaki denetime tâbi olan içsel bedenin sapmaları arasında ayrım yapılmalıdır. Turner, beden sosyolojisinin aslında bir sosyal düzen sorunu olduğunu vurgulamakta ve bu durumu dört unsurda sıralamaktadır. Bunlar; zamanda ve mekânda nüfusların çoğalması (yeniden üretim), düzenlenmesi, kısıtlanma ve temsiliyettir. Turner yeniden üretim boyutuna Malthus'un demografik çözümlemesini yerleştirmektedir.

Sınırlama boyutuna Protestanlık ve asketizm ilişkisinden dolayı Weber'i yerleştirmektedir. Çünkü geç evlenme, tek eşli evlilik, ataerkillik gibi araçlar ile nüfusun yeniden üretimi denetlenmeye tabii tutulmuştur. Düzenlenme boyutu yeniden üretim ve sınırlamadan ayrı düşünülmemelidir. Nüfus kent yaşamında sosyal anlamda düzenlenmektedir. Temsiliyet boyutu dış beden ile alakalı olup, kamusal alanda beden temsiliyeti sosyolojide önemli bir konudur ve metalaşmaya sebep olmaktadır (Işık, 1998: 148).

Sosyoloji, kapitalizmin ilk evrelerinde değişen toplumsal yaşamın yarattığı sorunları ve kargaşaları bertaraf etmeye yarayan bir konumdadır. Beden bu nedenle düzen sorununun bir parçası olarak görülmemiş ve sınırlı biçimde ele alınmıştır. Söz konusu dönemde kapitalizmin yapısal öğelerinin düzenlenmesi önceliklidir. Dolayısı ile bedenin postmodern dönemde sorun olarak algılanması da bir tesadüf değildir. Sosyolojide bedene yönelik ilginin artması küreselleşme ile birlikte postmodernizmin bir sonucudur. Düzen sorununun merkezine beden koyulmuştur bu durumda düzenin sorunu, bedeni de düzenlemektir (Esgin, 2008; Esgin, 2011: 3). Bu bağlamda bedenle ilgili yapılacak her düzenleme eş zamanlı olarak toplumda yapılacak bir düzenleme olarak görülebilir (Berktay, 2016: 307). Toplumda bedenin düzenlenmesi belli bir kültür tarafından çeşitli teknikler ile eğitilip disipline edilmesidir. (Wallece ve Wolf, 2012).

Işık'ın (1998: 163) da belirttiği üzere beden sosyolojisi ve beden kavramının ne olduğuna dair yanıt verilebilmesi için birçok farklı disiplinin birarada incelenmesi ve farklı ve benzer bakış açılarının toparlanması gerekmektedir. Çok geniş tarihsel bir süreci kapsadığından ve hastalıklardan ve bedenin cisimlenmesinden daha geniş bir alana tekabül ettiğinden aktarılması güç bir çalışma alanıdır. Bu bağlamda çalışmanın çerçevesinin belirlenmesi önemlidir. Beden sosyolojisine dair bu geniş perspektifi burada aktarmanın mümkün olmamasından dolayı, çalışma için önemli olduğu düşünülen tüketim kültürü ve beden ilişkisi anlatılacaktır.

2.3. Tüketim Kültürü

Tüketim kelimesinin 'en erken tarihli' kullanımına tamamen olumsuz bir anlam yüklenmiştir. Tüketim kavramı 'harcamak, yok etmek, tahrip etmek, israf etmek' anlamlarına gelmektedir (Williams, 1985: 78-79). 17.yy'dan 19.yy'a kadar geçen süreçte Protestanlık ve Püritenlik'in hakim olduğu ülkelerde tüketim kelimesine yüklenen bu olumsuz çağrışımlar tesadüf değildir. O dönemde ülkelerin zenginliğini belirleyen sahip oldukları altınlardır. Bu noktada gereksiz görülen kullanım değerine sahip olmayan eşyalara yapılan harcamalar israf olarak kabul edilmekte ve temel ihtiyaçlar dışında harcama yapmak tavsiye edilmemektedir. Gıda, barınma, giyinme dışındaki gereksinimleri tatmin etmek hoş karşılanmamakla birlikte

bugün temel gereksinim olarak görülen istek ve tutkulara dayalı harcamalar olarak değerlendirilmektedir (Bilginer, 2008). Bu durumun temel sebebi o dönemin birikim yapmayı teşvik eden üretici ekonomisidir (Featherstone, 1996: 49).

En basit tanımla tüketim bir gereksinimi gidermek için bir ürünü ya da hizmeti almak, kullanmak veya yok etmektir (Odabaşı, 1999: 4). Tüketim kavramı başta sadece ekonomistlerin alanına dahil edilmişse de aslında multidisipliner bir kavram olup sosyal, psikolojik, iktisadi ve kültürel anlamlar barındırmaktadır. Bu nedenle farklı alanlarda çalışmalara dahil edilmiştir. Dolayısı ile tüketim sadece gereksinim giderme yolu değildir (Ersöz, 2010: 40). Tüketim maddi anlamının yanında kişinin sahip olduğu sosyal, manevi ve kültürel özelliklerin maddeleştirilerek tüketime hazır hale gelmesini de belirtir (Coşgun, 2012: 844).

19. yy.'ın sonlarında tüketim alışkanlıklarında değişiklik belirginleşmeye başlamıştır. Tüketimin ve üretilen ürünlerin çeşitliliğinin artması Sanayi Devrimi'nin etkisidir. Bu etki üretim ve tüketim alışkanlıklarında değişiklik yaratmıştır **(**Bilginer, 2008). Tarihsel süreçte tüketim toplumunun oluşumu Amerika'da başlayıp İkinci Dünya Savaşı sonrası refah devleti politikaları ve Fordizmin etkisi ile tüketim davranışını artırmış tüketim toplumunu ve tüketim kültürünü oluşturmuştur. Sanayi kapitalizminin son bulması ve tekelci kapitalizmin başlaması tutumlu olma fikrinin öneminin kaybettirilmesine harcama yapmaya teşvik edici davranışları ortaya çıkarmıştır. Geleneksel değerlerde çok fazla harcama yapmamak adına bazı ihtiyaçlardan feragat etmek bir erdem kabul edilirken yeni düşünce biçiminde herkesin kendi imkanları dahilinde harcama yapması erdem sayılmaya başlamıştır (Ersöz, 2010). Piyasa ekonomisinin önemli ölçüde refah üretmesi, tüketim merkezli yeni bir toplumun oluşturulmasına ve tüketim odaklı yaşam şeklinin tüketimci kapitalizme evrilmesine neden olmuştur. Tüketimci kapitalizmin oluşumu 18. yy.'da hakim olan geçimlik ekonominin yerini pazara dayalı üretim şekline bırakmasıdır (Duman, 2016: 18):

> "Üretim ilişkilerinde yaşanan bu değişim, dünya ölçeğinde adeta sistemsel bir devrime yol açmış ve bu devrim, sonradan yeryüzü kaynaklarını kitlesel tüketime dönüştürecek olan, özel girişimciliğe, sermaye birikimine ve ücretli emeğe dayalı bir sömürü sistemi olarak kapitalizmin yayılmasını sağlamıştır" (Duman, 2016: 18).

Kapitalist sistemin bekası sürekli kâr elde edilmesine bağlıdır. Tüketim toplumunun oluşumundaki temel etken budur. Kapitalizmin ayakta kalması için üretilen metaların satılması gerekmektedir (Kızılçelik, 2003: 89). Kapitalist sistem insanları sürekli tüketen "obur yaratıklar" olarak görmektedir. Kendisinin oluşturduğu tüketim kültürü aracı ile de "insanları oburlaştırmaktadır". Bu bağlamda Poster'in (1984: 24-25) de belirttiği üzere doyuma ve tatmine

ulaşmak mümkün değildir ve tüketimin bir sınırı yoktur. İnsanlar her defasında daha fazla tüketmek istemektedirler. Hayatın metalar ile doldurulmasının bir alışkanlık biçimine dönüşmesi ve bu durumun rekabet unsuru sayılması ile çalışmak ve tüketmek ekseninde dönen bir yaşam biçimi oluşmuştur. Tüketim kültürünün en genel anlamı "*çalışmak ve harcamak; harcamak ve çalışmak"*tır. Bu durumda insanların sahip olduğu şeyler onlara hiçbir zaman yetmemek ile birlikte tam doyum da sağlayamamaktadır. Bu kültürün bize aşıladığı şey mutluluk ve hazzın her zaman bir sonraki alışverişte olduğu inancıdır. Dolayısı ile bu kısır döngüyü kırmak mümkün görünmemektedir **(**Bilginer, 2008).

Tüketim davranışını kamçılayan küreselleşmedir. Sistemin varlığı tüketimin sürekli olarak körüklenmesi ile mümkündür. Ayrıcalıklı, eşsiz ve farklı olmaya atıf yaparken insanları tek tipleştirmeye çalışmaktadır (Ersöz, 2010: 42-43). Kızılçelik'in (2004: 38) ifadesi ile küreselleşme kapitalizmi çıkmaza sokabilecek her türlü tehlikeyi bertaraf etmeye yarayan hedefi başka yöne yönlendiren argümanların tamamıdır. Ona göre küreselleşme dünyadaki sermayeyi tekelleştirmeyi ve sömürü ilişkilerini gizlemeyi hedefleyen bir oyundur. Bu doğrultuda kapitalizmin yeni şekli, eski sistemin sürdürülebilirliğini sağlamak için oluşturulmuştur.

Küreselleşme, modernizmin kültürel zemini postmodernizm ile reddetmiş yeni kapitalizm ile de kendine daha uyumlu kültürel olgular üretmiştir. Bu olgular ise kapitalizmin devam edebilirliğini sağlamak için ihtiyaç duyduğu kültürdür. Küreselleşmenin yarattığı bu yeni kültür tüketim kültürüdür (Esgin, 2014: 131-132).

Bocock (1993: 114-115) postmodern tüketimde, tüketimin yalnızca ihtiyaçlara yönelik gerçekleşmediğini, arzulara dayandığını ifade etmektedir. Arzulanan nesnelerin ve tüketilenlerin gerçek şeyler olmadığını aktarmaktadır. Onlar insanların bilinçaltlarında arzularını tatmin etmeyi vaat eden bir heyecan duygusu yaratmaktadırlar. Fakat vaat edilen bu şeyler tam olarak tatmin sağlamamaktadır. Söz gelimi arzulanan ve tüketilen "gerçek" çikolata, araba ya da ev değildir, bunlar arzular için ikame özelliği sergilerler ve sembolik anlamları mevcuttur. Tüketim davranışı, tatmin olma vaadini sunmaktadır.

Tüketim kültürü kuramları incelendiğinde önemli görülen üç bakış açısı mevcuttur. Birincisinde tüketim kültürü; metaların birikmesi, pazarın genişlemesi ve tüketim alanlarının çoğalmasına böylece kapitalist üretiminin artmasına işaret etmektedir. Daha eşitlikçi ve bireysel olarak özgürleştirici görüldüğü için bazıları tarafından pozitif algılansa da oluşturulan ideolojik anlamdaki manipülasyon tüketim davranışının artmasına neden olmuştur. İkinci bakış açısı sosyolojik bir perspektiftedir ve tüketimin toplumsal anlamına odaklanmaktadır. Buna göre insanlar tüketim davranışı sergilerken hem doyuma ulaşmakta hem de toplumsal manada bir

statü oluşturmaktadırlar. Üçüncü bakış açısı beden ile alakalıdır. Bedensel tahrik ve estetik manada haz yaratan tüketim kültürü neticesiyle tüketicinin hayalinde ve tüketim alanında sevinçle karşılanan duygusal hazlar ve arzular problemine dikkat çekmektedir (Featherstone, 1996: 36-37). Küresel kapitalizme bağlı gelişen postmodern fikirlerin biçimlendirdiği tüketim kültürü bedene meta işlevi yüklemiştir. Küreselleşme ile hem bedenin dış görünüşüne dair geleneksel kalıplar yıkılmış hem de beden kültürel olarak merkezi bir konu haline gelmiştir. Beden üretimin öznesi olma konumundan tüketimin nesnesi olma konumuna geçmiştir. Toplumun üyeleri en başta tüketiciler olarak görülmekte ve bu rolü oynamaları için düzenleyici uygulamalar ve inançlar ile biçimlendirilmektedir. İnsanlara dayatılan kurallar, makul olan rolü oynama yeteneği ve isteğidir (Esgin, 2011: 3). Bu noktada tüketim kültürü ile şekillenen günümüz toplumları bedeni proje haline getirmiştir. Söz gelimi tıp teknolojilerindeki ilerlemeler plastik cerrahi ve cinsiyet değiştirme ameliyatları beden üzerindeki değişimlere ne derece etki edebileceğimize verilebilecek en iyi örneklerdir (Kızılçelik, 2004: 57).

Tüketim toplumu ve beden ilişkisi bu çalışma için özellikle dikkat çekilmesi gereken bir konumdadır. Çünkü emek piyasasında rekabet avantajı sağlamak için kullanılan ideal bedenler estetik ve güzellik gibi özellikler yani kavramsal ifade ile estetik emek kökenini küresel dünyanın kültürü olan tüketim kültüründen almaktadır. Tüketim toplumunda biyolojik bedenden daha önemli olan simgesel olarak var edilmiş "sosyal beden"dir. Burada önemli olan bedenin oldukça yüksek bir düzeyde görünür olmasıdır. Tasarlanmış bu beden için elzem olan bütünüyle yapay güzellik kriterleri ve estetik değerler ise kapitalizmin isteklerine yönelik belirlenmektedir (Köse, 2011: 83).

2.3.1 Meta Fetişizmi ve Sembolik Tüketim

Metalaşma kavramı, Marksist kuramdan ortaya çıkmıştır. Metaların onları üretenler tarafından geçimlik ekonomi için değil mübadele edilmesi için üretilmesini ifade etmektedir. geçim ihtiyacıyla üretilen mal ve hizmetler artık piyasa ekonomisi için üretilmekte ve alınıp satılmaktadır (Marshall, 1999: 498).

Metalar salt maddi anlamda bir tüketim nesnesi değildir aynı zamanda kendilerine atfedilen anlamlar ile simgesel tüketimin de ürünüdür. Simgesel tüketim kavramının kökeni Marx'ın meta fetişizmi kavramına dayanmaktadır (Işıkdoğan, 2007: 4). Marx (2011) metanın ilk bakışta gayet sıradan ve basit bir şey olarak görüldüğünü belirtir ancak yakından analiz edildiğinde aslında mistik ve esrarengiz dolayısı ile karmaşık bir yapısı olduğunun altını çizer. Meta kullanım değeri ve emek ürünü olarak görüldüğünde gizemli bir tarafı yoktur.

Marx (2011) metaların mistik doğasını şu şekilde açıklamıştır:

> "Meta biçiminin esrarlı bir şey oluşunun nedeni, basitçe, insanlara, kendi emeklerinin toplumsal niteliğini, emek ürünlerinin nesnel nitelikleri olarak, bu şeylerin toplumsal doğal özellikleri olarak yansıtması ve dolayısıyla, üreticilerle toplam emek arasındaki toplumsal ilişkiyi de, şeyler arasındaki, üreticilerin dışında var olan bir toplumsal ilişki olarak göstermesidir. Emek ürünlerinin metalar, yani duyusal olarak algılanamaz ya da toplumsal şeyler haline gelmesinin nedeni işte budur" (Marx, 2011).

Meta üretimi toplumsal bir iş bölümünü gerektirmektedir. İşçinin ürettiği ürün ile arasındaki ilişki doğrudan bir ilişki biçiminde değil, bu ürünlerin kendi arasında yaratılan toplumsal bir ilişki biçiminde görünür. Böylelikle insanlar arasındaki toplumsal ilişkileri oluşturan metalarmış gibi algılanır. Bir giysi veya parfüm bireyin kişiliğini anlatan bir şekle bürünür ve bireyler bunu bir inanç gibi kabullenip benimserler. İnsanların kendi aralarındaki ilişkileri aslında metalar arasındaki ilişkiler ile maskelenir (Bilgi, 1992: 135).

Marx meta fetişizminin, nesneleri üretenler ile ürünün kullanıcıları arasında olan ilişkideki eşitsizliği gizlemeye yaradığını ifade etmektedir. Metaların bir gizeme ve kullanımlarıyla alakası olmayan anlamlara ve çağrışımlara sahip olması ile metaların üretim sürecinin önemsiz hale geldiğini belirtmektedir. Çünkü insanların dikkati metalara çekilmiş ve üretim sürecindeki toplumsal koşullar önemsiz hale gelmiştir. Metalar tüketicinin kişiliğini anlatan bir görüntü nesnesi haline gelmektedir (Sennet, 2010: 194-196). Debord (1996: 24-25) da metanın ilk görünüşte açık ve önemsiz göründüğünü belirtmiş ancak onun metafiziksel ve karmaşık yapısına dikkat çekmiştir. İmajlar dizgisi tarafından meta fetişizmi ilkesini duyumsal şeyler ve duyumüstü şeylerin toplumu tahakküm altına alması şeklinde açıklamıştır.

Birçok meta, tüketicileri bu metalara sahip olma yolunda cezbetmek ve duygusal anlamda onları uyarmak adına tasarlanmıştır. Duyusal anlamda cazip görülen bu metalar tüketicinin algısındaki yoksunluk hissine ya da özlemlerine dokunmakta ve vaatlerde bulunmaktadır. Dolayısıyla meta seçimi rasyonel bir bilinç ile yapılmamaktadır. İnsanların daha neşeli bir insan olmak, cinsel anlamda cazibeli olmak, iyi bir grubun üyesi olma vb. özlemlerine hitap etmektedir dolayısı ile tüketim bir tür haz arayışı için yapılmaktadır (Lupton, 2002: 205-208'den akt. Bilgin, 2015).

Baudrillard (2008: 15-18) insanların inanılmaz derecede meta bolluğuna sahip olduğunu ve çevremizin hizmetler ve maddi metalar ile sarıldığını belirtmektedir. Günümüzde insanların etrafını artık insanlar değil nesneler sarmıştır ve bu nesnelerin birçoğu onları anlatan bir bağlam olmadan sunulmazlar. Tüketiciler söz konusu nesnenin sağladığı faydadan ziyade bütünsel olarak o nesnenin anlamlar kümesine yönelmektedirler. Burada metaların sağladığı yarardan ziyade "gösterge değeri" ön plandadır. Tüketim ürünlerini en iyi, özel bir ihtiyacı

karşılama ya da bir soruna cevap olarak değil, daha çok arzuyu kamçılayabilme özelliği ve tüketilemez bir şekilde "yüzergezer" bir "göstergeler ağı" olarak anlaşılabileceğini belirtmiştir. Dolayısı ile bir nesnenin sadece kullanım ve değişim değeri değil aynı zamanda "gösterge değeri" de vardır ve bu durumda tüketim, kullanım değerinin değil göstergelerin (simgelerin ve sembollerin) tüketimidir. Metaların özelliği sadece kişisel gereksinimleri karşılamak değil, kişiyi toplumsal düzenin içine almaktır (Sarup, 2004: 230). Sembolik tüketim günümüzdeki bütün tüketim ilişkilerini açıklamaya menkul bir adaydır (Sabah, 2021). Baudrillard'ın meta fetişizmini Marx'tan daha farklı şekilde yorumladığı görülmektedir. Eskiden tüketilen nesnelere göre bulunulan sınıfı belirten tüketim davranışı günümüzde daha az şekilde sınıf belirteci olarak görülmektedir ancak lüks tüketim eskisine nazaran ön plana çıkmıştır (Anık, 2016: 448). Bauman (2015: 82) da metaların "kullanım değerlerini" oluşturanın simgeleme kapasitesi olduğunun altını çizmektedir.

Bireyler maddi nesne ya da hizmet alırken aslında imajları ve markaları satın almaktadırlar. Bu anlamda seyirlik bir tüketim sergilemektedirler dolayısıyla bu bireyler maddi bir doyumdan ziyade, simgesel ve psikolojik bir doyum istemektedirler. İnsanlar imaj, simülasyon ve göstergelerin hakim olduğu bir piyasanın içindedirler. Medya sayesinde de imajlar hızla yayılmakta insanlar tüketime teşvik edilmektedir (Ersöz, 2010: 30). Söz gelimi bir otomobil reklamında o otomobilin sağlamlığı, yakıt tüketimi vb. özelliklerinden daha çok tüketici için toplumda nasıl bir statüde algılanacağı ona vereceği kimlik ön plana çıkarılır (Işıkdoğan, 2007). Bu noktada Featherstone'un (1996: 41) örneği de kayda değerdir. 'Postmodernizm ve tüketim kültürü' kitabında bir şişe eski porto şarabına yüklenen anlam üzerinden bu durumu açıklamıştır. Bu şarabın bir itibarı vardır çünkü az bulunmaktadır. Onun eylemsel olarak tüketilmese de sembolik olarak tüketildiğinden bahseder. Başka bir deyişle açılıp içilmese de ona sahip olarak, fotoğrafı çekilerek tatmin edici boyutta tüketilmektedir. Dolayısı ile nesnelerin sahibi olmak hem farklılık yaratmakta hem de o nesne sayesinde belli değerler getirmektedir. Bu metaların getirdiği imajlar ve göstergeler bilinci şekillendirmektedir. Teknoloji ile birlikte imajlar çevremizi kuşatmaktadır; televizyon, dergiler, billboardlar sayesinde yaratılan imajlar bilincimizi şekillendirmektedir (Ersoy, 2014: 55).

İnsanlar, tüketim davranışı ile kendi arzularının özelliklerini göstermek isteyip bir tür iletişim içine girerler ve bu tüketimin sembolik tarafıdır (Odabaşı, 1999: 58). Kavramsal olarak "sembolik benlik tamamlama" (Wicklund ve Gollwitzer, 1981) veya "uzatılmış benlik" (Belk, 1988) denilen bu durumda aslında neyi tükettiğimiz veya neyi tüketmediğimize göre bir benlik algısı yaratılmaktadır (Odabaşı, 1999: 58).

Tüketilen nesneler içinde en güzel, en değerli ve en eşsiz olan ise bedendir ve çok sayıda yan anlam ile yüklüdür (Baudrillard, 2008: 163). İnsanların kimlik oluşturma isteğinde tüketim önemli bir konumda bulunmakta ve beden de tüketilen bir nesne olarak kritik bir işlev üstlenmektedir. Tüketiciler zayıflama arzusuyla diyet ve egzersiz yapmakta, modaya bağlı bir şekilde tarz yaratma gibi bedenlerine yönelik tüketim ile kimlik oluşturmaya çalışmaktadırlar (Dedeoğlu ve Savaşçı, 2005). Bireyin kişiliğini belirten unsurlar; kendi bedeni, giyim tarzı, konuşması, gıda tercihleri, boş zamanı nasıl kullandığı, evi, arabası, tatil tercihleri gibi ölçütler haline gelmiştir (Featherstone, 1996: 141). Beden akıl düalizminde binlerce yıldır ötekileştirilen beden, fiziksel ve cinsel özgürleşme adı altında artık görünür olmuştur. Kitle iletişim araçları ile postmodern kültür hızla beden sağlığı, gençlik, zarafet, erillik/dişillik takıntısı aynı zamanda bedenle alakalı diyet, bakım ve birçok uygulama buna ek olarak arzu söylemleri bedenin bugün "kurtuluş nesnesi" olarak tanımlandığının göstergesidir. Beden bu işlevleri ile ruhun yerini almıştır. Günümüz toplumlarında bedene yapılan yatırımlar kâr olarak görülmektedir. Kurgulanmış bir üretim-tüketim toplumunun unsurları ve kuralları ile bedene sahip çıkılmakta beden bir kültür olgusu olarak şekillenmekte, düzenlenmekte ve "toplumsal statü göstergesi" olarak güdümlenmektedir (Baudrillard, 2008: 163-166).

Toplumdan topluma farklılık gösterse de her toplumun kendine ait değerleri ve inançları ile şekillendirdiği beden anlayışı vardır. Kültürel anlamlar yüklü bu anlayışlar toplumsal anlamda farklılaşma ve kimliğin oluşmasına etki etmektedir dolayısı ile bedene yönelik yapılan müdahaleler de toplumlara ve zamanlara göre değişiklik göstermektedir. Fakat günümüzde beden daha fazla kişilik ve iletişim açısından anlamlar ile yüklü bir sahne konumundadır (Ersoy, 2014). Oysa ki küreselleşmenin sonucu olan bu kültür ile şekillenen bu tür bir bireyselleşme çabası insanların özbilinçlerini oluşturmayı ve böylelikle kimliklerini tanımlamayı değil, tam tersine insanları bedenleri üzerinde şeyleştirmekte ve tüketim kültürünün nesnesi haline getirmektedir (Esgin, 2014: 140).

Beden için tüketimin giderek artması neticesiyle güzel ve sağlıklı olmak metalaşmıştır. Birey meta olarak dolaşım sürecine girmekte ve diğerleri ile rekabet halinde olmaktadır böylelikle estetik görünüm güç ilişkileri içinde yerini almaktadır (Kalfa Topateş, 2015: 33). Bu çalışmanın esas konusu günümüz ekonomik sisteminde bedenin çalışma ortamında kullanılması, ataerkil kapitalizmin kadın bedenine dair oluşturduğu güzellik kurallarının örgütlerdeki yansıması estetik emek kavramıdır ancak öncelikle tüketim kültürü ile birlikte kadın bedeninin metalaştırılması ve ideal beden anlayışının anlatılması gerekmektedir.

2.3.2.Kadın Bedeninin Metalaştırılması ve İdeal Beden Anlayışı

Bu başlık özelinde kapitalizmin sürdürülebilirliğini sağlayan tüketim kültürünün kadın bedenini meta konumuna getirmesi tartışılmak istenmektedir. Öncelikle kadın bedeninin neden erkek bedenine nazaran daha fazla tüketim nesnesi konumuna getirildiği anlatılacak daha sonra kitle iletişim araçlarının kadın bedenini ne derece etkisi altına aldığı gösterilecek ve son olarak yaratılan ideal beden söylemine değinilecektir.

Toplumların devamı için insan neslinin üremesi ilk koşuldur. Kadınlar, özgül bir emek sergileyerek (gebelik ve emzirme gibi) insan neslinin sürdürülmesinde çok büyük bir rol oynarlar. Toplumun üyelerini oluşturmak için yaptıkları bu katkıya rağmen, ataerkil tahakküm, yüzyıllar boyunca kadın bedeni üzerinden tekrar tekrar üretilmektedir. Bu durum kadınların; cinselliklerinin, bedensel etkinliklerinin ve doğurganlıklarının sürekli olarak denetlenmesi ve tahakküm altına alınmasına karşılık gelmektedir (Yaman Öztürk, 2012: 274-275).

Ataerkil sistem hem özel hem kamusal yaşamda, toplumsal kurumlarda ve söylemlerde kadınlar üzerinde etkilidir. Tahakküm ve gözetimin en net şekilde görüldüğü yer kadın bedenidir. Kadın bedeni din, yasa ve ahlaki kurallar ile baskı altına alınmakta ve nesneleştirilmektedir (Saygılıgil, 2015: 7). Çalışmanın önceki bölümünde dinin, ahlaki normların ve yasaların kadın üzerindeki tahakkümünün boyutu anlatılmıştır. Bu noktada burada değinilecek kısım kadın bedeninin özgürleşme söylemi altında görünür kılınması cinselleştirilmesidir (Baudrillard, 2008). Bu durum içinde çelişkiler barındırmaktadır nitekim kadınların özel alanda ev içine ait görülmesi, erkeklerin ise kamusal alana ait görülmesi dahilinde bekâret ve namus vb. gibi ataerkil normların etkisinde olan kadındır (Saygılıgil, 2015: 7) Bir erkek kişisine ait olan kadın bedeninin adeta bir mülk gibi dokunulmaz ve erişilemez olması beklenmektedir. Bunun akabinde de post modernizmin de etkisiyle kadın görünür kılınarak salt bedene indirgenmektedir. Kapitalizm, kadın emeğini ve kadınların bedenini değer ve artı değer üretiminin konusu yapmıştır. Kadın bedeni hem emek süreçlerinde birçok biçimde kapitalist tahakkümün altına girmekte hem de kozmetik sanayi ve tıp sektörü için kıymetli bir alan haline gelmektedir (Yaman Öztürk, 2012). Çeşitli biçimlerde yaratılan 'sosyal beden' anlayışı cinsellik, haz ya da ev işleri, çocuk doğurma, çocuk bakımı, kocaya saygı gibi ataerkil ideolojinin geleneksel normlarını dayatabileceği gibi neoliberal ekonominin işlevine göre kapitalist piyasaya uygun insan elde etmek için bazı kişilik ve beden özelliklerini yüceltebilir (Köse, 2011). Tüketim kültürünün bedeni haz aracı olarak empoze etmesi gençlik, enerjiklik, sağlık ve güzellik özelliklerini idealize eder ve böylelikle bedenin değişim değerini yükseltir. Bu ideoloji bedeni sergilemek ve utanmak arasındaki bağlantıyı kesmiştir başka bir ifade ile utanmadan bedeni sergilemeye müsaade etmiştir (Featherstone, 1982: 21-22). Dolayısı ile

günümüzde kapitalist ideoloji bedene ilişkin melez bir dil ile söylem üretmektedir (Köse, 2011: 87). Ticari işletmeler de aynı dili kullanmaktadır. Bourdieu'nun (2006: 25) bahsettiği gibi artık işten çıkarmadan söz edilmemekte ve sportif bir örnekleme kullanılarak "yağdan arınmak"tan söz edilmektedir çünkü bir bedenin güçlü olması için ince olması gerektiği anlayışı hakimdir.

Kadın bedeninin erkek bedenine göre daha fazla tüketilmesinin ve metalaştırılmasının sebebi ideal beden anlayışının daha çok kadın bedeni üzerinden inşa edilmesidir (Esgin, 2014: 140). Kadına çocukluk yıllarından itibaren kendini başkasının (erkeğin) gözünden görmesi öğretilmiştir ve bu ataerkil zihniyetin ürünüdür. Berger'in (1986: 46) belirttiği üzere kadın olarak dünyaya gelmek erkeklerin mülkiyetiyle donatılmış bir yerde doğmaktadır. Kadınların kimlikleri bu kısıtlı ve koşullandırılmış alanda oluşmaktadır. Bu durum kadınların varlıklarının ikiye bölünmesine sebep olmaktadır. Çocukluğundan beri kadına öğretilen kendini sürekli olarak izlemesi gerektiğidir. Başka bir ifade ile kadın toplumsal yaşamın her alanında kendini gözlemlemelidir ve davranışlarının sonuçlarını irdeleyebilmelidir. Dolayısı ile kadının kimliği gözlenen ve gözleyen olarak ikili bir yapıda ve birbirinden ayrı iki unsur gibi belirmektedir. Kadınlar, bilinç altında devamlı bakılan bir nesne olmayı içselleştirdiklerinden dolayı, kendisi gibi olmaktan ziyade, kendine başka insanların gördüğü kişi olarak bakmakta ve izlenilen bir nesne olma konumunu dikkate almaktadırlar (İnceoğlu ve Kar, 2016: 77).

Metalaşmanın kadın bedeni üzerinde daha görünür olmasını Baudrillard (2008: 175) açık bir biçimde analiz etmiştir (Esgin, 2014: 141). Baudrillard (2008: 175) hem eril bedenin hem de dişil bedenin nesneleştirildiğinden bahsetmektedir. Ancak ona göre kadın bedeni daha fazla nesneleştirilmiştir. Kadın bedeni estetik ve erotik kavramları ve cinsellikle ilişkilendirilmiştir. Bunun sebebi tarihsel kökenlidir. Kadının sömürülmesi, tahakküm altına alınması ve köleleştirilmesi cinsel kimlikle algılaması bağlantılıdır. Baudrillard kadının doğaya yakın görüldüğü için değil sömürüldüğü için cinselleştirildiğinin altını çizmektedir. Baudrillard'ya (2008:175) göre "*geçmişte cinsiyet olarak köleleştirilen kadın bugün cinsiyet olarak 'özgürleştiriliyor'*." Fakat özgürleştiği ölçüde de bedeniyle özdeşleştiriliyor. Dolayısı ile bu özgürleştirme sözde gerçekleşmektedir. Kadın bedeninin özgürleştirme adı altında metalaştırıldığı ve tüketim kültürü ile haz ve arzunun temel dayanağı şekline büründüğü görülmektedir (Esgin, 2014: 142). Kapitalizm bedenin şekillenmesi ve bedene müdahale edilmesinin kalbinde yer almaktadır. Dolayısı ile medyanın güzellik ve beden ile ilgili her türlü söylemi de çağdaş kapitalizmin tüketim kültürünü besleyen ürünlerdir. Bunun dışında dolaylı yoldan emek süreçleri, reklam ve medyanın kadın bedeni ve cinselliğinin metalaştırıldığı görülmektedir. Kadın bedeninin dolaysız yoldan metalaştırılması da fuhuş ve porno sektörlerinde karşımıza çıkmaktadır (Yaman Öztürk, 2012: 279). Kadın bedeni, üreme

potansiyeli ile birçok şekilde kısımlara ayrılarak vajinalara, rahimlere veya göğüslere indirgenmiştir (Sharp, 2000: 294).

Kapitalist ideolojinin üretilmesine ve yayılmasına yarayan medya ataerkil zihniyeti eleştirir gibi görünmekte ancak kapitalist aterkiyi meşrulaştırmaktadır. Kadınlar medya sayesinde tüketici kitlelerine dönüşmekte (Hasekioğlu, 2008: 54) ve kadınlığa ve kadın bedenine dair algılar medya ile şekillenmekte ve yeniden üretilmektedir (Dedeoğlu ve Savaşçı, 2005). Medya ataerkil söylemi yinelemekle beraber kadın bedeni imgeler vasıtasıyla ötekinin gözünden (erkeğin) idealize edilmektedir. Ötekini cinsel bir obje olarak görme edimi reklamlar aracılığı ile kullanılmaktadır. Böylelikle satılmak istenen meta ya da hizmete ek olarak kadın bedeni göstermek stratejik olarak kullanılmaya başlamıştır (Alyakut, 2016: 700). Bu noktada medyada sözü edilen imgeler ataerkil kültürü yeniden üreterek bu söylem neticesiyle zayıf, genç, başarılı ve güzel kadın imgeleri yaratmakta ve bunu dayatmaktadır. Medyanın tüketicileri bu söylemler neticesiyle bu özelliklere ulaşmak için çaba sarf etmektedir (Hasekioğlu 2008: 55). Medyada ve reklamlarda zayıf mankenler, zayıflama tarifleri, kozmetik öneriler, obezitenin zararları vb. konular gündemden düşmeyen fazlasıyla tüketilen konulardır. Buna ek olarak cinsellik söylemleri ile şekillenen beden idealleri özellikle kadınları daha genç, daha zayıf ve daha seksi olmaya teşvik etmektedir (Dedeoğlu ve Savaşçı, 2005: 80). Popüler medya "iyi görünmek ve harika hissetmek" mesajının satılabilir olduğunu görmüş ve bir meta değeri olduğunu fark etmiştir. Reklamlarda, popüler basında olan görüntüler genellikle güzel, parlak gözlü ve esnek (kıvrak) vücutlu insanlara aittir ve şişman insanlar genellikle mutsuz ve asık suratlı olarak resmedilir. Tüketim kültürü zayıflık ve sağlık arasında ilişki kurmakta ve bunu devamlı olarak yansıtmaktadır[43] (Featherstone, 1982). Baudrillard'ın bahsettiği gibi "*Beden sattırır. Güzellik sattırır. Erotizm sattırır*" ideolojisi hakimdir.

Tüketim kültürünün fetiş unsuru olarak işlediği beden, simgesel bir sermayeye, ekonomik yatırım ve itibar aracı ya da kitlesel sempatinin kaynağı olarak tapınılacak bir nesneye dönüşmektedir (Köse, 2011: 78). Bunun sonucu olarak kadın, toplumsal değerler ve onun sebep olduğu psikolojik baskılar ve aynı zamanda tüketim kültürünün etkisiyle oluşturulmuş ideal beden ölçülerine sahip olma dürtüsü ile 'güzellik kıskacı' altına girmektedir. Kadınların çoğu dış görünüşünü buna göre kurgulamak istemekte çünkü mutluluk kaynağını bu olarak görmektedir. Beden bir proje gibi ele alınmakta ve her bir ayrıntısıyla ilgilenilmektedir. Bedene yönelik yapılan her türlü fedakarlık ve yatırım (zaman, enerji, para vb.) mübah görülmektedir. Kadınların kendini bedenlerine adaması ve bedenlerini "yeniden keşfetme

[43] Featherstone'a (1982: 26) göre medya ve reklamlarda yer alan tavsiyelerin büyük kısmı 'sözde' bilimseldir.Rubin Andres'ın çalışmalarına atıf vererek fazla kiloluların daha uzun yaşadığını belirtmektedir.

umuduyla" ile kendilerini güzellik merkezlerine, masajlara, kozmetik mağazalara yönelttiği görülmektedir (İnceoğlu ve Kar, 2016: 77-79). Kadın bedenini metalaştıran medya, reklam, dizi-film sektörü (Featherstone, 1982) buna ek olarak 'ideal kadın' tipini ve imajını da oluşturmaktadır. Böylelikle tüketen ve aynı zamanda tüketilen bir kadın kimliği açığa çıkmaktadır (Hasekioğlu, 2008: 59).

Tüketim kültürü neticesiyle kadınlara mutluluk ve hazzın kaynağı olarak sunulan ve bu şekilde dayatılan güzellik algısı ve ideal beden anlayışından kısaca bahsetmek anlamlı olacaktır.

Kadın bedeninin erkek bedeninden daha fazla denetim altına alındığı bir gerçektir. Kadınlar güzel görünmeli, sağlıklı olmalı ve bu ölçüde düzene hizmet etmelidir (Saygılıgil, 2016: 8). Kadın bedeninin tarihsel süreçte iktidar ilişkilerinin göz bebeği olması birçok örnek ile gösterilebilmektedir. Eski Çin'de kız çocuklarının ayak bağlama ritüeli buna örnek verilebilir. Sadece güzellik kaygısı ile değil esas olarak kadınların hareketlerini kısıtlayıp onları özel alanda tutmanın, erkeklere bağımlı olmanın yolu olarak kullanılmıştır. Kadınların sakatlanmasına sebep olan bu uygulama çocuğun yakın kadın akrabaları tarafından yapılmakta böylece erkekler durumun tamamen dışında olarak algılatılmakta ve kadınların kadınlara güveni zedelenmekte ve dayanışma baştan engellenmektedir (Daly, 1997: 26). Güney Asya'da kadınların boyunlarının uzatılması için özel bir kolye takılması veya Afrikalı kadınların tahta tepsiler yardımıyla dudaklarının şekillendirilmesi ya da Avrupa'da da korseler, yüksek topuklu ayakkabıların kadınlar tarafından kullanılması biçimindeki uygulamalar aslında kadınların bu tip denetime maruz kalmasının erkeklerden daha fazla olduğunun göstergesidir. Nitekim antropologlar da bu konu hakkında fikir birliğinde bulunmuşlardır (Saygılıgil, 2016: 8). Günümüzde de buna benzer olarak kadınların sürekli olarak kilo vermeye çalışması, estetik operasyonlar geçirmesi gibi ideal bedene kavuşma arzuları mevcuttur (Reischer ve Koo, 2004: 305).

Modern öncesi toplumlara bakıldığında ideal kadın bedeninin genellikle daha yuvarlak hatlara sahip bugünkü zayıflık anlayışına tezat bir durum ile karşılaşılmaktadır. Zayıflık gıda kaynaklarına tam erişememe bu noktada da yoksulluğun bir göstergesi şeklinde algılanmaktadır dolayısı ile günümüzdeki gibi arzu nesnesi konumunda değildir. 1600'lü ve 1700'lü yıllarda Avrupa'da dahi kadın bedeninin daha orantılı ve dolgun tasvir edildiği görülmektedir. Zayıf olmanın arzulanması 19. yy.'ın sonlarına doğru ve orta sınıftan insanlar arasında başlamış ancak ideal bedenin ön koşulu olması ve genel bir ifade biçimini alması daha yakın bir tarihe tekabül etmektedir (Giddens, 2012a: 295). Başka bir ifade ile ideal kadın bedeninin zayıf olması gerektiği algısı son birkaç on yılda şekillenmiştir (Çakı, 2011: 310). Aynı şekilde bronz tene

sahip olmak güneş altında çalışmanın sonucu olarak bir yoksulluk simgesiyken günümüzde tatil yapmak gibi durumları sergilemesinden dolayı moda olmuştur (Featherstone, 1982). Görüldüğü üzere güzellik ile ilgili kriterler dönemlere göre değişkenlik sergilese de genellikle üst sınıfa mensup ayrıcalıklı insanların sahip olduğu özellikler olarak algılanmıştır. Alt ekonomik duruma sahip insanlar ise ayrıcalıklı olan bu insanlara özenen lakin sınıf atladıklarında bu özelliklere sahip olacaklarına inanan insanları temsil etmektedir (İnceoğlu ve Kar, 2016: 81).

Günümüzde bir zorunluluk olarak idealize edilen beden genel hatları ile genç, zayıf, seksi, uzun boylu, bakımlı, duru bir tene, hokka buruna, dolgun dudağa, inci dişe ve sağlıklı saça sahipliktir (Bilgin, 2015: 315; Alyakut, 2016: 700; Işıkdoğan, 2017: 49). Dedeoğlu ve Savaşçı'nın (2005) çalışmasında katılımcıların güzelliği 'incecik bir bel' 'kemikli bir yüz' 'normal denilebilecek ölçülerde göğüs ve kalça', 'güzel bacak' ve 'uzun boy' olarak tanımlamaktadırlar. Çalışmada yaratılan bu ideal beden imajının Türk tipi olmadığını medya ve kültürel söylemlerin bunda etkisi olduğu belirtilmektedir. Bu söylemlerin sarı saç, renkli göz, uzun boy ve zayıf vücut yapısının Batılı özellikler olduğunu ve medyanın bunu dayattığını belirtmektedir. Katılımcılardan bazılarının (genç olanlar) ideal olanı medyada yer alan mankenler gibi olmak şeklinde tasvir ettiklerini aktarmıştır. İnceoğlu ve Kar'ın (2016) yaptıkları çalışmada katılımcıların güzellik tanımlamalarının "*orantılı vücut ölçüleri; iri, renkli, ışık saçan gözler; dolgun dudaklar; uzun bacaklar; ışıldayan, düzgün beyaz dişler; ince, kemikli, zayıf bir beden; berrak, duru (beyaz) bir ten; kulaklar kepçe olmamalı; uzun boy; yuvarlak ve kalkık popo; ince bel*" şeklinde olduğu görülmektedir.

İdeal beden ölçülerinin kalıcı ve değişmez olmadığını belirtmek gerekmektedir. Popüler kültür tarafından tüketimin nesnesi haline gelen beden ölçüleri değişmektedir. Çünkü sağlık, estetik, spor salonları vb. gibi güzellik kurumlarının ayakta kalması gerekmektedir (İnceoğlu ve Kar, 2016: 81).

Görüldüğü üzere kapitalizmin şekillendirdiği tüketim kültürü ve yarattığı ideoloji günlük hayatta bireylerin bedene dair imajları ve görünümünü disipline etmekte ve özellikle kadın bedenini merkeze alarak söylem üretmektedir. Tüketim kültürü kadın bedenine dair ideal bir imaj çizmekte ve bunu çeşitli biçimlerde dayatmaktadır. Bu imaj daha çok cinselliğe yönlendiren, kışkırtan ve tüketim davranışında bulunmaya teşvik eden bir bedendir. Bu idealleştirilmiş bedene sahip olmayan kadınlar hem kendi cinsiyetinden hem de karşı cinsten insanlar tarafından olumsuz tavırlara maruz kalmakta ve kendi bedenlerine dair olumsuz algı geliştirmektedir (Bilgin, 2015: 312).

Günümüz dünyasında insanların bedenleri ile meşgul olmak istemesi ve bedenleri ile ilgilenmeleri ve onu bir sorun haline getirmeleri narsist endişelere ve saplantılara sebep

olmaktadır (Ersoy, 2014). Dolayısı ile günümüzde birçok kadının tüketim kültürü ekseninde şekillenen idealize bedene kavuşamadığı için depresif oldukları ve ideal bedene kavuşmak için çaba sarf ettikleri ve tüketime teşvik edildikleri görülmektedir (Bilgin, 2015: 312). Beden, arzuyu güdümleyen ve hazzı somutlaştıran bir nesne olarak tüketim kültüründe baştan çıkarıcı bir konumda bulunmaktadır (Ersoy, 2014). Toplumsal olarak kurulan ve insanlar tarafından yeniden üretilen beden algısı normalleşmiş bedeni belirlerken normal olmayanın farkına varılmasına ve dışlanmasına, normalleşmiş beden pratikleri ise ideolojinin yayılmasına, aktarılmasına ve yeniden üretilmesine neden olmaktadır (Topaloğlu, 2010: 254).

Kadın bedeninin emek piyasasında kâr elde etmek amacıyla kullanımı yine kapitalizm ile bağlantılıdır. Güzelliğin sermaye haline geldiği günümüzde özellikle genç ve çekici bedenler hizmet sektöründe kullanılmakta ve duygusal emekte olduğu gibi bu durumun cinsiyetçi bir yapısı olduğu görülmektedir. Kadın bedeninin tahakküm altına alınması daha önce bahsedildiği üzere kapitalizme özgü değildir. Kadın bedenine yüklenen anlamlar toplumsal cinsiyet kurallarına göre oluşturulmuştur. Kapitalist toplum yapısı ve ataerkil tahakküm iç içedir ve birbirlerini bu anlamda besleyen yapılardır (Kalfa Topateş, 2015: 34).

2.4. Estetik Emek Kavramının Ortaya Çıkışı

Estetik emek kavramı duygusal emekle oldukça etkileşimli bir kavramdır. Hizmet sektöründeki gelişme ve kadın istihdamının bu sektörde fazlasıyla görülmesi ve kadın bedeninin dolaylı yoldan piyasada bir rekabet unsuru olarak kullanılması neticesiyle klasik emek süreci kuramlarına ek olarak yeni teoriler üretilmiştir. Estetik emek; "bedensel emek, örgütsel cinsellik, cinsel emek" gibi kavramlarla bir arada görülebilmekte ve tüketim kültürü ile birlikte haz kaynağı olarak görülen tüketim nesneleri ve hizmetlerinin pazarlanmasında, çalışanların da bir tüketim nesnesine dönüşmesi ve metalaştırılmasının bir aracı olarak işlev görmektedir (Kalfa Topateş, 2015: 33).

Tarihsel olarak işletmelerin çalışanları kontrol altında tutma isteği farklı dönemlerde çeşitlilik göstermiştir. Taylor'un bilimsel yönetimi ile çalışanların zihinleri kontrol edilmiş, duygusal emek ile çalışanların duyguları denetimin nesnesi konumuna gelmiştir. Günümüzde ise bunlara ek olarak çalışanların bedenleri kontrol altında tutulmak istenmekte ve birer meta olarak görülmektedir. Bu durum estetik emeğin kavramsallaştırılmasına sebep olmuştur. Bu işveren talebi aynı zamanda istihdam ayrımcılığının yeni bir biçimi olan "görünümcülük" potansiyelini de artırmaktadır. Bunun sebebi ise bu beklentiye sahip işletmelerde beklenen özelliklere sahip olamayan çalışanların bu tür sektörlerden dışlanmasıdır (Warhurst vd., 2011; 126).

Duygusal emek ve estetik emeğin benzerlikleri basit bir anlatımla, izledikleri stratejinin amacının aynı yola çıkmasıdır. İkisi de müşterilerin algılarını etkilemek için çalışanlar tarafından uygulanan davranışlar ve tavırlardır ve buna ek olarak çalışanların biçimlendirilmiş özelliklerine dikkat çekmektedir (Seçer, 2016: 42). Bu sebeple estetik emek kavramsallaştırmasının oluşumunda etkili olan duygusal emek kavramına değinmek gerekmektedir (Katırcıoğlu, 2017). Bu iki kavram birbirleriyle oldukça etkileşimdedir. Nitekim yapılan araştırmalarda iki emek biçiminin de iç içe geçtiği ve ikisinin de çalışanlardan beklenilen emek biçimleri olduğu bulgulanmıştır (Seçkin, 2013: 78-79; Başcı, 2019; Aslan ve Keskin, 2008; Genç, 2018; Katırcıoğlu 2017; Yıldız, 2021; Bilir Kat, 2016).

2.4.1.Duygusal Emek

20. yy.'ın sonlarına doğru hizmetler sektörünün genişlemesi ve sosyal psikoloji alanındaki gelişmeler emek süreci ile ilgili çalışmaların artmasına sebep olmuştur. Çalışanların duyguları emek sürecinin bir unsuru olarak görülmeye başlamış ve dolayısıyla duygular bir emek biçimi olarak değerlendirilmiştir. Duyguların iş yaşamında bir girdi olarak önemli olduğuna ilk kez Hochschild'ın (2012) The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling" (Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi) adlı kitabında değinilmiştir (Genç, 2018: 51-52). Hochschild (2012) bir havayolu firmasında gerçekleştirdiği çalışmasında, hosteslerin güler yüzlü olmasının müşterileri memnun edecek diğer öğelerle eşdeğer olduğunu ve bu durumun bir strateji olduğunu iddia etmiştir (Bilir Kat, 2016). Hochschild (2012: 7) duygusal emeği, çalışanların fiziksel ve zihinsel emeğinin yanı sıra gözlemlenebilen yüz ve beden görüntüsü sergilemesi ve duygularını yönetmesi olarak tanımlamakta ve buna ek olarak duygusal emeğin bir ücret karşısında satıldığını yani bu durumun bir değişim değerine sahip olduğunu belirtmektedir. Hochschild (2012: 14) duyguların piyasada alınan ve satılan bir metaya dönüştüğünü belirtmekte ve hizmet çalışanları, işlerinin gerektirdiği şekilde performans gösterdikleri, uygun olmayan duyguları müşterilere gizlerken uygun duyguları sergiledikleri ve sundukları hizmetten ücret aldıkları için tıpkı birer aktör gibi hareket ettiklerini belirtir. Uygun ve uygunsuz olarak tanımlanan davranışlar, çalışanların duygularını yönetmelerini içeren duygu gösterimi normları ile işletme tarafından belirlenir (Öz, 2007: 3). Burada iki tür duygu yönetim şekli vardır; birincisi yüzeysel davranış diğeri ise derinlemesine davranıştır (Hochschild, 2012: 35). Yüzeysel davranışta çalışanlar, gerekli duyguları gösterirken dış görünüşlerini (yani yüz ifadesi, jestleri veya ses tonu) değiştirerek gerçekte hissedilmeyen duyguları simüle etmektedirler. Derinlemesine davranışta, çalışanlar uygun olumlu duygular yaratmak için hayal gücünü kullanarak veya geçmiş neşeli deneyimlerini

hatırlayarak yalnızca fiziksel ifadelerini değil, aynı zamanda içsel duygularını da değiştirdiğinde ortaya çıkmaktadır (Chu ve Murrmann, 2006: 1182). Yüzeysel davranış, çalışanın hissetmediği bir duyguyu sergilemesi bir nevi "maske takması" anlamına gelir. Örnek olarak kötü bir gün geçiren bir uçuş görevlisinin, uçaktaki yolculara gülümseyerek "bunu taklit edebilmesi"dir. Buna karşılık derin oyunculuk, kişinin içsel duygularını, duygusal ifade kuralına göre değiştirmeyi içermektedir. Örneğin uçuş görevlisi, zor bir yolcuyla uğraşırken, yolcunun işten çıkarıldığını veya ailevi sorunlar yaşadığını hayal ederek, kendisinde öfke veya kızgınlık yerine sempati duyguları uyandırabilmekte ve görevli artık gülümseyerek hizmet verebilir hale gelebilmektedir (Miller vd., 2007: 233-234).

Hochschild (2012: 90) hissedilen duygu ve sergilenen davranışın farklı olmasının çalışanlarda duygusal çelişkilere sebep olduğuna dikkat çekmektedir. İlerleyen yıllarda Ashforth ve Humprey (1993) Hochschild'ın çalışmalarını genişletmiştir. Duygusal emek sergilemenin sonuçlarının değişken olabileceği, bazen olumlu bazen ise olumsuz sonuç doğurabileceğini ifade etmişlerdir (Genç, 2018). Ashforth ve Humprey (1993: 90) Hochschild'ın duygusal emek tanımlamasından daha farklı bir tanımlama yapmaktadır ve kendilerinin, davranışın altında yatan duygulardan ziyade davranışa odaklandıklarını açıklamaktadırlar. Hochschild'ın (2012) yüzeysel ve derin davranışına ek olarak Ashforth ve Humprey (1993: 94) samimi (doğal) davranışı eklemişlerdir ve bu davranış biçimi istenilen izlenime yönelik oluşturulan bir davranış biçimidir. Samimi davranış çalışanın kendi hisleri ile alakalı bir davranış biçimidir. Örgütün çalışandan beklediği duygunun hali hazırda çalışan tarafından hissedilmesini belirtmektedir. Çalışan işletmenin amaçlarına uygun hislere sahiptir ve bu şekilde davranış sergilemektedir (Bilir Kat, 2016; Duman, 2017: 34).

Morris ve Feldman (1996: 987) ise duygusal emeği, kişiler arası etkileşim sürecinde örgütsel olarak talep edilen duygunun yansıtılması için gerekli çaba, planlama ve kontrol etme olarak tanımlamışlardır. Onlar, çoğu iş ortamında, örgütsel olarak istenen duyguları sergilemenin gerçekten de "emek" gerektirdiğini, çünkü hissedilen duygunun yine de uygun duygusal gösterimlere dönüştürülmesi gerektiğini savunmaktadırlar.

Grandey (2000) duygusal emek literatürüne bazı eleştiriler getirmiştir (Genç, 2018). Duygusal emek kavramı için yapılan tanımların (Hochschild, Ashforth ve Humphrey, Morris ve Feldman) birleştirilmesi gerektiğini belirtmiş ve birleşik bir teorik modele ihtiyaç olduğunu ifade etmiştir. Ona göre bu çalışmalar duygusal emeği farklı şekillerde tanımlasa ve farklı sonuçlara odaklansa da hepsinin temelinde aynı tema vardır: Bireyler iş yerinde duygusal ifadelerini kontrol etmektedirler. O halde duygusal emek, örgütsel amaçlar için hem duyguları hem de ifadeleri düzenleme sürecidir. Yapılan çalışmalardaki her bakış açısı, duyguları

yönetmenin bir yolu olarak yüzeysel ve derin rol yapmayı tartışmaktadır. Yüzeysel rol yapma (gözlemlenebilir ifadeleri yönetme) ve derin rol yapma (duyguları yönetme) süreçleri, bir duygusal düzenleme süreci olarak duygusal emeğin tanımıyla örtüşmekte ve duygusal emeği işlevselleştirmenin bir yolunu sunmaktadır (Grandey, 2000: 97).

Özetle duygusal emek, çalışma yaşamında özellikle müşteri ile birebir temas halinde olunan işlerde, işi icra ederken duygusal olarak çaba sarf etmeyi ve zorunlu olarak duyguları dönüştürmeyi içermektedir (Kalfa Topateş, 2015). Hizmet sektörünün rekabetçi yapısı içinde ön plana çıkmak isteyen işletmelerin; müşteriyi memnun etme, müşteriyi ikna etme, algılarını pozitif yöne çekme ve beklentileri karşılama adına yapılan duygu durumunu kontrol etme ve gerekli duyguyu gösterme (Duman, 2017; Öz, 2007; Hochschild, 2012) ve bir çeşit izlenim yönetim biçimidir (Yürür ve Ünlü, 2011). Duygusal emek ile çalışanlardan rutinleşmiş ifadeler, mimikler, jestler, gülümsemeler ve tek tip davranışlar beklenmektedir (Topateş ve Kalfa, 2010: 426-427).

Bryman (2004: 112-121) da çalışmasında duygusal emek gerektiren işleri analiz etmiştir. Çalışmasında havayolları kabin ekibinin, mağaza, restoran, fast food lokantası, otel, çağrı merkezi, hayvanat bahçesi, fitness merkezi ve güzellik merkezi çalışanlarının yoğun biçimde duygusal emek sergilediğini belirtmektedir.

Duygusal emek beklentisi aynı zamanda kadınların aile içindeki rollerinde erkeklerden daha fazla rol almasında da görülmektedir. Kadınlar özel alana hapsedilmekte kamusal alan ve sosyal yaşamdan soyutlanmakta böylelikle kadınların üretim ve çalışma yaşamından da uzaklaşmasına sebep olmaktadır (Toprakcı Alp ve Aksoy, 2018: 220). Nitekim duygusal emeğe feminist perspektiften bakmak oldukça önemlidir. Kavram cinsiyetçi rejim ve cinsiyetçi güç ilişkileri ile yorumlanmalıdır. Kadınların özel alanda görünmeyen emekleri ve çalışma yaşamında cinsiyete dayalı ayrımcılığın devamlılığına vurgu yapılması önemlidir (Özkaplan, 2015: 20). Feminist yazın iş ve mesleklere tarihsel ve toplumsal olarak yaklaşarak cinsiyetçi yapıya dikkat çekmektedir. Günlük pratikler ile de kadın ve erkek rollerinin yeniden üretildiğini belirtmektedir. Kadının doğal özelliği ve kimliğinin bir parçası olarak görülen eş ve anne rolü ev içi üretim ve bakım emeği iş yaşamında da beklentiye dönüşmekte kadının kimliğinin parçası olarak ondan daha fazla beklenmektedir. Bu bağlamda duygusal emek kadın yoğun işlerin özelliklerini yansıtan bir ayna olarak tasvir edilebilmektedir (Özkaplan, 2009: 18-19).

2.5. Estetik Emek

Estetik kavramı fiziki güzelliğin ötesini kapsamaktadır ve dolayısıyla güzellik, estetiğin bir unsurudur (Kalfa Topateş, 2015). Estetik kavramı; deneyimi, zevk duygusunu, sanatta

klasisizmi, bir beğeninin değerlendirilmesini, bir nesnenin özelliğini, değeri, tutumu, duyguyu, niyeti, yaşam tarzını, güzellik doktrinini, ruh halini, algılama kapasitesini, erdemi, felsefe dalını ve öznellik türünü temsil eden değer veya bir ifade edimidir. Görüldüğü üzere çok geniş anlamlar barındıran bu kavramın nesnesi spesifik olarak gösterilememektedir. Bazı durumlarda, öznelerin belirli özelliklerine veya onlar üzerindeki etkilerine atıfta bulunulurken. bazı durumlarda da nesnenin veya eylemin nitelikleriyle ya da sanat gibi bir toplumsal pratiğin ve hatta o pratiğin belirli bir döneminin veya üslubunun analiziyle ilgilenilmektedir. Bütün bu kullanımlarda estetik, güzellik, sevimlilik, hoşluk, zarafet gibi güzel olana vurgu yapılmakta ve bu gibi fikirler ifade edilmektedir (Mandoki, 2007: 3).

Estetik kavramının tartışması tarihsel süreçte Platon'a kadar uzanmaktadır. Antik Yunanlılar estetiği şiir, müzik ve dans üzerinden ifade etmişlerdir. Felsefede özel bir ilgi alanı olarak incelenmiş olan estetik, daha sonra diğer bilim alanlarına da dahil olmuştur. Birçok bilim alanına dahil olan estetiğin, çalışma yaşamı ve çalışma ilişkilerinde anılması ise yakın bir tarihe tekabül etmektedir (Strati, 1992, 568).

Hizmet sektöründeki gelişmelere paralel olarak işletmelerin piyasada rekabet avantajı sağlama isteği, estetiğin bir emek biçimi halini almasında oldukça etkili olmuştur (Seçer, 2016: 38). Hizmet sektöründe perakende satış yapan işletmelerin çalışanların dış görünüşü ve tavırları ile ilgili endişeleri çok yeni değildir. Lüks mağazalar ön saflarda çalışanlara kıyafet ve bakım ile ilgili dayatmalarda bulunmuşlardır[44]. Nitekim Peiss (2000: 495-497) de 1920'lerden sonra iş dünyasında "güzellik satar" algısının yaygınlaştığından bahsetmektedir. Üreticiler ve reklamcılar belirli ürünleri satmak, tüketim merkezli bir hayat kurgulamak ve teşvik etmek için güzel kadın ve yakışıklı erkek temsilleri kullanmışlardır. Bilinçli bir şekilde gerçekleştirilen bu değişim sürecinde, ticari bir strateji olarak ürünler güzel-çekici hale (beauty appeal) getirilerek ve psikolojik ve sosyal vaatler üretilerek istenilen tüketici kimliği yaratılmıştır. Bu strateji (beauty appeal) kozmetik ve modanın ötesine geçerek beden, benlik sunumu ve kişisel kimlik ile ilişkili olabilecek birçok ürünün satılması için kullanılmıştır. Bu durum zamanla pazarlama ve satışın ötesine geçmiş, çalışanların güzelliği ve dış görünüşü istihdamda önemli bir rol oynamaya başlamıştır. İşletmeler hakkında birçok mesaj, çalışanların bedenleri üzerinden iletilmeye başlanmıştır. Resmi üniformalar, geleneksel kıyafet kuralları, saç stilleri, makyaj gereksinimleri ve kilo kısıtlamaları, kurumsal veya marka kimliğini birleştirmeye, halka güzel bir yüz göstermeye ve çalışanları yönetmeye hizmet eden görsel ipuçları haline gelmiştir. Bu

[44] Tarihçi Susan Benson'a (1986: 26) göre, 1920'lerde yaygınlaşan bu politikalar, "tezgâhtar kadınların davranış ve görünümündeki saygı eksikliğini kınayan müşterilere" yanıt olarak uygulanmaya başlandı. Şikayetlere cevaben, işverenler perakende işçilerini yeniden sosyalleştirmeyi ve uygun davranışlar konusunda eğitmeyi üstlendi, böylece işçi sınıfından kadınları ideal satıcı kadınlara dönüştürdüler (Akt. Williams ve Connell, 2010: 353)

yeni anlam, özellikle insanların şirketin ürününün bir parçası olarak nitelendiği beyaz yakalılarda ve hizmet sektörü işlerinde görünür olmuştur. İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra havayolları, uçuş görevlisi olarak çalışmak için erkekler yerine kadınları tercih etmiş ve uygun görünümü şart koşan kurallar şirketlerin normları haline gelmiştir. Bu değişimin getirdiği yeni kurallara bağlı olarak 1960'larda uçuş görevlilerinin oje, ruj, şapka, eldiven ve kuşak takmaları gerekli görülmüştür. Daha da önemlisi çalışanlara kilo ile ilgili sınırlamalar getirilmiştir. Ancak bu durumun ifade edildiği üzere uçağa aşırı yüklenmekle hiçbir ilgisi bulunmamaktadır. Bu yeni düzenlemelerdeki amaç zarif ve genç olmakla öne çıkan bir güzellik imajı yansıtmakla ilgilidir. Diğer yandan kadın cinselliğini ve güzelliğini hava taşımacılığında dolaylı olarak sunulur hale gelmiştir.

Bazı işletmeler, işe almak istediği sınır birim[45] elemanlarını görünüş ile ilgili kriterleri göz önünde bulundurarak tercih etmektedirler. Örneğin güzel gülen (ve güzel dişleri olan), bakımlı saçlara ve orantılı beden ölçülerine sahip güzel ve çekici insanları istihdam etmeye meyillidirler. Bu fiziksel özelliklerin yapılan işte talep edilmesi ve işin bir unsuru olarak öne çıkması da estetik emek olarak kavramsallaştırılmıştır (Katırcıoğlu, 2017: 34). Estetik emek kavramsallaştırmasını Chris Warhurst, Dennis Nickson, Anne Witz ve Marie Cullen[46] yapmıştır. Hizmetler sektörünün gelişmesine paralel olarak çalışanların teknik ve sosyal becerilerinin yanında fiziksel görünüşüne önem verildiği görülmektedir. Daha önceki çalışmalara bakıldığında da teknik ve sosyal becerilerin ağırlıklı olarak işlendiği görümektedir ve buna paralel olarak dış görünüşün önemine dikkat çeken estetik emek kavramı göz ardı edilmiştir. Bu bağlamda estetik emeğin önemine vurgu yapmak gerekmektedir. Hizmet sektöründeki bu değişim aynı zamanda çalışanların seçimi, işe alınması, eğitimi ve yönetimine ilişkin çalışmalarda da yeni yaklaşımların benimsenmesi ihtiyacını da doğurmaktadır (Warhurst vd., 2000: 3).

Hizmetler sektöründeki gelişmeyle beraber çalışanların bedenlerinin birer metaya dönüşmesi ile belirlenen estetik emek, son yıllarda yabancı literatürde çokça tartışılan bir konu haline gelmiştir (Seçer, 2016: 38). Kavramı literatüre kazandıran Warhurst ve arkadaşları (2000: 3), estetik emeği, istihdama giriş sırasında işçilerin sahip olduğu bedensel özellikler ve tavırlar olarak tanımlamaktadır. İşverenler görsel veya işitsel olarak müşterilerin duyularına hitap etmek amacıyla bu kapasiteleri ve nitelikleri seçme, işe alma, eğitim, izleme, disiplin ve ödüllendirme süreçlerinde körüklemekte, geliştirmekte ve metalaştırmaktadır (Warhurst ve Nickson 2007: 107). İşverenler tarafından kasıtlı olarak şekillendirilen çalışan niteliklerinin ve

[45] Müşteri- tüketici ile yoğun olarak ve doğrudan temas gerektiren işler (Sökmen ve Sezgin, 2017: 238).

[46] **"**Aesthetic Labour in Interactive Service Work: Some Case Study Evidence from the 'New' Glasgow" (2000) adlı makalede bahsedilmiştir.

kapasitelerinin bir rekabet avantajı olarak kullanılması ve hali hazırda arzulanan bedensel özelliklere sahip işçilerin istihdam edilmesi estetik emeğe karşılık gelmektedir. Başka bir ifade ile bu gereklilikler, çalışanda işe giriş aşamasında belli bir ölçüde mevcut olarak görülmektedir. Belirlenmiş bir kurumsal imajın temsiline katkıda bulunmak için işverenler tarafından çalışanların bedenselliği görsel ve işitsel olarak kullanılmakta, dönüştürülmekte ve yönetilmektedir. Daha yalın bir şekilde ifade edilecek olursa estetikleştirilmiş unsurlar müşteriye çekici gelmektedir ve müşteriyi elde tutarak işverene ticari yarar sağlamaktadır (Warhurst ve Nickson 2007: 107). Witz ve diğerlerine (2003: 43) göre de bazı işletmeler çalışanlarının fiziksel sermayesini geliştirmekte ve metalaştırmaktadır. Çalışanların bedenselliği kurumun imajını yansıtmakta ve çalışanları örgütün vücut bulmuş hali olarak imgelemektedir. Çalışanın duruşu, bedeni ve kıyafeti ile sembolize edilen ilk izlenim, işletme hakkında bütünsel bir mesaj içerebilmektedir. Duruş, burada önemlidir: Söz gelimi dik duran biri ile kambur duran biri arasında estetik açıdan farklılıklar vardır. Bunun dışında diksiyon da müşteriye verilen imaj için kritik bir faktördür. Kişisel bakım ve temiz bir görüntü vermek, saçların bakımlı ve şık bir şekilde yapılmış olması, özenli bir makyaj ve tırnaklar, estetik bir imaj için dikkat edilen unsurlardır. Bu doğrultuda çalışanın performansı genellikle çalışanın dahil olduğu bir eylemin göstergesi olacak şekilde müşterinin duyularını harekete geçirmek için kullanılmakta ve işletme de bir sahne olarak kurgulanmaktadır. Müşteri kendisi için gerçekleştirilen bu şovu satın almaktadır. Çalışanın "güzel" olması bu noktada oldukça önemlidir, çalışanın görgü kurallarına uygun davranması ve müşterilerle iyi bir etkileşim biçimine sahip olması yeterli görünmemektedir ve esas olarak iyi bir bedene sahip olması ve dış görünüşünün güzellik anlayışını karşılaması beklenmektedir (Quinn, 2008: 81). Williams ve Connell (2010: 371) hizmet sektörü çalışanlarının “iyi görünmek ve doğru konuşmak” gerekliliklerinden bahsetmektedir. Örgüt teorisi literatüründe, kişilerin kendilerini ifade etmek için estetiği nasıl kullanabileceklerine ve bunu kendi lehlerine nasıl uygulayabileceklerine dikkat çekilmektedir. Dolayısı ile estetik, çalışanın kendisine yardım edebilecek bir unsur olarak sunulmaktadır. Burada esas olarak çalışanların kendilerini şekillendirilebilen bir yapıda ve böylece kendilerini pazarlayabilen özellikte olması vurgulanmaktadır (Witz vd., 2003:42). Davies (1990: 75) de üreticilerin ürünleri pazarlayabilmek için ambalajına önem vermesi gibi insanın kendisini "satmak" için dış görünüşüne önem vermesi yani ambalajına dikkat etmesi gerektiğini belirtmiştir (Akt. Witz vd. 2003: 42).

Estetik emek, duygusal emek gibi kültürel ve sosyal süreçlerle sonradan öğrenilmiş, duruma bağlı ve sunuma yönelik bir kavramdır. Günümüz işletmeleri açısından duygusal emek tek başına yeterli bir kavram değildir ve beden de bu sürece dahil edilmelidir çünkü duyguların

gösteriminde de beden aktif olarak kullanılmaktadır (Sheane, 2012: 147; Katırcıoğlu, 2017). Aynı zamanda işletmelerin çalışanlara dayattığı estetik olma kurallarının kullanımı için duyguların da dönüştürülmesi gerekmektedir. Normal şartlarda beden kişinin kendi normları, zevkleri ve değerlerini ifade edecekken örgütün ihtiyaçları dahilinde şekillenmekte ve farklı bir kalıba girmeye zorlanmaktadır. Dolayısı ile çalışanlar örgütün amaçları ile bedenlerini şekillendirirken yeni ve sahte olan bu kimliği içselleştirmekte ve bu noktada duygusal emek sergilemektedir. Görüldüğü üzere estetik emek, duygusal emeğin zorunlu bir parçasıdır (Kalfa Topateş, 2015: 41).

Estetik emek de duygusal emek gibi, tanınmayan ve karşılığı ödenmemiş bir emek biçimidir. Aynı zamanda her iki kavram da toplumsal eşitsizlikten kaynaklanan farklılıkları doğallaştırmaktadır. Estetik emek, hizmet sektöründe müşteri ile etkileşim kurulan işlerde kadınların istihdamının fazla olması ve kadınlığın doğası gereği dişilliğe vurgu yapmasından dolayı cinsiyetlendirilmiş bir emek biçim olarak karşımıza çıkmaktadır. Dış görünüşün önemli olduğu hizmet işlerinde kadınların aktif olarak kullanıldığı görülmektedir (Warhurst vd. 2012: 73). Kadınlar, toplumsal ve kültürel kodlarla oluşturulan "kadınlık"la özdeşleştirilmiş ve istihdam sürecinde estetik standartları karşılaması beklentisiyle değerlendirilmektedir (Seçer, 2016: 42). Müşteriler ile bire bir iletişimde olunan işlerde özellikle kadın çalışanların dış görünüşüne oldukça dikkat edilmektedir. Katı bir şekilde uygulanan kıyafet ve bakım kuralları bulunmakta ve "çekicilik" her zaman bu kodların merkezinde yer almaktadır (Folgerø ve Fjeldstad, 1995: 303). Birçok hizmet sunumunun bir “kadınsı estetiği”ni temsil ettiği ve yansıttığı da kabul edilmektedir. “Kadınsı” kodları içselleştirmesi ve dolayısıyla "kadınsı" estetiği daha kolay yansıtması beklentisiyle erkeklerden ziyade kadınların işe alınmasıyla bu süreç sonuçlanmaktadır (Stevens, 2012: 15).

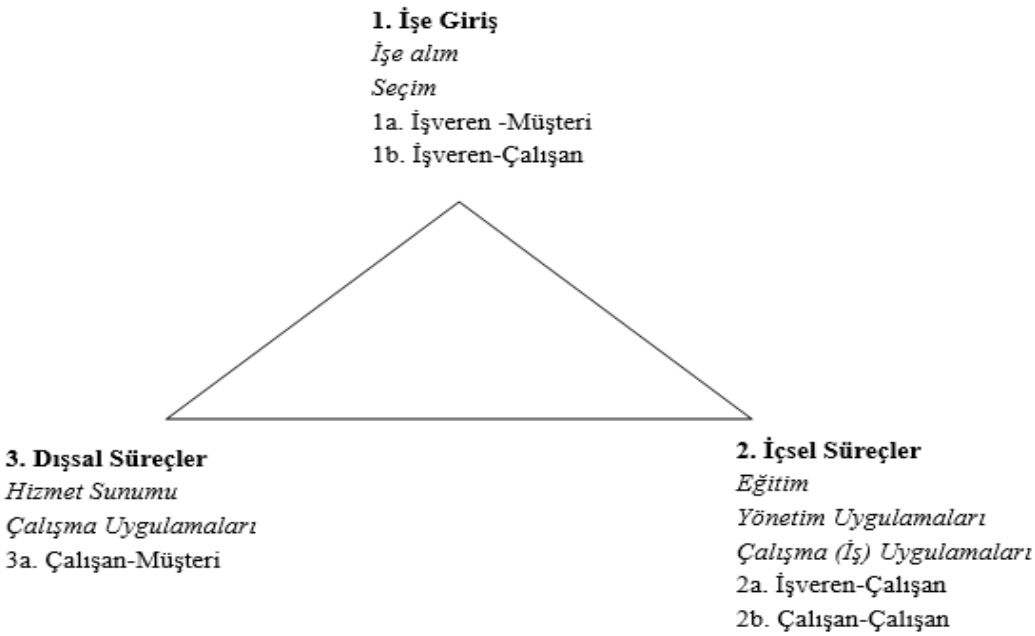
Steinle (2006: 296) de cinsellik çağrıştırdığı ve tüketime daha çok teşvik ettiği için iş yerinde kadınlara daha fazla kıyafet kuralları dayatıldığını belirtmekte dolayısı ile kadınların nesneleştirildiğini aktarmaktadır. Kadın çalışanların cinselleştirilmesi ile daha üretken olacakları inancı hakimdir (Hanser, 2005: 583). Çalışanların cinsel çekiciliğe dayalı olarak işe alınması genellikle açık bir şekilde ifade edilmemektedir, bunun sebebi de cinsiyet ayrımcılığı yasasını ihlal etme endişesidir. Ancak giderek daha fazla işletme çalışanları cinsel anlamda çekici hale getirmenin ticari açıdan faydasını fark etmekte ve bunu bir strateji olarak kullanmaktadır (Warhurst ve Nickson, 2009: 395). Salzinger’ın (2003: 66) araştırmasında kadın çalışanların saçlarından bacaklarına kadar denetlendiği ifade edilmekte ve kadın çalışanlar cinsel obje olarak tasvir edilmektedir. Arzulanan kadın olmak ve iyi çalışan olmak birbiriyle özdeşleştirilmektedir. İşletmeler görünüm kuralları gereği çekici olmaya teşvik ederken

kadınların üzerinde baskı kurmaktadır. Dolayısı ile kadınlar, erkeklerden daha çok bu beklentiye cevap verebilir şekilde görülmektedir. Toplum beklentileri ve cinsiyet rolleri kapsamında oluşturulan kadınlık imajı, kadın davranışı ve değerine yapılan vurgu bunun temel sebebidir (Kalfa Topateş, 2015: 42). Güzellik saplantısı, erkek sömürüsü biçimlerine ve güzellik endüstrisiyle ilişkili tehlikelere karşı kadınların kırılganlıklarını artırarak kadınların toplumdaki ikincil statüsünü sürdürmektedir (Mahajan, 2007: 173). Görülen odur ki güzel kadın ideali, kapitalizm ve ataerkinin birlikte yarattıkları bir üründür. Kadın bedeni cinsellik ve güzellik ile ilişkilendirilmekte ve piyasa ilişkilerinin konusu edilmektedir. Ataerkil kapitalizm kadın bedenini fetiş unsuru yapmakta ve kadın güzelliği pazarlanmaktadır (Topateş, 2015: 34).

İşletmeler rekabet avantajı yaratmak için genç, güzel ve çekici işgücüne ihtiyaç duymaktadır. Müşteriyi iyi hissettirmek için fiziksel sermayenin aktif kullanımı söz konusudur. Genç ve güzel çalışanlar müşteriyi daha rahat ikna edebilmekte ve olumlu duygular uyandırabilmektedir. Müşteri estetik açıdan tatmin olduğu ölçüde sunulan mal veya hizmetle ilgilenmektedir. Dolayısı ile çalışanların bedeni metaya dönüşmekte, nesneleşmekte ve ticari açıdan bir girdi olarak görülmektedir. Günümüz işgücü piyasasında çalışanın sadece emek zamanı değil ona ek olarak gençliği, çekiciliği, bedensel estetiği ve duyguları da kiralanmaktadır (Seçkin, 2013).

2.5.1. Estetik Emeğin boyutları

Warhurst ve diğerlerinin (2000) çalışması; estetik emeğin anlamını belirlemek, önemine dikkat çekmek, doğasını ayırt etmek ve kavramın işlevselleştirilmesini sağlamak amacıyla bir keşif çalışması olarak yapılmıştır. Böylelikle estetik emek kavramını literatüre kazandırmışlardır. Kavrama netlik kazandırmak amacıyla estetik emeği üç boyut altında incelemişlerdir. Estetik emeğe yüklenen bu anlamlar ve uygulamalar işveren-çalışan ilişkileri, çalışan-çalışan ilişkileri ve çalışan-müşteri ilişkileri şeklinde belirlenmiştir. Araştırmacılar şekilde de görüldüğü üzere; işe alım ve seçme, eğitim ve yönetim uygulamaları-iş uygulamaları ve hizmet sunumu olarak üç odak belirlemişlerdir:



Şekil 2.1. Estetik Emeğin Boyutları

Kaynak: Warhurst, C., Nickson, D., Witz, A.. ve Marie Cullen, A. (2000). "Aesthetic Labour in Interactive Service Work: Some Case Study Evidence From The 'New' Glasgow". *Service Industries Journal, 20*(3), 1-18.

İşe Giriş: İşveren-Müşteri, İşveren-Çalışan; İşe Alım ve Seçim: Estetik emeğe ilişkin işveren beklentilerinin en belirgin olduğu alanın seçme ve işe alma aşamasında olduğu görülmektedir (Huzell ve Larsson, 2011: 105). Bunun sebebi bu süreç içinde uygun görülmeyen kişilerin adeta filtreden geçirilerek elenmesidir. Araştırmacılar Glasgow gazetelerindeki iş ilanlarını incelediklerinde istihdam edilmek istenen kişilerin özelliklerinin detaylıca aktarıldığını bulgulamışlardır. Eğlence ve perakende sektörü ilanlarında işverenlerin istihdam etmek istedikleri kişilere dair bir profil sundukları görülmüştür. İşletmelerin çalıştırmak istediği insan profili genel olarak iyi görünümlü ve iyi huylu kişiler olmakla birlikte bu özelliklerin teknik beceriden daha ön planda olduğu görülmüştür. İşe alma materyallerinde belirli bir tür imaj tasvir edilmektedir. İstihdam edilmek istenen kişilerin fiziksel olarak çekici insanlar olmaları, hoş bir gülümsemeye, düzgün saçlara ve orantılı beden ölçülerine sahip genç insanlar olmaları beklenmektedir. Buna ek olarak estetik beklentinin sadece bedensel özellikler ile sınırlı olmadığı görülmekte, aranan kişinin sesi ve konuşması da bu noktada önemli hale gelmektedir (Warhurst vd., 2000: 11-12). Görüldüğü üzere, işverenler belirgin bir kurumsal imaj yaratmak için aktif olarak "doğru görünüm"e sahip çalışanları veya temelde göze ve kulağa hoş gelen çalışanları aramaktadırlar (Huzell ve Larsson, 2011: 105). İşe alım ve seçim aşamasında, çalışanların sosyal ve estetik becerilerine, yani çalışanların tutumlarına ve görünümüne öncelik verilmektedir (Warhurst ve Nickson, 2007: 109).

İçsel süreçler: İşveren- Çalışan, Çalışan- Çalışan: Eğitim, Yönetim Uygulamaları ve Çalışma (İş) Uygulamaları: İşletmelerin işe aldıkları çalışanları istedikleri kişiye dönüştürdüğü aşamadır. Burada çalışana bir dizi eğitim verilmektedir. Saçlarını nasıl şekillendirmeleri gerektiği, nasıl tıraş olmaları gerektiği, ne tür bir makyaj yapmaları gerektiği vb. şekilde çalışanlar yönlendirilmekte ve dönüştürülmektedir. Warthurs ve diğerlerinin (2000: 12-13) araştırmasında çalışanın, saçlarını yaptırmadan önce müdürüne danışması gerekliliği aslında beden denetiminin boyutunu gözler önüne sermektedir. Başka bir çalışanın bacakları tıraşsız işe geldiği için eve gönderildiği aktarılmaktadır. Çalışanların işletmenin standartlarına uygun davranması gerekmekte ve bu bağlamda sürekli denetlendikleri görülmektedir. Çalışanların etekleri, ayakkabıları, çorapları, aksesuarları vb. şeylerin işletme idealine uygun olduğundan emin olmak için denetlendiği belirtilmektedir. Müşteri memnuniyeti için çalışanların müşterilere her zaman yardım etmeye hazır bulunması, müşteriyle iletişimin içeriğinin belirlenmesi, daha dikkat çekici kelimelerin kullanılması ile ilgili teşvik, giyim tarzının kontrolü ve beden dilinin kullanımının, ses tonu ve konuşma tarzının belirlenmesi vb. şekilde çalışanın nitelikleri ve bedensel estetik kapasiteleri artırılmak istenmektedir (Warhurst ve Nickson, 2007: 113-115). Ayrıca çalışan- çalışan etkileşimi bağlamında işletme standartlarına uygunluk, birbirlerini denetlemelerinde de belirginleşmektedir. Çalışanlar iş arkadaşları tarafından baskı altına alınmakta ve izlenmektedir (Warhurst vd., 2000: 12-13).

Dışsal süreçler: Çalışan- Müşteri: Hizmet Sunumu ve Çalışma Uygulamaları: Çalışanların müşteriye verdiği olumlu izlenim işletmelerin piyasada avantaj sağlamasına yaramaktadır. Bu noktada çalışan ve müşteri ilişkileri önemli bir konumda bulunmaktadır. Çalışan işletmenin halka açık yüzüdür ve bu yüzün neye benzeyeceğine ve nasıl sunulacağına karar verilmektedir. Çalışanların teknik anlamda işin gerekliliklerini iyi bir şekilde yapması yeterli görülmemekte aynı zamanda belirli estetik şartları da karşılaması gerekmektedir. Bunun amacı müşteriyi gördüğü kişiyle ve aldığı hizmet ile memnun etmektir. Çalışanın müşteri ile iletişimde kullanacağı kelimeler dahi kontrol edilmekte, önceden belirlenmiş kelimeler ile ikame edilmektedir. Bunun sebebi ise müşteriyi memnun etme ve işletme ile ilgili olumlu algı yaratmaktır. Çalışanların müşteri yokken dahi nasıl duracakları, nasıl gülümseyecekleri ve müşteriyi nasıl karşılayacakları tanımlanmaktadır. Söz gelimi bu durum çalışanın ellerinin duruşunun iletişime açık olduğunu gösterir pozisyonda olması ya da çalışanın kapıyla arasındaki açının belirtilmesine kadar uzanabilmektedir (Warhurst vd., 2000: 13-14).

Çalışmanın bir sonraki bölümünde günümüz ekonomik sisteminde bedenin çalışma ortamında kullanılması, ataerkil kapitalizmin kadın bedenine dair oluşturduğu güzellik kurallarının örgütlerdeki yansıması estetik emek kavramı, karşılama hostesleri çalışma

grubuyla açıklanacaktır. Buna ek olarak saha bulguları literatür ile birlikte tartışılarak, kavrama ilişkin benzerlikler ve farklılıklar aktarılmaya çalışılacaktır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
SAHA BULGULARI

Bulgulara geçmeden önce karşılama hostesliği mesleğine dair bilgi verilmesi ve saha sürecinin aktarılması faydalı olacaktır.

Karşılama hostesliği hizmetler sektöründeki dönüşüm ile birlikte işletmelerin piyasada rekabet edebilirliklerini artırmak ve kârı maksimize edebilmek için müşteri memnuniyeti odaklı geliştirilen bir meslektir. Karşılama hostesleri ilk bakışta fark edilecek düzeyde; toplumsal güzellik standartlarına uygun, orantılı beden ölçülerine sahip, bakımlı, makyaj ve giyimleri ile dikkat çeken özellikleri taşımaktadırlar. Karşılama hostesliği mesleğinin iş ilanı sitelerindeki karşılama hostesi olmak için aranan kriterler de bunu destekler niteliktedir[47]. Araştırmacıyı bu çalışmanın içine çeken hizmet sektöründeki diğer işlerde tanımlanan emek süreçlerinin karşılama hosteslerinden farklılaşan özellikleridir. Söz gelimi perakende sektöründe çalışan satış elemanlarının esas işleri ürün satışı yapmaktır veya bir garson müşteriye yiyecek içecek servisi yaparak hizmet sunumunu gerçekleştirmektedir. Estetik emek literatüründe görüldüğü gibi hizmet sektörünün çoğu alanında bu emek biçimi kullanılmaktadır. Ancak karşılama hosteslerinin iş tanımları tamamen estetik ve duygusal emek üzerine kuruldur. Nitekim iş ilanları sitesinde karşılama hosteslerini; girişte müşteriyi güler yüz ile karşılayan ve giderken uğurlayan samimi, kibar ve içten şekilde davranmaktan sorumlu kişi olarak belirtilmektedir Bu bağlamda araştırmacıda merak duygusu uyanmış ve bu çalışmayla zihninde belirlenmiş soruları çözme gayreti içerisine girmiştir.

Araştırma Antalya ili merkezinde; Konyaaltı mahallesi, Kültür mahallesi ve Kılınçarslan mahallesindeki kafe, bar ve restoranda çalışan karşılama hostesleri ile derinlemesine görüşme tekniği ile gerçekleşmiştir. Araştırmacı, araştırma süreci boyunca ve daha sonrasında hiç erkek karşılama hostesine rastlamamıştır. Bu durum da ilgili literatürde de bahsedildiği gibi bu işin cinsiyetlendirilmiş bir emek biçimi gerektirdiğini gösterir niteliktedir. Nitekim katılımcıların söylemleri de bu durumu destekler özelliktedir. Araştırma 28 karşılama hostesi ile gerçekleşmiş yapılan görüşmelerde veri doygunluğuna ulaşıldığı için görüşmeler burada sınırlandırılmıştır. Araştırma süreci ortalama 1 buçuk ay sürmüştür. Araştırmacı

[47] Karşılama hostesleri kişisel bakımına dikkat etmeli, kıyafeti; ütülü, tertipli, temiz ve şık olmalıdır. Müşteri karşılarken güler yüzlü olmalı ve dış görünüşüne ve kişisel bakımına özen göstermelidir. Buna ek olarak iletişim becerileri gelişmiş, anlaşılır ve net ifadeler kullanması ve tüm bunlar ile kurumsal imaja fayda sağlaması beklenmektedir. Müşteri etkileşiminde pozitif tutum ve davranış sergilemesi gerekmekte ve bir olumsuzluk yaşanması halinde sakin, sabırlı ve ses tonunu iyi ayarlayarak konuşması beklenmektedir (https://www.kariyer.net/pozisyonlar/karsilama+hostesi/nedir).

örnekleme ulaşmak için ilgili mekânlarda uzun saatler oturmuş ve saha atmosferini gözlemleme fırsatına da sahip olmuştur. Araştırmacı karşılama hosteslerine ulaşmak için Antalya İlinin merkezinde yer alan kafe, bar ve restoranlara gitmiş, karşılama hosteslerine kendini tanıtmış ve araştırma ile ilgili bilgi vermiştir. Çalışmaya katılmaya gönüllü olan kişiler ile iletişim bilgileri paylaşılmıştır. Daha sonra çalışmaya katılmak isteyen görüşmeciler ile buluşulacak mekân seçilmiş ve görüşmelere yüz yüze gerçekleşmiştir. Görüşmeler genellikle kafelerde gerçekleşmiş sadece bir görüşmecinin evine gidilmiş ve bir görüşmeci de araştırmacının evine gelmiştir. Görüşmeler veri kaybına uğramamak adına katılımcılardan izin alınarak ses kaydına alınmıştır. Daha sonra ses kayıtları transkript edilmiş ve araştırmacı gözlem notları ile birlikte saklanmıştır.

3.1. Demografik Bulgular

Çalışmaya katılan görüşmecilerin demografik özellikleri Tablo 3.1'de gösterilmiştir.

Tablo 3.1. Demografik Bulgular

Katılımcılar	Yaş	Medeni Durum	Eğitim Durumu	Alınan Ücret[48]	Sosyal Güvence
K1	19	Bekâr	Öğrenci	2800	Var
K2	20	Bekâr	Öğrenci	2860	Yok
K3	20	Bekâr	Lise	2825	Var
K4	20	Bekâr	Öğrenci	2825	Var
K5	19	Bekâr	Lise	2600	Yok
K6	19	Bekâr	Lise	2825	Var
K7	27	Bekâr	Üniversite	3000	Var
K8	19	Bekâr	Lise	2600	Yok
K9	21	Bekâr	Öğrenci	3200	Yok
K10	20	Bekâr	Lise	3100	Var
K11	19	Bekâr	Öğrenci	2600	Var
K12	19	Bekâr	Ortaöğrenim	2825	Yok
K13	19	Evli	Lise	3500	Var
K14	19	Bekâr	Öğrenci (Lise)	2825	Var
K15	20	Bekâr	Lise	3000	Var
K16	19	Bekâr	Öğrenci	3000	Var
K17	19	Bekâr	Üniversite	2825	Var
K18	21	Bekâr	Üniversite	2860	Var
K19	20	Bekâr	Lise	3000	Var
K20	21	Bekâr	Öğrenci	2470	Var
K21	19	Bekâr	Öğrenci	2600	Var
K22	18	Bekâr	Lise	2800	Var
K23	19	Bekâr	Öğrenci	2015	Yok
K24	21	Bekâr	Öğrenci	2860	Yok
K25	21	Bekâr	Öğrenci	3000	Var
K26	21	Bekâr	Öğrenci	2600	Yok
K27	25	Bekâr	Üniversite	2080	Yok
K28	21	Bekâr	Üniversite	3250	Var

Görüşmecilerin yaş ortalaması 20 olarak bulgulanmıştır. En düşük yaş 18 iken en yüksek yaş 27'dir.

[48] Saha çalışması 2021 yılının Temmuz- Kasım ayları arasında gerçekleştirilmiştir. Dönemin asgari ücreti de 2.825 TL 90 kuruştur (ÇSGB, 2023). Karşılama hosteslerinin aldıkları ücretler de (ortalama 2812 TL) dönemin asgari ücreti üzerinden düşünülmelidir.

Görüşmecilerin medeni durumlarına bakıldığında da yalnızca 1 kişinin evli olduğu ve geriye kalan 27 görüşmecinin bekar olduğu görülmektedir.

Görüşmecilerin öğrenim durumlarına bakıldığında da 1 kişinin ortaöğrenim, 9 kişinin lise ve 5 kişinin (3'ü ön lisans ve 2'si lisans) üniversite mezunu olduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra 1 görüşmeci lise ve 12 görüşmeci üniversite eğitimine devam etmektedir.

Görüşmecilerin kim/kimler ile yaşadıklarına bakıldığında da 1 kişinin ev arkadaşıyla ve 20 kişinin ailesiyle yaşadığı görülmektedir. Bunun dışında 7 görüşmeci ise yalnız yaşamaktadır.

Görüşmecilerden 22'si gelirlerini yalnızca kendi geçimleri için sağladıklarını belirtirken 6'sı aynı zamanda ailelerine destek olduklarını belirtmişlerdir.

3.2. Karşılama Hostesliğine Dair Genel Bilgiler

3.2.1. Ücret ve Sosyal Güvence

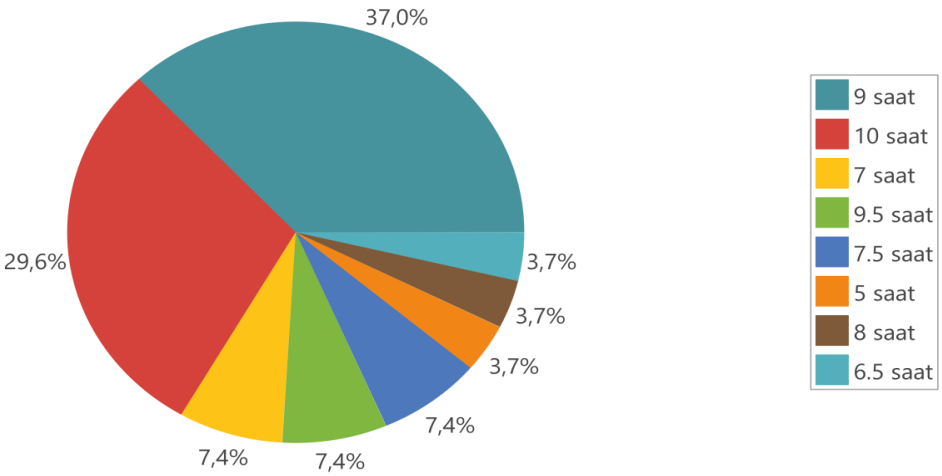
Görüşmecilerin aldıkları ücretin ortalaması 2812 TL iken en düşük ücretin 2015 TL ve en yüksek ücretin 3500 TL olduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra görüşmecilerin karşılama hostesliği dışında elde ettikleri gelir incelendiğinde de 16 kişinin yalnızca bu işten gelir sağladığı ve 12 kişinin ek gelirleri olduğu görülmektedir. Görüşmeciler ek gelir kaynaklarını ailenin maddi desteği, ek iş, öğrenim bursu ya da kredisi olarak ifade etmişlerdir.

Buna benzer olarak görüşmecilere aynı iş yerinde garson olarak çalışmaları durumunda elde edecekleri gelirde farklılık olup olmayacağı sorulmuş. Buna dair bulgular incelendiğinde görüşmecilerden 3'ü daha fazla ve 7'si daha az gelir elde edeceğini belirtmiştir. Geriye kalan 18 görüşmeci ise ücretlerinde herhangi bir değişiklik olmayacağını ifade etmiştir.

Görüşmecilerin sosyal güvence durumu incelendiğinde de 19 kişinin sosyal güvencesinin olduğu ve 9 kişinin olmadığı bulgulanmıştır.

3.2.2. Çalışma Saatleri

Karşılama hosteslerinin çalışma saatleri incelendiğinde de Şekil 3.1'deki sonuçlar elde edilmiştir:

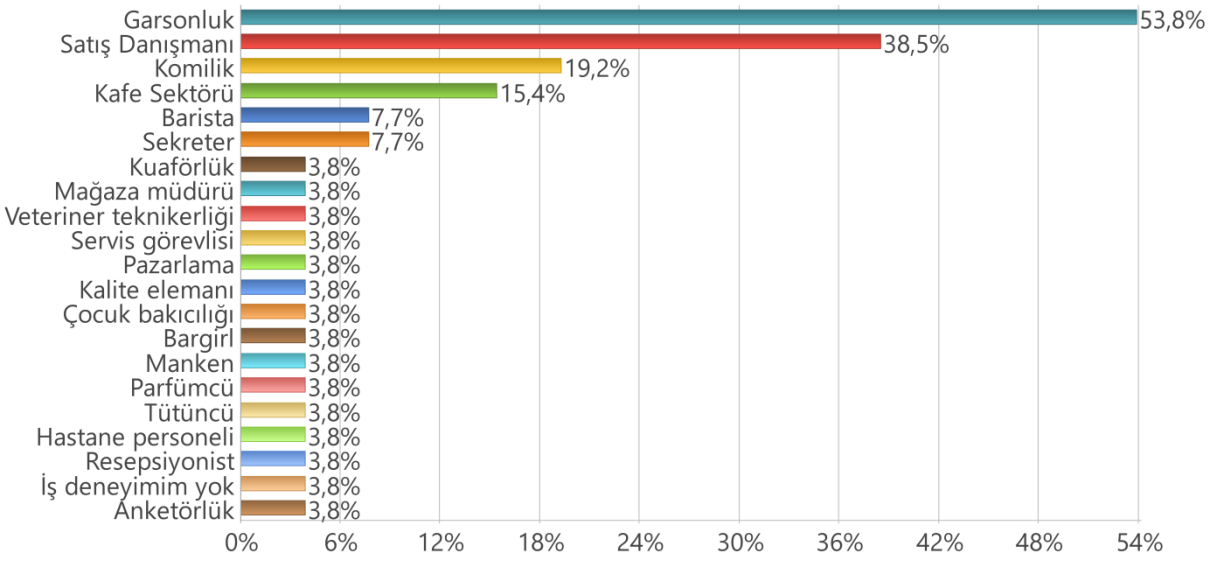


Şekil 3.1. Çalışma Saatleri

Şekil 3.1 incelendiğinde karşılama hostesliği işinde çalışma saatleri birçok katılımcı tarafından 9-10 saat olarak ifade edilmiştir. Katılımcıların da ifade ettiği üzere karşılama hostesliğinde en önemli sorunlardan biri uzun çalışma saatleridir. Bunun yanı sıra bulgular bölümünün sorunlar başlığında incelendiği üzere uzun saatler sürekli ayakta çalışıyor olmak karşılama hostesliği işinde önemli bir fiziksel sorun alanı olarak ifade edilmiştir.

3.2.3. İş Deneyimleri

Görüşmecilerin iş deneyimleri incelendiğinde Şekil 3.2'deki bulgular elde edilmiştir.



Şekil 3.2. İş Deneyimleri

Bulgulara göre karşılama hostesliği yapan kadınların yarısından fazlası daha önce garsonluk yapmıştır. Bunun yanı sıra yapılmış olan işlerin önemli bir kısmı da yine hizmet sektöründeki işlerle ilgilidir. Katılımcılardan bazıları karşılama hostesliğinin yaptıkları diğer

işlerden daha eğlenceli olduğunu belirtirken bazıları da garson olarak işe başladıklarını ancak işverenin dış görünüşü, güler yüzü ve diksiyonu nedeniyle onları kapıya aldıklarını aktarmıştır:

> "Biz iki kız arkadaş bir kafeye başvurduk. Geçen sene değil önceki sene yani 2019-2020 dönemi YKS sınavından bir hafta sonra bir kafeye başvurdum ama beni kapı karşılamaya aldılar. Ben güler yüzlü pozitif bir insan olduğum için müşteriler benden memnun kalmış. Aslında bir haftalığına duracaktım kapı karşılamada sonra baktım garsonluktan daha keyifli, çok fazla insanla muhatap oluyorsun. Müşteriyi sadece geldiğinde görüyorsun ve kalkana kadar tekrar ilgilenmene gerek kalmıyor. Bu durum hoşuma gitti. Sürekli ayakta olmak zor tabi, çünkü hareket etmiyorsun sadece ayakta duruyorsun, bu garsonluktan daha yorucu olabiliyor ama bana daha kolay ve zevkli geldi. Ben de bu işi yapmalıyım dedim. Zaten turizm mezunuyum, yani bu sektörde çalışmak zorundayım aslında. Başka bir kafeye geçtim oraya da garsonluk için gitmiştim kafam karışıktı tekrar hosteslik yaptırdılar" (K6).
>
> "İlk olarak 2014 senesinde bu işi yaptım. Apartta kalıyordum aşağısı kafe idi. Ben de sıkılıyordum. Aparttan birkaç arkadaşım da kafede garson olarak işe başlamıştı. Sonra dedim ki ben de sıkılıyorum, işte güzel geldi hem para da kazanırım dedim. Garson olarak girdim 1 hafta çalıştım. Sonra benim güler yüzlü ve diksiyonumun düzgün olduğunu, müşterilerle iletişimimin daha güzel olduğunu fark ettiler. Patronum A. amca fark etti. Kendisi bayağı yaşlı tonton bir amcaydı, çok severim kendisini. Bana seni kapıya almamızı ister misin dedi. Gelenlere karşılama yaparsın, muhabbetin iyi güzel, görünümün güzel, güler yüzlüsün dedi. Tamam dedim öyle başladım" (K7).

K11 de karşılama işinde garsonluktan daha kısa saatler çalışarak aynı kazanca sahip olması sebebiyle karşılamaya geçtiğini ve sosyal hayatına daha fazla zaman ayırabildiğini ifade etmiştir:

> “Yaklaşık olarak 6 aydır bu işi yapıyorum. Şöyle başladım; garson olarak çalıştığım kafede karşılama hostesi 5 saat duruyordu kapıda parasını alıp gidiyordu. Ben daha fazla çalışmaya devam ediyordum ve ben ondan daha fazla çalışmama rağmen gün sonunda onunla aldığım para aynı oluyordu. Düşündüm ben daha çok saat çalışıyorum aynı parayı alıyoruz, ben neden sosyal hayatımı bitiriyorum diye düşündüm, çünkü gerçekten sosyal hayatım yoktu, okul ve işe gidip geliyordum. Kapıdaki kızın çalışma durumu mantıklı geldi dedim neden ben kapıya geçmiyorum. Bir iki hafta gözlemledim işi nasıl yapıyor diye bu şekilde çalışmaya başladım baktım yapabiliyorum (başka kafede). Bu daha mantıklı geldi bunu yapmaya başladım, eski işletmedeki yer boşalınca oraya geçtim” (K11).

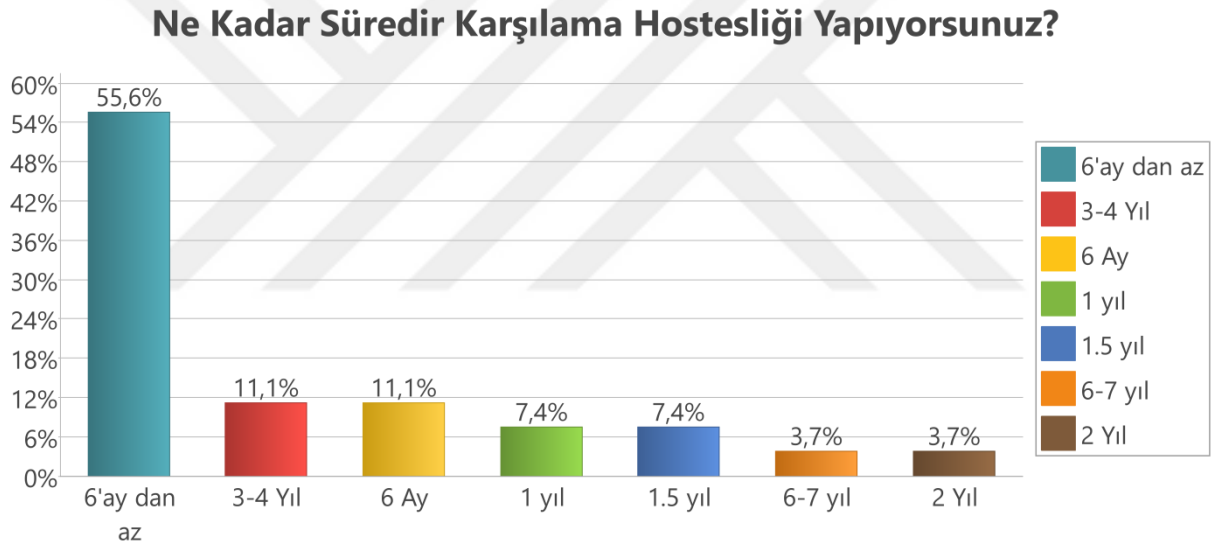
K1 de daha önce yaptığı işin karşılama hostesliğinden -özellikle dış görünüşe yaptığı vurguyla- daha avantajlı olduğunu şu şekilde belirtmiştir:

> “Bence satış danışmanlığı daha iyi, çünkü Selekler Çarşısı’nın içerisindeydi. Güneş görmüyorsun, ne giyindiğinin bir önemi yoktu, yaptığın işe odaklanıyorlardı ve biraz da pazarlama yeteneğinin olması yeterliydi. Abiyeciye girenin amacı bellidir gelip oradan abiye alacaktır. Kafede öyle

değil, herkes yürüyor kimin ne yaptığı belli değil, oturacak mı, aç mı ama abiyeciye giren zaten abiye istiyordur. Ama genç olduğum için kafe sektörü benim için daha eğlenceli. Daha çok insanla tanışmış oluyorsun. Abiyecide de İngilizcen gelişmiş oluyor ama kafede daha çok gelişiyor. Abiyecide mesela beğenmedikleri için almıyorlar, suç sende olmuyor. Ama kafede kapıda olunca suç senin olabiliyor. Mesela işler çok iyi olmayınca masrafları kısmaya başladılar kafede. Normalde milkshake yapılırken içerisine dondurma koyulması gerekiyorken onlar tozunu koymaya başladılar. Süt gibi olmaya başlayınca müşteri onu içip beğenmemeye başladı. Öyle olunca da bir daha gelmiyor kafeye. İşler daha çok düşüyor sonra. Ama kapıda sen olduğun için vicdan azabı çekmeye başlıyorsun. Ama abiyecide öyle değil. Daha rahattı" (K1).

3.2.4. Karşılama Hostesliğinde Deneyim Süresi

Görüşmecilere ne kadar süre karşılama hostesliği yaptıkları sorulmuştur. Şekil 3.3'te görüldüğü üzere bu işte uzun süreli çalışmadıkları bulgulanmıştır.



Şekil 3.3. Karşılama Hostesliğinde Deneyim Süresi

Görüşülen karşılama hosteslerinin bu işte çalışma sürelerine bakıldığında yarısından fazlasının 6 aydan daha az süredir çalışıyor olduğu görünmektedir. Çalışmanın farklı bölümlerinde de ele alındığı üzere karşılama hostesliği uzun sürekli/ kariyer hedeflenecek bir iş olarak görülmemekte ve geçici/ geçimlik bir iş olarak yapılmaktadır.

3.2.5. Kariyer Beklentisi

Görüşmenin önemli verilerinden birisi de karşılama hostesliğine dair kariyer beklentisidir. Görüşmecilerin 17'si karşılama hostesliğinin kariyer hedeflenecek bir iş olmadığını ve 11'i farklı alanlarda kariyer hedefleri olduğunu ifade etmiştir. Karşılama

hostesliği bu noktada belli bir süre yapılacak ve özellikle öğrenim sürecinde geçim sağlanacak bir iş olarak nitelendirilmektedir. Görüşmeciler bu durumları şu şekilde ifade etmiştir:

"Hayır, üniversite okumak istediğim için üniversite bitene kadar ya da kendi mesleğim olana kadar para kazanmak için, harçlığımı kazanmak için çalışıyorum. İhtiyaçlarımı karşılamak için" (K3).

"Başka bir kariyer planım var. Bu geçici bir iş. Ömür boyu karşılama yapamazsın sonuçta bir gün var bir gün yok iş" (K5).

"Hayır, bu sürekli yapılacak bir iş değil bir geleceği de yok zaten. Sadece geçimimi sağlamak için çalışıyorum. Kimse yıllarca bu işi yapmaz" (K9).

"Hayır, geçici bir iş. Ne garsonluk ne de kapı karşılama hayatının sonuna kadar yapılacak bir iş değil. Bir hayatın olmuyor çünkü. Çok iyi bir gelir de alamıyorsun. Öğrenciyken bir gelir olarak çalışılır ancak" (K14).

"Hayır tabi ki, çünkü bence kötü bir iş. Bir öğrenci için tamam ama ne kadar zor olduğunu anlıyorsun ve sonrasında artık bitsin diyorsun. Sürekli yapılamayacak bir iş. Köle gibi insan kiralıyorlar resmen" (K22).

Witz ve diğerlerinin (2003) çalışmasında da belirtildiği üzere otelcilik sektöründe genç kadınların tercih edilmesi estetik emek ile ilişkilidir. Aynı şekilde Katırcıoğlu (2017) da beş yıldızlı otellerin sınır birim departmanlarında çalışan kadınların estetik emek performansları ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında katılımcıların genç olması ve fiziksel özelliklerine güvenlerini müşteri karşılamalarında önemli bir etken olarak belirtmiştir. Seçkin (2013) de genç olmanın iletişimsel değerine vurgu yapmıştır.

Bu çalışmada da buna paralel şekilde karşılama hosteslerinin hepsinin genç olduğu görülmekte ve katılımcılardan bazıları da bu iş için genç olmak gerektiğini vurgulamaktadır:

“Geleceğe yönelik bir iş değil bence, yaşlandığın zaman bu işi yapamazsın. Çünkü bu sektörde genelde genç ve dinamik insanlara ihtiyaç var. Onların önceliği oluyor, yaşlanınca yapamazsın” (K6).

“ Çok zor bir iş. Ömür boyu yapılacak bir iş değil. Allah sabır versin yapanlara. Ama öğrenciyken 1-2 sene yapılır. Geçici bir iş olarak. 50 yaşında olsan seni bu işe alırlar mıydı almazlardı” (K1).

“Geçici bir iş olarak görüyorum bunu, bir insan bu işi hayatı boyunca yapamaz muhtemelen. Zaten bu işin bir yaşı da var, mesela bence 30 yaşından sonra yapılmaz, genç göstermiyorsan yapamazsın diye düşünüyorum. Hatta belki 27 yaşından sonra. Bu işe çok saygın bir iş olarak bakmıyorum zaten şimdi siz düşünün… şahsen ben 30 yaşlarında bir kadını bu işi yaparken görsem üzülürüm. Tercih etmez zaten, etmesi imkânsız, ben edeceğini düşünmüyorum. Hiç gördünüz mü gerçekten ömrünüz boyunca? Ben görmedim. Bir kafede çalışıyorsunuz ve kafenin genel hedef kitlesi gençler. O yüzden…” (K18).

“Uzun süreli olacağını düşünmüyorum, çünkü kapı karşılama bir yere kadar çalışılacak bir alan. Dış görünüş yalnızca bir yere kadar gidebiliyor. Kısa süreli düşünüyorum. Kendimi, önümü daha iyi

görebileceğim bir iş istiyorum. Belli bir yaştan sonra güzellik gittiği için ve insanlar muhatap olmak gittikçe zorlaşacağı ve yoracağı için yapılması zor olacaktır" (K15).

Estetik emek beklentisine bağlı olarak sektörde genç insanların çalıştırılması isteği ayrımcılığa sebep olmaktadır. Seçer'in (2016: 45) de belirttiği gibi eğitim ve mesleki anlamda yeterliliğe bağlı işe alım kriteri yasal kabul edilirken; cinsiyete, etnik kökene, engelliliğe veya yaşa bağlı ayrımcılık yasal kabul edilmemektedir.

3.2.6. İşe Başlama Süreci

Karşılama hostesliği işine başlama süreci incelendiğinde görüşmecilerin 16'sının iş ararken kendi isteği ve çabasıyla bu işi bulduğu görülmüştür. 11 görüşmeci işe başlamalarında bir aracı olduğunu ifade ederken 1 kişi de iş teklifi almasıyla işe başladığını belirtmiştir:

"Arkadaşımla konuşuyordum ve paraya ihtiyacım olduğunu söyledim o da böyle bir kafenin olduğunu ve çalışan aradıklarını söylediler ben de gittim görüştüm" (K23).

"Bir arkadaşımla kafeye oturmaya gitmiştim kapıda karşılama hostesi vardı. Daha önce böyle bir iş olduğunu bilmiyordum, bizim memlekette yok ben hiç görmedim, Antalya'ya yeni gelmiştim ve zaten işe ihtiyacım vardı, ben de bu işi yaparım diye düşündüm. Ertesi gün kafelere başvurdum ve kabul edildim" (K10).

"Geçen sene ilk defa çalışmaya başladım. Daha önce hiç çalışmamıştım. Bir arkadaşım burada bir kafede çalışıyordu. Birlikte çalışalım falan demişti bana. Ben de tamam dedim iş görüşmesine geldim, onun çalıştığı yerle anlaşamadık olmadı. Ben de başka kafelere bakayım dedim. T. Kafeye geçiyordum, uğrayayım dedim. Müdürle görüştüm. Müdür bana kapı karşılama yapabilir misin diye sordu. Kapı karşılamanın ne olduğunu bilmiyordum. Menü alacaksın eline ve hoş geldiniz diyeceksin dedi. Olur dedim. Şu an başlayabilir misin dedi. Olur dedim ve o gün hemen başladım (K14).

Karşılama hosteslerinin işe başlama aşamasında, katılımcıların önemli bir kısmının da garsonluk sonrası bu işe başladığı dikkat çekmektedir. Garson olarak çalıştıkları yerlerde K4 ve K13'ün de ifade ettiği gibi önce garsonluk işi üzerinden iş görüşmesi sağlanmış ve ardından karşılama hostesliği kriterlerine "uygun" niteliklere sahip oldukları gerekçesiyle iş bu şekilde devam etmiştir:

"Kendim buldum işi dedim ki çalışacağım. İlk garson olarak girdim. İnsan ilişkilerin iyi bu konuda yeteneğin var, güler yüzlüsün dediler sonra kapı karşılamaya aldılar beni" (K4).

"İş arıyordum, birkaç yere sordum servisleri yoktu, ulaşım imkanı kötüydü. Bu iş ise arkadaşım internette bir site var oraya bakarsan iş ilanları çok dedi. Ben de baktım bu işi buldum, görüşmeye geldim. 3-4 gün içerisinde aradılar, başlayalım dediler, ilk 3 gün deneme oldu ondan sonra 1 hafta tekrar denediler öyle başladım. 10 gün falan izin kullanmadım, sonra işe alındım ve izin günlerim de oldu. önce kapı

karşılama işi yaparsın sonra garson olursun dediler. Ama ben bu işi güzel yapınca 2 aydan beri bu işi yapıyorum. Garsonluğa başlamadım" (K13).

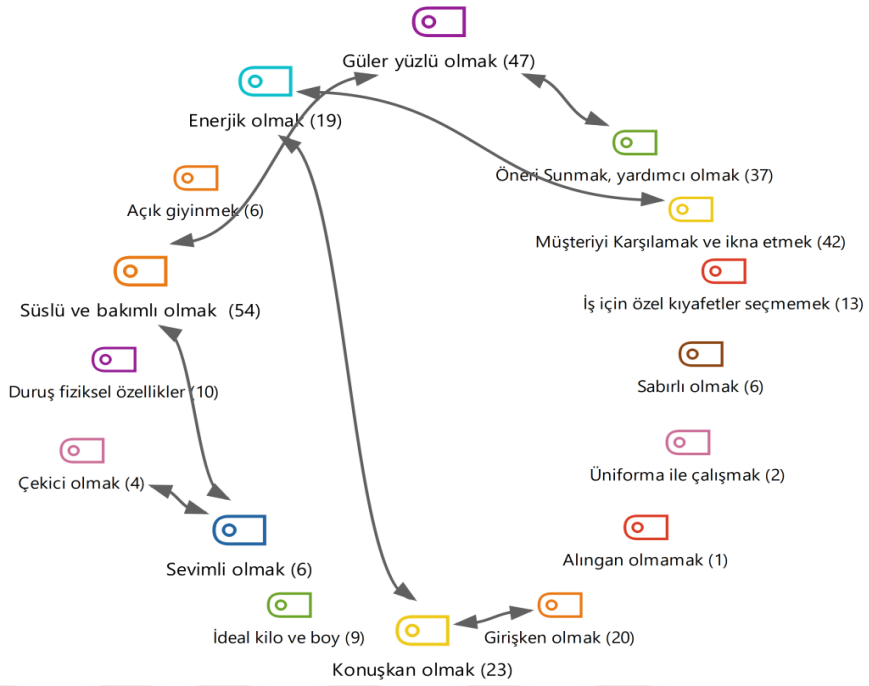
"Ben komi olarak girmiştim bu kafeye. Sonrasında garson olmak üzereydim ama 2 gün falan kapıda durdum, sonra benden kapıda durmamı istedi müdürüm, fakat ben kapıda durmak istemiyordum çok göz önünde olacağım için. Ailem de istemiyordu bunu, göz önünde olmamı ama sonra güler yüzlü ve konuşkan olduğum için bu işi yapabileceğimi düşündüm" (K19).

Garsonluktan karşılamaya geçmelerine sebep olan durum işveren tarafından o işe daha uygun görülmeleridir. Buradaki uygunluk kriterleri; güler yüzlü, konuşkan ve insan ilişkilerinin iyi olması şeklinde belirtilmektedir. Nickson ve diğerlerinin (2005) yaptığı araştırmada da görüldüğü üzere müşteri ile bire bir etkileşimli işlerde kişilik özellikleri ve görünüm ön plana çıkmaktadır. Bu bağlamda kişilik özellikleri olarak; insan ilişkilerinin iyi olması, güler yüz ve konuşkanlık söylemleri işverenin müşteri karşılaması ve şirket imajını yansıtması için çalışanları karşılama hostesliğinde değerlendirmek istemeleri söz konusudur.

3.3. İşin Özellikleri

İşin özellikleri; işin tanımı, karşılama hostesliğinde dış görünüşün önemi, motive hissetmeme ve yorgunluk durumunda karşılaşılan durumlar, karşılama hostesliği için gereken fiziksel ve sosyal özellikler, karşılama hostesliğinin en iyi ve en kötü yanları, işin beklentilerinin tanımlanması ve işe alım sürecinde etkili olan faktörler başlıkları altında belirlenmeye çalışılmıştır.

Katılımcıların işin özelliklerine dair ifadelerinden elde edilen kodların birbiri ile ilişkisi şu şekilde elde edilmiştir:



Şekil 3.4. İşin Özellikleri Çakışan Kodlar

İşin özellikleri temasında çakışan kodlar şekil 3.4'te gösterilmiştir. Şekle göre katılımcılar tarafından tüm metinlerde en çok tekrar eden ifade "süslü ve bakımlı olmak" olmuş ve bu ifadeyi "güler yüzlü olmak" ve "müşteriyi karşılamak ve ikna etmek" takip etmiştir. Süslü ve bakımlı olmak diyen katılımcılar aynı zamanda sevimli olmaya da vurgu yapmıştır. Güler yüzlü olmaya dikkat çeken katılımcıların öneri sunmak ve yardımcı olmaya da vurgu yaptığı görülmektedir. Bunun dışında müşteriyi karşılamak ve ikna etmek diyen katılımcıların enerjik olmaya da dikkat çektiği bulgulanmıştır.

3.3.1. İşin Tanımı

Katılımcıların karşılama hostesliğini tanımlama biçimleri büyük ölçüde duygusal emek ve estetik emek vurgusuyla gerçekleşmiştir. Karşılama hostesinin öncelikli görevi müşteriyle ilk teması sağlamak, bu doğrultuda iletişime geçmek ve mekân-müşteri organizasyonunu sağlamak olarak ifade edilmiştir. İletişim sürecinde de en önemli unsur "güler yüzlü olmak" olarak ifade edilmiştir. Bu süreçte de "merhaba, hoş geldiniz, nasılsınız, kaç kişi olacaksınız" şeklinde soru ifadeleri ve "afiyet olsun, iyi günler, görüşmek üzere şeklinde iyi niyet ifadeleri" belirtilmiştir. Bunun yanı sıra çalıştıkları alanın temizliğini ve düzenini sağlamak da iş tanımı olarak ifade edilmiştir:

> "Genel olarak kapıda duruyorum, müşteri geldiğinde hoş geldiniz efendim, kaç kişi olacaksınız diyorum işte şu masa daha uygun olur falan diyorum" (K9).

"İlk gittiğimde menülerin tozunu alıyorum, gerekirse bulunduğum kapının tozunu alıyorum çünkü kapının temiz olması beni daha güzel gösterirmiş ne alakaysa. Gelen müşterileri güler yüzle karşılıyorum, uygun masaları gösteriyorum, menü götürüyorum masalarına ayrıca küllük götürüyorum, beni bazen garson zannediyorlar sipariş veriyorlar öyle olunca alıyorum siparişi çünkü garson yönlendirmek şık durmuyor. Sonra tekrar kapıya dönüyorum tekrarlıyorum aynı şeyleri" (K10).

"Başlıyorsun eline menüyü alıyorsun almayanlar da var ama almak daha iyi oluyor. Yanından geçenlere merhaba, hoş geldiniz, menüye bakmak ister misiniz? Ya da merhaba hoş geldiniz buyurmaz mısınız? diyorsun. Genelde iş gereği herkese hoş geldin diyorum. Genelde çiftler görüyorum ya da aileler bakıyorum aç insanlar var daha çok onlara diyorum o şekilde. Onlar zaten ya bakıyorlar ya da istemeyen yoluna devam ediyor. Dışarıda menü tabelalarımız oluyor oraya bakanlara gidip menüden yardımcı olabilirim diyorum. İsterlerse masaya kadar eşlik ediyorum orada garson olursa ona teslim ediyorum ve garson ilgilenmeye başlıyor. Kapıda sipariş vermek isteyen oluyor, oturmak istiyorlar ben diyorum ki buyurun garson arkadaşlarım ilgilenir diyorum onlar da ilgileniyor" (K13).

"Kapının önünde dikiliyorsun. Müşteriye güler yüz, samimiyet, göz teması kuruyorsun. Gelen müşteriyi istediği tarafa oturtturmaya çalışıyorsun. Onları istediği yerlere yönlendiriyorsun (deniz tarafı, havuz tarafı, klima yakını, sakin olan yer vb.) mesela kapıda soruyorlar alkol var mı? Menüde neler var, ne yemekleriniz var? Onları açıklıyorsun. Daha çok yer gösterme gibi bir şey" (K20).

K11 asıl işinin iç düzeni sağlamak ve bu işte önemli olanın hızlı düşünme kabiliyeti olduğunu ifade etmiş ancak bu iş için estetik görüntüye sahip olmak gerektiğini aktarmıştır:

"Ortalama bir günüm şu şekilde; öncelikle müşteriyi estetik olarak güzel karşılamam gerekiyor. Müşteri geldiği zaman belli bir oturma düzeni olması gerektiği için masaların kişi kapasitesi vardır ona göre yer belirliyorum. Belli saatlerde kafe çok kalabalık oluyor, 2 kişiyi 4 kişilik masaya oturtamam, karşılama hostesinin masa kapasitesine göre yer ayarlaması gerekiyor. O yüzden ben müşteriye kaç kişi olacaksınız diye soruyorum. Sayıya göre masaya oturtup menülerini bırakıyorum benim görevim bundan ibaret. Aslında benim görevim söylediğim gibi iç düzeni sağlamak. Sadece estetik olarak bakılmamalı onun yanında kafe düzeni de sağlanmalı, bence karşılama hostesi hızlı düşünebilmeli düzeni sağlamak için. Güzellik beklentisi illa var ama bence asıl düşünülmesi gereken şeyin bir anda çok müşteri gelince düzeni sağlayabilecek mi olmalı, çünkü müşteri kafasına göre otururşa sıkıntılar olur" (K11).

İş tanımı ile ilgili önemli bir ifade de "müşteri çekmek" olarak katılımcıların önemli bir kısmı tarafından ifade edilmiştir. Hem işverenin beklentisi hem de iş için gerekli olan niteliklerde yoğun bir biçimde ele alınan bu durum müşteriyi manipüle etmek şeklinde de ifade edilmiştir:

"Dışarıdan merhaba, hoş geldiniz gibi görünüyor ama ben buna odaklanmıyorum. Benim olayım gelen insanı oturtabilmek. Dikkat çekebilmek. İkna ile alakalı bir şey. Karşılama hostesliği sadece eline menü alıp, merhaba hoş geldiniz demek değil. Bunu diyoruz tabi ama sadece bu değil. İnsanlar burada ne

varmış diye baktıkları an olay onları buraya oturabilmek. Hemen bir şeyi yakalayıp, ne istediğini anlayıp hemen oturtabilmek" (K7).

"İnsanların aklını çelip bir soru işareti bırakmak amacımız. Menüyü iyi bilmek lazım ki nereye bakmak isteyenlere yardımcı olalım, onları içeriye sokalım. Ama bu zamanla oluyor ilk günlere kıyasla son günlerde daha çok müşteri çekebildim. İnsanlarla biraz rahat konuşunca insanlar oraya girmek istiyor. Normalde kapı karşılamalar müşteriye masaya kadar eşlik eder, menüyü verir ve garson arkadaşa yönlendirir. Ancak benim çalıştığım mekânda işim daha çok kapıda durmaktı. Bizim patronlar müşteri kaçırmamam için sürekli kapıda kalmamı istiyorlardı" (K21).

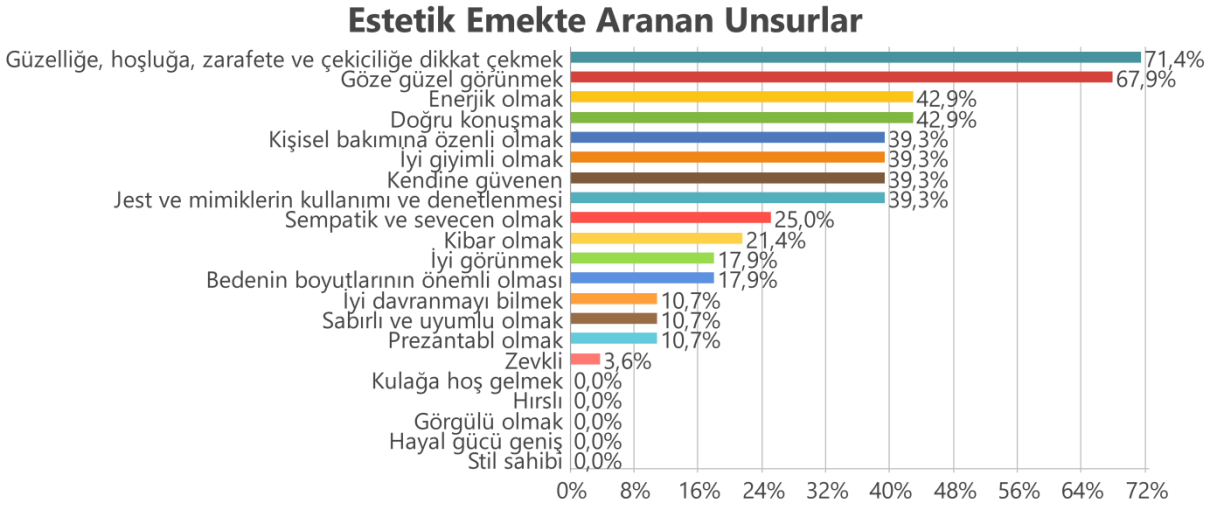
"14.00'da işe başlıyorum, kapıya geçiyorum direkt. Elimde menü oluyor 2-3 tane. Merhaba, hoş geldiniz diyorum. Menüye bakmak ister misiniz diyorum falan. Gelenlere yardımcı oluyorum, oturmaları için ikna etmeye çalışıyorum (en kötüsü de bu), yalvarıyorum falan yani. Bilgi alıyorlar, bilgi veriyorum ikna olurlarsa oturuyorlar. Genelde biz bir yürüyüp gelelim, biz bir dönelim gelelim diyorlar falan. Dönen de oluyor dönmeyen de oluyor. Amacım kafeyi doldurmak yani" (K8).

"İlk başlarda herkese hoş geldiniz diyordum öyle istemişlerdi. İşi öğrendikten sonra dememeye başladım çünkü boşa çenemi yormaya gerek yok. Tahmin edebiliyorum artık. Mesela bir insan kararsızsa onu anlayıp manipüle edip oturtuyorum" (K25).

Çalışanların müşterinin aklında soru işareti bırakması ve manipüle etmesi ifadeleri önemli görülmektedir. Müşterileri mekâna çekmek için bir ikna yolu olarak uygulanan bu stratejiler çalışanların ikna becerilerine işaret etmektedir.

3.3.2. Karşılama Hostesliğinde Dış Görünüş Nasıl Olmalı?

Estetik emekte aranan unsurlar şekil 3.5'te gösterilmiştir. Katılımcıların çok büyük kısmı dış görünüşe vurgu yapmışlardır.



Şekil 3.5. Karşılama Hostesliğinde Dış Görünüş - Estetik Emekte Aranan Unsurlar

İşin özellikleri temasını gösteren Şekil 3.4'te de görüldüğü üzere dış görünüşe dair "ideal kilo boy", "süslü ve bakımlı olmak", "açık giyinmek", "duruş ve fiziksel özellikler" ve "çekici olmak" ifadelerine dikkat çekilmiştir.

Karşılama hostesliğinde estetik emek beklentisi asıl işin yanında gösterilen bir yan beklenti değil aksine emek sürecinin çok büyük bir kısmını oluşturmaktadır. Araştırmacının saha gözleminden hareketle görüşme yapılan kadınların hepsi toplumsal olarak kabul gören güzellik standartlarına uygun çalışanlardır. Çalışanların kendi ifadeleri de bunu destekler niteliktedir. Literatürde estetik emeğin sloganı haline gelmiş olan 'iyi görünmek ve 'kulağa hoş' gelmek (Nickson vd.; 2005: 196) Şekil 3.5'de de görüldüğü gibi literatürle örtüşmektedir. İyi görünmeyi karşılayan ifadeler güzellik-hoşluk, güzel görünmek, kişisel bakımına özenli olmak, iyi giyimli olmak, beden ölçülerinin orantısı ve prezantabl olmaktır. Kulağa hoş gelmek ise; enerjik olmak, doğru konuşmak, özgüvenli olmak, doğru jest ve mimik kullanmak, sevecen, sempatik, kibar, uyumlu ve sabırlı olmak, iyi davranmayı bilmek şeklinde ifade edilmiştir. Quinn'in (2008) de ifade ettiği gibi estetik emek; güzellik, denge, tutum/davranış, aksan ve performansa bağlı olarak belirtilmektedir.

Hizmet sektöründe firmalar kâr elde etmek ve rekabet avantajı sağlamak adına çalışanların bedenlerini ve kişiliklerini dönüştürmeyi bir strateji haline getirmiştir. İşletmeler duygusal ve estetik emeği organize etmekte ve bu doğrultuda çalışanların bedenleri kontrol altına alınmaktadır (Otis, 2008: 18). Çalışanların dış görünüşlerinin estetikleştirilmesi bağlamında; saç, makyaj, beden ve giyim denetimin merkezine oturmaktadır (Katırcıoğlu, 2017).

Bu çalışmada katılımcıların saç, makyaj ve kıyafet konusunda özenli olma söylemleri işletmelerin onlardan beklentileri doğrultusunda gelişmekte ve işin olmazsa olmaz bir unsuru haline gelmektedir.

Katılımcılar dış görünüş ile ilgili sorulara verdikleri yanıtlarda özellikle saç, makyaj ve giyim konusunda özenli olmayı bir zorunluluk olarak şu şekilde ifade etmişlerdir:

> "…bu işe girince daha da dikkat etmeye başladım, kapıdasın sonuçta, vasat durumda gelmiyorum önem gösteriyorum. Sabah uyanınca bunu giyeyim falan diyorum. Özenli hazırlanıyorum yani" (K8).
>
> "Makyajsız asla hosteslik yapamazsın hiçbir yerde, bende zaten bakımsız asla gitmem çalışırken zaten bakımlı olmaya ekstra dikkat ederim. Çirkin kızı kimse kapıya koymaz, neden kapıya koyuyorlar, dışarıdan geçenler güzel kızı görsün içeri girsin diye, müşteri çok olsun diye yapılan bir şey bu. Müşteri neye gelir, yemeklerin güzelliğine gelir, kapıdaki kıza gelir, garsonların ilgilenmesine gelir. Bu zamana kadar kapıda hiç çirkin kız görmedim, güzellik beklentisi her zaman var. Makyajsız, kötü giyinen kız hiç görmedim" (K12).

> "Saçına ve makyajına özen göstermen gerekiyor. İnsanlar otomatik olarak senin dış görünüşüne bakıyor. Göz önünde bir iş olduğu için eşofmanla ya da rahat şortlarla gidemiyorsun, illa elbise, etek giymen gerekiyor ve bakımlı olman gerekiyor. Kapı karşılamalar genelde çok makyaj yapıyorlar ama ben yazın çalıştığım için çok yapma taraftarı değilim. Ben yüzümü daha canlı gösterecek makyajlar tercih ediyordum" (K21).
>
> "İstersen baştan aşağıya kapalı giyin ama yüzün güzel görünsün, makyajın olsun diyorlardı. En azından bir rimelin mutlaka olsun diyorlardı" (K7).
>
> "Evet, çok özen gösteriyordum ve daha iddialı şeyler giyiyordum mesela eşofman ya da pantolon yerine elbise giyiyordum. Makyajım her zaman oldukça özenliydi, saçlarım da o şekilde. Çok özenli gidiyordum yani" (K23).

Katılımcıların ifadelerinden de anlaşıldığı üzere karşılama hostesliğinde yoğun biçimde estetik emek beklentisi mevcuttur. Kent'in (2003: 14 -16) de belirttiği üzere iş yaşamında güzelliğin kullanılması müşteriye estetik bir görüntü sergilemek amacının ürünüdür. Bundan dolayı çalışanlar çeşitli açılardan söz gelimi saç, makyaj ve giyim sürekli olarak denetlenmektedir (Akt. Kalfa Topateş, 2015: 46). Çalışmanın ilerleyen kısımlarında denetimin boyutu katılımcıların deneyimleri üzerinden aktarılmıştır.

Karşılama hostesliğinde dış görünüşün önemi katılımcıların ifadelerinde de görüldüğü üzere oldukça önemli bir noktaya karşılık gelmektedir. Bu durumun en önemli gerekçesi de K22'nin de ifade ettiği üzere işverenlerin karşılama hostesliği işindeki talepleri olmaktadır:

> "Genellikle rahat giyinmeyi tercih ediyorum, çünkü çok fazla ayakta durmak zorunda kalıyorum. İnsanın ayakları şişebiliyor bir yerden sonra. Onlar (patronlar) tabi daha dekolteli şeyler bekliyor. Tavırlarından belli, oramız buramız görünsün, insanlar dikkat edip gelsin" (K22).

K22'nin "*oramız buramız görünsün"* ifadesi işverenin kadın cinselliğini avantaj olarak kullanmak istemesinin bir göstergesidir. Bu durum Cockburn'un (1991: 149) işletmenin kulüp garsonuna seksi üniforma giydirerek kadın cinselliğini kâr elde etmek için kullanması örneği ile benzerlik göstermektedir.

Bu taleplerin kaynağını da dış görünüş ile müşteri çekme potansiyeli oluşturmaktadır. Dolayısıyla karşılama hostesliği yapan kadınların dikkat çekici, iddialı ve özenli dış görünüşleri birincil derecede önem arz etmektedir:

> "Saçlarımı genelde açarım. Sade bir makyaj tercih ederim çünkü günlük hayatta da makyaj yapmayı çok sevmem ama makyajlı olmak kesinlikle gerekiyor sade yaparım ama düğüne gitmiyoruz sonuçta. Siyah ayakkabı, siyah mini etek bazen üzerine beyaz gömlek giyerim. Şirketlerde zaten bu

dedikleri talep ediyor siyah topuklu ayakkabı şart. Dikkat çekmek ve özenli olmak gerekiyor. Bir bakanın bir daha bakması gerekiyor yani" (K5).

"Kapıda duran kişinin (bence hoş bir şey değil ama) biraz özenli olması dikkat çekici olması gerekiyor. Ben böyle düşünmüyordum çünkü bu insan ayırmak bence. Kıyafet olarak alışveriş yapıyorum ister istemez çünkü her gün aynı kıyafetleri giyemiyorsun. Kimse bir şey demiyor ama herkes öyle farklı giyininince sen de giyinmek zorunda kalıyorsun" (K14).

"Bazen bu durum patronun isteğine göre şekilleniyor fakat ben bunu kabul etmiyorum. Mesela bir arkadaşımın patronu çok açık giyinmesini talep ediyordu. Patrondan patrona değişiyor aslında onlar belirliyorlar ne giyileceğini" (K24).

"Daha renkli, daha dikkat çekici ve albenisi olan kıyafetler tercih ediyorum. Çünkü müşteri sana baktığı zaman etkilenmesi önemli açıkçası. Etkilenmek derken farklı bir anlamda değil de dikkat çekeceksin, erkeklerde de oluyor ya hani daha dikkat çekici giyinirsen senin kafene yöneliyor müşteri. Pantolon, etek, şort falan ne istiyorsam giyiniyorum. Göğüs dekoltesi giymiyorum göbek açık şeyler tercih ediyorum. Siyah ya da beyazı çok kullanmıyorum renkli şeyler daha çok dikkat çekiyor" (K26).

Katılımcılar işveren talepleri doğrultusunda dikkatleri üzerlerine çekerek müşteri potansiyellerini artırdıklarını belirtmişlerdi. Bu çalışmaya paralel olarak Nickson ve diğerleri (2005: 202) de işletmelerin, şirketin başarısı için çalışanların görüntüsünü önemsediklerini aktarmaktadır. Yaptıkları çalışmada işverenlerin %90'ının çalışanlara kıyafet kuralı uyguladığını belirtmiştir. Bu kurallar temizlik, giyim tarzı, aksesuar, makyaj ve kişisel bakım ve saç stilidir. Görüldüğü üzere işverenler müşteri çekebilmek için çalışanların görünüşlerini denetlemektedir.

Katılımcıların günlük hayatta tercih ettikleri giyim, makyaj ve saç rutinlerinde çalışma süreçlerinde değişiklik olup olmadığı incelendiğinde de önemli bir kısmının değişiklik olduğu yanıtını verdikleri görülmüştür. İfade ettikleri değişiklik de bu işin daha özenli olmayı gerektirdiği, giyim konusunda özellikle topuklu ayakkabı giyme beklentisinin olduğu ve bunun yanı sıra saç ve makyaj konusunda işletmelerin taleplerinin daha fazla olduğu yönündedir. Katılımcılar bu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

"Mesela ben topuklu ayakkabı hiç giymem ama işte giymem gerekiyor. Elbise ya da iş için yaptığım o makyajı ve o saçı kullanmam günlük hayatımda" (K5).

"Topuklu giymek zorunda kalıyorum, her gün saç, makyaj yapmak zorundayım. Normalde bu kadar yapmam ama bu iş bunu gerektiriyor" (K10).

"Tabi ki hazırlanman gerekiyor mesela bir garsona kıyasladığında garson bu kadar hazırlamak zorunda değil, onların üniformaları var, onlar onu giyip geliyorlar ama biz de öyle olmuyor biz kapıda böyle şık olmak zorundayız. Patronlar da bunu tercih ediyor açıkçası" (K21).

Lan (2003: 31) yaptığı çalışmada satış danışmanlığı yapan kadınların çalışırken, yüksek topuklu ayakkabı ve dar kıyafetler giymelerinin zorunlu olduğunu aktarmıştır. Bu noktada katılımcıların ifadelerinden hareketle, bazı işverenlerin topuklu ayakkabı giymeyi şart koşması beden denetimini gözler önüne sermekte ve işin kuralı olarak giyimin önemine dikkat çekmektedir.

Günlük tercihlerinden farklı şekilde, dış görünüş tercihi konusunda katılımcıların bir kısmı da dış görünüşlerini yönetmediklerini ifade etmiştir. Ancak burada önemli bir husus dış görünüşte günlük tercihlerinin giyim, saç ve makyaj biçimlerinin işin gereğine uygun olduğudur. K22 ve K6 da bu durumu hem işveren talebi hem de müşteri çekme yönüyle şu şekilde ifade etmiştir:

> "Saçımı yapmaya çok üşeniyordum ben. Zaten saçım kıvırcık o yüzden çok bir şey yapmıyordum. Yani aslında normalde dışarıda giyindiğim gibi giyiniyordum ama açık giyindiğim zaman sadece sana bakmak için müşteri geliyordu. Sana bakıp gözlerini dikiyordu. Kızlar ise güzel bir hostes varsa gelmiyordu çünkü kıskançlar. İşletme direkt böyle bir şey talep etmiyordu ama kapalı giyindiğim zaman laf sokuyorlardı, mobbing yapıp baskı uyguluyordu. Senin kısa ya da açık giyinmen onların işine geliyordu ama ben onlar için değil kendim için açık giyiniyordum, çünkü ben zaten giyimime çok özen gösteren bir insanım" (K6).
>
> "Ben normalde çok rahatım ama bir yere giderken veya biriyle buluşurken giyimime ve makyajıma özen gösteririm. Ben böyle alışkınım ama" (K22).

K2 ve K23'ün de verdiği yanıtların bağlantısına bakıldığında bu durum ortaya çıkmaktadır. K23 önce iş için özenli ve iddialı bir giyimi olduğunu ifade etmiş ve ardından günlük hayattaki gibi giyindiğini ve normal olanın kendisi için bu olduğunu belirtmiştir:

> “Evet, çok özen gösteriyordum ve daha iddialı şeyler giyiyordum. Mesela eşofman ya da pantolon yerine elbise giyiyordum, makyajım her zaman oldukça özenliydi, saçlarım da o şekilde. Çok özenli gidiyordum yani... günlük hayatımda hep böyle olduğu için hep aynı şekilde giyiniyordum" (K23).
>
> "...ben saçımı normalde düzleştirmem, buraya gelirken düzleştiriyorum her gün. Ya da maşa yapıyorum. Normalde saçlarım kıvırcık, farklılık olsun diye bunları yaparım. Çünkü çok da solgun olmamak lazım, tam ortası. Günlük hayatta da ben böyle olduğum için benim için fark etmiyor (K2).

Görüldüğü üzere bazı katılımcılar, günlük hayatta da işte gerektiği gibi giyinmekte ve zaten bakımlı olduklarını ifade etmektedirler. Bu noktada Başçı’nın (2019) araştırmasıyla paralellik söz konusudur. Başçı’nın (2019: 235-236) araştırmasında çalışanların ‘estetik standartları’ zaten benimsediği başka bir ifade ile içselleştirdiği görülmektedir. Bu yolla çalışanlar kendilerini denetlemekte ve bir nevi mutluluk mekanizması kurmaktadırlar.

Araştırma katılımcılarından K1 deneyimi üzerinden dış görünüş- açık giyinmek-müşteri çekme ilişkisini de şu şekilde ifade etmiştir:

> "Biraz kendini belli etmen gerekiyor ben bunu gördüm çünkü. Benim kapalı giyindiğim günler yan kafelerin kapı karşılamaları daha açık giyindiyse eğer oralarda daha fazla müşteri oluyordu. Onlar kapalı giyinip ben açık giyindiğimde de bizde daha çok müşteri oluyordu. Tamamen Türk zihniyetini çözdüm bu şekilde. Bir hafta bile çalışsan fark edersin, etmemek için kör olmak gerekiyor. Pantolon tişört giyinip kafama şapka taksam en fazla 10 kişi oturtabilirim güler yüzle falan ama altında güzel bir etek olsa, elbise giyinip saçlarımı dalgalı yaparsam, makyaj yaparsam en az 50-60 müşterim olur" (K1).

Folgerø ve Fjeldstad (1995: 303) müşteriyle iletişim kurulan işlerde, kadınların dış görünüşü genellikle büyük önem taşıdığını ifade etmiştir. İşletmelerde kıyafet ve bakım kurallarının bulunduğunu ve çekici olmanın her zaman bu kodların merkezinde olduğunu aktarmıştır. Bu doğrultuda K1'in de ifade ettiği üzere "açık ve seksi" giyindiğinde daha fazla müşteriye hitap ettiğini düşünmesi bu ifade ile örtüşmektedir. Hancock ve Tyler (2000: 118) da çekici ve genç kadın uçuş görevlilerinin, uçakta özellikle birinci sınıf bölümü için müşteri çektiğini ifade etmiştir.

Katılımcılardan K1 ve K19 da dış görünüş beklentisinin psikolojik durumlarını etkilediğini ve bu durumun çalışma süreçlerinde de etkili olduğunu şu şekilde ifade etmişlerdir:

> "Açık giyinmeyi tercih ediyordum yani giyinmemeyi (güldü). Saçım genelde açık oluyordu, makyajım hiçbir şey yapmasam bile göz altımı falan kapatmak zorunda kalıyordum sonuçta yorgun gözükmemen gerekiyor. Özen gösteriyordum. Ruj ve rimel sürmek zorundaydım. Bir ara cildim bozuldu sürekli makyaj yapmaktan. Bir hafta kadar makyaj yapmadım sonra tekrar makyaj yapmamı söyledi patronlar. Bazen yaptığım kombinleri eleştiriyorlardı 'bununla bu kıyafet olmamış' falan diye. Giyinip geldiğime şükredeceklerine -zaten yorgunluktan ölüyorum- bir de eleştiriyorlardı. İş arkadaşlarım da eleştiriyordu mesela ojemin biri bozulmuş onu söylüyorlardı, dalgasına diyorlardı ama insanın içinde kalıyor. Moralim bozuluyordu. İçeri girip 50 kişiye güzel olmamış mı diye soruyordum" (K1).
>
> "Kendime bakan bir insanım aslında, özen göstermeyip işe gittiğim zamanlarda o gün benim için zor ve kötü geçiyordu çünkü bir noktada insanın kendini beğenmesi bu işte çalışırken çok önemli oluyor. Moduma da etki ediyor bu durum. Genelde özen göstererek gidiyorum" (K19).

K1 ve K19 kıyafet ve makyaja yeteri kadar özen göstermediklerinde iş arkadaşları ve yöneticileri tarafından çeşitli eleştirilere maruz kaldıklarını belirtmişlerdir. Kendilerini yeteri kadar güzel bulmayan beğenmeyen katılımcılar kadınların ideal beden arzusunun ne denli içselleştirdiğini ve tatminin ne kadar zorlaştığını göstermektedir. Kapitalizm ve ataerkinin kurguladığı güzellik fetişi ve ideal kadın bedenine ulaşmak için (Topateş, 2015: 43) daha çok

makyaj yapma daha güzel giyinme gibi tüketim unsurlarının kullanıldığı görülmekte yeteri kadar kullanılmadığında katılımcıların ifade ettiği gibi ‘yeterli’ olamama düşüncesiyle psikolojik çöküş yaşanmaktadır.

İş arkadaşlarının da beden üzerinde kontrolünün olduğu görülmektedir. Buna paralel olarak Johnston ve Sandberg’in (2005: 14) çalışmasında estetik emeğin sadece işletmenin beklentileri ile şekillenmediği aynı zamanda iş arkadaşlarının da görünüm üzerinde etkili bir unsur olduğu görülmüştür (Akt. Başçı, 2019: 226).

K2 de çalıştığı iş yerinde yaşadığı deneyimi hem psikolojik etkisiyle hem de karşılama hostesliğinde beklenen nitelikler yönüyle şu şekilde ifade etmiştir:

> "Bir kere bir elbise giymiştim kırmızı bir elbise, diğer gün şort giyip gelmiştim, ya keşke elbise giyip gelseydin yine dedikleri oldu, eve yolladılar beni. Elbise giyip tekrar geldim. Bazen oluyor, insanlar hep seni şey görmek istiyorlar. Ama bir süre sonra insanın psikolojisini bozuyor gerçekten. Mekân boş olduğu zaman art arda kapı karşılama olarak şunu düşünüyorsun, zaten garsonlar filan hepsi senin üstüne geliyor, doldur artık. Şaka da olsa laf atıyor. Şu moda giriyorum, ya güzel mi olmamışım güzel mi değilim. Neyimi beğenmediler niye oturmuyor kimse. İnsan ister istemez bu psikolojiye giriyor. Gerçekten insanın ruhunu çok etkiliyor.
>
> Üstümden rahatsız olursam direkt gitmek istiyorum üstümü değiştirmek istiyorum. Saçımı başımı yapıp tekrar gelmek istiyorum. Bir kere yapmıştım, onda da çok moralim bozulmuştu ondan yaptım. Gerçekten çok garip bir iş. Zaten kapı karşılama nasıl giyinip geleceğini bilir, bu işi yapıyorsan öyle pasaklı da olma anladın mı?” (K2).

K2 işveren tarafından elbise giymesi için eve gönderildiğini ifade etmiştir. Johnston (2005) kozmetik mağazasında çalışanlara kıyafet kuralları uygulandığını; elbise ve etek giymeyen çalışanların eve gönderildiğini belirtmiştir (Akt. Yıldız, 2021: 75). K2 mekân boş olduğunda güzel olmadığını düşünmekte ve mekânın boş olmasından kendisini sorumlu hissetmektedir. İş arkadaşlarının da mekânı doldurması için şaka yoluyla üzerinde baskı oluşturduğunu aktarmaktadır.

3.3.2.1. Motive Hissetmeme ve Yorgunluk Durumunda Karşılaşılan Tutum

Karşılama hostesliği yaparken özenli görünmeyi ve güler yüzlü olmayı ön plana çıkaran katılımcılara kendilerini yorgun hissettiklerinde ya da motive hissetmediklerinde farklı bir muamele yaşayıp yaşamadıkları sorulmuş ve katılımcıların önemli bir kısmı böyle bir durumda uyarı alacaklarını belirtmişlerdir:

> “İstemezler, önemli olan güzel görünmem çünkü müşteri çekmem için bunu yapmak zorundayım onların gözünde. Benden bekledikleri şey bu, bunu yapmamam mümkün değil (K10).

> "Sürekli iyi misin? İyi misin? Bir şey mi var? Soruları yani böyle oluyor. Onun dışında kötü bir durum yaşamış olsam da, o an hasta olsam da, modum düşük olsa da ya da başka bir şey olsa da benim işim bir yerde güler yüz. Ben gülmek zorundayım oradayken. İşte, dediğim gibi 18:00'de kapıya geçtiğimde içerde 17:00'de ağlıyor olsam da 18:00'de çıktığımda kapıda hiçbir şey olmamış gibi gülerek, insanlara merhaba, hoş geldiniz demesem bile bir selam vererek gözünle şu hareketi yapıyorlar ya o şekilde davranmalıyım. Benden beklenen bu tabiî ki gelip gidip mesela motivasyonunu kaybetme sakın işte bu tarz şeyler söylüyorlar. Gül biraz vb. şeyler söylüyorlar" (K16).

K16 duygusal emek sergilemekte ve yüzeysel davranışta bulunmaktadır. Chu ve Murrmann'ın (2006: 1182) ifadesi ile yüzeysel rol yapmada çalışanlar, gerekli duyguları gösterirken dış görünüşlerini (yani yüz ifadesi, jestleri veya ses tonu) değiştirerek gerçekte hissedilmeyen duyguları taklit etmektedirler. K16 kapıya geçtiğinde ağlamış olsa bile duygularını yönetmektedir.

> "Evet, kalıyorsun. İnsanlar bakmıyor suratına. Mesela insanlara hoş geldiniz diyorsun, suratına bakmadan geçiyorlar. 50 kere mi söyleyeceksin diyen insanlar da oldu. Bu çok bunaltıyor insanı. Saçına sürekli özen göstermek zorundasın. Makyajına da aynı şekilde. Mesela rujun bozuldu hemen düzeltmek zorundasın. Kapı karşılama olarak maske de takmıyoruz biz. Sürekli süslü olmak zorundasın. Her zaman dört dörtlük olmak zorundasın" (K20).

K20 üzerindeki sürekli gülümseme baskısını müşteriler cephesinden de yaşamaktadır. Ayrıca estetik emek beklentisini de makyaj yapma, süslü ve özenli olma söylemleri ile ifade etmiştir.

> "Büyük ihtimalle ilk gittiğimde bir kerelik bir şey diye ses çıkarmazlardı ama daha sonra böyle gelme derlerdi. Burada sadece bardaki elemanlar eşofmanla gelebiliyor çünkü onlar göz önünde değiller. Garson bile eşofmanla gelmiyor buraya. O yüzden beni kesin uyarırlardı. Saçlarım bakımsız olsa ses çıkarırlar, makyaja çok bir şey diyeceklerini sanmıyorum. Çünkü en ön planda olan şey giyinişim" (K21).
>
> "O zaman çok sıkıldığımı düşünüyor insanlar. Çünkü gülmem gerek her zaman. Uyarı alıyorum, insanlar ya da genelde müdü,r yönetici bugün neden mutsuzsun, daha 18 yaşındasın neden böylesin daha şimdiden böyleyse sonrasını düşünemiyorum diyorlar" (K22).

Katılımcıların gülmedikleri zaman uyarı almaları bu işte önemli oranda duygusal emek kullanıldığını göstermekte ve denetimin ne denli görüldüğüne işaret etmektedir. Ashforth ve Humprey (1993: 90) duygusal emeği, beklenen duyguya dayalı davranışın sergilenmesi şeklinde belirtmektedir. Bu doğrultuda istenen davranışın sergilenmemesi durumunda uyarı alınması duygusal emeğin karşılama hostesliği mesleğinin bir gerekliliği olduğunu göstermektedir.

K15 iş yerinde pozitif olmak ve enerjisini korumak için kendi kendini motive ettiğini belirtmiştir:

> "Ben kendi kendimi motive ediyorum bu işte. Şarkı açıyorum, iyi şeyler düşünmeye çalışıyorum. Bu çok etkiliyor beni"(K15).

Görüşmecilerin bir kısmı da işin niteliklerini bildiği için karşılama hostesliği yaparken hiçbir zaman özensiz bir şekilde gitmediklerini ifade etmişlerdir:

> "Yok, hayır ben hiç öyle bir şekilde gitmedim, çok kötü de olsam ben o makyajı yaparım" (K3).
>
> "Makyajsız asla hosteslik yapamazsın hiçbir yerde, ben de zaten bakımsız asla gitmem çalışırken zaten bakımlı olmaya ekstra dikkat ederim" (K12).
>
> "Hiç öyle gittiğim bir gün olmadı fakat olsaydı sanırım söylerlerdi patronlar. Söylemese bile garsonlar sizde bir tuhaflık olduğunu görüp söylüyorlar"(K24).
>
> "Müdürüm biraz daha gül, biraz daha toparlan diyor. İzin almak ister misin diye soruyor, ilgileniyor. Molada üzüntümü yaşayıp kapıya döndüğümde etkilenmemeye çalışıyorum, konsantre olmam lazım sonuçta sahte de olsa gülmem lazım" (K26).

K26'nın sahte gülüş söylemi de literatürdeki duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutuna denk gelmektedir. Hochschild (2012) hissettiklerini gizleme, hissetmediği bir duyguyu hissediyormuş gibi yapma yeteneğine sahip olduğumuzu belirtmektedir. Bu yüzeysel davranışta kişi etrafındakileri kandırabilmekte ancak kendini kandıramamaktadır.

Katılımcılardan 7 kişi de işletme yönetiminin ya da işverenin bu konuda anlayışlı olacaklarını ve kendilerini daha iyi hissetmeleri yönünde destekleyeceklerini ifade etmişlerdir:

> "Hayır, hiç almadım. Aksine ne olduğunu merak edip soruyorlar. Kötüysen çık, dinlen falan diyorlar" (K7).
>
> "Yok hayır. Diğer iş yerlerini bilemem ama benim çalıştığım yerde öyle değil istersem makyajsız gideyim ya da motivasyonum düşük olsun sorarlar neyin var iyi misin? Sen kötüyüm dersen sen git dinlen öyle gel derler, ben giderim yarım saat falan dinlenirim öyle gelirim veya derler ki hadi bir kahve yap iç de öyle gel modunda değilsin derler o şekilde karşılarlar. Ama tabi dikkat etmen gerekiyor dış görünüşüne" (K13).
>
> "İlk başlarda olsa yapabilirlerdi ama şu an yapamazlar. Hasta mısın falan diye sorarlar. Çalıştığın insanlar çok önemli, bizim iletişimimiz çok iyi" (K25).

3.3.3. Karşılama Hostesliği İçin Gereken Özellikler

Fiziksel Özellikler

Bedene yönelik güzellik beklentisinin, çalışma yaşamında bir değer olarak kullanılması müşteri ile bire bir ilişki kuran çalışanlarda fiziksel özelliklerin aranması günümüz çalışma hayatında önemli hale gelmektedir (Çetin, 2009: 81). Hizmet işinde yöneticilerin işe alma ve seçme tercihleri, kişilik, estetik ve öz-sunum temelinde olma eğiliminde olmuştur. Bu doğrultuda estetik emek beklentisi ile işletmeler kişileri işe alırken şirket imajına uygun bulmadıkları kişileri elemektedirler. Gösterişli bulmadıkları potansiyel çalışanları işe almamakta dolayısıyla estetik emek gösteremeyecek kişiler işe alma aşamasında büyük oranda filtrelenmektedir. Çalışanların görünüşüyle ilgili olarak, işverenler en çok giyim tarzı/stil, ses/aksan ve fiziksel görünümle ilgilenmektedirler. Literatürde yumuşak beceriler (soft skills) olarak tanımlanan bu beceriler; sosyal, estetik beceriler ve kendini sunma becerilerinin toplamıdır. Yumuşak beceriler; duyarlı, kibar ve anlayışlı olmak vb. gibi duygusal emek becerileri ve fiziksel görünüm, kendini sunma gibi estetik emek becerilerinin tamamını içermektedir (Nickson vd., 2005: 195-205). Estetik emek, arzulanan bedensel özelliklere sahip işçilerin istihdam edilmesidir. Bu emekle, işverenler kasıtlı olarak çalışanların şekillenmiş niteliklerini ve kapasitelerini bir rekabet avantajı olarak kullanmaktadırlar. Bu eğilimler, çalışanda işe giriş sırasında bir ölçüde mevcuttur (Warhurst ve Nickson 2007: 107). Karşılama hosteslerinin işe girerken zaten aranan niteliklere sahip olduğu görülmektedir. İşe devam ederken de bu estetik beklentileri karşılamak adına bedenlerinin denetlendiği görülmektedir.

Karşılama hostesliğinde katılımcıların da belirttiği üzere fiziksel özellikler işin en önemli niteliklerinden görülmektedir. Bununla ilgili bir yandan uzun boy, ideal kilo vb. niteliklere dikkat çekilirken diğer yandan dış görünüşe dair bakımlı ve çekici görünmek için giyim, saç ve makyajın gerekli olduğuna değinilmiştir:

> "Çünkü görsele dikkat ediyorlar daha çok. Yüzünün güzelliğine, bakıma, saçlara her şeye dikkat ediyorlar. Kapı karşılama yaparken, insanlar geçerken görecek, gözü gönlü açılacak öyle mekâna girecek" (K5).
>
> "Dış görünüş olarak mutlaka uzun boy istiyorlar. İnsanlar çok fazla şekilciler. Çok pozitif ve kibar olmanızı istiyorlar. Nazik konuşmanızı istiyorlar. Tabi bir de dikkat çekici birisinin olmasını tercih ediyorlar. Güzel görünen birini istiyorlar" (K23).
>
> "Fiziksel olarak kilolu bir insan üzgünüm ki olamaz. Bunu ben söylemiyorum ama boyu uzun olması gerek. Fiziğinin iyi olması, kendine bakıyor olması gerek. Boy çok önemli. Benim boyum 1.63 cm bazı işler 1.70 ve üstü istiyor mesela. O yüzden çok iş kaçırdığım olmuştur" (K5).
>
> "Boyun uzun olması gerekiyor, ilgi çekici olman gerekiyor" (K6).

"Dışarıdan güzel görünmelisin işte insanların gözüne, dikkat çekmen lazım. Fiziğinle, konuşmanla, giysilerinle, makyajınla... istedikleri bu" (K9).

"Aslında bu iş organize etme, düzen sağlama, işi ama beklenilen başka. Alımlı ol çekici ol müşteriyi çek. Dolayısıyla fiziksel olarak da çekici olmalısın" (K11).

"Tabi ki fiziksel güzelliği tercih ediyorlar. Fakat bu tek başına yeterli olmuyor mesela güzel olup çirkin giyinirsen yine duramıyorsun. Giyime önem verilmesi gerekiliyor" (K15).

"Fiziğinin güzel olması lazım, özgüvenli olman lazım, suratının da bayağı güzel olması lazım, kendine güvenmen lazım, karakter olarak aşırı samimi, güler yüzlü, cana yakın ve insanlarla iletişiminin iyi olması lazım. Onun dışında başka bir şeye gerek yok diye düşünüyorum. Güzellik çok önemli. O yüzden genelde erkekleri kapı karşılama yapmıyorlar. Çok nadirdir. Kadınlar daha çok dikkat çektiği için. Mesela yan tarafta erkek var o da kız çekiyor mesela. Karşı cinsi çekiyorsun. Dış görünüşü olmayan hiç kimseyi almazlar" (K20).

"Uzun boylu olmak bir tık daha insanların direkt seni fark etmesine sebep olduğu için biraz önemli olabilir. Çünkü gördüğüm birçok kapı karşılama 1.65 üzeri. Ben hiç kısa kapı karşılama görmedim. Bence boya bakıyorlar. Çünkü yan tarafın müdürü yanımdan geçerken senin boylarında kapı karşılama uygun bir kız tanıyor musun dedi. Benim boyum 1.72 falan o yüzden uzun boy aradıkları düşünüyorum (K21).

Katılımcıların ifadelerinden de anlaşıldığı üzere daha çok müşterilerin dikkatini çekmek için ideal beden ölçülerine ve yüz güzelliğine sahip olmak gerekmektedir. K1'in "*Dişi sinek olmanız, fazlaca dişilik yeter"* ifadesi de literatürde bahsedilen estetik emeğin cinsiyete dayalı bir emek biçimi (Warhurst vd. 2012: 73) olduğu gerçeğini yansıtmaktadır.

K8 de bu durumu doğrudan deneyimlemiş olan katılımcılardandır ve yaşadığı süreci şu şekilde ifade etmiştir:

"Fiziksel olarak aşırı kilolu olmaman gerekiyor, bakımlı, alımlı, düzgün olman gerekiyor. Ben bu işe girmeden önce 10 kg fazlalığım vardı. İşte 10 kg verdim. İlk başta ben kilolu olduğum için beni işe almayacaklarmış (bana sonradan söylediler bunu) ama şimdi iyi bir dertlenme programı ile 10 kg verdim. Koşturuyorum ve çok yoğun olduğu için arada komiliğe geçiyorum, arada garsonluk yapıyorum. Mesela mekân dolu iken kapıda karşılama yapmanın bir anlamı kalmıyor. Müşteriyi oturtacak bir yerin yok. O yüzden yardım falan ediyorum, koşuştururken kilo veriyorum" (K8).

Katırcıoğlu'nun (2017) ifade ettiği gibi işverenler çalışanları seçerken özellikle fiziksel görüntüye önem vermektedir. Dış görünüş bağlamında güzellik ve giyimin önemli olduğu görülmektedir. K8 kilosundan dolayı işe alınmayacağını ifade etmiştir. Bu durum estetik emeğin en çok işe alım ve seçme aşamasında belirgin olduğunun bir göstergesidir (Warhurst vd., 2000: 11-12; Huzell ve Larsson, 2012: 105).

K18'in ifadesinde görüldüğü gibi 'güldüğünde yüzünde rahatsız edici bir şey olmaması' söylemi duygusal emek ve estetik emeğin birbiri ile ne kadar iç içe olduğunun göstergesidir (Kalfa Topateş, 2015):

> "Güldüğün zaman yüzünde rahatsız edici bir şey olmaması gerekiyor ya da fiziğinde itici bir durum olmaması gerekiyor. Mesela aşırı zayıf veya aşırı kilolu olmak özetle her şeyin aşırısı. Yani böyle standart düzeyde bir insan olman gerekiyor ama mekândan mekâna değişebilir bu durum. Mesela çok elit bir mekânda çalışıyorsundur o zaman görünüş olarak güzel olmanı bekleyebilirler. Ama böyle bir kafenin önünde bekliyorsan bir şeyin aşırısı olmadığı sürece gayet ortalama yeterli" (K18).

K23 ve K1 de ideal beden üzerinden fiziksel niteliklerin karşılama hostesliğinde şu şekilde önemli olduğunu ifade etmiştir:

> "Fiziksel olarak da fiziğinin bir tık daha iyi olması gerekiyor. Yani çok çok kilolu olmaman gerekiyor. Çünkü bence böyle birisini kapı karşılama olarak almazlar, kapı karşılamanın amacı daha çok müşteri çekmek ve daha böyle samimi bir ortam kurmaya çalışmak, daha ilgi çekici olmak gerekiyor, daha özenli olmak, toplumun güzellik standardına uygun olmak gerekiyor (K23).
>
> "Mesela yan kafenin patronu bir ara ajanstan manken getirmişti. Benim bayağı moralim bozulmuştu. Gelen kızın boyu 1.90, incecik, çok zayıf, 90-60-90 vücudu çok güzeldi. Benim o gün bayağı moralim bozulmuştu. Ben bizim patronlardan o gün beni kovmalarını istedim. Benim çok moralim bozuk ben bu kız gibi olamam dedim (gülüyor). Ben kendime uzun boylu diyordum kız bayağı uzundu ama beni kovmadılar. Ajanstan gelen kız hiç konuşmadı mesela kız sıfır çene ama yine de müşteri geliyordu. Kız iki hafta falan çalıştı sadece duruyordu. O kafenin patronu bizim patronla sohbet etmeye gelmişti. Ben de bu kız hiç konuşmuyor falan dedim. O da onun duruşu yeter, akıyor müşteri diye cevap verdi. Erkek milleti çok pis varlıklar. Kız 2 hafta çalıştı ama hiç güler yüz yok, enerji yok, bir şey yok. Sonra işten çıkardılar. İki hafta boyunca ortalama aynı kişiler görüyor zaten kızı sadece durarak nereye kadar ki" (K1).

K1'in ifade ettiği üzere ideal bedene sahip olmak tek başına kısa süreli bir avantaj sağlamaktadır. Onun yanında iletişim becerisinin de olması gerekmektedir. Yıldız'ın (2021) çalışmasında görüldüğü gibi çalışanların iletişim becerileri ile müşteriyi ikna edebilme yeteneğine sahip olması ve işletmenin imajını yansıtması elzemdir.

K20 beden ölçülerinin sadece karşılama hostesliğinde değil genel olarak bu sektörde önemli olduğunu ifade etmiştir:

> "Benden biraz daha fazla kilolu olan bir arkadaşım vardı. Runner olarak gelecekti ama almadılar. Orada bile kiloya dikkat ediyorlar. Her iş yerinde öyledir bence" (K20).

K2'de bu durumu açıklarken ilk olarak fiziksel özelliğin önemli olmadığını ifade etmiştir. Ancak görüşmenin ilerleyen kısmında işverenlerin ya da iş ilanı veren şirketlerin fiziksel özellik yönünde talepleri olduğunu ifade etmiştir:

> "Benim düşüncem fiziksel özellik hayır. Her fizikten insan olabilir her fizikten insan olabilir. Önemli olan ağzının laf yapması.
>
> Kapıya alacakları insanları çok seçiyorlar patronlar. Bu yapamaz, bunun fiziği güzel değil olmaz. Öyle değil, bence bu çok yanlış bir davranış. Hepimiz anamızdan güzel doğmuyoruz ki, iki makyajla herkes güzel oluyor. Bence kadınların hepsi çok güzel.
>
> Ama yapan yerler çok, daha önce görüşmeye gittiğim yerlerde mesela şey diyorlar işte kaç kilosun filan, salak salak sorular soruluyor. Kaç kilosun, boyun kaç, nasıl giyinirsin, hep böyle misin? Böyle bakıyor, sarışın bu cık, esmer bu cık. Çok güzel olmasını istiyorlar kızların. Biz kızlar olarak çok güzeliz zaten, siz Habeş maymunu erkeklerinize bakın. Siz gidin de kapıya aldığınız erkekleri güzel, yakışıklı yapın. Ona göre otursun insanlar.
>
> Ajansta çalışırken mesela iş ilanı veriyorlar. Diyorlar ki sarışın, renkli gözlü, orta ya da uzun boylu bir kapı karşılama bulun. 4 saat çalışacak her gün 200 lirasını alıp gidecek. Ajans mesela hemen mesaj atıyor (mesajı gösteriyor). Özellikleri belirtiyorlar ya da bir kızdan memnun kaldıkları zaman direkt bunu bana bir daha yollayın. Bu ajanslarda yapılıyor daha çok, buradaki kafeler o kadar akıllı değil. Sahipleri onları yapmıyorlar Allah'a şükür. Kafeler ajanslardan almıyorlar. Zaten hepsi koronadan çok etkilendiler" (K2).

Sosyal Özellikler

Estetik emek kavramı, dış görünüşün dışında çalışanların "doğru" tutum ve davranışlarını da içermektedir (Warhurst ve Nickson, 2007: 109). Müşteri ile etkileşimde olan çalışanların hal ve davranışlarının estetik standartlara uygun olması beklenmektedir (Katırcıoğlu, 2017). Enstwistle ve Wissenger'ın (2006: 776-777) da belirttiği üzere estetik emek, yalnızca estetik bir dış görünüşe sahip olmak değil, estetik emeğinin bir uzantısı olarak da "kişilik" biçiminde belirli bir "benliği" de üretmektedir dolayısı ile hem fiziksel hem de duygusal özellikler barındırmaktadır. Bu doğrultuda çalışanlardan beklenen ve her iş gününde yinelenmesi istenen şeyler müşterilere karşı iyi huylu, yardımsever, arkadaş canlısı bir tavırdır (Fuller ve Smith, 1991: 3).

Karşılama hostesliğinde fiziksel nitelikler katılımcıların ifadelerinde de görüldüğü üzere oldukça önemlidir. Karşılama hostesliği için gerekli niteliklerin önemli bir diğer yanını da sosyal nitelikler oluşturmaktadır. Sosyal nitelikler de güler yüzlü, enerjik, girişken- konuşkan, sosyal, sevimli-samimi-cana yakın, sabırlı-umursamaz, kibar, özgüvenli olmak ve iletişim-ikna kabiliyetine sahip olmak şeklinde ifade edilmiştir:

"Öncelikle iyi bir enerjinin olması, konuşkan olman ve ikna edici olman gerekiyor. Müşteri kararsız kaldığında hemen karşısında geçip seçenek sunman gerekiyor. Leb demeden leblebiyi anlamak gerekiyor. Ağzının iyi laf yapması gerekiyor ki müşteriyi içeri çekebilesin. Sessiz biri olursan, utangaç olursan olmaz. Gülümseyen, pozitif olan insanları daha çok kapı karşılamaya seçiyorlar mesela" (K14).

"Konuşkan, güler yüzlü insanların dikkatini çekecek, sosyal, insanlardan utanmayan, pat diye insanların önüne atlayabilen, canlı ve neşeli olsun istiyorlar. Ne kadar yorgun olursan ol hep enerjisini koruyacak birini istiyorlar çünkü içeriye alınan bir müşteri bir müşteridir diye düşünüyorlar. Daha az yorulan birini arıyorlar ve aktif insanlar istiyorlar" (K21).

"Konuşkan olmak çok önemli. Samimi olmak, gerçekçi olmak çok önemli. Beden dili, göz teması kurmak, diksiyonunun iyi olması, konuşmak çok önemli. Çünkü yani tatlı dil yılanı deliğinden çıkarır. Sosyal açıdan daha dışarıya dönük insanlar bu işi yapabilirler. İçine kapanık sakin insanlar sönük kalıyor bu iş için" (K26).

"Sosyal özellikler %100 gerekli. Yani sosyal olman lazım, şart. Utangaç olmayacaksın asla, çekingen olmayacaksın, sönük bir karakter asla olmayacaksın. Baskın olacaksın, konuşurken karşındakini bastıracaksın, üste çıkacaksın. Yani bir şey söylüyorsa sen onun üzerine üç şey söyleyeceksin. Konuşkan olacaksın, ikna kabiliyetin %100 olması lazım. Tamamen baskınlıkla ilgili, sosyal aktif olman lazım, girişken olman lazım. Her insanla konuşabilecek bir kapasiteye sahip olman lazım; yaşlısıyla genciyle çocuğuyla, gerekirse sapığıyla gerekirse iş adamıyla. Yani herkesle konuşabilecek kadar girişken olman lazım" (K28).

"Bence sabırlı olmak lazım, neden (müşteri) gelmiyor neden ayaktayım diye düşünüyorsun, iletişim becerileri iyi olan birisi olmak lazım ve özgüvenli olmak gerek. Sıcakkanlılık samimiyet güler yüzlü olmak gerek. Asosyal bir insanı kapıya koysan olmaz yani konuşamaz. Kesinlikle özgüven lazım, garsonlar bile yapamaz bunu, atılgan olmak lazım" (K22).

Katılımcıların ifadelerinden de anlaşıldığı üzere; iyi bir enerjiye sahip, özgüvenli, girişken, samimi ve konuşkan olmak bu meslekte kişilik sunumunun ne denli önemli olduğunu göstermektedir. Estetik emek literatüründe de belirtildiği gibi hizmet işinde yöneticilerin işe alma ve seçme tercihleri, kişilik, estetik ve öz-sunum temelinde olma eğilimindedir (Nickson vd., 2005: 199).

K1'in sahne metaforu literatür ile paralellik göstermektedir. Bu noktada Quinn'in (2008: 81) belirttiği gibi çalışanın performansı, müşterinin duyularını harekete geçirmek için kullanılmakta ve iş yeri bir sahne olarak kurgulanmaktadır. Müşteri ise kendisine takdim edilen bu şovu satın almaktadır:

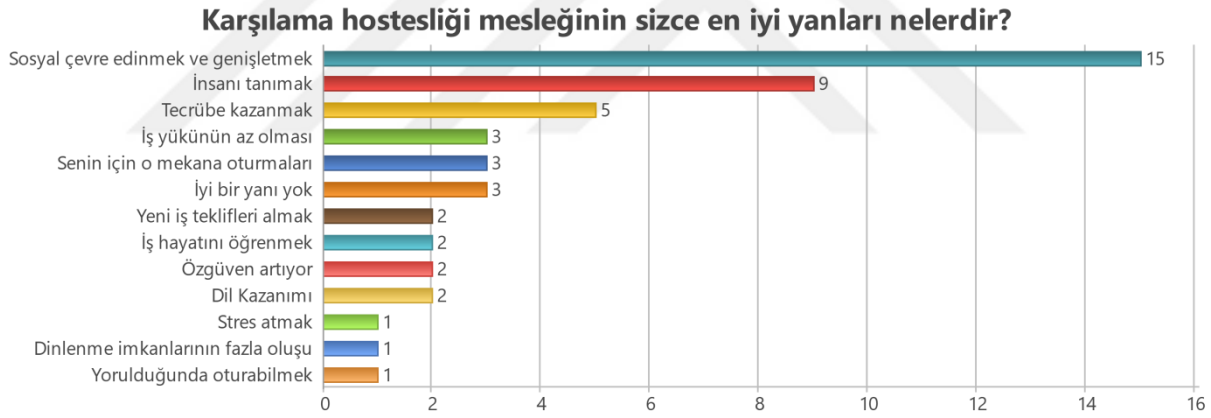
"Hem sevimli hem seksi. Mesela sevimli şekilde hoş geldiniz dedin masaya oturttun bitti sonra seksi bir şekilde sahneye geri dönmeniz gerekiyor. İkisi de gerekli" (K1).

Estetik beklentiyi karşılamayan çalışanların sosyal anlamda ekstra bir yeteneğe sahip olması beklenmektedir böylelikle dengenin sağlandığı düşünülmektedir. İşverenler estetik beklentiyi karşılayamayan ancak iletişimi çok kuvvetli olan böylece müşteri kazanabilen çalışanları değerlendirmektedir (Başcı, 2019: 236). Katılımcılardan bazılarının da ifade ettiği üzere fiziksel özelliklerin ideal standartlarda olmadığı kişilerin sosyal nitelikleri onları karşılama hostesliği için uygun/ avantajlı bir pozisyona getirmektedir:

> "Fiziksel olarak ne çok kilolu ne çok zayıf. Göze batmamak yeterli. Uzun boylu olman daha iyi mesela benim arkadaşım yan kafede yapıyordu. Onun boyu çok kısa, giydiği dikkat çekmiyor ama onun da çenesi çok kuvvetli, çok güler yüzlü. O da öyle müşteri çekiyordu herkes kendini biliyor ya hallediyor bir şekilde" (K1).

3.3.4. Karşılama Hostesliğinin En İyi Yanları

Katılımcılara işin en iyi ve cazip yanları sorulmuş, verdikleri cevaplar aşağıdaki şekilde gösterilmiştir.



Şekil 3.6. Karşılama Hostesliğinin En İyi Yanları

Şekil 3.6'da da görüldüğü üzere karşılama hostesliğinin en iyi yanlarında iletişim kurmak, sosyal çevre edinmek ve kendi ifadeleriyle "insan sarrafı olmak" oldukça avantajlı nitelikler olarak ifade edilmiştir. Dolayısıyla işin niteliklerinde de bahsedildiği üzere bu işi yapabilmek için talep edilen sosyal becerinin yüksek olma niteliği aynı zamanda çalışanların da bu işte iyi olarak nitelendirdikleri hatta motive hissettikleri bir duruma karşılık gelmektedir:

> "Yeni insanlarla tanışmak. Çok seviyorum ben yeni insanlarla tanışmayı. İnsanların hoşuna gidiyor, ilgili ve güler yüzlü olmak. Ne kadar samimisin ne kadar güler yüzlüsün diyorlar. Ben de mutlu oluyorum" (K5).

"Ben insan seviyorum, insanlarla konuşmaktan hoşlanıyorum, bu beni mutlu ediyordu cazip geliyordu çünkü yaptığım çok bir iş yok ve insanları karşılıyorsun ve bunun karşılığında para alıyorsun bu da güzel bir şey. Çünkü çok fazla iş de yapmıyorsun hatta dinleniyorsun masan ve sandalyen oluyor yorulduğunda oturabiliyorsun. Güzel yani, konuşmayanlar da oluyor ama genelde müşteriler gülüyorlar bana günümün nasıl geçtiğini soruyorlar ve bu güzel bir şey. Çevre edinebiliyorum" (K23).

"Ben insanlarla muhabbet etmeyi seven biriyim zaten, sıcakkanlı, güler yüzlü olduğuma da inanıyorum. Öyle yaklaştığın zaman daha güzel insanlarla verimli bir şekilde diyalog kurabiliyorsun. İnsanlar da merak edip oturabiliyorlar. Bir süre sonra zaten kendi müşterin olmaya başlıyorlar. İnsanlar senin muhabbetine, güler yüzüne geliyorlar. Daha 2 gün önce burada yaşadığım bir olay var mesela. Bir çift geldi, güler yüzlü yaklaştım, konuştuk biraz, genelde hep böyleyim zaten. Kalkıp giderlerken kadın bana dedi ki seni o kadar beğendik ki çok güler yüzlüsün. Bir daha yine buraya geleceğiz dediler" (K7).

"İnsanlarla iletişimi ve göz önünde olmayı seven bir insan için bu konuda iyi olabiliyor bu meslek. Müşterilerle merhaban öte muhabbet edip konuşabiliyorsun" (K19).

"Arkadaşlık ilişkileri açısından daha insancıl oldum. Dünyanın her yerinden insanlar geliyor ve ben bu iş sayesinde o insanlarla iletişim kurabiliyorum. Alman bir aile vardı sadece benim için geldiler oraya çok samimi olduk. Ben hastalandığımda, kapıda değilken gelmişler. Beni sormuşlar sonra da geçmiş olsun falan diye video çekip atmışlardı. Farklı meslek gruplarından insanlarla da tanışıyorum, çevrem gelişiyor. Bunlar benim için hep artı" (K25).

İnsan sarrafı olmak/ insanları daha iyi tanımak da karşılama hostesliğinin iyi yanları olarak şu şekilde ifade edilmiştir:

"İnsanlarla tanışmak insanları görmek anlamak dinlemek. Kimin ne olduğunu anlıyorsun, onu görüyorsun. Adaletsizliği görüyorsun. Diyelim ben burada çalışmıyorum müşteri olarak geliyorum kapıya aa! diyorum çok güzel bir arkadaş ortamı filan, ama burada kapı karşılama olarak işe girdiğin zaman nasıl davrandıklarını iyi mi kötü mü olduğunu görüyorsun ya da sokaktan geçen bir insanın nasıl bir insan olduğunu anlıyorsun. Yeni insanlar tanımak güzel. İnsanların ne olduğunu anlamak çok güzel bir şey. İlk zamanlarda kim oturacak kim oturmayacak anlamazdım, herkese laf atardım. Yine herkese selam veriyorum, iyi günler, iyi akşamlar, diyorum ama oturacak insanı anladığım zaman onları ikna etmeye çalışıyorum" (K2).

"İnsan sarrafı olmaya başlıyorsun, insanların tavrından oraya oturup oturmayacağını biliyorsun. Cebinde ne kadar para var tahmin edebiliyorsun, insanların karakter analizini yapabiliyorsun" (K6).

Bu noktada önemli bir değişken de insanlarla tanışmak ve özellikle iş konusunda sosyal ağlarını genişletmek olarak ifade edilmiştir. Sürekli insanlarla iletişimde olmak ve tanışmak gelecek için bir fırsat olarak görülmektedir:

"İyi yönü olarak, gelen iş adamları ve ajans sahiplerinden modellik teklifi alabiliyorum. Freelance olarak modellik yapıyorum ya da amatör duyulmamış bir müzisyen klibinde oynamayı teklif etti bunlara iyi tarafları diyebilirim" (K11).

"İnsan kazandırıyor. Bu iş sayesinde çok fazla kazandığım insan var. Yani bir sürü arkadaşım oldu, bir sürü tanıştığım insan. Mesela bu iş aslında daha da iyi, bir işe adım atmak için de bir basamak olarak kullanılabilir. Ben mesela bir sürü iş teklifi aldım oradan sekreterlik, emlakçılık biri dedi ki; 'sen gerçekten konuşma işini iyi yapıyorsun gerçekten ikna edicisin' çünkü adamları 3 kişi okey oynamaya ikna ettim, oturdular ve dediler ki 'biz nasıl ikna olduk bilmiyoruz' yani aslında birine istemediği bir şeyi satmak, öyle bir şey bence. Sonra bana dedi ki 'ben emlakçılık yapıyorum, sana kartımı vereyim sen gel emlakçılık yap. Bence sen ev de satarsın, bırak bence burayı sen böyle bir iş yap.' Bir de bu tarz başarılarda sonra mutlu oluyorsun, ilginç bir şey gerçekten" (K18).

İletişim kurmak ve çevre edinmek konularını K21 ve K26 da özgüvenleri yönünde katkı sağlaması yönüyle ifade etmişlerdir:

"Gerçekten stres atıyorsun insanlara sataşıyorsun çünkü iyi veya kötü insanlara bir şeyler söylüyorsun ve geri dönüş oluyor, bildiğin insanlar ile uğraşıyorsun. Ben yürüyene laf atıyordum: merhabalar oturmak ister misin falan diye. Gerçekten de bir tık enerjik olduğun zaman insanları çekiyorsun ve bu durum hoşuna gidiyor dolayısı ile özgüveni artıran bir meslek. İnsanlar senin sayende oturuyorlar. Ben eskisine nazaran daha az utanıyorum artık insanlara çok rahat bir şeyler sorabiliyorum. Eskiden telefonla bile konuşamıyordum. Marketi bile aramaya çekiniyordum ama şimdi arar konuşurum hatta sohbet bile edebilirim. Sosyal ilişkileri artırıyor insanlarla daha rahat oluyorsun. Ve bizim toplumumuzda kadın olarak çok fazla konuşamadığımız için Konuşma alanımızı artıyor ve daha fazla sesini çıkabiliyor. O insanları ben çağırıyorum konuşuyorum ve orada benim sesimi bastırabilecek kimse yok" (K21).

"Bana çok özgüven kattı. Sürekli farklı insanlarla iletişim ve temas halindesin. Sosyal ve psikolojik anlamda sana kendini daha iyi hissettiriyor. İletişim kabiliyetimi arttırdı" (K26).

Katılımcılardan bazıları da (K3, K10, K13, K16, K20, K24) karşılama hostesliğinin fiziksel olarak iyi yönlerini ifade etmiş ve ayakta durmak dışında bir yorgunluğa sebep olmadığını belirtmişlerdir:

"İyi tarafı çok fazla yorulmuyorsun, aman aman bir koşturman olmuyor. Bir de üzerinde fazla sorumluluk olmuyor. Sadece senin yapacağın tek iş misafiri masaya oturtmak. Ben şu ana kadar hiç kapı karşılamadan şikayet almadım genelde garsonlar şikayet edilir. Her yerde bu böyledir. Sipariş yanlış yazmışlar, geç gelmiş, öyledir, böyledir, biz de böyle bir şey olmuyor. Genel olarak çok fazla yorulmamak, işin rahat olması bir de hani serbest giyiniyorsun. Onu giydin, bunu çıkardın, derdi yok nasıl kendini beğeniyorsan o şekilde giyiniyorsun o yönden güzel" (K3).

"İyi yanı da şu şekilde oluyor, nasıl söyleyeyim iyi yanını da pek hatırlamıyorum ama yorulunca durabiliyorsun ya da bir arkadaşına devredebiliyorsun. Ben zaten yorgunum diyorsun, çay içme molan fazla oluyor, hep ayakta olduğun için. Etraf (müşteri potansiyeli çok yokken) kalabalık, değilken, daha çok molaya çıkabiliyorum. İnsanlar gelip geçmezken. Boş olan arkadaşların yanında durabiliyor sohbet edebiliyorsun" (K13).

"...bir tecrübem olmadığı için garsonluk bile yapamayacağımı düşündüğüm için böyle basit geldi bana sadece yapmam gereken şey güler yüzlü olmak, diksiyonumun düzgün olması ve müşteri yönlendirmek yani bana basit geldi o yüzden" (K16).

"Bana hiç cazip gelmiyor nedense. Daha az yoruluyorsun bu iyi yanı. Aynı parayı alıp daha az yorulmak güzel ama sürekli ayakta durmak zor. İnsanların isteklerini yapmak daha kolay. Benden beklentileri olmuyor. Sadece masaya götürmem, istedikleri bir şey olunca yapmam gerekiyor. Bu kadar" (K20).

Katılımcılardan önemli bir kısmı iletişim kurmanın bu işi cazip kılan bir nitelik olduğundan bahsetmesinin yanında K9 ve K15 aksine bir yaklaşımla çok fazla iletişim kurmamanın işi cazip kıldığını ifade etmişlerdir. Burada ele alınan durum çalışma alanında yalnız olmak, birileriyle ortak bir iş yapmıyor olmak ve müşteriyle kısa süreli temas kurmak olarak ifade edilmiştir:

"...daha az müşteri ile muhatap olmak istediğim için karşılama hostesliğini tercih ediyorum" (K9).

"Tek başına olmak. Tek başına çalıştığın için muhatap olduğun çok az insan oluyor. Sadece patron veya şefin oluyor. Kimseyle çok içli dışlı olmuyorsun. Senin yaptığın iş belli oluyor" (K15).

Karşılama hosteslerinden K4 ve K22 de karşılama hostesliğini iyi ya da cazip kılan hiçbir özelliğin olmadığını ifade etmiştir:

"Pek iyi bir yanı olduğunu düşünmüyorum, ihtiyacı olmayan biri çalışmaz. Sürekli hoş geldin demekten boğazın ağrıyor. Bir süre sonra bıktırıyor o kadar konuşuyorsun bakıyorsun oturmuyorlar daha da sinirleniyorsun. Garsonlukta da müşteri geliyor kalkıyor, arkadan hemen yeni müşteri geliyor. İkisi de bir süre sonra bıktırıyor. Bir ömür geçirilecek bir meslek değil ikisi de" (K4).

“Hiçbir güzel yanı yok, amelelikten başka bir şey değil ve bir daha asla yapmam bu işi” (K22).

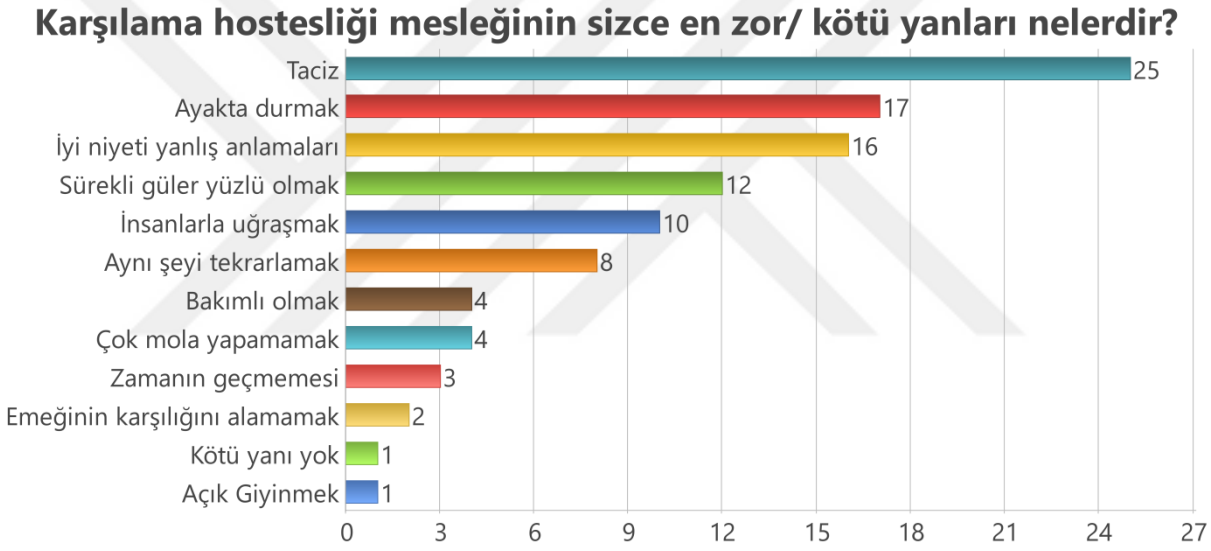
Bunların yanı sıra K28 de her yeni iş gününün insani yönden belirsizliğini işin cazip yanı olarak şu şekilde ifade etmiştir:

"Günü günün tutmuyor. Mesela okula giderken hep çok zor uyanırız ya, istemeyiz çünkü niye, o gün akşama kadar ne olacağını biliyoruz. Her şeyi bilerek gidiyoruz ama bunda öyle değil. Ben bugün

kiminle muhatap olacağımı bilmiyorum, kime merhaba diyeceğimi bilmiyorum, kafede iş nasıl olacak bilmiyorum. Her gün farklı bir güne uyanıyorum, her gün farklı bir insana uyanıyorum ve bunun harici şöyle bir getirisi var, daha çeşit çeşit farklı farklı insanlarla tanışıyorum. Almanıyla da tanıştım Tunuslu bir arkadaşım oldu mesela. Ben Tunuslu bir insanla nerede tanışabilirim? Almanı ile de konuşuyorum Fransızı ile de konuşuyorum İngilizi ile de. O kadar çeşit insanla tanışıyorsun komiği ile de tanışıyorsun. Gülüp eğlendiğin insanla da tanışıyorsun. Negatifleri de var sana surat asan da oluyor, günü gününü tutmuyor en sevdiğim özelliği bu. O günümün nasıl geçeceğini bilmemek benim için daha iyi. Uyanmam için daha güzel bir sebep. Rutin bir şey değil. Rutin olan tek şey benim için sabah gittiğim saat" (K28).

3.3.5. Karşılama Hostesliğinin En Kötü Yanları

Görüşmeye katılan karşılama hosteslerine, bu mesleğin en kötü yanları sorulmuş ve alınan yanıtlar şekilde gösterilmiştir.



Şekil 3.7. Karşılama Hostesliğinin En Kötü Yanları

Karşılama hostesliğinde en önemli sorunlu alan, "taciz" olarak bulgulanmıştır. Katılımcıların neredeyse hepsi taciz durumuyla karşılaşmış ve işin en zorlayan yanı olarak bunu ifade etmişlerdir. Bedenleriyle göz önünde olmaları, insanlarla iletişim kurmak zorunda olmaları ve ikna etmeleri yönünde talepler sebebiyle insanlarla temaslarında tacizle karşılaşmaları sorunlu bir çıktı olarak görünmektedir:

"...çok garip insanlar geliyor erkekler genelde bir de ben Y. kafede çalışırken garsonluk yapıyordum. Kapı karşılama yoktu ama mesela patron bazen kapı karşılama yapmamızı isterdi. Gelen misafire hoş geldin falan dememizi içeri oturtmamızı isterdi. O misafirlerden çok farklı dönüşler alıyorduk biz. Siz de oturacaksınız otururuz bu şekilde şeyler oluyordu, ben de hep şu cümleyi kuruyordum böyle bir hizmetimiz yok o zaman hoşçakalın bu gibi şeyler sizi de çok yıpratıyor, farklı

gözle bakıldığınızı hissediyorsunuz o zaman bir iş yapmak istemiyorsunuz, geri adım atmak istiyorsunuz. Bir daha hoş geldin demek istemiyorsunuz, psikolojik olarak yıpratıyor bu işin başka kötü bir tarafı yok (K3).

"Yavşak insanların geçerken orana burana bakarak oturması kötü bir şey. Bir çay ısmarla içelim diyen abaza erkek dolu" (K20).

"...geçen insanlar bazen nasıl konuşmaları gerektiğini bilmeyen insanlar. Ben kaç defa iş çıkışı seni çaya götüreyim diyen insanla karşılaştım. Bu da bence kötü bir durum sonuçta ben orada çalışıyorum benim seninle iş dışında bir irtibatım yok zaten olamaz da. Sen benim bir kere konuşup içeri davet ettikten sonra da işimi bitirdiğim bir insansın. Özellikle bunun için oturup bekleyip sonra bana, hadi gel, sen de otursana, ya da içi çıkışı seni bir yere götüreyim diyemezsin. Ayrıca kapıdan geçen insanların bakışları, ne bu düğüne gider gibi gelmişsin bakışları, çok rahatsız edici. Hatta bunu diyen bile çıktı. Erkekler garip garip bakıyorlardı. Zaten bir süre sonra anlıyorsun ve diyorsun ki buna sormayayım çünkü saçma sapan konuşacak bir tip. Bir süre sonra insan sarraflığı başlıyor. İnsanların gereksiz konuşmalarına çok fazla maruz kalıyoruz. Özellikle erkeklerin asılmalarına ve laf atmalarına sözlü tacizlere çok fazla maruz kaldığım oldu, her gün neredeyse üç beş tanesine maruz kalıyorum (K21).

"Erkekler, tabi ki bizleri potansiyel av olarak görmeleri ve sürekli yavşamaya çalışmaları. Rahatsız eden erkekler oluyor. Mesela gelip telefon numaramı, sosyal medya hesabımı, isteyenler oluyor. Kibarca hayır diyorsun bazılar üsteleyebiliyorlar. Erkekler sanırım en kötü yanı. Onları da mekân uyarıyor zaten. Peşimden gelen biri olmuştu, takip eden ama sert davranınca gitti tabi. Canımı sıkacak kadar büyük bir taciz olayı yaşamadım. Aslında erkeklere daha sert davranmak gerekiyor. Tamam güleceksin ama o samimiyeti abartmayacaksın. Mesela numaranı istedi falan üsteledi bunu daha sert tepki vermen gerekiyor, kibar olduğunda şey düşünüyor aslında o da istedi beni ama naz yapıyor diye düşünüyorlar" (K24).

Bu durumun gerekçesini K11 de karşılama hostesliği yaparken bedenlerini sunmaları ve bedenlerinin metalaşması ile şu şekilde ifade etmiştir:

"Bedenimizi vitrin mankeni gibi kapının önüne koymak bu işin kötü tarafı, metalaştığımı düşünüyorum. Böyle olunca müşterilerin bakış açısı değişiyor, özellikle bazı erkeklerin bakış açısı çok değişiyor" (K11).

Müşterilerin olumsuz tepkileri de karşılama hostesleri için önemli bir problem olarak ifade edilmiştir. İnsanlarla uğraşmak olarak ifade ettikleri bu durumda genel olarak kaba davranış, değersizleştirmek, görmezden gelmek gibi davranışlara işaret edilmiştir. Bu durum aynı zamanda karşılama hostesliğindeki sosyal çevre, müşteriler vb. tarafından yanlış anlaşılmak ve tacizle de ilişkili olarak nitelendirilmektedir:

"Bir çay içen insanla bile muhatap oluyorsun, bir çay iki buçuk lira falan hani görsen kafeyi satın alıyor sanıyorsun. Egoist insanlarla, saçma sapan insanlarla muhatap oluyorsun. İyi niyeti yanlış

anlıyorlar adın çıkarılıyor. Ya da kafeden biriyle konuşuyorsun kafe sektörü acayip dedikoducuymuş bu arada gerçekten. Benim kafem ortada, oraya gidene kadar diğer kafedeki çalışanlar selam veriyor, haliyle ben de selam veriyorum. İnsanlık nihayetinde ama arkamdan ben bu kızı götürürüm diyorlarmış ve bence oradaki patronlar da çok yavşak. Mesela iki yan kafenin sahibi, ben evli olduğunu bilmiyordum, benimle ilgileniyordu, gençti aramızda yaş farkı azdı, herkes o adam kötü diyordu ben de hayır diyordum, o sana yürümek için öyle konuşuyor diyorlardı, gerçekten de öyleymiş adam evliymiş ve çocuğu varmış" (K1).

"Erkekler güler yüzlülüğü, samimiyeti yanlış anlıyor. Benden hoşlanıyor bu kız diye anlıyorlar sanırım ama ben aslında işimi yapıyorum. Bunu yanlış anlayıp yürümeye çalışan çok oluyor. Instagramın var mı Facebook hesabın var mı başka bir yerde buluşalım, bir şeyler yapalım falan diyorlar. Hayır, teşekkür ederim derim. Kendimi bozmam ben (K5).

“Sıcakkanlı davranmak istediğin insanlar, senin hareketlerini yanlış anlayabiliyorlar ve rahatsız edici bakışlara maruz kalıyorum çoğu zaman, gülümserken bile bana yaklaşımı farklı diye düşünüyor karşındaki insan, yavşakça davranıyorlar. Çünkü oturduktan sonra da hala kesmeye devam ediyor. Göz kırpan, numaranı isteyen oluyor” (K22).

"Mesela ben ‘hoş geldiniz’ diyorum fakat karşıdan ‘niye hoş geldiniz’ diye soran oluyor ya da durup tip tip bakanlar oluyor" (K15).

"İnsanlara uğraşmak zorunda kalmak. Sırf onların dikkatini çekmek için şekilden şekle giriyorsun. Bana göre insan kiralamaya benziyor bu iş. Günlük sana 100 TL para veriyor seni kapının önüne koyuyor, ne alaka yani. Parayla insan kiralamak yani" (K22).

"İnsanlar. Çok tuhaf insanlar geliyor. Bazıları dalga geçer gibi konuşuyor absürt absürt. Oturmak ister misiniz diye soruyorum tersliyor. Çok affedersiniz yavşak erkekler olur ya onlar mesela oturmak ister misiniz dediğimde garip cevaplar verebiliyorlar. Mesela bir örnek vereyim geçen gün saçlarımı boyatmıştım, kapıdaydım. Beni daha önce gören biri geçerken merhaba oturmak ister misiniz diye sorduğumda saçların çok kötü olmuş eski hali daha iyi diye cevap verdi. Instagramın var mı diyorlar. Numaramı istiyorlar falan" (K26).

K18 de insanların bakış açılarına dair içerisinde bulunduğu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

"Bazen insanlığa dair umutlarım sönüyor, az önce anlattığım hikayedeki gibi mesela nerede nasıl davranmaları gerektiğini, konuşmaları gerektiğini hiç bilmiyorlar. Zengin kendini çok üst mertebeden gören insanlar geldiği zaman biraz böyle yukarıdan görme durumu oluyor, aşağılayıcı bir bakış oluyor. O yüzden insanlığa dair umutlarınız bazen sönüyor, bazen yeşeriyor" (K18).

Müşterilerle yaşanan problemlerden birisi de karşılama hosteslerinin ifadeleriyle hemcinslerinin bulundukları pozisyonu ve yaptıkları işi yanlış anlayıp yanlarında erkek olduğu zaman "kıskançlık yapmaları"dır:

"Bazı kızlarımız sevgilileriyle el ele geçtikleri zaman ben merhaba hoş geldiniz dediğin zaman şey sanıyorlar. Herhalde sevgililerine yürüyorum zannediyorlar. Göz deviriyorlar bana, sinirli sinirli bakıyorlar. Senin sevgilinde gözüm yok benim merak etme. İşim bu benim insanların artık bunu algılaması lazım. Bizim yaptığımızı bir iş olarak görmüyorlar" (K2).

"Bir gün kapıdayım, merhaba hoş geldiniz deyip gülümsüyorum. Ben, kızla erkek geçtiğinde kızlara bakıyorum çünkü kızlar kıskançlığa giriyor diye hissediyorum bilmiyorum. Belki yanlış düşünüyorumdur. Ben merhaba, hoş geldiniz deyince kız hemen sevgilisini önümden çekti ama çocukla aramızda zaten mesafe vardı. Şaşırdım kaldım. Düşündüm sonra yanlış bir hareket mi yaptım acaba diye ama arkamda müdürüm vardı kız kıskandı yanlış bir şeydi falan dedi" (K14).

"İnsanların bazen kötü bakışlarına maruz kalıyorsun. Ya da bir şey soruyorsun cevap alamıyorsun bu da senin modunu düşürüyor ve kimseyle konuşmak istemiyorsun. Özellikle kadınlar yanlarında bir erkek varsa çekiştiriyorlar. Girmeyelim, bakma falan diyorlar" (K27).

"Böyle bir algı var ya insanlar çok rahatsız edici şekilde bakıyorlar ne giymiş falan diye bir gün hiç unutmuyorum. Özellikle kıyafet konusunda çok hassasım, insanların bakışlarının, benim hakkımdaki düşüncelerinin, beni hiçbir şekilde sınırlandırmasını istemiyorum. Bunlardan biri de kıyafet işte bir gün işte dekolte bir şey giymiştim, kadın kocasıyla geçiyor kocasını çekiştiriyor. Abla ben senin kocanı ne yapayım manyak mısın sen kafayı mı yedin? Aslında orada kendini küçük düşürüyor. Hoş ve genç bir çiftti aslında onları tatlı bulmuştum. Kadın göğüs dekolteme bakarak 'ablacım sen ne giydin ya' dedi sonra kafasını çevirip devam etti. Sanki kendi kendine konuşuyor gibi ben şok oldum. Eşi de baktı sonra ikisi benim hakkımda konuşarak yürüdüler inanılmaz rahatsız oldum. O kadar rahatsız oldum ki gittim üzerimi değiştirdim ve ben hayatımda ilk kez böyle bir şey yaptım. Ben kombin yapmayı çok seviyorum aynaya baktığımda güzel olmuşum diyorum ama o gün bunu duyunca aynada kendime insanlar bakınca bunu mu görüyorlar gerçekten dedim. Baktıkları zaman ne görüyorlar diye düşündüm o yüzden çok rahatsız oldum böyle hadsiz ve saçma insanlarla uğraşıyorsun" (K18) .

Üzerinde önemle durulan diğer bir sorun alanı da karşılama hostesliği gereği fiziksel ve sosyal beklentilerdir. Fiziksel olarak sürekli bakımlı olmak, topuklu ayakkabı giymek, ayakta durmak, uzun çalışma saatleri ve rutin olarak aynı ifadeleri kullanmak belirtilirken, sosyal açıdan sürekli güler yüzlü olmak karşılama hostesleri için oldukça zorlu hale gelmektedir:

"Sürekli ayakta durmak ve elinde bir menü ile boş boş durmak. Bu beni çok sıkıyor. Bunlar olmasa ben de arada bir şeyler yapabilsem daha hoş olurdu" (K7).

"Ayakta durmak ve sürekli gülerek aynı şeyi tekrarlamak zor. Bir süre sonra sıkıcılaşıyor" (K8).

"Garsonluk yaparken daha az yoruluyordum çünkü karşılama hostesliğinde sürekli topuklu ayakkabı ile ayakta dikiliyorum hareket etmiyorum çok fazla" (K9).

"Mesela garsonlar 5 kişi içerde, ben bir sigaraya gideyim geleyim benim yerime de bak diyorlar birbirlerine, onlar mola için mesela yarım saat bekliyor. Sen 45 dk bekliyorsun kapı boş kalmasın diye. Çok ayakta duruyorsun ve saatlerce sabit duruyorsun, yavaş hareket ettiğini düşünürsek bütün vücudun hızlı hareket eden insandan daha çok acıyor. Sanki garsonlar daha az yoruluyorlar sen saatlerce sabit bir şekilde ayakta durunca daha çok yoruluyorsun sana o 8 saat hiç geçmiyor. Saate bakıyorsun bir saat

geçmiştir diyorsun ama 15 dk 30 dk geçmiş oluyor en kötü yanı bu zaman geçmemesi ve çok belin ağrıması ve yorulman" (K13).

"Sadece kapıda durmak. Ben yürümeye çalışıyorum ama ister istemez yoruluyorsun. Varis oluşuyor. İlk başlarda kolay geliyor ama her gün olunca yorucu oluyor" (K14).

"Zaman geçmemesi, mesela bir gün bekliyorum yine içimden 'yarım saat geçmiştir' dedim ve telefona baktım 3 dakika geçmiş. İnanılmaz bir şey zaman uzadıkça uzuyor, hiç geçmiyor zaman. Bir işte bu kadar uzun çalışabilmeniz için işin akıcı olması gerekiyor, iş akmazsa eğer çalışamıyorsunuz" (K18).

"Açık giyinmek zorunda kalıyorsun, makyaj yapıyorsun, topuklu giyiniyorsun, işletme sürekli gülmeni istiyor, bu devirde birine gülünce hemen yanlış anlıyorlar halbuki o senin zorunluluğun müşterilere gülmek zorunda olduğumuz için gülüyoruz. Aslında garsonlar daha çok yoruluyor ama aslında bizim işimiz daha zor, çünkü garsonlar hareket halinde oldukları için ama biz ayakta sadece dümdüz durduğumuz için daha zor" (K12).

K12'nin açık giyinmek ve makyaj yapmak zorunda olmak ifadesi işletmenin beklediği estetik emeğin çalışma uygulamaları boyutunda, estetik emek sergileme zorunluluğunun (Warhurst vd., 2000: 12) çalışanın üzerindeki olumsuz etkisi açıkça görülmektedir.

K5 duygusal emek sergilemeyi K6 ise duygusal emek ve estetik emek sergilemeyi işin zorluğu olarak aktarmıştır:

"Her çeşit insanla muhatap olmak zorundasın, sürekli güler yüzlü olmak zorundasın, bakımlı olmak zorundasın, kelimelerine dikkat etmek zorundasın" (K6)

"Moralin bozuk olduğunda gülmek zorunda olmak" (K15).

"Bu kişiden kişiye değişen bir durum. Mesela ben çok göz önünde olmayı seven birisi değildim ve bazen merhaba demek bile istemiyordum bazı insanlara o yüzden bu benim için kötü bir durumdu" (K19).

"Kötü bir dönemden geçiyor olsan bile, diyelim ki depresyondasın, çok mutsuzsun ama gülmek zorundasın. Sırıtmaktan çenen ağrısa bile gülmek zorundasın. O bazen çok yoruyor. Her zaman değil ben normalde de güleç bir insanım mesleki bir şey değil bazen gülmek istemiyorsun ama zorundasın. En zoru bu. En başta bu işe ilk başladığımda en büyük zorluğu ayakta durmak derdim ama artık o ikinci planda alıştığım için. Bir de ben son zamanlarda şeyden çok yakınıyorum. Sezon bitti müşteri azaldı garsonlar içerde oturuyor kendi aralarında sohbet ediyor ben dışarıda tek başınayım yanlarına gitmeyi çok istiyorum ama yerimden ayrılamıyorum. Zorluk demeyeyim de o an yapmak isteyip yapamadığım bir şey" (K28).

K28 kişilik özelliği olarak kendini güleç bir insan şeklinde tanımlamış ancak iş için sürekli gülmek zorunda olmanın kendisinde yarattığı olumsuz etkiye dikkat çekmiştir. Kendi ifadesi ile gülmekten "çenesinin ağrıması" karşılama hostesliği mesleğinin duygusal emek ile ilişkisini göstermektedir.

3.4. Karşılama Hostesliğinde İşe Alım Süreci

Karşılama hosteslerinin işe alım süreçleri incelenmiştir. İşverenin iş ile alakalı beklentileri, işe alım için karşılama hosteslerinde olması gereken özellikler şeklinde açıklanmıştır.

3.4.1. İşin Beklentilerinin Tanımlanması

Karşılama hosteslerine işe alım sürecinde işin ne şekilde tanımlandığı ve çalışacak olan kişiden ne gibi beklentileri olduğu sorulmuştur. Katılımcıların önemli bir kısmı sıradan bir iş görüşmesi şeklinde geçtiğini ifade etmiş; deneyim, maaş, molalar ile ilgili sorular söz konusu olmuştur. Bunun yanı sıra güler yüzlü olmak, samimi olmak, göz teması ve iyi iletişim kurmak da karşılama hostesliğinde beklentiler olarak ifade edilmiştir. Katılımcıların da belirttiği üzere işverenler işe alım kararını birkaç günlük deneme sürecindeki gözlemlerine göre almaktadır. İş görüşmesinin yanı sıra karşılama hostesinin beklentilere göre çalışıyor olması iş ilişkisinin kurulmasında oldukça etkilidir:

> "Güler yüzlü olacaksın dedi. Merhabalar, hoş geldiniz, oturmak ister misiniz menüye bakmak ister misiniz diye sormamı söylediler. Seni şu saatlerde molaya çıkaracağız, yemeğin bizden, sigorta yok falan gibi işi anlattı. Bana anlattığında daha basitmiş gibiydi ama aslında hiç basit değilmiş. Çünkü çok garip insanlar var. Ben bu kadar beklemiyordum" (K8).
>
> "Güler yüzlü ol konuşkan ol dediler o kadar. Zaten onu daha çok çalışırken inceliyorlar ona göre kalıyorsun işte" (K9).
>
> "İşte güler yüzlü olman diyebilirim. Şöyle duracaksın böyle edeceksin gibisinden bir şey denilmedi ama benim o kapıda güler yüzlü olmam istendi mesela bana şey denilmişti çalıştığımın ikinci günü, öyle yeni tanıştığımız zamanlar, yani hani ben bu kapıya bir korkuluk koymak istemiyorum dedi hani senin enerjik, mutlu, motivasyonlu, güler yüzlü birisi olmanı istiyorum denildi"(K16).
>
> "Boyumu, yaşımı ve hangi bölümü okuduğumu sordu. Enerjik misin, daha önce böyle bir iş yaptın mı? diye sorular sordu. Nazik kibar ve tatlı olmamı istedi" (K24).
>
> "Seçici olman gerekiyor, müşteri seçmen gerekiyor, insan seçmen gerekiyor. Her önüne gelene merhaba, hoş geldiniz demek yerine dediğim gibi kararsız kalan insana işte otursak mı şuraya mı geçsek ne yapsak falan diye düşünen insana yardımcı olmak istendi. Eğer o zaten oturmak istemiyorsa yapabilecek hiçbir şey yok kendi bilir denildi. Bu söylenildi bana" (K16).

Katılımcıların ifadelerine göre işverenlerin çalışanlardan beklentileri; samimi, konuşkan, kibar, enerjik ve güler yüzlü olmak için literatürde 'yumuşak beceriler' (soft skills) diye tanımlanan belirli becerilere ihtiyaç duyulmaktadır (Nickson vd., 2005: 195-205). Bu nedenle işverenler, hem işe almak hem de işi yapmak için "katı" teknik becerilerden ziyade "yumuşak" becerilere çok daha fazla önem vermektedirler. Katılımcıların ifadelerinden de

anlaşıldığı üzere karşılama hostesliğinde teknik beceriden ziyade yumuşak beceri beklentisi barizdir.

Buna ek olarak K26'dan çalıştığı yerin ne kadar ilgili bir yer olduğunu yansıtması talep edilmiştir. Literatürde de belirtildiği üzere çalışanlar, kurumsal imajı yansıtan (Başcı, 2019: 223) ve işletme hakkında birçok mesaj iletebilen (Witz vd., 2003: 43) semboller olarak kurgulanmakta bu da beden denetimini meşrulaştırmanın bir yolu olarak görülmektedir**:**

> "Müşterilere; güler yüz göster, sakın somurtma, samimi olduğunu göster ve göz teması kurmalısın dedi. Masaya kadar eşlik edip onlar ile ilgilenmelisin dedi**.** İlgili bir kafe olduğumuzu sen göstermelisin dedi" (K26).

Öte yandan işe alım sürecinde en fazla ifade edilen beklentilerden birisi de müşteri çekmektir. Daha önce de ikna edici olmanın bu işin en önemli niteliklerinden birisi olduğunu ifade eden karşılama hostesleri işveren taleplerinde de buna karşılık müşterileri çekecek şekilde bir yaklaşım beklemektedir:

> "Müşteriyi çekmeye çalış, oturtmaya çalış, sesini filan ona göre kullan" (K15).
>
> "İlk iş günümde duruyordum sadece duruyordum sadece gelen insanlara hoş geldiniz diyip menüyü verip geçiyordum ama burada (şu an çalıştığı yerde) tam tersi kapıda dur geçenlerle sohbet et içeriye almaya çalış. Elimde menü bile yok bunu ilk iş günümde söylediler işe alım sürecinde değil işe başladıktan sonra söylediler. Sonra yan tarafı örnek gösterdiler "yan taraftaki kıza bak kedi gibi yapışıyor nasıl içeriye alıyor bak dediler ben de "ben öyle salça olamam bunu benden beklemeyin" dedim. İstemiyorsanız hiç yapmayayım dedim ama sonra sonra oldu gitti" (K18).
>
> "İnsanları içeriye al ve onlarla muhabbet et dedi. Sorabildiğin kadar insana sor. Hep sesin çıksın ve güler yüzlü ol dediler. İnsanların önüne atlaman lazım. Hatta şakasına insanların ellerinden tut içeriye sok dedikleri bile olmuştu" (K21).
>
> "Daha önce çalıştığım yeri Instagram'da bulup gitmiştim. Saat belirledik geldim. Müdür vardı, bana bahsetti**.** Benim beklentilerimi sordu. Ben beklentilerimi söyledim. Mesai saati, ücreti filan normal bir iş görüşmesi gibi. Ben sadece gelene mi hoş geldiniz diyeceğim dedim, müşteri çekmeye mi çalışacağım dedim. Ekstra müşteri çekmene gerek yok Bakan olur, kararsız kalan olur, mekân arayan olur onları almaya çalışırsın dedi. Bir de aldığın müşteriyi masasına kadar oturtacaksın dedi. Onların ekstra böyle bir isteği vardı. Şimdikiler bunu istemiyor, içeri al ve gerisini garsona bırak. Bir de sürekli güler yüz. Onlar biraz daha resmiyet bekliyordu, giyimde de dediğim gibi şortuna eteğine dikkat et derken" (K28).

İşverenlerin işe alım sürecindeki bir diğer talebi de dış görünüşe yöneliktir. Bakımlı olmak, dikkat çekmek, istenen fiziksel niteliklere sahip olmak, dikkat çekici şekilde giyinmek de bu noktada ifade edilen taleplerdir:

"Kapıda duracaksın ve karşılama yapacaksın dediler, her zaman bakımlı olacaksın dediler. Benim de işe ihtiyacım vardı, ertesi gün başladım" (K22).

"Bize vitrin mankeniymişiz gibi davranıyorlar. İş başvurusuna ilk gittiğimde kabul ettiler ve işi şu şekilde tanıttılar, açık seçik giyineceksin, buraya düğüne gider gibi geleceksin, bu yüzden topuklu ayakkabının ve makyajın zorunlu olduğunu söylediler. Bir tane topuklu botum vardı o da yırtıldı bir gün giyemedim doğal olarak, direkt tepki aldım, şef gelip neden giymediğimi sordu, ben de yırtıldığını söylediğimde o zaman alacaksın giyeceksin dedi. Aslında benim boyum uzun neden giymem gerekiyor anlamıyorum" (K10).

K10 kendisini vitrin mankeni gibi hissettiğini belirtmekte bunun sebebini işverenin estetik emek taleplerine bağlamaktadır.

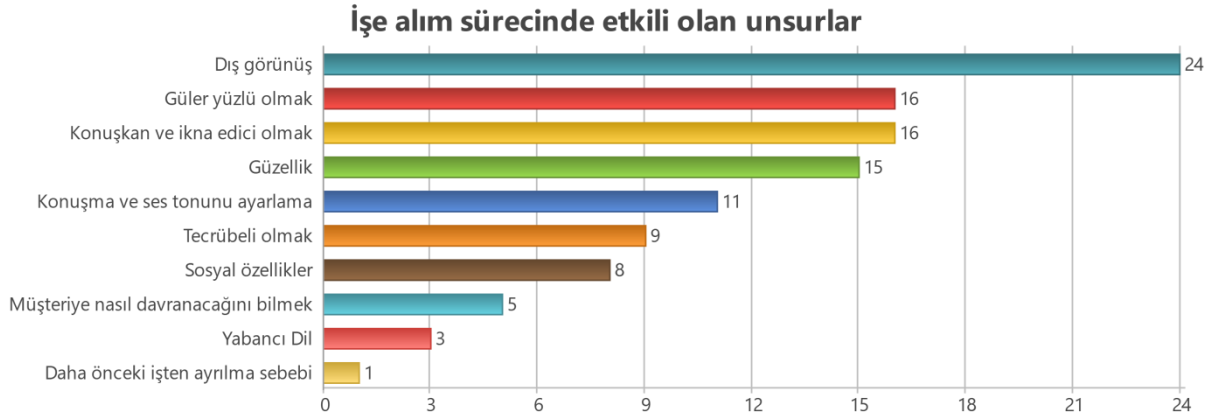
"Erkeklerin iki bacağa libidosu yükseliyor. Ben kapıda çok şık olmak zorundayım çünkü bakıp geliyorlar. Fark ettiysen bu işi yapan kızların fiziği güzel ve bakımlı kişiler ve kapalı (baş örtülü) kadınlar yok hiç. Bize 'daha çok alımlı giyinin diyorlar' tayt giyince bu ne spordan mı geldin diyorlardı. Çünkü insanlar açık giyindiğim zaman daha çok bakıyorlar, daha çok dikkat çekiyor. Açık giyindiğimde daha çok insan geliyor bence" (K6).

K1'in görünüş ile ilgili ayrımcılığa değinmesi, literatürde bahsedilen görünümcülük kavramına işaret etmektedir. İşverenler, uygun bir görünüme sahip olmayan kişileri çeşitli biçimlerde dışlayarak ayrımcılık yapma fırsatına sahiptirler. Yeni bir ayrımcılık türü olan 'görünümcülük' (lookism) estetik emek beklentisindeki işverenin, bu talebini karşılayamayacak olanlar ve karşılamada isteksiz olanların iş beklentilerinin azalmasına işaret etmektedir (Warhurst vd., 2011; 126-129):

"Ne kadar ayrımcılık falan yapmıyoruz deseler de ben hiç türbanlı bir kapı karşılama hostesi görmedim. Türbanlı bir garson görmedim çünkü çok nadir oluyor. Patronlar ne kadar işi yapması önemli dese de dış görünüşe önem veriyorlar" (K1).

3.4.2. İşe Alım Sürecinde Etkili Olan Unsurlar

İşe alım sürecinde karşılama hosteslerinde gerekli olan özellikler şekilde belirtilmiştir.



Şekil 3.8. İşe Alım Sürecinde Etkili Olan Unsurlar

3.4.2.1. Karşılama Hostesliğinde İşe Alım Sürecinde Dış Görünüşün Etkisi

İşe alım sürecinde karşılama hosteslerinin en fazla ifade ettiği unsur, dış görünüş olmuştur. Dış görünüş; güzel olmak, bakımlı olmak, güzel giyinmek, makyaj yapmak, iddialı giyinmek/ görünmek şeklinde ifade edilmiştir. Dolayısıyla dış görünüş karşılama hostesliğinde birincil unsur olarak değerlendirilmiştir:

"Şort etek ve güzel bir tişört giymiştim. Saçlarım kızıldı ve çok açık bir makyaj yapmıştım. Rujum çok belliydi o kadar. Ama hani tam Konyaaltı kızı gibiydim yani" (K1).

"Dış görünüş önemli. İlk izlenim her zaman önemlidir" (K4).

"Fiziğim iyi bence ama boyum çok uzun değil. Görüşmeye giderken, güzel görünmeye dikkat ederim. Topuklu ayakkabı falan giymem ama düzenli giderim ve gördüğünde beni o kişi bakımlı bir insan der, saçlarımı yaparım giderken. Kendime çok özen gösteririm. Süslenirim makyajımı yaparım. İşe alınmamda etkili olur. Bir keresinde garsonluk için görüşmeye gitmiştim ve arkamdan bu kız bir garson için fazla bakımlı ve güzel çok süslü püslü çalışmak istemez bu kız bu mekânda demişler" (K5).

"İnsanın dış görünüşüne önce mutlaka bakıyorsun. Benim de dış görünüşüme baktığın zaman bu kız da böyledir diyebileceğin bir imaj olduğunu düşünmüyorum. İnsanlar kendini dış görünüşünden belli eder az çok" (K7).

"Tabi dış görünüşüm de etkili dediğim gibi ben normalde de bakımlı özenli bir insanım, onu anlıyorlar zaten görüşüp konuşurken. Özellikle belirtmelerine gerek kalmıyor" (K9).

"Bakımlı olmam, belki giyim şeklim. Baştan bakımsız görünen birini almak istemezler" (K10).

"İşveren genelde boyu uzun olsun, bakımlı olsun, alımlı olsun beklentileri var. İlk çalıştığım kafenin işletmecisi kadındı ve bana ben kadını metalaştırmak istemiyorum istediğini giy ama makyajlı ve bakımlı ol müşterinin gözüne hitap et dedi. Ama şu an çalıştığım yerde etek ve elbise zorunluluğum var, topuklu ayakkabı zorunluluğu var ama boyum uzun diye giymiyorum ben, genel olarak beklentiler şu şekilde bakımlı olacaksın saçın başın yapılı olacak, göze hitap edeceksin, çok baştan savma şekilde giyinmeyeceksin biraz da dışarıdan dikkat çekeceksin ki müşteri potansiyelini arttırasın" (K11).

"Dış görünüş bu meslekte çok önemli, ben prezantabl bir görüntüye sahibim. İş görüşmesine özenli ve dikkatli gittim. İlk izlenim çok önemli bence bu nedenle etkisi olduğunu düşünüyorum" (K12).

"Ben saçlarımı yaptırmıştım ve makyajım çok iyiydi belki ondan" (K17).

"Belli bir seviyede bakımlı olmak gerekiyor. Bence kendime bakmamış bir şekilde gitmiş olsam mesela şortla eşofmanla vb. muhtemelen gelme derlerdi. Bence ben olsam ben de öyle bir personeli işe almak istemezdim. Kapı karşılama zaten profildir yani, ben zaten buna günlük hayatımda dikkat ediyorum" (K18).

"Müdürümüz dış görünüşe çok önem veren biri. Beğenmeseydi almazdı. Mesela birini çağırmam gerekiyor garson olarak, müdür hemen fotoğrafını göster ona göre çağıralım diyor. Dış görünüşe çok takıntılılar" (K20).

K20'nin ifadesine paralel olarak Watkins ve Johnston'ın (2000: 82) yaptıkları araştırmada da görüldüğü gibi iş başvurusu yapan adayların özgeçmişlerine bakıldığında ortalama özelliklere sahip adayların fotoğraflarına bakılmakta çekici olan adayların başvuruları olumlu dönüş almaktadır. Ayrıca çekici bir fotoğrafa sahip olan özgeçmişlerde vasat bir adayın da şansının arttığı belirtilmektedir. Bu durum istihdamda fiziksel görünüme dayalı ayrımcılığın olduğunu göstermektedir.

"Ben hazırlanıp gitmiştim, pantolon ve yarım kollu bir tişört vardı üstümde. Biz giyinişe karışmıyoruz böyle de gelebilirsin dediler. Ama dış görünüşüme baktıklarını eminim çünkü böyle de çok güzelsin böyle de gelebilirsin dediler" (K21).

"Çok özenli bir makyaj vardı bende ve yine çok şık bir kıyafet vardı bende, arkadaşlarımla dışarı çıktığımızda uğradığımız bir yer oldu. Beni beğendikleri için işe alındım bence. Bence biraz daha dikkat çekici ve güzel bulunmam bu şekilde çünkü yanımdaki arkadaşım da kız ve elbise falan da giyebilir ama ben daha güzel bulunduğum için beni işe aldı yoksa o da alınabilirdi. Telefonda konuşurken 'sarı saçlı kızı' işe aldık dendi mesela isim söylenmedi" (K23).

K23'ün belirttiği üzere işe alım sürecinde güzellik, çekicilik, özenli ve bakımlı olmak işe alım sürecinde oldukça etkilidir. İşverenler iş görüşmesi sürecinde dış görünüşe dikkat etmekte, toplumsal olarak oluşturulan güzellik standartlarına uygun bulmadıkları kişileri elemekte ve işe almamaktadır. Başvuran kişiler arasında estetik beklentiyi karşılayanları seçmektedirler (Warhurst ve Nickson, 2007):

"%100 etkili olabilir bence, bu işle alakalı değil bence genel olarak bütün işlerde önemlidir zaten. Ben o gün özenli gitmiştim, resmi giyinip, makyajımı güzel yapıp, saçımı toplayıp, gitmiştim. Bunun da etkili olduğunu düşünüyorum" (K28).

"Ukala bir insan değilim ama yani dış görünüş. Mesela çirkin olsanız, kısa olsanız, şişman olsanız sizi bu işe almıyorlar çok şekilci insanlar da var. Bir arkadaşım için iş görüşmesine gittiğimizde beni şık bulup bana da iş teklif etmişti. Bu bence önemli bir ölçüt. Adamlar için önemli olan bence; dış görünüş, bakımlı olmak, saçının düzgün olması, güzel bir makyajın olması" (K24).

K24'ün ifadesinden de anlaşıldığı üzere bu meslekte görünüşe dayalı ayrımcılığın yapıldığı görülmektedir.

> "Önceki çalıştığım yerde bayağı etkili olmuştu görünüşüm. Mesela çok saçma şekilde bana burcumu sormuştu. Enerjin vardır senin dedi dışarıdan da belli zaten sen bu işi yaparsın dedi. Ben kapı karşılama için görüşmeye gideceksen daha dikkat çekici şeyler giyerim ki karşıdakini etkileyip işe kabul edilmem kolay olsun diye" (K26).

Çalışmanın farklı boyutlarında da ele alındığı üzere iletişim ve ikna becerisi de karşılama hostesliğinde oldukça önemli bir diğer nitelik olarak karşımıza çıkmaktadır. Karşılama işini yapmanın yanı sıra müşterinin mekâna gelmesi için önemli bir özveri ve çaba gerekmektedir. Dolayısıyla işe alım sürecinde de işverenler tarafından öncelikli bir talep haline gelmekte, karşılama hosteslerinin işe devam etmesinde de etkili olmaktadır:

> "İnsanlarla diyalogum çok iyi olduğu için kabul edildim bence. İnsanlara nabza göre şerbet veririm ben bu konuda iyiyim. Çok güler yüzlüyüm ve samimiyimdir, insanları etkilerim. İş görüşmesinde ses tonumu ayarlarım, diksiyonumu düzeltirim, konuşma şeklimi değiştiririm, daha önce nerelerde çalıştığımdan bahsederim gülümserim konuşurken, içten ve samimi davranırım ve anlarlar bu işi yapabileceğimi" (K5).
>
> "Diyorum ya insanın bir duruşu vardır. Mesela bana dediler ki senden önce bir kız çağırdık, biz gözünün içine baktık kendi gitsin diye. İnsanlar kendilerini belli ediyorlar. Sende gerçekten hoppa bir hava yok. Duruşun güzel, konuşman güzel dediler. Açıkgözlüsün hemen müşteriyi alıyorsun dediler. Ben genelde konuştuğum müşteriler eğer çok absürt bir şey demiyorlarsa oturturum. Kaçmaz benden yani" (K7).
>
> "Fiziksel görüntüm, boyum, bakımlı olmam... Bunlar tabi ki etkili. Zaten buna bakarak alıyorlar işe. Sonrasında da iletişim kurup ikna edebilmem" (K11).
>
> "İnsanlara karşı yapmacık değildim, iletişimim çok güçlüydü, samimi geliyordum ve onlara içten bir gülümsemeyle saygı çerçevesinde konuşuyorum" (K19).
>
> "Orada önemli olan müşterileri içeri çekebilmek, kapabilmek. Onunla ilgili özellikle bir şey söylemediler. Saniyeler içinde analiz yapman gerekiyor, ona göre yaklaşıyorum sonrasında" (K27).

Fiziksel unsurlar ve ikna kabiliyetinin yanı sıra samimiyet, güler yüzlülük, özgüven, konuşkanlık, pozitif/ enerjik ve samimi/ sıcakkanlı olmak da hem işe alımda hem de çalışma sürecinde önemli unsurlar olarak ifade edilmiştir:

"Pozitif olmam. Enerjik olmam. Konuşurken ben sende o ışığı gördüm dedi, o yüzden zaten hemen başladım. Yoksa tamam biz seni ararız ya da yarın başlarsın olmadı falan derdi. Ama direkt pozitif enerji ve güler yüzlü olunca dediler ki olur bundan" (K8).

"Dış görünüşüm olabilir zaten güzellik uzmanıydım ve diksiyonum olabilir. Özgüvenli olmam olabilir, aynı zamanda gitar da çalıyorum, şarkı sözleri yazıyorum. Duygularımı çok yansıtmıyorum, mutsuzluğumu aktarmıyorum. Konuşkan ve atılgan olmam da olabilir, girişimci olmam. Güler yüzlü olmam da bunda etkiliydi. Özgüvensiz samimiyetsiz insanlar cesaret edip bu işi kabul edemez" (K22).

"Beni beğendikleri için işe alındım bence. (Arkadaşım) benim kadar özenliydi o da ama… Kendini beğenmiş gibi görünmek istemiyorum ama arkadaşım bana nazaran daha ciddidir ve daha soğuktur öyle birini kapı karşılamaya istemezler"(K22).

"İşe ihtiyacım vardı. Bana işi gösterin ben yaparım dedim. Özgüvenli olmam, kendi potansiyelimi fark edebilmem, bu işi yapabileceğimi bilmem, okuduğum bölüme herkes saygı duyuyor, diksiyonum, yabancı dilimin olması. Ben zaten diksiyon kursuna da gitmiştim 5-6 tane sertifikam var. Tabi bir de dış görünüşüm" (K25).

"Kesinlikle enerji. Enerjik olursan müşterilere de o enerji geçiyor. Konuşurken samimi akıcı olman gerekiyor. Sadece merhaba, hoş geldiniz, değil bir şeyler söylemek gerekiyor. Örneğin yorulmuşsunuzdur, gelin bir kahve için vs. ya da yemek yiyin, çay ikramımız olsun, gibi şeyler söylüyorum" (K26).

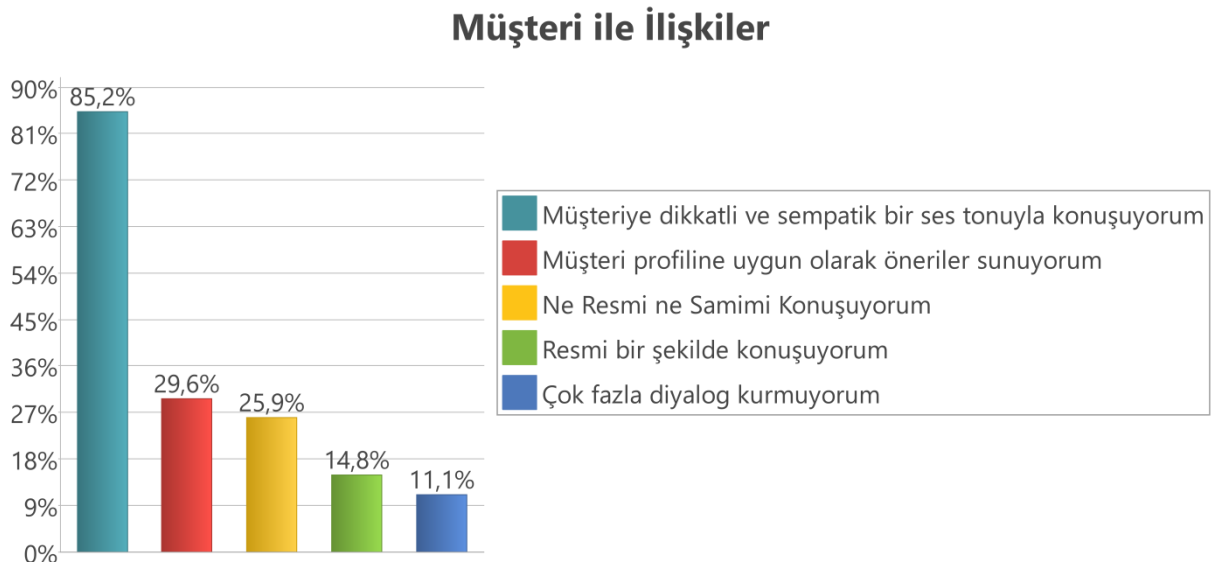
"Güler yüzlü olmam. Dediğim gibi ben normal şartlarda da sürekli güler yüzlü bir insanım. İlk etapta buydu. Bir de ben çok özgüvenli gittim çünkü tek başına yaşayan bir kadın olduğum için. O kadar özgüvenli olmasam bile dışarıya double double özgüvenli göstermen gerekiyor özellikle iş görüşmelerinde, çalıştığın yerde. Beni işe alsanız da olur almasanız da olur tarzı. Konuşmalarım buna çıkıyordu, ihtiyacım varmış gibi değil de keyfi çalışacakmışım gibi gittim. Zaten müdürüm sürekli söylüyordu ben seni işe özgüveninden dolayı aldım. Güler yüzüm ve özgüvenim" (K28).

3.5. Karşılama Hostesliğinde Müşteri ile İlişkiler

Karşılama hosteslerine, müşteriler ile iletişim süreçlerine ilişkin sorular sorulmuş ve alınan yanıtlar; karşılama hosteslerinin müşteri ile iletişim kurma biçimi, müşterilerin tutum ve davranışları, müşterilerin denetim ve gözetim süreçleri ve potansiyel müşteri ile etkileşim başlıkları altında incelenmiştir.

3.5.1. Karşılama Hosteslerinin Müşteri ile İletişim Kurma Biçimi

Çalışmaya katılan karşılama hosteslerinin, müşteri ile iletişim kurma biçimleri şekil 3.9'da belirtilmiştir.



Şekil 3.9. Müşteri ile İletişim Kurma Biçimi

Karşılama hosteslerinin müşterilerle iletişim biçimi incelendiğinde en yaygın yaklaşım biçimi bir yandan dikkatli diğer yandan da samimi ve sempatik olmak şeklindedir:

> "Genelde samimi. Biraz daha günlük sohbet şeklinde. Onların sohbetlerine dahil oluyorum bazen. Sizli bizli konuşuyorum ama samimiyim" (K27).
>
> "Güler yüzlü davranıyorum, hoş geldiniz diyorum, menüleri veriyorum. Onlarla daha iyi diyalog kurmak için kandırmak lazım mesela bebekleri varsa veya başka bir şey varsa işte çok tatlıymış, çok güzelmiş vs diye diyalog kuruyorsun bu şekilde daha çok diyalog kurup iç içe olursan onlar aynı kafeyi seçiyorlar. Ama somurtursan iyi diyalog kurmazsan başka kafeye giderler. Ama daha iyi diyalog kurarsan onlar burayı tercih ederler. Kapıdayken de sohbet haline geçersen güler yüzle insanlarla hemen içeri geçiyorlar. İkna ediyorsun içeri alıyorsun. Bir şekilde ikna etmeye çalışıyorum ya fiziki açıdan ya güler yüzünden ya da kaşından gözünden bir bahane uydurup, diyalog kuruyorum kendimi sevdirmeye çalışıyorum ve içeri alıyorum" (K13).
>
> Samimi bir iletişim kurmaya çalışıyorum. Samimiyet insanları birbirine yakınlaştırıyor çünkü. Sen ne kadar iyiysen o da öyle oluyor. Güler yüzlü olmak zorundasın. (K22).

K14'ün güvenli ve güzel bir mekân algısı yaratmaya çalışması işletmenin vermek istediği mesajı yansıttığının (Witz vd., 2003: 43) göstergesidir. Buna ek olarak çalışanların somutlaşmış kişilik özellikleri değişim sürecinin bir parçasıdır. Müşteriye sempatik ve güvenilir, cana yakın, arkadaş canlısı yaklaşmak etkileşimin bir parçasıdır. Çalışanın kıyafeti, tarzı, boyu, kilosu, tutum ve davranışları sunulan hizmetin bir parçası olarak görülmektedir (McDowell, 2009: 9):

> "Olabildiğince cana yakın olmaya çalışıyorum. Ama seviyemi koruyorum yanlış anlaşılma olmasın diye. Çünkü olabiliyor böyle şeyler. Daha çok o kafeyi bir daha tercih etmeleri için uğraşıyorum.

Aslında bu daha çok garsonların yapması gereken bir şey ama ben de elimden geldiğince yapıyorum. Güvenli ve güzel bir mekân algısı yaratmaya çalışıyorum" (K14).

Diğer yandan müşteri profiline göre öneri ya da yaklaşım biçimi benimsemek de önemli oranda ifade edilen bir diğer yaklaşımdır. Karşılama hostesleri edindikleri tecrübelere de dayanarak müşteri profiline göre bir iletişim biçimi belirlemektedir:

"Kişiye göre değişiyor. Gençlerse nargile var içer misiniz diyordum. Yaşlılarsa mis gibi kahvemiz var diyordum. Kendi aralarında yemekle ilgili konuşuyorlarsa, buranın yemekleri çok güzel, hem klimamız da var diyordum. Hava çok sıcak olduğu için klimayı duyunca çok oturan oluyordu. Koltuk rengine bakıp oturanlar falan oluyordu. Kızlar salıncak çok seviyordu. Fotoğraf falan çekiniyorlardı çok. Kızlara çok güzel salıncaklarımız var falan diyordum fotoğraf çekersiniz diyordum. Çocukları dondurma var diye kandırıyordum falan" (K1).

"Yemek, çay, kahve, bira isterseniz okey oynayın isterseniz tavlamız da var aklınızda bulunsun bekliyorum mutlaka dönüşte" (daha enerjik bir ses tonu ile) ya da insanları aklında tutmaya başlıyorsun ilk geçişleri mi, ikinci geçişleri mi, üçüncü geçişleri mi, Geçişlerinin arasında ne kadar zaman farkı var? Şimdi diyorsun ki gittiler bir tur geçtiler aradan mesela 10 dakika geçti bir daha geçtiler demek ki turluyorlar oturacak bir yer arıyorlar o zaman diyorsun ki; 'ne arıyorsunuz ya aradığınız bir şey varsa yardımcı olayım. Yemek mi yiyeceksiniz?' mesela. Ya da işte şey 'ikinci geçişiniz bir daha ki geçişinizde para alacağım' gibi espriler ondan sonra çok zaman farkı varsa mesela bir buçuk saat zaman farkı varsa demek ki gitmiş orada oturmuş geri dönüyor artık o zaman hiçbir şey demiyorum gerek yok insanları boş yere rahatsız etmeye ama çoğunlukla da unutuyorum bazen 'üçüncü kez hoş geldin dedin' diyorlar. Ben de diyorum ki 'o kadar demişim oturun artık' ve genelde oturuyorlar biliyor musunuz?" (K18).

"Değişiyor karşımdakine göre az çok insan ayırt edebiliyorsun. Bunu samimi yaklaşmam gerekir dersin samimi yaklaşırsın arkadaşçasına yaklaşırsın. Bazılarına çok dikkatli davranman gerekir. Kullanacağın kelimeleri ses tonunu özellikle. Adam resmi duruyorsa, eğer ciddi duruyorsa, ona göre resmi yaklaşıyorum, merhabalar, hoş geldiniz, hani sizli bizli. Gerçi ben senli benli hiç konuşmadım benden küçük olsa bile. Ama sizli bizli olsa bile samimi bir yaklaşım vardır ya. Ama bazıları oluyor direkt işsel yaklaşıyorsun. Merhabalar, hoş geldiniz,.i oturmak ister misiniz, sesim biraz daha düz oluyor çok samimi değil. Tamamen resmi yani karşımdakine göre hareket ediyorum. 3 ay oldu neticede kimi nasıl yaklaşmam gerektiğini çözüyorsun istemsizce" (K28).

Müşteri profilindeki ikili iletişim yapısı farklı bir formda da karşımıza çıkmaktadır. Karşılama hosteslerinin bir kısmı da ortalama bir iletişim biçimi benimsemiş ve müşterilerle ne aşırı resmi ne de aşırı samimi bir noktada iletişim kurmuşlardır:

"Genel olarak güler yüzlü oluyorum. Mesele menüde bir şey seçemediği zaman yardımcı oluyorum ne istersiniz falan filan. Mutlaka arada mesafe bırakıyorum" (K4).

"Tabi ki, daha iyi ayarlıyordum ama çok fazla da değil yani biraz samimi arada da mesafeli konuşuyordum. 'Hoş geldiniz' diye başlıyordum daha sonra masalarına götürüyordum ve işte menü verip hemen sipariş verip vermek istemediklerini soruyordum daha sonra hemen geri çekiliyordum sipariş vermek isterlerse de isteklerini alıyordum kibarca" (K23).

"Samimi olmak her işte iyidir, sıcakkanlılık önemlidir, karşı tarafta olumlu etkililer yaratır. Ama çok da cıvık değildim, hoş geldiniz, önden bir isteğiniz var mı gibi sorular yöneltiyordum. Çok bir muhabbet etme yok. Ama müşteriler sohbet açmaya çalışıyor genellikle ama işletmeler garson yönlendirilmesini talep ediyor bazı iş yerlerinde siparişi almaya izin veriyorlar. Öneri yapmamı istiyorlar. Ben de en pahalı şeyi öneriyordum işletme kazansın diye" (K12).

Katılımcıların ifadelerinde görüldüğü üzere samimi ama mesafeli olmak önemlidir. Katırcıoğlu'nun (2017: 38) da belirttiği gibi işletmeler, hizmet sunumu işlerinde sıcak ama mesafeli, tarz sahibi ve özgün personel kullanarak müşteri ve işletme arasında görünmez bir ilişki kurmaktadır.

Katılımcılardan K2 ve K11 de müşterilerin iletişim kurarken sınırlarını ayarlamamalarını bu yaklaşımlarının sebebi olarak şu şekilde ifade etmişlerdir:

"Samimiyeti çok fazla ilerletmiyorum, ama çok resmi bir dil de kullanmıyorum. Ben kursam bile karşımdaki kurmuyor. Ama müşterinin çok fazla ileri gitmesine müsaade etmiyorum. Kafeye sürekli gelip bana farklı yaklaşmayanlarla, arkadaş canlısı yaklaşan müşteriler oldu onlarla arkadaşlık kurduğum oldu, çünkü menü bırakırken veya garsonlar müsait olmadığında sipariş alırken bir diyalog haline giriyoruz. Afiyet olsun, bugün nasılsınız şeklinde sürekli gelenleri tanıyoruz ve bu şekilde diyalog kurduktan sonra bakıyorum farklı bir amacı yok dışarıda görüşüyorum arkadaşlık kuruyoruz. Bu şekilde görüştüğüm bir çok insan var" (K11).

"Çok dikkatli olmak lazım mesela çok flörtöz konuşursan olmuyor, her gün seninle flörtleşmeye gelirler. Çok resmi konuşursan yine olmuyor. Fazla resmi oluyorsun. Tam ortası yani. Müşterilerle arkadaşlarınla olduğundan bir tık daha resmi olman lazım. O yüzden aradaki çizgiyi çok iyi korumak lazım. Bir de şöyle ben zaten normalde de böyle bir insan olduğum için çok zorlanmıyorum. Aslında herkese nasılsam orada da herkese öyleyim. Mesela arkadaşlarımla da böyleyim" (K2).

İletişim ve samimiyet müşteri ile ilişkilerde önemli faktörler olarak ifade edilse de katılımcılardan bazıları da olabildiğince az diyalog kurduğunu ve iş sınırlarında bir yaklaşım benimsediğini ifade etmiştir:

"Çok fazla diyalog kurmuyorum ben standart olarak hoş geldiniz kaç kişi olacaksınız, şu masa bu masa şöyle diyorum. Menüsünü veriyorum sipariş verirse de alıyorum mecburen. Bu kadar çok muhatap olamıyorum kapı boş kalmamalı onu bekletemem ben" (K9).

"Ne yiyeceklerine dair yardımcı olmaya çalışıyorum. Çok da zora sokmuyorum ısrarcı olmuyorum" (K15).

Son iletişim biçimi de doğrudan resmi bir yaklaşımı içermektedir. K10 ve K16 da bu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

"Resmi davranıyorum, mesafeli. Çok samimi olmuyorum" (K10).

"Az önce de dediğim gibi işte önce karşılama olan işimi yapıyorum. Yani merhaba, hoş geldiniz, yardımcı olmamı ister misiniz? Diyorum. Evet derlerse kaç kişi olacaklarını soruyorum, kaç kişi olacaklarını söylüyorlar bana, o zaman sizi ben şöyle alayım diyorum eğer siz de isterseniz diye ekliyorum. İstemezlerse başka yere yönlendiriyorum" (K16).

K19 müşterinin kendisine olan tutum ve davranışının kıyafetine göre değişiklik gösterdiğini ifade etmiştir:

"Ben aslında formayla çalışıyorum ama serbest kıyafetle çalıştığım günler de oldu ve müşterilerin benim kıyafetime göre tavır aldığını gördüm. Mesela ben serbest giyindiğim günlerde bana daha rahat ve kaba bir üslupla yaklaşıyorlardı, sanki ben onların peşinden koşuyormuşum gibi fakat formayla olduğum zaman daha dikkatli bir üslupla konuşuyorlardı. Ben aslında aynı şekilde yaklaşıyordum" (K19).

3.5.1.1. Müşteri ile İletişimde Ses Tonu, Diksiyon ve Kelime Seçimi Kriterleri

Estetik emeğin en belirgin hissedildiği bir başka alan ses tonu, kelime seçimi ve diksiyonun yönetimidir. Bu çalışmaya katılan çalışanların bu durumu yönettiği görülmektedir. Estetik emek karşılama hostesliği mesleğinin olmazsa olmaz bir parçasıdır. Literatüre bakıldığında ses tonu, aksan, konuşma şeklinin yönetimi işletme beklentileri olarak karşımıza çıkmaktadır (Warhurst ve Nickson, 2007). Butler (2014: 718-719), estetik emek ile ilgili yapılan araştırmalarda görünüme ağırlık verildiğini sesin doğru kullanımı, konuşma akıcılığının önemine dikkat çekmek istemektedir.

Karşılama hostesleri müşterilerle iletişimlerinde ses tonlarına, diksiyona ve kelime seçimlerine de önemli ölçüde dikkat etmektedir. İletişim biçiminde olduğu gibi müşterinin iletişim potansiyeline göre bir tutum belirlediklerini katılımcılar şu şekilde ifade etmişlerdir:

"Ayarlıyorum tabi ses tonumu, diksiyonumu. Ciddi konuşanlarla daha ciddi konuşuyorum, sıcakkanlı konuşanlarla daha sıcakkanlı konuşuyorum. Tabi ki insanın yaklaşımına göre ayarlıyorsun onu" (K7).

"Sevimli bir ses tonuyla; merhaba, hoş geldiniz diyordum. Dikkatli konuşuyordum ama karşıdakinin üslubuna göre ayarlıyordum kendimi onlar daha samimi konuşursa ben de öyle

konuşuyordum. Teyzeler falan gelince mesela ay kızım dediklerinde, ay teyzecim diyordum tamamen kişiye göre" (K1).

"Mesela dün bir tane hanımefendi geldi, dedi ki ya ama burada yemek yok, ondan bir sıcaklık aldım dedim ki ya aşkım gel ben sana bulurum. Bu da oluyor aslında ama her zaman herkese olmuyor. O sıcaklığı aldığım zaman üstüne gidip darılıyorum. Hatta şaka yaparak insanları taciz etme diyorlar ben de asıl onlar beni taciz ediyor diyorum. Doğal olmak şart, çok kasıntı olmayacaksın çok da abartmayacaksın. Önce karşındaki insanı tepkisini ölçüyorum. Ayırt etmek lazım" (K2).

"Çalışırken diksiyonuma her gün kim olursa olsun çok önem veririm. Diksiyon net güzel olmak zorunda benim için. Ama ses tonu ve samimiyet karşımdakine bağlı. Genelde yaşlı insanlara tatlı bir kız çocuğu gibi yaklaşırsın sesini ona göre ayarlarsın, gençlere daha samimi bir ses tonu, çocuklara daha ablavari" (K28).

K16 ve K21 de samimi ve cana yakın bir diksiyon, ses tonu ve üslup belirlediklerini ifade etmişlerdir:

"Günlük hayattaki gibi olmuyorum daha gülerkenki ses tonun daha bir tatlı olur sevimli olur o şekilde konuşmaya çalışıyorum" (K16).

"Daha canlı konuşuyordum, sanki reklamlara konuşan adamlar var ya onlar gibi konuşuyorum. Daha cana yakın sanki hepsi benim arkadaşım da onlara çok güzel bir şey öneriyormuşum gibi konuşuyordum" (K21).

Bunun yanı sıra katılımcılardan bir kısmı da ses tonu ve diksiyon konusunda dikkatli ve alçak bir ses tonunu, kibar ve saygılı olmayı ön plana çıkarmıştır:

"Ses tonumu inceltiyorum normalde ses tonum daha kalındır. Daha kibar konuşurum. Diksiyonumu düzeltirim. Şivem yok ama tam bir İstanbul Türkçesiyle konuşurum" (K5).

"Diksiyonuma dikkat edip daha kibar konuşmaya çalışıyorum" (K15).

"Biraz daha kibar ve alçak ses tonuyla konuşuyordum. Akşam yoğunluğunda biraz daha yüksek sesle bağırmak zorundasın ama öğlen daha sessiz" (K20).

"Evet, daha kibar ve saygılı bir biçimde konuşuyorum" (K22).

"Ses tonunu ve kelimelerine dikkat ederek konuşuyorsun. Anlaşılır ve orta seviyede bir ses tonuyla konuşuyorsun jest ve mimiklerini ona göre kullanıyorsun. Hep gülüyorsun ve kibarsın. Hoş geldiniz, buyrun, teşekkür ederim diyorsun" (K24).

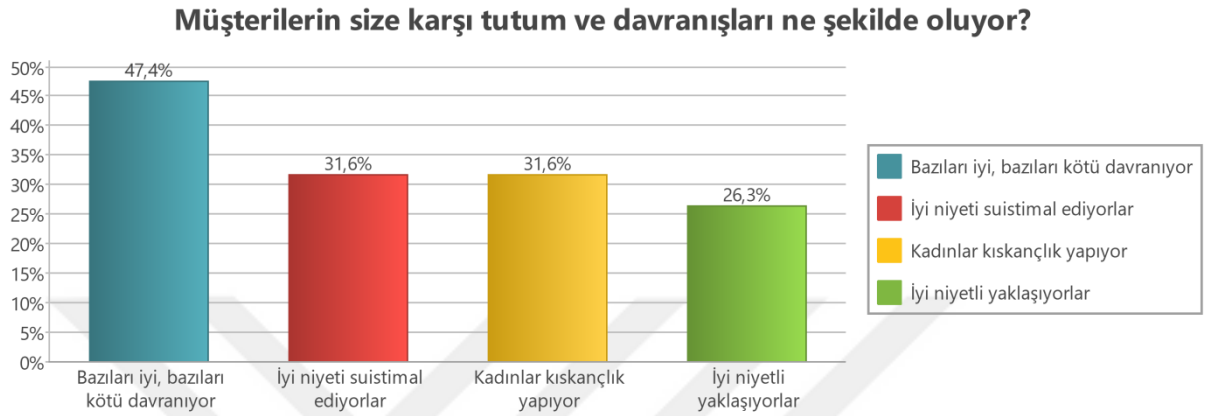
"Diksiyonun düzgün olmak zorunda. Evet… "hoş geldiniz, merhaba" (örnek veriyor; daha enerjik ve yüksek tonda) insanları etkileyecek, dikkat çekecek şekilde söylemelisiniz" (K6).

K26 ses tonu yönetimi dışında, aksanlı konuşmamaya da dikkat çekmiştir. İşetmeler, bedensel özellikler dışında çalışanların sesine ve aksanına da şekil vermeye çalışmaktadırlar (Warhurst ve Nickson, 2007: 115):

"Mesela sen doğulusundur şiven kayar falan dikkat ediyorsun. Türkçeyi daha sade ve iyi kullanmaya çalışıyorsun karmaşık kelimeleri tercih etmiyorsun" (K26).

3.5.2. Müşterilerin Tutum ve Davranışları

Müşterilerin karşılama hosteslerine karşı tutumları dört farklı biçimde tanımlanmıştır.



Şekil 3.10. Müşterilerin Tutum ve Davranışları

Karşılama hosteslerinin ifadelerine göre en yaygın yaklaşım bazı müşterilerin iyi, samimi ve saygılı davrandığı şeklindeyken bazılarının kötü, aşağılayıcı ve kaba davrandığı şeklindedir:

"Bazı müşteriler çok şikayetçi oluyor, masa göstermeme hani ben istediğim yere otururum siz niye belirliyorsunuz falan şeklinde, bazıları da çok anlayışlı oluyor nereye oturabiliriz diye soruyorlar. İnsandan insana değişiyor. Bazısı geliyor insan yerine bile koymuyor, hoş geldiniz diyorum cevap bile vermiyor. Hiç var mısın yok musun umrunda değil" (K9).

"Bazı insanlar oluyor çok iyiler, bazıları oluyor ya erkek arkadaşlarıyla gelen kızların yarısından çoğu berbat diyebilirim. Ya sevgili kıskanma moduna giriyorlar ya da başka moda giriyorlar o şekilde oluyor onlara sinir oluyorum. Bazen yaşlılar aynı tavrı sergileyebiliyorlar. Ben hoş geldiniz efendim, buyrun efendim, diyorum sanane istersem otururum istersem oturmam diyebiliyorlar hiçbir şey yokken ortada ve o an ona cevap veremiyorsun, iş ortamı çünkü senin ağzını bağlıyorlar. Kendilerinin istemediği bir durum olunca sinirli bir tavır gösteriyor, sen de tamam diyip geçiştiriyorsun, özür diliyorsun. Bana ters yapsalar da alttan almak zorunda kalıyorum. Zaten ilk işe girdiğinde seni deniyorlar, ters yapar mı diye ters yaparsa müessesenin adı kirlenir diye. Ters tepki verip vermeyeceğimizi baştan tespit ediyorlar yani" (K13).

"Bazı müşteriler şu limonatayı aldı diye bütün dükkanı onun zanneder. Her hareketi ve davranışı iğneleyici oluyor bazen. Bazıları çok nazik oluyor ama bazıları da çok aksi davranıyor" (K22).

Müşterilerin karşılama hosteslerine karşı tutum ve davranışlarından ikinci sırada gelen ise iyi niyetin suistimal edilmesi, diğer bir ifadeyle tacizdir. Katılımcıların önemli bir kısmı müşterilerin davranışlarına ilişkin ifadelerinde ilk olarak tacize dikkat çekmiştir. Taciz sorunu bu çalışmanın sorunlar kısmında daha detaylı işlenmiştir:

> "Erkekse ve gevşek bir yapıya sahipse genelde bize ekmek çıkar mı gibi bakıyorlar ama öyle olmuyor ben mesafeli yaklaşıyorum, geçen gün bir erkek grubu geldi ben güler yüzlü ve samimi olduğum için bana 'telefonunu verir misin?' dedi 'hayır veremem tabi ki' dedim, yüzüğüm vardı o zaman çıkartıp buraya taktım (işaret ederek). Kapıda durduğum için ben bu tarz durumlara daha çok maruz kalıyorum istemediğimi söylediğim halde defalarca gelen insanlar oluyor" (K6).
>
> "Farklı yaklaşan erkekleri direkt tersliyorum, pislik erkek çok fazla. Zaten çalıştığım yerde de diyorlar eğer biri seni rahatsız ederse hiç sorun değil direkt kaldırırız diyorlar. O konuda beni gerçekten oranın çiçeği olarak görüyorlar, korumacılar o konuda. O yüzden öyle erkeklerle çok ilgilenmiyorum. Mesela menüye bakar mısınız diyorum, menüyü açıyorum önlerine ama menüye değil yüzüme bakıyor sırf karı kız ayağından yani yoksa oturacağından değil. Oturuyor 1 su söylüyor 3 saat oturuyor kapıya bakıyor" (K8)."

Cinsel obje olarak görüldüğünden bahseden K10, işletmelerin ticari çıkarlar nedeniyle çeşitli şekillerde çalışanları cinselleştirdiği gerçeğini yansıtmaktadır. İşletmeler kıyafet ve makyaj gibi görünüm kuralları ile çalışanları çekici hale getirmeye çalışmakta ve böylelikle üretkenliklerini artırmaktadır (Steinle, 2006: 296; Hanser, 2005: 583; Warhurst ve Nickson, 2009: 395):

> "Müşteriler bizim samimiyetimize gelmiyor cinsel obje olarak gördüğü için geliyor. Çok rahat davranıyorlar, ben sapık değilim ama cep numaran ne? Sosyal medya kullanıyor musun? Hesabın ne? gibi çok soru alıyorum işten saat kaçta çıkıyorsun vb.? Fiziksel bir durum yaşamadım ama bakışlarla taciz edildiğimi çok hissediyorum. Bir olay anlatayım sana, bir gün iki erkek müşteri geldi ve bana çok fazla kişisel soru sordu bana karşı çok aşırı samimi davranışta bulundu, sonra kapıya yakın bir masada oturmak istediler, sürekli bana bakıyorlardı bu durumu şef fark etti ve onları başka masaya aldırdı. Bana kimle yaşadığımı soruyor bazı müşteriler. Ben burada arkadaşımla yaşıyorum ama mecburen ailemle demek zorunda kalıyorum. Ayrıca sosyal medya hesabım kendi adım değil beni herkesin bulmasını istemediğim için" (K10).

Katılımcılardan K2 ve K11 de sebepleriyle birlikte karşılama hostesliğine bakış açısına odaklanarak bu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

> "Çünkü erkeklerimiz bazıları kadın gördüğü zaman kapıda hoşuna gidiyor oturuyor. Bazıları saygılı, insanlar insanlardan hoşlanabilir bunu yargılamıyorum. Hoşuna gitmişimdir gelip oturur ama

saygısıyla edebiyle oturur. Bazıları çok cozutuyor, aa bak kız oturayım. Mesela oturuyorlar seni orada her gün izliyorlar. Ben çok rahatsız oluyorum müşteri ile konuşamıyorum. Bir de dibime oturuyorlar bakıyorlar. Gözünü hiç ayırmıyor. Kadınlar niye oturmuyor ben onları çözemedim. Mesela kadın kapı karşılama beni çağırdığı zaman işim yoksa gidip otururum" (K2).

"Genel olarak müşteriler resmiyeti kaybedip samimi davranıyorlar o da birazcık bu çevrenin etkisiyle, kapıdaki kızların yanlış anlaşılmasından dolayı o son model arabasını gözümüze sokan müşteriler bu kızların daha çok para için bu işi yaptığını biliyorlar e benim de çok param var anlayışıyla, bu kız parayı seviyor ben bunu düşürürüm şeklinde düşünüp samimi davranıyorlar. Varlıklarından bahsediyorlar, seni akşam yemeğine çıkarıyım, diyorlar. Çalışmana gerek yok ben sana bakarım şeklinde konuşuyorlar, ama tabi karşılık bekliyorlar az çok ne demek istediğimi anlamışsındır. Bu da yanlış algılanmaktan dolayı biraz basit kız olarak gördükleri için kapı hostesleri, her birimizi aynı kefeye koyup hepimizi elde edebileceklerini düşünüyorlar. Bu hem dış görünüşümüzden kaynaklı hem de bu işte çalışan bazı kadınlardan dolayı birkaç kişi tanıdım sadece bu işi gelen zengin müşterilerden faydalanmak için yapanlar var bir süreliğine ben burada çalışayım, kimin zengin olduğunu bulayım tarzında çalışan kadınlar var. Gelip bir hafta çalışıp en zengin olanla ilişki kuruyor ve işi bırakıyorlar, bu çevrede böyle olaylar çok yaşandığı için böyle algılar oluyor. Bu durumdan dolayı patronlar paramızın bir kısmını içerde tutuyor hemen zengin birini bulup gitmesin diye. Müşterilerin bu kadar samimi davranmasının nedeni bu algının olması. Kapıdaki kızların hepsini bu nedenle çalışıyor diye görüp genelleme yapıyorlar. Sosyal medya hesabımı isteyen çok müşteri oluyor, olmadığını söylüyorum, Instagramda adım farklı şekilde amacım beni herkesin bulamaması, adımla aratıp beni bulamıyorlar" (K11).

K11 bir koruma mekanizması olarak sosyal medya hesabını kendi adıyla açmadığını dile getirmektedir. Çalışmaya katılan görüşmecilerin birçoğu kendileri ile iletişim kurmak için müşteriler tarafından sosyal medya hesabının istendiğin belirtmiştir. Bu durum daha detaylı şekilde sosyal medya hesabı isteme başlığı altında anlatılmıştır.

Çalışma bulgularının "karşılama hostesliğinin kötü yanları" bölümünde de ele alındığı üzere önemli bir sorun olarak kadınların karşılama hosteslerine kötü davranıyor olması da önemli bir diğer müşteri tutumu olarak şu şekilde ifade edilmiştir:

"Kadınlar genelde bana aaa çok iyi çok tatlısın falan diyorlar. İnsandan insana değişiyor çok zor gerçekten. İnsanlarla uğraşmak anlatmak müşteriler… zaten mekânda bir gün gelin, kadınlar nedense bi değişik anlamıyorum ben bunu. Kadınlar kapı karşılamaları daha sert davranıyorlar. Biz bir kadınız yani birlik olmalıyız. Mesela bizim mekânda hep erkek vardır. Bu bence çok kötü bir şey. Mekânda erkek olması kadın da olsun. mesela bana gelip diyorlar biraz da kadın müşteri al hep erkek. Arkadaşlarım mesela burası kahvehane mi diyor" (K2).

"Ben sadece bir müşteriyle çok kötü kavga ettim sadece. Onun dışında hiç kimseyle bir sorunum olmadı. O müşteriler de 2-3 defa geçtiler. Ben de her defasında hoş geldiniz dedim. Sevgili bir çiftlerdi. Erkek benim tarafımdaydı, kız kıskançlıktan onu tuttu kendi tarafına çekti. Ben de inadına tekrar hoş geldiniz dedim erkek olana. O da güldü. Kız da oturmayacağız neden sürekli hoş geldiniz diyorsun dedi.

Ben görevimi yapıyorum dedim. Kızı dövüyordum neredeyse, patron kucağına aldı resmen beni. Kız utanmıyor musun yanında sevgilisi var dedi. Ben de utanmıyorum, ben görevimi yaptım dedim. Bu ne özgüvensizlik falan dedim. Kadın patronum, personelimize böyle davranamazsınız kız işini yapıyor, bu özgüvensizlik neden sizden daha güzel olduğu için kuduruyor musunuz dedi. Sonra sinirden arkada bayağı ağladım. Nazlandım herkes senin suçun yok falan dedi beni destekledilər" (K1).

"Genelde kadınlar da tersliyor. Sevgilisiyle geliyor mesela benim menüyü bırakıyorum soru sorarlarsa cevaplıyorum, konsepti soranlar oluyor bazen onu anlatıyorum falan ama kadınlarda niye bizimle bu kadar ilgileniyor tavrı oluyor. Kadınlarda sevgilisine karşı kıskançlık oluyor. Ben ne yapayım senin sevgilini değil mi? Benim işim bu, ben işimi yapıyorum o an orada. Bir çift ya da kadın ağırlıklı birileri gelirse öncelikle kadınlarla muhatap oluyorum ben de artık. Kadınlara daha sıcakkanlı, güler yüzlü yaklaşıyorum. Öyle olursa daha mantıklı olduğunu düşünüyorum. Ben zararsızım, benim gözüm sizin yanınızdaki erkeklerde değil, ben işimi yapıyorum. Kadın daha mutlu oluyor. Yanındaki erkek daha sessiz kalıyor. Bazen ikisi birden çok neşeli çift oluyor, ikisi birden konuşuyor. Genel olarak menüyü de ilk kadının önüne bırakırım" (K7).

Son olarak ifade edilen bir diğer müşteri tutumu da müşterilerin çoğunlukla iyi ve sıcakkanlı davranmasıdır:

"Sempatik davranıyorlar genel olarak. Geçen gün birilerine menüyü tanıttım. Bir bakalım döneriz dediler sonra ben unuttum onları. Ertesi gün bir baktım tekrar geçiyorlar buradan. Aa dün siz beni kandırdınız neden gelmediniz dün falan dedim. Çok hoşlarına gitti bu muhabbet, hemen oturdular bir şeyler yiyip içtiler. Bu şekilde de yaklaştığın zaman insanlarla güzel bir diyaloğun olabiliyor" (K7).

"Bu kişiden kişiye değişiyor ama genellikle çok az kötü dönüş alıyorum genelde iyi, tatlı… Tabi bu yaklaşımla da alakalı ben çok fazla rahatsız etmiyorum eğer bir yer aradıklarını anlarsam o zaman fazlalıkla konuşuyorum onun dışında çok fazla konuşup salça olmuyorum" (K18).

"Normalde iyi ve kibar bir şekilde. Beğenmediyse söyleyip gidiyor kimisi teşekkür ediyor böyle yani" (K15).

K28 de yukarıda ifade edilen tüm bu müşteri tutumlarını edindiği deneyimler ve yaptığı gözlemlerle şu şekilde ifade etmiştir:

"O kadar çeşit çeşit o kadar farklı ki samimiyetim bazen çok yanlış anlaşılabiliyor. Ben bunu her zaman söylüyorum daha bugün garson abilerimden birine söyledim. Bir insanı merhaba dedim diye bana her türlü teklifte bulunabileceğini zanneden insanlar var. Bunu bu kadar geniş anlatabilirim. Bazıları kapı karşılamayım diye yüzüme bakmayan insanlar. Benim yolda görsem selam vermeyeceğim insan kapıdayken merhaba dedim diye bana burun kaldırıp geçiyor. Ben normal hayat şartlarında o insanla muhatap olacak biri değilim ama işim gereği muhatap oluyorumdur ama o insan bana burun kıvırıyor. Burun kıvırma çok alıyorum özellikle bayanlardan. Yavşama çok alıyorum sapıklardan sarhoşlardan. Bir de böyle benim tatlı olduğumu gören müşteriler varmış genelde büyük insanlar yaşlıya yakın insanlar diyelim. Ne kadar tatlı insansın falan bu şekilde yaklaşan insanlar var. 3 çeşit insan var; sapık, tersleyen

ve normal insani yaklaşan. Resmi yaklaşan az bir kitle var, mekân arıyordur oturmak için. Atıyorum canlı müziğiniz var mı diye düz bir şekilde, böyle insanlar daha az.

Sapıklar ve burun kıvıranlar başa ba, yarışır. Burun kıvırma nefret ettiğim bir durum. Düşünsenize, normal hayatta arkadaş olarak bile görmeyeceğin bir insan ya da arkadaşının arkadaşı diye bile selam vermeyeceğin bir insan sana böyle yapıyor. Sen ona, tamam kendi isteğinle değil mesleğine yönelik merhaba diyorsun ama o sana burun kıvırıyor. Bazen öyle bir raddeye getiriyor ki beni bu durum bazen terslediğim bile oluyor. Merhaba, hoş geldiniz diyorum, bana burun kıvırdı, gelmeyin diyorum. Çok müşteriyi geri çevirmişliğim de var kapıdan. Mesela geçen biri bana merhaba hoş geldiniz, oturmak ister misiniz dedim. İki tane orta yaşlarda bayan 35-40 arası yaşları. Yalvar öyle gelelim, dediler. Böyle baktım bu kapıdan asla içeriye giremeyeceksiniz dedim. Bunu yapmışlığım da var, bu raddeye gelmesine asla izin vermiyorum. Şuna eminim sadece bu daha önce hiç başıma gelmedi, ben birini kapıdan çevirdim diye patronum gelip bana kızmadı. Çünkü ben de son raddeye gelmediğim sürece kimseyi kapıdan çevirmiyorum. Ama ben şunu düşünüyorum, patronum ben birini geri çeviriyorsam benim bir bildiğim vardır diye düşünür. Bazen mesela gıcık olmuşumdur yine de içeriye almışımdır, garsona diyorum ki bunun diyorum anasını s…. bu böyle bir insan bana bunu yaptı diyorum, garsonlara bunu anlatıyorum onlar zaten gerekeni yapıyor hesap konusunda olsun ilgilenmek konusunda olsun, kimse yüzüne bakmıyor bazen, bazen kitliyorlar da kitliyorlar. Acısını öyle çıkarıyorum diyeyim.

Sapık konusunda da mesela dedim ya her teklifte bulunabiliyorlar. Az önce dedim ya bugün bir garson abime söyledim diye, o dedi ki seni herhangi bir şeye davet eden olursa beni göster dedi. Ters biri olduğu zaten dışından belli. Beni göster dur bi abime sorayım de dedi. Zaten ben gerekeni yaparım dedi. Bizim öyle müşteriye ihtiyacımız yok derler, o konuda sıkıntı yaşamıyorum. Bazen hırsımı şöyle alıyorum, içeriye girerken gıcık oluyorum ya müşteriye, içeriye aldıktan sonra ben yüzüne bakmıyorum. Garson yoksa dış postta özellikle bana seslenir müşteriler, bana seslendi mi duymazdan geliyorum ya da gözünün içine bakıyorum ilgilenmiyorum. Ben onlara şunu lanse ediyorum, benim işim sizi içeriye alana kadardı, ne b… yerseniz yiyin. Yani bunu vermeye çalışıyorum. Sapıklara, küçük görenlere, bu yalvar diyen kadın tarzı insanlara" (K28).

3.5.2.1. Müşteri Tutum ve Davranışının Karşılama Hostesleri ve Garsonlarla Kıyaslanması

Karşılama hosteslerinden müşterilerin tutum ve davranışlarının garsonlara karşı gösterilen tutum ve davranışlarla kıyaslanması istendiğinde de yine dört farklı ifade biçimi bulgulanmıştır. Bunlardan ilki ve en fazla ifade edileni karşılama hosteslerine daha iyi davranılması şeklinde olsa da içeriğe bakıldığında bunun daha çok cinsiyetlerinden kaynaklandığı görülmektedir:

"Bana daha nazikler, bu biraz da ilk benimle muhatap olduklarından kaynaklı olabilir. Ya da kapıda bir kadın görüyorlar ona biraz daha nazik davranmak istiyorlar onlarla ilgilenen garsonlara bu kadar nazik değiller çünkü garsonlar erkek. Özellikle erkek müşterilerin kadın garsonlara ve bana davranışıyla erkek garsonlara davranışı çok farklı kadınlara ayıp olmasın diye daha nazikçe soru soruyorlar. Bence bu çok yanlış" (K21).

"Evet, bazılarında var. Benim oturduğum müşteriler affedersiniz yavşak olurlarsa kadın garsonları normal davranıyorlar. Geçen birilerini oturttum. Bana giderken okulda da ben seni tavlarım diyor. Kandırdın beni dedi aynı okuldaymışız. Okulda da ben seni kandırırım diyor. Ya da oturuyor çıkışta sahile gelsene diyor. Ama bunu sadece bana teklif ediyorlar. Garsonları teklif etmiyorlar. Ben onlarla konuştum ben onları oturttum. Bazıları oturup giderken ilginiz için teşekkür ederiz deyip gidiyorlar" (K2).

"Bana daha kibar davranıyorlar. Kapıda şık, cicili bicili giyinmiş bir kız var onun için bana daha kibarlar. Garson için zaten benim getir götürümü yapacak diye düşünüp ona göre davranıyorlar" (K24).

"Evet, kesinlikle, mesela bu cinsiyet olarak da çok etkili oluyor kadınsan sana daha kibarlar ki zaten öyle olmaları lazım ama ben garsonken de bana kibar davranıyorlar. Kapı karşılamadayken daha da kibar davranıyorlar çünkü kapıdasın ya daha çok dikkat çekici olduğun için daha samimi davranıyorlar. Ben burada hem kapı hem garsonluk yaptığım için bunu deneyimledim. Erkekler mesela kapı karşılamaya daha yakın davranıyorlar, garsonken öyle olmuyor. Müşteri ne kadar yavşak da olsa onunla temas halindesin, ilgilenmek zorundasın müşteri çünkü kaba davranamıyorsun tersleyemiyorsun ama garsonken başka bir garson arkadaşı yönlendirebilirsin" (K26).

K5 ve K20'nin samimiyet ve iyi davranma yorumu güler yüz ve statü üzerinden olmuştur:

"İlla ki fark oluyor. Kapı karşılama hosteslerine daha iyiler. Belki senin güler yüzünden etkilenip giriyorlar. Daha nazik davranıyorlar bana. Daha çok ilgilerini çekiyorsun" (K5).

"Kapı karşılamaya biraz daha kibar davranıyorlar gibi geliyor. Garsonluk biraz daha onu yapmak zorundaymışsın gibi davranıyorlar. Kapıdayken biraz daha rütben yüksekmiş gibi görüyorlar galiba ama aslında öyle bir şey de yok" (K20).

Katılımcıların ifadelerinde görüldüğü üzere karşılama hosteslerinin kadın olması ve estetik emek sergilemesinden dolayı müşterilerin tutumları ve davranışlarında diğer çalışanlara göre bir değişim olmaktadır. Seçkin (2013: 79) yaptığı çalışmada, işverenlerin pazarlayıcı ve pazarlanan öğeler olarak gençlik, güzellik ve pozitif dili kullandığını ifade etmektedir. Cinsel çekicilik ve gençlik iletişim değeri olarak görülmekte ve günlük hayatta avantaj sağlamaktadır.

Katılımcılardan bir kısmı da müşterilerin, garsonlara kıyasla karşılamalara karşı daha rahat/ sınırsız davrandığını ifade etmişlerdir:

"Bana daha sınırsızca davranıyorlar. Onun dışında pek bir fark yok" (K10).

"Bize karşı daha rahatlar, çünkü kapı karşılamalara bakış açısı bu" (K11).

"Ben daha fazla göz önünde olduğum için daha rahat davranıyorlar ve bu çok rahatsız edici" (K28).

Diğer yandan garsonlara daha kötü ve kaba davranıldığını ifade eden katılımcılar garsonun hizmet etme zorunluluğu yönündeki algı ve tahammülsüzlük ile bu durumu açıklamıştır:

> "Geçen gün yan tarafta kızın biri müşteriye menü veriyormuş, müşteri de bu ne biçim menü bunda hiçbir şey yok deyip menüyü fırlatmış. Başka yere git git evinde ye. Bu tarz şeyler de oluyor ama ben hiç denk gelmedim" (K4).
>
> "Garsonlara daha kötü davranıyorlar. Bundan eminim. Bir kapı karşılamaya o şekilde davranamazsın ama bir garson biraz çatalını geç götürdüğünde ya da bir şey olduğunda hemen kızabiliyorlar. İnsanlar biraz tahammülsüz herhalde. İstediğim şey hemen olsun istiyorlar. Ama bilmiyor ki orada onun gibi bir sürü kişi var. Bazılarının da çok boş egoları var. Egosu o garsona geçiyor. Ben ciddiye bile almıyorum öyle insanları. Ciddiye alan arkadaşlarım oluyor bazen, onlara diyorum ki bu insanları bir daha görmeyeceksiniz sakın ciddiye almayın. Bazen bana da oluyor mesela merhaba, hoş geldiniz falan diyorum üff falan yapıyorlar. Gülüyorum. Bir daha hayatımda görmeyeceğim bir insan, umurumda bile değil" (K7).

Katılımcılardan bazıları da fark olmadığını ifade edip bu durumun tamamen müşteriyle ilgili olduğunu belirtmişlerdir:

> "O insanla alakalı aslında, bazen oluyor tabi bana ters davranan olabiliyor. Ters ters bakan cevap vermeyen oluyor, ama o insan öyleyse bana da garsona da aynı ters davranışla geliyor" (K9).
>
> "Yok, mesela bir müşteri hem bana hem garsona kötü davranmıştı. Genelde aynı davranıyorlar" (K17).

3.5.3. Müşterilerin Denetim ve Gözetim Süreçleri

Karşılama hosteslerinin %83.3'ü müşteriler tarafından denetim ve gözetime maruz kaldığını ifade etmiştir.



Şekil 3.11. Müşterilerin Denetim ve Gözetim Süreçleri

Seçer (2016: 38) hizmet sektörü çalışanlarının hem yöneticiler hem de müşteriler tarafından denetime tabii tutulduğunu belirtmektedir. İşletmelerin kâr elde etmesi başarılı bir müşteri ve çalışan ilişkisi üzerinden sağlandığından, yöneticiler çalışanların üretkenliğini ve verimini artırmak adına onları çeşitli biçimlerde denetime tabii tutmakta hizmet sunumunu en ince ayrıntısına kadar planlamakta ve sürece müdahale etmektedir. Hizmet sunumu yapan çalışanlar çalışma süreci boyunca daimi olarak gözlenmekte ve bedenleri denetimin bir parçası haline gelmektedir. Denetim ve gözetim yalnızca yönetici tarafından değil müşterinin bakışları altında da olmaktadır (Lan, 2003: 21; Kalfa Topateş, 2015).

Karşılama hosteslerinin hissettikleri müşteri denetim ve gözetiminde en önemli husus tacizi içeren bir denetim ve gözetimdir. Davranışları kontrol etme ile sonuçlanabilen denetim ve gözetim süreçlerinde çoğunlukla erkek müşterilerin karşılama hosteslerini uzun süre izleyerek rahatsız etmesi en önemli ifadelerdendir:

"Evet, bakıyorlar sürekli, baskı altında hissediyorum kendimi. Hem insanlarla uğraş iş için hem de onların rahatsız edici bakışlarına maruz kal, gerçekten kötü hissediyorum" (K10).

"En basitinden kapıya yakın masaya oturmak isteyen müşteri çok fazla, bazıları içeceğini içerken yemeğini yerken beni seyretmeye geliyor sadece, bu tarz şeylerle karşılaşıyorum" (K11).

"Evet oluyor. Müşteri gelip oturuyor belli oluyor zaten bu amaçla gelen insan ve sırf bana bakıyor ve sonrasında biraz rahatsız edici oluyor. Bir şey de diyemiyorsun. Bunları yaşıyorum çoğu zaman" (K15).

"Evet. Bilerek ön tarafa oturup beni izliyorlardı. Bunu çok yaşadım. Ama genelde erkek taraflı bu bir de ergen tarafı. 35-40 yaş ortalaması da yapıyor bazen. Onun dışında fazla şey yok, taciz veya sözlü olarak küfür falan olmadı. Göz teması ve hareketlerinden anlıyorsun ama" (K20).

"Tabi ki evet. Bakışlarını üstümde hissediyorum, yaş fark etmeksizin genelde bana bakıyorlar kapıda durup dikkat çektiğim için, görünüş olsun fiziksel özelliklerin olsun" (K22).

"Çalıştığım yerde yaş aralığı biraz daha yüksekti genelde en az 30 yaş üzeri geliyordu ve devamlı bakan müşteriler çok fazla vardı. Yanındaki insana odaklanmayıp sürekli sana bakan ve beni gördükten sonra devamlı gelen müşteriler vardı. Böyle şeylere çok maruz kalıyordum ve bunun sağlıklı ve normal olmadığını düşünüyorum. Sırf beni izlemek için gelenler oluyordu yani bir yere kadar tahammül edebiliyorsun zaten hareketlerine onların" (K23).

"Beni çok rahatsız ediyor. Gereğinden fazla bakıp izliyorlarsa bu beni çok rahatsız ediyor. Çalışmak istemiyorum o an. Diyorum ki arkadaşıma gel yanımdan ayrılma. Ya da ben dayanamıyorum molaya gideceğim diyorum" (K2).

"Evet. Dikkat çeken birisiysen güzellik ve fiziki yönden illa ki oluyor. Bir kadın bile seni süzebiliyor" (K5).

K6'nın da ifadelerinde görüldüğü üzere işveren bu taciz durumunu yapılan iş üzerinden meşrulaştırmakta ve bu durumların bu işin bir parçası olduğu söylemiyle normalleştirmektedir:

> "Mesela geçen gün müdürümüzün erkek arkadaşları geldi, bizim müdürümüz de çok genç 25 yaşında falan, aynı zamanda benim de arkadaşım tanıyorum, arkadaş grubu geldi gözlerini ayırdı bana bakıyor. Müdürümle muhabbet ediyor ama gözlerini ayırmadan bana bakıyor. Ben en son gidip M. bey 'ben sigaraya gidiyorum' dedim normalde 'sigaraya gidebilir miyim' derim ama o kadar sinirlendim ki artık sinirden elim ayağım titriyor. Zaten panik atak hastasıyım ben döndüğümde gitmişlerdi normalde sigara molası 5 dakikadır, ben nerden baksanız 22-23 dakika kadar oturdum. Döndüğümde garson arkadaşım 'senin hakkında konuştular' dedi, 'bu kız güzelmiş ne zaman hostes aldın?' gibi konuşmuşlar. Sonra müdüre gidip 'arkadaşın neden bana dik dik baktı?' dedim, müdür beni karşısına aldı 'bak E. sen buraya güzel biri olduğun için girdin. Alımlısın, dikkat çekiyorsun, o yüzden insanların sana bakması doğal' dedi insanların ilgisini çekeceksin dedi. Ben de 'bu normal olabilir ama beni rahatsız edecek kadar bakması normal değil' dedim. Allah'tan M. hem benim müdürüm hem de arkadaşım o yüzden bu durumu gidip konuşabildim, sonra M. o kişinin Instagram'ını aldım ve engelledim, hatta müdürüm arkadaşını arayıp kız rahatsız olmuş gelme dedi ve kurtuldum" (K6).

Bedene yönelik müdahale K3'ün de ifade ettiği gibi genelin aksine farklı bir boyutta da görülmektedir. Çalışmanın bulgularından farklı boyutlarda da ifade edildiği üzere genel eğilim karşılama hosteslerinin dikkat çekici ve iddialı giyinmesi şeklindedir. Burada hem işin niteliği hem de işveren beklentileri etkili olmaktadır. Diğer yandan bu şekilde bir giyim tarzı bazı durumlarda da aksine bir yönde denetime sebep olmaktadır:

> "Evet, oldu, mesela şey olmuştu bu maske konusunda bütün çalışanlar maske takıyor ben de takıyorum ama dediğim gibi ben müdürler olmadığı zaman arada kaytarıyordum, maskeyi çıkartıyordum. Bir ara şikayet gelmiş misafir şey demiş, personeli maskesiz çalışıyor dediğim gibi müdürümüzde bunu çok takıyor. Müşteri her zaman gittiğimiz yer dört dörtlük olsun istiyor. Masayı silişine kadar dikkat ediyorlar. Mesela ben açık giyindiğimde, dar giyindiğimde, erkek misafirlerin baktığı oluyordu, şey deniliyordu. Dikkat çekiyorsunuz misafirler açısından ben bakalım aslında pek fark etmedim ama müdürümüz hep uyarıyordu çok usturuplu gelmeye çalışın çünkü misafirler bakabiliyor inceliyor siz de şey yapıyor çünkü erkek misafirler bakıyor ya ben gerçekten onu fark ettim erkeklerde öyle bir şey var çirkin olsun güzel olsun diyelim küçük olsun büyük olsun bakıyorlar. O yüzden bir de biz serbest giydiğimiz için alkollü mekân olduğu için, aman aman böyle çok içilmiyor ama öyle içen meyhaneye gitsin, masaların arasında gezerken de misafir ile göz göze geldiğinde gülenler oluyordu .Onun dışında öyle aman aman ileriye giden rahatsız edici bir davranış olmadı. Sadece şey olmuştu daha önce çalıştığım yerde garsonken kapıda da durmuştum geldiniz buyurun dediğimde iki erkek siz de oturacaksınız otururuz demişti ben de işte böyle bir hizmetimiz yok hoşçakalın demiştim direkt. Sonra da patronuma anlatmıştım o da fazla üstelemedim çünkü haklı olan bendim o şekilde" (K3).

Karşılama hosteslerinin bazıları da yaşadıkları bu durumu önemsememek, müşterinin kendisini görmesini engelleyecek şekilde yerini değiştirmek ya da müşteriyi uzak bir alana oturtmak gibi stratejiler geliştirmiştir:

> "Hayır. Ben çok müşterilere bakmam. Oturduktan sonra çok bakmam. Müşterileri alıyorum oturtuyorum ve etrafıma bakmaya devam ediyorum. Çok ekstra arkadaşlarım yoğunsa sahaya bakıyorum ama onun dışında öyle bir şey görmedim, dikkat etmedim. Ben bakmadığım için görmedim ama arkadaşlarım söylüyor bazen, bak bu kişi seni kesiyor falan diye. Ben oturttuktan sonra etkileşimi keserim. Arkadaşlarım gelirse mekâna onlarla konuşurum onun dışında dikkat bile etmem oturan kişilere bakıyorlar mı falan diye" (K7).
>
> "Evet oluyor. Oturuyor masaya dikiyor gözlerini, çok rahatız edici ama umursamıyorsun bir yerden sonra" (K9).
>
> "Bazıları tarafından evet. Mesela önümüze klimayı falan koyuyorum ki görmesin. Klimanın arkasında duruyorum. Öyle yollar geliştirdim" (K8).
>
> "Evet, bazen oluyor benim cam kenarında ki masalarıma biri oturduysa eğer ben hiçbir şey demeden bunun iki sebebi oluyor, ben bazen kızlara diyorum ‘çok boş gelin şuraya oturun’ diyorum geliyorlar ve onlarla sohbet ediyorum ama onun dışında bazen tek başına oturan insanlar oluyor mesela inanılmaz rahatsız edici oluyor hatta ben bazen iş arkadaşlarıma söylüyorum ‘tek erkek geldiği zaman buraya almayın, arka tarafa geçsin’ diye çünkü gerçekten çok rahatsız edici şekilde bakanlar var. İnsanların psikolojik sağlıkları gerçekten iyi değil o seni korkutuyor içinden ‘acaba çıktığım zaman takip eder mi?’ diye düşünmek zorunda kalıyorum" (K18).
>
> "Beni çağırdıklarında garsonları yönlendiriyorum. Tatsızlık çıkmasın diye uğraşıyorum" (K14).

K28'in de ifade ettiği üzere buna benzer durumlarda çeşitli baş etme stratejileri belirlenmiştir. Dolayısıyla taciz boyutuna varabilen denetim ve gözetim aynı zamanda karşılama hosteslerinin üzerinde davranışsal bir baskı da oluşturmaktadır:

> "Bu durum hareketlerimi kontrol altına almamı sağlıyor evet. Benim şöyle bir huyum vardır sürekli saçımla oynarım, bu da erkekler tarafından yanlış anlaşılan bir durumdur ama benimki tırnak yemek gibi bir tik. İzlendiğimi hissediyorsam özellikle bir erkek tarafından, saçımla oynamak hariç her şeyi yaparım yanlış bir izlenim vermemek için, bir mesaj vermemek için. Bu şekilde hareketlerimi kontrol altına almaya çalışıyorum. Bu saç konusu erkek konusu da değil aslında, günlük hayatta birinin sizi izlediğini düşünüyorsanız iyi şeyler olur ya o hep oluyor, illa ki oluyor" (K28).

3.5.4. Potansiyel Müşteri ile Etkileşim

Gerni (2001: 31) çalışmasında taciz biçimlerini ele almıştır. Bu çalışmada rahatsız edici konuşmalar, rahatsız edici bakışlar ve laf atmak taciz biçimlerinde ilk üç gösterge olarak belirtilmiştir. Buna benzer olarak karşılama hosteslerinin potansiyel/ yoldan geçen ya da ikna

etmeye çalıştıkları müşteriler ile etkileşiminde de laf atma, gereksiz sorularla iletişim kurmaya çalışma, sosyal medya hesaplarını isteme, taciz etme gibi davranışlar ön plandadır:

> "Bazı müşteriler geliyor “Instagram’ını verirsen otururum” diyor bir şey de diyemiyorsun. Çok sinirlenirsem cevap veririm tabi ki ama şu ana kadar öyle bir durum olmadı ama. Adam böyle geçiyor mesela tek başına gidiyor o adamın çok fazla oturmak için dolaştığını düşünmüyorum ya bir yere gidiyor, ya orada çalışıyor ya da arkadaşlarını arıyor ya da sapık 4 tane seçenek var, adam geçiyordu bir tur geçti tekrar geçerken beni gördü devam etti ve yine geldi anlıyorsunuz zaten size bakışlarından oturdu menüyü getirdim dedim ‘hoş geldiniz’ onlara çok samimi, sıcak kanlı davranmıyorum daha mesafeli oluyorum ‘menüye gerek yok ben bir çay bir de seni alabilir miyim?’ dedi ben de etrafıma baktım kimse var mı diye kimse de yoktu. Dedim ki ‘kalk s… git buradan’ şok oldu ondan sonra apar topar gidiyordu ‘nereye gidiyorsun’ dedim ‘kalk dedin ya’ dedi ben de ‘çayını öde öyle git’ dedim sonra çayını ödeyip öyle gitti. O kadar sinirlendim ki muhtemelen elimde bir şey olsa vururdum kafasına ne demek ‘seni alabilir miyim?’ oradan bakınca ben eskorta falan mı benziyorum" (K18).
>
> "Diyorum ya oturmadan bile laf atıyorlar, biz seni götürelim diyorlar, nereye götürüyorsun sen beni saygısız. Ben sana kafemizi oturmak ister misin diyorum. Bu nasıl bir şeydir sen beni nereye götürüyorsun. Bu işi yapıyorsam sana merhaba diyorsam senden hoşlandığım için değil, erkekler artık bunu bir anlasın. Ya da sana yürüdüğüm için değil işimi yaptığım için yapıyorum bunu" (K5).
>
> "Oluyor. Mesela geçen gün merhabalar, oturmak ister misiniz dedim iki erkek arkadaşa. Evet, oturmak isteriz, nereye? Dediler. Yani onu şeyliğinden yapıyor, o kadar kabaydı ki. Mesela diyor ki sen de bizimle oturacaksan olur. Bunu çok duyuyorum. Ya ben seninle neden oturayım? Ben orada işimi yapıyorum. Seninle nasıl nerede ne şekilde oturabilirim yani? Ben de hayır diyorum. Neyse siz başka kafeye falan gidin diyorum gönderiyorum. Mesela sürekli bize bunu ısmarlayacaksan olur diyorlar sanki ben çok yetkili biriymişim gibi. Bu muhabbeti çok yapıyorlar. Bu sorunları yaşıyorum" (K8).
>
> "Laf atan oluyor, bazen taciz ediyorlar hatta sözleriyle. Geçip gidiyor ne de olsa lafını söyleyip gidiyor. Bakıyorlar sürekli ama normal bir bakış değil tabi. Rahatsız edici. Kimisi de kolay gelsin deyip gülümseyip gidiyor. Müşteriler nasıl değişiyorsa onlar da aynı öyle işte. Saçma sapan alakasız soru soranlar oluyor tabi konuşmak için" (K9).
>
> "Dışarıdan geçen insanlar da bakıyor, bizim kafenin karşısında durak var adamın biri bayağı uzun süre oturdu ve beni izledi molamda sigara almaya bakkala giderken yolumu kesti ve tanışmak istedi tersledim ben de" (K11).

Potansiyel müşterilerin tacize kadar varabilen denetim ve gözetim süreçleri çoğunlukla menüye bakma ve sipariş verme bahaneleriyle gerçekleşmektedir:

> "Oluyor ama ters ters bakınca utanıyorlar herhalde önlerine dönüyorlar. Her baktığında gülümsersen eğerÜ bu sefer tamamen sana dönüp seni izliyor. Ama biraz da şeyle alakalı ben oturtana kadar iyiyim, oturttuktan sonra yok oluyorum ortalıktan zaten. Menüye bakma bahanesiyle gelen şerefsizler falan" (K1).

"Evet kesinlikle. Mesela kapıda bekliyorum, salona oturtuyorum. Sürekli bir göz teması kurmaya çalışıyor. Benim kapıda olduğumu biliyor ama garsona sipariş vermiyor, özellikle beni çağırıyor benim gelmemi istiyor. Kaç kere gittim o isteyen masalar ile ilgilendim. Sırf beni izlemek için bana yakın oturmaya çalışanlar var ben de görmezlikten gelmeye ve umursamamaya çalışıyorum göz teması kurmuyorum" (K26).

"Temastan ziyade geçerken çok yakınımdan geçmeleri gibi şeyler oluyordu ayrıca menüye bakma bahanesiyle dibime kadar girenler oluyordu ve ben rahatsız olup geri çekiliyordum. Adam dibine kadar giriyor, duymuyormuş gibi yapıyor, biraz daha yaklaşıyor. Halbuki ben zaten yüksek sesle konuşuyorum anlasın diye. Menüye bakacağım diyor, menüyü elimden alırken elime dokunuyor. Yanımdan geçerken ağzımın içine girip soru soruyorlar yapma yani bunu. Benimle iş dışında muhabbet edemeyeceğini bildiği için menüyü bahane ederek sohbet açmaya çalışan kişiler oluyordu. Ben bunun hemen önüne geçiyordum. Çünkü iş dışında benim o insanlarla muhatap olabileceğim hiçbir şey yok. Benim hayatımın odağında başka insanlar var iş gereği konuşurum. Onlarda iş ile ilgili konuşmak bahanesiyle benimle iletişim kurmaya çalışıyordu" (K21).

"…Mesela karşıda dükkan oluyor mağazaya oluyor oraya girecek insanlar ama bana bakıyorlar yolun karşısından, dikkatlerini çekiyorum genelde. Evet oldu. Genelde sosyal medya hesaplarımı soruyorlar, numaranı verir misin diyorlar. Menü sorar gibi soru sorup sonradan flörtleşmeye çalışıyorlar" (K24).

Diğer yandan yoldan geçen potansiyel müşterilerin bazılarının iyi ve kibar bazılarının ise kötü ve kaba davrandıkları önemli ölçüde ifade edilmiştir:

"Merhaba, hoş geldiniz dediğimde bazıları gülümsüyordu, bazıları bakıp geçiyordu. Sırf ben bu yüzden bir yere giderken biri öyle dediğinde teşekkür ediyorum. Çünkü bana denilmediği zaman ben çok üzülüyordum" (K1).

"Şöyle, geçen gün yoldan geçen bir hanımefendi bana 'burası yol' dedi muhtemelen o kadar kafenin önünden geçerken o kadar sıkılmış ki çok sinir oldum kadının üzerine atlayacaktım kolumu falan tuttular. İnsanlar o kadar alışmış ki hostesler tarafından rahatsız edilmeye. Yoldan geçen insanlara 'hoş geldin' dediğin zaman o kişi seni terslerse motivasyonun düşüyor tabi sonuçta bu benim işim kara kaşına, kara gözüne demiyorum işimi yapıyorum orada, bazı insanlar 'teşekkür ederiz, bir sonraki sefere gelelim' diyor bu da mutlu ediyor. Genç kesim çok vurdumduymaz bazıları tepki vermeden gidiyor. Mesela sadece oradan geçen bir teyze var, matematik öğretmeniymiş, bana bazen takılmak için geçerken matematik sorusu soruyor ve selam veriyor bu çok güzel bunlar insanı mutlu ediyor, bunlar karakterle alakalı bir şey" (K6).

"Ben güler yüzle davranırsam, yarısından çoğu zaten güler yüzle karşılıyor, teşekkür edip gidiyorlar. Bazıları hiçbir şey yapmıyor bazıları da azarlayıp gidiyorlar. Bazı dengesiz ve saygısızlar oluyor gelip gözünün içine bakıyorlar bir şey mi oldu diyorum, cevap vermiyor öyle mal mal bakıp gidiyorlar sonra, bu şekilde terbiyesiz ve saygısızlar çok var veyahut da çağırmadığım erkekler oluyor beni neden çağırmadın, beni neden davet etmedin, beni davet etseydin senin için otururdum gibi şeyler

söylüyorlar ben dile getiriyorum bunu. Bana bu şekilde saygısızlık yapan bir erkek olunca bak bayana tabi bir şey diyemem ama saygısızlık yapan bir erkek olunca gider misin diyorum " (K13).

Katılımcılardan bir kısmı da potansiyel müşteri ile iletişim ve etkileşim sürecinin eğlenceli geçtiğini ifade etmiştir:

"Aslında eğlenceli oluyor. Müşteriler dışında yer yön soran çok oluyor burada. Tuvalet nerede, market nerede gibi. Bizim bar kısmını büfe sanıyorlar bazen. Ben de evet büfe gelin falan diyorum bunu yapmazsam zaman geçmez çünkü. Kapı karşılama sadece elinde menüyle merhaba, hoş geldin, demek değil. Bunu zaten yapmak zorundasın. Bazen geçerlerken nasılsınız falan diyorum. O tarz şeyleri yapmazsam geçmiyorlar. Bazen komik diyaloglar oluyor. O şekilde diyaloglar yaşadığımız insanlar daha sonra geliyor, dün böyle bir muhabbet yaşadık bugün gelelim dedik falan diyorlar. Bu şekilde bile müşteri aldığım oluyor" (K7).

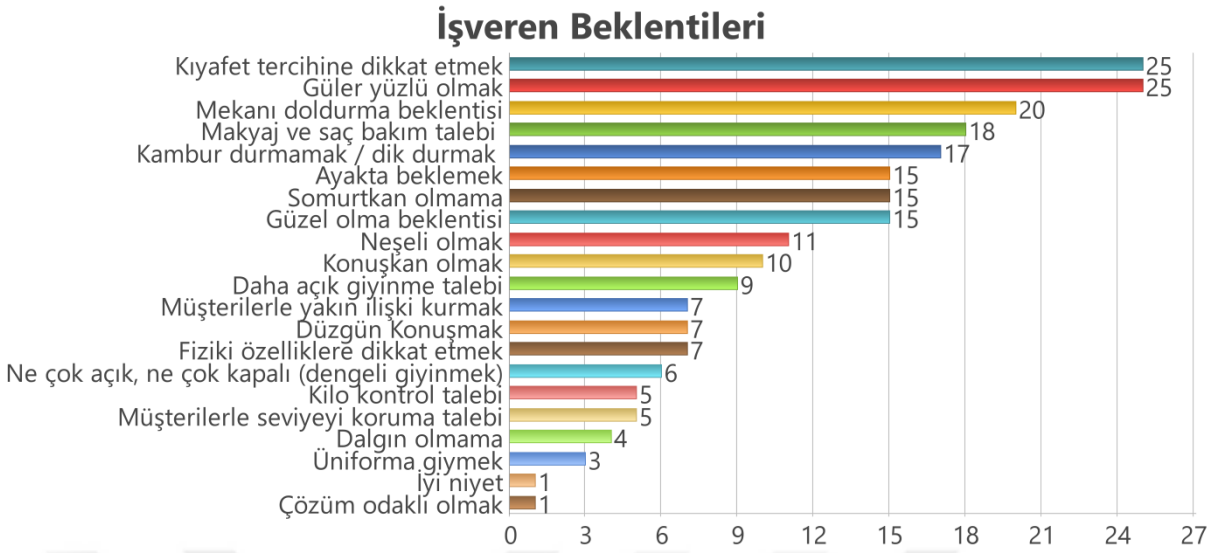
"Olumsuz olmuyor, genelde olumlu oluyor. Olumsuz olarak en fazla asılan olabilir. Ona da zaten sen müsaade etmiyorsun, cevabını veriyorsun zaten bir duruşun var. Mesela gelip bana soramıyorlar neredeydin izinde miydin diye arkadaşlarıma soruyorlar. Çünkü benim orda bir duruşum var ve ben masalara gidip bir isteğiniz var mı veya laubali konuşmalarım olmadığı için belli bir çizgim var. Genel olarak bana karşı olumlu şeyler oluyor ben muhabbetimi ederim gülümserim masaya oturturum, olumsuz durum pek yok. Diğer kapı karşılamaları bilmiyorum ama ben çok eğleniyorum şahsen" (K7).

"Yok, çok takan birisi değilim o yüzden çok görmüyorum. Konuşmayı seviyorum zaten bazı insanları da tanıyorsun zaten artık, konuşup sohbet edince daha hızlı geçiyor zaman" (K19).

3.6. Karşılama Hostesliğinde İşveren Beklentileri

İşverenin veya yöneticinin karşılama hostelerinden beklentileri: müşteri ile etkileşimde beklentiler; jest, mimik, duruş ve hareketler üzerinde işverenin denetimi ve kontrolü; işverenin kıyafet, saç, makyaj gibi dış görünüşe yönelik talepleri ve müdahaleleri başlıkları altında ele alınmıştır.

3.6.1. İşverenin/ Yöneticinin Müşteri ile Etkileşimde Beklentileri



Şekil 3.12. İşveren Beklentileri

Müşteri ile etkileşimde işverenin ilk beklentisi müşteri çekmektir. Müşteri çekmek için güler yüzlü, samimi, sıcakkanlı olmak oldukça önemli görülse de birçok farklı beklenti biçimi de karşımıza çıkmaktadır. Ayrıca bu durum diğer mekânlarla rekabeti de içerisinde barındırmaktadır:

"Müşteriyi içeriye çek, bize müşteri kazandır, güler yüzlü ol diyorlar. Sen orada nasıl muhabbet kurmak istersin nasıl davranmak istersin sen bilirsin fakat çok samimi olmadan, mesafeli olarak müşteriyi içeriye alman gerek diyorlar" (K5).

"Çok güler yüzlü olmamı, onlara asılıp, ikna edip içeriye oturtmamı bekliyorlar. İzliyorlar falan da yani ne diyecek ne yapacak nasıl ikna edecek diye. Bayağı bu konuda karşılaştırma yapıyorlar. Şu kafede neden bu kadar kişilerken bizim kafede şu kadar kişiler var diye. Şu müşterileri sen buraya oturtamadın ama öbür kafeye oturmuşlar diye söylüyorlar" (K8).

"Benim güler yüzlü olmam gerektiğini söylüyorlar, ayrıca kapıdan geçen insanları içeri çağırmamı istediler, ben zaten müşteri çekmek için böyle giyiniyorum neden bağırıp içeri çağırayım dönerci değil burası" (K10).

"Daha çok kapıda olmamı bekliyorlar sürekli kapıda olmamı bekliyorlar. Molaya bile gitmemi istemiyorlar. Sadece sigaranı iç ve hemen gel diyorla,r sürekli kapının önünde olmam onların içini rahatlatıyor. Aslında benim patronum bir şey demiyor ama müdürüm biraz tutucu davranıyor. Dün üç kişi geldi ve geriye doğru yöneldiler terse gidiyorlardı ben de 'neden gidiyorsunuz?' dedim laf atmamı istiyor zaten müdür, yemek yiyip kalkacaklarını düşünmüştük aslında sordum ben de neden geri döndünüz vs. diye 'biz rakı içeceğiz 20 kişiyiz' dedi ben de 'bizim yerimiz var, rakımız var, mezemiz de var gelin size güzel bir masa kuralım' dedim adamlar da oturdu geldiler 20 kişi sadece o masadan 3-4 bin TL hesap aldık. Ben o masayı aldım üstlerimin gözünde değer kazandım. Bir şekilde doldurmanı istiyorlar zaten

ama ne yaparsan yap ona karışmıyorlar. İstersen kapalı giyin ama doldur ama kapalı giyince bakıyorlar ki masalar dolmuyor içeri insan gelmiyor o yüzden onlar da ister istemez açık giyinmeni istiyorlar.

Müdürüm bana genç kesime yaklaş diyor. Çünkü aile geldiği zaman bir çay içip kalkıyor ama gençler geldiği zaman daha uzun kalıp daha çeşitli şeyler yiyip içiyorlar, alkol tüketiyorlar. Bana bazen masalara sen gir, sen sipariş al, diyordu müdürüm. Çünkü ben menüyü de biliyorum en pahalı olan ürünleri de biliyorum onlardan önerdiğim için işletmenin işine yarıyordu bu durum" (K6).

"Patronlar vardı bizim orada oturuyorlardı. Atak olmamı, benim o müşteriyi kesin içeri sokmamı istiyorlardı, kafası karışık her müşteri içeri sokmamı bekliyorlardı alamadığım zamanda hadi M. yapabilirsin neden yapmıyorsun şeklinde yönlendiriyorlardı. Neden alamıyorsun bak mekân boş kaldı dedikleri oluyordu" (K21).

"Yan kafede çalışırken yönetici sürekli benimle birlikte duruyordu ve beni izliyordu. Hadi mekânı doldur diyordu. Daha güler yüz göster diyordu. Bir ara daha dikkat çekici şeyler giy diye uyarı aldım. Ben de benden daha dekolteli şeyler giymemi istiyorsanız beklemeyin giyemem dedim. Mekânı doldurmak için dekolte giymenin işe yarayacağını düşünüyorlardı. Burada öyle değil. Sadece mimik ve kapıdaki hareketler önemli. Giyim tabi ki önemli ama dekolte değil" (K26).

Katılımcıların ifadelerinden de anlaşıldığı üzere işverenler diğer kafeler ile rekabet edebilmek ve kâr elde edebilmek için çalışanların bedensel ve duygusal potansiyelini artırmaya çalışmaktadır. Çalışanların işe alındıktan sonra da çeşitli yöntemler ile estetik emeği sürdürmesi sağlanmaya çalışılmakta, bu konuda çalışan üzerinde baskı ve kontrol mekanizması kurulduğu görülmektedir. Çalışanların, müşteriyle kurduğu iletişimin içeriği ve çalışanın kullandığı kelimeler belirlenmekte, giyim tarzları kontrol edilmekte ve beden dilinin kullanımının, ses tonu ve konuşma tarzı yönetilmekte vb. biçimde çalışanın nitelikleri ve bedensel estetik kapasitelerini artırmak amaçlanmaktadır (Warhurst ve Nickson, 2007: 113-115).

K20 de müşteri çekme beklentisinin işvereni tarafından doğrudan erkek müşteri çekebilecek şekilde davranma talebiyle ifade edildiğini şu şekilde belirtmiştir:

"Daha flörtöz desem yeridir. Yani erkeklere daha çok ilgi göstermemi bekliyordu. Oturması için onlara daha yakın durmamı istiyordu genelde. Bunu sözlü olarak hiçbir zaman söylemedi ama bu her türlü hissediliyordu. Hatta bu yüzden ben kaç kere söyledim ben bu kıyafet konusunda olsun falan, benim böyle şeyler yapmamı istiyorsan çıkar giderim dedim. Daha çok ilgili, göz teması kurmam lazım. Yandaki kafedeki kız müşteriyi çekemediyse benim onu çekip kızın motivasyonunu düşürmem lazım. Yandaki kafe 1 müşteri çektiyse sen 3 müşteri çekeceksin, oradaki müşteri orayı beğenmediyse hemen onu oradan alıp getirteceksin gibi beklentileri vardı" (K20).

K20 işverenin, müşteriler ile flörtöz konuşmasını istediğini aktarmıştır. Johnston'un (2005: 6) belirttiğine göre bu cinsel emek kavramına işaret etmektedir (Akt. Kalfa Topateş, 2015).

Müşterilerle etkileşim ve müşterilere davranış biçiminde güler yüz, kibarlık, sevecenlik ve samimiyet de en önemli işveren beklentisi olarak ifade edilmiştir. Ancak bahsedildiği üzere buradaki davranışsal beklentiler de yine müşteri çekmek / ikna etmek içindir:

"Güler yüzlü olmamı bekliyor. Mutsuzken mutlu görünmeye çalışmak zorundayım" (K9).

"En başta bizden güler yüz bekliyor tatlı samimiyet bekliyor onları yaptıktan sonra onlar oturmazsa bu senin suçun değil diyorlar sen görevini yaptın diyorlar. Yani kapıda durman müşteriye bir süs olaraktan yani kapıdasın ama kapıda beni göremezlerse sen ikna etmek için oradasın diyorlar sadece onların beklentisi bu benden. Daha sıcak davranmamı ve ikilemde kalanları daha çok ikna etmemi bekliyorlar" (K13).

"Öncelikle güler yüz ve müşteri her zaman haklıdır düşüncesi var onlarda. İşte samimi sempatik olmamızı bekliyorlar. Müşteri ile iletişimi kesmememizi bekliyorlar mesela bir müşteri el kaldırdığında mesela ben şu an bu kafede elimi şu şekilde kaldırsam büyük ihtimal elim 5 dakika havada kalır bunu istemiyorlar. Diyelim müşteri elini kaldırdı orada 4-5 garson var hiç değilse bir tanesi onu görüp o müşterinin yanına en kısa sürede gitmesi bekleniyor. Hadi diyelim garson yok çok kalabalık ben gidip bunu yapıyorum mesela" (K16).

"Güler yüzlü, saygılı, diksiyonunun düzgün olması gerekiyor. Ben hastalık dolayısıyla izindeyken birkaç kapı karşılama almışlar ama beğenmemişler. Çünkü beden diline dikkat etmen gerekiyor. Nasıl hitap ettiğine dikkat etmen gerekiyor. Onlar bana bunu söylüyor" (K25).

"Daha samimi olmamı bekliyor. Daha güler yüzlü, sert çıkmayan, çabuk sinirlenmeyen, her şeye koşturmamı bekliyorlar. Gözümün her yerde olmasını bekliyorlar. Samimi olmamı yapmacık değil" (K27).

Müşteriye karşı sürekli güler yüzlü olma beklentisinin üzerinde yarattığı baskıyı K28 de şu şekilde ifade etmiştir:

"Sürekli sırıtmamı. Müşteriyle konuşurken zaten sırıtıyorum o ayrı mesele ama yoldan geçenlere merhaba demediklerime bile sırıtmamı bekliyor. Bu ciddi bir beklenti değil ama sürekli dile getirilen bir beklenti. Sırıt Z. 32 dişini göreyim Z. Böyle şakaya vurarak.

Ekstra enerji çok bekleniyor ama şöyle bir durum var, enerjim düşükse de yerine getirmek için her şeyi yapıyor adam. Bana kızarak azarlayarak benden bir beklentisi olmadı hiçbir zaman. Daha çok müşteri, daha çok müşteri...

Bu çok büyük bir baskı zaten yolda insan olmadığını biliyorum, yok. Yapabileceğim hiçbir şey yok yani, içeriye alınacak insan yaratamam yani oraya. Ama kendimi kötü hissediyorum, mekân boş olmamalı Z. sen duruyorsun o mekân boş olmayacak diye. Sürekli kafamın içinde geçen tek cümle bu çalışırken, özellikle boş günlerde.

Mekânın boş olmasını hiç kendime bağlamıyorum. Hani demiştim ya işe ilk başladığımda önüme gelen herkese merhaba hoş geldiniz diyordum, işler kötü olduğunda da o döneme geçiyorum, önüme gelen herkesle konuşmaya çalışıyorum yeter ki müşteri alabileyim. Dedim ya para harcayabilecek müşteriler daha ön plandadır benim için. Ama iş olmadığında adam girsin yeter ki bir tane çay içsin yeter ki içeride

> insan görünsün. Ama bu durumda bile kendimle çelişiyorum aslında, patronumun bana o gün kızmayacağını biliyorum çünkü iş yok, ben kıçımı yırtsam da iş olmayacak. Ama yine de tribe giriyorum" (K28).

Mekânın boş olduğu günlerde kendini baskı altında hisseden K2 sorunu yeterince güzel olmaması şeklinde yorumlamakta ve bundan dolayı estetik ameliyat olmak, saçlarını boyatmak, kilosunu ayarlamak gibi dış görünüşünde değişiklikler istediğini belirtmektedir:

> "Dış görünüşüme mesela takmaya başladım bu ara. Mesela burnumu mu yaptırsam, şunu mu yaptırsam, saçımı mı boyatsam, birazcık daha mı kilo alsam filan. Gerçekten çok çöktüm ruhsal olarak" (K2).

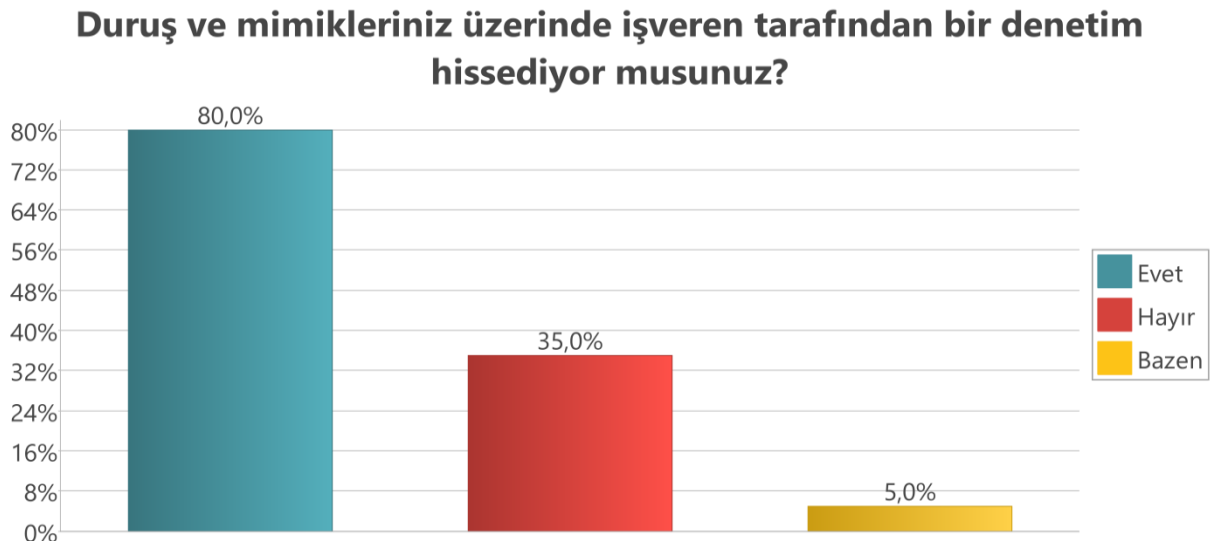
Ersoy (2014: 63) tüketim toplumunun yarattığı ideal bedene kavuşma arzusunun insanları sürekli bedenleri ile uğraşmaya ittiğinden bahsetmekte ve bu durumun insanları narsist kaygılara ve saplantılara hapsettiğini aktarmaktadır. Günümüzde birçok kadının idealize bedene ulaşamadığı için depresif oldukları ve ideal bedene kavuşmak için uğraş verdikleri ve tüketime teşvik edildikleri görülmektedir (Bilgin, 2015: 312).

K24 de buraya kadar sayılan beklentilerin neredeyse tamamının karşılama hostesinden beklendiğini şu şekilde ifade etmiştir:

> "Kimisi dış görünüşüne dikkat etmesini bekliyor istiyor ki kız jilet gibi olsun, kimisi konuşkan olmasını bekliyor enerjik olmanı bekliyor, kimi de çalışma saatlerine çok takılıyordu. Her zaman özenli ve en önemlisi güler yüzlü olmak gerekiyor. İnsanın kötü bir günü olabiliyor ama o gün bile gülmek zorundasın onlar da bir nevi haklılar çünkü bunun için para veriyorlar sana. Sen orada somurtsan o paranın karşılığını almazsın" (K24).

3.6.2. Jest, Mimik, Duruş Ve Hareketler Üzerinde İşverenin Denetimi ve Kontrolü

Katılımcıların çoğu, yöneticileri tarafından izlendiklerini ve denetlendiklerini bu durumun çalışma süreci boyunca sürdüğünü aktarmıştır.



Şekil 3.13. Jest, Mimik, Duruş ve Hareket Üzerinde İşveren Denetimi ve Kontrolü

Estetik emek denetimin bedene yönelmiş halidir. Çalışanların suratı ve bedeninin şekli, giyimi, jest ve mimikleri, ses tonları, aksan ve karakterleri denetimin merkezine oturmakta böylece müşteri çekme, var olan müşteriyi memnun etme ve şirket imajının olumlu algılanmasına yardımcı olmaktadır (Başcı, 2019: 223).

Karşılama hosteslerinin %80'i jest, mimik, duruş ve hareketleri üzerinde denetim ve kontrol hissettiklerini ifade etmişlerdir. Beden duruşu, jest ve mimikler, ellerin konumu, yüz ifadesi, ses tonu gibi konularda karşılama hostesleri işverenleri ya da yöneticileri tarafından denetim ve gözetim hissettiklerini ifade etmişlerdir:

> "Ben bazen çok yorgun oluyordum, masaya dayanıyordum bunu istemezdi Ç.; dik dur, işte ne bileyim oturma, kendim bir yerlere yaslardım bunu istemezdi onun dışında bir sorun yoktu gezinebiliyorsun ama ne bileyim elin koynunda çok durmasın, ellerin aşağıda dursun ya da önüne koy, selam ver yanından geçen misafire bile selam var gülmemi isterler asla somurtmamı istemezdi gelen misafire sakın yüz çevirme. Bir de şey olurdu 2 misafir aynı anda geldiğinde hoş geldiniz diyorsun ikisi de yer arıyor öndeki ne yardımcı oluyordum arkadakine de sizi birazcık bekleteceğim size de yardımcı olacağım, bir de konuşurken elimizi çok kullanmamız isterdi ruhsuz konuşma elini kolunu kullan yer gösterirken şöyle geçebilirsiniz demek ile birlikte elini de kullan bu şekilde davranmamız istiyorlardı" (K3).
>
> "Mimiklerin samimi olmalı, yüzünü serbest bıraktığında mesela yorgun ve çökük bir ifade olur ya onu kontrol etmen gerek, güler yüzlü ama çok da sırıtmadan dengeli bir duruş sergilemen gerekli" (K5).
>
> "Evet, sürekli izlendiğimi hissediyorum gözleri hep üzerimde hem patronun ve müdürün hem de müşterilerin. Ben ilk işe başladığımda daha fazla kontrol edildiğimi hissediyordum. Bir gün çok üşümüştüm, ısıtıcıya ellerimi döndürdüm kafam hala kapıya bakıyordu ama şefim gelip arkamı dönmemem gerektiğini söyledi, ben de insanım üstüm ince ve açık üşüyorum doğal olarak" (K10).

"Benden çok memnunlar. Bazen dalgın oluyorsun ya da belli bir yerden sonra kafan gidiyor artık, orada biraz müdahale ediyorlar dikkat et dalıyorsun falan diye. Ya da bazen tutulup kalıyorum. Müşteri kafeye bakıyor mesela ben de ona bakıyorum, dalıyorum. Normalde atılgan bir insanımdır ama dalıp gittiğim zaman kafeye bakan adam da o sırada geçiyor gidiyor. Patron da neye bakıyor bir sorsaydın falan diyor o sırada. Ben de şaşırıyorum aa evet neden sormadım ya falan diyorum. Onlar da şaşırıyorlar ama bazen oluyor yani" (K7).

"Evet, ne zamandan beri çalışırsan çalış, mesela yıllardan beri orada çalışıyor ol sen müşteriye samimiyet kurma, samimi olma, güler yüz gösterme sadece hoş geldiniz falan de noluyor ya derler her gün bıkmadan bunları yapman lazım" (K13).

"Genelde yanımdaki masada oturur müşteriye nasıl davranıyorum diye bakarlardı. Çalışanlar içinden en çok beni denetliyorlardı üç tane patron. Çay alırlardı ellerine, kendi aralarında konuşuyorlarmış gibi yaparlardı ama sürekli bana bakarlardı, ne yapıyorum diye. Ben hangi müşterinin oturup oturmayacağını az çok anlıyorum, ben bir insana sormayınca patronun bakışları hemen değişiyordu ve buna neden sormadın diyorlardı" (K21).

K14 işverenden ses tonunu ayarlaması yönünde talimat almış bir süre deneyimledikten sonra "doğru" ses tonunu bulmuştur:

"Sesimin yüksek olmasını istediler ilk başta. Çünkü ilk gün çok utandım ilk defa yapıyordum bu işi. Sonra ben bağırmaya başladım sesimi yükseltmek için. Sonra da müdür geldi neden bağırıyorsun dedi bana kızdı bir şekilde ayarladım ses tonunu. Zamanla öğreniyorsun" (K14).

Warhurst vd. (2000: 13-14) estetik emeğin hizmet sunumu boyutunda, çalışanların müşteri yokken dahi nasıl durmaları gerektiğini, nasıl gülümseyeceklerini, müşteriyi nasıl karşılayacaklarının tanımlanabildiğini belirtmiştir. Çalışanın ellerinin duruşunun iletişime açık olduğunu gösterir pozisyonda olması ya da çalışanın kapıyla arasındaki açının belirtilmesi yönetilmektedir. K11'in söylemi bu durumu kanıtlar niteliktedir:

"Saygı gereği ellerini kollarını bağdaştırarak duramazsın, bu şekilde müşteriyi karşılama dediler, ellerini ya önünde birleştir ya da yanlara koy dediler" (K11).

Katılımcılar bedenleri üzerindeki denetim ve gözetim süreçlerinin kontrol baskısını da şu şekilde ifade etmişlerdir:

"Sürekli dik durmamı, gülmemi söylüyordu. Ben ciddi bir yapıya sahip olduğum için kaşlarımı çattığım zamanlar oluyor, onu yapmamamı istiyordu. Denetim sürekli hissediyordum. Direkt arkamda duruyordu ve çok geriliyordum" (K20).

"Müdür ve patron tarafından izlenmek de iyi bir şey değil ya. Sonuçta gözü üstümde ve bir şeyler yapmam gerekiyor. Mesela karı-koca kendi arasında konuşuyor. Bunu mu yiyelim bunu mu yapalım diye, ben o sırada karışmak istemiyorum ama patron ya da müdür yanımdayken bir şeyler yapmak zorundaymışım gibi hissediyorum" (K8).

"Patronum sürekli izler. Beni değil bütün elemanları, oturduğu yerden bütün kafedeki eleman konumundaki herkeste gözü vardır. Bunun verdiği bir hareket kısıtlaması ya da hareketlerime şekil verme durumum var.

Evet. Patronum güleç bir insan asla değil, baktık diye gülümsemez. Mesela seninle göz göze geldik gülümsedik biz, asla yoktur onda. Hep resmi hep ciddi, ben o gün bir şey yapmasam bile, atıyorum adam orada oturuyor 2-3 saat izliyor beni göz göze gelmişiz sürekli resmi bi, şey yaparım acaba bir şey mi var. Bir elim ayağım, kendimi toparlamaya çalışırım. Gelip muhabbet ettiğimizde anlarım bir şey yokmuş. Ben biliyorum aslında mizacı o ama yine de ister istemez. Bunu bile bile suçlu hissederim kendimi.

Benim müşteri seçtiğimi çok iyi bilir, bazen o beni izliyor diye rastgele insanlara bile merhaba derim. Bana şakasına der ki sırf ben bakıyorum diye herkese merhaba diyorsun Z. O da farkında gözetimi altındayken daha dikkatli olduğumun. Zaten farkında olduğu için bunu kullanan bir insan" (K28).

3.6.2.1.Gülümsemekte Zorluk Çekme

Karşılama hostesliğinde işine yönelik en büyük talep güler yüzlü olmaktır. Katılımcılar buna karşın gülümsemekte zorluk yaşadığını, zorlu/ sıkıntılı süreçleri sorulduğunda işleri için bunun bir problem olduğunu ya da olacağını, işverenlerinden ya da yöneticilerinden uyarı aldıklarını ya da alacaklarını ifade etmişlerdir:

"A. somurtma kızım cenazen mi var diyorlardı sadece" (K1).

"Evet, alırım bunu yaşadım da. Bir ara psikolojik olarak iyi değildim, modum düşüktü. Biraz güler yüzlü olman gerekiyor şu an, insanlar yanlış anlıyor çok somurtuyorsun dediler. Şu an biraz iyi hissetmiyorum dediğimde o zaman işe gelmeseydin dediler. Bu işin kuralı güler yüzlü olmak dediler" (K5).

"Suratını astığın zaman illa ki oluyor, mesela dün arkadaşımla kavga etmiştim duygusallaşmıştım baktılar dediler ki '30 yıllık karılarını boşuyorlar 7 senelik arkadaşını mı silemeyeceksin' öyle dediklerinde bir etkilenip doğru söylüyorsun moduna giriyorsun git dediler bir mola ver dinlen kendine gel ve tekrar başla zaten çıkış saatine yakındı çok da etkilenmedim o yüzden. Genel olarak moralin bozuk olunca illa ki bir tepki alıyorsun olumlu olumsuz duruma göre değişiyor" (K6).

"Tabi uyarırlar, müşteri çekmem, gelenleri memnun etmem bekleniyor. Böyle olursa sıkıntı yaparlar. Ayrıca insan her saniye gülemiyor yoruluyorsun sonuçta, sürekli uyarıyorlar, baskı altında hissediyorum kendimi" (K10).

"Gülümsemek zorundayım, baskı ve izlenme oluyor. İnsanım, bazen bir şeylere moralim bozuluyor, her zaman gülemiyorum hemen çağırıyorlar hiçbir müşteri senin somurtan yüzünü görmek zorunda değil, güler yüzle karşılamak zorundasın, şeklinde uyarılar aldım.

Ayrıca ben müşteriler tarafından da izlendiğimi hissedebiliyorum, dolayısıyla üstümde bir baskı hissediyorum, derdim tasam da olsa sürekli gülmek zorundayım müşteri de bunu bekliyor işveren de bunu bekliyor, o yüzden 5 saat boyunca sadece gülümseyerek durma mecburiyetim var" (K11).

"'Ölü gibisin, biraz daha gülümsesene' diyor ki ben gayet gülen bir insanım müşteri yokken kime gülümseyeyim boşluğa mı gülümseyeyim? Deli miyim ben? Sinirleniyorum. O yüzden çok şefle iletişim kurmuyorum bir şey olursa ben patronla konuşurum diyorum" (K18).

"Evet, çok yorgun olduğun bir gün patron yanıma geldi ve sende çok efor düşüklüğü var bugün çok eforsuzsun demişti. Sabahtan beri içeri sokmadığım müşteri kalmadı ama 1 saat modum düşük diye yorgunum diye tepki gösterdi. İşte sürekli güldüğüm için bazen bunalıyorum insan bile görmek istemiyorum. Evde annemin bir şey demesi bile batıyordu, onlara bugün lütfen benimle konuşmayın diyordum" (K21).

Katılımcılardan bazıları da kendilerini kötü, mutsuz, gergin vb. hissettikleri durumlarda işverenlerinin ya da yöneticilerinin destekleyici bir tutum sergilediğini ifade etmişlerdir:

"Motive etmek için diyorlar tabi hadi gülümse tatlım, aa çok güzel olmuşsun bugün filan yapıyor, komik şeyler yapıyor. Git bir sigara iç gel sen, git bi dinlen gel de modunu getirelim senin. Onda bir sıkıntı yok yani. Ama ya bi gül gibi söylemiyor. Motive olayım diye yapıyorlar" (K2).

"Evet, bir ara olmuştu o ara gülmüyordum müdür bana mesaj atmıştı işte demişti ki Ç. neden gülmüyorsun, ben de sorunumu söylemiştim tamam o zaman geç arkaya dinlen demişti ama öyle azarlama gibi değil bir sorunun mu var şeklinde bir şey mi oldu falan filan o şekilde onun dışında tabi ki de uyarıyorlar ama öğle nasıl diyeyim azarlama gibi değil" (K3).

"Patron hemen sorar ne oldu, bir şeye mi üzüldün? Gel konuşalım ya da bir mola yap falan der. Durumu düzeltmeye çalışırlar. Rahatsız mısın? Hastaneye gidelim rahatsızsan ya da eve git dinlen falan derler. Öyle gül falan demezler çünkü ben zaten güleç bir insanım sırıtırım yani" (K7).

"Yok hayır. Onlar daha çok neyin var? Ne oldu? İyi misin? Gibisinden soruyorlar. Hadi biraz kendini toparla bu senin için de daha iyi olacak diyip moral verip sonra biraz dinlendirip tekrar işe başlatıyorlar. Uyarı olmuş oluyor evet ama tatlı uyarı olmuş oluyor" (K13).

"Oldu, dedim ya o kötü dönemde. Direkt gelip azarlamaz, asla. Eğer durduk yere yapıyorsam azarlar, sebebini biliyorsa azarlar. Ama bir şey sezdiyse, bu kızın bir sorunu var, bir sebebi var diyorsa alır karşısına konuşur. Bir uyarır, iki uyarır, yapabiliyorsa elinden gelen her şeyi yapar. Çok kötüydüm daha mesaiye geldiğim saat 14.00, 14.30 da izin istemişim, abi gidebilir miyim yarım saatliğine diye, Nereye bile demedi, git dedi. Çünkü biliyor, moralim bozuk, somurtuyorum. Yarım saat geldim, oturdum, kahvemi içtim, kendimi toparladım, elimi yüzümü yıkadım. Sırıtarak tekrar gittim işe. Hani bunları yapabilecek bir insan anlayışlı o yüzden" (K28).

3.6.3. İşverenin Kıyafet, Saç, Makyaj gibi Dış Görünüşe Yönelik Talepleri ve Müdahaleleri

Doğru konuşma ve doğru görünüşe sahip olan çalışanların işe alınmasından itibaren çalışanlara işletmenin imajını yansıtmaları için birçok eğitim verilmektedir. Özellikle müşteri

ile bire bir temas halinde olan çalışanlara kıyafet makyaj, saç, doğru duruş, hal, tavırlar ve etkili konuşma ile ilgili bilgi verilmektedir (Yıldız, 2021: 146). Karşılama hosteslerinin işe alım ya da iş süreçlerinde, yapılacak işe yönelik eğitim alma durumu incelendiğinde tamamının eğitim almadığını belirttiği görülmektedir. Dolayısıyla işin niteliklerine yönelik bir eğitim estetik emek literatürünün aksine karşılama hosteslerinde söz konusu olmamış ve bu yöndeki beklentiler ve talepler karşılama hostesliği gerçekleştirilirken müdahale etme şeklinde gerçekleşmiştir.

Karşılama hostesleri çoğunlukla kıyafetlerine yönelik taleplerin ve müdahalelerin olduğunu ifade etmiştir. Bu durumda kendi ifadelerinde de görüldüğü üzere daha açık, dekolteli ve dikkat çekici kıyafetlerin giyilmesi talep edilmiştir:

"Ben normalde oversize giyiniyorum. Biraz daha dar, daha dekolteli, etek, şort, elbise, askılı giymemi söyledi. Ben de içimden gelmiyorsa giymeyeceğimi söyledim. Bir iki kere daha söyledi ve giymeyeceğim dedim. Yapmayacağımı anlayınca söylemedi artık" (K20).

"Biraz daha şık giyin, insanların dikkatini çek, ama çok da açık olmasın insanlar bunun için oturmasın diyorlar. Ne çok açık ne çok kapalı giyin dediler tam olarak şu tabiri kullandılar ‘ne çok açık giyin ne de rahibe gibi giyin’" (K21).

"Çok açık giyindiğimde çok açık diyorlardı. Kapalı giyindiğimde bu ne böyle kapanmışsın diyorlardı. Arasını bul diyorlardı. Bana dediler ki üstü açıyorsan altı kapat, altı açıyorsan üstü kapat diye. Ben ne olacak iki tarafı da açayım kafasındaydım. Birinde çok tuhaf, birinde çok basit görünüyorsun, dediler bana bunu onlar öğretti" (K1).

"Benden şu istenildi, eğer üst olarak mesela açık giyineceksen bunu altınla kapat. Eğer alt olarak kısa bir şort giyeceksen bunu üstünle kapat bir tişört giy denildi mesela bana" (K16).

"Ben işe başlarken bana kadın olan şefim buraya düğüne gider gibi geleceksin dedi. Onların beklentisi açık giyinmem, bunu her zaman söylemiyorlar ama ben biliyorum böyle olduğunu. Kilo alma vb şeyler demediler hiç. Ama benim boyum uzun neden topuklu ayakkabı giyeceğimi anlamıyorum" (K10).

"Her kafede etek zorunluluğu yok ama benim çalıştığım işletmede etek ya da elbise giymek zorunlu, hava soğuk da olsa giymemi bekliyorlar pantolon giyersem de sıradan bir pantolon kot vb olmayacak gösterişli bir pantolon olacak. Pantolon giydiğim zaman, üst taraftan dekolte vermemi istiyorlar. Bunu bana açık açık söylediler hatta bana tabiri caizse Türkan Şoray kuralları ile çalışmıyoruz dediler” (K11).

“Bir ara barda çalışmıştım. Oraya da kot ve tişörtle gitmeyi tercih ediyordum. Bir süre sonra iyi hoş ama biraz daha geceye uygun giyinebilirsin, elbise giyin en azından falan dediler. Ben de ne zaman ne giyeceğime kendim karar veririm demiştim. Birkaç kere bu tekrarlanınca oradan çıktım artık. Ben yapamam öyle çünkü amaç şey olmamalı ben dekolte giydim benim dekolteme gelsinler olmamalı” (K7).

"Müdürlerden birisi gelip sana müdahale etmek istemiyorum ama biraz sağındaki ve solundaki kapı karşılamalara bakıp onlar gibi giyinir misin demişti. Ben de şefimden dolayı yasak olduğunu

biliyordum. O yüzden giyinmiyordum dedim. Müdür de yasak yok istediğin gibi giyinebilirsin dedi. Tamam deyip istediğim gibi giyinmeye devam ettim" (K14).

İşverenlerin çalışanlardan beklediği açık giyinme talebi müşteri çekmek adına çalışanların metalaştırılmasının açık bir göstergesidir. Folgerø ve Fjeldstad'ın (1995: 303) belirttiği gibi kadın çalışanların görünümleri çekici olmak üzerine kurgulanmaktadır. Cockburn (1991: 149) ise işverenlerin ticari çıkar için çalışanların cinselliğinden yararlandığını belirtmektedir.

K20 ve K18 iş için tarzını değiştirmek istememiş şık ve dekolteli giyinmelisin taleplerini karşılamamıştır:

"İlk başta öyleydi normal giyindiğim gibi geliyordum. Benim normalde spor bir tarzım var. Çok nadir süslü giyiniyorum. Biraz daha şık giyin, dekolteli giyin, açık giyin müşteri daha çok çek dediler. Ben de tarzımı değiştirmedim normal devam ettim. Bir iki kere daha söylediler ve ben de tamamen bıraktım. Benim tarzım bu. Kapı karşılama olmak için kıyafetlerimin tamamını değiştirmek zorunda değilim diye düşünüyorum" (K20).

"Daha önce söylenmişti başka bir iş yerinde bana etek ve topuklu giyerek çalışmamı istemişlerdi 'siz yolunuza başka biriyle devam edin' dedim. Çok istiyorsa kendi giysin eteği 9 saat ayakta sen manyak mısın? Gerçekten böyle bir diyalog geçmişti aramızda 'eğer çok ihtiyacınız varsa siz etek ve topuklu giyin' dedim. Ben dedim çalışamam kalktım gittim sonra böyle saçmalık olabilir mi? Kalktım gittim sonra böyle saçmalık olamaz, insana bu yapılmaz yani. Böyle talep eden çok işletme var" (K18).

K6 benzer şekilde dış görünüşe müdahale olduğunu aktarmış ayrıca mavi renk giyme zorunluluğu olduğunu ifade etmiştir:

"Altına kot pantolon giymek zorundasın mavi renkte olmak zorunda böyle bir kural vardı, bazı iş yerlerinde müdürler özellikle söylüyordu gösterişli olmanı istiyorlardı makyaj yapmamızı istiyorlardı" (K6).

İşletmelerin bir kısmı da genel/ baskın durumun aksine kıyafet tercihinde "aşırılıklara" müdahale edecek şekilde talepte ve ifadelerde bulunmuşlardır:

"Makyaj yapmak zorunlu değildi. Ama tabi ki hep düzgün gelmemiz istiyorlar ama açık giyinmemize kesinlikle karışıyorlar. Çok aşırı kısa etekler, göbeği açık tişörtler, abartı makyaja kızıyorlar mesela pembe ruj sürebiliyorsun ama kırmızı ruju istemiyorlar hiçbirimiz de hiçbir garsonda. Mesela onların kesinlikle saçlarının toplu olmasını istiyorlar onlar servis yapıyorlar içeceğin içine bir şey girebilir. Bizim öyle bir zorunluluğumuz yoktu. Usturuplu giyinmeliyiz aşırı açık giyinmeye karışıyorlar da onun dışında çok güzel görüneceksin diye bir talepleri olmadı zaten bizim işletmemizde. Diğer

kafelerde de eminim öyledir, işini yaptıktan sonra gülümsedikten sonra görünüşüm bence pek bir önemi yok. Mesela zorda kaldığımızda izinli oluyorduk ya da hasta oluyorduk gelemiyorduk. Garson mesela erkek olsun geçiyordu kapıya sonuçta o da aynı iş yapacak o da misafire yardımcı olacak zaten yoğun olduğumuzda müdür de yardım ediyordu. O şekilde bizi kız erkek olup ayırmıyorlardı ama genel olarak bu iş için kızları istiyorlar ve gerçekten hele ki kapıdan misafir çevireceksen, çok güzel olmalı açık giyinmeni istiyorlar diğer işletmelerde" (K3).

"Edepli bir şekilde giyinin diyorlar. Ama zaten forma giyiyoruz. Bazı çalışanlar üst üste şort giyiyorlar onlara bugün hava soğudu üşütürsün yarın pantolon giy diye tatlı bir şekilde uyarıyorlar. Ama tabi saçın başın dağınık gelemezsin o zaman uyarırlar saçının derli toplu olması lazım. Makyaj yapıp yapmamak sana kalmış bir şey ama yüzün çok soluk durmaması lazım. Her türlü giyinebilirsin fazla açık giyinip erkeklerin çok dikkatini çekmeni istemiyorlar ama açıkça söyleyip kalp kırmıyorlar üşütürsün diyorlar sen zaten anlıyorsun. Kafana göre giyiniyorsun şort pantolon tayt istediğini giyebilirsin. Kapalı da giyinebilirsin başın da örtülü olabilir. Kilo vs hiç problem olmadı" (K13).

K7 ve K8 de bu konuda herhangi bir talep ya da müdahale olmadığını, uyarı almadıklarını ancak bu durumun da kendilerinin zaten uygun giyindiğinden olduğunu ifade etmişlerdir:

"Hayır yok. Ben zaten onu dengelerim bir gün pantolon giyersem sonra elbise, etek giyerim dengede tutarım" (K7).

"Hiç bulunmadılar. Ya gerçekten dikkat ettiğimi düşündüğü için böyle bir şey söylemediler ya da gerçekten önemsiz onlar için. Ama o kadar önemsiz olamaz tabi ki güzel, alımlı olmasını ister. Hiçbir uyarıda bulunmadılar hatta güzel olmuşsun bugün dedikleri oldu" (K8).

K18 kendi iş deneyimleri ve diğer işletmelerdeki karşılama hosteslerinin yaşadıkları deneyimler üzerinden dış görünüşe müdahale sürecini şu şekilde ifade etmiştir:

"Benim işletmem de böyle olmadı ancak birçok işletmenin böyle bir talebi oluyor maalesef yapmak zorunda da kalıyorlar. O gördüğünüz karşılama hosteslerinin hiçbirinin ben gerçekten isteyerek yaptığını düşünmüyorum. Bence kimse 9-10 saat boyunca topuklu ayakkabı ve mini etek ile beklemek istemez ya da insanların sapıkça (hem kadınların hem erkeklerin) bakışlarını çekmek istemez ama bunu yapmaya mecbur kalıyorlar. Çünkü iş yok, para yok çalışmak zorundasın hayatını bir şekilde idame ettirmek zorundasın.

Başta bunu konuşuyoruz. Genelde öğrencilerin olduğu bir yer (Kültür) olduğu için kafe başta işveren size göz koyuyor. İş başvurusuna geldiğinizde sizi süzüşünden bakışından anlıyorsunuz zaten o yüzden ben öyle bir yere girmiyorum girmediğim için makyajımla kıyafetimle ilgili bir yorum almadım hatta bu iş yerimde işveren bana “sen neden bu kadar dekolte giyiniyorsun” dedi ben de “canım istiyor ben böyle giyiyorum” dedim aslında çok fazla dekolte giymiyorum normal insanların giydiği dekolteler bende aşırı dekolte duruyor. Birkaç gün sonra aklıma geldi acaba patronum “bu kız kapı karşılama acaba

biz açık giyinmesini isteriz diye mi açık giyiniyor?" diye düşünmüş diye düşündüm ve konuştum o da evet dedi ama sonra beni anladığını söyledi nasıl istiyorsan öyle giyinebilirsin dedi. Bir çok yerde karışırlardı ama daha özenli giyinelim derlerdi etek, şort, topuklu giymemizi isterlerdi ama ben yapmam, daha çok insanların dikkatini çektiği için böyle giyinmemizi istiyorlar" (K18).

Seçkin (2013: 79) insanların güzel ve çekici buldukları kişilerin tavsiyelerine uyma eğilimlerinden bahsetmektedir. Kişiler, görsel anlamda beğendiği insanlar tarafından ikna edilmeye daha yatkınlardır. İşverenler de bu durumu avantaja çevirmektedir. K28 de işletmenin uyarıda bulunmayacağını ancak müşterinin dış görünüşe önem verdiğini belirtmekte buna ek olarak insanların iyi giyimli ve hoş görünen kişiler ile iletişim kurmasının daha kolay olduğunu aktarmaktadır:

"Tamamen bana bağlı ama ister istemez dikkat ediyorsun giyimine, eşofmanla gelemiyorsun bu istemsiz bir şey. Gelsem hiçbir şey söylemezler çünkü dediğim gibi onlar görüntüye bakmıyorlar. Onlar tamamen senin çabana bakıyor. Ama müşteri görüntüye bakıyor, dikkat çekmeyen bir kızla herkes dönüp de konuşmuyor. Ama ben dikkat çektiğimde insanlarla daha iyi muhabbet ettiğimin fark ettiğim için ona göre giyinmeye çalışıyorum. İnsanlar her yerde böyledir kadın erkek hiç fark etmez eli ayağı düzgün olan insanlarla muhabbet etmesi daha kolaydır. Dış görünüşü güzel olan insanla muhabbet etmek daha kolaydır" (K28).

İncelenen dış görünüşe dair müdahalelerden bir diğeri de kilo kontrolü ile ilgilidir. Katılımcılar kilo kontrolüne dair doğrudan bir deneyim elde etmemiş olsalar da karşılama hosteslerini işe alırken bu kontrolün gerçekleştiğine vurgu yapmışlardır:

"Kilom fazla olsaydı, dikkat et falan derlerdi" (K1).

"Kilo kontrolü olmuyor ama zaten xl bedensen zaten seni kabul etmezler. Çok zayıf ve çok kiloluysan seni işe almazlar. Dengede olman lazım. Ben hiç kilolu bir insanın kapı karşılama olduğunu görmedim" (K5).

"Kilo alınca dalga falan geçiyorlar ama aramızdaki samimiyetten dolayı. Gerçekten zayıf bir bayan isterler. Başta ben gerçekten kiloluydum, haklılar ama bunun sorun olacağını bilmiyordum. İlk görüşmeden sonra patronla müdür kendi aralarında konuşmuşlar kilolu diye almasak mı diye ama ben zayıfladım. Hatta yan kafelerden gel bizimle çalış tarzı teklifler aldığım oldu. Bunu onlar da duyunca daha değerli oldum onlar için" (K8).

"Kilo boy filan bir şey demediler. Zaten işe alırken ona bakarak alıyorlar. Tamam, bunun fiziği düzgünmüş bunu alalım şeklinde" (K11).

K2 de diğer müdahale alanlarından ziyade makyaja dikkat çekmiş ve bu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

"Kilo muhabbetinden hiç olmadı ama şu oluyor, niye makyaj yapmadın bugün? Diyorum yapasım gelmedi bugün. Patronum için söylüyorum Alanya'daki. Yapacaksın diyor. Git makyajını yap gel, böyle ruhsuz çalışma diyor. Ruj sürmediğim zaman rujunu sür, rujlu ol bakımlı ol. Kapıda duruyorsun güzel görünmen lazım moduna giriyor evet bazıları" (K2).

K5, K9, K12 ve K22 de yukarıda bahsedilen dış görünüşe yönelik müdahalelerin hepsinin (saç, makyaj, kıyafet vb.) karşılama hostesliğinde olduğunu ifade etmişlerdir:

"Şık olmalı kapı karşılama. Bakımlı olmalı yani paspal bir şekilde ne bileyim kot pantolon ve tişörtle falan karşılama hostesi olunmaz bence. Özenli, düzenli derli toplu olmalı. Biri gördüğünde gerçekten de özenmiş demesi gerekiyor. Mesela saçları yapılı makyajı tam, topuklu ayakkabıları giyinmiş, elbisesini giyinmiş olmalı. Genel olarak topuklu ayakkabı, siyah etek, beyaz gömlek kesin istiyorlar. Pantolon istemiyorlar genelde etek giymeni istiyorlar. Bazıları saçlar topuz olacak, bazıları da saçlar fönlü ve açık olacak, bazıları sade makyaj istiyor, takı çok abartılmayacak diyenler var" (K5).

"Bu iş yerinde rahatım ama genelde de ben bakımlıyım zaten sorun olmuyor. İşletmeye göre değişiyor aslında, bazıları çok önem veriyor görüntüye, bazıları da vermiyor. Mesela burada benim kılığıma kıyafetime karışılmıyor ama bazı işletmelerde diyor ki sen elbise giymek zorundasın pantolonu yasaklıyorlar, topuklu ayakkabı giymek zorundasın, makyajlı olmalısın, ama burada bana karışılmıyor. Ben zaten böyleyim de ama işte beni zorlamıyorlar. Eski çalıştığım yerde de topuklu ayakkabı vb. gibi karışmalara rastladım. Bazısı kıyafete müdahale olduğunda mesela topuklu ayakkabı zorunluluğu olduğunda çalışmak istemiyor. Mesela benim öyle çok arkadaşım var, her gün makyaj yapmak istemiyorum diye çalışmayan çok tanıdığım var" (K9).

"Ben nasıl giyinmek istiyorsam onu giyiyordum, bana açık giyin dediklerinde çok fazla dinlemiyordum. Makyajımı tabi yapıyordum. Topuklu ayakkabı şartı olduğunu söylediler ama ben her gün giymiyordum çünkü alışkın değilim. Ama zaten prezantabldım. Evet, elbise giymek zorunlu, topuklu ayakkabı giymek zorunlu, makyaj yapmalısınız, saçını farklı modellerde yapmalısınız. Bedenimle alakalı bir şeyle karşılaşmadım, çünkü zaten beğenerek işe alıyorlar, bedenine bakıp alıyorlar" (K12).

"Evet, saçlarımın toplu olmasını istediler, yüzüm ortaya çıksın diye. Daha klasik giyinmemi istiyorlar. Olgun durmamı istiyorlar hem giyimle hem makyajla, bakımlı ve güzel görünmemi" (K22).

K23 ve K24 de herhangi bir uyarı ya da müdahale ile karşılaşmadıklarını çünkü beklentileri zaten karşıladıklarını ifade etmişlerdir:

"Yok, hayır bulunmadı hiç, çünkü ben hep böyleydim zaten, böyle olmasaydı hissettirirlerdi ama bence. Yani daha ilgi çekici olmamı bekleyebilirlerdi" (K23).

"Ben genelde mekânı anlayıp ona göre giyiniyordum zaten benim başıma öyle bir şey gelmedi. Ama arkadaşım bunu yaşamıştı. Zaten adam seni işe alırken boyuna posuna bakıyor ona göre alıyor seni işe" (K24).

Karşılama hosteslerine saç renkleri ile ilgili kararı kendilerinin alıp alamayacağı sorulduğunda hepsi bu kararı kendilerinin alacağı yanıtını vermişlerdir. Ancak 2 kişi işletmeden işletmeye bu durumun değişebileceğini aktarmıştır. Diğer yandan bazı katılımcılar bu durumun işletme için iyi olabileceğini, zaten dikkat çekme beklentisi olduğundan marjinal renklerde saçın bu amaca hizmet edeceğini ifade etmişlerdir:

> "Bu onların hoşuna gider çünkü dikkat çeker. Kapının görevi marjinal olmak, dikkat çekmek çünkü" (K8).
>
> "Ben istediysem boyayabilmeliyim. Marjinal olup daha çok dikkat çekeceğim için hoşlarına giderdi bence. M. kafeye öyle bir kız gelmişti, hoşlarına gitmişti" (K20).
>
> "Hatta ben, kapı karşılamalar çok renkli oluyorlar diye saçım maviye boyamayı bile düşünmüştüm ve sormuştum. Sen bilirsin saçına biz karışamayız istediğin renk yapabilirsin demişlerdi. Bence insanların hoşuna bile gidebilirdi çünkü dikkat çekici ve insanlar bakıyorlar" (K21).
>
> "Evet, alırdım ki bu onlar için de iyi bir farklılık olurdu, farklı olan her şey onlar için güzeldi. Ama bu sadece saç için değil saçım sarıyken siyah yapmam bile onlar için iyiydi çünkü benim için gelen bir müşteri varsa farklı gördüğünde dikkat çekici olacağı için iyi olabilirdi" (K22).

K18 ve K24 mekâna ve mekânın hedef kitlesine göre durumun değişebileceğini aktarmıştır:

> "Saç rengi çok uçuk olmadığı sürece problem olmayabilir. Her zaman şık ve klas görünmelisin çünkü. Saçını yeşile boyarsan olmaz bence. Ama mekâna göre değişir daha salaş bir mekânda çalışsaydım sorun olmazdı herhalde"(K24).
>
> "Kendim karar verebilirim. Tepki alacağımı düşünmüyorum ama tepki alanlar vardır. Bu tamamen hedef kitleye göre değişiyor. Öğrencilerin yoğun olduğu bir yer olduğu için dikkat çeken aşırılıklar olabilir ama benim çalıştığım yere aileler de geldiği için daha klasik olmak daha iyi. İnsanlar senin dış görünüşüne bakıp bir puan veriyorlar, sonra da senin samimiyetine bakıp oturuyorlar. Diğer kapı karşılamalar sadece dururlar, görsel olarak dikkat çekerler, ikisi farklı şeyler. Bu çalıştığım yerle alakalı" (K18).

3.6.3.1. Kıyafet Seçimiyle İlgili Uyarılar

Karşılama hosteslerinin kıyafet tercihlerinden dolayı uyarı alıp almama durumları incelendiğinde K1 ve K17 eşofman giyinmenin bu işe uygun olmadığını ve giyemeyeceklerini ifade etmişlerdir:

"Eşofmanla işe gidemezdim. Hadi tayt ve askılı ile olur da eşofman işe saygısızlık bence sonuçta sen kapı karşılamasın. Garsonlar kısa şort giyemezdi erkekler bile, yasaktı. Salaş gitseydim uyarı alırdım. Çünkü bir erkek garson şortla geldiğinde ekmek almaya mı çıkıyorsun işe saygısızlık bu demişlerdi" (K1).

"Eşofman giyemezsin dediler. Burada hiç bir çalışan eşofman giyemez. Biz burada hanımlar gibi giyiniyoruz ya da pantolon etek vs. beni uyarmadılar ama arkadaşımı uyardılar. O sweatshirt giyiyordu sporcu olduğu için" (K17).

Çalışanların giyim tarzları, makyajları ve beden dilini kullanımları estetik emek beklentisiyle denetlenmektedir. Yapılan çalışmalarda estetik beklentileri sürdüremeyen çalışanların işten çıkarılması dahi söz konusu olmaktadır (Warhurst ve Nickson, 2007; Warhurst vd., 2000; Katırcıoğlu, 2017). K23'ün ifadeleri de işverenin dış görünüşe yönelik müdahalesi ve karşılama hostesinin yaşadığı "işten çıkarılma korkusu" yönüyle literatürdeki bu yaklaşımla paralellik göstermektedir:

"Yani şeyi düşünebilirdim 'acaba işte çıkarırlar mı?' diye düşünürdüm çünkü oldu böyle bir şey, son günlerde oldu bu; hazırlanmak istemiyordum çünkü çok yorgun hissediyordum kendimi ama yapmak zorundaydım hatta bir kere patronuma 'eşofmanla gelsem problem olur mu?' diye sormuştum çünkü akşamları etekle soğuk oluyordu ve bunun uygun olmadığını söylemişti. Bana 'tabi ki elbise giymek zorunda değilsin, onun yerine pantolon veya tayt giyebilirsin eşofman giyemezsin' demişti" K23).

Salaş giyinmenin karşılama hostesliğinde ne şekilde görüleceği sorulduğunda da katılımcılar hiçbir zaman salaş giyinmediklerini ve giyindikleri durumda uyarı alabileceklerini ifade etmişlerdir:

"Ben hiçbir zaman salaş giyinmedim işe giderken. Zaten standartları var bizim ajansın" (K5).

"Almam ama zaten ben eşofman giyemem zaten yazın olduğu için genelde şortla gidiyorum yani kendim öyle giyinmem zaten" (K6).

"Salaş gitmedim ama alırdım bence. Diğer işlerde de bakımlı olmak gerekiyor ama hosteslik kadar değil, hostes olduğun zaman bunun kıyafeti var saçı var makyajı var tırnağına kadar dikkat etmek zorundasın" (K12).

"Hiç uyarı almadım hiç salaş giyinmem zaten. Ben salaş giyinmediğim için karşılaşmamış olabilirim ama muhtemelen karşılaşan insanlar vardır" (K18).

K10, K20 ve K22 de bol ve kapalı giyinme/ dekolteli giyinmeme sebebiyle uyarı aldıklarını ifade etmişlerdir:

"Bir gün işe boğazlı kazakla gittim çünkü kapıda duruyorum ve havalar soğuk ayrıca altımda etek vardı ama yinede şefim üstüne dekolte bir şeyler giy dedi. Ben de kansız olduğumu, üşüdüğümü

söyledim aslında kansız değilim. Ayrıca dediğim gibi topuklu ayakkabı giymediğimde giymek zorundasın dediler bana" (K10).

"Evet. Ben normalde oversize giyiniyorum. Biraz daha dar, daha dekolteli, etek, şort, elbise, askılı giymemi söyledi. Ben de içimden gelmiyorsa giymeyeceğimi söyledim" (K20).

"Şortla tişört giymiştim bir gün. Bir ara çocuksu giyindiğimden söz etmişlerdi bol tişört giyindiğim için. Hatta bir keresinde bir müdürüm bana gelip çizgi film karakteri gibi giyindiğimi söyleyip kıyafetimi eleştirip dalga geçmişti. Alaycı bir şekilde beni çocuksu bulmuştu. Giyinişin hoşuma gitmiyor filan demişti. Bol giyinme zaten zayıfsın, vücut hatların belli olsun diyorlar" (K22).

Katılımcılardan bir kısmı da karşılama hostesliğini ve nasıl giyinmeleri gerektiğini bildiğini ve bu sebeple uyarı almadıklarını ifade etmişlerdir:

"Hayır, olmadı. Ben onu da dengeliyorum zaten burada. 2 gün pantolon giyiyorsam 2 gün etek, elbise giyerim. Günlere göre giyindiğim bile oluyor. Pazartesi otomatik olarak insanların yoğun olmadığı bir gün, kot ve tişört giyerim. Salı yoğun değil aynı şekilde. Cuma, cumartesi günü mesela elbise giyerim. Pazar günü denize gittim geldim. İçimde mayom vardı. Üstüne kot etek giydim öyle çalıştım. Çünkü pazar, herkes pazar gününe özel konsept yapmış ya falan dedi hatta" (K7).

"Ya ben iyi giyiniyorum, kapı görevim olduğu için. Elbise, etek, şort üstüne body giyiniyorum böyle aşırı süslenmiyorum. Normal spor, tatlı, şık olmaya çalışıyorum. Normal arkadaşlarımla buluşurken ne giyiyorsam onu giyiniyorum" (K8).

"Hayır. Ben şöyle söyleyeyim normal hayatımda da ben açık giyinen bir insanım zaten mesela bana söylenildi, az önce size de anlattım alt açıksa üstü kapat falan dedi. Mesela şu an benim üstüm de bir tık açık ben oraya gittiğimde de bu şekilde giyiniyorum ama şimdiye kadar hiçbir şey denilmedi bu şeyime" (K16).

"Kıyafet konusunda uyarı almadım. Özen gösteriyorum kendim zaten iyi giyindiğimi düşünüyorum. İşe gelirken eşofman, tayt kullanmıyorum. Mesela topuklu botumu giyiyorum iş yerinde eve giderken değiştiriyorum" (K25).

3.6.4. Karşılama Hosteslerinin Kapıda Duruş Şekline Yönelik Beklenti ve Müdahale

Estetik emek literatüründe de görüldüğü üzere çalışanların müşteri yokken dahi nasıl duracakları, nasıl gülümseyecekleri ve müşteriyi nasıl karşılayacakları tanımlanmaktadır. Söz gelimi bu durum çalışanın ellerinin duruşunun iletişime açık olduğunu gösterir pozisyonda olması ya da çalışanın kapıyla arasındaki açının belirtilmesine kadar uzanabilmektedir (Warhurst vd., 2000). Karşılama hostesliğinde duruş şekline yönelik müdahale incelendiğinde de karşılama hosteslerinin dik, kendinden emin ve estetik bir duruş sergilemesi gerektiği ifade edilmiştir:

"Mesela ellerin bağlı duramazsın, oturamazsın, oturulacak bir iş ise bile şık durmak zorundasın. Ayaktaysan bir bacağını öne atarsın dik durusun. Estetik bir duruş sergilemek zorundasın" (K5).

"Yorulduğum zaman oturabiliyorum ama çok oturmam taraftarı olmuyorlar, çok yorulursam zaten molaya gönderiyorlar. Rahat bir işletme benim için yaşıtlarım olduğu için daha iyi anlaşıyorum zaten kendi sağlığım için dik durmam gerekiyor. Dik ve özgüvenli şekilde duruyorum zaten diri ve canlı olmanı istiyorlar" (K6).

"Dik durmam gerekir herkesi görecek şekilde. Kapının ortasında duruyorum. Yaslanmıyorum oturmuyorum tabi" (K9).

"Özgüvenli ve dik durmak lazım. Bu işte özgüvenli olmak lazım" (K27).

"Ayakta dik bir şekilde duruyorsun, yamuk yumuk durmuyorsun kapıda masamız oluyor mesela müşteri geliyorken veya sen oradayken masaya yaslanamazsın çünkü müşteri geliyor sen orada yatıyormuşsun gibi oluyor. Sadece ayakta durup müşteriyi bekliyorsun sağa sola gidebiliyorsun o şekilde" (K13).

"Dik durmam gerekiyordu. Ellerimin bağlı olmaması gerekiyordu. Garsonlukta da öyle bu arada. Ben hep yaslanarak durduğum için alışmışlardı bana, bir şey demiyorlardı. İşimi yapmamı istiyorlardı sadece. Bir süre sonra ben dinlemeyince olar da karışmamaya başladı alıştılar galiba" (K20).

"Her zaman dik ve kapının tam ortasında dururum, ne sağa yakın ne sola yakın. Ama mesai bitimine yakın akşamın son saatleri ya da sabahın erken saatleri, iş olmadığı saatlerde bazen varile yaslanabiliyorum, yolda insan yoksa oturabiliyorum. Bana göre, bence dik durmak, herkesin görebileceği bir noktada durmak, insanlara sağdan soldan aynı eşitlikte durabilmek benim için önemli olan" (K28).

Karşılama hosteslerinin ifade ettiği üzere estetik ve dik duruş müşterileri karşılama hususunda oldukça önemlidir. Bunun yanı sıra karşılama hosteslerinin deneyimleri üzerinden aldıkları uyarılar incelendiğinde de yaslanma, elleri bağlama veya dik durmama/ kambur durma yönünde olduğu görülmüştür:

"Yaslanmama kızıyorlardı, onun dışında öyle dur böyle dur denmedi. Ama ellerinizi çok bağlamayın, boynu bükük durmayın dediler. Ben de zaten genelde dolandırdım. Çünkü ayak üstünde durmak daha zor. Genelde iki adım geri iki adım ileri şeklinde gezinirdim hep öyleydi. Zaten öyle hem aman aman bir gezinemiyorsun, misafir sürekli geldiği için aşağı inmek yukarı çıkmak gerekiyor" (K3).

"Kambur durduğum için uyarıyorlardı dik dur diye. Ayakta durmaktan yoruluyorsun bir süre sonra salıyorsun kendini çünkü. Bence beni düşündükleri için uyarıyorlardı. Sağlık açısından olduğunu düşünüyorum" (K1).

Yukarıda ele alınan duruş şekli ve buna dair uyarıların ardından en önemli yasaklamanın/ müdahalenin de yaslanamama ve oturamama ile ifade edildiği görülmüştür:

"Bana nasıl rahat edeceksen öyle yap diyorlar. Oturamam tabi o konuda değil. Yaslanabiliyorum bir yere müşteri yoldan geçmediği zaman ama öyle oturma gibi bir şey yok" (K2).

"Bu konuyla ilgili hiçbir şey demediler ama zaten yaslanmaman gerekiyor. Bir yere yaslanıp da çalışamazsın" (K4).

"Bir yere yaslanmaman dik durman gerekiyor. Sabit durmaman gerekiyor azıcık hareket halinde olman gerekiyor. Yaslanmak yasak. İçe kapanık duruş olmaması gerekiyor. Özgüvenli durman gerekiyor. Her yere hakimmişsin gibi durman gerekiyor" (K14).

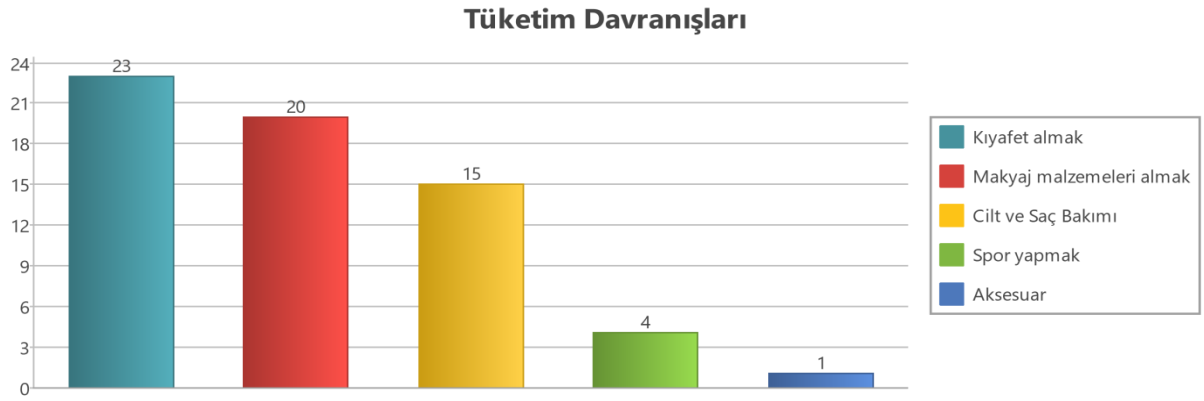
"Ben ayarlıyorum onu. Müşteri varken kesinlikle yaslanmamam gerekiyor. Müşteri yoksa o an sehpaya yaslanabiliyorum. Müşteri varsa ayakta durman lazım. Oturarak müşteriyi karşılaman yasak. Kendine güvenen ve dik bir duruş sergilemen lazım. Yoksa dışarıdan da bu işi yapmak istemiyorum gibi algılanır" (K26).

K18 de bu durumu işvereniyle yaşadığı problem üzerinden şu şekilde ifade etmiştir:

"Şef personelin çalışmasından sorumlu olduğu için bir personelin eksikliği demek şefe laf gelmesi demek o yüzden şef gelip 'oturma, müşteri geldiği zaman iyi bir izlenim olmaz' diyordu halbuki ne alakası var siz hiç 'kapı karşılama oturuyordu biz gelince ayağa kalktı ne kadar ayıp ya da ne kadar kötü' gibi bir şey düşündünüz mü hiç? Ben düşünmem mesela ki ben zaten müşteri gelene kadar oturmuyorum, sadece boş olursa oturuyorum. Müşterinin geldiğini gördüğüm zaman ayağa kalkıyorum zaten. Biz bir kez bu sebepten kavga ettik ne kadar ayakta kalabilirim ki o şekilde bomboş napayım oturuyorum, kimseyi rahatsız etmez bence, biraz mantıklı bir şey söylese tamam diyeceğim ama mantıksız" (K18).

3.7. Tüketim Davranışı

Estetik emek kavramı ile alakalı analizler yapılırken; bedenin tüketim ekseninde de ele alınması önemlidir. Çünkü bu noktada hem toplumsal cinsiyete dair yorum yapılabilmekte hem de cinselliğin hizmet sektöründe bir avanataj olarak kullanımının önemli hale geldiği görülebilmektedir (Kalfa Topateş, 2015). Bu araştırmada da katılımcıların işe yönelik tüketim davranışları incelenmiştir.



Şekil 3.14. Karşılama Hosteslerinin İşe Yönelik Tüketim Davranışı

Şekil 3.14'te görüldüğü üzere karşılama hosteslerinin işleriyle beraber önemli oranda kıyafet ihtiyacı artmıştır. Kıyafet ihtiyacını da makyaj malzemesi ihtiyacı takip etmiştir.

Bunların yanı sıra işlerine katkısı olacak şekilde cilt ve saç bakımı yapmak, spor yapmak da rutinleri içerisinde artış göstermiştir.

3.7.1. Tüketim Davranışının Karşılama Hostesliği Öncesi ve Sonrası Karşılaştırılması

Küreselleşme ile şekillenen tüketim toplumu ideal bedene ulaşma arzusuyla kadınları tüketici konumuna getirmekte ve aynı zamanda kadınların bedenini bir tüketim nesnesine dönüştürmektedir. Çalışmanın literatür kısmında bahsedildiği üzere beden tüketimin en kıymetli nesnesidir. Güzellik endüstrisinin en önemli hedef kitlesini kadınlar oluşturmaktadır. Hizmet sektörünün feminizasyonu ve kadınların bu sektördeki yoğun istihdamı ile tüketimin müşterilerden çalışanlara yöneltildiği görülmektedir. Kadın çalışanların bedenleri işletme uygulamaları ile sömürülmekte ve tüketimin bir parçası olarak metalaştırılmaktadır. Bireyler hem çalışan hem de müşteri haline gelmekte çalışan-tüketici bütünleşmesi oluşmaktadır (Kalfa Topateş, 2015: 49-50).

Çalışanların fiziksel görünümlerinin hizmet sunumunda önemli bir unsur olarak görülmesi ile dış görünüşün simgesel mesajı, mesleki başarı ve gelir elde edilmesiyle oluşan saygınlık dışında bedenin ticarileşerek tüketime teşvik edilmesine sebep olmaktadır (Çetin, 2009: 81). Bu çalışmaya katılan çalışanların tüketim davranışı önemli oranda artmıştır. Dolayısı ile çalışan-tüketici bütünleşmesi gözlemlenmektedir. Karşılama hostesleri her gün farklı şeyler giymeleri gerektiğini bu sebeple önemli oranda kıyafet alışverişi yapmaya başladıklarını ifade etmişlerdir:

> "Evet ya. Her cumartesi uykumdan fedakarlık yapıp, pazara gidiyordum daha uyguna geliyordu. Bir sürü kıyafet alıp farklı kombinler yapabiliyordum ve bu çok tüketim çılgınlığı bence, çalıştığımın yarısı oraya gidiyordu. Birikim yapamadım o yüzden. Hatta ben üniforma giymek istiyorum dedim ama yok dediler garson gibi görünmemek için. Biraz da diğer kapı karşılamalar da giyinmediği için sanırım. Tüm kapı karşılamalar forma giyse tamam ama herkes sivil ve süslü püslü bir bakıyorsun kız resmen düğün topuzuyla gelmiş, şok olmuştum görünce. Öyle olunca tabi bizimkiler de neden bizim kapı karşılama böyle değil moduna giriyorlar" (K1).
>
> "Makyaj olarak sıkıntı yok ama kıyafet olarak gerçekten her gün farklı bir şey giymen lazım. Bir giydiğini bir daha giydiğin zaman, güzel olmuyorsun onların gözünde. Mesela şu an üstümdekini bir hafta sonra tekrar giyeyim, kendimi güzel hissetmem. O yüzden kıyafet dolabım bayağı dolu. 3 ay boyunca her gün farklı bir şey giyecek kadar kıyafet var öyle söyleyeyim. Ama işte yetmiyor insana, daha da alıyorsun hep her gün farklı olsun diye. O konuda biraz sıkıntı" (K2).
>
> "Evet, şöyle yeni işe başlıyorsun maaş aldın, tamam makyaj yapmayı çok seven bir insanım zaten makyaj yapıyorsun, güzel de giyiniyorsun her gün serbest giyiniyorsun. Her gün aynı kıyafetle gidemiyorsun, daha çok kıyafet alma ihtiyacın oluyor. Çünkü serbest gidiyorsun forma giysen her gün aynı pantolonu giyebilirsiniz, dikkat çekmez ama forma giymiyorsun, üstün ayrı altı ayrı bir elbiseyi bir

gün giyebilirsin, 2-3 gün giydiğin zaman dikkat çekiyor. O yüzden sürekli kıyafet alma ihtiyacın oluyor. Makyaj malzemesini ben normalde sevdiğim için almıştım, işle alakası yok bu şekilde yani kıyafet alma ihtiyacı oluyor" (K3).

"Arttı fazlasıyla. Her gün aynı şeyi giyip gidemezsin düşüncesi oluyor. İşe giderken sivil gidiyorum sonuçta. Her hafta mesela alışveriş yapıyorum" (K4).

"Kıyafet de ihtiyacımdı, makyaj malzemesi de ihtiyacımdı o yüzden gerçekten daha bir artış oldu. Eskiden idare edebiliyordum ama şimdi işe gelip gittiğim için birkaç parça daha kıyafet aldım evet" (K8).

"Alışverişe çıktığımda normalde giymediğim seçmeyeceğim bir şeyi, mesela kısa bir etek dikkat çekici bir elbise bunu alabilirim, patronun hoşuna gider diye aldığım oluyor. Gösterişli takılar almaya çalışıyorum dikkat çeksin diye" (K11).

"Evet. Makyaj malzemesi ihtiyacım çok olmadı çünkü çok abartı makyaj yapmıyorum bir göz altı kapatıcısı ve rimel bana yetiyor ama kıyafet alışverişim çok arttı. Çünkü her gün ne giyeceğim derdi oluyor ve bu çok zor bence. Aldığım ilk parayla direkt alışverişe gittim. Hatta bu sene işe başladığımda, parayı günlük istedim hemen alışverişe gideyim diye" (K14).

"Evet, arttı, şu an bile bir çok ihtiyacım var. Ben çok sade ve sıradan giyiniyormuşum diye düşündüm ama artık daha çeşitli kıyafetler giyiyorum. Hep oversize giyiniyordum ama şimdi gömlek filan giyiniyorum, kısa farklı renk kıyafetler de giymek istiyorum" (K22).

"Tabi ki oldu, çünkü her gün aynı kıyafeti giymiyorum, kimse de aynı kıyafeti görmek istemez ama, bu gün geçtikçe zorlaşmaya başladı benim için çünkü her gün farklı bir kombin demek. Alışverişe çıkıp farklı elbiseler almaya başladığım oldu. Makyaj malzemelerini daha sık kullanmaya başladım" (K23).

"Evet, kesinlikle çünkü çalıştığımda eski olanları yenilemem gerekiyor. Rujum bitmiş gideyim alayım, maşam bozulmuş onu da alayım diyorsun. İş olunca alışveriş ihtiyacın oluyor, alışveriş yapmam gerekiyor her gün göz önünde bulunduğum için. Her gün de aynı şeyi giyemiyorsun haftanın 5 günü 5 kombin demek çok zor. Dünden hazırlıyorsun giyeceklerini" (K24).

K21 karşılama hostesleri ile garsonları kıyaslamış ve diğer çalışanlara göre karşılama hosteslerinin mekânın en dikkat çekici alanında ve müşteri ile ilk temas eden kişi olmasından dolayı farklı şekilde giyinmesi gerektiğini, bunun bir zorunluluk olduğunu aktarmıştır. Katılımcı bu nedenle tüketim ihtiyacının arttığını, boş zamanlarını alışveriş yaparak değerlendirdiğini belirtmiş, böylece işe bağlı olarak tüketici konumuna gelmiştir:

"Arttı, çünkü kapı karşılamasın ve her gün aynı şeyi giyemezsin. Mesela garsonsan bir tane şort giyersin üstüne formanı giyersin, onu hep giyebilirsin bir sıkıntı olmaz ama bizde öyle değil gerekiyor. İşe gidecek bir kıyafetin kalmadı diye düşünüyorsun, bir süre sonra. Eşofmana izin verseler, eşofman giyer giderim gerçekten. Ama bir şey diyeceklerini biliyorum o yüzden şık giyinmem lazım. İzin günlerinde alışverişe gidiyorum ya da iş saatine kadar alışverişe gidiyorum iş için kıyafet alıyorum. Makyaj malzemelerim çok hızlı tükendiği için de çok alışveriş yapıyorum. İşteyken rujumu ve eyelinerımı sürekli tazelemem lazım çabuk bitiyor ve yenisini almam gerekiyor" (K21).

Katılımcıların bir kısmı da özellikle kozmetik ihtiyaçlarının arttığını ifade etmiştir:

"Tabi ki de. Kozmetik ürünlerine para harcamaya başladım. Normalde makyaj yapmam ama işe giderken kullanmaya başladım mecburiyetten. Günlük hayatımda çok yapmam, gördüğün gibi ama kapı karşılama yapacağım zaman ve fuarlara gideceğim zaman yaptığım için makyaj malzemesi alıyorum. Garsonluk yaparken de makyaj yapmam mesela. Topuklu ayakkabı aldım normalde almam giymem, ama iş için aldım aynı şekilde elbiseleri de normalde o elbiseleri giymem ama iş için almak zorunda kaldım" (K5).

"Tabi, her gün her gün makyaj yaptığın için ihtiyacın oluyor makyaj malzemesine. Evde oturuyor olsan, dışarı çıkıyorsun ama her gün makyaj yapmıyorsun. Her gün işe gittiğin için makyaj malzemen çabuk bitiyor. Makyaj malzemesine ihtiyacın oluyor. Ne bileyim parfüme ihtiyacın oluyor, sonuçta terliyorsun orada. Kıyafete de çok ihtiyacın oluyor, mesela bir giydiğini çok fazla giyemiyorsun. Sen çekiniyorsun, insanların gözüne batar diye insan çekiniyor. Biraz makyaj malzemesine harcama yaptım, kıyafete çok yaptım diyemem, çok ücret ödemedim kıyafete kendimden giyindim. Zaten sonra iş yeri kıyafet verince sadece alt aldım pantolon, etek, tayt aldım." (K13).

"Evet. Makyaj malzemesi daha fazla kullanıyordum. Saçlarımı o zamanlar boyuyordum şimdi boyamıyorum. Dış görünüşe önem verildiği için, saç diplerim azıcık uzasa bile hemen boyamam gerekiyordu. Kıyafet konusunda sürekli farklı giyinmek zorundasın. Alışveriş de yapıyordum, arkadaşlarımdan da alıyordum" (K20).

Katılımcıların bir kısmı da tüketim davranışlarında herhangi bir artış olmadığını, yaşamlarının geri kalanında da tüketim davranışlarının fazla olduğunu ifade etmişlerdir:

"Ben zaten çok fazla alışveriş manyağı olduğum için, hiçbir şey değişmedi benim için ben makyaja saça başa ayakkabıya çok fazla önem gösteririm zaten" (K6).

"Genel olarak böyleyim, zaten çok harcamayı seviyorum. Eskiden nasılsam şimdi de böyleyim aynı şekilde harcıyorum gelen gidiyor diyebilirim" (K9).

"Ben çok alışveriş yapıyorum ve hala da böyle yani. Zaten ben dışarı çıkmayı çok sevmiyorum ama çok kıyafetim var" (K17).

"Yok, artmadı eğer zaten bakımlı biri olmasaydım tabi ki olurdu ama zaten bende olduğu için böyle bir ihtiyacım olmadı. Benim zaten takıntım var, bir şey giydikten sonra bir daha aynı şekilde giyemem, ertesi güne mesela siz beni bir kıyafetle gördünüz ya, bir ay çalıştığım süreçte bir giydiğim şeyi bir daha giymedim muhtemelen. Kıyafetim olmasaydı olurdu, biz evde iki kişi olduğumuz için arkadaşımın kıyafetlerini de kullanıyorum o yüzden benim olmadı" (K18).

K21 de diğer katılımcılara benzer biçimde kozmetik, kıyafet, bakım ürünleri ve yanı sıra aksesuar yönünde tüketiminin arttığını ifade etmiştir:

"Tabi ki, çalışırken daha fazla harcama yapman gerekiyor. Çünkü sürekli makyaj yapman lazım, güzel giyinmen lazım, bir makyaj malzemesi alırsın 2 ay 3 ay gider, ama çalıştığın zamanda 1 ay zor dayanıyor neredeyse aylık bana 1000 TL gideri oluyordu, çünkü bunun silmesi var cilt bakımı var. Çok fazla takı alıyordum; küpedir, saattir, kolyedir. Bunları sürekli değiştirmen gerekiyor. Her hafta mutlaka bir şeyler alıyordum, normalden fazla tutuyordu bu alışverişler. Çalışmadığım dönemden daha fazla alışveriş yapıyordum. Çalışmadığım zaman daha farklı şeyler giymen gerekiyor" (K12).

3.7.2. Karşılama Hostesliğine Katkısı Olabilecek Faaliyetlerin Artışı

Holbrook ve arkadaşları (1988) popüler kültürde kişisel görünüm ve tüketime ilişkin dört perspektifli bir tipoloji sunmuşlardır. İlgili dört perspektifi sırasıyla "biçimlendirme" (configuration), "biçim değiştirme" (transfiguration), "yeniden biçimlendirme" (refiguration) ve "biçim bozma" (disfiguration) şeklinde belirtmişlerdir. Bu çalışmada biçimlendirme ve biçim değiştirme perspektifi önemli görülmektedir. Holbrook ve arkadaşlarına göre (1988) biçimlendirme davranışında; geleneksel fiziksel çekiciliği sürdürmeyi amaçlayan bir tüketim modeli, uyumlanma amacını takip etmektedir. Karakterin, yalnızca toplumsal beklentilere göre yaşaması ve buna göre tüketmesi gerekir. Bu, doğru kıyafetleri giymek (modayı takip etmek), doğru saç kesimini yapmak, doğru yiyecekleri yemek (zayıf kalmak), doğru partilere gitmek (diğer güzel insanlarla kaynaşmak) vb. anlamına gelmektedir. Biçim değiştirme davranışında; çoğu zaman, fiziksel güzelleşme tüketim yoluyla gerçekleşir. Doğru ürünleri (giyim, takı, kozmetik) satın almak, sahiplenmek ve sergilemek şeklinde gerçekleşmektedir. Karşılama hosteslerinin büyük bir kısmı da iş beklentisi nedeniyle dış görünüşlerini iyileştirme çabası ile çeşitli tüketim davranışları sergilediklerini ifade etmişlerdir.

Karşılama hosteslerine işlerine katkısı olabilecek aktivitelerde (cilt bakımı, spor, diyet gibi) bulunma durumları sorulduğunda önemli bir kısmı zamanlarının kalmaması ve yorgun olmaları gerekçeleriyle yapamadıklarını ifade etmişlerdir:

"Zamanım olmuyordu. Eve gelir gelmez uyuyordum. Hatta o zaman suratımda bayağı bir sivilce çıkmıştı zamanında. Çünkü makyajımı silmeye halim yoktu hatta bir ara anneme dedim ki, nolur sen makyajımı sil yorgunluktan yatıyordum kadın makyajımı siliyordu" (K1).

"Hayır. Yetişemiyorum makarna, pilav devam ediyorum" (K4).

"Kendime vakit ayıramıyorum çok fazla, iş yerinde çalışma saatim çok uzun olduğu için, kendime çok fazla vakit ayıramıyorum. Hayır, çünkü yapmak zorunda olduğun şeyler var. Bu senin rahatın, alışkanlığın ekstra bir maske yapayım öyle bir şey söz konusu olmuyor. Örneğin bir saç maskesi en az yarım saat, 40 dakika, saçında kalması gerekiyor. Önceden dışarı çıkarken saçımı düzleştirip, maşa yapardım ama artık çok fazla yapamıyorum, hem vakitten dolayı hem de Antalya'nın sıcağından dolayı, zaten işte koşturmadan dolayı bozuluyor, çok fazla gerek kalmıyor. Aslında vakit kalmadığı için daha az yapmaya başladım diyebilirim" (K6).

"Spor yapmak istiyorum. Ama kendime çok az vakit ayırabiliyorum çünkü buradan 01:00'de çıkıyorum, 1-2 saat erkek arkadaşımla oturup bir şeyler yiyoruz içiyoruz. Eve gidip duş alıp uyumam 03.30- 04.00 oluyor bazen. Tek yaptığım aktivite 10.30'da kalkıp havuza gitmek. 1 saat deniz veya havuza giriyorum, sonra eve gelip iş için hazırlanıp çıkıyorum. En fazla lüksüm bu" (K7).

"Hiç boş zamanım kalmıyor, okul iş sadece uyuyorum ben. Sabahın 04:30'una kadar kafedeyim sonuçta" (K9).

Katılımcıların bir kısmı da daha güzel ve formda görünmek için spor yapmak ve bakım yapmak ihtiyaçlarının arttığını ve karşılama hostesliği için bu aktivitelere daha fazla zaman ayırdıklarını ifade etmişlerdir:

"Spor yapmayı zaten severim. Cilt bakımımı yaparım. Mesela işe gideceğim bir hafta önceden belli olunca o hafta boyunca cilt bakımıma daha fazla özen gösteriyorum. Nemlendiricimi sürüyorum, maskemi yapıyorum. Daha güzel görünmek için. Mesela sivilcem varsa onu iyileştirmeye çalışıyorum" (K5).

"Spora başladım ama iş için bunun dışında bir aktivitede bulunmadım" (K19).

"Cilt bakımı, saç bakımı yapıyordum, tırnaklarıma özen gösteriyordum" (K20).

"Spor ve cilt bakımı benim hayatımın odağı. Özellikle de spor yapmaktan çok keyif alırım voleybolcuyum zaten. Ayrıca benim hastalığım olduğu için zaten düzenli spor yapmam gerekiyor. Hem sağlığım için hem de formumu korumak için, giydiğim şeylerin içinde daha güzel görünmek için ve bu durum hoşuma gittiği için spor yapıyorum. Özellikle çalışırken cilt bakımına çok özen gösteriyordum. Cildim çok pürüzlü ve sivilceli olduğu için onları daha az gösterecek ürünler kullanıyorum" (K21).

"Göz önünde bulunduğum için, saçlarım sarı olduğundan, dip boyasını yaptırıyordum hep. Daha çok kuaföre gidiyordum ve tırnaklarımı yaptırmaya gidiyordum" (K23).

"Tabi ki. Mesela bir gün göbeğin çıksa o kıyafet sende güzel durmuyor ve daha az yemek yeme ihtiyacı hissediyorsun. Ondan sonra yüzüne bakıyorsun, sivilce çıkmış, gidip maske yapayım diyorsun çünkü ertesi gün işe gideceksin ve kendini biraz toparlaman lazım" (K24).

"Cilt bakımı yapmadım ama yapmam gerektiğini düşündüm, cilt bakımı planlarım var. Cilt bakımı, kirpik filan istemeye başladım, ipek kirpik filan, böyle isteklerim oldu. Yaptırmadım ama yaptırma isteğim oluştu. Sivilcelenmeye başladım, makyaj yapmadığım için bunlar çok göze batıyor. Güzel olma isteği oluyor ister istemez çalışırken, göz önünde olduğum için" (K28).

Katılımcılardan bir kısmı da işe başlamalarının tersine bir etki yarattığını ve zaman kısıtı-yorgunluk sebebiyle spor aktivitelerine ara vermek zorunda kaldıklarını ifade etmişlerdir:

"Ben spor yapmayı çok severim normalde, ben uzun süre zaten fitness yaptım, lise hayatımda voleybol oynuyordum sürekli takımlarda falan, çok büyük bir şey değil asla, sadece spora çok büyük bir yatkınlığım var. Mesela işe girmiş olmam, beni çok fazla soyutladı çünkü zaman yok zaten yorgun argın eve gidiyorum sabah da 10.00 gibi falan uyanıyorum. Benim kedim var mesela, onunla ilgileniyorum

falan. Sonra işte yemektir, kahvaltıdır, hazırlıktır, duşa gir, zaman geçiyor. Ben 14.00'de ancak burada oluyorum. Yorgunluğun etkisi göz altlarıma vuruyor, o yüzden göz altı kapatıcısı sürüyorum, çok fazla cilt makyajı yapmıyorum" (K16).

"Ben eskiden spor yapıyordum ama bıraktım çünkü zamanım yok. Haftada 1 iznim var ve yapamıyorum. Ama kendime bakıyorum bakım falan yapıyorum" (K17).

"Spor geçmişim var (bale, jimnastik, voleybol, yoga) ama işe başladıktan sonra yoruluyordum, yapamıyorum. Diyet yapmadım ama çalışırken daha az yemeye başladım yoğunluktan. Stresten ve yorgunluktan sigara içmeye başladım ve alkol tüketimim arttı maalesef" (K25).

K2 de karşılama hostesliğinde dış görünüş odaklı bir bakış açısı olmadığı gerekçesiyle herhangi bir aktivitede bulunma ihtiyacı hissetmediğini ifade etmiştir:

"Dediğim gibi ben bu işi dış görünüş olarak görmediğim için, genelde kendime hiç böyle şeyler yapmıyorum" (K2).

3.7.3. Günlük Bakım ve Güzellik Rutininde Değişiklikler

Tüketim davranışıyla ilgili son olarak da günlük bakım ve güzellik rutininde farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Katılımcıların önemli bir kısmı bakım rutinlerinin arttığını, daha fazla makyaj ve cilt, tırnak ve saç bakımı yaptıklarını ifade etmişlerdir:

"Her gün makyaj yapmıyordum eskiden, zaten yazın hiç hoşlanmam. Çalışırken sürekli yapmak zorundaydım. Etrafa bakınca da herkes güzel hiç anlamadım güzelleşmiş herkes, müşteriler de çalışanlar da herkes çıtır. O yüzden kendimi kötü hissediyordum ve yapıyordum. Sadece cildim bozulduğu süre 2 hafta yapmadım. O kadar" (K1).

"Tabi daha bakımlıyım, daha fazla makyaj yapıyorum. Daha özenli işe göre giyiniyorum" (K11).

"Tabi, mesela daha fazla cilt bakımı yapmaya başladım" (K12).

"Evet, makyajıma daha çok özen göstermeye başladım. Kıyafetime, yüzümün güzelliğine, saçıma başıma daha çok önem göstermeye başladım ve daha fazla zaman ayırmaya başladım. Bir makyajı 15 dakikada yapıyorsam 30 dakikada yapmaya başladım" (K13).

"Saçımın şeklini daha fazla değiştirmeye başladım. Düzleştiriyorum, maşa yapıyorum mesela. Her gün aynı saç modelini kullanamıyorsun biraz farklı modeller denemeye başladım. Makyajımı çok değiştiremiyorum beceremiyorum makyaj yapmayı sanırım" (K14).

"İnsan ister istemez daha bakımlı olmak istiyor. Kuaföre de gidiyorum ara sıra ama öyle çok büyük bir değişiklik olmadı. Saçım boyanacaksa buna özen gösterdiğim oldu" (K19).

"İş zamanı bu çoğaldı çünkü sürekli insanların gözünün önündeyim daha fazla bakım yapmaya başladım. Mesela ben normalde iki günde bir banyo yaparım ama işe gittiğim için her gün banyo yapmaya başladım çünkü Antalya sıcağı insanlara kötü koku ve özensizlik görüntüsü olmasın diye. İnsan iş yerinde terleyince o kadar bakımsız görünüyor ki istediğin kadar bakımlı ve güzel görün terlediğin zaman çok

kötü görünüyorsun. Buna çok dikkat ettim. Saçlarımın yağlanmamasına ve daha canlı görünmesine özen gösterdim" (K21).

"Ama çok terlediğim için yüz bakımıma özen gösteriyorum. Daha düzenli bir şekilde bakım yapmaya başladım. Stres, uyku, geç gitme, göz altı morlukları" (K22).

"Daha çok artış oldu. Tırnaklarımı yaptırmaya gidiyordum sıklıkla çünkü bakılıyordu bence" (K23).

"Evet. Daha fazla saçlarımı boyatıyorum, düzleştiriyorum. Bakım yapıyorum. Daha çok makyaj yapıyorum. Daha güzel kokmaya çalışıyorum ki bu çok önemli. Dişlerine bile çok dikkat etmelisin, tırnaklarına bile özen göstermelisin. Kendine bakmayan birinin kapıda durması etkili olmaz zaten bakımsız olsan işletme sana bunu söyler" (K26).

K20'nin karşılama hostesiyken daha fazla estetik emek sergilediği görülmektedir. Garsonların da hizmet sunumu yaptığı düşünüldüğünde bu söylem karşılama hosteslerinden beklenen estetik performansın boyutunu göstermektedir:

"Evet. Çalıştığım için daha fazla bakım yapmaya başladım. Cilt, saç bakımı tırnaklarıma dikkat ediyordum Ojen bozukken mesela menüyü uzattığında güzel bir görüntü olmuyordu. Dip boyamı hemen yaptırmak zorundaydım, kaşlarımı hemen aldırmak zorundaydım, kıl tüy işlerini bekletmeden yapmak zorundaydım. Kişisel olarak bunu yapmak zorundaymışım gibi hissediyordum. Şimdi garsonluğa geçince rahatladım aksatabiliyorum bu gibi şeyleri" (K20).

Başcı (2019: 235-236) AVM'de çalışan satış görevlileri ile yaptığı çalışmada kozmetik ve lüks mağaza çalışanlarının estetik normları içselleştirdiği ve bir öz denetim ile mutluluk yarattıklarını aktarmıştır. Tüketim toplumunun güzellik standartlarını benimsemiş bu çalışanlar estetik emek beklentisini karşılamaktan memnun görünmektedirler. Bu doğrultuda K4, K5 ve K18 zaten özenli ve bakımlı olduklarını aktarmışlar estetik normları içselleştirmişlerdir:

"Hayır. Ben normalde de bir yere gideceğim zaman 2 saat önceden hazırlanmaya başlardım. İşe giderken de aynı şekilde 2 saat önceden hazırlanmaya başlıyorum" (K4).

"Hayır, normalde de kendime özenen biriyim zaten. Kendimi severim. Bu yönden bir değişiklik yaşamadım. Zaten özenli olman gerek kendini sevmen gerek yoksa işe alınmazsın" (K5).

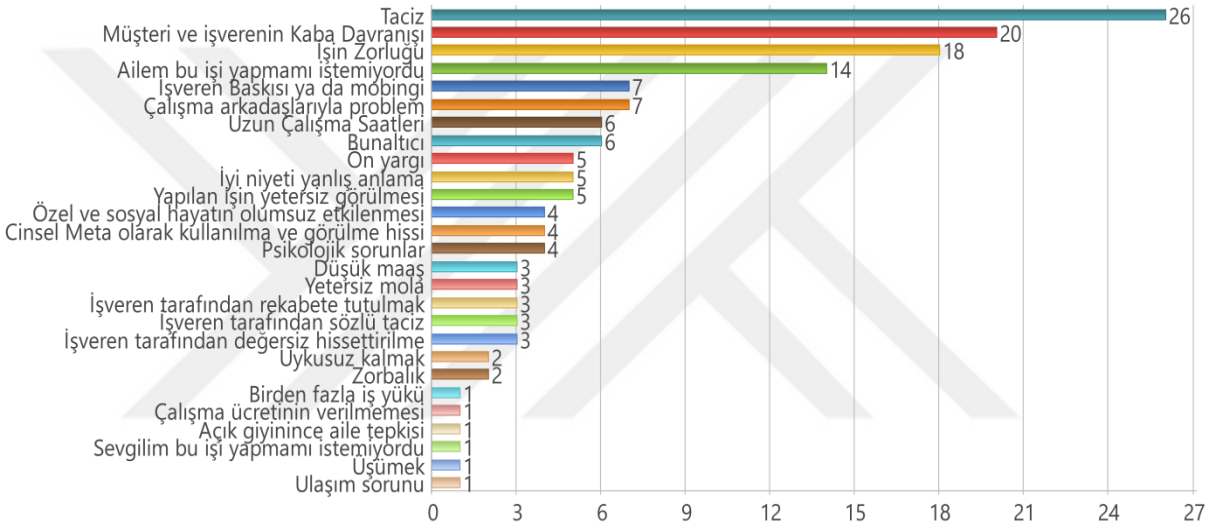
"Yok, bunda da olmadı normalde de günlük bakımlarımı yaptığım için olmadı. Ben evdeyken bile giydiklerime dikkat ederim, eğer o gün giydiğim şeyi beğenmemişsem, benim günüm kötü geçer. Ben zaten giydiğime önem veriyordum, o yüzden bu rutine işten sonra da devam ettim ama ben böyle biri olmasaydım benim kendimi değiştirmem gerekirdi. Çünkü çok salaş giyimi götürecek bir iş değil. Çok fazla makyaj yapmıyorum, sadece rimel sürüyorum, eskiden de sadece rimel sürüyordum şimdi de, böyle bana da kimse daha fazla makyaj yap vs. demedi" (K18).

K16 da çalıştığı için zamanının kısıtlı olduğunu ve normalde rutin olarak yaptığı bakımları yapamadığını ifade etmiştir:

> "İşten önce daha çok yapıyordum, bu da benimle alakalı sanırım ben biraz ilgiliyim o yüzden. Mesela peeling olsun, maske yapmak olsun, beni onun yapılış aşaması çok eğlendiriyor, mutlu ediyor ardından yüzümün aldığı şey değil, hani onu sürmek falan bunlar beni eğlendiren şeyler ama dediğim gibi iş dolayısı ile zamanım kısıtlandığı için daha az yapmaya başladım mesela" (K16).

3.8. Karşılama Hosteslerinin Yaşadığı Sorunlar

Karşılama hosteslerinin sorun olarak nitelendirdikleri durumlar şekil 3.15'de gösterilmektedir.



Şekil 3.15. Karşılama Hosteslerinin Yaşadığı Sorunlar

Şekil 3.15'de görüldüğü gibi karşılama hostesliğinde en önemli sorun alanı, "taciz" olarak bulgulanmıştır. Katılımcıların neredeyse hepsi taciz durumuyla karşılaşmış ve işin en zor tarafı olarak bu durumu ifade etmişlerdir. Öncelikle işe yönelik teknik sorunlardan bahsedilecektir.

3.8.1. Teknik Sorunlar: Yemek, Mola, İşin Monotonluğu ve Sürekli Ayakta Durmak

Çalışmada ele alınan sorunlardan bazıları teknik sorunlar olarak kategorize edilmiştir. Bunlar yemek, mola, ayakta durma zorunluluğu ve işin monotonluğu şeklinde ayrılmıştır.

> "Sürekli ayakta dikilmek benim en büyük sorunum. Yürümemek, ayakta kapıda dikilmek, hep aynı bölgedeyim sıkılıyorum. Ben kimseyi oturtmadığımda, garsonlar kendi aralarında muhabbet edebiliyor ama ben onlar kendi aralarında sohbet ederken bile gelen geçene hoş geldin diyorum. O yüzden garson, komi olmak istiyorum. Kapının hep görevi var ama garsonla kominin kapı oturttukça görevi var.

Bu sorun oluyor. Sürekli gülmek de sorun. Artık yanaklarım falan ağrıyor sürekli gülmekten. Bir daha yapmam ben bu işi. Çünkü insanlarla garip ilişkiler, sürekli ayakta durmak, sürekli gülmek, sürekli aynı cümleyi tekrar etmek çok bunaltıcı. Sevmedim yani bu işi ama yüzüstü bırakmak istemedim. Yoksa söylüyorum yani bir daha kapı olmaz diye. Komi olurum, masa silerim, sipariş getirir götürürüm daha iyi bence. Çünkü daha resmi oluruz. İkna etmeye çalışmam. Çünkü oturan biriyle sohbet etmek daha kolay. Kararsız insanla konuşmak daha zor" (K8).

"Yemekleri çok kötüydü. Akşam yemeği peynir ekmek salatalık domatesti. Bir gün nohut yapmışlardı öğlen sıcakta dolaba koymayı unutmuşlardı. Dolayısıyla yemek bozulmuştu ama akşam onu bizim önümüze koymuşlardı. Bir arkadaşın midesi bozuldu. Bu bozuk denilince makarna yapmışlardı. O da hamur gibiydi. Ben de kızmıştım" (K14).

"Sadece bu işle ilgili değildir diye düşünüyorum ama mesela yemek, mola; mola konusunda çok sıkıntı çekiyorum bana kısa geliyor bu konuda tartıştım birkaç kere hızlıca sigara iç gel diyor mesela ama ben sigara içmesem benim molam olmayacak mıydı?" (K18).

Bedensel davranışların, jest ve mimiklerin nezaket ve zarafet kurallarına estetik emek normlarına göre biçimlendirilmesi, konuşulan kelimelerin özenle seçilmesi ve önceden belirlenmesi rutinleşme ve standartlaşmanın birer göstergesidir iş rutinleştirilerek beden denetimi sağlanmaktadır (Kalfa Topateş, 2015). Katılımcılar işin monoton olmasından ve belirli küçük bir alanda çalışmaktan rahatsızlık duymaktadırlar:

"5 saat boyunca kapıda sabit şekilde durmak hareket etmeden durunca tüm yük ayaklara biniyor. Fiziksel olarak bu kısmı yorucu ve zor" (K11).

"…hiçbir şekilde vakit geçmiyor. İnsan olmadığı için yani ayakta durup hayatını sorguluyorsun çoğu zaman. 9 saat ayaktayım 20 dakika yemek molam var 6-7 dakika da sigara molam var. Bu süreçler dışında sürekli ayaktasın. Ayakta olduğun süre boyunca sürekli insan yok. Molaları çıkarttığımız zaman 8 saat kalıyor. Bunun 3 saatini konuşarak geçiriyorsun kalan 5 saat ise bomboş geçiyor ve bu boşlukta sürekli bir şeyler düşünüyorsun, hayatında giden kötü şeyleri gibi mesela ve bu rahatsız edici bir şey"(K18).

"Ayakta durmak bazen çok zorluyor beni. Hele ki rahatsız bir ayakkabı giymişseniz eve ağlayarak gittiğimi hatırlıyorum. Belli bir süre sonra sıkılıyorsunuz çünkü sabit bir yerde kaldığınız için durum sıkıcılaşıyor. Hep aynı yerdesin, aynı şeyi yapıyorsun, bir yerden sonra cinnet geçirecek gibi oluyorsun, garson mesela birçok iş yapıyor ama biz hep aynı yerdeyiz. Bir haftada bu işin heyecanı kaçıyor aslında ama tabi para da lazım" (K24).

Kalfa Topateş (2015) çalışanların devamlı ayakta durması gerekliliğinin çalışanları "canlı bir heykel" "canlı bir manken"e dönüştürdüğünü belirtmektedir. K21 ve K11 de kendini kutuya koyulmuş bir vitrin mankeni gibi hissettiğini aktarmıştır:

"Tek işim kapı karşılama olmasa, çünkü çok sıkıcı sadece kapıda duruyorsun, ben müşteriyi masasına oturtsam, onlarla sohbet etsem, hem yürüyüş yapmış olsam çok hareketsiz bir iş ve zibilyon tane insanla muhatap oluyorsun. Bir ileri geri bile gitsem, benim için daha eğlenceli olur. Daha doğrusu patronlar gerçekten işi bilseydi çok daha iyi olurdu, kapı karşılamanın sadece kapı kısmı olmadığını karşılama kısmı da olduğunu anlasalardı, o işte daha rahat olacaktım. Ben kapıda kutuya koyulmuş gibiydim ve kendimi konu mankeni, vitrin mankeni gibi hissediyordum. Sanki benim hiçbir vasfım yoktu. 10 saat boyunca ayakta duruyorsun çok rutinleşiyor iş" (K21).

"Daha önce çalıştığım başka bir mekânda müşteri ile konuşmam tamamen yasaktı. Menüyü bırakıp kapıya dönmem isteniyordu bu da bana göre yanlış çünkü bu da beni tamamen vitrin mankeni cansız manken gibi hissettiriyordu. Sanki vitrin mankeni almışlar gibi, kapıda elbiseni giyeceksin, duracaksın, müşteri gelecek, menüsünü koyacaksın, kapıya döneceksin, konuşmayacaksın, şeklindeydi. Ama şu an çalıştığım yer müşteriyle irtibat halinde olmamı istiyor memnuniyeti ölçeyim diye" (K11).

3.8.2. Dış Görünüş, Müşteri Çekme Baskısı ve Müşterilerin Dış Görünüşe Yönelik Eleştirileri

Katılımcıların bir kısmı dış görünüş, müşteri çekme baskısı ve dış görünüşe yönelik müşteri şikayetlerini sorun olarak belirtmişlerdir:

"Erkek milleti göze hitap edeni almaya çalışıyor ya hani. Mesela şuna bağlıyorum belki de yanlış düşünüyorum ama ben mesela pantolon, tişört giyip özenmediğim günlerde daha az müşteri alıyormuş gibi hissediyordum ki bence öyleydi de. Ama daha süslü olduğum günlerde, daha güzel makyaj yapıp kombinler yaptığım günlerde daha fazla yoğun oluyordu. Biraz da şey mantığı erkeklerdeki kahve içiyorum ama gözüm gönlüm de açılsın" (K1).

"Ayrıca kadın müşterilerden de bazen tepki alıyorum, sonuçta ben kendi isteğimle böyle giyinmiyorum, işletme sahibi benden açık giyinmemi istiyor iddialı görünmemi istiyor ki müşteri çok olsun diye. Geçenlerde başıma gelen bir şey, üç beş tane kız grubu geldi ben görevimi yaptım onları masalarına oturttum, benim arkamdan genel müdüre beni şikayet etmişler, bir daha geldiğimizde bu çalışanın bizle ilgilenmesini istemiyoruz, çok açık giyiniyor biz rahatsız oluyoruz şeklinde. İşletme biraz da beni suçlarcasına, ilgilenme garsonlara bırak şeklinde konuşuyor bu durumlarda" (K11).

"Dükkan boş olduğu zaman gerçekten senden biliyorlar. Sen kapı karşılamasın, welcomer olarak senin görevin dükkanı doldurmak. O yüzden insanlara şey demeyi çok isterdim, ya abi oturun ne var yani o kadar uğraşıyorum. Bir kahve bir çay iç git, bu kadar zor olmamalı. Onlar farkında değiller ama şey diyorlar bana, ya ne olacak sen oturtsan da oturtmasan da paranı alıyorsun. Hayır, ben seni oturtmasam ben dükkanı doldurmasam diğer gün beni kapı önüne koyuyorlar, olamayan şey değil. Kaç tane arkadaşım böyle işten çıktı, doldurmuyorsun git moduna giriyorlar. O yüzden biraz sıkıntı bu iş, herkes yapamıyor sabır gerekiyor.

Diyorum ya her gün mesela süslensem de, o gün mesela senin için çok güzelimdir ama kendimi çok çirkin hissederim. Ruhsal olarak bir bunalım, sürekli aynanın karşısındayım ve hiçbir yerimde hata olmasın istiyorum. Çok sıkıntı. İnsanlar yüzünden, insanlar çok delirtiyor beni. Şu anki insanlar dış görünüşüne bakarak oturduğu için mekâna, bazıları hariç. O yüzden hep böyle daha

mükemmel olman gerekiyormuş gibi. Daha güzel olman gerekiyor ki mekânı doldur. Bir de üstünde psikolojik baskı var, mekân boş olmayacak diye" (K2).

K10 müşteri çekmek adına dış görünüşünü yönettiğini bunun sonucunda insanların onlara cinsel obje olarak bakmasından rahatsız olduğunu aktarmıştır. Görüldüğü üzere ataerkil sistem ve kadın bedeni üzerinden kurduğu cinsellik söylemi hizmet sektöründe başat bir konuma gelmiştir. Çalışanların üretkenlikleri dışında cinsel obje olarak da imgelendiği görülmektedir (Lan, 2003: 22). Hanser (2005) de çalışmasında Çin'de hizmetler sektöründe çalışanların cinselliğinin önemli bir konumda olduğunu belirtmiştir.

"Bu işi yaparken şık ve güzel olmak şart çünkü asıl amaç müşteri çekmek, bizim iyiliğimiz için gelmiyorlar dış görüntümüze geliyorlar. Bizi cinsel obje olarak görmeleri büyük sorun" (K10).

K18 yaptığı işin önemine dikkat çekmektedir. Müşteri çekme beklentisini fazlasıyla karşılamasına rağmen yeteri kadar ücret almadığından yakınmaktadır:

"Şöyle söyleyeyim; ben girdiğimden beri mekânın cirosunu 2'ye katlamışım. Bunu sadece tek başıma yaptım. Bu çok önemli bir şey bence ve ben komisyon da almıyorum. Oturttuğum masadan komisyon alsam bu işi daha iyi yaparım. Ben zaten insanlar ile konuşmayı sevdiğim için istekli yapıyorum ama çok fazla katlanamıyorsun buna yani aldığın paranın az olması sürekli aklına geliyor. Zaman geçmediği için ekstra yoruluyorsun. Garsonluk yaptığımda zaman daha hızlı geçiyor ama durduğun yerde dümdüz beklediğin zaman, zaman geçmiyor o yüzden bu işi yapmak çok zor. Garsonlardan daha fazla ücret almalıyız ki dediğim gibi ben içeriye müşteri almasam garsonların çalışacak bir işi olmaz. 'Ben olmasam siz batarsınız' diye dalga geçiyordum. Onlar da bunun farkındaydı ben orada bir ay çalıştım bu süreçte benim 25-30 tane devamlı masam vardı. Haftada 3 kere gelen devamlı masam vardı. Biz tanıştık onlarla, iyi bir iletişim kurduk, beni sevdiler bu nedenle buraya geliyorlar. Bu yüzden bence çok önemli özellikle sezon kapandıktan sonra.

Bana sorarsanız içeri müşteri çekmeye dayalı olan işler, garsonluktan daha zor, daha yetenek isteyen işler, garsonluk yapabilecek birçok insan var ama bu şekilde motivasyonunu yüksek tutup çalışmak çok zor. Ben ilk işe girdiğimde çok fazla konuşmuyordum 'hoş geldiniz menüde şu var bu var' demiyordum, bana millete 'salça ol, daha çok insanların üzerine git' dediler ama ben bunu çok doğru bulmuyorum. Bu yüzden herkese aynı şekilde davranmıyorum. Kararsız gördüğüm insanları ikna etmeye çalışıyorum başarılı da oluyorum. 'Salça ol' dediklerinde bunu rahatsız edici bulduğum için yapmıyordum" (K18).

K25 de kendisinin etkisiyle mekânın rekor ciro yaptığını aktarmış ayrıca mekân dolu olmasına rağmen işverenin müşteri çekme talebinin devam ettiğini belirtmiştir:

> “Benden önce çalışanlarla kıyasladığımda benimle olan ilişkileri çok farklı. Mekân 3 yıl önce açılmış. Biz ben geldikten sonra rekor ciro yapmışız ama adam bana daha S… biraz daha bastır diyor. Daha ne yapabilirim dedim. Mekân full zaten diyorum olsun biz masa atarız diyorlar. Manyak mısın sen ya?” (K25).

Başcı’nın (2019: 237) çalışmasında gerek istekli gerekse isteksiz şekilde kurumsal kimliğe bürünen çalışanların ciroyu artırabildiği bulgusuna paralel şekilde K18 ve K25 estetik emek ve duygusal emek sergileyerek mekânın cirosunda olumlu anlamda fark yarattıklarını aktarmıştır.

3.8.3. Duygusal Emek ve Duygusal Çelişki: Sürekli Gülümseme Gereği ve Psikolojik Baskı

Özel hayatta ve çalışma hayatında duygu yönetimi kritik bir konumda bulunmaktadır. Çalışma yaşamında, bedensel emek beklentisinin içinde etkili bir duygu yönetimi de gerekmektedir (Seçkin, 2013). Katılımcılar da yaşadıkları sorunlarda duygusal beklentiyi ve çelişkiyi ön planda tutarak deneyimlerini şu şekilde ifade etmişlerdir:

> “Her zaman özenli ve en önemlisi güler yüzlü olmak gerekiyor. İnsanın kötü bir günü olabiliyor ama o gün bile gülmek zorundasın onlar da bir nevi haklılar çünkü bunun için para veriyorlar sana. Sen orada somurtsan o paranın karşılığını almazsın” (K23).
>
> "Müşteriye masa beğendirmek zorundasın. Servisin düzgün yapılıp yapılmadığını kontrol etmek zorundasın sonuçta sen oturtturdun onu oraya. Onlarla da ilgilenmek zorundasın. İnsanlara bunaltmadan soru sormak zorunda ve bunaltmadan oturtturmak zorundasın. Göz teması kurmak zorundasın, gülmek zorundasın. Her şey sorun bence. Hep zorunluluk içeriyor bence bu iş" (K20).

K2 yaptığı işi çok sorunlu bir iş olarak nitelendirmektedir. Üzerindeki duygusal emek baskısının kendisini olumsuz olarak etkilediğinden bahsetmektedir. İşvereninin yanına başka bir karşılama hostesi vermesini ve onları rekabete sokarak performansını artırmasını beklemesinden bahsetmekte, işten çıkarılma ihtimalinin baskısını üzerinde hissetmektedir:

> "Çok sorun var, gerçekten çok sorun var. Birincisi, yetemiyorsun asla ve psikolojik sorunların olmayacak. Dışarıdaki hayatını işe yansıtamazsın. Arkadaşın mı öldü, işe mi geldin hayır güleceksin. Sadece güleceksin ve mekân dolduracaksın. Üzgünsen çalışmak zorundasın, mutsuzsun sıkıntıların var... Şu an mesela hayatım çok kötü gidiyor, hastaneye yatmam lazım tedavi olmam. Bunun sıkıntılarını çekiyorum. Ayağım sakat ama hayır, sen sadece güleceksin ve mekân dolduracaksın. Onların umrunda olan tek şey kazandıkları para gerçekten. Senin sağlığın iyi mi, mutlu musun değil misin bakmıyorlar bile. Yetememezlik bu.
>
> Bir de bir süre sonra şey oluyor mesela, mekân dolmuyor ya şey diyorlar yeni birini getirin kapıya. Yeni birini getiriyorlar, ikiniz çalışacaksınız. Mesela onu daha çok beğenirlerse beni yolluyorlar.

Bu çok kötü bir şey, garsonlukta da olur. Bir kapı karşılamanın üstüne başka bir kapı karşılama getirdiğiniz zaman o aslında onunla rekabete girmez daha çok işinden soğur. Yapmak, gelmek istemez ya da direkt şu moda girer 'neyimi beğenmedin?' Günlük ilişkilerde de böyledir ya, erkek arkadaşın vardır, başka biriyle konuşmaya başlar, seni aldatır ve şu moda girersin 'neyimi beğenmedi, ne eksiğim vardı?' Benim iki gün suratım asıktı bu mu oldu moduna giriyor insan. İnsan hep kendini suçluyor. Burada yapmadılar ama daha önceki yerlerde çok yaptılar. Bir gün geliyorum bir bakıyorum kapıda başka bir kız var, haberim yok. Ne oluyor diyorum, ikiniz çalışacaksınız diyorlar. Bu benim çok moralimi bozuyor, bir daha onlarla iş yapmak istemiyorum. Çok zengin biri olsam hiç yapmazdım.

Getirdikleri kızlar zaten üç gün dayanıyorlardı, şakayla karışık e siz başka birini getirin de benim size dayandığım gibi kimse dayanmaz diyordum, ben çok sabırlı bir insanım. Senin lafına mı dayanacak elalemin kızı, mesela kapı karşılamalar çok nazlı olur. Benim gibi çok nadir vardır, biz her şeye okeyiz. Dik durmak zorundayız biz, hakkıyla yapanlar. Bazılarımız çok nazik, el bebek gül bebek kızlarımız mesela. 'Ay ben emir almam' moduna girerler, çok kendilerini beğenirler. O yüzden asla laf ettirmezler. İşte hep onlar zaten kazanıyor biliyor musunuz. Üstüme onları çok getirdiler, üç gün kaldılar gittiler. Önemli olan iş yapmak değil onlarda patronun gözünü boyamak. Patronun gönlü hoşsa senin gönlün de hoş oluyor öyle diyeyim ben sana. Psikolojik olarak çok çöktüğümü hissediyorum şu aralar. Bazen diyorum her şeyi bırakıp gideyim, ailemin yanına döneyim istiyorum bazen. Evde yatmak istiyorum. Cidden çok bunalıyor insan. Psikolojiyi çok etkiliyor " (K2).

Yüzeysel davranış sergileyen çalışanlar duygusal çelişki yaşamaktadırlar. Çalışanın hissetmediği bir duyguyu yansıtma çabası çalışanda duygusal çelişki yaratmakta ve daha çok duygusal emek harcamasına sebep olmaktadır. Bu durum çalışanda psikolojik olarak tahribata sebep olmaktadır (Morris ve Feldman 1996; Bilir Kat, 2016).

K13 yoğun bir şekilde duygusal emek sergilemektedir. Normalde sinirli bir kişilik yapısına sahip olduğunu belirtmiş ancak işin gereklilikleri yüzünden bu durumu kontrol ettiğini ve yaşadığı duygusal çelişkiyi şu ifadeler ile aktarmıştır:

"Ben çok samimi bir insanım, samimiyetim, güler yüzüm bir de aslında çok sinirli bir insanım ama işimin başındayken sinirimi yutup insanlar sinir etse de sesimi çıkartmamamı istediler. Sabırlı olmamı istediler... Eve gidiyorum sinirden kuduruyorum, şu şöyle oldu bu böyle oldu aileme anlatıyorum, işte garson arkadaşlarıma anlatıyorum. Diyorum işte bir tanesi geldi böyle böyle yaptı nasıl sinir oldum diyorum veya çok sinir eden olursa, böyle ukalalık yapan bir insan olursa, sinirlendiğimi anlıyorlar, sesimi çıkartmıyorum ama sinirlendiğimi anlıyorlar, ne oldu diyorlar boş ver terbiyesiz diyorlar motive etmeye çalışıyorlar. Sinirimi saklıyorum yani insanlardan" (K13).

K15 ve K18 sürekli gülümsemek zorunda olmasından olumsuz olarak etkilendiğini ve yaşadığı duygusal çelişkiyi şu şekilde ifade etmiştir:

"Belli etmemeye çalışıyorum. En fazla çok kötü olduğum zamanlarda arkaya geçip dinleniyorum. Kendime gelip dönüyorum. Zoraki güldüğüm zamanlarda işten çıkmayı bekliyorum somurtmak için. Çünkü mutlu değilim, sonrasında işten çıktıktan sonra tüm gün somurtuyorum ve günüm karışık geçiyor. Normalde oradan çıkınca mutlu olmam gerekir fakat benim tam tersi olduğu için karışıyor" (K15).

"Daha önce pek çok farklı işte çalıştım, benim için en zor iş sanırım buydu çünkü çok fazla boş kalıyorsun insanlar geçmediği sürece konuşamıyorsun, diyalog kuramıyorsun kimseyle ve sadece sessiz bir şekilde ayakta duruyorsun. Bu insanı çok yoruyor mental olarak, zaman hiçbir şekilde geçmiyor, gerçekten yavaş yavaş delirmeye başlıyorsun, sanki sürekli kafandan bir şeyler düşünüyorsun ve bunlar genellikle kötü şeyler oluyor. Durduk yere ağlayasın geliyor, sürekli stant başında olsan böyle olmaz aslında ya da yanında biri olsa böyle olmaz, ama burada kapıda tek başına duruyorsun. Kalabalık olduğunda zaman geçiyor birileriyle konuşuyorsun.

Bir de bir kötü özelliği daha var; bazen moralin çok bozuk oluyor kimseyle konuşmak istemiyorsun. Ama işin tamamen buna yönelik, sürekli gülümsemek ve enerjik olmak zorundasın bunu karşı tarafa aktarmak zorundasın ki seni samimi bulacaklar da gelecekler. 'Oyuncu oluyoruz yavaş yavaş'. Callcenterlıkta mesela konuşursun ama gülmek zorunda değilsin en azından ama bunda öyle değil" (K18).

"*Oyuncu oluyoruz*" ifadesi K18'in yüzeysel davranışta bulunduğunu açık bir şekilde göstermektedir. Aynı şekilde K16'nın da kişilik özelliği ve işin özelliğinin çelişmesi ile çalışma sürecinde duygusal emek harcadığını göstermektedir.

K16 ise işin gerektirdiği şekilde davranmanın kişiliğine aykırı olduğunu belirtmekte ve bunu geçici bir iş olarak görmese bu işe devam edemeyeceğini ifade etmektedir:

"Mesela ben günlük hayatta çok sinirli bir insanımdır mesela ben oradayken öyle olmamak zorunda ve olmamalı. Ya mesela eğer ki ben bu işi gerçekten benimseyip de, bu benim her zaman olacağım bir iş olsa ben ağlayarak giderdim büyük ihtimalle. Hani öyle benim dediğiniz gibi kariyerlik bir işim bu olmadığı için, geçici bir iş olduğu için, benim bu işe girmedeki amacım hani para herhangi başka bir şey değil, bir ay iki ay çalışıyorum zaten bu biteceği umuduyla sıkıntı yaşamıyorum" (K16).

K20 de sürekli gülmenin kişiliği ile bağdaşmadığını bu işin ona uygun olmadığını ifade etmekte kişiliğine daha uygun bulduğu polislik mesleğini yapmak istediğini aktarmaktadır:

"Polisliğe gireceğim mezun olunca, onu istiyorum. Edebiyattan mezun olunca atanmak zor olduğu için genelde herkes polisliğe giriyor. Sinirli ve agresif bir yapım olduğu için o mesleğin benim için daha uygun olduğunu düşünüyorum. Öğretmenlik zor. Modum çok hızlı düşüyor benim. Çabuk sinirlenip, parlıyorum. O yüzden birkaç kere çok sinirlendim ben arkaya gidip biraz oturayım dediğim oldu. Aslında garsonluğu da seviyorum ama polislik bir tık daha iyi ya" (K20).

K26'nın "*duygu karmaşası yaşıyorum*" ifadesi ve K22'nin "*zorla gülümseme*" ifadesi de duygusal çelişki yaşadığının birer göstergesidir.

> "Duygu karmaşası yaşıyorum. Moralim bozuk oluyor ama işte gülmek zorundayım" (K26).
>
> "Enerjimin her zaman yüksek olması gerekiyor. İşim gereği öyle olmam lazım ama bu durum çoğu zaman daha da sinirimi bozuyor. Çünkü zorla gülümsemek gerçekten kötü bir durum" (K22).

K1 normal hayatında duygusal bir insan olduğunu ancak iş hayatında duygularını kontrol etmesi gerektiğini belirtmiş bu durumu içselleştirdiğini şu şekilde ifade etmiştir:

> "Şeflerden biriyle kavga etmiştim onu işten çıkardılar, beni çıkarmadılar. Ben yine ağlamıştım. O zamanlar çok duygusaldım. Şimdi iş hayatında ağlanmaması gerektiğini öğrendim" (K1).

K2 de sürekli yüksek bir enerjide olması gerektiğini ifade etmiş ve acı çektiği zaman bile ağlayamadığını belirtmiştir:

> "Moralini bozmaman gerekiyor. Sana sert tepki verdiğinde ya da canını sıkan bir şey söylediğinde iştesin moralini bozma ve saldır diyorum kendime. Seni kapının önüne koyarlar çünkü. Üzülemiyorsun, mesela dün ayağımı incittim ağlayamadım bile" (K2).

K28 işe bakımsız ve mutsuz şekilde gittiğinde işini yapmamak ile itham edilmiştir. K28'in gülümsemediği ve işe bakımsız gittiği için işini yapmamakla itham edilmesi karşılama hostesliği mesleğinin asıl işinin estetik emek ve duygusal emek sergilemek olmasının göstergesidir:

> "Diğer işletmede o kadar kötü bir dönem geçirmedim ama mutsuz olduğum bir dönem vardı. İşten kaynaklı mutsuzdum, çalıştığım yerde artık mutlu değildim. Dedim ya bakımsız gitmeye başladığım bir dönem vardı. Oradan aldığım şöyle bir dönüt vardı, patronum arkamdan konuştu: gülmüyor bu kız işini yapmıyor diye. Benim direkt işten çıkmama sebep oldu zaten. Bakımsız olmamla ilgili bir şey duymadım ama ilk baştaki gibi çalışmıyor gülmüyor demiş" (K28).

K18 de duygusal emek sergilemektedir; iş yerinde normalde olmadığı biri gibi davrandığını ifade etmiştir. K18'in "*duygularınla oynuyorsun*" ifadesi duygusal emek harcadığını göstermektedir. Aynı zamanda duygu durumunu yüksek tutmak için kendini motive edecek yöntemler kullanması ve işin karakterini değiştirdiğini belirtmesi duygusal emeğin derinlemesine davranışına işaret etmektedir. Derinlemesine rol yapma, çalışanlar uygun olumlu duygular yaratmak için hayal gücünü kullanarak veya geçmiş neşeli deneyimlerini hatırlayarak

yalnızca fiziksel ifadelerini değil, aynı zamanda içsel duygularını da değiştirdiğinde ortaya çıkmaktadır (Chu ve Murrmann, 2006: 1182):

> "O gün kötü bir haber aldın mesela ama sen sürekli gülmek zorundasın o çok kötü bir şey ya da hastasın kendini çok iyi hissetmiyorsun ama çok iyi hissediyormuş gibi davranman gerekiyor. Sürekli olmadığın biri gibi gerekiyor sürekli müşteri çekeceksin falan filan.
>
> Garip bir şey bu herkeste olmuyor mesela güler yüzlü olmak gerekiyor, girişken olmak gerekiyor aslında ben çok güler yüzlü bir insan değildim gülmek bana çok zor geliyordu bu işle uğraşmak beni güler yüzlü yaptı, sürekli gülüyorsun, sürekli enerjini yüksek tutuyorsun, enerjimi yüksek tutmak için yüksek şarkılar açtırıyorum yoksa kendimi orada tutamazdım. Artık şöyle olmuştu, karşıdan insanlar geliyor yolda yürürken ve ben onlara gülüyorum. İnsanlar neden bana gülümsedi ki diye bakıyor, bilmiyorlar tabi ne iş yaptığımı. Konuşma potansiyeli de artıyor ama işten döndüğümde bazen hiç konuşmuyorum bazen de aşırı konuşuyorum. Duygularınla oynuyorsun aslında sürekli, yaptığın iş karakterini değiştiriyor" (K18).

3.8.4. Müşterilerin Memnuniyetini Sağlamak ve Müşterilerin Tepkileri

Karşılama hosteslerinin yaşadığı diğer bir sorun da müşterileri memnun edememek ve müşterilerin olumsuz tepkilerini tolere etmeye çalışmaktır:

> "Ciddi anlamda misafir hiçbir şekilde memnun olmuyor. Gerçekten istediği masaya oturtamadıysam, misafir canıma okuyor, yanından geçerken gözlerine itici itici bakıyor işte bizi alacaktınız almadınız. Genelde yaşadığım sorun, rezervasyon konusunda oluyordu deniz kenarında rezervasyon istedikleri için yoğunlukta karışıklık oluyordu hele ki cumartesi pazar ise bittik yani biz rezervasyon yaptırdık, bize güzel masa vermediniz şeklinde sorunlar yaşıyorduk. Misafirler masalar için birbirlerine giriyorlar bu şekilde sorunlar oluyor. Çok yoğun olduğunda garsonlar çok sıkıntı yaşıyor sipariş geç gidiyordu ve biz böyle şeylere çok gerçekten çok önem veriyoruz. Böyle sorunlar yaşandığında ikram ediyorduk, hesap almıyorduk, onun dışında öyle aman aman bir sorun yaşamadık" (K3).
>
> "Bazı müşteriler beni kâle almıyorlar, masa gösterdiğimde tepki veriyorlar kaç kişi olacaksınız dediğimde ben istediğim yere otururum sen karışamazsın şeklinde tepkiler alıyorum. Kadınlar bunu erkeklere oranla daha fazla yapıyorlar. Bir yerden sonra insanla uğraşmak çok zor oluyor. Masa beğendiremediğim müşteriler çok oluyor" (K11).

K22 işten ayrıldıktan sonra kendini özgür olarak hissetmiş ve bu durumu; kendi bedenini, yapmak istediklerini, nasıl hareket edeceğini sadece kendisinin belirleyeceği için memnuniyetiyle açıklamıştır. Bu ifade iş sürecinde; bedeni, duyguları, hareketleri ve davranışları üzerindeki denetimin bir göstergesidir:

"Bazen insanlar çok fazla ısrar ettiğimi düşünüyorlar, fakat ben yorgunluktan kime ne dediğimi çoğuz zaman unutuyorum. İnsanların gerçek yüzünü görmeye başlıyorsun ve aslında insanların ne kadar duygusuz olduğunu görüyorsun... İşten ayrıldım ve artık özgürüm diyorum, nasıl hareket etmem gerektiğini ne yapmam gerektiğini ben belirliyorum bedenim belirliyor. Kendim alıyorum kararlarımı, sadece ben istedim. Her şeye müdahale ediyorlar" (K22).

3.8.5. İş Tanımının Belirsizliği

Katılımcılardan bazıları görev tanımlarının belirsiz olduğunu belirtmekte ve bunu sorun olarak nitelendirmektedir:

"Menü yırtılıyor, tekrar menü vermek zorunda kalıyorsun, yeterli sayıda menü olmadığı oluyor. Sipariş geç geliyor, sadece seni gördükleri için sana söylüyorlar ben yardımcı olmak zorunda kalıyorum bu sefer kapı boş oluyor, kapı boş olduğunda bu sefer müdür diyor, sen neden kapıda değilsin? Genelde aslında garsonların yetişemediği yerde, ben devreye giriyorum onlara yardım edince kendi işimi aksatmış oluyorum" (K6).

"Patron benden garsonun yapması gereken işler isteyince sinir oluyordum ama yapıyordum. Mesela tavlaları sil, şekerlik doldur gibi. Psikolojimi düşürüyordu" (K12).

"Bunun dışında bazı garsonlar kafede çalışanların akrabalarıydı. Onlar iş yapmıyordu, onlar iş yapmadığı için ben gidip tuvaletleri temizliyordum, çatal kaşıkları sildim, dolapları düzenledim falan. Kendi yapmaları gereken işlerini yapmıyorlardı, ben yapıyordum onların işlerini. Şu an çalıştığım yerde bir sıkıntım yok, memnunum halimden" (K14).

3.8.6. Çalışma Saatleri: Geç Saatlere Kadar Çalışma

Katılımcılardan 24'ü akşam çalıştıklarını belirtirken 4'ü gündüz çalışmaktadır. İşten geç saatte çıkan katılımcılar bunu sorun olarak belirtmektedirler:

"Yandaki kapı karşılamadaki kızla birlikte eve gidiyorum genellikle eve tek gitmemeye çalışıyorum. Bir ara sırf bu durum (tacizden korunmak) için kickboksa bile gittiğim oldu. 8-9 aylık lisansım var ama bıraktım bir süre sonra. Gerçi istersen (eve) erken git ama yine de insanlar rahatsız ediyor " (K15).

"Mesela şu çok kısa zamandır yaşadığım bir olay var 1 Temmuzdan itibaren dedim ya akşam 11.00'e kadar çalışıyorum, hani otobüs yok ben buradan tramvaya biniyorum Çallı'ya gidiyorum oradan beni babam alıyor. Hani bu da bana şey düşündürüyor, bu ne zamana kadar böyle devam edebilir. Hani ben napıcam, mesela bunu şu sıralar çok düşünüyorum çünkü böyle olacağını ben tahmin etmiyordum. 23.00'de çıkmamın nedeni zaten otobüse yetişmek ama otobüs yok mesela Doğu Garajından geçiyor oraya kadar yürüyorum ama otobüs yok benim yapabileceğim bir şey de yok, gelişi kolay ama dönüşü zor. Şimdi mesela şey istesem beni taksiyle yollayın dönerken desem, taksi de buradan evime 30 lira yani 30x30 hoş olmaz ve bunu kabul edeceklerini de sanmıyorum. Babam da bi yerde der ki niye ben her gün gelip seni alayım ki. O yüzden bunu çok düşünüyorum, bu benim için bir sıkıntı olmaya başladı" (K16).

3.8.7. Karşılama Hostesliğinin En Önemli Sorunu Olarak Taciz

Çalışmanın bu kısmında katılımcıların ifadeleri sözlü ve fiziksel taciz başlıkları altında ayrı ayrı incelenecektir.

Katılımcıların neredeyse tamamı sözlü tacize uğradığını belitmiş ve ayrıca katılımcılardan 8'i fiziksel tacize uğradığını aktarmıştır.

3.8.7.1. Sözlü Taciz

Toker (2016: 4) taciz sorununu ele aldığı çalışmasında "ilginin iması" temasında açık şekilde cinsellik içermeyen ancak kadınlara karşı tavırların ve ilginin kapalı bir şekilde ima edilmesiyle oluşan davranışları aktarmıştır. Bu çalışmanın bulgularıyla da paralellik gösterecek şekilde Toker'in çalışmasında bu duruma örnek davranışlar olarak da mesai sonrası dışarıda görüşmeyi talep etmek, iş dışı konularda konuşmak ya da özel hayata dair sorular sormak, sosyal medya üzerinden iletişim kurmaya çalışmak, ilgiyi belli edecek notlar bırakmak ve ifadelerde bulunmak belirtilmiştir.

K16, K21 ve K24 taciz konusunu yaşadıkları deneyimlerle tanımlamışlardır. Normalde taciz olarak tanımlayamayacakları davranışların yaptıkları işle beraber düşünüldüğünde taciz olduğunu ifade etmişlerdir:

> "Ben bu konuda ne düşünüyorum biliyor musunuz? Hani aslında ülkemiz bu yöne kaymasaydı bence Instagram istemek bir taciz olmamalı. Mesela bir kız gidip bir erkekten de isteyebilir bir yerde tanışmak aslında ama biz hep şey düşünüyoruz, artık bunlara çok maruz kaldığımız için, işte kötü düşünüyor kötü bir şey arzuluyor, kötü kötü... Bizi de bu kafaya soktular, şey diyemiyoruz mesela aa benimle tanışmak istiyor mesela bir insanla tanışmak çok zor oldu çünkü herkes kötü yani herkese kötü gözle bakmaya başladık" (K16).
>
> "Bana göre sözlü taciz hiç tanımadığın birini yemeğe çıkarmaya çalışmak, çay içmeye davet etmek, kıyafetine laf atmak, yoldan geçerken sen de bizimle oturacaksan otururuz demek. Hatta fiziksel olmasa da gözleriyle taciz ediyorlar seni baştan aşağı süzüyorlar. Tepeden tırnağa süzüyorlar. İnsanların kabalıklarına, suratsızlıklarına çok maruz kaldım şu an ben ve meslektaşlarım adına konuşuyorum. Çıkışıma kadar bekleyip beni yemeğe davet edenler oluyordu çünkü aşağı yukarı kapı karşılamanın saat kaçta çıkacağını biliyorlar ve bekliyorlardı. Ayrıca gelip iletişim kuruyorlardı saat kaça kadar çalışıyorsun ne kadar çok tutuyorlar seni burada gibi şeyler söylüyorlardı. Çıkışta mekânlar açık oluyor çay içmeye gidelim diyorlardı ben de onlara en geç kapatan mekân biziz diyordum. Ama tabi öyle bir durum yok yalan söylüyordum " (K21).
>
> "Bir insana gözlerin çok güzel demekle, bacakların çok güzel demek aynı şeyler değil. Bazı iltifatlar absürt oluyor. Mesela bu kıyafet senin üst kısmını çok güzel göstermiş, bu renk sana gitmemiş seni soldurmuş vs. yani insanlar seninle olan mesafelerini ayarlayamıyorlar kapı karşılama olduğun için her şeyi diyebileceğini varsayıyor. Mesela gelip telefon numaramı, sosyal medya hesabımı isteyenler oluyor, kibarca hayır diyorsun bazılar üsteleyebiliyorlar. Peşimden gelen biri olmuştu takip eden ama sert

davranınca gitti tabi. Canımı sıkacak kadar büyük bir taciz olayı yaşamadım. Aslında erkeklere daha sert davranmak gerekiyor, tamam güleceksin ama o samimiyeti abartmayacaksın. Mesela numaranı istedi falan üsteledi bunu daha sert tepki vermen gerekiyor kibar olduğunda şey düşünüyor aslında o da istedi beni ama naz yapıyor diye düşünüyorlar. Bazen patronlar da rahatsız ediyor, bir yerlere gitme teklifi ediyorlar. O sınırı korusalar daha iyi olurdu. Adam şakayla karışık iltifat ediyor mesela, seni şuraya buraya götüreyim diyor. Ama arkadaşlarım patronlar ile ilgili daha kötü şeyler de deneyimlemişler. Patron bunu yapınca daha kötü çünkü çalışıyorsun orada ya gülüp geçeceksin ya da işten çıkacaksın" (K24).

Sosyal Medya ve Telefon Numarası İsteme

Karşılama hosteslerinin tacize yönelik ifadeleri incelendiğinde de önemli bir kısmının Toker'in (2016) çalışmasında belirttiği deneyimleri yaşadığı ve özellikle sosyal medya hesaplarının-telefon numaralarının istendiği ve bu şekilde iletişim kurulmaya çalışıldığı görülmektedir:

"Evet, sürekli numara ve Instagram istiyorlar bundan rahatsız oluyorum. Kapıda gördüm hoş kızmış deyip hemen Instagram istemezsin yani önce bir tanıman gerekir. O yüzden o tür erkekleri direkt tersleyip gönderiyorum. Mesela menüye bakar mısınız diyorum, menüyü açıyorum önlerine ama menüye değil yüzüme bakıyor, sırf karı kız ayağından yani yoksa oturacağından değil. Oturuyor bir tane su söylüyor 3 saat oturuyor kapıya bakıyor. Mesela diyor ki sen de bizimle oturacaksan olur. Bunu çok duyuyorum. Ya ben seninle neden oturayım? Ben orada işimi yapıyorum. Seninle nasıl nerede ne şekilde oturabilirim yani?

K8 kendisini sosyal medyadan ekleyenlere engel olmak için artık yaka kartı takmadığını ifade etmiştir. Bazı müşterilerin sadece onu izlemek ve onunla iletişime geçebilmek için kafeye geldiğini aktarmıştır:

"Erkekler sen de oturacak mısın? Oturacaksan olur diyorlar. Çıkışta bir şeyler içsek falan. Instagram adresimi çok istiyorlar, numaramı çok isteyenler oluyor, kaçta çıkıyorsun, biz buraya turist olarak şuradan geldik, bizimle takılmak ister misin falan. Bu tür davetler. Bir de yaka kartımız var. Birkaç haftadır takmıyorum. Oradan Instagramımı buluyorlar, yazıyorlar falan. Gereksiz. Hiç tanımıyorlar belki hırsızım, belki çok kötü bir insanım, öyle pat diye bir yere davet etmeleri saçma sapan. " (K8).

Ünal Reşitoğlu ve Tokat (2018: 535) taciz konusunda yaptığı çalışmada kadın barmenlerin tacizden korunmak için ataerkil sistemin geleneksel kadın kodlarına uygun görünmek ve 'müsait kadın' algısını yıkmak için nişanlı gibi davrandıklarını aktarmıştır. Bu noktada K3 kendisine ulaşmak isteyen müşterilerden korunmak için nişanlı olduğunu belirtmiştir. Bu durum, çalışanın olumsuz durumlara karşı kendi imkanları ile bir koruma mekanizması geliştirdiğini göstermektedir:

"Mesela şey olurdu numarasını getiren olurdu, ben onu otelde de çok yaşamıştım. Sana nasıl ulaşabilirim diyen olmuştu, ben de hep şey diyordum nişanlıyım. Instagram'ın var mı diyorlardı ben de hayır kullanmıyorum. Peki sana nasıl ulaşabilirim diyorlardı, ben de hayır ulaşamazsınız ben nişanlıyım diyordum. Genelde bunu yapıyorlardı, bunu 30 yaşında 40 yaşında insanın yaptığını da gördüm yüzüne direkt bir şey söyleyemiyorsun. Çünkü o adam bir hafta, 3 hafta sonra tekrar geliyor bir şey diyemiyorsunuz ama. Aman aman kimse ileriye gidemezdi zaten, öyle bir şey olsa müdürüme söylerdim. Tanışmaya çalışanlar oluyordu şanslarını yokluyorlardı" (K3).

"Bazı müşteriler sırf benim için geliyor mekâna, bir tane müşterim vardı sürekli gelirdi kafeye. Bir gün yüzük taktım, aslında evli ya da nişanlı değilim, sırf bana yaklaşımı değişsin diye böyle bir yol izledim, yüzüğü görünce sen nişanlandın mı? Dedi. Ben de evet dedim bir daha kafeye gelmedi" (K11).

Flörtleşme

Katılımcıların tamamına yakını müşterilerin onlar ile flörtleşmeye çalıştığını aktarmış bunun sebebini de genellikle güler yüzlü olmaları ve karşılama hosteslerine yönelik oluşan algı olduğunu belirtmişlerdir:

"Tacize uğramak sözde olarak, insanların senin onlarla flörtleştiğini düşünmesi. Sen ne güzelmişsin, şans meleğim misin filan. Kendini tanıtıyor mesela ben de işte şurada doktorum, bunu yapanlar bir de okumuş insanlar biliyor musun. Bu başıma geldi benim şuradan geldim, doktorum, şu yaştayım, ismin ne, Instagram'ın var mı? Diyorum ki oturacak mısın? Hayır, o zaman güle güle diyorum. Bazıları çok abartıyor. Gel seni götüreyim çıkışta, masama gelecek misin, menüye dahil misin, telefonunu verirsen otururum, ne güzel bacakların varmış moduna girenler de var. Göğüslerin ne kadar küçük senin diyen bile var. Böyle yapanlar çok var, çok saygısızlar var. Kapı karşılamasın ya diğerleri gibi forma giymiyorsun. Sivil geldiğin için zaten ön planda sensin. O yüzden hep sana laf atıyorlar. Zengin züppeleri işte. Elde ederim ben bunu gibi bakıyorlar, çünkü hayatlarına hep öyle kızlar girmiş, hep elde etmişler. Her şeyi elde edebileceklerini sanıyorlar.

Bir kapı karşılama olarak müdürler, patronlar, evli insanlar bunların şeylerine laflarına bakışlarına maruz kalıyorsun flörtleşmeye çalışıyorlar. Gerçi bunu normal insanlar da yapıyor mesela yoldan geçen 2 erkeği çeviriyorum, konuşuyoruz filan. Oturmak ister miydin filan, direkt flörtleştiğimi düşünüyor numaramı filan isteme cesareti buluyorlar. Ya da Instagram'dan yazıyorlar buluyorlar tacizlere çok sözlü uğradığım oluyor orası daha sıkıntıydı, hem 12 saat çalıştırıyorlardı hem para vermiyorlardı.

Eski çalıştığım yerde patronum beni taciz etmeye çalışmıştı. Sen de benden hoşlanıyorsun biliyorum, bana karşı ilgin yok mu, samimisin falan demişti. Yaşı da büyüktü. İşten çıktım ben de. Mesela fuara gelen bazı müşteriler oluyor gözüyle yiyor resmen ben nereye doğru yönelsem oraya bakıyor. Güzel olmak bizim suçumuz değil yani. Müşteriler de Instagram telefon numarası falan istiyor. Yok diyorum gidiyorlar. O… çocuğu patronlar çok fena bu konuda" (K5).

"Mesela (müşteri) şey 'ben de neden otopark dolu diyordum şimdi anladım, patron güzel kız almış' dedi" (K23).

"Evlenme teklifi edenler oldu, kartını bırakanlar oldu beni ara diye. Erkeklerde kapı karşılama algısı da kötü aslında. Kadınlarda da var gerçi. Kapı karşılamadaysa eğer biraz hoppadır diye düşünebiliyorlar. Ben kendimde onu kırdığımı düşünüyorum. İnsanlarla biraz sohbet edince insanlar bana çok tatlısın yaa senin için tekrar geleceğiz falan diyorlar. Yalaka ya da hoppa olmadan güzelce iletişim kurmak lazım.

Oluyor mutlaka. Bir de alkollü bir ortam burası. Gece bir saatten sonra alkollü insanlardan dolayı çok olabiliyor mesela yoldan geçenlere merhaba hoş geldiniz dediğimde sana puanım 10 üzerinden 7 falan diyenler oluyor mesela. Böyle saçma şeyler. Gülüp geçiyorum, takılmıyorum, cevap vermiyorum. Napabilirim ki" (K7).

"Bir olay anlatayım size. Dedim ki oturmak ister miydiniz, menüyü göstereyim. Bana şey diyor, benimle beraber masada oturacaksan otururum. Döndüm öyle bir şey yok dedim, o zaman çıkışta seni alıp götürebileceksem otururum dedi. Paket servisimiz yok dedim. Gitsin diye. Küfretmek istemiyorum çalışıyorum orada, müşteriler filan var. Sonra en son ne olacak naz yapma biliyoruz biz sizi ayağına çekti. Direkt şey yaptım müdürlerim paket servis yapıyorlar isterseniz yanınıza getireyim dedim. Sizi paketlesinler dedim, durdu oo yaptı. Gittiler" (K2).

"Bazı erkekler var küçük ol, büyük ol, güzel ol, çirkin ol, evli ol onlar için asla fark etmiyor iğrençler kendilerine dahi saygıları yok ve ben bunu gördüğüm zaman başkalarına yapıldığı zaman bile yok olmak istiyorum, hele ki böyle kendine bakıldığını hissettiğin zaman böyle bir yorgan olsa da bütün ve geçirsem kimse beni görmese böyle hissediyorum gerçekten. Evet, ben de mesela çok yaşadım öncesinde 10.00'da falan çıkıyorduk işten akşam. Mesela adam geçiyor arabayla, önünde duruyor, camdan sana bakıyor çok ağır bir şey. Korkuyorsun zaten geri kaçma eğilimin oluyor ama gerçekten işletme içinde böyle bir şey yaşamadım zaten bize barzo tipler gelmiyordu arada bir geliyordu numarasını bırakanlar falan onun dışında pek bir şey yaşamadım. Çünkü sen kadın olduğun için karşındaki senden korkmuyor, ikna edemiyorsun, seni kolundan çekse ne kadar gücün yetebilecek ki yetmez bence bu her kadının başına gelmiştir bir de ben şeyi fark ettim evli kadına bile o kadar rahat şekilde yazılabiliyorlar ki" (K3).

"Bazı müşteriler, son model arabasını kafenin önüne çekiyor hani bu araba benim şeklinde gözüme sokuyor, bana yakın bir masaya oturuyor, ardından sipariş alma yükümlülüğüm yok garson alır, çok yoğun değilse, garsondan özellikle bana sipariş vereceğini söyleyenler var başka kimseye vermem diyen var. Sonuçta çok affedersiniz bir kafe işletiyoruz pavyon işletmiyoruz masaya çağırmak çok yanlış bir şey ben bunu bir çok müşteriye de söyledim. Ama illa ben kapıdaki kıza sipariş veririm diyen oluyor, ben onun için geldim diye düşünen müşteri çok. İşletme bu durumlarda benim masaya gidip sipariş almamı talep etmiyor, çünkü sahada yeterince garson var" (K11).

"Ay sen çok güzelsin, gözlerin güzel, ne kadar güzel konuşuyorsun diyorlar veya karşıda durup saatlerce seni rahatsız edecek kadar izleyebiliyorlar. Olmadı şu ana kadar bu çalıştığım yerde ama nasıl diyeyim taciz etmek için gelen insanlar çok senden yüz bulamadıkları zaman affedersiniz götüne bakıp gidiyorlar. Seninle flörtleşmek ve devamını getirmek isteyen insanlar gözüne batıyor seninle o şekilde diyalog kurmaya çalışıyorlar" (K13).

"Sözlü tacize kapıdayken sürekli uğruyorum. Takip edildim çoğu kez. Karşıdan bir erkek geliyor mesela boydan aşağı bir süzüyor, bacakların güzelmiş gibi şeyler diyorlar. Mesela menüyü gösterirken

çok yakınımda duranlar oluyor, bayağı arada mesafe bırakmıyorlar. Mesela ben ona bir şey anlatırken daha çok yüzüme yaklaşıyor" (K26).

K18 kendinden yaşça çok büyük biri tarafından tacize uğradığını ifade etmektedir. Buna paralel olarak Gerni'nin (2001) çalışmasında taciz davranışında bulunan erkeklerin evli ve taciz ettikleri kadınlardan yaşça büyük olduğu görülmekte ve bu durum tacizin istismar amacına yönelik olduğunu göstermektedir.

"Biri geldi mesela bir gün siz bizi buraya davet ettiniz biz de geldik, ben sizi çok beğendim Instagram'ınızı alsam ben de bir ara size kahve ısmarlasam dedi ben de 'çok teşekkür ederim ama ilgilenmiyorum' dedim ve bu çok normal çünkü insanlar nasıl iletişime geçecek başka türlü bunu bir sapıklık olarak görmüyorum. Ama bir başkası var geçerken diyor ki otururum ama Instagramını alırım, işte bu taciz. Ya da bir adam vardı beni çok fazla rahatsız ediyor adam geliyor arkadaşlarıyla birlikte iç taraflarda bir masaya oturuyorlar, sonra adam gelip o salıncakların yanında bank var ya oraya gelip oturuyor ve beni izliyor muhtemelen 45- 50 yaşında falandır. Oraya sadece beni izlemeye geliyor bu beni rahatsız ediyor ve ben sürekli acaba ben işten çıkarken de burada olacak mı diye düşünüyorum tedirgin oluyorum takip eder mi diye düşünüyorum" (K18).

K22 ve K26 da işverenleri/ patronları tarafından taciz edildiklerini ifade etmişlerdir:

"Kıyafet konusu oldu. Müdürüm çok fazla özel hayatıma müdahale etmeye başlamıştı, saçma sorular sormaya başlamıştı. Sigara içiyor musun alkol içiyor musun? Hiç alkol içmedin mi? Birlikte içeriz başlarız neden olmasın her şey için çok erken... Mesela bir iş başvurusu yapmıştım Starbucks'ta, normal çalışan olacaktım kasada. S. bey diye bir adam vardı bana çok iyi davranıyordu beni her yere yönlendirdi. Özgeçmiş filan aldılar, S. bey beni sürekli aramaya başladı, güzelim olmadı sanırım filan, ben de tamam olmasın dedim. Adam beni sürekli aramaya başladı, bu güzelliğini evde mi harcıyorsun bilmem ne. Adam bana yavşamaya başladı, seni yanımda istiyorum, gelip seni arayayım filan. Oranın müdürüydü. Koskocaman adamdı, ben daha yeni reşit oldum. Ben daha çocuğum 20 yaşında bile değilim. Karşımda 30-35 yaşında bir adam. Bana çok sapıkça geliyor.

Patron bile; yavrum, güzelim filan diyordu bana. Mesela bir gün mekânı kapatıyoruz masaları topluyoruz, normalde benim işim değil ama ben dedim ki yardım edeyim. Müdür bana tam olarak şunu dedi, sensiz olmaz kara gözlüm tabi ki yardım et. Her gün geldiğim zaman mesela ilk bana bakar, kıyafetime bakar. Bugün böylesin diye yorum yapar sanki podyuma gidiyoruz. Biz benziyoruz diyor bana mesela, ne alaka. Kendisini bana yakıştırmaya çalışıyor" (K22).

"Yan kafede çalışırken patronla sıkıntı yaşıyordum. Kapıdan birileri geçtiği zaman, terbiyesiz bir şekilde, kadın müşteriler için şu kaşarları neden almıyorsun mekâna diyordu. Bir gün erkek arkadaşım geldi. Tam patrona erkek arkadaşım olduğunu söyleyecekken patron yanağımı sıktı. Erkek arkadaşım da bozuldu, tartıştılar. İşi bırakmak durumunda kaldım. Patronun bana ilgisi vardı gibi hissediyordum bakışları falan beni çok rahatsız ediyordu" (K26).

Gerni (2001: 37) çalışmasında taciz davranışının çalışanlara etkisini incelemiş ve çalışanların taciz durumundan; sosyal, psikolojik, fiziksel ve ekonomik olarak olumsuz etkilendiklerini belirtmiştir. K14 de bu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

> "Yabancı bir müşteri, yabancı dil bilmediğimi düşünerekten of şuna bak, kalçasına bak falan demişti. Türklerde sözlü çok duymuyorum ama o bakışları yetiyor. Yanında karısı, çocuğu olanlar da yapabiliyor o bakışı, sözlü tacizden beter bir durum. Bu durum yeter artık kadın olduğum için kendimden utanıyorum noktasına getiriyor insanı. Çok kötü bir şey bu. Açık giyinsen de yaşıyorsun, kapalı giyinsen de yaşıyorsun. Sırf kadın olduğun için" (K14).

Solmuş'a (2005: 5) göre tacize karşı en yaygın tepki ve savunma mekanizmalarından biri tacizi ve taciz sonucunda oluşan etkiyi inkar etmek ve unutmaya çalışmaktır. Bu durum K27'nin ve K15'in söylemi ile paralellik göstermekte ve bu şekilde savunma mekanizması geliştirdikleri görülmektedir:

> "Bir müşteriye bira götürüyorsun, bu da beni sarhoş ediyor sen de beni sarhoş ediyorsun diyor mesela. Bu tacize giriyorsa evet karşılaştım. Bakışları mesela çok anormal bir yakalasa beni sağ bırakmayacak gibi bakıyor o derece. Ne istersiniz diyorum sen ne söylersen onu isterim diyor mesela. 35 yaş üstü erkekler daha çok yapıyor bu tarz şeyleri. Fiziksel olarak hiç kalmadım ama sözlü olarak kaldığım olmuştur. Bir gün bir müşteriyi davet ettim, sen de gelip oturacaksan ya da içeceksen gelirim falan demişti. Bellek siliyor böyle şeyleri hatırlamak istemiyor. Güzelsin vs diyenler oluyor ama onları saymıyorum bile artık" (K27).
>
> "Daha iki dakika önce yaşadım. Kapıda dururken geçenlerden birisi tip tip baktı ve ben de ne bakıyorsun dercesine sinirli baktım ve tekrar bakmaya devam ediyor, bu çoğunlukla oluyor. Birkaç kez geçiyor oradan. Sosyal medya hesabımı istiyorlar, ısrarcı oluyorlar vs. Çok farklı şeyler söyleniyor yani unutmaya çalışıyorum. Bunları takarsam hiç çıkamam" (K15).

Yıldırım ve Özbek (2019: 73) ve Poulston' un (2008: 415) turizm sektöründe yaptıkları çalışmalarda da görüldüğü gibi müşteri ile yakın temasta bulunulan hizmet işlerinde müşteri memnuniyeti kaynaklı yakın temasın işin gerekliliği olması çalışanların tacize uğrama ihtimalini önemli oran artırmaktadır. K28'in de ifadeleri bahsedilen literatür bulgularıyla paraleldir:

> "Aslında önceki soruların cevaplarına çıkıyor, sapıklar. İlk başladığım dönemde daha alışkın değildim bu tarz yaklaşımlara, asıl sorun şu bir süre sonra sapıklığa alışıyorsun. Benim için bu çok büyük bir sorun, alışmak istemezdim. Normal karşılamıyorsun tabi ki ama artık rutinleşiyor, tolere etmeye başlıyorsun. Bunu istemezdim en başında konunun.

En aklımda kalan olay da şuydu, işe ilk başladığım dönemlerde 40 yaşlarında bir adam, üçlü arkadaş grubu 40 yaş üzeri hepsi. Geldiler oturdular kahve istediler. Bir yerden adamla bir bağlantı çıktı benim, şöyle benim eski çalıştığım yer adamın mahallesindeymiş. Bu şekilde muhabbet etmiş bulunduk, bu şekilde konuşmuş olduk. Adam bu samimiyetten kaynaklı çıkışta beni evine çağırdı. Bu çok böyle, aşırı derecede... Kan beynine sıçrar ya, o raddeye getirmişti beni. En mutsuz olduğum olay da buydu" (K28).

3.8.7.2. Fiziksel Taciz

Toker (2016: 2) taciz sorununu ele aldığı çalışmasında taciz türlerinden 'istenmeyen cinsel ilginin' kadına cinsel ilgisini belli eden sözlü davranışlar ve zorlamaya varan cinsel fiziksel davranışları içerdiğini belirtmiştir. Bunlar "*karşı taraf isteksizliğini belirttiği halde romantik veya cinsel beraberlik başlatma çabası içinde sıkça tekliflerde bulunma*" veya "*zorla dokunmaya/öpmeye çalışma*" olabilmektedir. Buna paralel olarak çalışmaya katılan görüşmecilerden 8'i fiziksel tacize maruz kaldığını belirtmiştir:

"Fiziksel olarak da birisi bir kez kolumdan tutmuştu beni, çekiştirmeye çalışırken bir kere oldu. Onun dışında olmadı" (K2).

"Türkiye'de kadın hayvan ve ağaç olmayacaksın! Fiziksel tacize eski işletmemde müdürüm tarafından uğradım zaten ondan sonra işten ayrıldım bunu kaldıramazdım. Pantolonumun kemer yerini çekti belime dokundu, bunları bana 55 yaşında bir insanın yapması beni rahatsız etti uyardım ben de. Sonra sözlü tacize geçti, bu işletmede sadece sözlü tacize uğruyorum müşteriler tarafından ama onu da artık çok önemsemiyorum. Bu her yerde oluyor, kadın olduğum için, artık bunu kabullenmeye başladık ülke olarak. Geçen gün 16 yaşında biri bana Instagram'ını verdi, engellemek için açıp baktığımda gördüm bu durumu, sonra engelledim peçeteyi de çöpe attım bunlar sık sık olabiliyor" (K6).

"Bazılarının çok ısrarcı olması da taciz oluyor. Fiziksel de sözlü de oldu. Başka yerde çalışıyordum ama yaşım küçüktü fiziksel tacize uğruyormuşum ama farkında değilmişim sonradan anladım bunu" (K15).

"Bir kere bir müşteri sarhoş gelip elimi tutmaya çalışmıştı ve ben de patrona söyledim ve ona tepki gösterdi patronum. Bir müşteri de benim numaramı istedi rezervasyon için ben de vermek istemedim kendi numaramı mekânın numarasını verdim. Benimle tanışmak içindi galiba erkekler de böyle işte" (K17).

"Bir anda kolumu tutup bir şey soracağım diyen insanlar oldu. Çok irkilmiştim. Menüye bakma bahanesiyle elimi tutmaya çalışan insanlar oluyordu. Omzuma dokunup merhaba bakar mısınız diye çeviriyorlardı" (K21).

"Bir erkeğin olduğu herhangi bir yerde bu tacizle karşılaşma ihtimali çok yüksek olduğu için yaşadığım durumlar oldu. Mesela bir adam vardı çalıştığım yerden bana kardeşi gibi yakın davrandığını söylüyordu fakat bazen elini kolunu atıyordu, fiziksel temasta hareketleri de oluyordu bence bu hoş bir şey değil, kesin bir durum olmadığı için bir şey de diyemiyordum, kendini etrafa da çok mülayim bir insan olarak tanıtmıştı" (K24).

K18 sadece müşteri tarafından değil aynı zamanda iş arkadaşı ve işvereni tarafından da tacize uğradığını belirtmiştir. Buna ek olarak patronun onu kendisine almış gibi davrandığını belirtmiştir. Bu durum işvereni tarafından çok yönlü bir sömürüye maruz kaldığını göstermektedir.

> "Bazı iş yerlerinde; hem çevre rahatsız ediyor, yetmiyor gibi patronun bile öyle davranıyor, sanki seni kendine alırmış gibi işe alıyor oturup kendisi izliyor. Ben neler neler gördüm bu civarda (Kültür) size bir şey anlatayım. Bir gün servantlar var ya bir şey alıyorsunuz yüksek bir servantımız var üst tarafta bezler falan var, ben üst taraftan bir şey alacağım uzandım, arkamdan bir garson geldi o da uzandı arkamdan bir şey alıyorum falan dedi ben de 's... git arkamdan' dedim sen manyak mısın? Bekle, ben çekilince al ya da yanımdan al neden arkamdan uzanıp alıyorsun. Ondan sonra geldi biri yaklaşıp çok güzel kokuyorsun dedi bu sapıklık başka bir şey değil yani" (K18).

Ünal Reşitoğlu ve Tokat (2018: 533) çalışmasına katılan kadın barmenler, bar masasını taciz önünde bir fiziksel bariyer olduğunu düşünmekte ve sahada çalışanların bu sınıra sahip olmadıkları için tacize karşı daha savunmasız olduklarını düşünmektedirler. Karşılama hosteslerinin de ve asıl işlerinin müşteriyi davet etmek, müşteriyi memnun etmek olması ve kapıda açık hedef şeklinde bulunmaları tacize uğrama ihtimallerini önemli oranda artırmaktadır. K25'in müşterinin açık hedefinde olduğu görülmektedir.

> "İkinci iş günümde şerefsiz bir müşteri laf söylemişti. Ben de çok sinirlenmiştim, bu iş eğer böyleyse bırakacağım bana göre iş değil demiştim. Bir keresinde de yabancı bir müşteri vardı. Alkollüydü. Biraz sohbet ettik. 45 yaşlarındaydı. Sonra adam birden beni kucağına aldı. Ben ağlamaya başladım. Kötü hissettim kendimi. Biraz da garsonluğa geçmemin sebebi buydu" (K25).

3.8.7.3. Estetik Emek ve Taciz İlişkisinde Önyargı

Katılımcılar, karşılama hosteslerine toplumsal bakış açısı neticesiyle tacize uğradıklarını belirtmektedirler. Buna paralel olarak Ünal Reşitoğlu ve Tokat'ın (2018) çalışmasındaki katılımcılar da kadın barmenlere 'müsait kadın' gözüyle bakıldığını belirtmekte ve tacize uğrama ihtimallerinin arttığını aktarmaktadır.

> "İnsanlar bize karşı ön yargılı, basit kız olarak gördükleri için her şeye cesaret edebiliyorlar. Numaramı isteyen, sosyal medya hesabımı isteyen çok kişi var. Biz sürekli gülmek zorunda olduğumuz için bizi çok yanlış anlıyorlar her şeyi yapabileceklerini sanıyorlar" (K10).
>
> "Normal hayatta da ister istemez biri bakınca sen de bakarsın ya, bunu görüp kendini nimetten sayıp gül gönderenler mi dersin, çıkarken işte numara istemeye çalışanlar mı dersin ya da yolda adam yürüyor, geçiyor gidiyor. Merhaba, hoş geldiniz dememişsin bile dönüp geliyor, numaranı versene. Kapı

karşılamaların genelde böyle aldığı bir şey var zaten, kapı karşılamalar şöyle görülüyor bunu herkese sorabilirsin bütün kapı karşılamalara sorabilirsin, kolay kız, kolay lokma olarak görülüyoruz biz. Bu çok sinir bozucu. İşin en nefret ettiğim kısmı bu. Bütün hakları kendilerinde görüyor insanlar, meslekle alakalı bir şey" (K28).

"O genelde alkollü mekânlarda oluyor ben zaten ilk defa alkollü mekânda çalışıyorum ama hiç öyle bir şeyimiz yok gayet aile gibi bir yer. Neden çünkü otursun daha da yesin içsin bana çok para kazandırsın, bizim kızımız onunla ilgilensin masasına otursun içirsin yedirsin. Bir de zaten alkollüyse mekân adam zaten yanında oturtmuş, gönlünü de hoş edecek filan o şekilde. Bu yüzden kapı karşılamalar hep böyle yollu diye düşünüyor insanlar" (K2).

K2 karşılama hosteslerine bakış açısının olumsuz olduğunu bu nedenle kendisine yaklaşan insanların bazılarının bu olumsuz yargı ile cesaret bulduğunu aktarmış bunun sebebini dış görünüş ve bazı işletmelerin taleplerinin bu yönde olması şeklinde açıklamıştır:

"Çünkü biz insanlarla sürekli konuşma aşamasındayız, onları ikna etmek için gülümsüyoruz tatlı tebessüm konuşma, bunlar olduğu zaman bizim insanımız Türk erkeklerimiz maalesef. Bir de mesela elbise etek şort giyince daha da oluyor bunlar. Şey sanıyor aa kısa giyinmiş göbeği açık elbisesi var benle konuşuyor, bu moda giriyorlar. Garsonlara da tabi yaparlar ama bize yaptıkları kadar yapmıyorlar. Bunun bir sebebi bu, ikincisi de bazı kızlarımız, bazı utandığımız kızlarımız da bunları yapıyor. Aralarında 2-3 tane çıkıyor kapı karşılamalarda, o yolda olanlar. Tanıştığım gördüğüm oldu da bilerek onları alıyor bazı işletmeciler. Bu işletmecilerden kaynaklanan bir şey. Onun mesleğidir asla yargılamam istediğini yapabilir ama işletmeci mesela özellikle onu seçiyor. Müşteriyle içli dışlı olsun, gitsin masasına otursun muhabbeti olduğu için. Başka bir yerde görüştüğüm zaman mesela, müşterilerin masasına oturur musun? Dediği zaman zaten anlamıştım biraz da. Talep ediyorlar. Hayır dediğimde anlıyorlar öyle olmadığımı, ben zaten girmem öyle bir yere, girmiyorum da. Onlar da almaz" (K2).

Kadın çalışanların, müşterilere işin bir gereği olarak güler yüzlü ve samimi davranması, erkek müşteriler tarafından kişisel olarak algılanmakta ve bu cinsel istek olarak yorumlanmakta, ayrıca çalışma ortamında sınırların muğlak olmasından dolayı cinsel taciz ihtimali artmaktadır (Ünal Reşitoğlu ve Tokat, 2018: 532). K23 de bu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

"İnsanlar Türkiye'de kapı karşılamalara kız olduğunda şu gözle bakıyorlar: Bizim o kafeye girebilmemiz için, bizimle daha samimi bir şekilde ilgilensin diye alıyorlar bu kızları işe. Erkeklerden bahsediyorum bu arada. O kızlara daha saygısızca baktıkları için her şeyi düşünme haklarını kendilerinde buluyorlar maalesef. O adamın kart uzatması bu yüzden mesela çünkü ben o adama surat asamam ya da ters yapamam ondan yüz buluyorlar yani rahatsız edici nokta olan buydu" (K23).

3.8.8. Müşteriler Tarafından Takip Edilme

Karşılama hosteslerinin deneyimlerinden de görüldüğü üzere taciz durumu iş yeri sınırlarının dışına taşmakta onları eve kadar takip etmektedir:

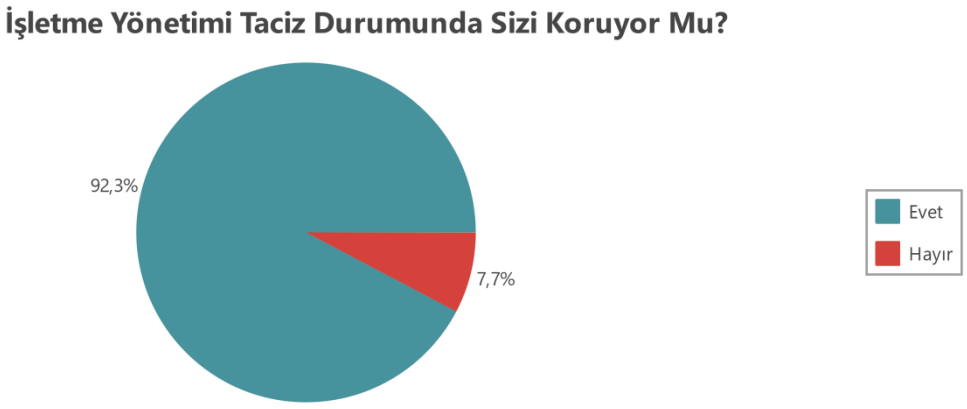
> "İş çıkışı beni takip eden müşteri çok oldu, bir ara bir müşteri vardı düzenli olarak geliyordu ve sürekli benle konuşmaya çalışıyordu. Ben çok fazla müşteri ile konuşmam, sadece yiyecek içecek memnuniyetini sormak için konuşurum, iş dışında irtibata geçmiyorum, beni masaya çağırıp numaramı istedi ben vermedim, çıkışta yolumu kesti gecenin bir yarısında benimle tanışmak istediğini söyledi, tartışma yaşadık. Bu tarz şeyler oluyor" (K11).

K2 tacizin sebebini karşılama hosteslerinin "yollu" olarak görülmesine bağlamaktadır. Kadınların hor görülmesi ve cinsel obje olarak görülmesi ataerkil sistemin toplumsal yaşamın her alanında kadınların üzerindeki tahakkümünün birer göstergesidir:

> "Mesela Alanya'dayken eve giderken filan takip ediyorlardı artık, kafenin önünde oturuyorlardı müşteriler. Çıkış saatimi biliyorlar takip ediyorlardı eve kadar, ara sokaklarda filan çok fazla ailemi aradığım filan olmuştur. Sırf o yüzden motor aldım eve motorla gideyim bir şey olmasın diye. Çok fazla eziyorlar. Kadın çalışanları, çok hor görüyorlar bu yollu moduna giriyorlar kapı karşılamalar için" (K2).

3.8.9. İşletmenin Taciz Durumunda Tutumu

Ünal Reşitoğlu ve Tokat'ın (2018: 537) çalışmalarında da işletmenin/ işverenin taciz durumunda çalışanı koruma-destekleme süreci ikili bir yapıdadır. İşverenlerin bir kısmı çalışanlarına öncelik vererek müşteri kaybını da göze alarak çalışanını desteklese de bir kısmı da aksine müşteri kaybını önlemek adına taciz durumunu görmezden gelmektedir. Bu bağlamda çalışmanın bulguları incelendiğinde katılımcıların %92.3'ü sözlü ya da fiziksel taciz durumunda işveren ya da yöneticilerinin kendilerini koruduğunu ve desteklediğini, %7.7'si ise işverenin bu gibi durumları görmezden geldiğini ya da bu durumlarda tepkisiz kaldıklarını ifade etmiştir.



Şekil 3.16. İşletmenin Taciz Durumunda Müdahalesi

Karşılama hosteslerinin önemli bir bölümü görüşmelerde taciz durumunda işverenlerinin kendilerini desteklediklerini deneyimleriyle şu şekilde ifade etmişlerdir:

"Bir kere oturan bir müşteri benden numaramı istedi. Peçeteye yazıp yollamış, gittim müdürüme patronuma verdim. Geldiler masadan kaldırdılar götürdüler. Hesabının parasını bile almadılar. Peçeteye yazmış, böyle baktım suratına. E gelirsin bugün takılırız dedi. O yüzden iyi insanların yanında çalışmak çok önemli. İnsani insanların, içinde merhameti olan, adalet olan insanların…" (K2).

"Tabi ki. Geçen gün bir garson arkadaşımız böyle bir sorun yaşadı mesela. Müşteriyi direkt kovdular. Maalesef böyle bir ülkede yaşıyoruz. Kadınsın diye yolda giderken öldürülebilirsin. Böyle bir noktaya geldik. Ben çok ciddiye almamaya çalışıyorum ama sapıklık derecesinde olduğunda direkt patronuma söylüyorum" (K7).

"Ederler. Gönderirler onu, kaldırtırlar masadan. Çalıştığım yerde de diyorlar, eğer biri seni rahatsız ederse hiç sorun değil direkt kaldırırız diyorlar. O konuda beni gerçekten oranın çiçeği olarak görüyorlar, korumacılar o konuda. Mesela sipariş vermek için özellikle beni çağırıyorlar. Onlara hayır o gelemez, o kapıda diyorlar. Koruyucular aşırı. Seviyorum çalıştığım kişileri" (K8).

"Benimle konuşmaya çalışan, yılışmaya çalışan müşteri çok oluyor. Mekân içinde ileri düzeyde bir rahatsızlık verildiği zaman müşteriyi gönderiyorlar beni koruyorlar. Bırak gideceklerse gitsinler onların yedikleriyle geçinmiyoruz diyorlar. Onun amacı farklı, sen o masadan uzak dur diyip, biraz geçince hesabını gönderiyorlar, masaya yani kalkmasını istiyorlar" (K11).

"Beni korurlar, beni taciz etmek isteyen insanı müesseseden sert bir şekilde gönderirler kovarlar. Mesela ben sinirlendiğim zaman şu giden terbiyesiz erkek şöyle yaptı diyorum. S… gitsin geri zekalı terbiyesiz o şekilde tepki veriyorlar ve böyle bir şey olursa sen bize göz kırp biz hemen geliriz diyorlar. Eğer yanında olmazsam beni çağır diyorlar telsizim var zaten oradan çağır diyorlar biz o an geliriz diyorlar" (K13).

Kadın çalışanlar tacize uğradıklarında erkek çalışanların yardım etmesi çalışma hayatındaki "toplumsal cinsiyet hiyerarşisi"nin bir belirtisidir. Erkek çalışanların taciz eden/ taciz etme potansiyeli olan müşterilere tepki göstermesi ataerkinin ürettiği "kurtarıcı erkeklik"

söylemini de yeniden üretmektedir (Ünal Reşitoğlu ve Topal, 2018: 535). Buna paralel olarak K6, K14, K24 ve K26 da iş yerindeki erkek çalışanların ya da işverenlerin tepkilerinin ancak taciz durumunu önlediğini, çünkü taciz eden insanların çekindikleri kişinin yine erkekler olduğunu ifade etmişlerdir:

> "Tabi ki destek olurlar öyle bir kanıya vardıklarında yöneticiye kalmadan erkek garsonlar müdahale ediyor" (K6).
>
> "Geçen sene bir çocuk vardı. Kapanışta ben şekerleri toplamaya başlarken geldi benimle konuşmaya çalıştı. Ben müşteri sandım. Sonra Instagram hesabımı istedi, vermedim. Daha sonra sol tarafımdaki kafenin önünde bir taş vardı. Gitti oraya oturdu benim çıkışımı bekliyordu. Ben başta müdürüme söylemedim, giderler diye düşündüm. Sonra müdüre söylemek zorunda kaldım. Müdürün, garsonlarla birlikte onlara doğru bir koşuşu vardı. O yaşadığım şey iğrenç bir şey ama o an arkamı kollayan insanlar olduğu için rahatladım. Keşke bu rahatlama birinin sayesinde olmasa, keşke insanlar hayır demekten anlasalar" (K14).
>
> "Rahatsız eden müşteriye karşı tepki veren patronlarım ve garson arkadaşlarım da oldu. Çok büyük bir olay yaşamadım fakat yaşasaydım müdahale edeceklerini tahmin ediyorum. Rahatsız etme potansiyeli olan insanlar da geri çekiliyorlarsa aslında karşısındaki kadından değil de mekândaki erkek garsonlardan vs. çekinip geri duruyorlar" (K24).
>
> "Evet, böyle bir şey. Özellikle çalışan arkadaşlarım ediyor. Mesela geçen gün bir adam gelmiş bir şey söylemiş benim hakkımda ne söyledi bilmiyorum, bana senin için burada yemek yiyeceğim dedi ve çalışan arkadaşımdan telefon numaramı istemiş ve o arkadaşım da ben onun sevgilisiyim demiş beni korumak için. Giderken bana erkek arkadaşın çok şanslı dedi ben de anlamadım konuyu bilmediğim için. Kızlara karşı bir koruma oluyor" (K26).

K15 bu durumun işletmeye göre değiştiğini, K21 ve K22 ise suçlayıcı bir tutum sergileyeceklerini ifade etmişlerdir:

> "Bazıları evet müdahale ediyor, karşı çıkıyor fakat bazıları hiç umursamıyor müşteri o boş ver diyor. Değişiyor bu durum" (K15).
>
> "Yaşadığım şeyleri patronlarım duyuyor ve görüyorlar ama hiçbir şey söylemiyorlar. O müşteri gidince gelip böyleleriyle muhatap olma diyor ben nereden bileceğim hangisinin bana böyle davranacağını. Bence umursamıyor. İri yarı bir garson arkadaşım vardı o bana yardımcı oluyordu ondan çekiniyorlardı. O, müşteriye beyefendi gereksiz muhabbete girmeyelim diyordu. Biri kötü bir şey söylediğinde bana el et ben gelirim derdi. Abilik içgüdüsüne giriyordu" (K21).

Taciz davranışının kadın tarafından dile getirilmesi durumunda toplumun kadını suçlayıcı tavır geliştirmesinin yaygın olması kadınları susmaya itmektedir. Taciz mağduru olan kadın durumu dile getirdiğinde çalışma arkadaşları tarafından huzur bozan olarak

algılanabilmekte böylece dışlanabilmektedir (Gerni, 2001: 35-36). Buna paralel olarak K22 de hem müdürü hem de çalışma arkadaşı tarafından suçlayıcı bir dil ile itham edilmiştir:

> "Bence beni suçlamaya devam ederler. Hatta bir keresinde 35-40 yaşında bir adam bana 'ne kadar tatlısın, zarifsin, güzelsin' vs şeyler söylemişti. Ama nasıl bakıyordu bana ben de gülümsedim geçtim. Çünkü her şeyi anlatınca da göze batıyor. Müdürüm de bana 'biz daha önce böyle bir şey yaşamadık hep sende denk geliyoruz' demişti. İki kere anlattım böyle olay, diğeri de numaramı istemişti biri oydu. Beni suçlayıcı davranmıştı. Patronla ilgili dedim ya beni suçluyor diye mutfakta çalışan bir kadın vardı annem yaşında. Ona da anlattım aynı olayı, o da benzer bir tepki verdi. Niye hep sana oluyor bunlar diye tepki verdi" (K22).

3.9. Aile, Akraba ve Sosyal Çevrenin Karşılama Hostesliğine Tutumu

Karşılama hosteslerine; ailelerinin, akrabalarının ve sosyal çevrelerinin mesleğe karşı tutumları sorulduğunda verdikleri cevaplar; kıyafet tercihlerinden dolayı baskı ve kontrol, mesleğe ve sektöre yönelik güvensizlik ve uzun çalışma saatlerine sahip yorucu bir iş olmasının olumsuz etkisi şeklinde belirtilmiştir. Bazı katılımcılar bu sebeplerden ötürü ailelerine, bu işi yaptıklarına dair bilgi vermediklerini aktarmıştır. Bunun dışında destekleyici tutum sergileyen aileler de mevcuttur. Bazı katılımcılar ise erkek partnerlerinin bu işi yapmalarını istemediklerini ifade etmişlerdir.

3.9.1. Açık Giyinme ve Metalaşmaya Dair Sosyal Çevrenin Baskısı ve Kontrolü

Karşılama hostesliği mesleğinde estetik emek sergilemek işin bir gerekliliği hatta işin tamamını kapsamaktadır. Çalışmanın daha önceki bölümlerinde bahsedildiği üzere işletmeler çalışanlarından açık giyinmelerini talep etmiştir ve bu durum karşılama hosteslerinin ailelerini rahatsız etmektedir. Bazı katılımcılar bu noktada ailelerinin müdahalelerine maruz kaldıklarını ifade etmişlerdir:

> "Annem çok açık giyiniyorsun ve gelip gittiğin saatler belli değil diyordu. Çalışmamı istemiyorlardı hala çalışmamı istemiyorlar. Kendi işimi yapmamı istiyorlar. Alt kademede olmamı istemiyorlar. Babam kendimi öne sürerek para kazandığımı düşünüyordu. Çenemden değil de bedenim üzerimden para kazandığımı düşünüyordu. Erkeklerin beni kandırabileceğini düşünüyordu. Annem bana güveniyordu, babam bana güvenmiyordu.Yani kapıda sadece durduğumu düşündüğü için buna çok sinirleniyordu mesela. Bir gün eve gece 03.00'te geldim. Babam beni kapıda bekliyordu. Yarın o işe gitmiyorsun dedi bana ben de gidiyorum dedim ve gittim. Bir süre benimle konuşmadı, sonra barıştı" (K1).

K16'nın söylemi ataerkil zihniyet ve toplumsal cinsiyet rolleri gereği kadının çalışma hayatından dışlanması ve kamusal alana dahil edilmek istenmemesinin bir göstergesidir. Kadının kamusal alana çıkmaması özel alana yani 'korunaklı' oldukları yere ait görülmekte özellikle babalar bunu sağlamak için ellerinden geleni yapmakta, kadınları baskı altına almakta ve hayatına müdahale etmektedir. Özçatal (2011) da babaların ve ağabeylerin kadınları çalıştırmak istememesine ve böylece ataerkil tahakkümün görünürlüğüne dikkat çekmiştir:

> "Bu geri kafalı insan dediğimiz insanlardan biri benim babam mesela çalışmamı asla istemeyen bir insan, böyle giyinmemi asla istemeyen bir insan, evden çıkmamı bile asla istemeyen bir insan, ben mesela bir şekilde karşı gelmek zorunda kaldım babama. Mesela şu an ben 6 gün çalışıyorum ya 6 gün çalışmıyor olayım kendi param yine olsun 6 gün boyunca dışarı çıkayım laf olur mesela sen napıyorsun, nereye gidiyorsun, falan. Zaten çalışmamı da asla istemeyen bir insandı, bunu babama normal kılan kişilerde, benim annem ve ananem oldu işte bak çalışsın etsin yani böyle oldu mesela babam öyle bir insan annem de çok çalışmak isteyen bir insan ona da çok karşı çıkmış mesela" (K16).

3.9.2. Karşılama Hostesliği İşine Dair Sosyal Çevrenin Güvensizliği

Ailenin ve sosyal çevrenin çalışmaya müdahalesinin bir başka boyutu da karşılama hostesliği mesleğine karşı güvensizlik algısıdır. Bunun sebebi genel olarak sektöre güvensizlik ve taciz edilme ihtimalinin yüksek olması şeklinde belirtilmektedir:

> "Akrabalarım kapı karşılama olduğumu bilmiyorlar. İyi ki de bilmiyorlar çünkü onlar biraz geri kafalılardır. İster istemez saçma sapan şeyler söyleyebilirlerdi. Babamın korktuğu şey kötü niyetli birilerinin bana bir şey yapmasıydı. Geçen sene ailem geldi, çalışanlar ve müdürümle tanıştılar, ortama baktılar. Beğendiler, kötü niyet hissetmediler ve işime devam etmemi istediler. Kötü niyet hissetmiş olsalardı izin vermezlerdi ve karşı çıkarlardı" (K14).
>
> "Bir tek annem biraz karşı çıktı, o da göz önünde olmamın bana bir noktada zarar verebileceğini düşündüğü için karşı çıkmıştı bu işe. Ama ben de annemin bu durumla ilgili hissettiği rahatsızlıkları ben de hissetmiştim dediğim gibi bazı insanlar rahatsız edici bakıp kafeye gelebiliyorlar" (K19).
>
> "Müdahale değil de kız kısmı gecenin bu saatinde eve mi gelir dediler. Öyle iş mi olur dediler bunu diyenler akrabalarım. Annem ve babam da çok geç saatte dönmemden memnun değillerdi. Bir konuşsan daha erken gelemez misin dediler. Bir sorun olursa işi hemen bırak diyorlardı. Onun dışında karışmıyorlardı. Aslında işten çıkmamı istiyorlardı ama ben çalışmak istediğim için destekliyorlardı" (K21).
>
> "Kendi çekirdek ailemin haberi vardı ama daha uzak akrabalarımın yoktu ama zaten onlarla da pek yakın değildik. Ama ailem kendi mesleğim olana kadar çalışmamı istemiyordu. Bu işe onlardan izin alıp çalıştığım için bir şey demediler ama artık çalışmasan mı demeye başladılar. İşimi bildikleri için dikkat et, sert dur, erkeklere karşı vs şeyler diyordu mesela babam. Ama ben de bir sorun olmadığını söylüyordum ve gerçekten öyle çok büyük bir şey de yaşamadım. Yaşasaydım zaten çıkardım galiba" (K23).

"Olmadı böyle bir şey. Sadece ablam rahatsız biraz, çünkü kafe sektörü, anlattığım gibi her çeşit insan var. Sıkıntılı insanlarla karşılaşmam daha kolay kafe ortamında. Bu yüzden istemiyor, sadece bunu söylüyor ama sıkıntı çıkarmıyor. Arkadaşlarımdan da olmadı. Ailem zaten bilmiyor, görüşmüyorum" (K28).

3.9.3. İşin Yoruculuğuna ve Çalışma Saatlerinin Uzun Olmasına Tepki

K3 çalışma saatlerinin uzun olması neticesiyle yorgunluğunu ifade etmekte annesinin kendisine, toplumsal cinsiyet rollerini yerine getiremediği ve ev içi sorumluluğu paylaşmadığı için tepkili olduğunu aktarmaktadır:

"Yok, hiç öyle bir şey olmadı, sadece annem şey derdi sabah çıkıyordum akşam çalışıyorum yoruluyorum. Gündüz 12.00'ye kadar uyuyordum, kalkıyorum hazırlanıyorum işe gidiyorum sonra eve gidiyorum. Annem, bıktım senden evi otel gibi kullanıyorsun hiç yardım etmiyorsun sürekli müdahalesi buydu. Babam zaten sabah gidiyordu, akşam geliyordu pek fazla birbirimizi görmüyorduk. Annem sadece evde durmamama şikayet ediyordu. Çıkıp gidiyordum kıyafetlerimi de atıyordum yıkasın diye onun için annem böyle iş mi olur? Öğlene kadar uyu, gecenin köründe eve gel, hep bu şekilde onun dışında bir sorun yaşamadım. Annem ev hanımı olduğu için, bütün evin yükü ona kalıyor evin tek kızısın ister istemez senden bir yardım bekliyor. Bana işte evi otel gibi kullanıyorsun, bardakları içip bırakıyorsun, kahvaltı yapıyorsun gidiyorsun, bir kere de kalk sen çayı koy , anne çalışıyorum yoruluyorum, bir de senle mi uğraşacağım zaten işte strese falan giriyorum diyordum. Sonra da işe gidince arıyordum, cadı kızım falan derdi ama. Babam zaten çok mülayim bir insandır, onunla böyle sorunlar yaşamazsın zaten sorgulanmaz pek. Arada müsait olduğunda, bizim dükkana gelirlerdi kahvaltıya falan gelirlerdi, zaten nasıl diyeyim güvensin güvenmesin, iş yerini görüyorlar, arkadaşlarımı tanıyorlar fazla sorgulamaz. Abim karışmaz şu ana kadar iş yerine bile gelmemiştir, onun kendi dünyası var kendisi takılıyor" (K3).

K6 da benzer biçimde geç saatte işten çıkıyor olmasıyla beraber ev içi sorumluluklarını yerine getiremiyor olmasına dikkat çekerek bu durumu açıklamıştır:

"Ailem istemiyor, o da çok geç saatlerde eve geldiğim için çünkü 03:30'da eve gelmem benim hayatımın bitmesi demek oluyor uyuyorum uyanıyorum ve direkt olarak işe geliyorum bu rutinde ne aileme ne eve, bir katkı sağlayamıyorum. Dolabımı bile toplayacak vaktim olmuyor sadece dağıtıp dağıtıp çıkıyorum, aslında ben daha 19 yaşında bir bireyim. En geç 00:00'de evimde olmamı istiyorlar evinde kal diyorlar başıma gelecek tehlikelerden korkuyorlar işimle ilgili bir sorun yapmıyorlar ama saatlerle ilgili karışıyorlar" (K6).

3.9.4. Ailenin Destekleyici Tutumu

Katılımcılardan bir kısmı da ailesinin çalışma sürecinde destekçi olduğunu belirtmiştir. Bununla beraber ailelerin çalışma alanını kontrol etmesi ve karşılama hostesliğinin geçici bir iş olması da ailenin destekleyiciliğini etkileyen unsurlar olarak ifade edilmiştir:

"Hayır, arkamda dururlar daha çok. Mesela ben fuarda hosteslik yapmadan önce hazırlanıp süslenip anneme gösteririm güzel görünüyor muyum diye o da güzel tepkiler verir" (K5).

"Annem geldi tanışmak için, kimlerle çalıştığımı görmek için. Eniştem, teyzemler falan artık bizim kafede oturuyorlar ben burada çalıştığım için. Sevdiler beğendiler iyi insanlar tatlı insanlar falan diye. Onun dışında kimse bu kadar kapıda duracağımı tahmin etmiyordu, herkes çok şaşkın. Helal olsun 1,5 ay oldu diye" (K8).

"Hayır olmadı. Bunun geçici bir iş olduğunu da biliyorlardı ve kendi paranı kazandıktan sonra bunlar pek problem olmuyor çünkü ben kendi ayaklarım üstünde duruyorum artık. Sadece bana kendi sektörüm üzerinden devam etmemi söylediler, öyle bir şey yapacağım" (K22).

K13 de ailesinin çalışma sürecinde destek olduğunu ancak erkekler konusunda yaşadığı sorunları ailesine yansıtmamasıyla bunun mümkün olduğunu ifade etmiştir:

"Yok, herkes saygı duyuyor. Ama burada erkekler ile ilgili sorunlar olunca eşime yansıtmıyorum sonuçta bir erkek o da kıskanabilir diye çok eşime yansıtmıyorum. Annem falan da zaten hiç karşı çıkmıyor çalışmama sıkıntı olmuyor. Medeni bir insansın çalışabilirsin bu senin doğal hakkın diyorlar" (K13).

3.9.5. Ailenin Karşılama Hostesliğinden Haberdar Edilmemesi

Karşılama hosteslerinden K10 ve K11 de yapılan işe bakış açısı ve ailelerinin rahatsız olma ihtimalinden dolayı aileleriyle yaptıkları işi paylaşmadıklarını ifade etmişlerdir:

"Ailem bu işi yaptığımı bilmiyor, ben garsonluk yapıyorum sanıyorlar. Normalde ben 18.00-01.00 arası çalışıyorum ama ailem 16.00-21.00 arası çalıştığımı zannediyorlar. Karşılama hostesi olduğumu söylemedim çünkü bu iş yanlış anlaşılan bir iş. İş arkadaşlarım, sevgilimin olduğunu biliyor ve bana nasıl izin veriyor bu işi yapmana diye soruyorlar" (K10).

"Ailem bilmiyor zaten, rahatsız olurlar bundan. Tedirgin olurlar akılları kalır iş belli. Arkadaşlarım da bir şey demiyor zaten" (K11).

3.9.6. Erkek Partnerin İşi İstememesi/ Tepki Göstermesi

Katılımcılardan bazıları partnerlerinin yaptıkları işten rahatsız olduğunu aktarmıştır. Kadınların kendilerini potansiyel tehlikelerden koruyamayacakları inancıyla müdahalede bulunmuşlardır. Bu durum ataerkil tahakküme işaret etmektedir:

"Şu an çalışmıyorum çünkü sözlüm bu işte çalışmamı istemiyor. Ben de erkek olsam sevgilimin hosteslik yapmasını istemem. Başka bir işte çalışmama karşı değil, masa başı işte çalışmamı istiyor.

Ailemle çok görüşmüyorum, bana destek çıkmadılar, ben tek başıma buralara geldim. Çok hatalarım oldu ama hiç pişman değilim. En altı gördüm ben" (K12).

"Mesela erkek arkadaşım var o da herkesin bana kötü bakacağını düşünüyor o da bir nevi erkek kafası işte bu konuda mesela ben işe başlamadan önce böyle tartışmalarımız vs yoktu. Şimdi her gün telefon açtıktan sonra Nasılsın? Napıyorsun? Sonra bir sıkıntı var mı? Hani yok! yok! yani her telefonda bir sıkıntı var mı? Hani bilmiyorum koruma içgüdüsü mü deriz ya da kıskançlık mı deriz bunun ayrımını şu an bilemiyorum ama ondan bana karşı olan bu şey de var yani kadın olduğum için. Çünkü mesela o plajda çalışıyor ve ben bir şey demiyorum, niye diyeyim ki yani her insan çalışıyor öyle ya da böyle" (K16).

"Bir erkek arkadaşım olsaydı böyle bir işte çalışmamı istemezdi ama yine de benim çalıştığım yerde böyle bir sıkıntı olmuyordu çok fazla ben bunu mantıksız bulurdum ama muhtemelen istemezdi diye düşünüyorum bu yüzden sevgili de yapmıyorum zaten" (K18).

"Evet. Kapı karşılamayken erkek arkadaşım sorun etmişti. Bana yazıp, mesaj atan insanlar olunca bu durum onu rahatsız ediyordu. Kapı karşılama olarak çalışmamı istemiyordu. Ben kendime güveniyorum ben istemedikten sonra bir sorun olmaz bence onun müdahalesi yanlıştı. Ailemin müdahalesi olmadı" (K26).

SONUÇ

Kadın bedeni, kapitalizm ve küreselleşme ile oluşan tüketim kültürü ile piyasa ekonomisinin vazgeçilmez bir ögesi konumuna gelmiştir. Erkek egemen toplumsal yapı ile kadın bedenine yüklenen anlamlar neticesinde kadın bedeninin sunumu günümüz işletmelerinde kâr ve rekabet amacıyla kullanılmaya başlamıştır. Kadın bedeni piyasa çıkarlarınca sömürü ve tahakküm ilişkisinin merkezine yerleşmiştir.

Bu çalışma, karşılama hosteslerinin bedenlerinin metalaştırılmasını estetik emek kavramıyla incelemeyi amaçlamıştır. Kadınların estetik emeğe ilişkin deneyimleri ile estetik emek kavramının gerçeklikteki yansımasına geçerli bir cevap arayışına girmiştir. Estetik emek kavramı 2000'li yıllarda literatüre kazandırılmış bir kavramdır. Türkçe literatürde ise nispeten yeni olan bu kavram ile ilgili. sınırlı sayıda çalışma yapıldığı görülmektedir. Literatürdeki bu açığı kapatmak adına, estetik emek ile ilgili ampirik çalışmaların yapılması gerekmektedir. Buna ek olarak yapılan çalışmalarda incelenen çalışma gruplarının, estetik emek deneyimlerinin asıl işlerinin yanında yan bir beklenti şeklinde olduğu görülmektedir. Literatür incelendiğinde estetik emek ile ilgili yapılan araştırmaların örneklemlerinin; turizm çalışanları, perakende sektörü çalışanları, uçuş görevlileri vb. gibi hizmet etkileşiminde bulunan sektörlerden olduğu görülmüştür. Bu işlerde estetik emek beklentisi olduğu bulgulanmıştır. Ancak estetik emeğin asıl işlerinin yanında bir yan emek biçimi olduğu dikkat çekmektedir. Bu çalışma, karşılama hosteslerinin asıl işlerinin estetik emek ve duygusal emek sergilemek olması varsayımı ile yola çıkılarak oluşturulmuştur. Nitekim saha bulguları bu varsayımı doğrulamıştır. Dolayısı ile bu çalışmayı yapılan diğer çalışmalardan ayıran karşılama hosteslerinin asıl işlerinin estetik emek sergilemek olmasıdır. Bu bağlamda çalışma, estetik emek kavramına sahada tam karşılık gelen çalışma grubu olarak karşılama hostesliği mesleğini tercih etmekte bu anlamda özgünlük değeri taşımaktadır. Araştırma kadın çalışanlar ile yapılmıştır. Bunun sebebi feminist perspektife sadık kalınmasından dolayı toplumsal yaşamda ötekileştirilen cinsiyet olan kadının göz ardı edilmesinden ve kadın deneyimlerinin önemli görülmesinden kaynaklıdır. Bir diğer sebebi de yine ataerkil sistem ile ilişkili olarak karşılama hostesliği mesleğinin cinsiyetçi yapısından kaynaklı bu alanda sınırlı sayıda erkek ile karşılaşılmasından dolayıdır. Nitekim katılımcılar da bunu destekler ifadeler kullanmışlardır.

Bu çalışma yapılırken tarihsel bir arka plan ile tasarlanmıştır. Bunun sebebi ise kadınların toplumdaki ikincil konumunun doğal kabul edilmesinden kaynaklanmaktadır. Bedenin sosyal, kültürel ve tarihsel olarak anlamlandırıldığı gerçeği ile kadın bedeninin tarihsel olarak kurgulanmış sosyal ve kültürel anlamları önem arz etmektedir. Kadınların, tarih

öncesinde bugünkü gibi ikincil konumda olmadığını gösteren birçok araştırma yapılmıştır. Literatür taramasında bahsedildiği üzere tarih öncesi çağlarda kadın bedenine yüklenen anlam günümüzden oldukça farklı görülmektedir. Dolayısıyla ataerkil sistem ebedi biçimde var olmuş ve evrensel değildir. Bu da onun ezeli olmadığı anlamına gelmektedir. Kadınların ikincil konumu ve sömürülmesi sadece kapitalizm ile açıklanmamalıdır. Kapitalizm ve ataerki kadının toplumsal alanda konumlandırılmasında birlikte hareket etmektedir, çünkü sermaye birikiminin sağlanması için eşitsiz kadın erkek ilişkisi korunmalıdır (Mies, 2012). Ataerki, tarihte çeşitli ekonomik ilişkiler bağlamında farklı dinamikler kazanmış ve üretim ilişkilerinin değişmesiyle de kendisini yinelemiş özgül bir duruma işaret etmektedir (Yaman, 2016). Bu bağlamda estetik emek kavramı da kadın bedeninin metalaştırılması da kendiliğinden oluşmuş değildir ve doğal bir olgu olarak kabul edilmemelidir. Bu çalışmada da kavramı açıklamak, çalışma yaşamında ne şekilde kullanıldığını görmek ve bu emek biçimini sergileyen kadınların deneyimlerinde anlam aramak ve estetik emeğin kavramsal çerçevesine katkı sağlamak amaç edinilmiştir. Ancak elde edilen verileri ataerkillik ve kapitalizmden bağımsız şekilde aktarmak mümkün görünmemekte ve estetik emeğe ilişkin böylesi bir yorum ve tartışmanın yeterli olmadığı düşünülmektedir. Kadınların tahakküm altına alınması ve bedenlerinin denetlenmesi tarihsel bir arka plana sahiptir. Bu sebeplerden ötürü bu çalışma kadını ve bedenini metalaşma çerçevesinde incelerken tarihsel bir perspektif benimsemiştir.

Bu araştırmada cevap aranan temel problem, karşılama hosteslerinin bedenlerinin metalaştırılması ve estetik emeğe ilişkin deneyimleridir. Bu bağlamda çalışmanın saha bulgularında katılımcıların estetik emeğe ilişkin deneyimleri onların ifadeleri ile aktarılmıştır. Buna ek olarak toplumsal cinsiyetten kökenlerini alan estetize edilmiş ve cinselleştirilmiş emek biçiminin gerçek hayattaki yansımaları irdelenmeye çalışılmıştır. İşletmeler piyasada rekabet avantajı yaratmak ve kâr elde edebilmek gibi ticari kaygılar ile müşteri kapasitelerini artırmayı amaçlamaktadır. Garsonların servisi, yemeklerin kalitesi ve sunumu gibi karşılama hosteslerinin ideal bir görüntü sergilemesi de işletme çıkarları gereği girdi olarak kullanılmaktadır. Katılımcıların tamamı karşılama hostesliğinde dış görünüşün oldukça önemli olduğunu belirtmiştir. Literatürde bahsedilen estetik emek özellikleri ile katılımcıların ifadelerinin birbirini destekler nitelikte olduğu görülmüştür. Katılımcılar dış görünüşte en çok güzelliğe, zarafete ve çekiciliğe vurgu yapmıştır. İdeal boyda ve kiloda olmanın, süslü ve bakımlı görünmenin bu işte önemli olduğunu belirtmişler ve özellikle saç, makyaj ve giyim konusunda özenli olmayı bir zorunluluk olarak vurgulamışlardır. Dış görünüşün önemini belirtirken müşteri çekmek için bunun gerekli olduğunu aktarmışlardır. Ayrıca katılımcılardan bazılarının günlük hayattaki gibi giyindiği zaten günlük hayatlarında da bakımlı ve özenli bir

dış görünüşüne sahip oldukları belirlenmiştir. Bu durum kadınların tüketim kültürünün etkisi ile yaratılan ve çeşitli şekillerde bunu dayatan bedene yönelik tüketim ve estetik normların içselleştirildiğini göstermektedir. Araştırmaya katılan görüşmecilerin hepsinin toplumsal olarak kabul gören güzellik standartlarına "uygun" olmaları da dikkat çekicidir.

Katılımcılar, karşılama hostesi olabilmek için gerekli kriterleri belirtirken fiziksel ve sosyal özellikleri vurgulamışlar ve teknik becerilere dair kısıtlı yorum yapmışlardır. Literatürde belirtilen yumuşak beceriler burada ön plana çıkmaktadır. Yumuşak beceriler; duyarlı, kibar ve anlayışlı olmak vb. gibi duygusal emek becerileri ve fiziksel görünüm, kendini sunma gibi estetik emek becerilerinin tamamını içermektedir (Nickson vd., 2005: 195-205). Katılımcılardan bazıları işverenlerinin "aşırılıklara" olumsuz baktıklarını belirtmişlerdir. Söz gelimi aşırı kilolu olmak ve aşırı zayıf olmak işverenlerin aradığı kriterlere uymamaktadır. Estetik emek literatüründe belirtildiği gibi karşılama hosteslerinin işe girerken zaten estetik emek beklentilerini karşıladığı bulgulanmıştır. İşe devam ederken de bu estetik beklentileri karşılamak adına bedenlerinin denetlendiği görülmektedir. Karşılama hostesliği mesleğinde fiziksel ve sosyal becerilerin ön planda olması teknik becerilerin minimum düzeyde aranması ve buna ek olarak dış görünüşün bir zorunluluk olarak ifade edilmesi karşılama hosteslerinin asıl işlerinin estetik emek sunumu olduğunu gösterir niteliktedir. Dolayısı ile karşılama hostesliğinde yoğun bir şekilde estetik emek beklentisi olduğu görülmekte ve karşılama hosteslerinin yoğun biçimde estetik emek sergilediği dikkat çekmektedir. Sahadaki bulgular katılımcıların cinselleştirilmiş emek biçimini de sergilediklerini göstermektedir. Bu durum daha çok müşterilerin dikkatini çekmek adına işletme çıkarları gereği elzem görülmektedir. Buna ek olarak erkek karşılama hostesine rastlanmaması literatürde bahsedilen estetik emeğin cinsiyete dayalı bir emek biçimi (Warhurst vd. 2012: 73) olduğu gerçeğini yansıtmaktadır. Estetik emek sadece dış görünüşü içermemekte doğru tutum ve davranışın da bu emek biçiminin bir özelliği olduğu bilinmektedir. Katılımcılar da güler yüzlü, enerjik, konuşkan, sevimli, iletişimde yetenekli ve sosyal olmanın önemine vurgu yapmışlardır.

Karşılama hostesleri motive hissetmedikleri ve yorgun oldukları durumlarda işverenleri tarafından uyarı aldıklarını belirtmişlerdir, bu durum yoğun biçimde duygusal emek kullandıklarını göstermektedir. Katılımcıların gülmedikleri zaman uyarı almaları ve üzerlerindeki duygusal emek baskısı psikolojilerini olumsuz etkilemektedir. İşletmenin duygusal emek beklentisi ve çalışanın bunu hissetmeden uygulamaya çalışması ile katılımcıların duygusal çelişki yaşadığı görülmektedir. Bu bağlamda piyasada ayakta kalmak adına çalışanların duygusal kapasitelerinin de girdi olarak kullanıldığı dikkat çekmektedir.

İşin özelliklerini tanımlayabilmek adına katılımcılara işin en cazip yanları ve en kötü yanları sorulmuştur. Bu doğrultuda katılımcıların çoğu, işin olumlu yanını sosyal çevre edinmek olduğunu vurgulamışlardır. En kötü yanının ise tacize maruz kalmaları olduğunu belirtmişlerdir. Dikkat çeken bir nokta da kötü özellikler sorulduğunda çoğu katılımcının cümleye erkekler diye başlamış olmasıdır. Erkek müşterilerin davranışları katılımcılar tarafından bu işte bir sorun olarak algılanmakta bu durum erkek egemen toplumsal yapının kadın bedenine müdahalesinin boyutunu gözler önüne sermektedir.

Çalışmada ayrımcılık ile ilgili soru bulunmamasına rağmen bazı katılımcıların ifadeleri dış görünüşe yönelik ayrımcılığın fazlasıyla yapıldığına işaret etmektedir. Bu bağlamda karşılama hostesliğinde dış görünüş ayrımcılığı (lookism) görülmektedir. Uygun görünüme sahip olmayan adayların bu işte çalışamaması veya işe girdikten sonra istenilen görünümü kaybeden çalışanların işlerine son verilmesi ayrımcılığın boyutunu gözler önüne sermektedir.

İşe alım sürecinde etkili olan özellikler incelendiğinde katılımcılar en fazla dış görünüşün önemli olduğunu belirtmişlerdir. İşe alım sürecinde iş görüşmesinde katılımcıların çoğunun özenli biçimde görüşmeye gittiği dikkat çekmektedir. Buna ek olarak işverenin de işe alım sürecinde dış görünüşe oldukça önem verdiği belirtilmektedir. Estetik emeğe ilişkin işveren beklentilerinin en belirgin olduğu alan seçme ve işe alma aşamasındadır (Huzell ve Larsson, 2011: 105). Bunun sebebi bu süreç içinde uygun görülmeyen kişilerin adeta filtreden geçirilerek işe kabul edilmemesidir (Warhurst vd., 2000). İşe alım sürecinde çalışanların daha işe girmeden önce estetik özelliklere sahip oldukları ve işverenlerin de zaten estetik görünen adayları işe alma eğiliminde olduğu literatür ile paralellik göstermektedir.

Karşılama hosteslerinin müşteriler ile etkileşimleri incelendiğinde iletişim sürecinde katılımcıların ses tonları, kelime seçimi ve diksiyonlarını ayarladıkları öne çıkmaktadır. Karşılama hosteslerinin günlük hayattaki gibi konuşmadıkları görülmektedir. Estetik emek literatüründe de belirtildiği gibi çalışanların ses tonları, diksiyonları ve konuşma tarzları denetimin bir parçasını oluşturmaktadır. Bu bağlamda çalışmada dikkat çeken önemli bir nokta da çalışanların sadece bedenlerinin denetlenmesi ile yetinilmemesi aynı zamanda ağızlarından çıkar her bir sözün de denetimin nesnesi haline gelmesidir.

Çalışmanın kapsamında müşterilerin karşılama hosteslerine karşı tutum ve davranışları incelendiğinde, müşteriye göre durumun değiştiği görülmektedir. Bazılarının iyi ve saygılı davrandığı öne sürülürken, bazılarının kaba ve aşağılayıcı tutum geliştirdikleri görülmektedir. Burada dikkat çeken nokta, iyi niyeti suistimal eden çok sayıda müşterinin olmasıdır. Katılımcıların oldukça önemli bir kısmı müşterilerin davranışlarına ilişkin söylemlerinde ilk olarak tacize dikkat çekmiştir.

Katılımcılar müşterilerin onlara karşı tutum ve davranışlarında, önemli oranda hemcinslerinin kıskançlığına maruz kaldıklarını ifade etmişlerdir. Bu tür davranışları da genelde yanında erkek partneri olan kadınların sergilediklerini belirtmişlerdir. Bu durumu açıklarken de karşılama hosteslerinin potansiyel bir tehlike olabileceği yönündeki algıyı vurgulamışlardır. Karşılama hostesliğine yönelik oluşan negatif algı kadınların erkekler tarafından tacize maruz kalmalarına sebep olurken, kadınlar tarafından da kıskançlık duygusuyla çeşitli biçimlerde rahatsız edici davranışa sebep olmaktadır. Bu durum kadın bedenine yüklenen anlamların ve toplumsal kabullerin iki cinsiyet tarafından da farklı biçimlerde davranışa sebep olduğu ve öğrenilmiş kabullere başka bir ifade ile erkek egemen toplumsal yapıya dayanmakta olduğunun bir göstergesidir.

Çalışmada karşılama hosteslerinin %83,3'ünün müşteriler tarafından denetim ve gözetime maruz kaldığı görülmektedir. Denetimi katılımcılar sürekli izlenmek olarak ifade etmiştir. Uzun saatler kendilerini göz hapsine alan müşteriler olduğunu belirtmişler. Görüldüğü üzere karşılama hosteslerinin bedenleri sadece işveren tarafından değil müşteri tarafından da denetim ve gözetimin merkezinde yer almaktadır. Buna ek olarak sadece müşteriler değil potansiyel müşteriler tarafından da denetlendikleri görülmekte bu durum tacize varacak boyuta varmaktadır. Kadın bedeni giyimden tırnaklara kadar çok yönlü biçimde denetimin nesnesi konumundadır.

İşverenin çalışandan ilk beklentisi mekânı doldurma ve müşteri çekmesidir. Bu durumu sağlamak adına işveren beklenti ve müdahalelerinin en çok dış görünüşe daha sonra da güler yüzlü olmaya yönelik olduğu saptanmıştır. İşverenlerin diğer kafeler ile rekabet edebilmek ve kâr elde edebilmek için çalışanların bedensel ve duygusal potansiyelini artırmaya çalıştığı görülmektedir. Çalışanlar işe alındıktan sonra da çeşitli uygulamalar ile estetik emeğin sürdürülebilirliği sağlanmakta, bu konuda çalışan üzerinde baskı ve kontrol mekanizması kurulduğu görülmektedir. Literatürde de belirtildiği üzere çalışanların, müşteriyle kurduğu iletişimin içeriği belirlenmekte, giyim tarzları kontrol edilmekte ve beden dilinin kullanımının, ses tonu ve konuşma tarzı yönetilmekte vb. biçimde çalışanın nitelikleri ve bedensel estetik kapasitelerini artırmak amaçlanmaktadır (Warhurst ve Nickson, 2007: 113-115). Bu çalışmanın sonucunda elde edilen veriler de buna paralel özellikler göstermektedir.

Çalışmanın kapsamında bazı işverenlerin, karşılama hosteslerinden daha açık giyinmesini (dekolteli) ya da karşılama hosteslerinin müşteri ile iletişiminde flörtöz bir tavır sergilemesini beklemeleri cinsel emeğe işaret etmektedir. Folgerø ve Fjeldstad'ın (1995) çalışmasında kadın çalışanların görünümlerinin çekici olmak üzerine kurgulanması ve Cockburn'un (1991) da belirttiği gibi işletmelerin ticari fayda sağlamak adına kadın çalışanların

cinselliğini kullanması bu çalışma ile benzer özellikler göstermektedir. Doğrudan erkek müşteri çekmeye yönelik olan bu talep kadın bedeninin metalaştırılmasının eril gözde anlam bulmasının en belirgin yanını oluşturmaktadır.

Çalışmada bazı katılımcıların müşteri çekemediğinde kendisini suçladığı dikkat çekmektedir. Bu durumun önemli olması tüketim kültürü ile şekillenen ideal beden anlayışının ne derece ulaşılamaz olduğunun göstergesi olmasından kaynaklanmaktadır. Katılımcılar müşteri çekememeyi yeterince güzel olmamasına bağlamakta ve yetersizlik hissi açığa çıkmaktadır. Popüler kültürün sürekli değişen güzellik normları ve ideal beden ölçüleri tüketimin devamlılığını sağlamak adına dönüşmekte ve böylece bu endüstrilerin sürdürebilirliğine hizmet etmektedir.

Araştırmanın kapsamında katılımcıların yöneticileri tarafından izlenip denetlendikleri ve bu durumun çalışma süreci boyunca sürdüğü belirlenmiştir. Katılımcıların %80'i jest, mimik, hareket ve duruşlarında denetim ve kontrolün olduğunu belirtmişlerdir. İşveren beklentilerinde tüm işverenlerin karşılama hosteslerinden gülümsemelerini talep ettikleri görülmektedir. Katılımcılar gülümsemedikleri zaman uyarı aldıklarını ifade etmişlerdir. Bazı işletmeler çalışanın iyiliğini gözeterek gülümsemesini talep ederken, bazıları direkt uyarı şeklinde taleplerini ifade etmişlerdir. İşverenin çalışanın giyimine yönelik müdahalesine bakıldığında, çoğu katılımcı salaş giyinmediğini ancak giyinmesi durumunda uyarı alacağını ifade etmiştir. Bazı katılımcılar salaş giyindikleri günlerde uyarı aldıklarını aktarmıştır. Bazı katılımcılar ise daha dekolteli giyinmeleri gerektiğine dair uyarı aldıklarını belirtmişlerdir. Karşılama hostesliği mesleğinde estetik emeğin göstergesi olan giyim kuralları olduğu görülmektedir. Uygun giyinmeyen katılımcıların uyarı almaları denetim ve gözetimin işveren tarafından yoğun biçimde uygulandığını göstermektedir. Buna ek olarak çalışmanın bir diğer sonucu da kapıda duruş şekline yönelik olan talep ve müdahaledir. Karşılama hosteslerinden kendilerinden emin, estetik ve özgüvenli bir duruş beklenmekte ayrıca elleri bağlama ve kambur durma gibi yapılmaması gereken duruş biçimleri ifade edilmektedir. Denetim ve kontrolün bir kolunu da duruş biçiminin oluşturduğu saptanmıştır.

Araştırmada cevap aranan bir diğer soru, karşılama hosteslerinin tüketim davranışında estetik emek sunumunun etkisidir. Bu doğrultuda karşılama hosteslerinin tüketim davranışları incelenmiştir. Bu aşamada odaklanılan nokta karşılama hostesliği öncesi ve sonrası karşılaştırma yapılmasıdır. Üzerinde en çok durulan ve arttığı ifade edilen tüketim alanı giyim ile ilgilidir. Bunun ardından kozmetik ürünler, cilt ve saç bakımı, spor yapmak ve aksesuarlara yönelik ihtiyaçlar ifade edilmiştir.

Dış görünüş karşılama hostesliğinin her aşamasında ön plana çıkarılmış ve bir gereklilikten ziyade üzerinde durulması gereken bir zorunluluk olarak belirlenmiştir. Bu noktadan yola çıkıldığında dış görünüşe yönelik tüketim davranışının artmış olması da kaçınılmaz görünmektedir. Tüketim ihtiyaçlarının arttığını ifade eden karşılama hostesleri, işlerinden geriye kalan zamanda kazançlarının önemli bir bölümüyle alışveriş yaptıklarını ifade etmişlerdir.

Karşılama hostesliği işine başladıktan sonran tüketim ihtiyacındaki artışın yanı sıra bu tüketimin niteliği de değişmiştir. Katılımcılar tüketim ihtiyaçlarındaki bu değişimi karşılama hostesliğinde dikkat çekici giyinmek ifadesiyle açıklamışlardır. Onlardan beklenen müşterinin dikkatini çekmektir ve bu süreçte dış görünüş en önemli unsur haline gelmiştir. Buna yönelik katılımcılardan bazıları günlük hayattakinden daha farklı kıyafetler almak zorunda hissettiklerini ifade etmişlerdir. Katılımcıların bazıları da tüketim ihtiyaçlarında bir artış olmayışını günlük hayatta da dış görünüşlerine oldukça fazla önem vermeleriyle açıklamışlardır.

Günlük bakım ve güzellik rutinlerindeki değişim incelendiğinde de gözle görünür bir fark olduğu ortaya konulmuş ve makyaj, cilt, tırnak ve saç bakımlarına yönelik daha fazla çaba ve zaman harcandığı belirtilmiştir.

Tüketim davranışı teması tüm alt boyutlarıyla bütünsel olarak değerlendirildiğinde karşılama hosteslerinin hem estetik emek sunmalarıyla çalışma sürecinde tüketim nesnesi olarak görüldüğü hem de yaptıkları işin bir zorunluluğu olarak bedensel sunumları için tüketimi gerçekleştiren araç haline geldiği görülmektedir.

Araştırma sorularından biri olan, estetik emek sunan karşılama hosteslerinin buna bağlı olarak karşılaştıkları sorunların ne olduğu ve bunların duygusal emek ve estetik emek ile ilişkisinin ne olduğuna dair bulgular çeşitli temalar ile açıklanmıştır. Karşılama hosteslerinin karşılaştıkları sorunlar; yemek, mola, işin monotonluğu ve sürekli ayakta durma zorunluluğu teknik sorunlar olarak temalandırılmıştır. Katılımcıların da ifade ettiği üzere bu temada işleriyle ilgili en önemli sorun sürekli ayakta durmak, bu süreçte denetlenmek ve dinlenme sürelerinin yetersiz olmasıdır. Kendi ifadelerinde de görüldüğü gibi bu çalışma biçimi bedenleri üzerinden estetik emeklerinin sunumuyla da onları "vitrin mankeni"ne çevirmektedir.

Katılımcıların yaşadığı sorunlara bakıldığında en önemli sorun alanının taciz olduğu görülmektedir. Katılımcıların neredeyse tamamı sürekli sözlü tacize uğradıklarını belirtmiş 8 katılımcı fiziksel tacize maruz kaldığını aktarmıştır. Sözlü tacize maruz kalan katılımcıların neredeyse tamamı sosyal medya hesaplarının ve telefon numaralarının istendiğini belirtmişlerdir. Bir diğer bulgu da müşterilerin onlarla flörtleşmeye çalışmalarıdır. Katılımcılar

işlerinin gerekliliği olan güler yüzlü ve samimi davranmalarının yanlış anlaşılmalara sebep olduğunu ve karşılama hostesliğine yönelik algının da bu durumlarda etkili olduğunu ifade etmişlerdir. Katılımcıların çoğu tacizi unutmak ve görmezden gelmek zorunda kaldığını, aksi durumda bu işe devam etmenin mümkün olmayacağını aktarmışlardır.

Çalışmaya katılan bazı karşılama hosteslerinin iş çıkış saatlerinin beklendiğini ve iş çıkışı takip edildiğini belirtmesi, tacizin iş yeri sınırını dahi aşabildiğini göstermektedir.

Bir katılımcı ise kadınların cinsel obje olarak görülmesine ve çalışma yaşamında hor görülmesine dikkat çekmiştir. Bu ifadeler ataerkil sistemin toplumsal yaşamın her alanında kadınların üzerindeki tahakkümünün birer göstergesidir.

Katılımcılardan bazıları karşılama hostesliği yaparken sözlü tacizin yanı sıra fiziksel tacize de uğradıklarını ifade etmişler ve sadece müşteriler tarafından değil, çalışma arkadaşları ve işverenleri tarafından da fiziksel tacize maruz kaldıklarını ifade etmişlerdir.

Çalışmada incelenen bir diğer alan işverenlerin taciz durumlarına karşı tepkileridir. Katılımcıların %92'si tacize maruz kaldıklarında işverenlerinin onları destekleyici tavır takınacaklarını aktarmıştır. Büyük bir bölümü ise işverene kalmadan erkek garsonların onları koruyacaklarını ifade etmişlerdir. Kadın çalışanlar tacize uğradıklarında erkek çalışanların onlara yardım etmesi/ onları koruyucu bir tutum benimsemesi çalışma hayatındaki "toplumsal cinsiyet hiyerarşisi"nin bir göstergesidir. Erkek çalışanların taciz eden/ taciz etme potansiyeli olan müşterilere tepki göstermesi ataerkinin ürettiği "kurtarıcı erkeklik" söylemini de yeniden üretmektedir (Ünal Reşitoğlu ve Topal, 2018: 535). Buna paralel olarak bir katılımcı da iş yerindeki erkek çalışanların ya da işverenlerin tepkilerinin ancak taciz durumunu önlediğini, çünkü taciz eden insanların çekindikleri kişinin yine erkekler olduğunu ifade etmiştir.

İşverenlerin taciz durumuna tepkilerinde önemli olan diğer bir sonuç 1 katılımcının işletmeye göre durumun değişeceğini belirtmesi ve 2 katılımcının işverenin ve çalışma arkadaşlarının onları suçlayıcı tavır geliştireceğini aktarmasıdır. Cinsel tacizde mağduru suçlayıcı tutum geliştirmek mağdurun çeşitli sebepler ile konuşmaktan korkmasına sebep olmaktadır. Kadınlar hem tacizin psikolojik yüküyle uğraşmakta hem de toplumun onu suçlaması ile olumsuz olarak etkilenmektedir. Çift yönlü bir dezavantajlılık yine kadının üzerine yüklenmiştir. Cinsel taciz davranışı erkek egemen güç ilişkilerinin bir sonucudur.

Taciz sorununun ardından benzer yönlere vurgu yapılarak belirtilen diğer bir sorun alanı da dış görünüş ve dış görünüşe dayalı olarak müşteri çekme baskısıdır. Bu talebi karşılamak adına yoğun bir biçimde duygusal emek ve estetik emek harcayan karşılama hostesleri hem müşterilerin dış görünüşlerine yönelik müdahalelerinin ve bedenlerinin metalaşmasının hem de

karşılama hostesliğine yönelik toplumsal algının sorunlu biçiminin bu işte önemli bir sorun olduğunu ifade etmişlerdir.

Çalışma bulgularının farklı temalarında da ifade edildiği gibi bir diğer sorun alanı da emek süreçleri sonucunda yaşanan duygusal çelişkidir. Karşılama hostesliğinde önemli bir duygusal beklenti olan "sürekli gülümsemek zorunluluğu" çalışanlar üzerinde baskı yaratmakta ve iş ve iş dışı yaşam arasında duygusal çelişkiler ortaya çıkarmaktadır.

Tüm bu sorun alanlarının yanı sıra müşterilerin memnuniyetini sağlamak, iş tanımlarının belirsizliği ve çalışma saatlerinin düzensiz olması/ geç saatlere kadar çalışıyor olmak da diğer sorun alanları olarak görülmektedir.

Aile, akraba ve arkadaşları içeren sosyal çevre ile ilişkiler ve sosyal çevrenin karşılama hostesliğine yönelik tutumu da çalışmanın cevap aranan bir problemini oluşturmaktadır. Estetik emeğin birincil unsur olduğu karşılama hostesliğinde daha önce de ifade edildiği gibi "açık giyinmek" önemli bir iş talebidir. Bu durum sosyal çevrenin tutumunda da ön plana çıkmış ve ailelerin, karşılama hosteslerinin işi gereği açık giyinmeleri konusunda olumsuz bir tutum sergilediği sonucuna ulaşılmıştır. Burada üzerinde durulan diğer bir nokta da yaptığı işle bedenini sunuyor olması, diğer bir deyişle bedenin metalaştırılmasıdır.

Diğer yandan sosyal çevrenin tutumunda önemli bir belirleyici faktör de yapılan işe ve işin gerçekleştiği çevreye güvensizliktir. Katılımcıların bir kısmı ailelerinin sektöre güvenmediğini ve taciz edilme ihtimalinin yüksekliğini belirterek yine olumsuz bir tutum sergilediklerini ifade etmektedir. Bu sebeplerden dolayı karşılama hosteslerinden bazıları aile ve sosyal çevrelerini yaptıkları işten haberdar etmemeyi tercih etmiştir. Katılımcılardan bazılarının ise sosyal çevresinin bu süreçte destekleyici bir tutum sergiledikleri görülmüştür.

Son olarak bulgulanan sosyal çevre tutumu da erkek partnerin yapılan işe tepki göstermesi ya da müdahale etmesidir. Buradaki müdahale sürecinde de görüldüğü üzere davranışın ya da tutumun altında yatan sebep kadınların potansiyel tehlikelerden kendilerini koruyamayacakları düşüncesidir. İki farklı katılımcının ifadelerinde de desteklendiği üzere karşılama hostesliği bir erkeğin partnerinin yapmasını isteyeceği bir iş olarak görülmemektedir. Bu durum ataerkil sistemin kadının bedeni üzerindeki haklarını kadının kendisinde değil tabii olduğu erkeğe ait kabul etmesinin bir göstergesidir. Erkek egemen kültür ile baskı altına alınan kadın yine erkeklerin rahatsız edici tavırlarına ve eylemlerine maruz kalmamak adına başka bir erkek tarafından koruma altına alınmaktadır. Kadınların da bu durumu içselleştirdiği ve normalleştirdiği görülmektedir. Bu durum ise eril kodlar ile örüntülenmiş ataerkil toplumsal ilişkilerin mevcudiyeti ile kadınların da erkek tahakkümünün onlara dayattığı konumları bir şekilde onaylaması ve meşru görebilmesinin bir göstergesi şeklinde yorumlanabilmektedir.

Bedene yüklenen anlamlar, toplumsal hayatta insanların bakış açılarında, düşünce ve davranışlarında mevcuttur. Bedene yüklenen bu toplumsal manalar, bedende somutlaşan ya da bedeni giydirme tercihlerinde de sembolik bakımdan farklı anlamlar ile mesajlar iletebilir konumdadır. Bu çalışma için ise bedene yüklenen sembolik hatırlatıcıların iş yaşamında belli amaçlar doğrultusunda kullanıldığı görülmektedir.

Ataerkil normların kadınlığa yüklediği, kadınların doğalarına dayandırılarak yaratılan anlamlar neticesiyle kadın mahrem olan özel alana ait görülmektedir. Kamusal alanda aktif rol sergileyen kadınların ise bu alanda çeşitli baskı mekanizmalarıyla tahakküm altına alındıkları bir gerçekliktir. Özellikle denetimin merkezinde bedenleri ile bulunmaları kadın bedenine yüklenen anlamlar dizgesiyle görünür olmaktadır. Kadın bedeni ataerkil ilişkiler ile çelişkiler bütününün de içindedir. Ataerki ile kadının kendisine ait görülmeyen bedeni, özel alandaki en yakın erkek kişisine ait görülmekte ve denetlenmektedir. Kadın bedeni, kamusal alanda ise yine erkek egemen söylem ile şekillenmektedir. Kadının giyiminden, duruşundan, oturuşundan ve kadınlıkla ilgili birçok durumdan bu ataerkil iktidar sorumlu görülmektedir.

Kadınlar, kapitalist ilişkiler neticesiyle tüketimin nesnesi olarak görülmektedir. İdeal beden anlayışı ve bu idealin sürekli değişimi ile tüketimin körüklenmesi güzellik endüstrilerinin ayakta kalabilmelerini kolaylaştırmaktadır. Kadınların kendi bedenleri ile ilgili söz sahibi olmaları, bedenlerini dönüştürmeleri tüketim kültürünün bir yanıltması olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu yanılsama, güzellik idealinin kadınların özgün biçimde belirlediği şekilde değil, erkek egemen bakış açısının ve eril arzuların tek tipleştirdiği biçimde oluşturulmasıdır. Aynı zamanda emek piyasasında kadın bedeninin işletme çıkarları için girdi olarak kullanılması ile metalaştırılması yine kapitalizm ve ataerkinin yansıması şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Ataerkil kapitalizmin çelişkili yapısı burada net olarak görülmektedir. Daha açık bir ifadeyle bir erkek kişisinin mülkü olarak görülen kadın bedeni, bazı durumlarda özel alanın bir parçası, mahremiyetin öznesi olarak konumlandırılırken, bazı durumlar da ise özgürlük söylemi ile teşhir edilerek piyasa çıkarlarınca kullanılmak istenmekte ve meta ilişkilerinin bir parçasını oluşturulmaktadır. Ne yazık ki kadın bedenine yüklenen anlamlar iki uçta gidip gelmekte ve bu bağlamda da içinde tutarsızlıklar ve çelişkiler barındırmaktadır. Bu bakımdan günümüz rekabet ortamında piyasanın gereklerine ayak uydurmak ve müşteri taleplerine cevap verilebilmek adına, toplumsal anlamda bunu bedenle bütünleştirerek kurgulamak, yine ataerkinin diğer ucundaki "ahlaklı kadın" anlayışına ters görünse de piyasa çıkarlarınca göz ardı edilebilmektedir.

Bu çalışmanın sonucunda:

- Karşılama hosteslerinin işe alım aşamasında estetik emek literatürüne paralel şekilde dış görünüşlerinin, tutum ve davranışlarının etkili olduğu saptanmıştır.
- İş sürecinde çalışanlara formel bir eğitim verilmediği fakat estetik emeğin denetim, gözetim ve kontrolün merkezinde bulunduğu buna yönelik geri bildirimler ve uyarılar ile çalışanların bedenlerinin dönüştürüldüğü, yönetildiği ve metalaştırıldığı bulgulanmıştır.
- Buna ek olarak denetim ve gözetimde sadece işverenin değil müşteriler ve çalışma arkadaşlarının da etkili olduğu görülmüştür.
- Çalışma sürecinde duyguların da yönetildiği görülmüş işin en önemli özelliği olarak duygusal ve estetik emek beklentisi ön plana çıkmıştır.
- Tüketim davranışları incelendiğinde dış görünüş beklentisi neticesiyle bu yönde tüketim davranışlarının arttığı açığa çıkmıştır. İşe yönelik estetik beklentinin günlük bakım ve güzellik rutinlerinde değişiklik meydana getirdiği görülmüştür.
- Çalışmanın önemli bir sonucu da katılımcıların çoğunun duygusal emek ve estetik emek sergilemek zorunda olmalarını olumsuz olarak nitelendirmesidir.
- Çalışmada dikkat çeken bir diğer nokta ise çalışanların neredeyse her gün sözlü ve bazen de fiziksel tacize uğradıklarıdır. Katılımcıların çoğu tacizi erkek bakışının sorunlu yapısıyla bağdaştırmaktadır, bu da ataerkil sistemin kadınların üzerinde kurduğu tahakküm ilişkisinin görünen yanını oluşturmaktadır.
- Son olarak çalışanların iş tanımlarında sadece estetik ve duygusal emek unsurlarını tanımladıkları bu noktada esas işlerinin bu emek biçimlerini sergilemek olduğu ve kadın bedeninin piyasa çıkarları gereği metalaştırıldığı saptanmıştır. Estetik emeğin sahadaki "bedenlenmiş" şekli karşılama hostesleridir.

Bu çalışma estetik emeği yoğun biçimde sergileyen kadın çalışanlar ile yapılmıştır. Gelecekteki alan araştırmalarında estetik emek talep eden yönetici ve işverenler üzerinde yapılacak incelemeler bu emek biçiminin betimlenmesine katkı sağlayabilir. Estetik emek beklentisinin doğrudan müşteri çekmeye yönelik olması ve çalışanların bedenlerinin müşteriler tarafından da denetleniyor olması olguya ilişkin müşteri perspektifinden yapılacak araştırmaların yaratabileceği katkıya işaret etmektedir. Ayrıca çalışmada cinsel emeğe işaret eden çeşitli söylemler tespit edilmiştir. Bu söylemlerin nasıl inşa edildiği ve günlük pratiklerde nasıl yeniden üretildiği incelenmeye değer bir konu olarak görülmektedir. Cinsel emek ile ilgili çalışmaların yetersizliği bu konudaki alan araştırmalarını daha ilgi uyandırıcı hale

getirmektedir. Gelecekteki çalışmalarda estetik emek ve kadın bedeninin metalaştırılması ilişkisini bu emek biçimi üzerinden ele almak alana önemli katkılar sunabilir.

KAYNAKÇA

Abbott, E. (1909). "Women in Industry: The Manufacture of Boots and Shoes". *American Journal of Sociology*, *15*(3), 335-360.

Abbott, N. (1941). "Women and the State on the Eve of Islam". *The American Journal of Semitic Languages and Literatures*, *58*(3), 259-284.

Abercrombie, N., Hill, S. ve Turner, B. S. (1994). *The Penguin Dictionary Of Sociology*. Penguin Books, London.

Acar-Savran, G. (2002). "Özel/Kamusal, Yerel/Evrensel:İkilikleri Aşan Bir Feminizme Doğru". *Praksis* (8). 255-306.

Acar-Savran, G. (2013). *Beden Emek Tarih Diyalektik Bir Feminizm İçin*. Kanaat Yayınları, İstanbul.

Acker, J. (1990). "A Theory of Gendered Organisations". *Gender and Society* 4 (2): 139-158.

Acker, J. (1992). "From Sex Roles to Gendered Institutions". *Contemporary Sociology* 21 (5): 565-569.

Ağçoban, S. (2016). "Kadın Olgusunun Kültürel Gelişimi ve İslam'da Kadının Yeri Üzerine Tartışmalar". *Uluslararası Kültürel ve Sosyal Araştırmalar Dergisi (UKSAD)*, *2*(1), 14-24.

Akdemir, S. (1997). "Tarih Boyunca ve Kur'an-ı Kerim'de Kadın". *İslami Araştırmalar*, *5*(4), 260-270.

Akın, H. (2008). Geç Ortaçağ ve Yeniçağ Avrupa'sında Çocuk Cadılar ve Çocuk Cadı Avı. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Aksan, Y. (2017). "Ortaçağ Avrupa'sında Fahişelik". *Dokuz Eylül Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, *4*(2), 95-111.

Altunay, E. (2015). *Paganizm-1 Kadim Bilgeliğe Giriş*. Hermes Yayınları, İstanbul.

Altuner, İ. (2013). "Kartezyen Düalizm ve Ruhun Kavramsal Değişimi". *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (4), 55-67.

Alyakut, Ö. (2016). "Postmodern Toplumda Kadın Kimliğinin Bedeni Üzerinden İnşası". *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, *9*(47), 696-708.

Anık, M. (2016). "Aykırı Bir Düşünür Olarak J. Baudrillard ve Gösteriş Amaçlı Tüketim". *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, *9*(47), 441-453.

Ansal, H. (1996). "Yeni Teknolojiler ve Kadın İstihdamı". *Kadın Araştırmaları Dergisi*, 4, 55-72.

Arıkan, G. (1997). "Ataerkillik Kavramıyla İlgili Sosyolojik Tartışmalar". *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, *14*(1-2).

Aristoteles. (2017). Politika (çev. Furkan Akderin). Say Yayınları, İstanbul

Arsel, İ. (1990). *Şeriat ve Kadın*. Kurtiş Matbaası, İstanbul

Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). "Emotional Labor in Service Roles: The Influence Of Identity". *Academy of management review*, *18*(1), 88-115.

Aslan, A. ve Keskin, S. (2008). Resepsiyonist İlanlarında Estetik Emek: İyi Görünme ve/ya da Kulağa Hoş Gelmenin Önemi. 3. Ulusal Eğirdir Turizm Sempozyumu, 11- 17.

Aslan, F. (2017). "Tarihsel Süreç İçerisinde Sanayi Devriminin Temel Dinamikleri". *TURAN-SAM*, *9*(33), 355-360.

Atak, S. (2019). "Duygusal Emek ve Estetik Emeğin Kadın Üzerinden Değerlendirilmesi". *İzmir Barosu Bülten*. 2018(Özel Sayı). 66-74.

Atasü Topçuoğlu, R. (2009). "Kadın Emeği Nasıl Değersizleşir". *Praksis*, *20*(2), 87-105.

Ateş, S. (1982). *Kur'an-ı Kerim'in Yüce Meali ve Çağdaş Tefsiri*. Ankara Üniversitesi Basımevi, Ankara.

Aydın, D. G., Karaçay, H. ve Gelmez, Ö. S. Ö. (2020). "Sermaye Birikim Rejimlerinin Oluşum ve Gelişim Sürecinde Kadın Emeği ve Hareketi". *Genel-İş Emek Araştırma Dergisi (GEAD)*, 77.

Aydın, M. (2007). "Birbirine Tezat İki Farklı İsa Portresi 'Paskalya Öncesi İsa versus Paskalya Sonrası İsa'". *Milel ve Nihal*, 4(1), 143-156.

Aydıngün, Ş. G. (2005). "Yerleşik Hayat Öncesi Yaratan Beden". *Tunç Çağının Gizemli Kadınları, S,* 12-26.

Aydoğan, İ. (2018). "İktidarı Meşrulaştırma Aracı Olarak Ritüel". *Aktüel Arkeoloji Dergisi*.

Badinter, E. (1992). *Biri Ötekidir*. Afa Yayınları, İstanbul.

Bağır, M. A. (2014). "Kutsal Kitap Eleştirisi: Eski Ahit Örneği ve Modern Dönem Öncüleri". *Harran Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, *31*(31), 279-310.

Baktemur, Z. (2019). Aydınlanma Çağı Filozoflarına Göre Kadın: Schopenhauer, Kant ve Rousseau Örneği. *Kadın Araştırmaları Dergisi*, 1(18), 1-12.

Barrett, M. (1995). *Günümüzde Kadına Uygulanan Baskı: Marksist Feminist Çözümlemede Sorunlar*. Pencere Yayınları, İstanbul.

Başcı, E. (2019). "Modern Agoraların Işıltılı Yüzü: Estetik Emek". *HUMANITAS-Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, *7*(14), 222-242.

Baudrillard, J. (2008). *Tüketim Toplumu* (Çev: H. Deliceçaylı ve F. Keskin). Ayrıntı Yayınları, İstanbul.

Bauman, Z. (1999). *Çalışma, Tüketicilik ve Yeni Yoksullar*. Sarmal Yayınevi, İstanbul.

Bauman, Z. (2015). *Özgürlük*. Ayrıntı Yayınları, İstanbul.

Beauvoir, S. D. (1993). *Kadın İkinci Cins I Genç Kızlık Çağı*. Payel Yayınları, İstanbul.

Belk, R. W. (1988). "Possessions And The Extended Self". *Journal Of Consumer Research, 15*(2), 139-168.

Berger, J. (1986). *Görme Biçimleri*. Metis Yayınları, İstanbul.

Berktay, F. (1999). "İslam'ın Eşitsizliğe Dayalı 'Eşitlik' Söylemi". *Kadın Araştırmaları Dergisi*, (6): 103-114.

Berktay, F. (2012). *Tek Tanrılı Dinler Karşısında Dinler*. Metis Yayınları, İstanbul

Berktay, F. (2016). *Politikanın Çağrısı*. Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.

Berktay, F. (2018). "Avrupa'da Cadılık ve Cadı Avı: Çok Katmanlı Bir Karanlık Tarihsel Olgu". *Doğu Batı, 21*(84), 57-84.

Berktay, F., Ecevit, Y., Gündüz Hoşgör, A., Kümbetoğlu, B., Köker, E. ve Karaaslan Şanlı, H. (2013). "Toplumsal Cinsiyet Çalışmaları". *Anadolu Üniversitesi Yayınları: Eskişehir*, 2-23.

Berktay, H. (1989). *Kabileden Feodalizme*. Kaynak Yayınları, İstanbul.

Bilgi, A. (1992). *Ekonomi Politik Sözlüğü*. Yurt Kitap Yayın, İstanbul.

Bilgin, B. (1997). "İslam'da ve Türkiye'de Kadınlar". *Ankara Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, *36*(1), 29-43.

Bilgin, R. (2015). "Tüketim Kültüründe Kadın Bedeninin Cinsel Kurgu Olarak Konumlandırılması ve Sunumu". *International Journal of Social Science, 36,* 309-329.

Bilginer, A. (2008). Tüketim Kültürü, Medya ve Meta Estetik. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.* Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

Bilir Kat, Z. E. (2016). Eğretileşme ve Duygusal Emek Süreçleri: Alışveriş Merkezlerinde Çalışan Kadınlar Örneği. *Yayımlanamamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Bingöl, O. (2017). "Bedenin Sosyolojisi: Nasıl? Niçin". *Mavi Atlas*, *5*(1), 86-96.

Blank, H. (2008). *Bekaretin El Değmemiş Tarihi*. İletişim Yayınları, İstanbul.

Bocock, R. (1993). *Consumption*. Routledge, London.

Bora, A. (2010). *Kadınların Sınıfı: Ücretli Ev Emeği ve Kadın Öznelliğinin İnşası.* İletişim Yayınları, İstanbul.

Bourdieu, P. (2006). *Karşı Ateşler*. Yapı Kredi Yayınları, İstanbul.

Bourdieu, P. (2015). *Eril Tahakküm*. Bağlam Yayınları, İstanbul.

Brownmiller, S. (1976). *Against Our Will: Men Women And Rape*. Harmonds Worth: Penguin.

Bryman, A. (2004). *The Disneyization of Society*. Sage, London.

Butler, J. (2014). *Cinsiyet Belası*. Metis Yayınları, İstanbul.

Canatan, K. (2011). *Beden Sosyolojisi*. Açılım Kitap, İstanbul.

Caner, E. (2017). *Kutsal Fahişeden Bakire Meryem'e: Toprak ve Kadın*. Su Yayınları, İstanbul.

Casagrande, C. (2005). "*Korunan Kadın*". G. Duby ve M. Perrott (Ed.). Kadınların Tarihi: Ortaçag'ın Sessizliği. Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, İstanbul, 75-106.

Childe, G. V. (2006). *Kendini Yaratan İnsan (İnsanın Çağlar Boyu Gelişimi)*. Varlık Yayınları, İstanbul.

Childe, G. V. (2009). *Tarihte Neler Oldu?* (A. Şenel & M. Tunçay, Trans). Kırmızı Yayınları, İstanbul.

Chu, K. H. L. ve Murrmann, S. K. (2006). "Development And Validation Of The Hospitality Emotional Labor Scale". *Tourism Management, 27*(6), 1181-1191.

Cockburn, C. (1991). *In The Way Of Women: Men's Resistance to Sex Equality in Organizations*. Macmillan Education Ltd, London.

Connell, R. W. (1998). *Toplumsal Cinsiyet ve İktidar-Toplum, Kişi ve Cinsel Politika*. Ayrıntı Yayınları, İstanbul.

Coşgun, M. (2012). "Popüler Kültür ve Tüketim Toplumu". *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi, 1*(1), 837-850.

Creswell, J. W. (2013). *Nitel Araştırma Yöntemleri Beş Yaklaşıma Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni.* Siyasal Kitabevi, Ankara.

Çelik, S. (2018). Geleneksel ve Modern Değerler Bağlamında Beden Algısı ve Tüketim. *Yayımlanmamış Doktora Tezi.* İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya).

Çetin, C. (2006). "Anadolu'da Bereket Kültü ve Anadolu Türk Köylüsü Seyirlik Oyunlarına Yansımaları". *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, *46*(1).

Çetin, E. (2009). "Çalışma Yaşamında Bedenin Değişen Görünümü". *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, *6*(1), 73-83.

Çığ, M. İ (2005). *Kuran, İncil ve Tevrat'ın Sümer'deki Kökeni.* Kaynak Yayınları, İstanbul.

Çığ, M. İ. (2003). *İnanna'nın Aşkı.* Kaynak Yayınları, İstanbul.

Çımrın, F. K. (2009). "Küreselleşme, Neo-Liberalizm ve Refah Devleti İlişkisi Üzerine". *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (23), 195-204.

Çuhadar, S. G. (2017). "Aydınlanma, Eşitlik ve Kadın: Rousseau Üzerine Bir Değerlendirme". *Emek Araştırma Dergisi (GEAD)*, 145-156.

Çüçen, K. (2013). "Batı Aydınlanmasının Düşünsel Kökenleri ve Eleştirisi". *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25-34.

Dahlström, E. ve Liljestrom, R. (1983). "The Patriarchal Heritage And The Working-Class Women". *Acta Sociologica*, *26*(1), 3-20.

Daly, M. (1997). Beyond God the Father: Toward a Philosophy of Wwomen's Liberation. H. Bamett (der.), Sourcebook on Feminist Jurisprudence içinde, Cavendish Publishing, London.

Davis, A. (1994). *Kadınlar, Irk ve Sınıf*. Sosyalist Yayınları, İstanbul.

Davutoğlu, (2016). "Refah Devletinin Kurucu Belgelerinde Kadının Adı Yok: Beveridge Raporu'nun Cinsiyetçi Karakteri". *VIII. Sosyal İnsan Hakları Ulusal Sempozyumu.* 145-153.

Dawson, D. (2007). *The Witch: Subversive, Heretic or Scapegoat?*. Nebula.

Debord, G. (1996). *Gösteri Toplumu*. Ayrıntı Yyaınları, İstanbul.

Dedeoğlu, A. Ö. ve Savaşçı, İ. (2005). "Tüketim Kültüründe Beden Güzelliği ve Yemek Yeme Arzuları: Kadınların Tüketim Pratiklerine Yansıması". *Ege Academic Review*, *5*(1), 77-87.

Dedeoğlu, S. (2000). "Toplumsal Cinsiyet Rolleri Açısından Türkiye'de Aile ve Kadın Emeği". *Toplum ve Bilim*, *86*(3), 139-170.

Demir, T. (2018). "Kutsaldan Sekülere Değişen Beden Algısı". *Şırnak Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, *9*(20), 311-325.

Demirdağ, M. F. (2015). İslam Öncesi Toplumlarda Örtünme. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çorum.

Demirhan Serinken, N. (2016). "Anaerkil Toplumun Sonu". *Journal of International Social Research*, *9*(42).

Diakov, V. ve Kovalev, S. (2014). *İlkçağ Tarihi*. Yordam Kitap, İstanbul.

Diyanet İşleri Başkanlığı. (2011). *Kur'an- ı Kerim Meâli*. Yenigün Matbaacılık, Ankara.

Doğan, H. (2012). "Popüler İslami Yazında Kadın Bedeni: Kadınlara Anlatılan 'Fitne'". *Folklor/Edebiyat*, *18*(69), 87-108.

Doğan, M. (2003). "Türk Medenî Kanunu'nun Evliliğin Genel Hükümleri Bakımından Getirdiği Yenilikler". *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 52(4). 93-129.

Duby, G. ve Perrott, M. (2005). *Kadınların Tarihi: Ortaçag'ın Sessizliği*, (Çev. A. Fethi). Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, İstanbul.

Duman, N. (2017). "Duygusal Emek: Bir Literatür Değerlendirmesi". *International Journal of Entrepreneurship and Management Inquiries*, *1*(1), 29-39.

Duman, Z. (2016). "Tüketimci Kapitalizmin ve Tüketim Kültürünün Eleştirisi". *Sosyoloji Dergisi*, (33), 15-36.

Durkheim, E. (2005). “The Dualism Of Human Nature And Its Social Conditions”. *Durkheimian studies*, *11*(1), 35-45.

Durmaz, M. Ve Özcan, A. K. (2021). “Sosyolojik Bağlamda Fitness Sporunun Beden Algısı Üzerine Etkisi: Bursa Örneği”. *Munzur Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *10*(2), 56-79.

Duyan, G. Ç. (2010). Yoksulluğun Kadınlaşması: Altındağ Örneği. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, *21*(21), 19-29.

Ehrenreich, B. ve English, D. (1992). *Cadılar, Büyücüler ve Hemşireler*. Kavram Yayınları, İstanbul.

Eliade, M. (2003a). *Dinler Tarihine Giriş*. Kabalcı Yayınları, İstanbul.

Eliade, M. (2003b). *Dinsel İnançlar ve Düşünceler Tarihi*. Kabalcı Yayınları, İstanbul.

Emir, B. (2012). Antik Çağ'da Kadınların Dinsel Ritüelleri-Thesmophoria Örnek İncelemesi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.

Engels, F. (1990). *Ailenin, Özel Mülkiyetin ve Devletin Kökeni*. Sol Yayınları, Ankara

Engels, F. (1997). *İngiltere’de Emekçi Sınıfın Durumu*. Sol Yayınları, Ankara.

Entwistle, J. ve Wissinger, E. (2006). "Keeping Up Appearances: Aesthetic Labour in The Fashion Modelling Industries Of London And New York". *The Sociological Review*, *54*(4), 774-794.

Epik, M. T., Çiçek, Ö. ve Altay, S. (2017). "Bir Sosyal Politika Aracı Olarak Tarihsel Süreçte Ailenin Değişen/Değişmeyen Rolleri". *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, *17*(38), 35-58.

Erbil, P. (2015). *Kibele'den Pandora'ya Kadının Tarihsel Yenilgisi*. Arkadaş Yayınevi, Ankara.

Erdem, B. K. ve Sayılgan, Ö. B. (2012). Ataerkil ve Anaerkil Toplumun Tarihsel Savaşımının" Avatar" Filmi Bağlamında İncelenmesi. İstanbul Arel Üniversitesi İletişim Çalışmaları Dergisi, 1(1), 111-132.

Ergun, C. ve Koçancı, M. (2017)ç “Yoksulluk ve Kentsel Mekan Üzerine Birkaç Not…”. *Toplum ve Demokrasi,* 11 (24), Temmuz-Aralık, s. 201-228.

Erler, M. ve Kowaleski, M. (1988). *Women and Power in The Middle Ages*. University of Georgia Press.

Ersoy, E. (2014). “Tüketim Aynasında ‘Göz’e Yansıyan Seyirlik ve Sembolik Kimlikler”. *Sosyoloji Konferanslari*, (49), 47-74.

Ersöz, A. G. (2010). “Tüketim Toplumunda ‘Sıfır Beden’ Söylemi: Neden ve Sonuçları Üzerine Sosyolojik Bir Değerlendirme”. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, *27*(2).

Ersöz, A. G. (2015). Özel Alan/Kamusal Alan Dikotomisi: Kadınlığın" Doğası" ve Kamusal Alandan Dışlanmışlığı. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, *18*(1), 80-102.

Esgin, A. (2008). *Anthony Giddens Sosyolojisi*. Anı Yayıncılık, Ankara.

Esgin, A. (2011). “Beden Sosyolojisi Açısından Popüler Kültür ve Kadın”. *4. Uluslararası Bir Bilim Kategorisi Olarak Kadın: Edebiyat, Dil, Kültür, Sanat, Peyzaj ve Tasarım Çalışmalarında Kadın Sempozyumu*, İnönü Üniversitesi Güzel Sanatlar ve Tasarım Fakültesi 1-9.

Esgin, A. (2014). *Sosyolojik Soruşturmalar Gündelik Olanın Analizinden Kesitler*. Siyasal Kitabevi, Ankara.

Evans-Pritchard, E. E. (1965). *Theories of Primitive Religion*. Oxford University Press.

Featherstone, M. (1982). “The Body In Consumer Culture”. *Theory, Culture & Society*, *1*(2), 18-33.

Featherstone, M. (1996). *Postmodernizm ve Tüketim Kültürü*. Ayrıntı Yayınları, İstanbul.

Federici, S. (2011). *Caliban ve Cadı: Kadınlar, Beden ve İlksel Birikim.* Otonom Yayıncılık, İstanbul.

Fidan, F. ve Özdemir, M. Ç. (2011). Ev Hizmetlerinde Çalışan Kadınlar ya da Evlerin Kadınları. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, *2*(1), 79-89.

Firestone, S. (1974). *The Dialectic of Sex: The Case For Feminist Revolution*. New York: Morrow.

Fiske, J. (2003). *İletişim Çalışmalarına Giriş*. Bilim Sanat Yayınları, Ankara.

Folgerø, I. S. ve Fjeldstad, I. H. (1995). “On Duty—Off Guard: Cultural Norms And Sexual Harassment in Service Organizations”. *Organization Studies*, *16*(2), 299-313.

Foucault, M. (1992). *Hapishanenin Doğuşu*. İmge Kitabevi, Ankara.

Foucault, M. (2007). *Cinselliğin Tarihi*. Ayrıntı Yayınları, İstanbul.

Foucault, M. (2012). *Seçme Yazılar 4: İktidarın Gözü*. Ayrıntı Yayınları, İstanbul.

French, M. (1985). *Beyond Power: On Women, Men and Morals.* Summit Books, New York.

Freund, P. E. (1988). “Bringing Society İnto The Body”. *Theory and society*, *17*(6), 839-864.

Fuller, L. ve Smith, V. (1991). "Consumers' Reports: Management By Customers in A Changing Economy". *Work, Employment and Society*, *5*(1), 1-16.

Fülberth, G. (2008). *Kapitalizmin Kısa Tarihi*. Yordam Kitap, İstanbul.

Gelis, J. (2008). Beden, Kilise Ve Kutsal. (haz. Alain Corbin, Jean-Jacques Courtine, Georges Vigarello). *Bedenin Tarihi 1* içinde (ss. 17-83). (çev. Saadet Ören). Yapı Kredi Yayınları, İstanbul.

Genç, Ö. (2011). "*Orta Çağ Avrupasında Kadın*". A. Çetin (Ed.).Ortaçağda Kadın. Lotus, Ankara, 241-297.

Genç, V. (2018). Duygusal ve Sosyal Yetkinliklerinin Estetik Emek Üzerine Etkisi: Bir Restoran Zinciri Örneği. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Gençoğlu, A. Y. (2013). "Ticari Kapitalizminden Sanayi Kapitalizmine: Merkantilizm, Liberalizm ve Marksizm". *Toplum Bilimleri Dergisi*, *7*(13), 79-94.

German, L. (2006). *Cinsiyet Sınıf ve Sosyalizm*. Babil Yayınları, İstanbul.

Gerni, M. (2001). "İşyerinde Cinsel Taciz: Erzurum İlinde Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Uygulama". *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, *56*(03).

Giddens, A. (2010). *Modernite ve Bireysel Kimlik*. Say Yayınları, İstanbul.

Giddens, A. (2012a). *Sosyoloji*. Kırmızı Yayınları, Ankara.

Giddens, A. (2012b). *Sosyoloji Kısa Fakat Eleştirel Bir Giriş*. Siyasal Kitabevi, Ankara.

Goody, J. (2004). *Avrupa'da Aile*. Literatür Yayınları, İstanbul.

Gözlü, A. (2018). "Antik Yunan Pantheonunda Cinsel Zorbalığın Antropomorfizmi". *Iğdır University Journal of Social Sciences*, (15). 1-21.

Göztepe, E . (1996). Kadının ve Kadın Yurttaşın Haklar Bildirgesi. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* , 45 (1).

Grandey, A. A. (2000). "Emotion Regulation in The Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional Labour". *Journal Occupational Health Psychology*, *5*, 95-100.

Gross, R. (2006). "Ataerki-Öncesi Hipotezi: Bir Değerlendirme". S, Marcos (Ed.). *Bedenler, Dinler ve Toplumsal Cinsiyet*.

Güdek Gölçek, Ş. (2019). "Neoliberal Politikaların Türkiye'de Kadın İstihdamına Etkisi". *Sosyoekonomi, 27*(41), 129-150.

Güler, İ. (1997). "Kur'an'da Kadın-Erkek Eşitsizliğinin Temelleri". *İslâmî Araştırmalar*, 10(4): 296-303.

Günbayı İ. (2018). "Developing A Qualitative Research Manuscript Based On Systematic Curriculum And Instructional Development". *European Journal of Social Sciences Studies, 3(3).* 124-153.

Gürgen, İ. (2018). "Hammurabi Kanunları'nda Ve Tevrat'ta Kadınla İlgili Hükümlerin Değerlendirilmesi". *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *16*(4), 333-348.

Gürhan, N. (2010). Toplumsal Cinsiyet ve Din. *Şarkiyat*, (4). 58-80.

Gürhan, N. (2011). "Kadın Bakış Açısıyla Kuran'ı Yeniden Okuma Denemesi-Amina Wedud-Kuran ve Kadın". *Şarkiyat*, (6), 112-124.

Güvenç, B. (1979). "İnsan ve Kültür: Antropolojiye Giriş". *Türk Sosyal Bilimler Derneği Yayınları, Ayyıldız Matbaası, Ankara*.

Hancock, P. ve Tyler, M. (2000). "The Look Of Love, Gender And The Organization Of Aesthetics". *Body and Organization*, 108-29.

Hanser, A. (2005). "The Gendered Rice Bowl: The Sexual Politics Of Service Work in Urban China". *Gender & Society*, *19*(5), 581-600.

Hanson, K. C. (1993). "Blood and Purity in Leviticus and Revelation". *Listening: Journal of Religion and Culture, 28*(3), 215-30.

Hartmann, H. (2012). "Marksizmle Feminizmin Mutsuz Evliliği", *Kadının Görünmeyen Emeği*. G. Savran ve N. Tura (drl.). Yordam Kitap, İstanbul.

Hartwell, R. M. (2005). *İngiltere'de Sanayi Devriminin Nedenleri*. Piyasa, 15-16 (Yaz-Güz). 1-16.

Hasekioğlu, S. (2008). Reklam ve İdeoloji: Yazılı Basında Yer Alan Reklamlara Göstergebilimsel Bir İnceleme. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Hatemi, H. (1991). "Modern Mahrem ve İslam'ın Kadına Karşı Bakışı", *İslâmî Araştırmalar,*5(4): 328-331.

Haviland, W. A., Prins, H. E., Walrath, D. ve McBride, B. (2008). *Kültürel Antropoloji*. Kaknüs Yayınları, İstanbul.

Hein, H. (1996). ""Liberating Philosophy: An End to the Dichotomy". *Women, Knowledge, and Reality: Explorations in Feminist Philosophy*, 437.

Hepşen, Ö. (2010). Tevrat, İncil ve Kuran-ı Kerim'de Kadın Bedeni. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Hobsbawm, E. (1984). Feodalizmden Kapitalizme. *Feodalizmden Kapitalizme Geçiş içinde, Rodney Hilton (drl.), çev. Müge Gürer ve Semih Sökmen,* İstanbul, Metis, 172-178.

Hobsbawm, E. (2003). *Devrim Çağı 1789-1848.* Dost Kitabevi Yayınları, Ankara.

Hochschıld, A.R. (2012). *The Managed Heart Commercialization of Human Feeling*. University of California Press, California.

Holbrook, M. B., Block, L. G., ve Fitzsimons, G. J. (1998). "Personal appearance and consumption in popular culture: A framework for descriptive and prescriptive analysis". Consumption, Markets and Culture, *2*(1), 1-55.

Holland, J. (2019). *Mizojini Dünyanın en Eski Önyargısı Kadından Nefretin Evrensel Tarihi.* İmge Kitabevi, Ankara.

Howson, A. (2005). *Embodying Gender*. London: Thousans Oaks. SAGE, California.

Huberman, L. (2009). *Feodal Toplumdan Yirminci Yüzyıla*. İletişim Yayınları, İstanbul.

Huzell, H. ve Larsson, P. (2012). "Aesthetic And Athletic Employees: The Negative Outcome Of Employers Assuming Responsibility For Sickness Benefits". *Economic and Industrial Democracy*, *33*(1), 103-123.

Irshad, M. P., Ghani, U. ve Manzoor, H. (2020). "The 'Performance'of Aesthetıc Labour And Emotıonal Labour In Unıversıty Teachers". Multicultural Education. 8*(3*). 199-207.

Işık, A. (2018). "İlk Şehirler ve Yazılı Medeniyete Geçiş". *Mavi Atlas Dergisi*, *6*(2). 46-74.

Işık, E. (1998). *Beden ve Toplum Kuramı: Öznenin Sosyolojisinden Bedenin Sosyolojisine*. Bağlam Yayınları, İstanbul.

Işıkdoğan, O. (2007). Görsel Kültürde Bir Tüketim Nesnesi Olarak Beden: Video Klipler Örneği. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

İnceoğlu, Y. ve Kar, A. (2016). *Kadın ve Bedeni*. Ayrıntı Yayınları, İstanbul.

James, E. O. (1958). Myth And Ritual in The Ancient Near East: An Archeological And Documentary Study.

Kacıroğlu, M. (2020). "Tevfik Fikret'in Şiirlerinde Ruhun Saflığı Düşüncesi ve Ruh-Beden Çelişkisi Üzerine Bir İnceleme". *Dil ve Edebiyat Araştırmaları*, (21), 41-59.

Kalfa Topateş, A. (2015). "Tüketim Toplumunda Tükenen Bedenler: Kozmetik Reyonu Çalışanları ve Estetik Emek". *Çalışma İlişkileri Dergisi*, *6*(2), 32-54.

Kapanoğlu, S. (2006). Çin'de Kadın İmgesi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Kara, Z. (2011). "Beden Sosyolojisinden Ölüm Sosyolojisine: İnterdisipliner Bir Yaklaşım". *Beden Sosyolojisi,* ed. Kadir Canatan. Açılım Kitap, İstanbul, 23-43.

Karakaya, H. (2018). "Toplumsal Cinsiyet Algısı, Din Ve Kadın." *Journal of Analytic Divinity, 2*(2), 36-62.

Karaman, K. (2010). "Ritüellerin Toplumsal Etkileri". *Süleyman Demirel Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2010*(21), 227-236.

Kartal, A. N. ve Kartal, H. B. (2020). Sanayileşme, Fransız İhtilali ve Liberal Anlayışların 19. Yüzyıl Kentine Yansımaları. *Uluslararası Sosyal Bilimler Akademik Araştırmalar Dergisi*, *4*(2), 46-56.

Katırcıoğlu, E. (2017). Estetik Emek ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiler: Beş Yıldızlı Otellerdeki Kadın Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma. *Yayımlanmamış Yüksek Lisan Tezi*. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi, Isparta.

Kautsky, K. (1910). *The Class Struggle (Erfurt Program)*. Chicago, Kerr.

Kaval, M. (2016). "İlahi Dinlerde Kadının Kıymet Problemi". *Akademik Bakış Dergisi*, *55*, 306-324.

Kaya, M. (2013). "Platon'un Ruh Kuramı". *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *15*(1). 171-182.

Kaylı, D. (2009). Feminist Eleştirel Yaklaşımlarda Özgürleşme ve Kadın Bedeni. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Kelly, J. (1984). *Women, History, And Theory: The Essays Of Joan Kelly*. University of Chicago Press, Chicago.

Kılıçbay, M. A. (2001). "Doğu'nun Devleti Batı'nın Cumhuriyeti". *İmge Yayınları, Ankara*, 117.

Kınal, F. (1969). "Çivi Yazısının Doğuşu ve Gelişmesi". *Tarih Araştırmaları Dergisi*, (12), 1-15.

Kırbaşoğlu, M. H. (1997). "Kadın Konusunda Kur'ân'a Yöneltilen Başlıca Eleştiriler". *İslami Araştırmalar*, *5*(4), 271-283.

Kızılçelik, S. (2003). "Küreselleşme Beden ve Şizofreni". *CÜ Tıp Fakültesi Dergisi*, *25*(4). 89-94.

Kızılçelik, S. (2004). *Zalimler ve Mazlumlar Küreselleşmenin İnsani Olmayan Doğası*. Anı Yayıncılık, Ankara.

Klapisch-Zuber, C. (2005). "Kadınları Dahil Etmek". G. Duby ve M. Perrott (Ed.). Kadınların Tarihi:Ortaçag'ın Sessizligi. Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, İstanbul, 11-21.

Kocabıçak, E. (2009). "Tarihsel Süreçte Üretimde Kullanılan Teknoloji ile Ücretli Kadın Emeği İlişkisi". *Praksis Dergisi*, *20*(2), 119-141.

Koçak, K. (2014). "Koloni Çağında Hukuk". *Nevşehir Barosu Dergisi*, *1*(1), 163-181.

Kolankaya, N. B. (2014). Paleolitik çağ kadınları. *Armizzi-Engin Özgen'e Armağan, TTK Yayınları, Ankara*.

Köse, H. (2011). "Tüketim Toplumunda Bir "Sosyal Beden" Kurgusu Olarak Kadın". *Selçuk İletişim*, *6*(4), 76-89.

Kramer, S. N. (2002). *Sümerler*. Kabalcı Yayınları, İstanbul.

Küçükömer, İ. (2007). *Düzenin Yabancılaşması*. Bağlam Yayınları, İstanbul.

Kümbetoğlu, B. (2019). *Sosyolojide ve Antropolojide Niteliksel Yöntem ve Araştırma.* Bağlam Yayıncılık, İstanbul.

Küntay, E. ve Çokar, M. (2007). "Ticari Seks Medya Dosyası". *Cinsel Eğitim Tedavi ve Araştırma Derneği (CETAD).*

Lan, P. C. (2003). "Working In A Neon Cage: Bodily Labor Of Cosmetics Saleswomen In Taiwan". *Feminist Studies, 29*(1), 21-45.

Lerner, G. (1986). *The Creation Of Patriarchy* (Vol. 1). Oxford University Press, USA.

Lévi-Strauss, C. (1969). *The Elementary Structures Of Kinship* (No. 340). Beacon Press, Baston.

Loveman, G. ve Sengenberger, W. (1991). "The Re-Emergence Of Small-Scale Production: An International Comparison". *Small Business Economics, 3*(1), 1-37.

Mahajan, R. (2007). "The Naked Truth: Appearance Discrimination, Employment, And The Law". *Asian Am. LJ, 14*, 165.

Malinowski, B. (1989). *İlkel Toplumlarda Cinsellik ve Baskı*. Kabalcı Yayınevi, İstanbul.

Mandoki, K. (2007). *Everyday Aeshetics: Prosaics, The Play Of Culture And Social Identities*. Ashgate Publishing Limited, Hampshire.

Mardin, Ş. (1992). *Din ve İdeoloji: Toplu Eserleri 2*. İletişim Yayınları, İstanbul.

Marshall, A. (1999). *Sosyoloji Sözlüğü*. Bilim ve Sanat Yayınları, Ankara.

Martı, H. (2011). "Hz. Peygamber'in Hadislerinde Bir Değer Simgesi Olarak Beden ve Mahremiyeti". *Beden Sosyolojisi,* ed. Kadir Canatan, Açılım Kitap, İstanbul, 233-246.

Martin, L.(2009). *Cadılığın Tarihi: Ortaçağ'da Bilge Kadının Katli*. Kalkedon Yayıncılık, İstanbul.

Marx, K. (2011). *Kapital*. Yordam Kitap, İstanbul.

Marx, K. ve Engels, F. (2012). *Alman İdeolojisi*. Eriş Yayınları, Ankara.

Marx, K. ve Engels, F. (2018). Komünist Manifesto. *Yordam Yayınları*, İstanbul.

Mascetti, M. D. (2000). *İçimizdeki Tanrıça: Kadınlığın Mitolojisi*. Doğan Kitapçılık, İstanbul.

McDermott, L. (1996). "Self-representation in Upper Paleolithic Female Figurines". *Current Anthropology, 37*(2), 227-275.

McDowell, L. (2009). *Working Bodies: Interactive Service Employment And Workplace Identities*. John Wiley & Sons.

Meneviş, N. (2019). Kadın Yoksulluğu ile Mücadelede ve Kadın Güçlenmesinde Bir Kalkınma Politikası Aracı Olarak Mikro Kredi Uygulaması. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.* Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Michel, A. (1993). *Feminizm*. (Çev. Ş. Tekeli). İletişim Yayınları, İstanbul.

Mies, M. (2008). Cinsiyete Dayalı İşbölümünün Toplumsal Kökenleri. *M. Mies, V. B. Thomsen, & CV Werlhof içinde, Son Sömürge Kadınlar*, 101-138. İletişim Yayınları, İstanbul.

Mies, M. (2012). Ataerki ve Birikim. (Çev: Y. Temurtürkan). Dipnot Yayınları, Ankara.

Miller, K. I., Considine, J. ve Garner, J. (2007). "Let Me Tell You About My Job": Exploring The Terrain Of Emotion in The Workplace. *Management Communication Quarterly*, *20*(3), 231-260.

Millett, K. (2018). *Cinsel Politika*. (çev. S. Selvi). Payel Yayınları, İstanbul.

Molyneux, M. (2012). *Ev Emeği Tartışması ve Ötesi, içinde Kadının Görünmeyen Emeği,* Haz. G. Acar Savran- N Tura Demiryontan, 115-155. Yordam Kitap, İstanbul.

Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, And Consequences Of Emotional Labor. *Academy of management review*, *21*(4), 986-1010.

Muhammed, Ş. A. (2015). İslam, Hristiyanlık ve Yahudilikte Kadın. *Misbah, C*, *4*, 10.

Nalbantoğlu, D. (2011). "Sağlıkta Dönüşüm Politikalarının Kadın Sağlık Çalışanlarının Çalışma Biçimlerine Etkisi". *Kadın Hekimlik ve Kadın Sağlığı Sempozyumu Sağlıkta Kadın Emeği" Sempozyum Kitabı*, 19-21.

Nickson, D., Warhurst, C. ve Dutton, E. (2005). "The İmportance Of Attitude And Appearance in The Service Encounter in Retail And Hospitality". *Managing Service Quality: An International Journal*.

Oakley, A. (1972). *Sex, Gender and Society*. Revised Edition. Hampshire: Arena Gower Publishing.

Odabaşı, Y. (1999). *Tüketim Kültürü Yetinen Toplumun Tüketen Topluma Dönüşümü*. Sistem Yayıncılık, İstanbul.

Omay, U. (2011), "Kadınlar ve Yedek İşgücü Ordusu: Perçinci Rosie Örneği", 12. Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Kongresi Bildiriler Kitabı, Türk-İş Yayınları. 250 – 274.

Öz, E. Ü. (2007). Effect Of Emotional Labor On Employees' Work Outcomes. *Yayımlanmamış Doktora Tezi.* Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Özbek, M. (2000). *Dünden Bugüne İnsan*. İmge Kitabevi Yayınları, İstanbul.

Özbucak Albar, B. (2018). Emeğin Değişen Yüzü: Duygusal ve Estetik Emek. *Labour Economıcs & Industrıal Relatıons*, 11.Altındal, A. (1985). *Türkiye'de Kadın*. Süreç Yayınları, İstanbul

Özcan, B. (2007). "Geç Kapitalist Tüketim Toplumunun Tüketici Kimliklerine, Ev Sahipliği Yapan Meta Beden". *E-Journal of New World Sciences Academy*, *2*(3), 226-231.

Özçatal, E. Ö. (2011). "Ataerkillik, Toplumsal Cinsiyet Ve Kadının Çalışma Yaşamına Katılımı". *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, *1*(1), 21-39.

Özdoğan, M. (2018). "Neolitik Adlamasının Dünden Bugüne Değişen Tanımı". *Azərbaycan Arxeologiyası Xəzər Universiteti Nəşriyyatı*, 21(1). 12-39.

Özer, M. M. (2017). "Ataerkil Kapitalist Çalışma Yaşamından Kadın Tanıklıkları". *Çalışma ve Toplum*, *54*(3). 1397-1424.

Özgüç, T. (1943) "Ön Tarihte Anadolu İdollerinin Anlamı" *Ankara Üniversitesi Dil Tarih Coğrafya Fakültesi Dergisi* Sayı:1 Cilt:2, 65-72.

Özkaplan, N. (2009). "Duygusal Emek ve Kadın İşi/Erkek İşi". *Çalışma ve Toplum*, *2*(21), 15-23.

Özkaplan, N. (2015). "Hizmet Sektöründe Duygusal Emek ve Toplumsal Cinsiyet". *Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi (MSG)*, *15*(56).

Öztürk, N. (2012). Bir Beden Sosyolojisi Problemi Olarak Namus Kavramı ve Kadın Bedeni. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.

Parlak, İ. ve Öztürk, E. (2018). "Bireyler ve Birey Olamayan Bireyler: Liberalizm Ve 19. Yüzyılın Çelişkileri". *Mülkiye Dergisi*, *42*(4), 565-592.

Peiss, K. (2000). "On beauty… and the history of business". *Enterprise & Society*, *1*(3), 485-506.

Pelizzon, S. M. (2020). *Kadının Konumu Nasıl Değişti Feodalizmden Kapitalizme*. İmge Kitapevi, Ankara.

Pettinger, L. (2004). "Brand Culture And Branded Workers: Service Work And Aesthetic Labour İn Fashion Retail". *Consumption Markets & Culture*, *7*(2), 165-184.

Politzer, G. (1998). *Felsefenin Temel İlkeleri*, (çev. Muzaffer Erdost). Sol Yayınları, Ankara.

Poster, M. (1984). *Foucault, Marxism And History Mode Of Production Versus Mode Of Information*. Polity Press, Cambridge.

Poulston, J. (2008). "Hospitality Workplace Problems and Poor Training: A Close Relationship". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(4), 412-427.

Quinn, B. (2008). Aesthetic Labor, Rocky Horrors, And The 007 Dynamic. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, *2*(1), 77-85.

Reed, E. (2012). *Kadının Evrimi Anaerkil Klandan Ataerkil Aileye* (Çev. Şemsa Yeğin). Payel Yayınevi, İstanbul.

Reischer, E. ve Koo, K. S. (2004). "The Body Beautiful: Symbolism And Agency in The Social World". *Annual Review of Anthropology*, 297-317.

Ribard, A. (1974). *İnsanlığın Tarihi, Cilt. 1,* (Çev. E. Başar Ş. Yalçın). May Yayınları, İstanbul.

Rose, S. O. (2003). *Limited Livelihoods: Gender And Class in Nineteenth-Century England.* Taylor & Francis e-Library.

Rostow, W. (1970). "Sanayi Devrimi Nasıl Başladı". *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası* 30 (1-4). 255-278.

Saadavi, N. E. (1991). *Havva'nın Örtülü Yüzü*. (*Çev. Sibel Özbudun).* Anahtar Kitaplar, İstanbul.

Sabah, Ş. (2021). Sembolik Tüketim. Tüketimin Öteki Yüzü içinde. Gazi Kitabevi, Ankara. 67-94.

Saliji, S (2009). Sinema ve Beden-Tüketim Toplumunda 1980'den Günümüze Kadar Bedenin Sinemadaki Sunumu. *Yayımlanmamış Doktora Tezi.* Dokuz Eylül Üniversitesi Güzel Sanatlar Enstitüsü, İzmir.

Salzinger, L. (2003). *Genders In Production: Making Workers In Mexico's Global Factories*. University of California Press, Calirfornia

Sapmaz, H. (2017). "Kadın, Neoliberal Politikalar ve Küreselleşme". *Yasama Dergisi*, (32), 41-63.

Sarup, M. (2004). *Post-yapısalcılık ve Postmodernizm*. Bilim ve Sanat, Ankara.

Saygılı, A. (2005). "Modern Devlet'in Beden İdeolojisi Üzerine Kısa Bir Deneme". *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, *54*(3), 323-340.

Saygılıgil, F. (2015) *Toplumsal Cinsiyet Tartışmaları*. İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi, İstanbul.

Saygılıgil, F. (2016). *Toplumsal Cinsiyet Tartışmaları*. Dipnot Yayınları, İstanbul.

Seçer, H. Ş. (2016). "Estetik Emek: Çalışan Kadınlara Yönelik Ayrımcılığın Yeni Görünümü". *Karatahta İş Yazıları Dergisi*, *5*, 37-50.

Seçkin, G. (2013). "Gençlik ve Güzellik Sermayesi'nin Ticari ve İletişimsel Değeri". *Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, (21), 72-80.

Segal, R. A. (2012). "Dinsel Mit-Ritüel Kuram". *Milli Folklor Uluslararası Kültür Araştırmaları Dergisi*, *12*(94), 173-187.

Selik, M. (1988). *100 Soruda İktisadi Doktrinler Tarihi*. Gerçek Yayınevi, İstanbul.

Sennett, R. (2008). *Ten ve Taş Batı Uygarlığında Beden ve Şehir*, (Çev. T. Birkan). Metis Yayınları, İstanbul.

Sennett, R. (2010). *Kamusal İnsanın Çöküşü*. Ayrıntı Yayınları, İstanbul.

Sevim, A. (2005). *Feminizm*. İnsan Yayınları, İstanbul.

Sharp, L. A. (2000). "The Commodification Of The Body And Its Parts". *Annual review of anthropology*, *29*(1), 287-328.

Sheane, S. D. (2012). "Putting On A Good Face: An Examination Of The Emotional And Aesthetic Roots Of Presentational Labour". *Economic and Industrial Democracy*, *33*(1), 145-158.

Solmuş, T. (2005). "İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing)". *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, *7*(2), 1-14.

Sökmen, A. ve Sezgin, A. C. (2017). İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetinin Değerlendirilmesi: Otel İşletmeleri Sınır Birim. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, *5*(2), 237-250.

Standing, G. (1999). "Global Feminization Through Flexible Labor: A Theme Revisited". *World development*, *27*(3), 583-602.

Steinle, A. T. (2006). "Appearances And Grooming Standards As Sex Discrimination in The Workplace". *Cath. UL Rev.*, *56*, 261.

Stevens, L. (2012). "'Feeling Bodies'in Marketing: Aesthetics, Emotions And Gender". *The Marketing Review*, *12*(2), 141-159.

Stone, M. (2000). *Tanrılar Kadınken* (çev. Nilgün Şarman). Payel Yayınları, İstanbul.

Strati, A. (2017). Aesthetic Understanding Of Organizational Life. In *The aesthetic turn in management* (pp. 3-16). Routledge.

Subaşı, N. (2012). "Din ve Kadın Konulu Çalışmalarda Akademik Özgünlük ve Sahicilik Sorunu". *Divan: Disiplinlerarası Çalışmalar Dergisi*, (32), 39-55.

Sultana, A. (2019). "Ataerkillik Ve Kadının İkincilliği; Kuramsal Bir Analiz". (Çev. S. Altay). *Şarkiyat*, *11*(1): 417-427.

Sümer, G. (2007). Anadolu'da Neolitik Dönemde Tanrı ve Tanrıça. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Sümer, S. Z. (2009). Tarih İçinde Görünürlükten Kadınların Tarihine Amerikan Kadın Romanında Feminist Bilinç ve Politika. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Sünbül, N. (2014). Eski Mezopotamya Kavimlerinin Hukukunda Kadının Toplumsal Statüsü (Sümer, Akad, Babil ve Asur). *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Synnott, A. (2002). *The Body Social Symbolism*, Self and Society. Routledge, New York.

Şarbak, Z. (2012). Bedenin Metalaşması: İnternet Gazeteciliği Örneği. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.* Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.

Şenel, A. (1982). *İlkel Topluluktan Uygar Topluma Geçiş Aşamasında Ekonomik Toplumsal Düşünsel Yapıların Etkileşimi*. Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları, Ankara.

Şenel, A. (1995). *Siyasal Düşünceler Tarihi, Tarihöncesinde İlkçağda Ortaçağda ve Yeniçağda Toplum ve Siyasal Düşünüş*. Bilim ve Sanat Yayınları, Ankara.

Şenel, A. (2006). *Kemirgenlerden Sömürgenlere: İnsanlık Tarihi*. İmge, Ankara.

Şimşek, A. (2011). "Geçmişin Nesnesini Arayan Bilim Arkeoloji: Türkiye'de Tarih Öğretimindeki Durumu". *Electronic Turkish Studies*, *6*(2). 919-934.

Tanilli, S. (2006). *Uygarlıklar Tarihi*. Alkım Yayınevi, İstanbul.

Tanilli, S. (2010). *Ne Olursa Olsun Savaşıyorlar: Kadın Sorununun Neresindeyiz?*. Cumhuriyet Kitapları, İstanbul.

Tannahill, R. (1980). *The History of Sex*. Stein and Day, New York

Taslaman, C. ve Taslaman, F. (2019). *İslam ve Kadın*. İstanbul Yayınevi, İstanbul.

Tezgel, O. (2013). "Manüfaktürün Ortaya Çıkışı ve Fabrika Üretimine Geçişte Manüfaktürün Rolü: Emek Süreci Bağlamında Bir Değerlendirme". *Çalışma İlişkileri Dergisi*, *4*(1), 98-114.

Thomsen, V. B. (2008). "Neden Üçüncü Dünyada Hala Ev Kadınları Yaratılıyor?". içinde Son Sömürge Kadınlar. 245-256.

Tilev, F. (2018). "Esnek Çalışma Ve Kadın İstihdamı". *Fırat Üniversitesi Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, *2*(2), 121-150.

Tilly, R. ve Tilly, C. (1971) "Agenda for European Economic History in the 1970's", *Journal of Economic History*, Vol. XXXI, 184-198.

Timurturkan, M. G. (2008). "Felsefi Bedenden Sosyolojik Bedene". *Ethos*, *1*, 4. 1-14.

Toker, Y. (2016). "İşyerlerinde Cinsel Taciz: Kapsamı, Öncülleri, Sonuçları, Kurumsal Baş Etme Yöntemleri". *Türk Psikoloji Yazıları*, *19*(38), 1-19.

Toksöz, G. (2011) *Kalkınmada Kadın Emeği*. Varlık Yayınları, İstanbul

Tong, P. R. (2006). *Feminist Düşünce* (çev. Z. Cirhinoğlu). Gündoğan, İstanbul.

Topaloğlu, H. (2010). "Bodies In The Shadow: Effects Of The Socıal On The Constructıon Of The Body". *Alternatif Politika*, *2*(3), 251.

Topateş, H. ve Kalfa, A. (2009). "Yeni Çalışma İlişkileri Bağlamında Örgütsel Yurttaşlık ve Duygusal Emek". *Uluslararası Sosyal Haklar Sempozyumu*, *22*(23), 423-431.

Topdemir, H. G. ve Özsoy, S. (2015). *Uygarlık Tarihi*. Pegem Akademi, İstanbul.

Toprakcı Alp, G. ve Aksoy, B. (2018). “Kadın Girişimciliği ve İstihdam”. M. K., Namal (Ed.). *Sosyal Politika ve Çalışma İlişkilerinde Güncel Sorunlar*. Gazi Kitabevi, Ankara, 215-238.

Toprakcı Alp, G. ve Namal, M. K. (2019). “”Toplumsal Cinsiyet Bağlamında Türkiye’deki Sendikacılığın Mevcut Durumu: Antalya İli Örneği”. *Emek Araştırma Dergisi*, *4*(1), 171-200.

Tosun, M. ve Yalvaç, K. (1989). *Sümer, Babil, Assur Kanunları ve Ammi-Şaduqa Fermanı*. Türk Tarih Kurumu Yayınları, Ankara.

Tuncer, S. (2019). "Cinsiyetlendirilmiş Bir Kurum Olarak Akademi: Türkiye’de Akademinin Cinsiyet Kültürüne Bakmak". *Kültür ve İletişim*, (44), 173-208.

Turan, M. ve Duman, H. (2018). "Mary Daly’nin Ataerkil Hristiyan Tanrı Anlayışı Hakkındaki Eleştirileri". *Ondokuz Mayıs Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, (44), 167-188.

Turner, B. S. (2019*). Beden ve Toplum Sosyal Teoride Arayışlar*. Nobel Akademik Yayıncılık, İstanbul.

Uhlig, H. (2001). *Avrupa'nın Anası Anadolu: İnceleme*. Telos Yayıncılık, İstanbul.

Ulutaş, Ç. Ü. ve Öztepe, N. D. (2013). "Ev Hizmetlerinde Mesleki Sağlık ve Güvenlik Sorunu". *Çalışma İlişkileri Dergisi*, *4*(2), 44-57.

Umari, S.J. (2001). *Woman and Islam*. Markazi Maktaba Islami Publishers, Delhi

Urhan, B. ve Etiler, N. (2011). "Sağlık Sektöründe Kadın Emeğinin Toplumsal Cinsiyet Açısından Analizi". *Çalışma ve Toplum*, *2*(29), 191-215.

Uslu, L. (2018) Antik Yunan'da Kadın Betimlemeleri ve Kadının Sosyal Statüsü. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

Ünal Reşitoğlu, H. ve Tokat, Ö. (2018). "Gece Ekonomisinde Emek ve Muğlaklaşan Sınırlar: Kadın Barmenler ve Cinsel Taciz". *Akdeniz İnsani Bilimler Dergisi*, *8*(2), 521-544.

Ünal, A. (2010). "Yahudilikte Kadın Algısı". *Kur’an ve Kadın Sempozyumu*, 4-5.

Walby, S. (1990). *Theorizing Patriarchy* (Vol. 138). Basil Blackwell, Oxford.

Wallace, R. A. ve Wolf, A. (2012). *Çağdaş Sosyoloji Kuramları Klasik Geleneğin İyileştirilmesi.* Doğu Batı Yayınları, Ankara.

Wallerstein, I. (2012). *Tarihsel Kapitalizm ve Kapitalist Uygarlık* (çev. Necmiye Alpay). Metis Yayınları, İstanbul.

Warhurst, C. ve Nickson, D. (2007). “Employee Experience Of Aesthetic Labour in Retail And Hospitality”. *Work, employment and society*, *21*(1), 103-120.

Warhurst, C. ve Nickson, D. (2009). "'Who's Got The Look?'Emotional, Aesthetic And Sexualized Labour in İnteractive Services". *Gender, Work & Organization*, *16*(3), 385-404.

Warhurst, C., Broek, D. V. D., Nickson, D. ve Hall, R. (2011). Heads, Hearts, And Now Bodies: Employee Looks And Lookism At Work. In *The Future of Employment Relations* (122-140). Palgrave Macmillan, London.

Warhurst, C., Nickson, D., Witz, A.. ve Marie Cullen, A. (2000). "Aesthetic Labour in Interactive Service Work: Some Case Study Evidence From The 'New' Glasgow". *Service Industries Journal, 20*(3), 1-18.

Warhurst, C., Van den Broek, D., Hall, R.ve Nickson, D. (2012). "Great Expectations: Gender, Looks And Lookism At Work". *International Journal of Work Organisation and Emotion, 5*(1), 72-90.

Watkins, L. M. ve Johnston, L. (2000). "Screening Job Applicants: The İmpact Of Physical Attractiveness And Application Quality". *International Journal of selection and assessment*, *8*(2), 76-84.

Weber, M. (2014). *Toplumsal ve Ekonomik Örgütlenme Kuramı*. (Çev. Ö. Ozankaya). Cem Yayınevi, İstanbul.

Wicklund, R. A., & Gollwitzer, P. M. (1981). "Symbolic Self-Completion, Attempted Influence, And Self-Deprecation". *Basic And Applied Social Psychology*, *2*(2), 89-114.

Wiesner-Hanks, M. E. (2020). *Tarihte Toplumsal Cinsiyet*. (Çev. M.Ç. Şenerdi). Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, İstanbul.

Williams, C. L. ve Connell, C. (2010). "'Looking Good And Sounding Right' Aesthetic Labor And Social Inequality in The Retail İndustry". *Work and Occupations*, *37*(3), 349-377.

Williams, R. (1985). *Keywords: A Vocabulary Of Culture And Society*. Oxford University Press, New York.

Witz, A., Warhurst, C. ve Nickson, D. (2003). "The Labour Of Aesthetics And The Aesthetics Of Organization". *Organization, 10*(1), 33-54.

Yağmurlu, M. (2017). *Çağımızda Kadın Sorunu*. Beyan Yayınları, İstanbul.

Yalom, M. (2002). *Antik Çağdan Günümüze Evli Kadının Tarihi* (çev. Z. Yelçe ve N. Domaniç). Çitlembik Yayınları, İstanbul.

Yalvaç, K. (2018). "Eski Babil'de Kız Evladın Miras Meselesi". *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, *23*(1-2).

Yaman Öztürk, M. (2010). "Kapitalist Gelişme ve Kriz Sürecinde Kadın Emeği: Asya Deneyiminden Çıkarılacak Dersler". *Çalışma ve Toplum*, *1*, 105-132.

Yaman Öztürk, M. (2012). "Ataerkil Kapitalist Toplumda Kadının Bedeni". *Toplum ve Hekim*, *27*(4), 274-281.

Yaman, M. (2016). "Toplumsal Cinsiyet Mi, Ataerki Mi?". *Toplum ve Hekim*, *31*(3), 226-229

Yaman, M. (2017) Kapital'de Kadın Emeği: Sanayi Üretiminden Toplumun Yeniden Üretimine. *Grundrisse'den Kapital'e Patikalar içinde*. Sav Yayınları, İstanbul.

Yasdıman, H. Ş. (2005). "Yahudiliğin Erken Dönemlerindeki Örtünme Geleneği Üzerine Bir İnceleme". *Marife, 5*(1), 35-55.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2021). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri.* Seçkin Yayınları, Ankara.

Yıldırım, G. ve Özbek, Ö. (2019). "Profesyonel Turist Rehberlerine Yönelik Cinsel Taciz İle İlgili Bir Araştırma". *Turist Rehberliği Dergisi (TURED), 2*(2), 72-87.

Yıldırım, Y. ve Yılmaz, D. V. (2017). "Türkiye'de Cinsiyet Kimliği ya da Cinsel Yönelim Temelli Ayrımcılık ve Sağlığa Yansımaları". *Researcher, 5*(3), 446-461.

Yıldız, F. Z. (2021). İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarında Estetik Emeğin Rolü: Konuya İlişkin Nitel Bir Araştırma. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yılmaz, C. A. ve Yılmaz, H. (2018). "Hammurabi Ur-Nammu ve Hitit Kanunlarında "Kadın" Üzerine Mukayeseli Bir Bakış". Doğanay, R., Çelik, A. ve Özçelik, A. G. F. (Eds.). *Rifat ÖZDEMİR'e Armağan*. Hiperyayın, İstanbul, 34-48.

Yolcu, M. A. (2014). "Babasız Gebelik Mitleri Bağlamında Türk Mitolojisinde Gök-Yer Dikotomisi ve Ana Tanrıça Kültünün İzleri". *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *7*(1).

Yürür, S. ve Ünlü, O. (2011). "Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi". *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources, 13*(2)..

Zeybekoğlu, Ö. (2010). "Tek Tanrılı Dinler ve Kutsal Kitaplarında Kadının Konumu". *Ethos: Felsefe ve Toplumsal Bilimlerde Diyaloglar*, 3(2) :1-20.

Zubristski, V., Mitropolski, D. ve Kerov, V. (1979). İlkel Köleci ve Feodal Toplum: Kapitalist-Öncesi Biçimler. (Çev. *Sevim Belli).* Sol Yayınları, Ankara.

İnternet Kaynakları

ÇSGB. (2023). "Yıllar İtibarıyla Net ve Brüt Asgari Ücretler". https://www.csgb.gov.tr/media/35787/yillar-itibariyle-net-brut-asgari-ucretler.pdf, (erişim tarihi: 10.01.2023).

Ergüneş, N. (2012). "Neoliberalizm, Enformelleşme ve Kadın Emeği". *http://www.sosyalistfeministkolektif.org/web-yazilari/emegimiz/neoliberalizm-enformellesme-ve-kadin emegi/#:~:text=%C3%96zellikle%20son%20otuz%20y%C4%B1lda%20D%C3%BCnya,%E2%80%9Ceme%C4%9Fin%20feminizasyonu%E2%80%9D%20olarak%20isimlendirildi.&text=Enformelle%C5%9Fme%20olarak%20isimlendirilen%20bu%20de%C4%9Fi%C5%9Fim,kar%C5%9F%C4%B1%20eme%C4%9Fin%20yeni%20istihdam%20bi%C3%A7imiydi., (Erişim tarihi: 03.05.2021).*

German, L. (1981). Aterkillik Teorileri. https://www.dsip.org.tr/index.php/kutuphane/93-brosurler/1082-lindsey-german-ataerkillik-teorileri

Günbayı, İ. (2019). "Nitel Araştırmada Veri Analizi: Tema Analizi, Betimsel Analiz, İçerik Analizi ve Analitik Genelleme". http://www.nirvanasosyal.com/h-392-nitel-arastirmada-veri-analizi-tema-analizi-betimsel-analiz-icerik-analizi-ve-analitik-genelleme.html, (erişim tarihi: 09.01.2023).

Gündüz, Ş., Olgun, H., Salihoğlu, M. ve Tokay. E. (?) "Dinler Tarihi". http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/ilahiyat_ue/dinlertarihi.pdf, (erişim tarihi: 04.01.2023).

Gürsoy, E. (2004). Kızlık Zarı Muayenesi/Bekaret Denetimi. https://huksam.hacettepe.edu.tr/Turkce/SayfaDosya/kizlik_muiayenesi.pdf, (erişim tarihi: 04.01.2023).

İncil. https://halkdilinde.com/incili-oku, (Erişim Tarihi: 17.07.2021).

Kuran Meali. https://www.kuranmeali.com/AyetKarsilastirma.php?sure=2&ayet=223, (erişim tarihi: 25.12.2022).

Özerdoğan, N., Sayıner, D., Köşgeroğlu, N. ve Örsal, Ö. (2004). "Kadın ve Fuhuş Olgusu". (https://docplayer.biz.tr/585260-Kadin-ve-fuhus-olgusu.html), (erişim tarihi: 04.01.2023).

Scott, Joan W. (2010). "Toplumsal Cinsiyet: Faydalı Bir Tarihsel Analiz Kategorisi." Çev. Derya Demirler, Fahriye Dinçer. Feminist Yaklaşımlar, 12: 112-138. http://www.feministyaklasimlar.org/wp-content/uploads/2013/05/12-9.TOPLUMSAL-CINSIYET.pdf, (erişim tarihi: 04.01.2023).

Tevrat. http://www.yolgosterici.com/tevrat/tevrat01.htm, (erişim tarihi: 16.05.2021).

Tuncay, R. (2019). "Ortaçağ Avrupası'nda ve Orta Asya'sında Kadın Algısı". https://www.academia.edu/41607502/ORTA%C3%87A%C4%9E_KADIN_ALGISI_converted, (erişim tarihi: 20.05.2021).

Yeni Ahit. https://tr.wikipedia.org/wiki/Yeni_Ahit, erişim tarihi: 15.10.2022).

EK-1 GÖRÜŞME SORU FORMU

Demografik Sorular

1- Yaşınız?

2- Medeni durumunuz?

3- Eğitim durumunuz?

4- Bakmakla yükümlü olunan birey/bireyler var mı?

- Kim ile yaşamaktasınız?

5- Ücretiniz? (Saatlik/ günlük/ aylık)

- Mevcut iş yerinizde başka bir alanda (garsonluk vb.) çalışsaydınız ücretinizde nasıl bir değişim olurdu?

6- Sosyal güvenceniz var mı?

7- Başka bir gelir kaynağınız var mı?

8- Günlük çalışma süreniz/ saatleriniz?

Genel Sorular

Sosyal hayatınızı anlatır mısınız? Çalışmadığınız zamanlarda neler yapıyorsunuz? Aileniz ve arkadaşlarınız ile ilişkileriniz nasıl?

Karşılama hostesliğine nasıl başladınız? Aracı olan biri oldu mu? Bu işi nasıl keşfettiniz?

Ne kadar süredir karşılma hostesliği yapmaktasınız?

- Bu işte uzun süreli bir kariyer hedefi kurgulamakta mısınız? Kariyer planınız nedir? (Geçici istihdam mı kalıcı istihdam mı?)

Daha önceki iş deneyimleriniz nelerdir?

İşin Özellikleri

Sıradan bir iş gününüz nasıl geçiyor anlatır mısınız? Karşılama hostesleri ne iş yapar? (İş tanımı nedir?)

Bu işi yaparken nasıl giyinmeyi tercih ediyorsunuz saç ve makyajınıza özel önem gösteriyor musunuz?

- Günlük hayatınızda tercih ettiğinizden daha farklı makyaj, giyim ve/veya saç modeli kullanıyor mu?

- Diyelim ki kendinizi motive hissetmediniz veya yorgunsunuz; makyaj yapmak istemediniz, saçlarınıza özen göstermediniz bu durumda bakımınıza özen gösterdiğiniz günlerden daha başka bir muameleye maruz kalır mıydınız?

Karşılama hostesi olabilmek için hangi özelliklere sahip olunması gerekir? (Fiziksel, sosyal ya da teknik)

- Bu işin gereklerine yönelik herhangi bir eğitim/ kurs/ teknik destek aldınız mı?

Karşılama hostesliği mesleğinin sizce en iyi yanları nelerdir?

- Sizin için bu mesleği cazip kılan özellikler nelerdir?

Karşılama hosteliği mesleğinin sizce en zor/kötü yanları nelerdir?

Yaptığınız işte neler değişse daha memnun ve motive şekilde çalışacağınızı düşünürsünüz?

Müşteri ile Olan İlişkiler

Müşteriler ile nasıl bir diyalog kuruyorsunuz?

- Ses tonu, kelime seçimi, diksiyonunuzu kontrol ediyor musunuz yoksa doğal mı davranıyorsunuz?

Müşterilerin size karşı olan tutum ve davranışları ne şekilde?

- Müşterilerin size karşı tutum ve davranışları ile garsonlara olan davranış ve tutumlarını kıyasladığınızda neler dikkatinizi çekiyor?

Müşteriler tarafından denetim ve gözetim hissediyor musunuz? (Sürekli izlendiğinizi düşünüyor musunuz?)

Kapıda durduğunuz için müşteriler haricinde dışarıdan geçen insanlar ile de temas halindesiniz. Bu durumu nasıl yönetiyorsunuz?

- Dışardaki insanların sizinle olumlu veya olumsuz şekilde iletişim kurmaya çalışması gibi durumlarla karşılaştınız mı?

İşveren Beklentileri/ Davranışı

İşveren/ yönetici müşterilere karşı nasıl bir davranış geliştirmenizi bekler?

Jest, mimik, duruş ve hareketleriniz üzerinde bir denetim kontrol hissediyor musunuz?

- Diyelim ki moraliniz bozuk gülümsemekte zorluk çekiyorsunuz bu durumda işveren sizi uyarır mı?

- İşveren kıyafet, saç, makyaj gibi dış görünüşünüze yönelik taleplerde ya da müdahalelerde bulunuyor mu? (Kilo kontrolü vb.)

- Saçlarınızı farklı bir renge (yeşil, kırmızı vb.) boyamak istediniz. Bu kararı kendiniz alabilir misiniz?

- Kıyafet tercihinizden dolayı hiç uyarı aldınız mı? (Mesela salaş giyindiniz bu konu hakkında uyarı alır mıydınız?)

Kapıda duruyorken duruş şekliniz nasıl olmalı? Bu konu size mi kalmış yoksa işin özelliği sebebi ile belirtilmiş bir duruş sergilemeniz mi bekleniyor?

İşe Alım Süreci

İşveren, işe alım sürecinde işin özellikleri ve sizden beklentilerini ne şekilde belirtti?

Sizce işe kabul edilmenizde etkili olan özellikleriniz nelerdir?

Sizce iş görüşmesinde tercih ettiğiniz kıyafet, makyajınız vb. şeylerin işe kabul edilmede ne denli bir etkisi olabilir?

Tüketim Davranışı

Çalışmaya başlamanıza paralel olarak gelişen; kozmetik ürünleri, tekstil ürünleri ve sağlık ürünlerine yönelik ihtiyacınız arttı mı?

- İş dışı zamanlarda işinize katkısı olabilecek aktivitelerde bulunuyor musunuz? Örneğin cilt bakımı yapmak, spor yapmak, diyet yapmak vb.

Bu işi yaptığınız ve bu işe başlamadan önceki durumu karşılaştırdığınızda bu yönde (kozmetik, tekstil vb) tüketim davranışınızı artırdığınızı düşünüyor musunuz?

Günlük bakım ve güzellik rutininizde bir değişim yaşadınız mı?

Sorun Alanları

Bu işi yaparken ne gibi sorunlarla karşılaşıyorsunuz?

- Sözlü veya fiziksel tacizle karşılaşıyor musunuz?
- Diyelim ki işinizi yaparken bir müşteri sizi sözlü veya fiziksel olarak rahatsız etti bu durumda sizce işletme yönetimi nasıl tepki verir? (Yönetici davranışı)

Mesai arkadaşlarınız ile aranız nasıl? Herhangi bir sebepten (işinizle alakalı) sorun yaşadığınız oluyor mu?

Aile-akraba ve sosyal çevrenizde işinize yönelik müdahale hissettiniz mi? Bu durumu nasıl yönettiniz?

ÖZGEÇMİŞ

Adı ve SOYADI	Tuğçe Duygu YAZAR
EĞİTİM DURUMU	
Mezun Olduğu Lise	Ali Rıza Özderici Lisesi
Lisans Diploması	Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü
Tezli Yüksek Lisans Diploması	Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Yüksek Lisans Tez Konusu	Kadın Bedeninin Metalaştırılması: Antalya Karşılama Hostesleri Örneği
Yabancı Dil / Diller	İngilizce
BİLİMSEL FAALİYETLER	
Gür, D. ve Yazar, T. D. (2021). "Endüstri 4.0 ile Geleceğin Meslekleri ve Kadın". Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Uluslararası Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Sempozyumu. Yılmaz, R. ve Günaydın, D. (Ed.). 120-127. Tekirdağ.	
İŞ DENEYİMİ	
Stajlar	
Projeler	
Çalıştığı Kurumlar	Kervansaray Hotel İnsan Kaynakları (İK Memuru)